



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

VALDÉLIDA MÁXIMA FIGUEREDO DE BRITO

QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE: um estudo na unidade mista de
saúde Antônia Vaz Carneiro, Riacho dos Cavalos - PB

**CATOLÉ DO ROCHA - PB
2014**

VALDÉLIDA MÁXIMA FIGUEREDO DE BRITO

QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE: um estudo na unidade mista de saúde Antônia Vaz Carneiro, Riacho dos Cavalos - PB

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, (LFE) I – GESTÃO PÚBLICA DA SAÚDE, semestre 2014.2.

Orientador: Profa. Dra Mônica de Lourdes Neves Santana

**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.

B862q Brito, Valdélida Máxima Figueredo de
Qualidade nos serviços públicos de saúde: [manuscrito] : um estudo na unidade mista de saúde Antônia Vaz Carneiro, Riacho dos Cavalos - PB / Valdélida Máxima Figueredo de Brito. - 2014. 28 p.

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: Profa. Dra Mônica de Lourdes Neves Santana, Secretaria de Educação à Distância".

1.Qualidade de serviço 2.Avaliação 3.População assistida. I. Título.

21. ed. CDD 362.1

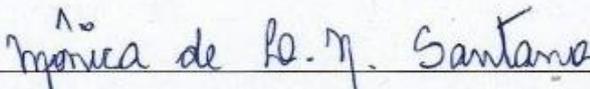
VALDÉLIDA MÁXIMA FIGUEREDO DE BRITO

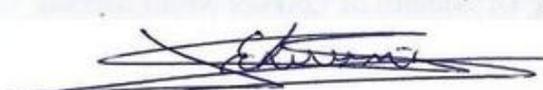
QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE: um estudo na unidade mista de saúde Antônia Vaz Carneiro, Riacho dos Cavalos - PB

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, (LFE) I – GESTÃO PÚBLICA DA SAÚDE, semestre 2014.2.

Aprovada em: 06/12/2014.

BANCA EXAMINADORA


Orientador (a): Prof^ª. Dra Mônica de Lourdes Neves Santana
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Professor (a) Examinador (a): Prof^ª. Dr^ª. Jacqueline Echeverría Barrancos
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Professor (a) Examinador (a): Prof^ª. Me. Maria José Cordeiro de Lima
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

DEDICO este trabalho a minha heroína, minha mãe
Maria de Fátima da Silva, que me deu todo o apoio e
incentivo nas horas difíceis, de desânimo e cansaço.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades.

Aos tutores Alexandre Wallace e Carlos Garcia, bem como a Euzimar pela dedicação a nossa turma e pelo empenho para que chegássemos todos juntos ao final deste curso.

A orientadora Profa. Dra Mônica de Lourdes Neves Santana pela força e incentivo.

A minha mãe Maria de Fátima da Silva, pelo apoio incondicional.

Ao meu esposo Claudio Monteiro de Brito, pelo apoio e compreensão.

Aos amigos Marcos Aurélio, Mônica Shirley e Adriana Bezerra pelo incentivo e apoio.

A todos os professores do Curso de Graduação da UEPB.

A todos os colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO-----	11
2	REVISÃO DE LITERATURA-----	13
2.1	Entendendo o SUS -----	13
2.2	Qualidade no atendimento-----	16
3	METODOLOGIA-----	17
4	CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO-----	18
4.1	Perfil de organização da instituição-----	19
4.2	Análise SWOT da empresa-----	20
4.3	Análise e discussão dos resultados-----	21
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	22
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	24
	APÊNDICES-----	26

QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE: um estudo na unidade mista de saúde Antônia Vaz Carneiro, Riacho dos Cavalos - PB

BRITO, Valdélida Máxima Figueredo de¹
SANTANA, Mônica de Lourdes Neves²

RESUMO

A avaliação do usuário é um importante componente da qualidade dos serviços, refere-se a percepção subjetiva que o indivíduo tem do cuidado que recebe e pode ser influenciado pelas relações interpessoais entre o paciente e o profissional, pela infra-estrutura material do serviço e pela percepção do usuário do processo saúde doença (SILVA; FORMIGLI, 1994). Avaliar resultados tem como objetivos saber o que ocorre com as pessoas, após passarem pelos serviços de saúde e podem ser mensurados através da satisfação do usuário e através dos níveis de saúde/ doença das pessoas e da coletividade (PEREIRA, 1995). Este estudo teve como objetivo, por meio de levantamento de dados, investigar a percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela Unidade Mista de Saúde Antônia Vaz Carneiro, localizada na Cidade de Riacho dos Cavalos – PB através da ótica dos usuários. Observou-se, no entanto que o nível de satisfação do usuário não é totalmente favorável, tanto nos aspectos tangíveis como intangíveis, o serviço oferecido é em sua maioria “BOM”, o que nos remete a busca pelo melhoramento nos itens relacionados ao horário do atendimento da unidade e aos equipamentos disponibilizados.

