



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

ALCILENE GONÇALVES DE ALMEIDA RAFAEL

GESTÃO EM SAÚDE: UM OLHAR SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DOS
AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE DA FAMÍLIA NO LOTEAMENTO SÃO
PAULO I NA CIDADE DE CATOLÉ DO ROCHA - PB

CATOLÉ DO ROCHA – PB
2014

ALCILENE GONÇALVES DE ALMEIDA RAFAEL

**GESTÃO EM SAÚDE: UM OLHAR SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DOS
AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE DA FAMÍLIA NO LOTEAMENTO SÃO
PAULO I NA CIDADE DE CATOLÉ DO ROCHA - 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 Pública da Saúde semestre 2014.2

Orientador: Prof.^a Dr.^a Francinete
Fernandes de Sousa

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.

R136g Rafael, Alcilene Gonçalves de Almeida.
Gestão em saúde [manuscrito] : um olhar sobre a qualidade dos serviços dos agentes comunitários de saúde da família no loteamento São Paulo I na cidade de Catolé do Rocha - PB / Alcilene Gonçalves de Almeida Rafael. - 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: Profa. Dra. Francinete Fernandes de Sousa, Secretária de Educação à Distância".

1. Avaliação da qualidade. 2. Serviços. 3. Agentes de saúde.
4. PSF. I. Título.

21. ed. CDD 658.562

ALCILENE GONÇALVES DE ALMEIDA RAFAEL

GESTÃO EM SAÚDE: UM OLHAR SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DOS AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE DA FAMÍLIA NO LOTEAMENTO SÃO PAULO I NA CIDADE DE CATOLÉ DO ROCHA - 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 Pública da Saúde semestre 2014.2

Aprovada em: 06/12/2014.

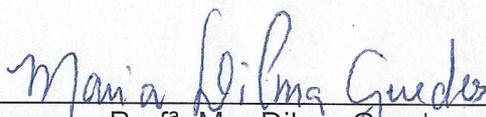
BANCA EXAMINADORA



Prof^ª. Dra. Francinete Fernandes de Sousa (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^ª Dr.^a Rita de Cássia Mascarenhas
Associação Guajiru



Prof^ª. Ma. Dilma Guedes
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

A Jacqueline Echeverría Barrancos, coordenadora do curso de Graduação, por seu empenho.

A professora Francinete Fernandes de Sousa pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação, pelas dicas de correções e dedicação total.

Ao meu pai Francisco Gonçalves Vieira, e a minha mãe Avani Gonçalves de Almeida que sempre me ensinaram a fazer o que é certo e a lutar pelos meus ideais, principalmente quando tiveram de abrir mão de cuidar de sua filha querida para que fosse estudar e ser alguém na vida.

A minha tia Carminha (*in memoriam*), embora fisicamente ausente, sentia sua presença ao meu lado, dando-me força e sinto que hoje que onde ela estiver está muito orgulhosa por mais uma conquista em minha vida, pois ela foi à maior incentivadora para que eu sempre estudasse.

Ao meu esposo José Rafael e ao meu filho Evandro Lucas pelo amor, apoio, companheirismo e compreensão ao longo desse trabalho, e por nunca se opor quando decido estudar ou a fazer algo que venha me realizar como mulher e profissionalmente.

Ao meu sogro Zequinha e minha sogra Dila pelo apoio oferecido com tanto carinho, como se eu fosse uma filha.

As minhas colegas de trabalho pelas palavras de conforto nas horas mais difíceis.

Aos tutores e funcionários da UEPB, Carlos, Alexandre e Eusimar, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio, em especial a Micaele colega, amiga, companheira, e incentivadora para que eu nunca desistisse, mesmo enfrentando várias dificuldades.

A enfermeira Gláucia Mariz Maia pela atenção e disponibilidade em ajudar com dados importantes para a pesquisa na comunidade.

A todas as famílias entrevistadas que me acolheram em suas residências com atenção.

Aos Agentes Comunitários de saúde que se dedicam ao trabalho com responsabilidade e eficiência.

GESTÃO EM SAÚDE: UM OLHAR SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DOS AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE DA FAMÍLIA NO LOTEAMENTO SÃO PAULO I NA CIDADE DE CATOLÉ DO ROCHA - PB

RAFAEL, Alcilene Gonçalves de Almeida¹

SOUSA, Francinete Fernandes de²

RESUMO

O presente trabalho aborda a Gestão em Saúde: Um olhar sobre a qualidade dos serviços dos Agentes Comunitários de saúde da Família no Loteamento São Paulo I na cidade de Catolé do Rocha no estado da Paraíba. Neste trabalho optou-se por se fazer entrevistas do tipo quanti-qualitativa. Teve como principal objetivo analisar a atuação do agente comunitário de saúde como articulador da equipe de saúde da família. Também foi feita uma revisão da literatura abordando implementação dos PSFs; os tipos e a qualidade dos serviços prestados pelos Agentes Comunitários de Saúde; e a Importância do Agente Comunitário de Saúde para a Comunidade. Foram realizadas entrevistas com uma amostra da população através de perguntas objetivas. Após a análise dos resultados, conclui-se que o serviço dos Agentes Comunitários de Saúde na visão da população estudada, apresenta um desempenho satisfatório, no que diz respeito à avaliação da qualidade dos serviços.

