

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS: NO MUNICÍPIO DE ARARUNA – PARAÍBA.

[Ciências da Saúde, Edição 126 SET/23 SUMÁRIO, Saúde Coletiva / 28/09/2023](#)

REGISTRO DOI: 10.5281/zenodo.8388163

Alcione Fernandes Silva Azevedo ^[1]

Jairo Alves Felipe ^[2]

Vinicius de Souza Santos ^[3]

RESUMO

A expectativa da satisfação do usuário na qualidade dos serviços é de relevante importância na orientação e no direcionamento aos gestores de saúde para que assim, possam organizar de forma melhor os serviços públicos. O presente trabalho tem como objetivo observar a satisfação dos usuários na qualidade dos serviços públicos de saúde no município de Araruna PB, sendo assim, analisados acolhimento, a plena ou parcial resolutividade dos problemas, bem como, o acesso e tempo de espera para atendimento. Foi realizado um estudo descritivo de abordagem quantitativa. Para 71,7% dos entrevistados consideram o acolhimento bom, já para 88,3% dos entrevistados o serviço tem resolutividade, quanto ao acesso 63,3% considera bom e, com 30% mostraram-se insatisfeitos com o tempo para atendimento.

Palavras-chave: Satisfação do paciente. Qualidade da assistência à Saúde. Serviços de saúde.

ABSTRACT The expectation of user satisfaction in the quality of services is of relevant importance in guiding and directing health managers so that they can better organize public services. The present work aims to observe user satisfaction with the quality of public health services in the municipality of Araruna PB, thus analyzing reception, full or partial resolution of problems, as well as access and waiting time for care. A descriptive study with a quantitative approach was carried out. For 71.7% of those interviewed, they consider the reception to be good, for 88.3% of those interviewed, the service is resolute, in terms of access, 63.3% consider it to be good, and 30% were dissatisfied with the time taken to provide assistance.

Keywords: Patient satisfaction. Quality of health care. Health services.

INTRODUÇÃO

A satisfação dos usuários dos serviços em saúde pública, vem ganhando cada vez mais destaque nos processos de gerenciamento das políticas públicas voltadas a saúde da população usuária do serviço público e gratuito de

saúde. Por isso, faz-se necessário conhecer a satisfação dos usuários com o atendimento do Sistema Único de Saúde frente as políticas públicas oferecidas no município de Araruna-PB.

Com a ampla divulgação, através dos meios de comunicação dos direitos e serviços oferecidos gratuitamente, a população busca, cada vez mais, assegurar seus direitos e o cumprimento da experiência de um serviço com qualidade e universalidade do acesso.

Por meio da aprovação da Lei Orgânica de Saúde, nº 8.080/90, o SUS constituiu sua regulamentação. A aprovação desta lei veio produzir um modelo e, uma configuração da organização e o funcionamento aliada a princípios e diretrizes, que possibilitariam a garantia a população ao acesso dos serviços públicos de saúde, também sendo garantindo uma participação da população na formulação, cumprimento e avaliação das políticas. (PIOVESAN *et al.*, 2014).

Faz-se necessário observar se as diretrizes e princípios estão assegurando de forma clara e efetiva o acesso da população, quanto aos serviços de saúde ofertados pelo poder público municipal em parceria com o SUS.

Conforme Andrade (2015a, 2015b) a compreensão do SUS contemporizou ao Estado a incumbência de afiançar e financiar todos os serviços de saúde à população brasileira. Assim, as políticas públicas de saúde passaram a ser aparelhadas de forma a afiançar oferta adequada e equânime, decorrendo em melhorias no acesso aos serviços de saúde.

Mesmo com essa competência, dada ao Estado para garantir os serviços a saúde, muito se tem ainda a melhorar, quanto ao desempenho e o acesso dessas políticas públicas aos usuários dos serviços públicos em saúde.

A estimativa do contentamento do usuário é um admirável instrumento para considerar a qualidade dos serviços de saúde. Conhecer a opinião dessas pessoas é de grande valia para melhor adaptar os serviços públicos de saúde à população, que desde a sua estrutura física até a qualidade no auxílio oferecido nos estabelecimentos. Desta forma, o conhecimento da satisfação do usuário é diretriz que possibilita os gestores e equipe de saúde quanto a utilização e implementação nas melhorias dos serviços ofertados a população. Assim, buscando o conhecimento da percepção do usuário, frente à qualidade dos serviços públicos prestados, demonstra como um indicador de avaliação para profissionais e gestores, para que, assim, possam amoldar-se os seus serviços em relação as necessidades da população (FADEL; FILHO, 2009; RAIMUNDO; RODRIGUES; SILVA, 2010; FERRO *et al.*, 2015).

O município de Araruna-PB, oferece os seguintes serviços nas seguintes áreas cardiologia, psiquiatria, atendimento psicológico, ginecológico, urológico, oftalmológico e odontológico, todos em médica complexidade, sendo atendidos casos de alta complexidade em outros municípios de estado da Paraíba.

A avaliação da satisfação dos usuários do SUS (Sistema Único de Saúde) no município de Araruna-PB, parte dos anseios da população no que tange a uma melhoria no acesso ao sistema público de saúde, diante mudanças na política pública local no que se refere a procedimentos adotados pela secretaria municipal de saúde.

