



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA – PROEAD
CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

SAÚDE PÚBLICA EM RIACHO DOS CAVALOS: UMA AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIDADE DE SAÚDE À POPULAÇÃO

MARTA MARIA DA SILVA SOUSA

CATOLÉ DO ROCHA - PB

2014

MARTA MARIA DA SILVA SOUSA

**SAÚDE PÚBLICA EM RIACHO DOS CAVALOS: UMA AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIDADE DE SAÚDE À POPULAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, em cumprimento às exigências para obtenção do Título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica (LFE) I – Gestão Pública de Saúde, semestre 2014.2.

Orientador: Dr. José Nilton Conserva Arruda

CATOLÉ DO ROCHA - PB

2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S725s Sousa, Marta Maria da Silva.
Saúde pública em Riacho dos Cavalos [manuscrito] : uma avaliação dos serviços prestados pela unidade de saúde à população / Marta Maria da Silva Sousa. - 2014.
28 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração Pública - EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2014.

"Orientação: Prof. Dr. José Nilton Conserva Arruda, Secretaria de Educação à Distância".

1. Saúde pública. 2. Gestão. 3. Sistema Único de Saúde. I. Título.

21. ed. CDD 362.1

MARTA MARIA DA SILVA SOUSA

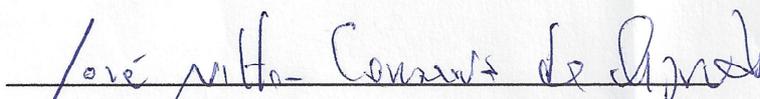
**SAÚDE PÚBLICA EM RIACHO DOS CAVALOS: UMA AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIDADE DE SAÚDE À POPULAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, em cumprimento às exigências para obtenção do Título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica (LFE) I – Gestão Pública de Saúde, semestre 2014.2.

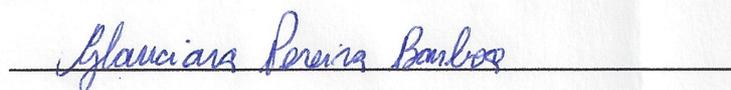
Aprovada em: 06 / 12 / 2014

BANCA EXAMINADORA

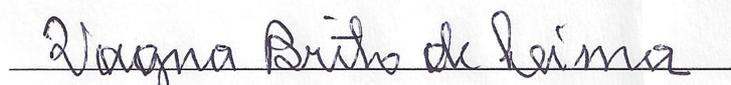
PARECER



Dr. José Nilton Conserva Arruda - Orientador



Ma. Glauciara Pereira Barbosa - Examinadora



Profª. Ma. Vagner Brito de Lima - Examinadora

CATOLÉ DO ROCHA - PB

2014

Dedico

Aos meus pais Joaquim Antônio de Sousa e Maria Gorete da Silva, meus melhores amigos e incentivadores, razão de minha existência, a eles devo tudo o que sou.

Ofereço

Aos meus irmãos Marcos Aurélio, Mônica Shirley, Jairo, Márcia Mirele, Jandiêr, Jôse e Josué, pelo estímulo, confiança e pela ajuda que sempre me deram.

Agradecimentos

A DEUS, por sua presença forte e constante em minha vida e por estar sempre ao meu lado me ajudando na superação de todos os obstáculos enfrentados.

Aos meus pais, meus irmãos e a todos os meus familiares pela dedicação, amizade sincera e companheirismo sempre.

Aos meus avós José Rosa e Arlinda pelo carinho e atenção nos momentos difíceis.

A Adriana Bezerra pelo apoio imprescindível durante a pesquisa e pela amizade sempre.

Às amigas Valdélida, Lisiane Medeiros e Maévia por me transmitirem a certeza de que não enfrentaria essa batalha sozinha.

A Tony pelo apoio e carinho durante toda a jornada.

Aos Professores Alexandre Wallace Carlos Garcia pela orientação, confiança e amizade e por me oferecerem algo valiosíssimo que é o conhecimento, serei grata eternamente.

A Coordenadora do Pólo Euzimar, pelo o apoio e estímulo no momento que pensei em desistir, e o NÃO DESISTA que a mesma pronunciou foi tão forte em um momento tão fraco da minha vida que até hoje me segurou para conquistar meu grande sonho.

À Unidade de Saúde de Riacho dos Cavalos pelo fornecimento da área experimental para o desenvolvimento da pesquisa. Em especial ao Diretor Epitácio maia pelo acolhimento e a enfermeira Aparecida pereira, que serei eternamente grata.

Aos meus animais de estimação, Hanna, Hércullys (in memória) e Shuthy (in memória), pois nos momentos mais difíceis da minha vida estiveram presentes como o amor sincero, com a alegria que demonstrava quando chegava em casa cansada sem estímulo e eles com o rabinho balançando e o rostinho quando me olhava faziam com que eu acreditasse realmente que na vida existiria possibilidades de conquistas.

Enfim, agradeço a todas as pessoas que direta ou indiretamente, contribuíram para a concretização dessa conquista.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO -----	10
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA -----	11
2.1	Histórico sobre a saúde pública -----	11
2.2	A Saúde pública no Brasil -----	12
2.2.1	Histórico da saúde pública no Brasil-----	12
2.2.2	Unidade de Saúde e suas atribuições -----	13
3	METODOLOGIA -----	14
3.1	Caracterização do município onde foi realizada a pesquisa-----	14
3.1.1	Aspectos Socioeconômicos -----	14
3.1.2	Fonte de estudo: Perfil de Organização da Instituição -----	15
3.2	Sistemática da coleta de dados-----	15
4	RESULTADOS -----	17
5	DISCUSSÃO -----	20
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	20
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	21
	APÊNDICES	23