Palavras-chave: Qualidade de Serviço, Avaliação, População Assistida.

¹ Aluna do 8º semestre letivo do Curso de Administração Pública

² Professora Doutora em Linguística Aplicada pela UFPB.

ABSTRACT

User rating is an important component of quality of services, refers to the subjective perception that the individual has the care that you receive and can be influenced by interpersonal relationships between the patient and the professional, the infrastructure instrutura equipment service and very user perception of the health disease (SILVA; FORMIGLI, 1994). Evaluate results aims to know what happens to people after they passed the health services and can be measured by user satisfaction and across levels of health / disease of the people and the community (PEREIRA, 1995). This study aimed, through data collection, to investigate the perception of quality of services offered by the Joint Health Unit Antônia Vaz Carneiro, located in the Riacho dos Cavalos City - PB through the perspective of users. It was observed, however, that the user satisfaction level is not entirely favorable, both tangible and intangible aspects, the service offered is mostly "GOOD", which leads us to search for improvement in the items related to time of care unit and the available equipment..

Key-works: Quality of Service, Evaluation, Population Assisted.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AIH	Autorização de Internação Hospitalar
BPA	Boletim de Produção Ambulatorial
CEO	Centro de Especialidade Odontológica
CEP	Código de Endereço Postal
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
PSF	Programa Saúde da Família
PB	Paraíba
SUS	Sistema Único de Saúde
UBS	Unidades Básicas de Saúde
UPAS	Unidades de Pronto Atendimento
UTI	Unidade de Terapia Intensiva

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	Análise SWOT
QUADRO 2	Resultado - Análise de Dados

LISTA DE SINAIS

Km	Quilômetro
Km²	Quilômetro Quadrado
%	Porcentagem

1 INTRODUÇÃO

Todo e qualquer brasileiro (a), detém desde o nascimento, o direito ao acesso aos serviços de saúde gratuitos. No entanto, é visível a falta de recursos e ações para que o sistema público atenda com qualidade toda a população (BRASIL, 2006).

Composto por diferentes segmentos que tem a finalidade de promover a saúde e melhorar a qualidade de vida dos brasileiros, o Sistema Único de Saúde – SUS – foi criado em 1990, devido às inúmeras reclamações e a insatisfação da sociedade em relação à saúde no país (BRASIL, 2009).

Segundo o Ministério da Saúde, o SUS é um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo. Ele abrange desde o simples atendimento ambulatorial até o mais acentuado procedimento cirúrgico que necessitemos, garantindo a população o acesso gratuito a estes benefícios.

Considerado como uma das maiores e mais importantes conquistas sociais firmadas na Constituição de 1988, a criação do SUS estabelece princípios que apontam para uma maior acessibilidade nas ações e nos serviços de saúde que deixam de ser restritos a um certo grupo social e passam a ser universais, da mesma forma, deixam de ser centralizados e passam a ser descentralizados (BRASIL, 2000).

Embora, a população ainda tenha bastante dificuldade no que diz respeito à saúde pública, nos últimos anos muitas mudanças estão ocorrendo no que se refere à prestação dos serviços básicos à população. Tais mudanças atingem todos os setores do governo e visam uma melhor qualidade dos serviços oferecidos pelo governo federal aos brasileiros.

Integralidade, qualidade, equidade e participação social, são estes os princípios fundamentais da atenção básica na saúde brasileira. As equipes Saúde da Família estabelecem certa ligação com a população, possibilitando o compromisso e a responsabilidade de seus profissionais com os usuários e a comunidade. Seu desafio é o de estender suas fronteiras de atuação visando uma maior agilidade da atenção, onde a saúde da Família é entendida como a estratégia principal para mudança deste modelo, que deverá sempre se integrar a todo o contexto de reorganização do sistema de saúde. (BRASIL, 2005)

Se as unidades básicas de saúde funcionarem adequadamente serão capazes de resolver 85% dos problemas de saúde em sua comunidade, resultando assim em um atendimento de nível satisfatórios, prevenindo doenças, evitando internações desnecessárias e melhorando a qualidade de vida da população (BRASIL, 2000).

A avaliação do usuário muito importante no que se diz respeito à qualidade dos serviços. Refere-se à visão geral que o indivíduo tem do cuidado que recebe. Essa visão pode sofrer varias influencias, como por exemplo, pelas relações interpessoais entre o paciente e o profissional, pela infra-estrutura material do serviço e pelo conhecimento do usuário do processo saúde doença.

O SUS, com pouco mais de uma década e meia de existência, tem sido capaz de estruturar e consolidar um sistema público de saúde de enorme relevância e que apresenta resultados inquestionáveis para a população brasileira (CONASS. 2006).