O presente estudo busca, então, a partir de uma pesquisa em campo e de estudos teóricos, responder à seguinte questão de pesquisa: *Como avaliar a satisfação com os serviços de saúde do usuário do SUS no município de Araruna-PB?*

A estrutura atual do Sistema Único de Saúde resulta em importantes avanços na prestação de serviços, muito embora ainda sejam observadas desigualdades na oferta dos serviços à população.

As ações em saúde beneficiam grande parte da população, de forma que avaliar a satisfação do usuário é importante ao avaliar qualidade na área da saúde (MOIMAZ *et al.*, 2010). O usuário satisfeito com o serviço em saúde demonstra que o objetivo de atendimento foi cumprido (MEDEIROS, 2010). Verificar a qualidade sob a ótica

de quem utiliza o serviço é um elemento importante na avaliação dos sistemas em saúde e está relacionada a melhorias e adequações no uso daquele serviço, além de servir como parâmetro para ações e políticas em saúde (MOIMAZ et al., 2010).

A justificativa prática da pesquisa vai gerar um formulário de avaliação da satisfação do usuário do SUS no município de Araruna. Além disso, o trabalho pode colaborar para o ajustamento do cumprimento dos preceitos e instruções do SUS no que diz respeito a participação social e o controle.

Portanto, como justificativa teórica, o presente trabalho contribui para a instrumentalização de uma avaliação voltada a satisfação do usuário do SUS com os serviços de saúde, por meio de um questionário que poderá ser reproduzido às demais estruturas que atendem ao SUS, especificamente no município avaliado, uma vez que a verificação da literatura apresentou lacunas no que se refere à questionários específicos de avaliação da opinião do usuário do SUS. Os resultados dos serviços em saúde necessitam ser avaliados visto que dependem e se interseccionam com a experiência vivida, de modo que o usuário que teve uma boa experiência atinge uma boa satisfação (JOHNSTON, CLARK, 2002).

O bem-estar do usuário exige uma conexão entre algumas variáveis como atendimento adequado, profissionais bem preparados para possibilitar rapidez e soluções para as necessidades da população. Os serviços devem estar em consonância com a qualidade para o aperfeiçoamento da humanização (GONDIM, 2014)

Os aspectos que provocam essas desigualdades na oferta dos serviços de saúde colaboram com uma série de problemas no setor público que vão desde a ineficiência dos serviços prestados à população e aumento de custos sociais, sendo necessário o monitoramento desses serviços para o processo de desenvolvimento do sistema de saúde.

As necessidades de saúde e sua relação com a prática, assim como, a perspectiva dos usuários, fornecem informações essenciais para medir a qualidade da atenção oferecida pelos profissionais. (GONCALVES; VERAS; MATOS; LIMA, 2011).

O estudo sobre a satisfação do usuário deve ser como consumidor e, realizar uma investigação quanto a sua perspectiva através da qualidade do serviço, para pontuar-se outras perspectivas sobre os sistemas públicos do Brasil.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU REVISÃO DA LITERATURA

A satisfação dos usuários constitui não apenas um indicador de qualidade interessante mais está relacionada com a melhora na adesão do tratamento. (SILVA et al/2011).

Conforme Dias et al, 2010. os usuários do Sistema Único de Saúde têm papel de protagonista, tendo impacto direto na melhoria do serviço. Assim, a avaliação dos usuários frente ao atendimento prestado, é fundamental para repensar as práticas profissionais, ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aperfeiçoamento.

A tradução dos problemas da saúde, nos termos de disparidade social, enfatiza a

necessidade de compreensão dos elementos que interferem na desigualdade social e prejudicam o acesso e a qualidade das ações de saúde. (SANTOS; GERHARDT, 2008).

Reafirma-se aqui a importância da compreensão da satisfação do usuário como previsão e conhecimento dos comportamentos de saúde apoiados em valores e crenças, e sua distância em relação à ideia de opinião de

senso comum e de referência genérica. O conhecimento da satisfação do usuário sobre uma das dimensões do SUS, em especial a

relação entre usuários e profissionais de saúde, é crucial para o “enfrentamento e restabelecimento do processo saúde-doença, fundamentais para a efetividade do cuidado, a garantia da continuidade do tratamento, e com ganhos para todo o sistema de saúde” (ESPERIDIÃO, 2004a, p. 28-29).

Entende-se que o uso do conceito de satisfação deve ser metodologicamente preciso e deve referir-se a diversas dimensões e aspectos do SUS. Para atender aos objetivos desta pesquisa, a satisfação deve ser apreendida em conexão com a percepção, e estar sempre referida à especificação e definição dos serviços e das dimensões que se quer analisar. Assim, satisfação é entendida como a percepção e a avaliação que o usuário tem sobre dimensões definidas dos serviços de saúde. A satisfação, assim considerada, é um importante componente da avaliação da qualidade dos serviços de saúde (SILVA, FORMIGLI, 1994).

Define-se assim o sentido e a extensão do conceito de satisfação: “quais domínios dos serviços e a quais aspectos dos serviços (organizacionais, técnicos, humanitários, estruturais, políticos) a extensão se aplica” (ESPERIDIÃO, 2004a).