Palavras-chave: Avaliação da qualidade. Serviços. Agentes de saúde. PSF.

¹ Aluna do 8º semestre letivo do curso de Administração Pública –UEPB.

² Doutora em Letras pela UFPB. Professora Retida, do curso de Arquivologia, da Universidade Estadual da Paraíba. Especialista em Arquivo e Patrimônio. Mestre em Biblioteconomia. Pós Graduada em Pesquisa Educacional e licenciada em Letras (UFPB). Presta assessoria pedagógica a AACADE (Associação de Apoio aos Assentamentos e Comunidades Afro descendentes da Paraíba) e coordena o projeto Casas de Leitura: uma aventura do Saber-PB.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	06
2.	REVISÃO DE LITERATURA.....	07
2.1	A fundação do PSF – Programa de Saúde da Família.....	07
2.2	Os serviços prestados pelos Agentes Comunitários de Saúde.....	08
2.3	A qualidade nos serviços dos Agentes Comunitários de Saúde.....	09
2.4	A importância do Agente Comunitário de Saúde.....	09
3.	METODOLOGIA.....	10
3.1	Tipo de Estudo.....	10
3.2	Tipo de Pesquisa.....	10
3.3	População e Amostra.....	11
3.4	Instrumento da Coleta de Dados.....	11
4.	RESULTADOS E DISCURSÕES.....	12
4.1	Perfil dos Entrevistados.....	12
4.2	Resultados da Pesquisa.....	14
5.	CONCLUSÃO.....	22
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24
	APÊNDICE.....	25

1. INTRODUÇÃO

A saúde é um direito de todos e um dever do estado, como afirma o artigo 196 da Constituição de 1988, portanto para sintetizar e transformar a concepção tradicional, o Ministério da Saúde estimula a implantação do Programa de Saúde da Família no ano de 1994, capaz de resolver problemas, melhorando a atenção básica e adotando uma estratégia estruturante que vem apresentando resultados bastante positivos (BRASIL, 2002 p. 3).

No Programa de Saúde da Família existem vários profissionais de saúde aptos e capacitados para atender a população tais como: o médico, o enfermeiro, o auxiliar de enfermagem e ainda os Agentes Comunitários de Saúde que também fazem parte da equipe de saúde da família. Eles são pessoas da própria comunidade e orienta a população através de visitas domiciliares, uma das principais atividades exercidas por eles.

Sendo assim, é através da visita domiciliar, que o agente comunitário conhece a realidade de cada família, estando apto e capaz para resolver vários problemas de saúde e, portanto, satisfazendo a população com os serviços prestados pelos próprios agentes comunitários.

A pesquisa busca responder o seguinte problema: como avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos agentes comunitários de saúde da família no Loteamento São Paulo I na cidade de Catolé do Rocha? Tendo em vista vários problemas de saúde que acarretam a população, o presente trabalho vem mostrar a avaliação da qualidade dos serviços dos ACS, através de uma pesquisa na qual a população identificará se está satisfeita ou não com esses serviços.

Justifica-se esse tema por considerar a importância da qualidade dos serviços dos agentes comunitários de saúde em relação a comunidade, para adquirir melhorias na saúde da população realizando ações de promoção e prevenção de saúde.

O trabalho está estruturado em cinco partes, sendo a primeira, a Introdução; a segunda, a revisão de literatura; a terceira apresenta os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa e a quarta parte do trabalho compõe a apresentação e Análise dos Resultados da pesquisa; por fim, a quinta parte apresenta as considerações finais, formulando as principais limitações e sugestões para trabalhos relacionados ao tema.

Tem como objetivo geral Analisar a atuação do Agente Comunitário de Saúde como articulador da equipe de saúde da Família na cidade de Catolé do Rocha, PB, na comunidade do Loteamento São Paulo I.

E objetivos específicos:

- Avaliar a qualidade do atendimento dos Agentes de Saúde da Família.
- Identificar as atividades exercidas pelos Agentes de Saúde.
- Analisar os fatores que dificultam a falta de agentes especializados e capacitados para melhorar no atendimento à comunidade.
- Verificar a satisfação da comunidade com relação à qualidade de atendimento dos Agentes de Saúde.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. A fundação do PSF – Programa de Saúde da Família

A saúde é um direito de todos e um dever do estado, como afirma o artigo 196 da Constituição de 1988, portanto para sintetizar e transformar a concepção tradicional, o Ministério da Saúde estimula a implantação do Programa de Saúde da Família no ano de 1994, capaz de resolver problemas, melhorando a atenção básica e adotando uma estratégia estruturante que vem apresentando resultados bastante positivos (BRASIL, 2002, p. 3).

Pensado em melhorar a qualidade de vida dos brasileiros o Ministério da Saúde criou o PSF, especificando-o como uma estratégia que visa atender a família como um todo, desenvolvido juntamente com uma equipe de saúde multifuncional capaz de realizar ações de promoção, proteção, prevenção e recuperação da saúde (BRASIL, 1997, p. 11).