O Sistema Único de Saúde disponibiliza postos de saúde e redes hospitalares para atenderem as necessidades dos pacientes, porém, por traz de tudo isso existe a atuação dos agentes comunitários de saúde, que fazem freqüentemente as visitas as famílias antecipando assim os problemas e encaminhando o paciente ao serviço que o mesmo necessita de forma adequada e com maior acessibilidade.

E o Programa Saúde da Família que tem participação ativa do SUS, não busca apenas a cura para o diagnostico do paciente, ele atua de modo preventivo, desenvolvendo ações educativas e participativas que levam a comunidade à prevenção de determinadas doenças através de campanhas que conscientizem toda sociedade.

Porém, a realidade não condiz com os fatos, a situação de precariedade e falta de assistência que é visível tanto nas unidades básicas de saúde como nos hospitais nos remete a indagação de até quando essa realidade vai perdurar.

Com base no pressuposto, este trabalho objetiva identificar, no cotidiano do atendimento, se os serviços prestados na Unidade Mista de Saúde Antonio Vaz Carneiro, de Riacho dos Cavalos atendem as necessidades dos usuários, esperando-se também que ele possibilite a reflexão dos profissionais de saúde sobre o atendimento prestado e que nessa medida, contribua de alguma forma para que as ações praticadas no serviço possam conduzir a um estagio satisfatório e de funcionalidade.

A presente pesquisa tem como objetivo geral analisar a qualidade dos serviços prestados aos usuários na Unidade Mista de Riacho dos Cavalos, bem como:

- Identificar os serviços prestados dentro da Unidade Mista de Saúde Riacho dos Cavalos;
- Verificar a ocorrência de atividades de promoção à saúde;
- Conhecer as expectativas dos usuários com relação ao atendimento para resolver seus problemas de saúde;

- Levantar os problemas e apoiar os gestores nos planos de ação visando a melhoria da qualidade da Unidade;
- Identificar necessidades referidas pelos usuários para que o seu atendimento atinja a resolatividade de seus problemas de saúde.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Entendendo o SUS

Apresentado pelo Ministério da Saúde como a rede que reúne postos de saúde, ambulatórios, hospitais e laboratórios, o SUS reúne todos os estabelecimentos públicos de saúde responsáveis por garantir o direito dos cidadãos a exames, consultas, tratamentos e internações. Seus serviços são destinados a todos os cidadãos e são financiados com recursos angariados por meio de impostos e contribuições pagos pela população (CONSIJ. 2012).

No SUS o atendimento oferecido deve ser igual e gratuito para todos, independente de raça ou cor, seja o paciente contribuinte ou não, diferente do que acontece com os planos de saúde comerciais, que cobram por seus serviços.

O governo brasileiro tem a responsabilidade de investir financeiramente nas regiões que apresentam maior índice de carência e o Sistema Único de Saúde é o responsável por todos os cuidados na área da saúde destinados aos cidadãos, desde a consulta, atenção as mulheres, crianças e idosos até a garantia ao acesso as vacinas, realizando assim, todas as ações necessárias para proteção e saúde (SPPERT).

Diretamente ligado a prestação desses serviços, está o SUS (Sistema único de Saúde). De acordo com CONASS (2011, p.24):

O Sistema único de Saúde (SUS) é constituído pelo conjunto das ações e dos serviços de saúde sob gestão pública. Está organizado em redes regionalizadas e hierarquizadas e atua em todo o território nacional, com direção única em cada esfera do governo. O SUS não é, porém, uma estrutura que atua isolada na promoção dos direitos básicos da cidadania.

Segundo o Portal Sppert o serviço do SUS é administrado pelos governos federais, estaduais e municipais, com o objetivo de assegurar atendimento a todos os cidadãos brasileiros. Seus serviços são financiados pela população brasileira quando efetuam o pagamento de impostos e contribuições.

É necessário que a população entenda como funciona o SUS, para que assim possa tomar conhecimento dos programas de saúde pública existentes no Brasil, pois a falta de conhecimento causa danos à população, tendo em vista que só se pode lutar por um direito quando se tem entendimento sobre ele. E como bem declara o Ministério da Saúde “A saúde, é um direito de todo cidadão e indispensável do ser humano, assinado na Declaração Universal dos Direitos Humanos e assegurado pela Constituição Federal de 1988” (2009, p.8).

As metodologias de avaliação que incorporam a visão do usuário são vistas como parte de um paradigma no qual se reafirmam princípios relativos a direitos individuais e de cidadania, como os expressos nos conceitos de humanização e direitos do paciente. Os estudos voltados à satisfação dos usuários só ganharam destaque a partir da década de 1990, com o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação (ESPERDIDIÃO, 2005).

Nos últimos anos, a busca de um modelo pra avaliar a qualidade dos serviços tem sido presença constante em diversas pesquisas científicas. (RODRIGUES, 1998, p.16). "É do saber de todos que o nosso país tem enfrentado diversos problemas, seja na área da educação ou da saúde, e esses problemas se mostram mais eminentes para usuários da rede pública."