Atualmente, qualquer empresa ou órgão que presta serviço (s) deve compreender que há um processo a ser completado, um ciclo, que “começa na identificação da necessidade, passa pela realização do serviço e se completa quando a entrega satisfaz de maneira continuada ao cliente” (MAGALHÃES, 2018, p.14).

O grau de satisfação do cliente demonstra se as suas necessidades foram atendidas, superadas ou frustradas, e isso acarreta na qualidade atribuída a esse serviço por ele. O cliente ficará satisfeito quando o serviço ou produto for melhor que o esperado, sendo a qualidade por ele percebida como alta. Será baixa quando não atingir suas expectativas, o que gerará insatisfação. Se somente atender ao esperado a qualidade é tida como aceitável. Logo, não basta realizar um serviço, mas esse necessita ser percebido pelo cliente. “[...] a qualidade precisa ser entendida do ponto de vista do cliente porque, para ele, a qualidade de um serviço ou produto específico é o que ele percebe” (SLACK, BRANDON-JONES, JOHNSTON, 2018, p.645).

O atual sistema público de saúde brasileiro, é resultado de décadas de luta de um movimento denominado Reforma Sanitária. Foi instituído pela Constituição Federal de 1988 e consolidado pelas Leis Orgânicas 8.080 e 8.142, esse sistema foi denominado Sistema Único de Saúde (SUS) (CARVALHO, 2013).

Posterior a esse acontecimento, os debates se intensificaram, passando ser a saúde

compreendida não mais como a ausência da doença, mais como qualidade de vida, decorrente de políticas públicas que diminuam as desigualdades regionais e propiciem desenvolvimento econômico e social (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2018).

As UBSs, junto à equipe de Atenção Básica constituem a “porta de entrada” da população à atenção primária à saúde, onde são oferecidos de forma gratuita serviços e atendimentos. São instaladas de maneira a alcançar a população local, facilitando a esta o acesso a uma atenção à saúde de qualidade. Ocasionalmente promovem a promoção e proteção à saúde, a prevenção de agravos, diagnóstico e tratamento “a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades” (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, 2018).

A qualidade dos serviços públicos de saúde depende dos recursos e do monitoramento constante das ações de melhoria e da ampliação do acesso à saúde pelos gestores, aumentando essa cobertura (MISHIMA ET AL, 2016).

A mudança de estratégia nos processos traz o melhoramento contínuo dos serviços, o usuário recebe mais facilmente o tratamento quando é recebido de forma mais humanizada e acolhedora (ARAÚJO; BRITO; WEBER, 2019). Em todos os aspectos das relações interpessoais no âmbito dos serviços de saúde está presente a comunicação entre profissionais e pacientes e essa interação pode ser considerada como um diferencial, pois esses pacientes sentem a satisfação a partir do momento que entra na unidade desde o atendimento até assistência médica (MEDEIROS et al, 2019).

2 METODOLOGIA

De acordo com Gil (2018) considerando a finalidade é uma pesquisa aplicada com objetivos exploratório e descritivo. Sendo utilizado neste trabalho o método de levantamento, tipo questionário individualizado contendo 15 (quinze) questões de múltipla escolha. Se trata de uma abordagem quali-quantitativa, levando-se em consideração que tem o propósito de medir e quantificar o grau de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde no município de Araruna-PB.

O universo da pesquisa será de uma população de 60 pessoas que utilizam os serviços oferecidos pelas Unidades de Saúde na zona urbana. As unidades amostrais são acessíveis, fáceis de medir e cooperadas (MALHOTRA, 2010).

Tratou-se de um estudo de campo descritivo e quantitativo, realizado no município de Araruna-PB, entre os meses de maio a junho de 2023. Foram realizadas 60 entrevistas em diversos posto de saúde na zona urbana do município de Araruna. Os entrevistados foram ouvidos enquanto aguardavam o atendimento e outros quando já tinham sido atendidos nas unidades de saúde do município.

A população alvo do estudo são adultos maiores de 18 anos de idade, usuários dos serviços públicos de atenção primária, que haviam utilizado os serviços no primeiro semestre de 2023.

Será disponibilizado aos participantes que aceitarem livremente participar da pesquisa, após leitura, aceitação e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os participantes serão abordados na sala de espera, dos serviços de saúde e convidados a responder ao questionário, em uma sala reservada.

Aspectos que serão avaliados: facilidade de acesso a consulta, tempo despendido na sala de espera, cordialidade por parte da recepção, o agendamento da consulta e o dia de atendimento na USF, precisou ser encaminhado para outro serviço, consulta de urgência, há garantia de atendimento conforme a gravidade do problema.

Para Gil (2007, p. 54) “o estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes”

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES OU ANÁLISE DOS DADOS

A metodologia deste trabalho analisou as variáveis, inicialmente quanto ao perfil socioeconômico dos entrevistados, seguido de informações acerca ao acesso, acolhimento, resolutividade e o tempo de espera para cada atendimento. A quantidade de entrevistas, se deu em 60 usuários dos serviços públicos de saúde do município de Araruna-PB, que apresentam idade entre 18 e 65 anos. Sendo obtidos os seguintes percentuais 86,70% se declararam do gênero Cisgênero, quanto a escolaridade, 35% responderam que haviam completado o Ensino Médio, no que refere a declaração de cor, 70% se declararam da cor parda e, por fim, 58,30% declararam renda familiar até 1,5 salário mínimo conforme a tabela a seguir com todos os indicadores (Tabela 1).