De acordo com o CONASS, o PSF foi considerado como:

(...) uma estratégia de reorientação do modelo assistencial tendo como princípios: a família como foco de abordagem, território definido, a descrição de clientela, trabalho em equipe interdisciplinar, cor-responsabilização, integralidade, resolutividade, intersetorialidade e estímulo à participação social (BRASIL, 2011, p. 15).

Desde a implantação do PSF a saúde pública melhorou bastante e os pacientes estão mais cuidadosos, pois os postos de saúde da família oferecem vários serviços à comunidade, com profissionais eficientes e bastante qualificados;

diante disso até as filas nos hospitais diminuíram, passando a atender mais as urgências.

O atendimento prestado no PSF e pelos profissionais que compõem as equipes de saúde da família é gratuito. Essa equipe é composta por vários profissionais de saúde: médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e quatro a seis agentes comunitários de saúde, podendo ainda ter outros profissionais especializados. Esses profissionais devem residir no município onde atuam trabalhando em regime de dedicação integral para poderem resolver os problemas de saúde da comunidade (BRASIL, 2000, p.15).

2.2 Os serviços prestados pelos Agentes Comunitários de Saúde

Segundo o Ministério da Saúde, a família é o ponto de partida para o trabalho do Agente Comunitário de Saúde na comunidade (BRASIL, 2009, p. 12). Algumas das atividades dos agentes comunitários de saúde incluem principalmente as visitas mensais às residências para orientar sobre assuntos relacionados à prevenção da saúde. O Agente comunitário ainda realiza outras atribuições relacionadas ao seu trabalho que são:

- Realiza visitas domiciliares;
- Realizar mapeamento de sua área;
- Cadastrar as famílias e atualizar permanentemente esse cadastro;
- Realiza cadastro das famílias para a bolsa família duas vezes ao ano;
- Identificar indivíduos e famílias exposto a situações de risco;
- Realiza ações de educação em saúde;
- Faz o acompanhamento das gestantes;
- Faz acompanhamento do peso das crianças menores de sete anos;
- Faz acompanhamento de pacientes com hanseníase, tuberculose, diabetes e hipertensos;
- Orienta sobre a saúde da mulher, fazendo acompanhamento dos exames de prevenção;
- Informa sobre a semana epidemiologia;
- Nas reuniões com os enfermeiros: faz notificação dos óbitos e nascidos vivos semanalmente e notifica os casos de diarreia também semanalmente;

A visita domiciliar é a principal atividade realizada pelo Agente Comunitário de Saúde da Família passando então a ser um dos seus instrumentos de trabalho mais importante, permitindo orientar as famílias para os serviços adequados de saúde.

2.3 A qualidade nos serviços dos Agentes Comunitários de Saúde

A qualidade em saúde é um conceito construído com base em determinados parâmetros técnico-científicos, necessidades de saúde da população e valores culturais de determinada sociedade em dado momento histórico. A qualidade aborda pontos de vista mais comuns, de modo geral, incluem aspectos de excelência, expectativas ou objetivos que devem ser alcançados, ausência de defeitos, adequação para uso que de certa forma, definem características das ações e/ou serviços de saúde. Prestar serviços de qualidade é fundamental para garantir os direitos dos cidadãos. (BRASIL, 2010, p.14)

Segundo o Ministério da Saúde o Agente Comunitário de Saúde está preparado para transmitir informações de saúde, sobre a comunidade onde mora. É um dos moradores daquele mesmo local. Tem bom relacionamento com os vizinhos, e têm condição de dedicar várias horas por dia exercendo o trabalho de ACS. Guiado pelo médico e pela enfermeira da Unidade de Saúde, sai de casa em casa e anota tudo o que pode ajudar na saúde da comunidade. Em sua grande maioria os agentes de saúde são mulheres (BRASIL, 2001, p. 30).

São os enfermeiros que acompanham e promovem à capacitação dos agentes e auxiliares, eles são co-responsáveis pela administração da unidade e ainda acham tempo para atuar na assistência (BRASIL, 2001, p. 30).

O Ministério da Saúde reconhece que a ação de qualificação dos Agentes Comunitários da Saúde deve ser permanente. Para que isso aconteça é necessário que esses profissionais sempre estejam se qualificando, fazendo cursos, treinamentos dentre outros meios de qualificação para que a população tenha muita confiança na qualidade dos serviços oferecidos pelos PSFs e principalmente pela equipe de saúde (BRASIL, 2009, p. 5)

As ações dos Agentes comunitários de saúde valorizam a comunidade e traz mais qualidade de vida a todos.

2.4 A importância do Agente Comunitário de Saúde

O ACS tem um papel importante no acolhimento das famílias, pois é um membro da equipe de saúde da família que faz parte da comunidade, o que ajuda a adquirir confiança, facilitando o contato direto (BRASIL, 2009, p. 18).