A Saúde da Família é entendida como uma estratégia para orientação da população com relação ao modelo assistencial, esquematizada mediante a implantação de equipes multiprofissionais em unidades básicas de saúde. A estas equipes é direcionada a responsabilidade pelo acompanhamento de um determinado número de famílias, localizadas em uma área geográfica delimitada. Equipes estas que atuarão com ações de promoção da saúde, visando a precaução, recuperação, reabilitação de doenças e agravos mais freqüentes, e na conservação da saúde desta comunidade. A responsabilidade pelo acompanhamento das famílias coloca para as equipes saúde da família a necessidade de superar os limites pré-estabelecidos para a atenção básica no Brasil, especialmente no contexto do SUS. (Portal da Saúde). De acordo com o Ministério da Saúde, através do departamento da Atenção Básica:

[...] Saúde da Família é um projeto dinamizador do SUS, condicionada pela evolução histórica e organização do sistema de saúde no Brasil. A velocidade de expansão da Saúde da Família comprova a adesão de gestores estaduais e municipais aos seus princípios. Iniciado em 1994, apresentou um crescimento expressivo nos últimos anos. A consolidação dessa estratégia precisa, entretanto, ser sustentada por um processo que permita a real substituição da rede básica de serviços tradicionais no âmbito dos municípios e pela capacidade de produção de resultados positivos nos indicadores de saúde e de qualidade de vida da população assistida. (BRASIL. 1994, p.4)

Proporcionar à população, uma saúde de qualidade em qualquer esfera institucional, impõe vários desafios que precisam ser superados. Um deles é justamente, conseguir dominar toda a complexidade de conceitos, nomenclaturas, ações e serviços abrangidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Ao assumir suas atribuições e responsabilidades, o gestor se depara com diversas situações e problemas de diferentes naturezas, que podem ser explorados de formas variadas, que dependem de combinações entre “técnicas/métodos” e “tecnologias/equipamentos” disponíveis para a organização e desenvolvimento dos processos de trabalho, além de uma grande variedade de instrumentos e recursos com os quais terá que lidar em seu cotidiano (BRASIL. 2005).

É fundamental a estruturação e a manutenção de uma sistemática permanente de análise e reflexão de desempenho que possibilite um redesenho das estratégias, quando preciso, e principalmente que oportunize ao gestor avaliar se está alcançando os resultados pretendidos, no que se refere à melhoria das condições de saúde da população (BRASIL. 2005).

Muitos são os programas desenvolvidos pelo Ministério da Saúde buscando a melhoria dos serviços de saúde, dentre eles muito se escuta falar ultimamente no PSF (Programa Saúde da Família), CEO (Centro de Especialidades Odontológicas) e UPAS (Unidades de Pronto Atendimento). Todos estão sendo expandido gradativamente em todo o país, e surgiram como uma alternativa para implantar um novo modelo de atenção básica no que se refere à saúde pública.

Postos de Saúde são locais onde a população pode receber os atendimentos básicos, de forma gratuita em serviços de Pediatria, Ginecologia, Clínica Geral, Enfermagem e Odontologia. Dentre os serviços oferecidos por essas unidades, estão: consultas médicas, inalações, injeções, curativos, vacinas, coleta de exames laboratoriais, tratamento odontológico, encaminhamentos para especialidades e fornecimento de medicação básica (SAUDE CIDADÃO. 2013 p. 24).

Diante desse contexto, é importante que a população seja consciente que o PSF é uma estratégia especialmente criada para atender as famílias brasileiras. De acordo com o Ministério da Saúde (2009, p. 33):

A saúde da família é uma estratégia eleita pelo Ministério da Saúde para a reorganização da atenção básica no país. Por meio dessa estratégia, a atenção da saúde é realizada por uma equipe composta por profissionais de diferentes categorias (multidisciplinar) trabalhando de forma articulada e interdisciplinar.

Todo cidadão deve conhecer seus direitos e tem que se manter informado sobre o que os programas lançados pelo Ministério da Saúde têm a lhe oferecer, a saúde é um direito de todos, embora a sua atuação seja satisfatória para porá poucos. A realidade brasileira no que se refere à saúde ainda é comparada a um quadro grave, poderíamos dizer que o serviço de saúde nacional está precisando de uma UTI e que lamentavelmente não temos leito para tratá-lo.

2.2 Qualidade no atendimento

Os serviços de saúde fazem parte do meio social onde vivem os indivíduos. Entre outros fatores, eles podem também influenciar a frequência e a distribuição dos agravos à saúde e a melhoria da qualidade de vida das pessoas (PEREIRA, 1995, p. 22).

Se o serviço oferecido é efetuado com destreza e agilidade, deixando o usuário satisfeito, é sinal que o sistema em si está funcionando dentro do esperado, pois a satisfação dos usuários nos remete a um bom desempenho tanto técnico, como político, bem como administrativo e organizacional.