Tabela 1 – Perfil socioeconômico e demográfico dos usuários das Unidades de Saúde da Família do município de Araruna-PB, 2023.

| Gênero | N | % |
|-------------------------------|----------|----------|
| Cisgênero | 52 | 86,70 |
| Transgênero | 01 | 1,60 |
| Não-binário | 07 | 11,70 |
| Grau de instrução | | |
| Ensino Fundamental incompleto | 05 | 8,30 |
| Ensino Fundamental completo | 03 | 5,00 |
| Ensino Médio incompleto | 09 | 15,00 |
| Ensino Médio completo | 21 | 35,00 |
| Superior incompleto | 04 | 6,70 |
| Superior completo | 07 | 11,70 |
| Pós-graduação | 11 | 18,30 |
| Cor | | |
| Branca | 15 | 25,00 |
| Preta | 01 | 1,70 |
| Amarela | 02 | 3,30 |
| Parda | 42 | 70,00 |
| Indígena | 0 | 0,00 |
| Renda Familiar | | |
| Até 1,5 salário mínimo | 35 | 58,30 |
| De 1,5 a 3 salários mínimos | 13 | 21,70 |
| De 3 a 4,5 salários mínimos | 09 | 15,00 |
| De 6 a 10 salários mínimos | 03 | 5,00 |

Fonte: Pesquisa direta, 2023.

A tabela 2, trata de quatro perguntas respondidas pelos entrevistados, sendo a primeira “Como é o acesso ao atendimento de consulta ao serviço de saúde?”, sendo respondido pelos entrevistados os seguintes percentuais, 61,7% através de demanda espontânea e 38,3% por agendamento do serviço de saúde. Quando indignados sobre como é realizada a marcação da consulta na unidade de saúde, 46,3% responderam dias específicos fixos, em horários específicos; 25% responderam que pode ser realizada em qualquer dia e horário da semana; enquanto 20% responderam que em qualquer dia da semana, em horário específico.

Quanto ao local em que se encontra a unidade de saúde, para 50% dos entrevistados é fácil, já para 36,7% é muito fácil, seguido de 11,7% razoável e 1,6% difícil. Quando perguntados sobre o acesso ao serviço de saúde, 63,3%, corroborando com a pesquisa de Corradi (2014), como “bom”, 25% responderam como “excelente”, 8,3% classificaram como ruim e 3,4% como péssimo.

A consideração do acesso como um princípio do SUS faz com que a busca por melhores resultados nas intervenções em saúde, tornem-se essencial e sendo passível de reprodução em todos os níveis da assistência à saúde, desta forma, assim, buscando uma qualificação do cuidado (CORRÊIA et. al., 2011).

Em uma pesquisa realizada por Trad et. al. (2002), os entrevistados declaram que a localização das Unidades de Saúde da Família é considerada, de fácil acesso na maioria dos municípios brasileiros. O que demonstra que no presente trabalho a mesma percepção dos usuários do serviço público de saúde do município de Araruna-PB.

Tabela 2 – Acesso dos usuários as Unidades de Saúde da Família no município de Araruna-PB, 2023.

| Como é o acesso ao atendimento de consulta ao serviço de saúde? | N | % |
|--|----------|----------|
| Agendamento | 23 | 38,30 |
| Demanda Espontânea | 37 | 61,70 |
| A marcação da consulta na unidade de saúde pode ser feita: | | |
| Em qualquer dia e horário da semana | 15 | 25,00 |
| Em qualquer dia da semana, em horário específico | 12 | 20,00 |
| Dias específicos fixos, em qualquer horário | 07 | 11,70 |
| Dias específicos fixos, em horários específicos | 26 | 46,30 |
| Para se chegar à unidade de saúde é: | | |
| Muito fácil | 22 | 36,70 |
| Fácil | 30 | 50,00 |
| Razoável | 07 | 11,70 |
| Difícil | 01 | 1,60 |
| O acesso ao serviço é: | | |
| Excelente | 15 | 25,00 |
| Bom | 38 | 63,30 |
| Ruim | 05 | 8,30 |
| Péssimo | 02 | 3,40 |

Fonte: Pesquisa direta, 2023.

A tabela 3, refere-se ao acolhimento no momento da chegada ao serviço de saúde, sendo respondido por 71,7% como “bom”, 21,7% “excelente” e 5% para “ruim” e 1,6% “péssimo”. Ressalta-se que os entrevistados classificam como bom, a acolhida propiciada pelos servidores das unidades de saúde.

A acolhida é vista como um instrumento, estratégico e acomodação utilizada para iniciar modificações no método de trabalho em saúde, garantindo desta forma um acesso humanizado, com resolutividade e de qualidade com a responsabilidade de todos os trabalhadores quanto às necessidades dos usuários (MITRE, 2012).

Para Gouveia et. al. (2009), os usuários noticiam ter um altivo nível de contentamento em relação a acolhida e gentileza oferecida por parte dos profissionais da equipe; deste modo, destacando à qualidade dos profissionais de saúde.