SAÚDE PÚBLICA EM RIACHO DOS CAVALOS: UMA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIDADE DE SAÚDE À POPULAÇÃO

SOUSA, Marta Maria da Silva¹
ARRUDA, José Nilton Conserva²

RESUMO

O presente trabalho teve como temática a discussão sobre o conhecimento da população da cidade de Riacho dos Cavalos, no Estado da Paraíba, abordando a saúde pública, tendo como foco a Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro. Neste contexto, considera-se dentre os direitos coletivos do ser humano a garantia de atendimento a saúde, sendo prioridade nas políticas públicas. Embora a legislação seja clara, os resultados esperados ainda não se concretizaram integralmente, ou seja, a realidade não condiz com os fatos. Assim, objetivou-se com este trabalho avaliar as condições dos serviços prestados pela Unidade de Saúde à população de Riacho dos Cavalos - PB, com base na gestão dos mecanismos adotados pela instituição municipal e na satisfação dos usuários. A pesquisa trata-se da qualidade dos serviços prestados na Unidade de Saúde, analisando o julgamento da população acerca dos mesmos, bem como o posicionamento dos profissionais atuantes na instituição que concordaram em responder questões abordando sua opinião e seu nível de satisfação. Os dados foram discutidos em forma de gráficos possibilitando melhor entendimento. Com base no levantamento de dados, observa-se que os profissionais estão atendidos em relação às condições de trabalho e que os usuários estão totalmente satisfeitos quanto aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro. Isso nos remete a busca de melhoria, necessitando da aplicação de ações que potencializem os serviços disponibilizados pelo SUS, junto aos profissionais, e assim atendendo a todos os usuários de forma positiva.

Palavras-chave: Saúde pública, Gestão, Sistema Único de Saúde.

¹ Aluna do 8º Semestre Letivo do Curso de Administração Pública - UEPB

² Professor Doutor em Ensino, Filosofia e História das Ciências – UEPB.

PUBLIC HEALTH IN STREAM OF HORSES: AN EVALUATION OF SERVICES PROVIDED BY THE POPULATION HEALTH UNIT

ABSTRACT

This work was thematic discussion on the knowledge of the population of the city of the Riacho dos Cavalos in the state of Paraíba, addressing public health, focusing on the Health Unit Antonia Vaz Carneiro. In this context, it is considered among the collective rights of the human being to guarantee health care, with priority in public policy. Although the legislation is clear, the results still do not fully materialize expected, that is, the reality does not fit the facts. Thus, the aim of this work was to evaluate the conditions of the services provided by the Health Unit to the Riacho dos Cavalos population - PB, based on the management of the mechanisms adopted by the municipal institution and user satisfaction. The research it is the quality of services provided at the Health Unit, analyzing the judgment of the population about them, as well as the placement of professionals working in the institution who agreed to answer questions addressing their opinion and their level of satisfaction. The data were discussed in graphs allowing better understanding. Based on survey data, it is observed that the professionals are met with regard to working conditions and that users are fully satisfied as to the services provided by the Health Unit Antonia Vaz Carneiro. This leads us to search for improvement, requiring the implementation of actions that enhance the services provided by the SUS, with professionals, and thus meeting all users positively.

Keywords: Public health, Management, Health System.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

OMS	Organização Mundial de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
MPAS	Ministério da Previdência e Assistência Social
FUNRURAL	Programa de Assistência ao Trabalho Rural
SNS	Sistema Nacional de Saúde
CEME	Central de Medicamentos
PSF	Programa Saúde da Família
PB	Paraíba
CEP	Código de Endereço Postal
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1** - Grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro. Catolé do Rocha – PB, 2014. **18**
- Figura 2** – Grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro quanto à facilidade de marcar consulta (A) e ao tempo de espera de atendimento (B). Catolé do Rocha – PB, 2014. **18**
- Figura 3** – Grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro quanto ao atendimento dos profissionais (A) e as condições de internamento (B). Catolé do Rocha – PB, 2014. **19**
- Figura 4** – Grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro quanto ao esclarecimento sobre os serviços prestados (A) e às condições de limpeza e higiene (B). Catolé do Rocha – PB, 2014. **19**
- Figura 5** - Grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro quanto à estrutura física do ambiente. Catolé do Rocha – PB, 2014. **20**

1 INTRODUÇÃO

Os Direitos Humanos são historicamente construídos e correspondem a construções e significados sociais que estão em contínuas mudanças. Inicialmente eram definidos como direitos individuais, onde são privilegiados os direitos civis e políticos. Atualmente estudiosos desta área levam em consideração a questão dos Direitos Humanos como universais e indivisíveis, o que implica em assumir que os direitos do homem devem ser aliados aos direitos econômicos, sociais, culturais e ambientais, entendendo assim os direitos como sendo direitos coletivos (ROSA, 2011).

Neste contexto, considera-se dentre esses direitos coletivos a garantia de atendimento a saúde, sendo prioridade nas políticas públicas. A Organização Mundial de Saúde (OMS) consagra a saúde como um direito fundamental, sem discriminação e, considera que a União deve defender e efetivar esse direito, assegurando qualidade (ROSA, 2011).

No Brasil, esse direito é garantido através do atendimento disponibilizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS), proposto pela Constituição de 1988 sendo considerado como um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo e o único a garantir assistência integral e gratuita para a totalidade da população (REHEM, 2003). Ressalte-se que, com a implantação do SUS no Brasil, a saúde pública passa a ser irrestrita, pois este sistema está consolidado em princípios que garantem os direitos do cidadão.

Para aprimorar o atendimento do SUS, o governo federal vem estruturando a Atenção Básica através da implantação das Unidades de Saúde com o objetivo de universalizar o acesso e a garantia de Assistência médica com qualidade. Segundo Silva (2005) a Unidade de Saúde, funcionando adequadamente, pode resolver 80% dos problemas de saúde da população que a ela recorre.

