



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

ALENE CINARA ROBERTO MARTINS

**ANÁLISE DO ATENDIMENTO NA SALA DE ESPERA NAS ESTRATÉGIAS DE
SAÚDE DA FAMÍLIA: Unidade de Saúde da Família XXIII do Bairro Jardim Iracema
do Município de Sousa – PB**

**POMBAL/PB
2014**

ALENE CINARA ROBERTO MARTINS

**ANÁLISE DO ATENDIMENTO NA SALA DE ESPERA NAS ESTRATÉGIAS DE
SAÚDE DA FAMÍLIA: Unidade de Saúde da Família XXIII do Bairro Jardim Iracema
do município de Sousa – 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, - Gestão em Saúde,
semestre 2014.2.

Orientador: Prof^ª. Dr^ª. Giuliana Dias Vieira

**POMBAL/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.

M379a Martins, Alene Cinara Roberto.

Análise do atendimento na sala de espera nas estratégias de saúde da família [manuscrito] : Unidade de Saúde da Família XXIII do Bairro Jardim Iracema do Município de Sousa - PB / Alene Cinara Roberto Martins. - 2014.

32 p. : il. color.

Digitado.

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

"Orientação: Profa. Dra. Giuliana Dias Vieira, Secretária de Educação à Distância".

1. Serviço público. 2. Gestão. 3. Avaliação dos usuários. 4. ESF. I. Título.

21. ed. CDD 361

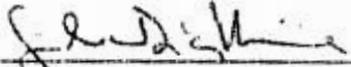
ALENE CINARA ROBERTO MARTINS

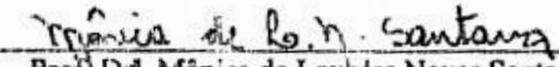
ANÁLISE DO ATENDIMENTO NA SALA DE ESPERA NAS ESTRATÉGIAS DE SAÚDE DA FAMÍLIA: Unidade de Saúde da Família XXIII do Bairro Jardim Iracema do município de Sousa – PB

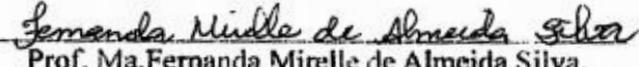
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica (LFE) I - Gestão Saúde semestre 2014.2. -

Aprovada em: 06/12/2014.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Dr.^a Professora Giuliana Dias Vieira (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Dr.^a Mônica de Louçes Neves Santana
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Ma. Fernanda Mirelle de Almeida Silva.
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico esse trabalho primeiramente a Deus, pelo dom da vida e da sabedoria, Ele que está comigo em todos os momentos. A minha Mãe, por ela ser na minha vida a instrutora e orientadora de todos os momentos, pelo esforço, carinho e dedicação a mim sempre dedicados. E ao grande amor da minha vida, que é por ele que acordo todos os dias para juntos irmos ao encontro da felicidade.

Dedico

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço ao meu Deus que sempre me orientou em tudo na minha vida e me mostrou todo o Seu Amor por mim.

Agradeço ao meu primo, Rodrigo Roberto, pela colaboração.

A professora Giuliana Dias Vieira pela orientação de meu trabalho e pela contínua disponibilidade, compreensão e atenção.

Ao meu pai Antonio Martins (in memoriam), pessoa que gostaria de ter do meu lado agora.

A minha mãe, que compreendeu todo o esforço feito.

Ao meu tutor Descartes, pela dedicação.

Aos colegas que fiz e participaram dessa experiência comigo.

A minha família, irmãos que tanto amo.

Ao meu amor, Júlio, que me incentivou bastante, e não me deixou sozinha um só minuto.

A todos os demais que sempre ajudaram no meu crescimento em todos os aspectos.

Quando um homem assume uma função pública, deve considerar-se propriedade do público.

Thomas Jefferson

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
1. GESTÃO PÚBLICA E A ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	16
1.1 CONCEITOS E PRINCÍPIOS DA GESTÃO PÚBLICA	16
1.2 CONSIDERAÇÕES INICIAIS ACERCA DO ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO	17
1.2.1 Atendimento ao Usuário De Serviços Públicos	18
1.3 A ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA XXIII DO JARDIM IRACEMA DA CIDADE DE SOUSA-PB: UM BREVE PANORAMA.	19
2. PERCURSO METODOLOGICO	20
2.1 TIPO DE PESQUISA	20
2.2 LOCAL DA PESQUISA	20
2.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	20
2.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	21
2.5 PROCESSAMENTO E ANÁLISE DE DADOS	21
3. RESULTADOS E DISCUSSÕES	22
3.1 CARACTERIZAÇÕES DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO E ANÁLISE QUANTITATIVA	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
REFERÊNCIAS	31

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo Masculino e Sexo Feminino (em porcentagem) dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.	22
Gráfico 2: Satisfação em relação a eficiência no atendimento dos servidores/prestadores públicos, dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.	23
Gráfico 3: Satisfação dos usuários da unidade de saúde da família quanto às instalações destinadas aos atendentes da recepção da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.	24
Gráfico 4: Satisfação das instalações da sala de espera do atendimento da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.	25
Gráfico 5: Satisfação da Estrutura física do prédio dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.	25
Gráfico 6: Satisfação quanto aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários e da recepção, dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa PB.	26
Gráfico 7: Avaliação quanto ao treinamento e a qualificação dos servidores/prestadores públicos, dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.	27
Gráfico 8: Avaliação dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB que afirmaram já ter sido encaminhado de forma equivocada na recepção.	28
Gráfico 9: Avaliação dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB, em relação para o atendimento a pessoas portadoras de deficiência e idosos.	29

ANÁLISE DO ATENDIMENTO NA SALA DE ESPERA NAS ESTRATÉGIAS DE SAÚDE DA FAMÍLIA: Unidade de Saúde da Família XXIII do Bairro Jardim Iracema Do Município De Sousa- PB. 2014. 30 páginas. Artigo- Universidade Estadual Da Paraíba Pró-Reitoria De Ensino Médio E Técnico De Educação A Distância – PROEAD Curso de Bacharelado de Administração Pública, Pombal - PB, 2014

*MARTINS, Alene Cinara Roberto¹.