O acolhimento não se limita apenas a um atendimento afável, sendo mais abrangente esse conceito, contendo a escuta ativa do usuário, através de aspectos como conexão, resolução e performance profissional, que de maneira genérica estão relacionados com o acolhimento. A analogia profissional-paciente é bem evidenciada quando se tem um atendimento humanizado, que pode proporcionar ao paciente garantia e colaborando no progresso de saúde do mesmo (BRASIL, 2004).

Tabela 3 – Acolhimento dos usuários nas Unidades de Saúde da Família no município de Araruna-PB, 2023.

| O acolhimento no momento da chegada ao serviço é: | N | % |
|--|----------|----------|
| Excelente | 13 | 21,70 |
| Bom | 43 | 71,70 |
| Ruim | 03 | 5,00 |
| Péssimo | 01 | 1,60 |

Fonte: Pesquisa direta, 2023.

A tabela 4, tratou de três questionamentos, sendo o primeiro “caso haja consulta de urgência, há garantia de atendimento conforme a gravidade do problema, para 68,3% “sim” e 31,7% “não”. Indagados seu o problema foi resolvido, 88,3% responderam “sim” e 11,7% “não”. Se houve necessidade de ser encaminhado para outro serviço, 75% responderam que “sim” e 25% “não”.

A resolução dos serviços de saúde é uma atitude de aferir os serviços a partir dos resultados adquiridos no atendimento. A resolutividade dos serviços quando baseada numa hierarquização por níveis de aplicação pode ser analisada por dois modos. Desta forma, ocorrendo dentro do próprio serviço, quanto a competência de

acolher a sua demanda e de conduzir os casos que carecem de atendimento mais particularizado e, dentro do SUS, que inicia desde a consulta inicial do usuário até a resolutividade de seu problema em outros níveis de atenção à saúde (TURRINI, LEBRÃO, CESAR, 2012).

Tabela 4 – Resolutividade das Unidades de Saúde da Família do município de Araruna- PB, 2023.

| Caso haja consulta de urgência, há garantia de atendimento conforme a gravidade do problema? | N | % |
|---|----------|----------|
| Sim | 41 | 68,30 |
| Não | 19 | 31,70 |
| Seu problema foi resolvido? | | |
| Sim | 53 | 88,30 |
| Não | 07 | 11,70 |
| Precisou ser encaminhado para outro serviço? | | |
| Sim | 15 | 25,00 |
| Não | 45 | 75,00 |

Fonte: Pesquisa direta, 2023.

Quanto ao tempo de espera entre o agendamento e o dia de atendimento, 41,7% responderam que demorou menos que uma semana, 30% o atendimento é realizado em um dia e 15% responde que pode o tempo ser maior que duas semanas.

No cerne a satisfação com o tempo de espera, observa-se em sua maioria uma satisfação de 70% dos entrevistados.

Tabela 5 – Tempo de espera para atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Araruna-PB, 2023.

| Qual o tempo de espera entre o agendamento da consulta e o dia de atendimento na USF? | N | % |
|--|----------|----------|
| 1 dia | 18 | 30,00 |
| Menor que 1 semana | 25 | 41,70 |
| Maior que 2 semanas | 09 | 15,00 |
| 1 mês | 04 | 6,70 |
| Menor que 1 mês | 01 | 1,60 |
| Meses | 03 | 5,00 |
| Ficou satisfeito com o tempo de espera para ser atendido? | | |
| Sim | 42 | 70,00 |
| Não | 18 | 30,00 |

Fonte: Pesquisa direta, 2023.

Na pesquisa de Guedes e Garcia (2001) demonstram que os usuários, responderam com certo nível de satisfação com os atendimentos nos serviços em saúde, tendenciando, assim num direcionamento favorável, porquanto existe um temor por parte dos participantes que as respostas contrárias podem provocar qualquer tipo de penalidade.