Os princípios fundamentais da Atenção básica no Brasil são: integralidade, qualidade, equidade e participação social. As equipes Saúde da Família estabelecem vínculos com a população, possibilitando o compromisso e a responsabilidade de seus profissionais com os usuários e a comunidade. Seu desafio é o de ampliar suas fronteiras de atuação visando uma maior resolubilidade da atenção, onde a saúde da Família é compreendida como a estratégia principal para mudança deste modelo, que deverá sempre se integrar a todo o contexto de reorganização do sistema de saúde (BRASIL, 2006).

Embora a legislação seja clara, os resultados esperados ainda não se concretizaram integralmente, ou seja, a realidade não condiz com os fatos. Diante do exposto, torna-se necessário o estudo que leve em consideração a atual condição desse direito historicamente

construído, com o intuito de identificar os benefícios oferecidos aos brasileiros através da saúde pública. Espera-se, através desta pesquisa, realizar o levantamento de dados que possam contribuir para a melhoria no atendimento aos usuários do SUS do município de Riacho dos Cavalos e, assim, cumprir o que está previsto no Art. 196 da Constituição Federal Brasileira: A saúde é direito de todos e dever do Estado.

Neste sentido, objetivou-se com este trabalho avaliar as condições dos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro à população de Riacho dos Cavalos - PB, com base na gestão dos mecanismos adotados pela instituição municipal.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Histórico sobre a saúde pública

A saúde pública brasileira é um tema que nos remete a uma reflexão do seu histórico para melhor compreensão da atualidade. Isso se deve ao fato de que boa parte da população brasileira tem o sistema público como única alternativa em caso de necessidades médicas.

A preocupação com o bem estar e a busca pela melhoria da saúde tem registros desde a existência do homem. Com operações mais complexas, os egípcios comprovaram o grande desenvolvimento e inteligência deste povo, que fez grandes avanços na medicina graças ao sofisticado processo de mumificação que, ao abrirem os corpos, conseguiam muitas informações sobre a anatomia humana. A medicina egípcia desenvolveu-se graças à prática da mumificação. Com o conhecimento da anatomia humana, surgiu a especialização, havia especialista em olhos, estômago e cirurgias (PEDRO, 1997).

Mas foram os gregos que obtiveram os primeiros estudos dos sintomas das doenças e relataram que a natureza humana não era totalmente dependente dos deuses, surgindo um novo pensamento (filosófico naturalista) (século VI (a.C.) com o aparecimento dos filósofos-médicos, que, nos séculos seguintes iriam criar escolas médicas e produzir os textos médicos clássicos, hoje conhecidos como “Corpus Hipocraticum”. Assim, os gregos arcaicos foram os introdutores do pensamento racional no âmbito das teorias médicas (BARBOSA & LEMOS, 2007).

Dentre os filósofos médicos gregos destacou-se Hipócrates, conhecido hoje como o Pai da medicina, o qual relacionou muitas epidemias com os fatores climáticos, raciais, alimentares e do meio ambiente, descobrindo fatores propícios ao diagnóstico da malária, tuberculose, caxumba e pneumonia. Na Idade Média os avanços não foram significativos, devido à proibição da Igreja, pois o recurso mais utilizado para a cura de todas as doenças era

a sangria. Porém foi nesse período que surgiram os primeiros hospitais, sob a direção da Igreja e, inicialmente estavam destinados a acolher os pobres e doentes (ROSA, 2011).

Já com a chegada do Renascimento, a medicina teve um avanço expressivo, pois a Igreja já não tinha direitos de dar explicações sobre a criação e a vida, devido à origem de novos pensamentos e descobertas surgindo a reforma protestante que interrogava a autoridade da Igreja que, segundo Ronan (1983), motivou a ruptura entre a ciência e a religião. No século XV a ciência ganha um grande impulso para o seu desenvolvimento e prática (PRIMON et al., 2000).

Com a expansão do comércio, a indústria e a produção tornam-se elementos principais na economia dos países, onde as fábricas buscam mão de obra. Neste cenário, o crescimento de periferias nas cidades e as péssimas condições de trabalho impulsionam os administradores a instituírem políticas, práticas e normas, surgindo às primeiras regulações, visando a melhoria da saúde nas fábricas (FONSECA, 2007). Vale salientar que a partir do momento que a economia do país estava em risco à preocupação com o bem-estar da população aumentou, evidenciando fragilidade na estrutura que se mantém a saúde pública.

2.2 A saúde pública no Brasil

2.2.1 Histórico da saúde pública no Brasil

No Brasil colônia o sistema de saúde não existia, sendo os problemas de sanidade sob a responsabilidade da população local e da sabedoria do pajé que com o auxílio de suas ervas e canto auxiliava no tratamento de doenças. A assistência à população humilde ocorria de instituições beneficentes ligadas a Igreja Católica e o restante buscava o socorro dos físicos, médicos, cirurgiões, barbeiros, sangradores, empíricos e curandeiros (ANDRADE, 2003).

No início de 1808, com a chegada da família real ao Brasil, mudanças ocorrem na história da saúde pública brasileira, porém o Ministério da Saúde só veio a ser instituído em 25 de julho de 1953 sendo desvinculado do Ministério da Educação e Saúde, fato este que não resultou em melhoria no atendimento à população brasileira. Três anos depois é criado o Departamento Nacional de Endemias Rurais com o intuito de combater à malária, leishmaniose, doença de chagas, peste, brucelose, febre amarela e outras endemias (ROSA, 2011).

Já em 1966 conquistas importantes foram registradas comaformulação da Política Nacional de Saúde objetivando redefinir a identidade do Ministério de Saúde e um ano mais tarde o Estado passou a trabalhar em conjunto com o sistema privado, assim o Instituto

Nacional de Previdência Social (INPS) poderia firmar convênios com hospitais particulares para o atendimento a trabalhadores, porém devido aos baixos preços pagos pelo governo e a demora no repasse de recursos para o INPS para as entidades conveniadas, os serviços e atendimentos médicos eram precários. Neste contexto, Fonseca (2011) relata que a década de 70 foi marcada pela criação do Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS), Programa de Assistência ao Trabalhador Rural (FUNRURAL), Sistema Nacional de Saúde (SNS), Central de Medicamentos (CEME) e a entrada de capital estrangeiro no setor da saúde através do seguro – saúde.