RESUMO

Este estudo objetiva refletir acerca da análise da avaliação dos usuários a respeito do atendimento na sala de espera dos programas de saúde da família, priorizando o entendimento da nova gestão pública, seus conceitos e princípios. Trata também o servidor público e a importância da motivação profissional além de refletir sobre o papel atual do servidor público aos olhos da sociedade. O presente trabalho consta de uma pesquisa de caráter exploratório – descritivo com natureza qualitativa. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário semi-estruturado, com questões objetivas que abordaram os aspectos relacionados à qualidade no atendimento da Estratégia de Saúde da Família (ESF) no município de Sousa – PB. A população de estudo foi constituída pelo conjunto de pessoas envolvidas no uso direto do serviço público em uma unidade básica de saúde no município de Sousa-PB. Os resultados indicaram que existe uma necessidade de melhoria na questão do atendimento, da estrutura física do prédio, na capacitação dos funcionários e na acessibilidade dos usuários portadores de deficiência física e idosos. Baseado nos princípios da administração pública, e das leis que garantem a qualidade e eficiência dos serviços de saúde, faz-se uma análise ao atendimento dos usuários do serviço público da ESF mencionado.

Palavras-chaves: Serviço Público, Gestão, Avaliação dos Usuários, ESF.

¹ Aluna do curso em Administração Pública, modalidade a distância, da Universidade Estadual da Paraíba

ANALYSIS OF CARE IN THE WAITING ROOM FOR FAMILY HEALTH STRATEGIES: Unity Family Healthcare XXIII Bairro Jardim Iracema The Municipality Of Sousa- PB. 2014. 30 PAGES. Article-Paraiba State University Dean Of Medium And Education Technician Distance - PROEAD course of Bachelor of Public Administration, Pombal - PB 2014

ABSTRACT

This study aims to reflect on the analysis of the assessment of users regarding the service in the hopes of health programs in family room, emphasizing the understanding of the new public management, its concepts and principles. Also treats the public servant and the importance of professional motivation and reflects the current role of public servants in the eyes of society. This study consists of an exploratory - descriptive qualitative nature. As an instrument of data collection used a semi-structured questionnaire with objective questions that addressed issues related to quality of care in the Family Health Strategy (FHS) in the municipality of Sousa - PB. The study population comprised all persons involved in the direct use of public service in a basic health unit in the municipality of Sousa-PB. The results indicated that there is a need for improvement in the issue of care, the physical structure of the building, the training of staff and accessibility to users who are physically disabled and elderly. Based on the principles of public administration, and laws that guarantee the quality and efficiency of health services, it is an analysis of the service users of the public service FHS.

Keywords: Public Service Management, User Rating, FHS.

INTRODUÇÃO

A qualidade no atendimento ao usuário dos serviços públicos constitui o tema dessa pesquisa. Este trabalho está estruturado da seguinte forma: no primeiro capítulo, serão abordadas questões relativas aos conceitos e princípios da gestão pública com enfoque na Estratégia de Saúde da Família. No segundo capítulo, tratar-se á acerca do atendimento do serviço público, fazendo um breve panorama da unidade de saúde do Jardim Iracema XXIII. E, finalmente, no terceiro e último capítulo serão analisados os dados coletados com foco numa pesquisa exploratória, tomando como base o atendimento na sala de espera da unidade já mencionada.

O desenvolvimento desse trabalho é justificado a partir da percepção de que, em se tratando de serviço de atendimento em órgão público, é inadmissível a hipótese de ter o usuário que sair do ambiente público com a sensação de insatisfação pela má receptividade dos serviços. Ainda considerando a concepção de se dar importância e foco no atendimento de forma a envolver os servidores em busca de satisfazer às expectativas do cliente, temos o papel da gestão pública com o servidor, que é o responsável direto pela capacitação e treinamento dos servidores públicos. Sendo possível retratar a possibilidade de evolução social do prestador de serviço público correspondendo com suficiência, motivação e satisfação às necessidades do cidadão que procura pelos serviços públicos.

É possível levantar dificuldades e soluções, quanto ao trabalho prestado no atendimento do serviço público para que o mesmo se torne agradável e eficiente, tanto para servidores como para usuários, embasado em informações e conhecimentos teóricos na área de gestão pública. Pontuando a existência de problemas envolvendo o setor em foco, surge a pergunta: O atendimento na sala de espera dos usuários da Estratégia de Saúde da Família está sendo satisfatório? Assim, como objetivo geral busca-se identificar a satisfação usuário dos serviços de atendimento na sala de espera na Estratégia de saúde da Família XXIII no bairro do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB. E como objetivos específicos: diagnosticar os pontos que precisam ser trabalhados a fim de melhorar a qualidade do atendimento, enfatizando soluções para tais problemas; Conhecer fatores influenciadores e determinantes na prestação de serviços se ocorre de forma precária, deixando a desejar ou não; Identificar o grau de satisfação ou insatisfação diante da procura de suprir as necessidades dos serviços, encontradas pelos usuários do atendimento da Estratégia de Saúde da Família; Sugerir ferramentas gerenciais que, se necessária a aplicação, ao serem adotadas ou implementadas poderá alcançar totalidade na satisfação das ações do atendimento. A percepção dos agentes envolvidos nas atividades da ESF, especialmente dos usuários, foi o indicador escolhido para

mensurar a qualidade dos serviços prestados. Com isso, a pesquisa pretende frisar, por um lado, que as organizações públicas necessitam de mudanças, decisões e adaptações cada vez mais rápidas, trabalhando com afinco na identificação de suas potencialidades e fraquezas. Por outro, sublinhar que os usuários dos serviços públicos estão mais exigentes e conhecedores de seus direitos. Quer ser tratado como ‘único’ e, via de regra, não desconhece as ferramentas que o setor público dispõe para estimar, avaliar, qualificar e quantificar seus desejos/necessidades de cidadão.

1 GESTÃO PÚBLICA E A ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA

1.1 CONCEITOS E PRINCÍPIOS DA GESTÃO PÚBLICA

A administração pública, como área de formação e como campo de estudos, constituiu-se tendo como a preparação de servidores públicos para a administração pública moderna. O conceito de gestão pública abrange três formas diferentes, podendo ser entendido como o conjunto de estruturas estatais voltadas para o atendimento de necessidades da coletividade, como o conjunto de funções relacionadas com a gestão da máquina estatal e como área do conhecimento científico-social, (FARAH, 2011). Em sentido prático, administração pública é o conjunto de órgãos, serviços e agentes do Estado, que asseguram a satisfação das necessidades coletivas variadas, tais como a segurança, a cultura, a saúde e o bem estar da sociedade, (FARAH, 2011).