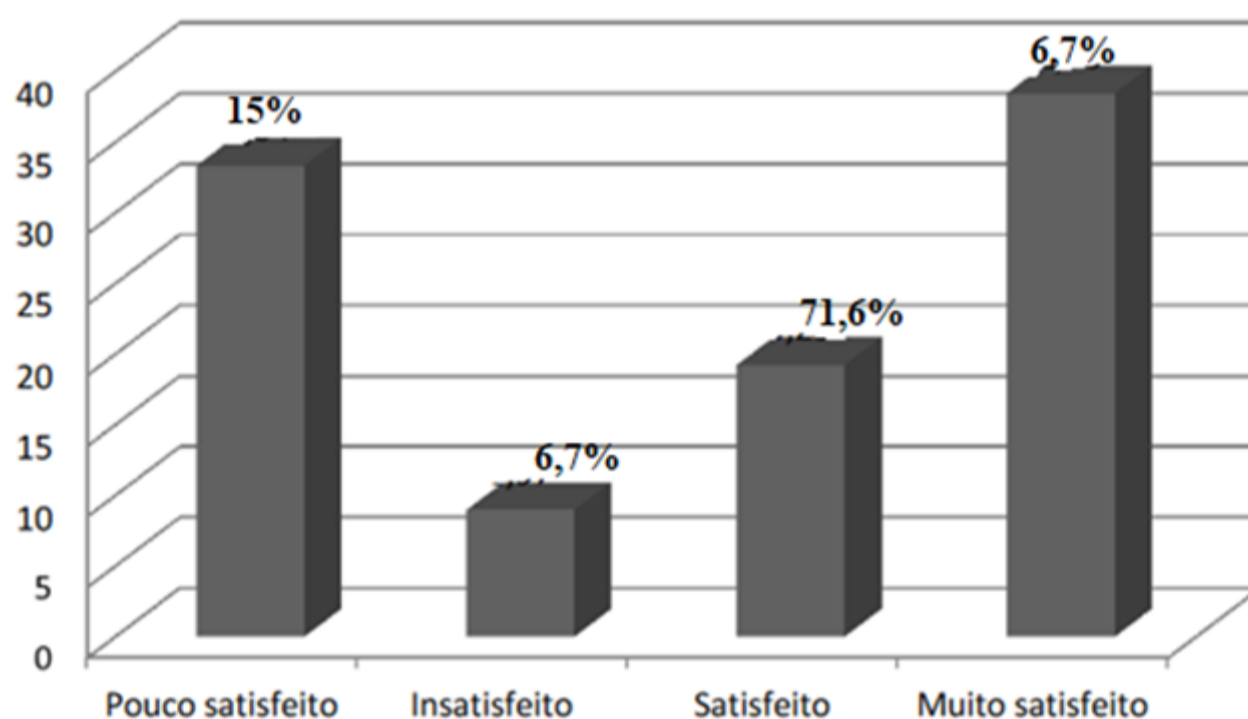
As aferições de contentamento não conjeturam de forma prática como está constituindo o tratamento dos indivíduos nos estabelecimentos de saúde pública. O nível de contentamento dos usuários envolve aspectos como: qualidade, estrutura física e organização, acesso, bem como outros aspectos, por exemplo, relação entre o médico e o paciente (ESPERIDÃO; TRAD, 2005; KAWABATA; MURRAY; VALENTINE, 2001).

A pesquisa buscou demonstrar a satisfação dos usuários no atendimento recebido nas unidades de saúde do município de Araruna-PB, sendo respondido pelos entrevistados uma satisfação de 71,6%, por outro lado, 15% responderam pouco satisfeitos e, com 6,7% muito satisfeitos e 6,7% totalmente insatisfeitos. Sedo perceptível que a ampla maioria dos entrevistados com os dados da pesquisa está satisfeita com os serviços públicos de saúde oferecidos nas unidades de saúde do município de Araruna-PB.

No conjunto da qualidade em saúde, aferir é diagnosticar uma realidade buscando nela intervindo e promovendo nos diferentes tipos de serviços de saúde, desempenhar padrões mínimos de qualidade. Nesta circunstância de avaliação dos serviços de saúde se demonstra que a qualidade não é mais estimada como algo a ser ignorada, mas como fator importante para continuação no mercado e considerada como responsabilidade social e ética, especialmente quando pertinente aos serviços públicos (PISCO, 2006; RIGHI; SCHIMIDT; VENTURINI, 2010).

Para fiança de progresso da qualidade da assistência dos serviços de saúde, vale ressaltar que sejam acolhidas as diretrizes do SUS, a integralidade, a universalidade e a resolutividade, afora da influência social, a acolhida e humanização. Carece analisar ainda, a contentamento do usuário, sendo esses elementos importantes para reorganização dos serviços (MACHADO; NOGUEIRA, 2008; MATOS et al., 2002).

Gráfico 1: Percentual de satisfação dos usuários com o atendimento recebido nas Unidades de Saúde da Família no município de Araruna-PB, 2023.



Fonte: Pesquisa direta, 2023.

4 CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho permitiu a constatação da elevada avaliação positiva dos serviços públicos de saúde do município de Araruna-PB. Os resultados mostram uma maior procura dos serviços pelos cidadãos.

Constata-se que a avaliação da satisfação dos usuários públicos de saúde nas unidades do município obtivera altos índices de satisfação, que vai desde o tempo de espera ao atendimento. Assim, essa maneira pela qual é vista pelos usuários é de extrema importância nas ações de planejamento do serviço.

Tais pesquisas ajudam a compreender uma situação de momento, onde a pesquisa aponta dados que avaliam de forma positiva no que concerne os serviços de saúde nas unidades do município estudado.

Esta pesquisa também deve se estender a zona rural, pois é um público com certas peculiaridades, como por exemplo, distância do centro urbano, falta de transporte, atendimento regular diariamente entre outros.