Para oferecer um serviço satisfatório ao usuário, é necessária em princípio uma compreensão de suas necessidades e, em seguida, dispor dos processos de trabalho que possam, de forma significativa e consistente, atender a essas necessidades. Para que isso ocorra, a instituição deverá traduzir essas necessidades em requisitos e cumprir esses fatores, sempre, porque o cliente não exigirá menos. Isso requer dedicação de recursos para coletar e analisar dados e informações, sistematicamente, para entender os requisitos e as percepções do cliente (DEMING, 1990, p. 15).

As metodologias de avaliação que incorporam a visão do usuário são vistas como parte de um paradigma no qual se reafirmam princípios relativos a direitos individuais e de cidadania, como os expressos nos conceitos de humanização e direitos do paciente. Os estudos voltados à satisfação dos usuários só ganharam destaque a partir da década de 1990, com o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação (CURITIBA, 2007, p. 06). Nos últimos anos, a busca de um paradigma para qualidade dos serviços tem sido uma constante em diversas pesquisas científicas (RODRIGUES, 1998, p. 16).

O conceito de qualidade, quando aplicado aos serviços de saúde, adquire características próprias, pois diferentemente da indústria em que o produto é produzido em

um, e consumido pelo cliente, em outro, na saúde, o produto/serviço é consumido no ato de sua produção, não havendo possibilidade de identificação prévia de produto/serviço com defeito (ARAÚJO, 2003, p. 04).

É relevante investigar quais são as idéias, valores e crenças desenvolvidas pelos usuários a cerca do atual quadro de atenção à saúde, considerando o usuário como um interlocutor válido e como agente social das próprias mudanças por meio de reflexão consciente e compartilhada do programa (BRASIL, 2004, p. 04).

Esse processo de avaliação acerca da satisfação do usuário é complexo e deve se dá por meio de ferramentas apropriadas a esse propósito. O instrumento utilizado para avaliar essa satisfação precisa ter como base a compreensão do usuário quando expressa sua opinião sobre a natureza dos serviços que recebe. As expectativas dos pacientes são dependentes: do contexto do encontro clínico, da experiência passada e do conhecimento do paciente (CAMPOS SEA, 2005, p. 13).

3 METODOLOGIA

Este trabalho é fruto de um estudo de caráter descritivo e exploratório, ou seja, é uma pesquisa qualitativa, exploratória e tipicamente de campo, que procurou, por meio de levantamento de dados, analisar a qualidade dos serviços prestados ao usuário dentro da Unidade Mista de Saúde Antônia Vaz Carneiro, através da ótica dos usuários.

Para a coleta de dados foi elaborado um questionário de caráter avaliativo para os usuários do serviço, busca-se atender as suas necessidades, fazendo uma avaliação de suas respostas, procurando assim, buscar as melhorias e os aperfeiçoamentos necessários ao trabalho desempenhado pela Unidade Mista.

A abordagem aos usuários foi realizada enquanto eles aguardavam o atendimento, e a pesquisa foi aplicada em um período de vinte dias. A amostra foi de conveniência, ou seja, composta por pessoas que estavam esperando ser atendidas e se dispuseram a participar da pesquisa.

Foram entrevistados 10 usuários do serviço. O questionário continha uma parte inicial constando de dados como idade, sexo e escolaridade, e outra parte com perguntas direcionadas a satisfação dos usuários, com relação aos aspectos tangíveis e intangíveis da Unidade Mista com questionamentos sobre a parte física do prédio, limpeza, equipamentos bem como uma avaliação dos serviços oferecidos pela equipe, e outros direcionados particularmente aos profissionais médicos e enfermeiros.

4 CARACTERIZAÇÕES DA INSTITUIÇÃO

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO/INSTITUIÇÃO ONDE ESTÁ SENDO REALIZADO O ESTÁGIO:

Histórico do município onde está sendo realizado o estágio – Riachos dos Cavalos - Paraíba - PB

De acordo com dados do IBGE, a expressão sítio “Riacho dos Cavalos” foi à origem do atual município que lhe levou o nome. Era pródigo em aguadas, razão porque o gado e cavalos da região procuravam aquele lugar para ali matar a sede. O fato contribuiu igualmente para batizar o local como “Riacho dos Cavalos”.

Quanto à fundação do povoado, entretanto, as datas são outras. O terreno onde seria mais tarde implantada a cidade pertencia ao Sr. Francisco Carneiro Vaz, conhecido na intimidade como “Velho Carneiro ou Major Velho”, que doou parte de sua terra, para que servisse de patrimônio da Igreja que seria futuramente ali construída, sob a invocação de São Francisco, o santo de sua devoção, que seria óbvio, o padroeiro da cidade. A construção da Igreja foi iniciada pouco tempo depois, e só foi concluída em 1934. O começo da edificação da cidade propriamente dita ocorreu com o início da construção do açude público em 1932, idealizado e construído na gestão do Dr. José Américo de Almeida quando o Ministro de Viação e Obras Públicas.