Para que um funcionário público possa servir ao estado ele deve seguir alguns princípios que norteiam a atividade pública. Os princípios básicos encontram-se no bojo do artigo 37 da Constituição Federal tais como os: da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Esses estão citados expressamente na lei. Porém a partir desses princípios surgem outros princípios que complementam a atividade pública, e para o atendimento aos usuários do serviço público o Princípio da Cortesia é primordial, oportuno e pertinente, ele constitui o direito do usuário e dever do funcionário de proporcionar um tratamento educado, prestativo e respeitoso, (PINTO, 2008). Tem-se ainda o princípio da urbanidade que deriva de um conjunto de formalidades e procedimentos que demonstram boas maneiras e respeito entre os cidadãos, que deve observado de forma virtuosa pelos servidores públicos, (STIEVANO, 2008). Por fim, convém assinalar que a não observância de qualquer dos princípios da Administração Pública pode macular gestão administrativa, o que nos revela a enorme importância do tema que não pode deixar de ser observada pelos prestadores do serviço público acarretando prejuízos a sociedade.

1.2 CONSIDERAÇÕES INICIAIS ACERCA DO ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

O mundo está passando por diversas transformações, tanto na sociedade como na economia, que atinge diversos setores, inclusive as instituições governamentais, que deverão reorganizar-se para adaptarem-se à nova fase. Esse novo cenário exige um Novo Modelo de Gestão Pública, integrado e voltado para a excelência e qualidade, respeitando suas características e particularidades, (NELSON, 2011). Este novo modelo consiste em: revisão e automação de processos; estratégias de redimensionamento, realocação, capacitação e valorização do servidor público; redução de custos; otimização da arrecadação; melhoria da qualidade dos serviços prestados. Este equilíbrio será construído ao longo do processo de mudança, conforme a adaptabilidade individual, através de ações de capacitação, requalificação e integração, (NELSON, 2011). O estado tem papel primordial na capacitação do servidor. No setor público, a ideia de capacitação de pessoas é oriunda da constatação da inércia e por vezes inoperância da máquina pública, que culminou na consolidação do princípio da eficiência no art. 37 da Constituição Federal, com a redação dada pela Emenda Constitucional de nº 19, de 4 de junho de 1998.

Nesse sentido, conforme o mandamento constitucional é dever do poder público formar e aperfeiçoar os servidores públicos para fins de atingir as finalidades do Estado. Assim, no que se refere à doutrina pátria: “É justa a previsão de que a participação nos cursos da escola de governo constitua um dos requisitos para a promoção na carreira” (SILVA 2008, p. 354). A participação em programa de treinamento regularmente instituído deveria ser a regra da capacitação dos servidores, pois a Administração detém os meios financeiros e operacionais de executar tal tarefa. Todavia, em nossa máquina pública o que se nota é uma gama de servidores desmotivados e não capacitados e trazendo para a prática do dia-dia um atendimento ou um serviço de má qualidade para os usuários dos serviços públicos, de outro lado, um pequeno número de servidores públicos tentando se capacitar e encontrando pela frente uma série de entraves burocráticos, passando a se capacitar por conta e risco próprio sem haver um incentivo da Administração. A máquina pública tem o dever de oferecer ao cidadão um servidor público capacitado para o atendimento aos usuários. A falta de atendimento pode, muitas vezes causar transtornos, burocracias que dificultam e atrasam a vida da sociedade. Assim o usuário do serviço deve exigir que o seu atendimento tenha qualidade necessária para resolver aquilo que busca no serviço público.

1.2.1 Atendimento ao Usuário De Serviços Públicos

O atendimento ao público é a função que demanda envolvimento com o usuário do serviço, pois é a partir dele que surgirá a satisfação ou insatisfação do serviço, ou seja, se há um bom atendimento na captação de informações, presumi-se que o atendimento será também bom, (CARRIJO E ALVARENGA, 2011). Os usuários dos serviços públicos conhecem cada dia mais dos seus direitos, tornando-os cada vez mais exigentes. Surge assim a necessidade de respeitar as diferenças entre eles e usar a percepção para entender o que cada um deseja, buscando ao máximo atendê-los dentro das normas do estabelecimento e mutuamente suprir suas necessidades na sua particularidade. A idéia comum do atendimento nos serviços públicos no Brasil, por parte da sociedade é de ineficiência e ineficácia obtida pelo padrão de resultados insatisfatórios que refletem dos mesmos.

Segundo Bandeira de Melo (2003) apud Matias Pereira (2007),

Administração Pública é o oferecimento pelo Estado, ou por quem este designar, de utilidade ou comodidade destinada à satisfação da coletividade em geral (ainda que possa ser usufruído somente pelos administrados) sob o regime de Direito Público e de acordo com os interesses públicos.

Ainda é preciso melhorar o desempenho da Gestão Pública, visando oferecer serviços com maior qualidade e agilidade e para isso, faz-se necessária a implementação de mudanças no atendimento do serviço público, para que assim possa reverter esse quadro de insatisfação e descontentamento perceptível dos usuários do atendimento no serviço público.

1.3 A ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA XXIII DO JARDIM IRACEMA DA CIDADE DE SOUSA-PB: UM BREVE PANORAMA

A unidade de saúde ESF XXIII fica localizada no bairro do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB é instalada em um ponto estratégico onde abrange a população mais necessitada daquela localidade. É composto por um (a) médico, um (a) enfermeiro, um (a) técnico em enfermagem, um (a) agente administrativo, um (a) auxiliar de dentista, um (a) auxiliar de serviço e cinco agentes comunitários de saúde. Os principais serviços oferecidos pela ESF são consultas médicas, inalações, injeções, curativos, vacinas, coleta de exames laboratoriais, tratamento odontológico, encaminhamentos para especialidades, fornecimento de medicação básica. Os programas realizados na ESF são: Programa de saúde da mulher com o pré-natal e a prevenção do câncer de mama e colo de útero, Programa Nacional de Vacinação, Cadastramento e Acompanhamento de Hipertensos e Diabéticos captados no Plano Nacional de Reorganização da Atenção à hipertensão arterial e ao Diabetes Mellitus, conhecido como HIPERDIA.²

Essas fotografias foram captadas no dia da entrevista na ESF do Jardim Iracema, retratando portando a realidade dos serviços no dia-dia na unidade.



Figura1: Realização do Programa HIPERDIA, realizado na ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB
Fonte: Própria Pesquisa/2014.

² Informação fornecida pela Secretária municipal de Saúde da cidade de Sousa-PB.

2 PERCURSO METODOLOGICO

2.1 TIPO DE PESQUISA

O presente trabalho consta de uma pesquisa exploratória - descritiva, com natureza quantitativa e observação participante. O estudo exploratório é orientado pela abordagem qualitativa de pesquisa, por se entender que o objeto em estudo é histórico e social, constituído por processos de trabalho cuja complexidade e dinâmica só podem ser compreendidas de forma abrangente por suas dimensões qualitativas. A pesquisa qualitativa costuma ser direcionada, ao longo de seu desenvolvimento; além disso, seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva diferenciada da adotada pelos métodos quantitativos. Dela fez parte a obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação do objeto em estudo. (NEVES, 1996).