Recomenda-se que através de ferramentas metodológicas possam aprofundar ainda mais nessa percepção da avaliação dos usuários dos serviços públicos de saúde, para assim melhor incrementar ações de controle e avaliação da qualidade dos serviços públicos de saúde.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, M. V. et al. **A equidade na cobertura da Estratégia Saúde da Família em Minas Gerais, Brasil.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 31(6):1175-1187, jun, 2015a. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v31n6/0102-311X-csp-31-6-1175.pdf>>. Acesso em 14 de abril de 2023.
- ANDRADE, M. V. et al. **Atenção Primária à Saúde – A “menina dos olhos” do SUS: sobre as representações sociais dos protagonistas do Sistema Único de Saúde.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 31(6):1175-1187, jun, 2015b. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v16s1/a20v16s1.pdf>>. Acesso em 15 de abril de 2023.
- ARAÚJO, M. I. B. G.; BRITO, M. L. A.; WEBER, T. H. G. **Licitações públicas: um estudo de caso no município de Acari/RN.** Revista de Casos e Consultoria, v. 10, n. 1, p. e1014, 2019.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Humaniza SUS. **Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS.** Brasília: Ministério da Saúde, 2004.
- BRASIL. Ministério da saúde. **Sistema Único de Saúde.** Disponível em: <<http://portalms.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude/sistema-unico-de-saude>>. Acesso em 27 abr. 2023.
- BRASIL. Ministério do Planejamento. **Programa de aceleração do crescimento (PAC).** UBS – Unidade Básica de Saúde. Disponível em: <<http://www.pac.gov.br/infraestrutura-social-e-urbana/ubs-unidade-basica-de-saude>>. Acesso em 26 abr. 2023.
- CARVALHO, G. **A saúde pública no Brasil.** Estudos avançados. São Paulo, v. 27, n. 78, p. 7-26, 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-40142013000200002>>. Acesso em 25 abr. 2023.
- CORRADI, E. M. **O programa de saúde da família sob a ótica do usuário.** Cadernos da Escola de Saúde Enfermagem; n 1, julho, 2014. Disponível em: <<file:///C:/Users/Elder/Downloads/8-32-1-PB.pdf>>. Acesso em 09 de junho de 2023.
- CORRÊA, A. C. P.; et al. **Acesso a serviços de saúde: olhar de usuários de uma unidade de saúde da família.** Rev Gaúcha Enferm. Porto Alegre, set; 32(3):451-7; 2011. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/16593>>. Acesso em 06 de junho de 2023.
- DIAS, OV; RAMOS H; COSTA SM; **Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde na Perspectiva da Satisfação dos Usuários.** Revista Pró-univer SUS, v.1, n.1, p. 11-26, jul/dez., 2010. [Acesso 22/Abr/2023] disponível: <http://www.uss.br/pages/revistas/revistaprouiversus/artigos/2Avaliacao-da-qualidade-servicos.pdf>
- ESPERIDIÃO, Monique. **Avaliação de Satisfação de Usuários: I.** Considerações teórico-conceituais, 2004a. (mimeo).
- ESPERIDIÃO. M; TRAD LAB. – **Avaliação de satisfação de usuários.** Ciência Saúde Coletiva; (S10); 303-12; 2005. Disponível em: <<http://www.scielosp.org/pdf/csc/v10s0/a31v10s0.pdf>>. Acesso em 05 de julho de 2023.
- FADEL, M.A.V.; FILHO, G. I. R. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso.** RAP — RIO DE JANEIRO 43(1):07-22, JAN./FEV. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>>. Acesso em 17 de abril de 2023.
- FERRO, D. et al. **Satisfação do paciente em um programa educativo para automonitorização da glicemia capilar no domicílio.** Rev. Eletr. Enf. 2015 jan./mar.;17(1):37-42. Disponível em:

<https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v17/n1/pdf/v17n1a04.pdf>. Acesso em 19 de abril de 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GONCALVES, JR; VERAS, FEL; MATOS, ACM LIMA, ISA. **Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI**. *Fisioter. mov. (Impr.)* [online]. 2011, vol.24, n.1, pp.47-56. ISSN 0103-5150. [acesso 20/abr/2023] Disponível: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-51502011000100006>>.

GONDIM, A. P. S.; ANDRADE, J. T. **Cuidado humanizado na atenção primária à saúde: demanda por serviços e atuação profissional na rede de atenção primária à saúde** – Fortaleza, Ceará, Brasil. *Rev. Port. Sau. Pub., Lisboa*, v. 32, n. 1, p. 61-68, mar. 2014.

GOUVEIA, G. C. et al. **Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais**. *Rev Bras Epidemiol*; 12(3): 281-96; 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbepid/v12n3/01.pdf>>. Acesso em 10 de julho de 2023.

GUEDES, D.G.M.; GARCIA, T.R. **Atendimento nos serviços do Sistema Único de Saúde e satisfação do usuário: estudo no município de Campina Grande (PB)**. *Saúde em Debate*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 59, p. 40-9, 2001. Disponível em: <<http://search.bvsalud.org/cvsp/resource/pt/lil-337034> >. Acesso em 10 de julho de 2023.

JOHNSTON, R.; CLARK, G. **Administração de operações de serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.

MACHADO N. P., NOGUEIRA L. T. **Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia**. *Rev Bras Fisioter*; 12(5):401-8; 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbfis/v12n5/a10v12n5.pdf>>. Acesso em 15 de julho de 2023.

MAGALHÃES, M. F. **Qualidade na prestação de serviços: agregando valor às organizações**. 1 ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2018.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6º edição. São Paulo: Bookman, 2010.

MATOS D. L.; LIMA-COSTA M. F., GUERRA H. L., MARCENES W. **Projeto Bambuí: avaliação de serviços odontológicos privados, públicos e de sindicato**. *Rev Saude Publica*.36(2):237-43; 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v36n2/9217.pdf>>. Acesso em 05 de julho de 2015.

MEDEIROS, A. P. P. et al. **A Importância do Planejamento Gestacional para Diferentes Gerações de Mulheres**. *Research, Society and Development*, Itabira, v. 8, n. 2, p. e2282661, jan. 2019.

MEDEIROS, F.A. **Acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde: a satisfação do usuário em foco**. *Rev. Salud Pública*, v. 12, n.3, p.402-413, 2010.