Avanços significativos ocorreram nesse período, entretanto, com a crise econômica gerada pelo regime militar surgiram impactos negativos na saúde pública, resultando na busca de liberdade e democracia da população, lutando pela eleição direta do presidente da república (FRANCO, 2005). Anos depois, na década de 80, poucos avanços foram identificados, porém foi nesse período realizada a elaboração de projetos com propostas de organizar as atividades da saúde individual e coletiva da população, fato marcante na elaboração da Constituição Federal de 1988 prevendo que a saúde é um direito de todos e dever do Estado (ROSA, 2011).

Para consolidar o exposto na Constituição foi criado o Sistema Único de Saúde (SUS) concretizado por normas constitucionais com elaboração baseada em: Universalidade que é a garantia de atenção à saúde, por parte do sistema, a todo e qualquer cidadão; Equidade, ou seja, todo cidadão é igual perante o SUS e será atendido conformes suas necessidades até o limite do que o sistema pode oferecer para todos; Integridade no reconhecimento da prática dos serviços prestados, onde a indivisibilidade é um fator predominante (FERREIRA, 2001).

Embora as normas da Constituição Federal sejam claras com a finalidade de atendimento universal e de qualidade, os resultados esperados ainda não se concretizaram, devido a alguns entraves desde o início até os dias atuais. Daí surge uma nova ferramenta na intenção de aprimorar o atendimento à saúde e de cumprir os princípios do SUS que é a Atenção Básica levando em consideração um conjunto de ações de caráter individual ou coletivo, situadas no primeiro nível de atenção dos sistemas de saúde, voltadas para a promoção da saúde, a prevenção de agravos, o tratamento e a reabilitação (BRASIL, 1999).

2.2.2 Unidade de Saúde e suas atribuições

Em busca de melhoria no atendimento do SUS, o Governo Federal vem estruturando a Atenção Básica através da implantação das Unidades de Saúde com o objetivo de agilizar a

universalização do acesso e a garantia de assistência médica com qualidade. Em 1990, no sentido de fortalecer a Atenção Básica foi criado o Programa de Agentes Comunitários de Saúde, na região Nordeste, resultando no Programa de Saúde da Família (PSF) em 1994 (LADEIRA, 2010).

Nos dias atuais é comum se ouvir falar no Programa Saúde da Família, a sigla PSF é bem pronunciada entre os brasileiros. Esse programa foi criado pelo Ministério da Saúde como uma ferramenta para a transformação do modelo de Atenção à Saúde no Brasil, objetivando uma aproximação entre os serviços de saúde e a população. As unidades do PSF já se encontram implantadas em todos os estados do Brasil e na Paraíba já estão presentes em todos os municípios.

O Programa de Saúde da Família (PSF) se destaca como estratégia para Atenção Básica de Saúde, tendo como foco o centro das atenções à promoção da qualidade de vida. Vale ressaltar que os altos índices de mortalidade infantil e materna reduziram na região Nordeste após a implantação do PSF (LADEIRA, 2010). Dessa forma, concorda-se com Sousa (2003) quando diz que o PSF é uma estratégia para reverter a forma atual de prestação da assistência à saúde, na edificação de um novo modelo, cujo produto, resultado da substituição do processo, é representado pela transformação das Unidades Básicas de Saúde em Unidades de Saúde da Família.

O Ministério da Saúde (2009) propõe a Saúde da Família como um plano para a reorganização da atenção básica no país, realizada por uma equipe composta por profissionais de diferentes categorias (multidisciplinar) trabalhando de forma articulada e interdisciplinar. Portanto, a equipe do PSF tem a função de conscientizar o cidadão dos seus direitos, agindo como contribuintes para a formação da consciência crítica da população a respeito dos problemas de saúde, sendo essa relação profissional/usuário imprescindível para o fortalecimento da prestação de serviços, bem como a consolidação e a seriedade que se faz necessária para a manutenção com qualidade dos Direitos Humanos.

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização do município onde foi realizada a pesquisa

3.1.1 Aspectos Socioeconômicos

O município de Riacho dos Cavalos foi criado pela lei número 2.675 de 22 de Dezembro de 1961 e instalado em 31 de Dezembro de 1961. Segundo o censo de 2000 (IBGE, 2000) o município possui 8.064 habitantes, sendo que 2.833 (35,13 %) destes residem

na zona urbana e 5.231 na zona rural, com área territorial de 264 km². Do total da população 4.114 são homens e 3.950 mulheres. Vale ressaltar que dados mais atualizados estimam a população de 8.538 habitantes no ano de 2014 (IBGE, 2014).

A população de 10 anos ou mais, alfabetizada, é de 3.873 habitantes e os domicílios particulares permanentes totalizam 1.831, e destes, 472(25,77%) possuem esgotamento sanitário, 652(35,6%) são atendidos pelo abastecimento geral de água e 559(30,52%) efetuam coleta de lixo. O município no seu sistema de saúde possui 01 Unidade de Saúde e 05 Unidades Ambulatoriais. Na área educacional contam com 35 estabelecimentos de ensino fundamental. Como principal atividade econômica aparece a agricultura. A economia está mais concentrada no setor Primário com participação na faixa de 50,1 a 75%, seguindo-se o setor Secundário na faixa de 5,1 a 25% e o Terciário com 0 a 10% (IBGE, 2000).