2.2 LOCAL DA PESQUISA

O estudo foi realizado no município de Sousa - PB, localizada no extremo oeste do sertão Paraibano, considerada uma cidade que se destaca por possuir intensa atividade na produção de coco ficando na 15^o posição entre as regiões de produção de coco no Brasil, tendo a agropecuária, a indústria e o comércio as principais atividades de ordem econômica da comunidade (BELTRÃO, et al ;2005). O Município possui cerca de vinte e seis Estratégias de Saúde da Família, sendo dezenove unidades localizadas na zona urbana e sete na zona rural e quatro âncoras, que servem pra dar suporte a ESF's. A unidade básica XXIII, do Jardim Iracema, foi escolhida de forma planejada, por ter uma estrutura física dentro das normas no ministério da saúde.

2.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população de estudo é constituída pelo conjunto de pessoas envolvidas com utilização do serviço público, precisamente na ESF do Jardim Iracema da cidade de Sousa-Pb. O fechamento amostral foi realizado por saturação, o que permite “[...] estabelecer ou fechar o tamanho final de uma amostra em estudo, interrompendo a captação de novos componentes” (FONTANELLA; RICAS; TURATO, 2008, p. 17). Ou seja, é a não inserção de novos participantes quando os dados obtidos começam a representar certa redundância ou repetição na avaliação do pesquisador, sendo que as informações acrescidas pelos novos participantes

pouco acrescentariam aos dados já obtidos. A amostra foi composta por 13 usuários do serviço público.

2.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Considerando a metodologia como meio de compreensão da realidade para construção de conhecimento, foi utilizado como procedimento metodológico um questionário semi-estruturado para traçar um perfil de avaliação do atendimento no serviço público, preenchido pelos usuários.

2.5 PROCESSAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

Os dados coletados acerca da avaliação do atendimento do serviço público foi disposto em um banco de dados (Microsoft Excel). Os dados disponibilizados foram reduzidos às principais medidas estatísticas e organizados em tabelas e gráficos para melhor análise e visualização dos resultados. A abordagem qualitativa foi feita conforme orientações de (MINAYO, 1993), propondo-se à compreensão de uma realidade específica, fundamentada em dados empíricos através da técnica das práticas discursivas. Para analisar os dados obtidos através dos questionários, foi tomada como referência a técnica de análise das práticas discursivas, apresentadas por (SPINK, 1999, p.24), a qual é definida por ela como “[...] linguagem em ação, isto é, as maneiras a partir das quais as pessoas produzem sentidos e se posicionam em relações sociais cotidianas”. Tal técnica enfoca as diferentes maneiras com que as pessoas, através do discurso, produzem realidades psicológicas e sociais. Constituíram dessa forma, um caminho para compreender a percepção dos sujeitos que constituíram este estudo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.1 CARACTERIZAÇÕES DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO E ANÁLISE QUANTITATIVA

A população estudada nesta pesquisa, foi composta por 13 usuários da ESF da cidade de Sousa-PB, apresentou uma proporção de 15% de indivíduos do sexo masculino e 85% do sexo feminino (gráfico 1). A maioria dos entrevistados foi do sexo feminino, sendo a mulher, na família, a personagem principal no que se refere às questões relacionadas à saúde e a doença, pois é ela quem avalia as condições de saúde, tanto sua própria, como a dos demais membros da família e procura os profissionais necessários para resolução (cura) de cada caso, tendo uma maior busca pelos serviços de saúde.

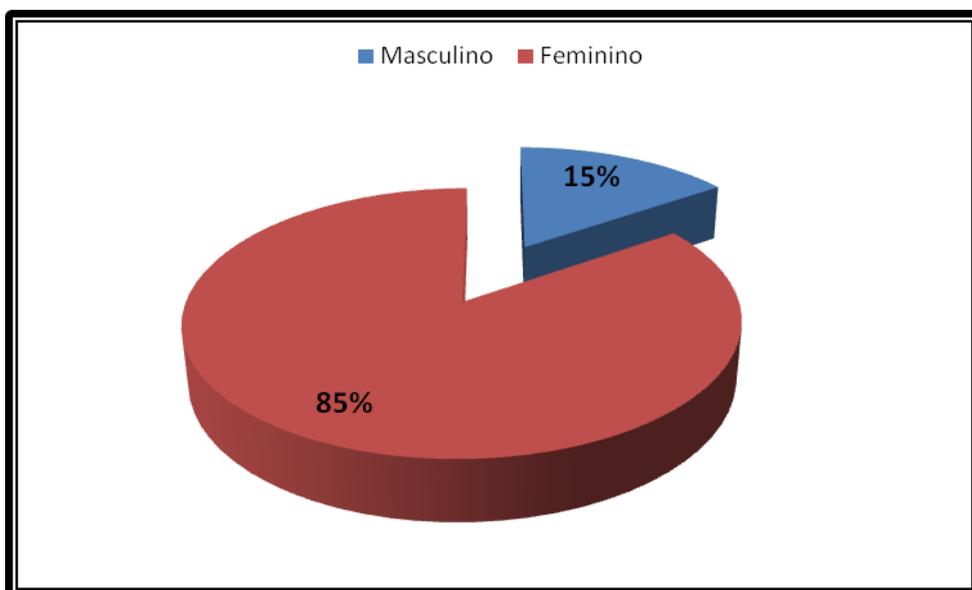


Gráfico 10: Sexo Masculino e Sexo Feminino (em porcentagem) dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB,

Fonte: Própria Pesquisa/2014

Em relação ao gráfico 2, observa-se que 38% dos usuários consideram a eficiência no atendimento dos funcionários públicos Bom, 54% considera o atendimento Regular e 8% classificaram como Péssimo. Nesse ponto de avaliação dos serviços oferecidos pela ESF percebemos que o usuário está insatisfeito com o atendimento e que este necessita de melhorias. (PINTO, 2008), diz que a Administração Pública é regida por princípios que se encontram discriminada na Constituição Federal (art. 37). Estes princípios são à base de toda a atividade administrativa e regulam as ações dos órgãos públicos e de seus administradores e servidores. São estes: impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e legalidade. O mau atendimento por parte dos funcionários públicos fere o princípio da eficiência, conforme

(MARTINS, 2008), a eficiência como princípio assume duas vertentes: a primeira é organizar e estruturar a máquina estatal para torná-la mais racional para que as necessidades da sociedade sejam alcançadas de forma mais satisfatória e a segunda, é regular a atuação dos agentes públicos buscando que esses tenham um melhor desempenho possível a fim de atingirem os melhores resultados.