Distrito criado com a denominação de Riachos dos Cavalos, pelo decreto-lei estadual nº 520, de 31-12-1943, criado com partes dos territórios dos distritos Itacambá e Catolé do Rocha. Em divisão territorial datada de 1-07-1950, o distrito de Riacho dos Cavalos, figura no município de Catolé do Rocha. Assim permanecendo em divisão territorial datada de 1-02-1960. Elevado à categoria de município com a denominação de Riacho dos Cavalos, pela lei estadual nº 2675, de 22-12-1961, desmembrado de Catolé do Rocha. Constituído do distrito sede Instalado em 31-12-1961. Em divisão territorial datada de 31-12-1963, o município é constituído do distrito sede.

Assim permanecendo em divisão territorial datada de 31-12-1968. Pela lei estadual nº 3971, de 13-03-1978, é criado o distrito de Timbaúba e anexado ao município de Riacho dos Cavalos. Em divisão territorial datada de 1-01-1979, o município é constituído de dois distritos: Riacho dos Cavalos e Timbaúba. Em divisão territorial datada de 18-08-1988, o

município aparece é constituído do distrito sede. Não figurando o distrito de Timbaúba, pois o mesmo foi criado e não instalado. Assim permanecendo em divisão territorial datada de 2007.

4.1 Perfil de Organização da Instituição

A Unidade Mista de Saúde Antônia Vaz Carneiro localiza-se na cidade de Riacho dos Cavalos, município brasileiro no estado da Paraíba, situado a 425 km da capital João Pessoa. De acordo com o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), no ano de 2010 sua população atingiu aproximadamente 8.314 habitantes com área territorial de 264 km².

Segundo dados do CNES, o Fundo Municipal de Saúde de Riacho dos Cavalos (nome fantasia) foi inaugurado em 01/01/2005 situando-se na Rua Antônia Vieira, N° 87, no Centro de Riacho dos Cavalos, CEP. 58.870 – 000. Possui Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ de N° 08.921.876.0001.97, tendo como titular Eptácio Maia de Vasconcelos Filho – Diretor; e Maria Dalva Cardoso de Costa Pereira.

A Unidade Mista de Saúde Antônia Vaz Carneiro presta 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. 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.

Na busca de ampliar a rede de atendimento, os colaboradores da Unidade têm como visão de futuro oferecer serviços diferenciados, aumentar a quantidade de leitos, adquirir novos equipamentos e recursos que agilizem o atendimento garantindo a qualidade da assistência prestada, bem como, atendimento especializado que contribua de forma significativa, evitando assim, que o paciente necessite se dirigir a outras cidades para buscar os serviços que não lhes estão sendo disponibilizados.

4.2 SWOT da empresa

Quadro 1 – Análise de SWOT da Instituição. Riacho dos Cavalos – PB, 2014.

Pontos Fortes	Pontos Fracos	Ameaças	Oportunidades
Profissionais Qualificados	Quadro de profissionais inferior ao necessário para suprir as necessidades da população;	Estiagem e falta d'água no município;	Estabelecer uma política inovadora de orientação e conscientização, criando um elo entre o usuário e a unidade;
Qualidade dos Serviços	Equipamentos ultrapassados;	Falta de recursos impossibilitando a concretização de projetos.	Busca de financiamentos junto aos Órgãos Federais, para o aparelhamento e correção de falhas estruturais;
Localização e Espaço Amplo	Capacidade financeira limitada;	Falta de informação a população sobre os serviços prestados pela instituição;	Desenvolvimento de projetos que beneficiem a população;
Participação nos problemas da população.	Necessidade de tomadas de decisões imediatas;	Hábitos culturais que podem influenciar na saúde. EX: paciente deixa de ir ao médico para tomar um remédio caseiro;	Acesso a tecnologia;
Projetos e trabalhos desenvolvidos visando o bem estar da população.	Estrutura física deficitária.	Falta de comunicação entre pais e filhos o que acarreta em alguns casos a gravidez precoce e a inicialização ao mundo das drogas.	Ampliação da estrutura física e aumento da produção.

4.3 Análise e discussão dos resultados

Informações obtidas com os usuários da Unidade Mista de Saúde Antônia Vaz Carneiro, Riacho dos Cavalos-PB. Tais informações foram coletadas através de formulário de entrevista estruturada, no qual se buscou identificar o perfil dos usuários considerando as variáveis de gênero, estado civil, faixa etária e grau de instrução, buscou-se conhecer as expectativas e a satisfação dos usuários com relação ao atendimento e aos serviços prestados pela Unidade de Saúde.