3.1.2 Fonte de estudo: Perfil de Organização da Instituição

A Unidade Mista de Saúde Antônia Vaz Carneiro localiza-se na cidade de Riacho dos Cavalos - Paraíba, situado a 425 km da capital João Pessoa. O Fundo Municipal de Saúde de Riacho dos Cavalos (nome fantasia) foi inaugurado em 01/01/2005 situando-se na Rua Antônio Vieira, Nº 87, no Centro de Riacho dos Cavalos, CEP. 58.870 – 000. Possui Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ de Nº 08.921.876.0001.97, tendo como titulares Epitácio Maia de Vasconcelos Filho – Diretor e Maria Dalva Cardoso de Costa Pereira.

A equipe de profissionais da Unidade é composta por um médico, uma enfermeira e quatro técnicos de enfermagem, onde é prestado serviços de Atendimento Ambulatorial - Internação e Urgência, bem como serviços de atenção domiciliar, diagnóstico por métodos gráficos dinâmicos, atenção ao paciente com tuberculose, fisioterapia e laboratório de prótese dentária. A Unidade possui atendimento contínuo de 24 horas/dia com plantões nos sábados, domingos e feriados. A área geográfica de atuação abrange todo o município de Riacho dos Cavalos contemplando cidades vizinhas com a missão de atender as necessidades dos pacientes que procuram o setor oferecendo um serviço de qualidade, prezando pela qualidade de vida e bem estar da população riachense.

3.2 Sistemática da coleta dos dados

Sabe-se que os serviços disponibilizados pelo Sistema são financiados pela população brasileira, quando efetuam o pagamento de impostos e contribuições sociais, portanto, a população tem papel fundamental na discussão e na tomada de decisões para melhoria do

funcionamento dos serviços de saúde prestados, participando da gestão do SUS através dos Conselhos de Saúde.

Os métodos de avaliação que incorporam a visão do usuário são parte de um paradigma no qual se reafirmam princípios relativos a direitos individuais do paciente. Os estudos voltados à satisfação dos usuários só ganharam ênfase a partir da década de 1990, através da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação (CURITIBA, 2007). Nos últimos anos, a busca de um paradigma pra qualidade dos serviços tem sido uma constante em diversas pesquisas científicas (RODRIGUES, 1998).

Diante desta situação é imprescindível a avaliação do usuário da qualidade dos serviços prestados, bem como a percepção subjetiva que o indivíduo tem do cuidado que recebe. Essas informações podem ser influenciadas pelas relações interpessoais entre o paciente e o profissional e pela infraestrutura material do serviço.

Na busca de ampliar a rede de atendimento, os colaboradores da Unidade avaliada tem como visão de futuro oferecer serviços diferenciados, aumentando a quantidade de leitos, garantindo a qualidade da assistência prestada, bem como atendimento especializado.

Com base nestas informações, realizou-se estudo quantitativo, avaliando o atendimento ao usuário, através da solicitação ao voluntariado de funcionários e usuários, sendo realizada a avaliação da opinião, através de um questionário aberto abordando a qualidade/satisfação dos serviços prestados. Ressalte-se que sua elaboração buscou enfatizar a importância da opinião e, conseqüentemente, através da pesquisa fazer um levantamento da percepção dos profissionais e da população sobre a gestão e o atendimento da Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro.

Conforme já citado as informações foram adquiridas através de dois questionários, um para os profissionais de saúde (Apêndice 1)(médico e enfermeiros) e outro para 7 usuários (Apêndice 2), composto por onze e nove questões, respectivamente, buscando avaliar o posicionamento crítico dos profissionais e da população sobre os serviços prestados pela instituição e definir os problemas mais relevantes e possíveis sugestões de otimização do atendimento.

Ressalte-se que o envolvimento de funcionários e usuários em uma tomada de consciência e reflexão, busca a revisão de suas relações com o próximo e o compromisso da comunidade, bem como sensibilizar os profissionais de saúde quanto à necessidade de implementação de um atendimento humanizado, resgatando o papel do servidor como cidadão, recuperando suas relações interpessoais e a conscientização nas ações de

humanização, com o objetivo de estabelecer um relacionamento harmonioso com a população.

4 RESULTADOS

De posse dos dados pode-se melhor refletir a situação do serviço público de saúde disponibilizado pelo município de Riacho dos Cavalos – PB, observando que o município conta com o atendimento à saúde dentro dos padrões estabelecidos pelo SUS. Percebe-se que o trabalho desenvolvido pelos profissionais é sério e comprometido, uma vez que as lideranças políticas se preocupam em oferecer a toda comunidade serviço de atendimento a saúde, priorizando os princípios doutrinários do SUS.

Quanto à entrevista realizada com os profissionais de saúde da instituição pode-se relatar que as expectativas esperadas do médico foram alcançadas, no que respeito às condições de trabalho, considerando os serviços por eles prestados positivos. Fato importante constatado nesta pesquisa é o grau de satisfação dos profissionais, sendo considerado positivo, pois incentivos são oferecidos pela Secretaria Municipal de Saúde, como cursos de capacitação, resultando em atendimento humanizado estabelecendo um relacionamento de harmonia com a população.

Para os enfermeiros entrevistados a avaliação das condições de trabalho é satisfatória, porém com relação aos equipamentos disponíveis na unidade não há total suprimento das necessidades dos usuários.

Ressalte-se que o relacionamento dos profissionais da instituição (médico e enfermeiros) busca a revisão de suas relações com o próximo e o compromisso com a comunidade enfatizando o bem estar, garantindo a qualidade da assistência prestada, definindo os problemas mais relevantes e sugestões de otimização do atendimento.

O confronto dos dados dos profissionais e usuários apresentou concordância, revelando coerência dos dados. As respostas do questionário do usuário em relação ao grau de satisfação dos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro estão expostas na Figura 1, mostrando que 86 % dos usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pela Unidade, enquanto que 14 % consideram regular, não sofrendo críticas e reclamações.