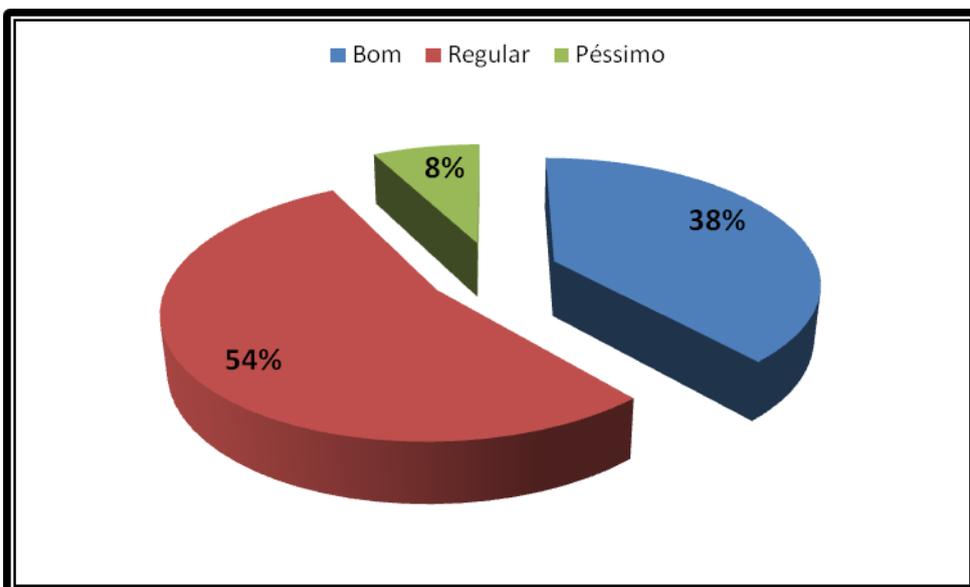


Gráfico 11 : Satisfação em relação à eficiência no atendimento dos servidores/prestadores públicos, dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.

Fonte: Própria Pesquisa/2014

Conforme verifica-se no gráfico 3, a avaliação dos usuários em relação às instalações destinada aos atendentes da recepção do programa saúde da família mostrou-se aparentemente favorável, já que 62% dos entrevistados a consideram satisfatória e que 38% consideram insatisfatória para a prática de um atendimento de qualidade. Pode-se considerar que essa satisfação se dá pelo fato da ESF avaliada se encaixar na PORTARIA N° 2.488, de 21 de Outubro de 2011 do Ministério da Saúde, que aprovou a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS).

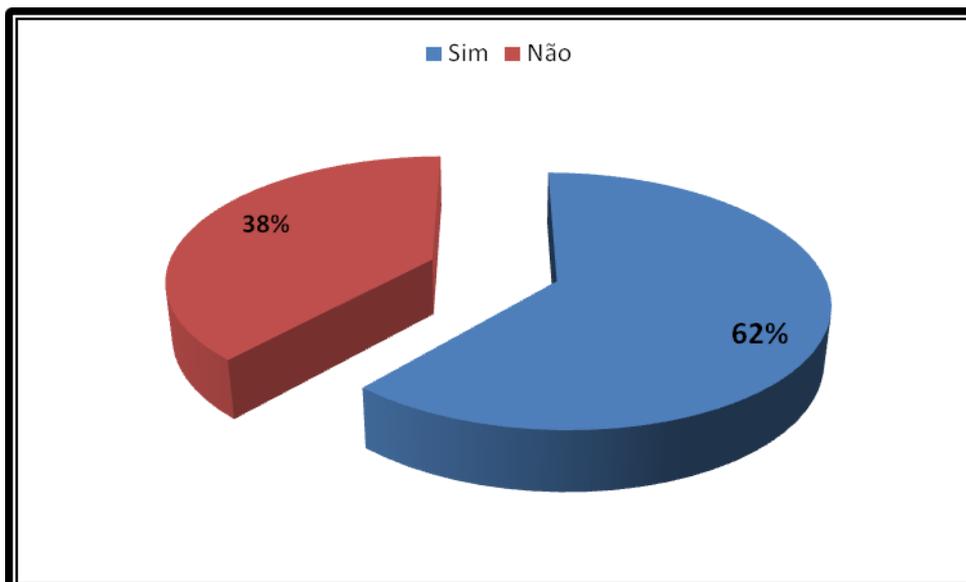


Gráfico 12: Satisfação dos usuários da unidade de saúde da família quanto às instalações destinadas aos atendentes da recepção da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.

Fonte: Própria Pesquisa/2014

No gráfico 4, 77% dos usuários da ESF demonstraram insatisfação diante da estrutura das instalações da sala de espera do atendimento. No momento da coleta de dados da pesquisa, pôde se observar que o local necessitava de reforma, encontrava-se com um número de cadeiras insuficientes para o total de usuários e com os ventiladores quebrados, ficando os usuários aguardando o atendimento no calor. É fato que um ambiente público que recebe um alto número de pessoas por dia deve estar equipado com materiais de qualidade, ser reformado periodicamente e receber os devidos reparos sempre que necessário para que o atendimento dispensado a população de seja de qualidade. A gestão pública do município é a responsável pela organização, coordenação e realização desse serviço, devendo essa ter uma maior atenção quanto a preservação da unidade de saúde.

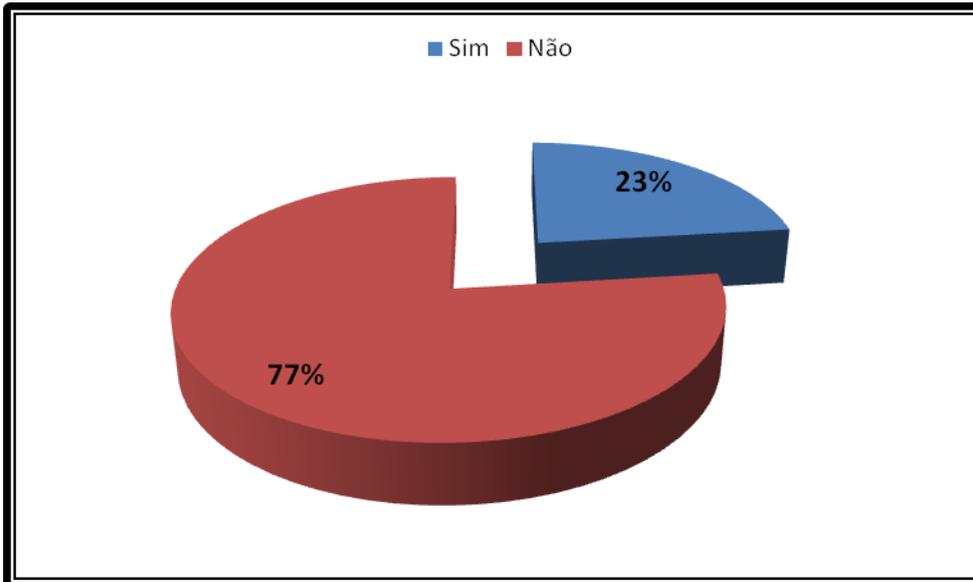


Gráfico 13: Satisfação das instalações da sala de espera do atendimento da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.