O Agente Comunitário de Saúde é um personagem fundamental, pois ele é quem está próximo dos problemas da comunidade, destacando-se pela capacidade de interagir com as pessoas e pela liderança natural que exerce. Seu trabalho beneficia e transforma várias situações-problema que interfere na qualidade de vida das famílias, principalmente com aquelas que não possuem saneamento básico, destinação do lixo, condições precárias de moradia, situações de exclusão social, desemprego, violência intra-familiar, drogas lícitas e ilícitas, acidentes etc. Seu trabalho tem como principal objetivo colaborar para a qualidade de vida de todas as pessoas que vivem na comunidade. Por isso é necessário que este esteja alerta. Tem que estar sempre “vigilante” (BRASIL, 2009, p. 24).

Sendo assim, o ACS é o ponto principal entre a comunidade e o PSF, ele está sempre orientando as pessoas para que todos tenham melhores condições de vida, identificando os problemas, e acompanhando com os procedimentos necessários.

3. METODOLOGIA

3.1. Tipo de Estudo

Este estudo foi elaborado através de uma pesquisa quanti-qualitativa, uma vez que buscou medir em quantidade e qualidade a opinião da população sobre a avaliação dos serviços prestados pelos agentes comunitários de saúde da família, na comunidade do Loteamento São Paulo I na cidade de Catolé do Rocha-PB.

Segundo Gil, (2002), essa análise define passo a passo as atividades de maneira bem definida, envolvendo na investigação vários fatores para a interpretação e a redação do relatório.

3.2. Tipo de Pesquisa

Quanto aos objetivos da pesquisa, a mesma é do tipo descritivo e exploratório. De acordo com Gil, (2002) as pesquisas descritivas e exploratórias são as que se propõe a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, proporcionando maior familiaridade com o problema, com visitas para torná-lo, mais explícito ou a construir hipóteses.

E é uma pesquisa de campo quanto aos procedimentos técnicos onde procura estudar um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social, ressaltando a interação entre seus componentes, exigindo do pesquisador que permaneça maior tempo na comunidade para que conheça a realidade do grupo estudado. (GIL, 2002).

3.3. População e Amostra

Em pesquisas quanti-qualitativas utiliza-se uma pequena amostra da população para medir quantidade e qualidade sobre o tema que está sendo abordado, assim será aplicado um questionário semi-estruturado contendo questões objetivas, a uma amostra de 100 pessoas, para avaliar a qualidade dos serviços dos agentes comunitários de saúde da família na Comunidade do Loteamento São Paulo I, na cidade de Catolé do Rocha – PB.

3.4. Instrumento de Coleta de Dados

Para alcançar os objetivos da pesquisa foi feita a coleta de dados na comunidade, na qual um questionário foi elaborado contendo treze questões objetivas.

O questionário proporcionou resultados sobre questões especialmente para a pesquisa, conforme seus objetivos, buscando informações concretas sobre a avaliação e sobre a qualidade dos serviços prestados pelos agentes comunitários de saúde da família.

As entrevistas foram realizadas durante 25 dias, onde foram feitas 100 visitas as residências dos moradores da comunidade do Loteamento São Paulo I. Foram colhidos dados referentes à qualidade dos serviços prestados pelos agentes

comunitários de saúde da família. Todas as entrevistas foram realizadas no período de 01 a 25 de Outubro de 2014, sendo conduzidas pelo mesmo entrevistador.

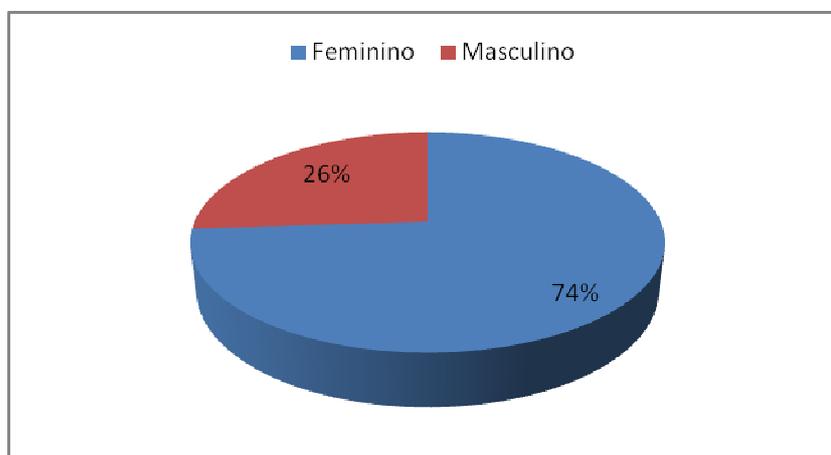
4. RESULTADOS E DISCURSÕES

4.1. Perfil dos Entrevistados

A pesquisa foi realizada na comunidade do Loteamento São Paulo I na cidade de Catolé do Rocha - PB, através de um questionário semi estruturado, contendo 13 (treze) perguntas, com uma amostra de 100 pessoas em outubro de 2014. Os resultados da pesquisa foram analisados através de gráficos.