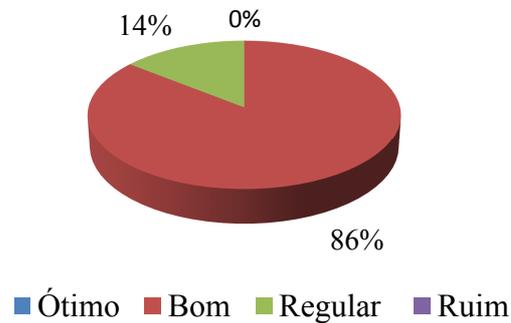


Figura 1 - Grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro. Catolé do Rocha – PB, 2014.

Quanto ao item relacionado à marcação de consultas, os usuários consideram satisfatória (57 %), enquanto que 43 % avaliam como regular, evidenciando certa insatisfação dos usuários quanto a este parâmetro (Figura 2A). Já para o tempo de espera no atendimento a maioria dos usuários (57 %) consideram regular, enquanto que 43 % consideram bom (Figura 2B). Isso reflete incômodo por parte dos usuários quanto a espera pelo atendimento, daí a importância da pesquisa, pois através dos dados podem ser formadas estratégias de melhoria por parte dos profissionais.

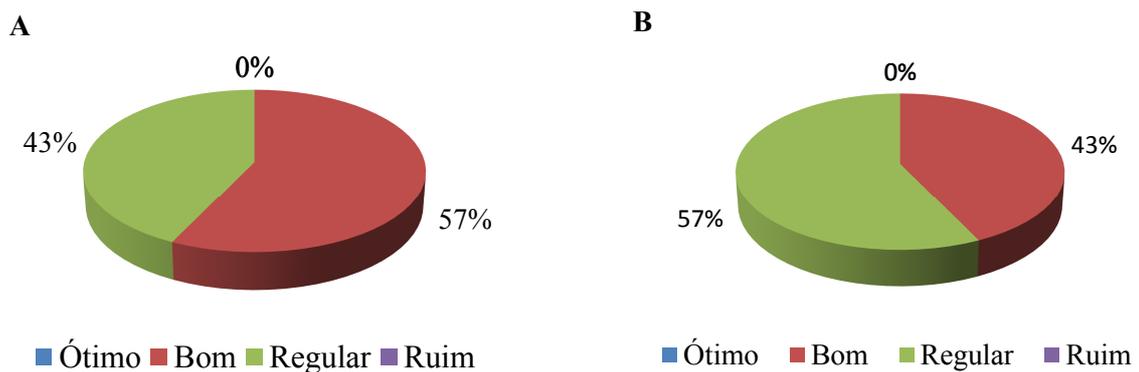


Figura 2 –Grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro quanto à facilidade de marcar consulta (A) e ao tempo de espera de atendimento (B). Catolé do Rocha – PB, 2014.

Com base nos dados obtidos, foram observadas opiniões satisfatórias no que diz respeito ao atendimento pelos profissionais, sendo considerado ótimo e bom (29 e 57 %,

respectivamente) (Figura 3A). Quanto às condições de internamento o nível de satisfação do usuário não foi totalmente satisfatório, onde o serviço oferecido é em sua maioria regular (71 %) (Figura 3B), o que nos leva a busca por melhores condições dos internos.

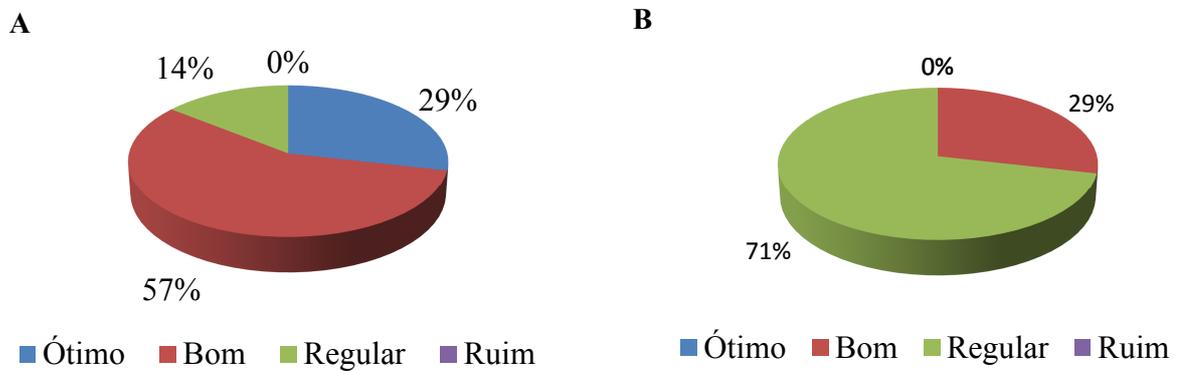


Figura 3 – Grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro quanto ao atendimento dos profissionais (A) e as condições de internamento (B). Catolé do Rocha – PB, 2014.

Quanto aos dados relacionados ao esclarecimento dos serviços prestados, observa-se que os usuários avaliam como BOM (71 %) evidenciando resultados positivos neste item(Figura 4A). Fato semelhante foi constatado no que respeito às condições de limpeza e higiene onde, na sua totalidade, houve opiniões satisfatórias (Figura 4B).