Fonte: Própria Pesquisa/2014

O gráfico 5 continua avaliando a estrutura da ESF, agora no quesito estrutura física. Nesse aspecto 38% dos usuários afirmaram ser Boa, 54% afirmaram ser regular e 8% consideraram péssimo. Pode-se observar no momento da pesquisa que a estrutura física da unidade de saúde corresponde as expectativas de uma unidade básica de saúde, porém necessita de uma reforma, nas paredes que estão desgastadas.

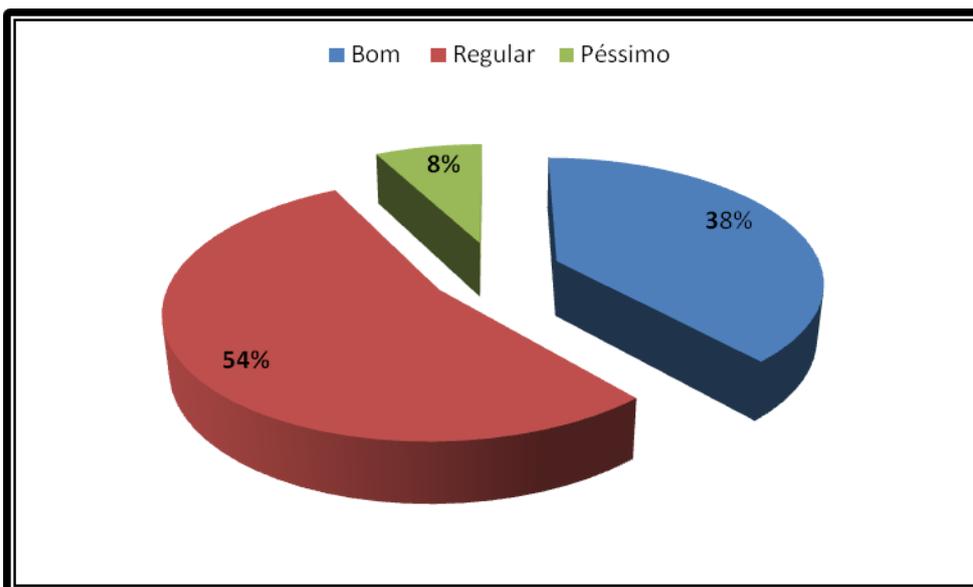


Gráfico 14: Satisfação da Estrutura física do prédio dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.

Fonte: Própria Pesquisa/2014.

No gráfico 6, os usuários avaliam a satisfação quanto aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários na ESF. 38% dos avaliadores afirmaram ser Bom, 54% disseram ser Regular e apenas 8% péssimo. Alguns usuários no momento da entrevista afirmaram que algumas vezes os aparelhos utilizados no atendimento estão quebrados ou algum material está em falta, ficando o atendimento sem ser realizado por falta destes. É inadmissível que um serviço público de saúde não funcione por falta de material ou por falta de equipamentos. A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício. (Art 2º) da Lei 8.080 de 19 de setembro de 1990 que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.

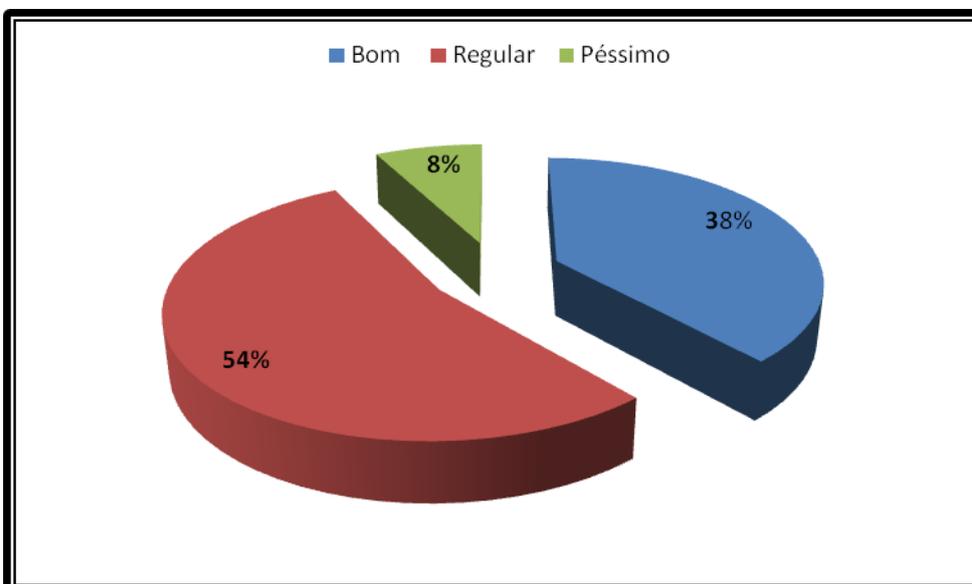


Gráfico 15: Satisfação quanto aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários e da recepção, dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa PB.

Fonte: Própria Pesquisa/2014.

No gráfico 7, os usuários avaliam o atendimento quanto ao treinamento e a qualificação dos servidores/prestadores públicos, dos usuários da ESF. Dos usuários 31% avaliaram ser Bom, 38% afirmaram ser regular e 31% afirmaram ser péssimo. Um número considerável de pessoas acharam que os profissionais não tinham a qualificação e o treinamento adequado para a realização do atendimento. No serviço público de saúde os profissionais devem ter a preocupação de estarem sempre se atualizando e procurando conhecer as novas descobertas da medicina para implementá-las na unidade de saúde. A gestão pública deve oferecer tais cursos de atualização e cobrar dos profissionais a presença deles nos eventos oferecidos, para que assim a população tenha atendimento de qualidade e humanizado assim como preconiza a Lei 8.080/90 já mencionada.