Resultado- Análise de Dados						
Item	Dimensão	Que avaliação o (a) Sr (a) faz do atendimento da Maternidade? Em relação:	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
1	Aspectos Tangíveis	As condições físicas do prédio	20%	30%	30%	20%
2		A limpeza do ambiente	10%	10%	60%	20%
3		Aos equipamentos	40%	20%	30%	10%
4	Aspectos Intangíveis	Ao horário de atendimento da maternidade	50%	30%	10%	10%
5		Ao tempo de espera para ser atendido (a)	20%	20%	40%	20%
6		A duração do atendimento individual	10%	30%	50%	10%
7		A segurança nas informações do atendente	10%	30%	40%	20%
8		Ao tratamento dado pelo atendente	10%	20%	50%	30%
9		Ao atendimento oferecido pelo médico (a)	10%	10%	50%	30%
10		Ao atendimento oferecido pelo enfermeiro (a)	10%	10%	50%	30%
11		A satisfação geral pelo atendimento	20%	20%	40%	10%

QUADRO 2 - Pesquisa de campo (2014).

A pesquisa contou com a participação de 10 (dez) usuários que procuraram aquela unidade para tratamento médico, sendo 5 (cinco) mulheres (50%) e 5 (cinco) homens (50%).

Com relação à idade dos entrevistados houve uma variação entre 20 e 50 anos e com relação à escolaridade, 20 % dos entrevistados possuem o Ensino Fundamental completo, 20% o Ensino Médio incompleto, 40% o Ensino Médio completo, 10% Ensino Superior incompleto, e 10% Ensino Superior completo, os mesmos se mostraram em sua totalidade casados com um quantitativo de 4 (quatro) solteiros (40%) e 6 (seis) casados (60%).

Com base nos dados levantados, observa-se, que o nível de satisfação do usuário não é totalmente favorável tanto nos aspectos tangíveis como intangíveis, onde o serviço oferecido é em sua maioria considerado “BOM”, dos itens abordados no questionário. Com relação aos aspectos tangíveis, observamos um desfavorecimento, o que nos leva a busca pelo melhoramento no item relacionado aos equipamentos da unidade que foi considerado ruim em

sua totalidade por 40% dos entrevistados e um favorecimento no item limpeza do ambiente, que foi considerado bom por 60% dos entrevistados.

Dentre os aspectos tangíveis, foi observado um desfavorecimento no item relacionado ao horário do atendimento da maternidade que foi considerado ruim por 50% dos entrevistados, percebeu-se que a população busca uma assistência maior no que se diz respeito à disponibilidade de profissionais médicos em tempo integral de atendimento, com relação à qualidade dos serviços oferecidos pelo atendente, pelo médico (a) e pelo enfermeiro (a), são também considerados “BONS” pela maioria dos entrevistados e com base nos resultados descritos anteriormente conclui-se que a avaliação do serviço é positiva.

De certa forma, este resultado nos remete a uma realidade presente em diversos outros municípios. É do saber de todo cidadão que a saúde pública brasileira anda longe de se tornar um ponto de referência em termos de qualidade e pronto atendimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabemos que o SUS foi criado para atender as necessidades da população, levando atendimento gratuito a todos os indivíduos, portanto, levando-se em consideração os dados obtidos neste estudo, concluímos que a qualidade dos serviços de saúde da Unidade em estudo não descaracteriza a realidade dos serviços públicos que são oferecidos em qualquer outra instituição de saúde que faça parte do que hoje chamamos SUS.

No entanto, se acomodar e fechar os olhos para esta realidade é uma forma de ser conivente com esta situação, logo, cabe a cada individuo a constante busca por melhores condições de existência, lutando por seus direitos bem como colocando em prática seus deveres, sejam eles na área da saúde, educação ou qualquer outro âmbito.

O Sistema de Saúde nos oferece um leque de possibilidades em termos de serviços. O conhecimento por parte do cidadão é uma base fundamental para que esses serviços sejam colocados em prática, pois, a partir do momento que nos inteiramos de nossos direitos, obtemos também o que podemos chamar de poder de reivindicação.

A presente pesquisa teve como objetivo geral analisar a qualidade dos serviços prestados aos usuários na Unidade Mista de Riacho dos Cavalos, e identificar as necessidades referidas pelos usuários para que o atendimento oferecido pela mesma atinja a solução para sanar seus problemas de saúde.

Observa-se ainda que a Unidade Mista de Riacho dos Cavalos, bem como o município em geral evidencia a necessidade da aplicação de ações que potencializem os serviços de

saúde oferecidos para que assim as necessidades dos pacientes possam ser atendidas de forma satisfatória. Desta forma, a ação desenvolvida neste estudo nos permitiu uma caracterização da realidade da instituição em estudo, onde se percebeu uma boa, porém não satisfatória percepção do usuário com relação aos serviços que lhes são oferecidos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APOSTILA DO SAMU SANTA CATARINA - Scribdpt.scribd.com/doc/21421092/Apostila-Do-Samu-Santa-Catarina- p.8 – Acesso em 02/05/2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. **O SUS no seu município garantindo saúde para todos.** 2ª Edição, Brasília DF, 2009.