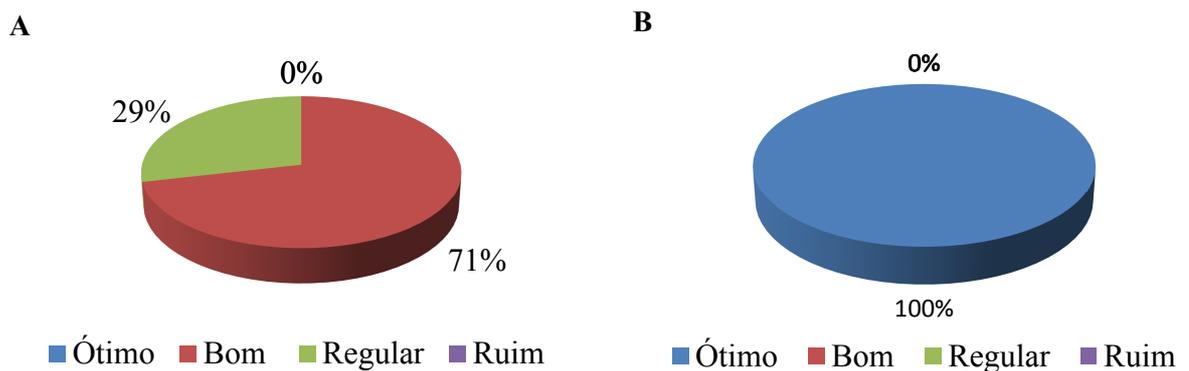


Figura 4 – Grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro quanto ao esclarecimento sobre os serviços prestados (A) e às condições de limpeza e higiene (B). Catolé do Rocha – PB, 2014.

Outro fator importante é a estrutura física da Unidade de Saúde, onde 71 % dos usuários consideram BOM, revelando avaliação positiva deste item (Figura 5).

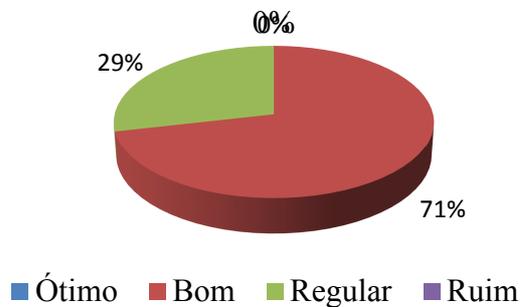


Figura 5 - Grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro quanto à estrutura física do ambiente. Catolé do Rocha – PB, 2014.

5 DISCUSSÃO

Com base no levantamento de dados, observa-se os profissionais estão atendidos em relação às condições de trabalho na Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro, com ênfase nos incentivos oferecidos para melhoria no atendimento. Porém, sugestões foram apontadas em relação à instalação de uma unidade obstétrica, bem como serviços de radiologia.

Quanto ao nível de satisfação dos usuários considera-se não totalmente satisfatório, o que nos remete a busca de melhoria, necessitando da aplicação de ações que potencializem os serviços disponibilizados pelo SUS, e assim atendendo a todos os usuários de forma positiva.

Sob aspectos de práticas e decisões a serem tomadas, dar-se ênfase ao tempo de espera no atendimento e às condições de internamento, adotando estratégias na busca de ampliar a rede de atendimento, oferecendo serviços diferenciados, aumentando a quantidade de leitos, garantindo a qualidade da assistência prestada, bem como atendimento especializado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Sistema Único de Saúde oferece várias possibilidades em termos de serviços, no entanto, a falta de conhecimento da satisfação dos usuários pode ser um entrave para melhoria da prestação de serviços. Através desta pesquisa foi possível realizar uma avaliação do atendimento, bem como propor soluções, junto aos profissionais, possibilitando a obtenção de

bons resultados, garantindo aos munícipes seus direitos conquistados ao longo da história da humanidade.

Com base nos dados obtidos nesta pesquisa conclui-se que a qualidade dos serviços de saúde prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro não foge da realidade dos serviços públicos que são oferecidos nas instituições que são amparadas pelo SUS. No entanto, não se pode fugir da realidade, pois, os resultados esperados ainda não se concretizaram. Novas estratégias na intenção de aprimorar o atendimento à saúde devem ser colocadas em prática, visando melhores condições de saúde, identificando as necessidades apontadas pelos usuários para que os problemas sejam solucionados.

Neste contexto, conclui-se que o desenvolvimento desta pesquisa permitiu uma caracterização da instituição em estudo, tendo uma avaliação positiva dos usuários, porém, não totalmente satisfatória em relação aos serviços que lhes são oferecidos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Luiz O. M. **Gestão e Financiamento do Sistema Único de Saúde à luz das Normas Operacionais Básicas.** Disponível em: <http://www.saudedafamilia.hpg.ig.com.br/psf/gestaosus.htm>. Acesso em 28/11/14.

BARBOSA, D.F., LEMOS, P.C.P. **A medicina na Grécia antiga.** RevMed (São Paulo). 2007 abr.- jun.; 86(2):117-9.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual para Organização da Atenção Básica.** Brasília, jan. 1999.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Atenção Básica.** Série Pactos Pela Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2006, (vol.4).

FERREIRA, Sibele Maria Gonçalves. Atenção Básica à Saúde. In: **O que você precisa saber sobre o Sistema Único de Saúde.** São Paulo, Associação Paulista de Medicina, Vol. II, 2001.

FONSECA, Emilio Prado da. **20 anos de SUS: Construindo a Gestão Democrática dos Serviços Públicos de Saúde. Divinópolis/MG, 2011.** Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Pública dos Serviços de Saúde). Faculdades Integradas de Jacarepaguá, Núcleo de Estudos à Distância (NEAD).

FONSECA, Angélica Ferreira (Org.). **O território e o processo saúde-doença.** Coleção Educação Profissional e Docência em Saúde: A formação e o trabalho do agente comunitário de saúde, 1. Rio de Janeiro: EPSJV/FIOCRUZ, 2007.

FRANCO, Elaine Cristina Dias. **Análise do Programa de Saúde do Município de Quartel Gera-MG.** 2005. 110 f. Dissertação (Mestrado em Programa de saúde) – Universidade de Franca, Franca.

LADEIRA, Fernando. Financiamento do SUS – Um cobertor curto. **Revista Brasileira Saúde da Família**. Brasília: departamento de Atenção Básica – DAB. Ano XI, n. 25, p. 12-26, jan - mar 2010.