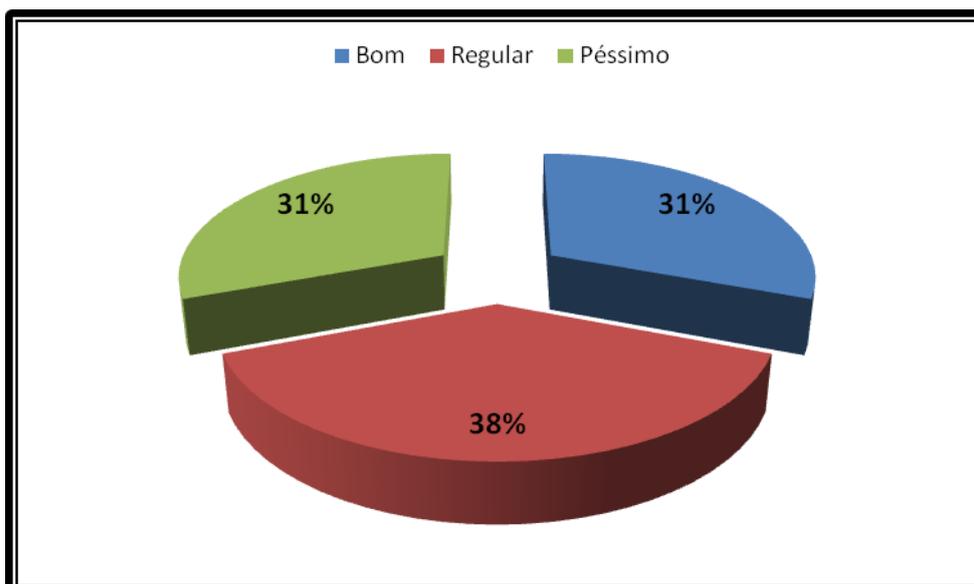


Gráfico 16: Avaliação quanto ao treinamento e a qualificação dos servidores/prestadores públicos, dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB.

Fonte: Própria Pesquisa/2014.

O gráfico 8, consiste na verificação de possíveis encaminhamentos equivocados, dos usuários na ESF. Na entrevista constatou-se que 23% dos entrevistados na pesquisa afirmaram ter sido encaminhado para outros atendimentos de forma equivocada pelo menos uma vez. 77% dos usuários disseram nunca ter passado por equivoco. Nesse ponto a ESF deve ter uma atenção redobrada, visto que encaminhar um paciente de forma equivocada pode causar muitos transtornos e prorrogar ou atrasar o tratamento adequado do usuário, que em muitos dos casos acabam até desistindo do atendimento devido aos transtornos causados pelo mau funcionamento do estabelecimento de saúde.

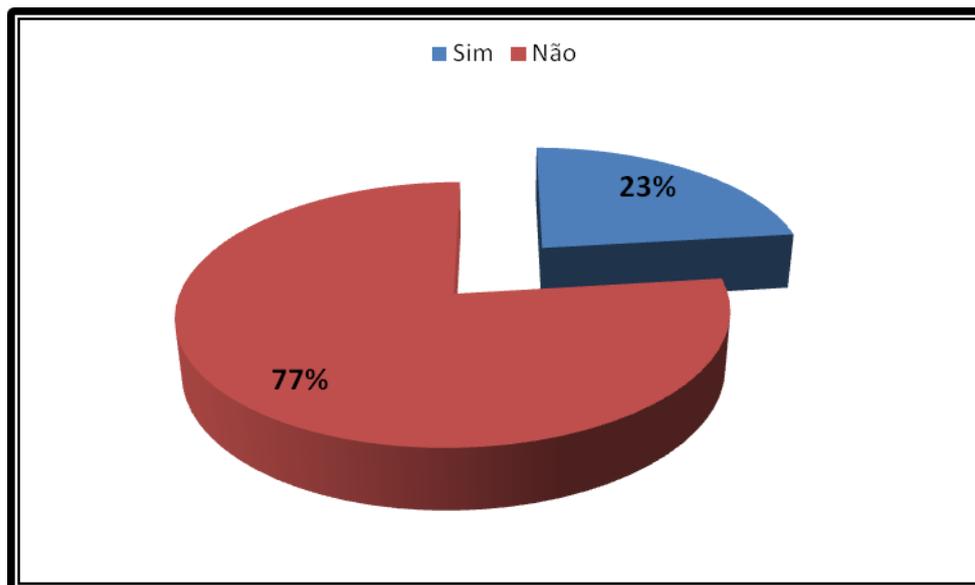


Gráfico 17: Avaliação dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB que afirmaram já ter sido encaminhado de forma equivocada na recepção.

Fonte: Própria Pesquisa/2014.

Os dados expostos no gráfico 9, 54% dos usuários afirmaram que a ESF não tinha acessibilidade para o atendimento a pessoas portadoras de deficiência e idosos. Um erro grave diante a alta necessidade de inclusão social e da acessibilidade para pessoas com dificuldade para se locomover. A Lei nº 10.098, de 19 de Dezembro de 2000, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. No capítulo IV da Acessibilidade nos Edifícios Públicos ou de Uso Coletivo, em seu (Art. 11), estabelece a construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Assim todos os estabelecimentos públicos de uso coletivo devem se encaixar nas normas e padrões dessa lei, que garante ao portador de deficiência, mobilidade e acessibilidade. Assim como também garante a todos os cidadãos o direito de ir e vir garantido no (Art. 5º inciso XV da Constituição Federal de 1988).

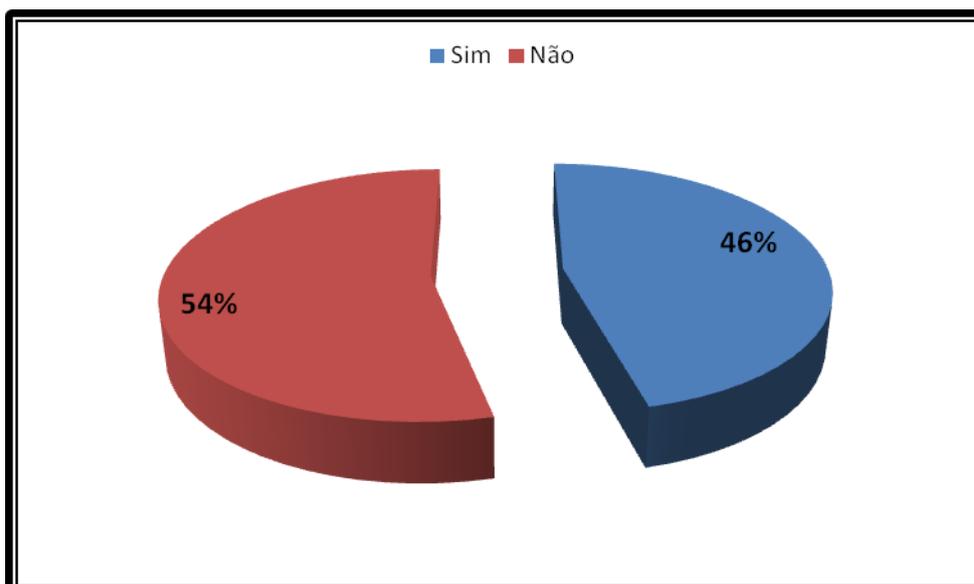


Gráfico 18: Avaliação dos usuários da ESF do Jardim Iracema na cidade de Sousa-PB, em relação para o atendimento a pessoas portadoras de deficiência e idosos.