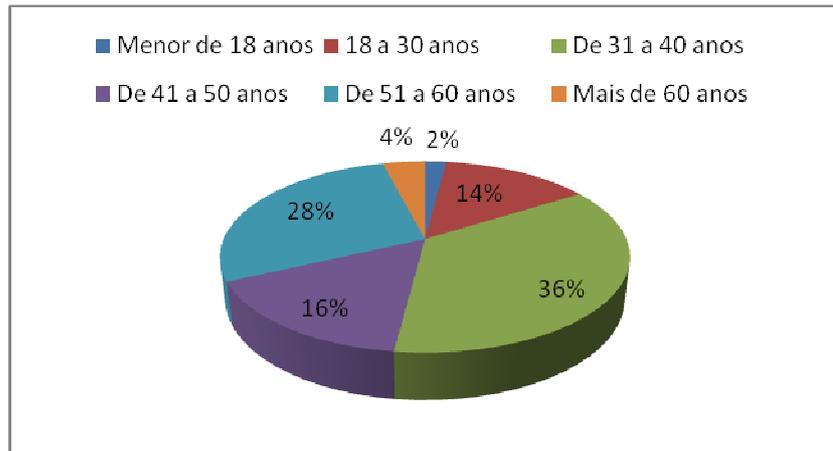
De acordo com a entrevista realizada se pôde constatar no gráfico 01 abaixo, que a maioria dos entrevistados é do sexo feminino (74%), enquanto que o sexo masculino o percentual foi de 26%.

Gráfico 01 – Sexo dos entrevistados



Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

O gráfico 02 a seguir mostra a faixa etária dos entrevistados, 2% para os menores de dezoito, 14% de 18 a 30 anos, 36% com idade entre 31 a 40, 16% os de 41 a 50. Outro destaque deste perfil etário são as pessoas da terceira idade com um percentual de 28% entre as pessoas de 51 a 60 anos e 4% para as pessoas com mais de 60 anos. Este resultado mostra que esta comunidade é formada por uma população de adultos jovem em sua maioria.

Gráfico 02 – Faixa etária dos entrevistados

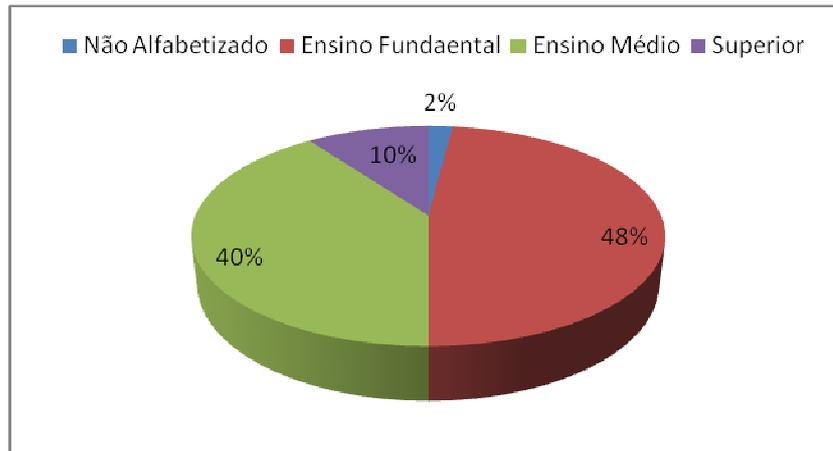
Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

O gráfico 03 mostra o resultado referente ao estado civil dos entrevistados, com um percentual de 78% são casados, 20% de solteiros e 2% de viúvas.

Gráfico 03 – Estado civil dos entrevistados

Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

O gráfico 04 a seguir mostra o resultado quanto ao grau de instrução dos entrevistados. Os dados revelaram que no loteamento 2% não são alfabetizados, 48% possuem o Fundamental Completo, 40% possuem o Ensino Médio e 10% tem Curso Superior. Este dado revela que esta população tem um baixo grau de escolaridade.

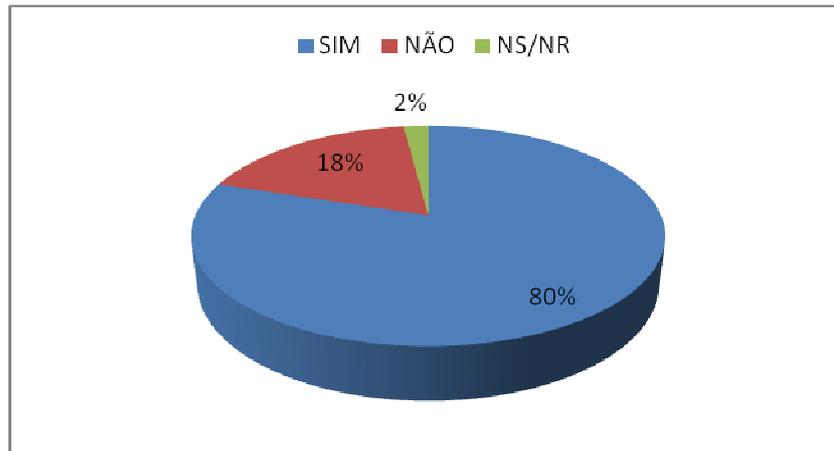
Gráfico 04 – Grau de escolaridade dos entrevistados

Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

4.2. Resultados da Pesquisa

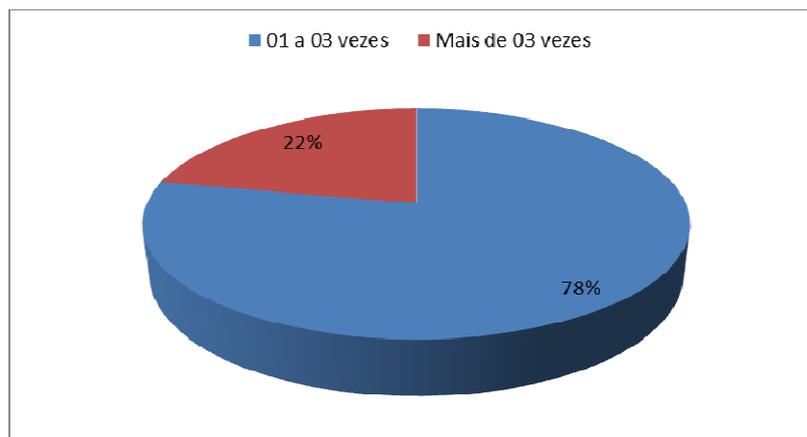
O resultado da pesquisa mostrou que muitas famílias recebem a visita e a assistência do Agente Comunitário de Saúde da Família e que a maioria dos beneficiários do sistema acha que o agente comunitário de saúde é importante, mas há problemas que precisam ser resolvidos. Os gráficos abaixo mostram os resultados das 13 perguntas feitas em campo diretamente aos beneficiários.

O gráfico 05 a seguir mostra os resultados referentes aos moradores que responderam que recebem visitas de agentes de saúde da família. Para isso foi feita a seguinte pergunta: sua família recebe visita de algum agente comunitário de saúde da família? A maioria dos entrevistados disse que sim, somando 80% no total, enquanto 18% responderam que não, e apenas 2% não sabiam ou não quiseram responder.

Gráfico 05 – Recebe visita dos agentes comunitários

Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas -2014

O gráfico 06 abaixo mostra o percentual de visitas feitas pelos agentes de saúde quando foram indagados sobre a quantidade de visitas realizadas mensalmente. Para tanto responderam a seguinte pergunta: Você sabe dizer quantas visitas o agente comunitário de saúde da família faz a sua casa? A pesquisa mostrou que 78% dos entrevistados responderam que os agentes comunitários vão às residências de 01 a 03 vezes por mês e 22% disseram que as visitas são mais de 03 vezes por mês.

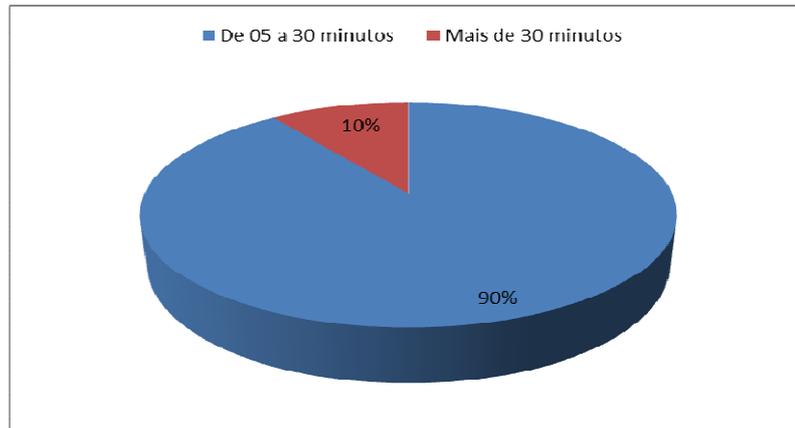
Gráfico 06 - Quantidade de visitas

Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

Para saber o tempo médio que o agente comunitário de saúde fica em cada visita foi feita a seguinte pergunta: você sabe dizer quanto tempo em média dura cada visita do agente comunitário a sua casa? Os resultados foram os seguintes:

90% dos entrevistados responderam que as visitas duram em média de 05 a 30 minutos, enquanto que apenas 10% responderam que as visitas duram mais de 30 minutos.

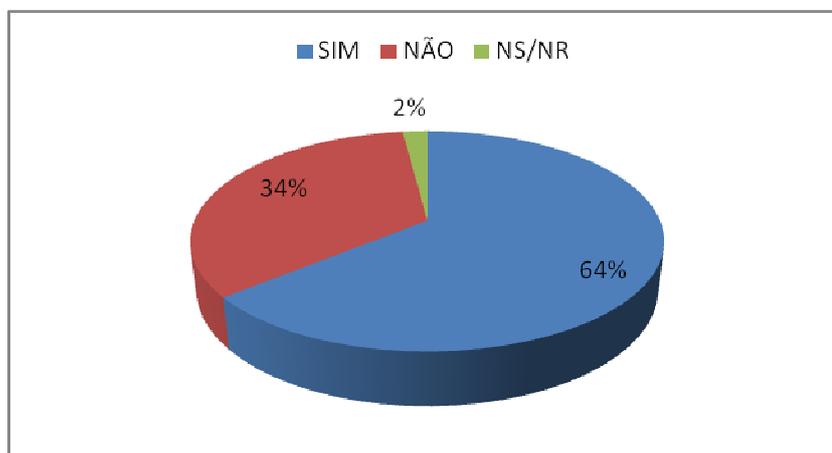
Gráfico 07 – Tempo médio de cada visita.



Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

O gráfico 08 abaixo mostra os resultados relativos ao tempo médio de cada visita quanto à interferência na qualidade do atendimento. Para tanto foi perguntado aos entrevistados: Em sua opinião, o tempo médio de cada visita interfere na qualidade do atendimento? 64% disseram que o tempo das visitas é pouco e por isso interfere sim na qualidade do atendimento. Já para 34% o tempo não interfere na qualidade do atendimento. O percentual dos que não sabiam ou não quiseram responder somou 2%.

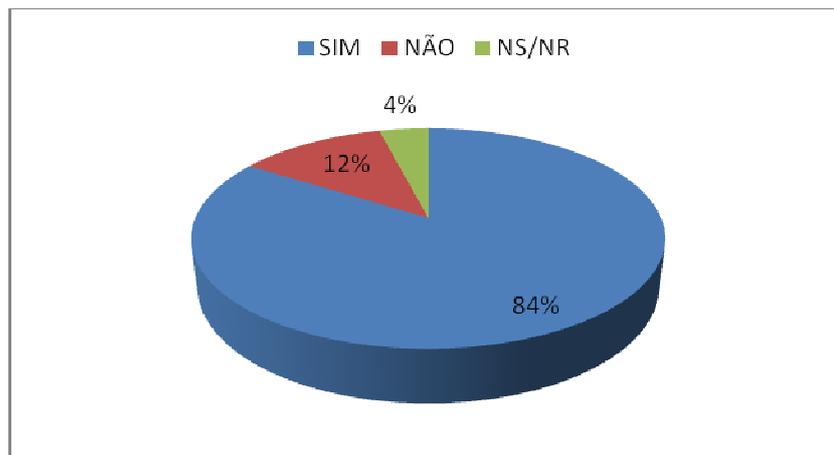
Gráfico 08 – Tempo de visita interfere na qualidade dos serviços



Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

Para saber se os agentes comunitários de saúde estão capacitados para exercer suas funções foi feita a seguinte pergunta aos entrevistados: em sua opinião os agentes comunitários de saúde estão capacitados para exercerem suas funções? 84% da população afirmaram que sim, 12% que não e 4% não sabiam ou não quiseram responder.

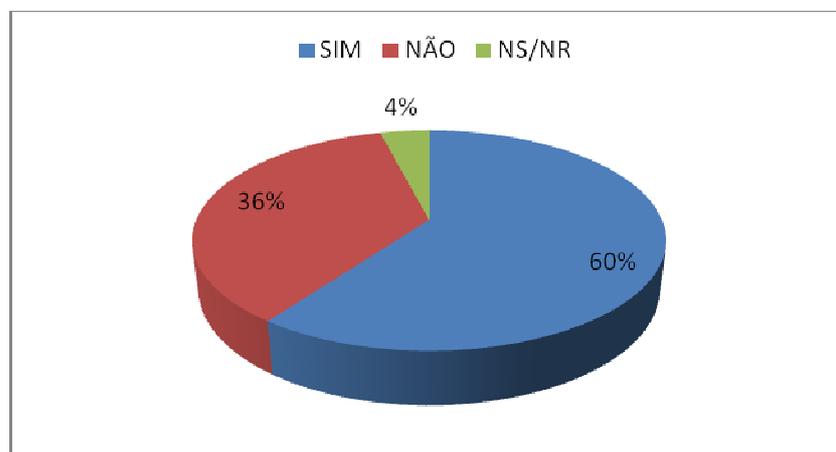
Gráfico 09 – Agentes capacitados para exercer funções



Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

Outra questão levantada foi quanto às condições de trabalho dos agentes de saúde. Foi feita a seguinte pergunta aos entrevistados: em sua opinião os agentes de saúde recebem equipamentos adequados para trabalhar? 60% disseram que sim, 36% disseram que não e 4% disseram que não sabiam ou não quiseram responder.