PEDRO, Antonio. **História da Civilização Ocidental**: geral e Brasil, integrada. PRIMON, A. L. de M.; JÚNIOR, L. G. de S.; ADAM, S. M. **História da Ciência**: da idade média à atualidade. *Psicólogo informação*. Ano 4, nº4, jan/dez. 2000.

PRIMON, A. L. de M.; JÚNIOR, L. G. de S.; ADAM, S. M. **História da Ciência**: da idade média à atualidade. *Psicólogo informação*. Ano 4, nº4, jan/dez. 2000.

REHEM, R. S. O Sistema Público de Saúde Brasileiro. In: **O Sistema Único de Saúde em dez anos de desafio**. São Paulo: Sobravine, 2002.

ROSA, I. M. de A. **Gestão democrática da saúde pública: reflexão sobre os benefícios que o SUS disponibiliza aos usuários no município de Mariluz**. Goioerê: PR, UTFPR, 2011. 34f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) - Universidade Tecnológica Federal da Paraná – Goioerê, PR.

SILVA, Marysia Alves. **SUS de A a Z – terminologia do Sistema Único de Saúde**. Goiânia: UCG, 2005. São Paulo: FTD, 1997.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – Questionário aplicado ao Profissional de Saúde. Riacho dos Cavalos – PB, 2014.

CARTA DE APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

RIACHO DOS CAVALOS, _____ de _____ de 2014.

Caro (a) Profissional da Saúde,

Com a finalidade de levantar dados para o meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de Bacharelado em Administração Pública que está sendo desenvolvido pela Universidade do Estado da Paraíba – UEPB, na modalidade a distância na cidade de Catolé do Rocha, sob a orientação do Prof. Dr. José Nilton Conserva Arruda, docente da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, elaborei esse questionário e venho solicitar a sua colaboração para seu preenchimento. Pretendo recolher informações, junto aos profissionais desta unidade de saúde, bem como pessoas da população que aqui são atendidas, acerca da saúde pública de Riacho dos Cavalos. A sua participação é da maior relevância, pois se espera que a pesquisa apresente um “raio X” de como se encontra a saúde do município, suscitando o debate no que concerne aos aspectos positivos e aspectos à melhorar. É muito importante que cada uma das suas respostas traduza o mais rigorosamente possível a sua posição. Peço-lhe, por isso que se baseie no conjunto das práticas e experiências que em sua opinião, ocorrem com mais frequência na unidade em que você trabalha. Todas as respostas serão tratadas anonimamente. Não há resposta certa ou errada para cada uma das questões. Interessa acima de tudo, que manifeste livre e ponderadamente sua opinião. Responda, por favor, cada questão deste questionário. Desde já agradeço a imensa contribuição que você dará a construção deste trabalho.

Com os melhores cumprimentos,

Marta Maria da Silva Sousa

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

NOME: _____

ESTADO: _____

MUNICÍPIO: _____

INSTITUIÇÃO: _____

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE

1. Unidade de Saúde em que trabalha: _____

2. Idade: _____

3. Sexo: _____

4. Função: _____

6. Anos de atuação em sua área: _____

7. Formação acadêmica/especialização: _____

POSICIONAMENTO CRÍTICO DO PROFISSIONAL

1. Como ocorreu a sua entrada nesta unidade de saúde?

2. Como você se sentiu ao iniciar suas atividades nesta unidade de saúde? Você tinha expectativas diferentes da realidade que encontrou?

3. Quais serviços você oferece nesta unidade de saúde? Você se sente satisfeito com relação às suas condições de trabalho?

4. Que avaliação você faz em relação a saúde pública no município de Riacho dos Cavalos?

5. Que avaliação você faz em relação ao trabalho que você desenvolve nesta unidade de saúde?

6. Com relação aos equipamentos de trabalho disponíveis nesta unidade saúde, ao seu ver, eles estão suprindo as necessidades? Justifique.

7. Que alternativas são utilizadas para o atendimento de pacientes que chegam nesta unidade de saúde em estado grave?

8. Algum paciente já voltou para casa sem atendimento? Por quê?
9. Como você avalia o grau de satisfação dos pacientes atendidos por esta unidade de saúde? Justifique.
10. Quais são os incentivos oferecidos pela secretaria municipal de saúde para o melhoramento dos serviços oferecidos nesta unidade?
11. Se você pudesse mudar algo ou dar sugestões de melhorias para a saúde pública de Riacho dos Cavalos, o que você recomendaria?

Obrigada!

APÊNDICE 2 – Questionário aplicado aos usuários. Riacho dos Cavalos – PB, 2014.

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

A sua opinião sincera é muito importante para a realização da nossa pesquisa. Por isso, elaboramos um questionário para ouvir suas sugestões. Você não precisa se identificar. Desde já agradeço a colaboração e garanto o sigilo dos dados.

Posicionamento crítico dos usuários dos Serviços de Saúde prestados pela Unidade de Saúde Antônia Vaz Carneiro em Riacho dos Cavalos.

1 – Qual o seu grau de satisfação com relação aos serviços prestados pela Unidade Mista de Saúde Maria Carneiro Vaz de Riacho dos Cavalos?

Ótimo Bom Regular Ruim

2 – Como você avalia a Unidade Mista de Saúde Maria Carneiro Vaz quanto a:

a) Facilidade de marcar consultas?

Ótimo Bom Regular Ruim

b) Tempo de espera no atendimento?

Ótimo Bom Regular Ruim

c) Atendimento pelos profissionais?

Ótimo Bom Regular Ruim

d) Condições de internamento?

Ótimo Bom Regular Ruim

e) Esclarecimento sobre serviços prestados?

Ótimo Bom Regular Ruim

f) Limpeza e higiene?

Ótimo Bom Regular Ruim

g) Estrutura física?

Ótimo Bom Regular Ruim

3 – Você gostaria de fazer alguma crítica ou sugerir alguma melhoria com relação aos serviços prestados por esta unidade? Quais?

Grata pela Atenção.