Fonte: Própria Pesquisa/2014.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atendimento na sala de espera é um elemento essencial para avaliação da qualidade dos serviços de saúde. É através de um atendimento de qualidade, com local de espera adequado, funcionários treinados e qualificados para o atendimento tanto das pessoas que podem esperar, quanto das pessoas que tem dificuldades para se locomover ou não tem capacidade para entender o que realmente foi buscar num posto médico. Os serviços públicos de saúde devem proporcionar aos usuários esse atendimento. As leis que regem nosso ordenamento jurídico nos garantem esse serviço. A gestão pública é o órgão responsável pela contratação de funcionários que realizam tal atendimento, e deve ser responsável por treinar e qualificar os servidores, para que assim o serviço tenha a qualidade necessária para uma boa saúde no Brasil. Nesta pesquisa constatou-se um elevado grau de insatisfação de usuários da Estratégia de Saúde da Família na unidade estudada, havendo uma clara associação dessa insatisfação com os seguintes itens: insatisfação das instalações da sala de espera do atendimento, insatisfação com a estrutura física do prédio, insatisfação quanto aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários e da recepção, insatisfação quanto ao treinamento e a qualificação dos servidores/prestadores públicos, insatisfação quanto ao atendimento a pessoas portadoras de deficiência e idosos. Demonstrando que o atendimento em geral foi considerado um aspecto frágil que necessita de aperfeiçoamento por parte da gestão pública. O único item que obteve um percentual de satisfação dos usuários foi com relação às instalações destinadas aos atendentes da recepção e isso não é o suficiente para que aja um atendimento adequado e de qualidade, é preciso muito mais esforços para que os serviços de saúde tenham todos os quesitos que nos é concedido na teoria. Diante dos resultados, verificamos a necessidade de se implantar ações direcionadas ao melhoramento da ESF, tais como reformas no prédio, aperfeiçoamento para acessibilidade de portadores de deficiência e idosos, equipamentos novos e adequados para o atendimento na recepção, para que, possibilite a esses usuários um atendimento completo e eficiente.

REFERÊNCIAS

BELTRÃO, B. A. *et al.* **Projeto Cadastro de Fontes de Abastecimento por Água Subterrânea Estado de Paraíba Diagnóstico do Município de Sousa.** Serviço Geológico do Brasil, 2005. Censo Populacional 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/populacao_por_municipio.shtm>. Acesso em 18 nov. de 2014

BRASIL, CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA, 1988, Art. 37 **Presidência da República, Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos.**

BRASIL, CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA, 1988, Art. 5º inciso XV. **Presidência da República, Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos.**

BRASIL, Ministério da Saúde. **Portaria Nº 2.488, 21 de Outubro de 2011.** Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2488_21_10_2011.html> Acesso em: 18 nov. de 2014.

BRASIL, Presidência da Republica, Casa Civil. **Lei Nº 10.098, de 19 de Dezembro de 2000.**

BRASIL, Presidência da Republica, Casa Civil. **Lei Nº 8.080, de 19 de Setembro de 1990.**

CARRIJO, Carmen Vânia; ALVARENGA, Lúcio Ismael. **Qualidade do atendimento prestado ao cliente-cidadão da secretaria municipal de regulação urbana de aparecida de goiânia: um estudo exploratório e propositivo.** 2011. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3104.pdf> Acesso em: 18 nov. de 2014

FARAH, Marta Ferreira Santos. **Administração pública e políticas públicas.** Rev. Adm. Pública vol.45 no.3 Rio de Janeiro Junho 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122011000300011&lng=en&nrm=iso> Acesso em: 18 nov de 2014.

FONTANELLA, B.J.B.; RICAS, J.; TURATO, E.R.; Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: Contribuições teóricas. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 4, n.1, p.17-27, jan, 2008. Disponível em: <<http://www.scielosp.org/pdf/csp/v24n1/02.pdf>>. Acesso em: 15 de Nov de 2014.

MARTINS, Cristiane Fortes Nunes. **O Princípio da Eficiência na Administração Pública**. 2008. Disponível em: < <http://www.faete.edu.br/revista/artigocristiane.pdf> > Acesso em: 18 nov. de 2014.

MATIAS-PEREIRA, José. Curso de Administração Pública: **foco nas instituições e ações governamentais**. São Paulo: Atlas, 2009.

MINAYO M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 7. ed. São Paulo: Editora Hucitec/Rio de Janeiro: ABRASCO; 2000.

NELSON, Luiz Carlos Nóbrega. **Capacitação e afastamento de servidores públicos da união: distinção e aplicação combinada dos institutos jurídicos existentes**. 2011. Segurança pública & Cidadania. Disponível em: <https://periodicos.dpf.gov.br/index.php/RSPC/article/view/105/109>>. Acesso em: 18 nov. de 2014

NEVES L. J. **Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades**. Caderno de pesquisa em administração. São Paulo, 1996. v.1, n. 3, 2º semestre. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf>>. Acesso em: 15 nov. de 2014

PINTO, Alexandre Guimarães Gavião. **Os Princípios mais Relevantes do Direito Administrativo**. Revista da EMERJ, v. 11, nº 42, 2008. Disponível em: http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista42/Revista42_130.pdf. Acesso em: 18 nov. de 2014.

SILVA, Kelven Coelho e; DA SILVA, Maria Joice Alves; CHAVEIRO, Maria Sidronita. **Qualidade no Atendimento ao Cliente em Instituição Pública de Saúde de Goiânia**. Goiânia: Universidade Federal de Goiás, 2010.

SPINK M. J. P. **Práticas discursivas e produção dos sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas**. São Paulo: Cortez; 1999. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/9semead/resultado_semead/trabalhosPDF/3.pdf>. Acesso em: 18 nov de 2014.

STIEVIANO, Bianca. **Dever de urbanidade e o princípio da isonomia**. 2008. Disponível em: <<http://www.recantodasletras.com.br/textosjuridicos/1118303>> Acesso em: 18 nov. de 2014.