_____. Ministério da Saúde. **SUS Princípios e Conquistas.** Brasília-DF, 2.000.

_____. Ministério da Saúde. **O SUS pode ser seu melhor Plano de Saúde.** São Paulo-SP, 2006.

_____, Ministério da Saúde, Departamento de Atenção Básica. **Atenção Básica e a Saúde da Família, 1994.**

_____. Ministério da Saúde. **O SUS de A a Z, Garantindo Saúde nos Municípios.** Brasília-DF. 2005

_____. Ministério da Saúde. **Revista Saúde da Família.** Brasília -DF,2005.

_____. Ministério da Saúde. **Programa Saúde da Família [online].** Disponível na Internet: < http://www.saude.gov.br/psf/programa/como_comecou.asp > (01/04/00). (b)

CAMPOS CEA. **Estratégias de Avaliação e melhoria continua da qualidade no contexto da Atenção Primária à Saúde.** Ver. Bras. Saúde Matern. Infant. 2005dez; 5 (Supl: S63-S69) Curitiba. Disponível em:[HTTP://www.curitiba.pr.gov.br/cidade.aspx?url=cidade/hist/fundação.htm](http://www.curitiba.pr.gov.br/cidade.aspx?url=cidade/hist/fundação.htm).2007- Acesso em 21/11/ 2014.

CONASS-SUS- **Avanços e Desafios,** 1ª ed. Brasília, DF, 2006.

CONASS- **Para entender a gestão SUS.** 2011.

CNES- Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde-
http://cnes.datasus.gov.br/Exibe_Ficha_Estabelecimento.asp?VCo_Unidade=2512802341808&VEstado=25&VCodMunicipio=251280, Acessado em 25/11/2014.

CONSIJ- PR – **Tribunal de Justiça do Estado do Paraná** - Risco e Violência, 2012.

Direito à Saúde - **Guia de Direitos** - Disponível em: www.guiadedireitos.org > Saúde - Acesso em 21/05/2014

ESPERDIDIÃO, M; Trad LAB. **Avaliação de satisfação de usuários.** Rev. Ciência e Saúde

Coletiva 2005; 10 sup, p. 303-312, 2005.

IBGE - <http://www.ibge.gov.br/home/>. Acesso em 25/11/2014

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política nacional de atenção básica** - Série Pactos pela Saúde Volume 4/ Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção à Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

PORQUE O SUS NÃO FUNCIONA - **Jornal Opção** – edição 1900 de 04/12/2011 – Saúde Pública – Andréia Bahia- Disponível em: www.jornalopcao.com.br/posts/reportagens/porque-o-sus-nao-funciona. Acesso em 25/11/2014

PORTAL DA SAÚDE – Disponível em:

http://portal.saude.gov.br/portal/saude/cidadao/area.cfm?id_area=1395 Acesso em 24/11/2014

PEREIRA, M.G. **Epidemiologia Teoria e Prática**. Guanabara Koogan, 1995. Cap.13. 596 os.

RODRIGUES, A. Psicologia Social. 17^a Ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1998. SANTOS MP. **Avaliação da qualidade dos serviços públicos de atenção a saúde da criança sob a ótica do usuário**. Ver. Bras. Enfermagem 1995 abr – jun; 48(2): 109-19

SILVA, L.M.V.; FORMIGLI, V.L.A. **Avaliação em Saúde: Limites e Perspectivas**. Cad. Saúde Pública, V.10. n.1. p.80.91, jan/mar,1994.

SAUDE CIDADÃO. **Um guia de informações sobre serviços públicos para a pessoa idosa**. São Paulo-SP.

SPPERT> Disponível em: http://www.sppert.com.br/Artigos/Brasil/Sa%C3%BAde/Como_funciona_o_SUS/ Acesso em 24/11/2014

APÊNDICE



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

APÊNDICE 1 - Questionário aplicado aos usuários. Riacho dos Cavalos – PB, 2014.

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.

DADOS DO ENTREVISTADO	
NOME	
IDADE	
SEXO	
ESTADO CIVIL	
ESCOLARIDADE	

QUESTIONÁRIO						
Item	Dimensão	Que avaliação o (a) Sr (a) faz do atendimento da Maternidade? Em relação:	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
1	Aspectos Tangíveis	As condições físicas do prédio				
2		A limpeza do ambiente				
3		Aos equipamentos				
4	Aspectos Intangíveis	Ao horário de atendimento da maternidade				
5		Ao tempo de espera para ser atendido (a)				
6		A duração do atendimento individual				
7		A segurança nas informações do atendente				
8		Ao tratamento dado pelo atendente				
9		Ao atendimento oferecido pelo médico (a)				
10		Ao atendimento oferecido pelo enfermeiro (a)				
11		A satisfação geral pelo atendimento				

Assinatura do Entrevistado