MISHIMA, S. M.; CAMPOS, A. C.; MATUMOTO, S.; FORTUNA, C. M. **Satisfação do usuário sob a perspectiva da responsividade: estratégia para análise de sistemas universais**. *Rev. Latino- Americana de Enfermagem*.2016; 24:e2669

MITRE, S. M.; ANDRADE, E. I. G.; COTTA, R. M. M. **Avanços e desafios do acolhimento na operacionalização e qualificação do Sistema Único de Saúde na Atenção Primária: um resgate da produção bibliográfica do Brasil**. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17(8):2071-2085, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n8/18.pdf>>. Acesso em 10 de abril de 2023.

MOIMAZ, S.A.S. et al. **Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde.** Physis Revista de Saúde Coletiva, v.20, n.4, p. 1419-1440, 2010.

MURRAY CJL, KAWABATA K, VALENTINE N. **People's Experience Versus People's Expectations. Satisfaction measures are profoundly influenced by expectations, say these WHO researchers.** Health Affairs; 20(3): 21-4; 2001. Disponível em: <<http://content.healthaffairs.org/content/20/3/21.full>>. Acesso em 30 de julho de 2023.

PIOVESAN, A.; LIMA, L. D.; OTTOBELLI, C.; GERMANI, A. R. M. **Controle social: ferramenta no processo de construção do sistema único de saúde.** Revista de Enfermagem Frederico Westphalen; v.4e5 n.4e5 p.89-105; 2014. : <<http://www.revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeenfermagem/article/view/1137>>. Acesso em 14 de abril de 2023.

RIGHI, A. W.; SCHMIDT, A. S.; VENTURINI, J. C. **Qualidade em serviços públicos de saúde: Uma avaliação da estratégia saúde da família.** Revista Produção Online, v.10, n.3, p. 649-669, set, 2010. Disponível em: <<http://producaoonline.org.br/rpo/article/view/405>>. Acesso em 09 de junho de 2023.

RODRIGUES, R. M.; RAIMUNDO, C. B.; SILVA, K. C. **Satisfação dos usuários dos serviços privados de fisioterapia do município de Campos dos Goytacazes/RJ.** Perspectiva Online volume 4. Número 14, 2010. Disponível em http://www.seer.perspectivasonline.com.br/index.php/revista_antiga/article/view/437/47>. Acesso em 18 de abril de 2023.

SANTOS, DL, GERHARDT, TE. **Desigualdades sociais e saúde no Brasil, produção científica no contexto do Sistema Único de Saúde.** Rio Grande do Sul, 2008. [Acesso 24/Abr/2023] Disponível:<<http://www.ufrgs.br/pgdr/arquivos/663.pdf>>

SILVA et al. **Uma avaliação da satisfação de pacientes em hemodiálise crônica com o tratamento em serviços de diálise no Brasil.** Revista Physis vol.21 nº2 Rio de Janeiro 2011. [Acesso 24/Abr/2023] Disponível: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01033312011000200013

SILVA, Ligia Maria V. da; FORMIGLI, Vera Lúcia A. **Avaliação em saúde: limites e perspectivas.** Cad. Saúde Pública, jan./mar. 1994, v. 10, n. 1, p.80-91. ISSN 0102-311X.

SLACK, N.; BRANDON-JONES, A.; JOHNSTON, R. **Administração da produção.** 8 ed. São Paulo: Atlas, 2018.

TRAD, L. A. B.; BASTOS, A.C.S. Santana EM, Nunes MO. **Estudo etnográfico da satisfação do usuário do Programa de Saúde da Família (PSF) na Bahia.** Cienc Saude Coletiva. 2002;7(3):581-9. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v7n3/13034.pdf> >. Acesso em 10 de julho de 2023.

TURRINI, R. N. T.; LEBRÃO, M. L.; CESAR, C. L. G. **Resolutividade dos serviços de saúde por inquérito domiciliar: percepção do usuário.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 24(3):663-674, mar, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v24n3/20.pdf> >. Acesso em 29 de junho de 2023.

[1] Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: aluno.ifro@provedor.com

[2] Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: aluno.ifro@provedor.com

[← Post anterior](#)

RevistaFT

A **RevistaFT** têm 28 anos. É uma **Revista Científica Eletrônica Multidisciplinar Indexada de Alto Impacto e Qualis “B2” em 2023**. Periodicidade mensal e de acesso livre. Leia gratuitamente todos os artigos e publique o seu também [clcando aqui](#).



Contato

Queremos te ouvir.

WhatsApp RJ: (21) 98159-7352

WhatsApp SP: (11) 98597-3405

e-Mail:

contato@revistaft.com.br

ISSN: 1678-0817

CNPJ: 48.728.404/0001-22

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), fundação do Ministério da Educação (MEC), desempenha papel fundamental na expansão e consolidação da pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) em todos os estados da Federação.

Conselho Editorial

Editores Fundadores:

Dr. Oston de Lacerda Mendes.

Dr. João Marcelo Gigliotti.

Editor Científico:

Dr. Oston de Lacerda Mendes

Orientadoras:

Dra. Hevellyn Andrade Monteiro

Dra. Chimene Kuhn Nobre

Revisores:

Lista atualizada periodicamente em revistaft.com.br/expediente
Venha fazer parte de nosso time de revisores também!