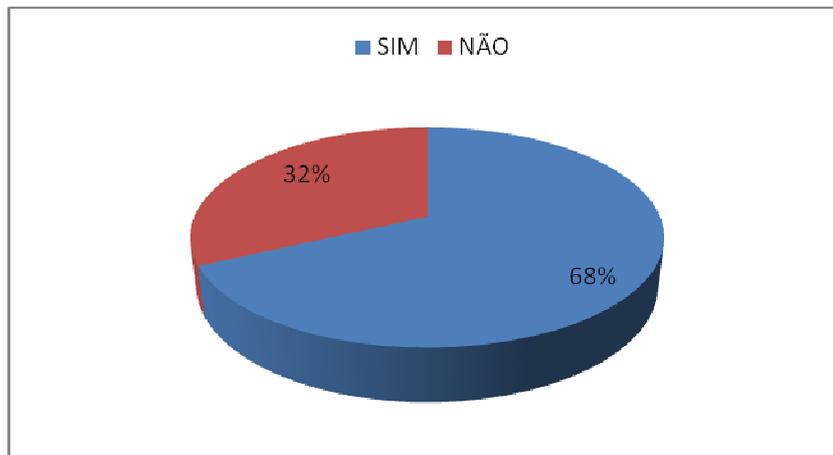
Gráfico 10 – Possui equipamentos adequados para trabalhar



Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

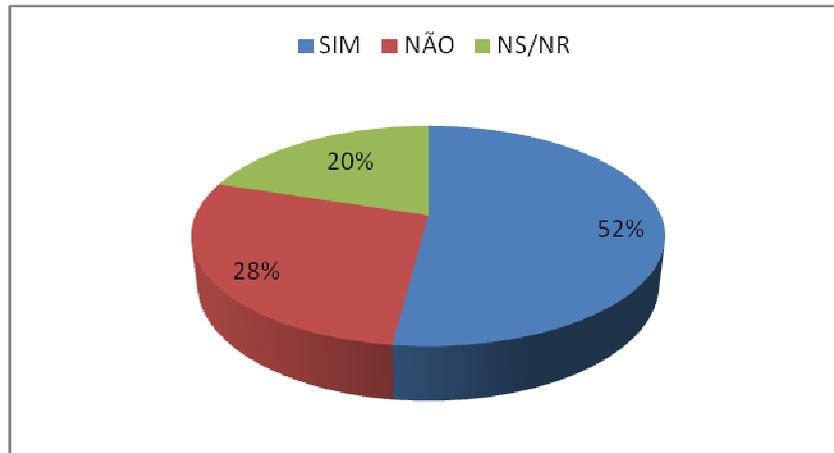
No gráfico 11 abaixo, estão os percentuais para a questão relacionada à falta de equipamentos utilizados pelos agentes de saúde. A pesquisa perguntou aos entrevistados: em sua opinião a falta de equipamentos adequados afeta a qualidade do serviço prestado pelos agentes comunitários? 68% disseram que sim, pois os equipamentos são essenciais para o trabalho do agente comunitário de saúde. Para 32% dos entrevistados disseram que não, ressaltando que os agentes precisam mais de informações para poder passar para a comunidade. Segundo eles, os agentes de saúde precisam ser bem capacitados, ficando, portanto, os equipamentos em segundo plano na qualidade dos serviços prestados a população.

Gráfico 11 – Falta de equipamentos interfere na qualidade dos serviços



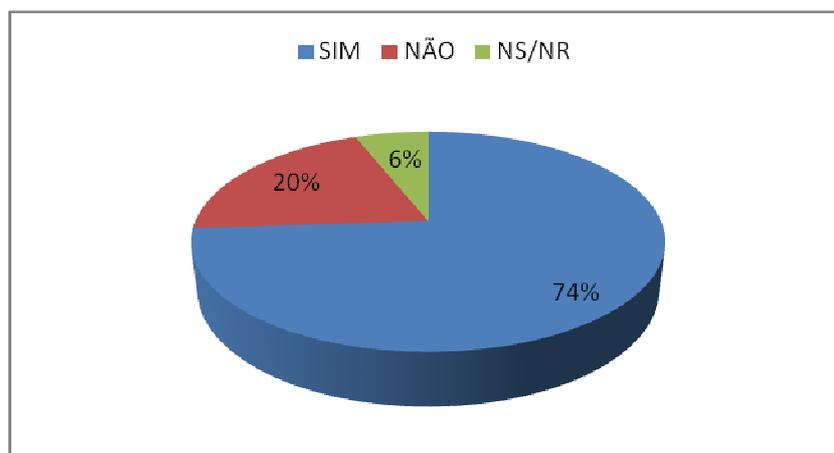
Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

O gráfico 12 a seguir mostra a opinião desta população no quesito remuneração. Para tanto foi feita a seguinte pergunta: em sua opinião os agentes de saúde recebem remuneração adequada para o desempenho da função? 52% responderam que sim, 28% responderam que não, pois o salário é pouco, os agentes têm muitas atribuições, dentre elas a visita é a principal, e 20% não sabiam quanto os agentes ganham por mês ou não quiseram responder.

Gráfico 12- Remuneração adequada

Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

Os dados do gráfico 13 abaixo mostram o resultado da pesquisa quando se fez a seguinte pergunta: em sua opinião a remuneração interfere no resultado desenvolvido pelos agentes comunitários? A maioria disse que sim somando com um percentual de 74%. Já 20% dos entrevistados disseram que não e 6% não sabiam ou não quiseram responder. Para a maioria dos entrevistados os agentes precisam ter conhecimento mais especializado, portanto, uma boa remuneração é justa, já que a maioria dos os agentes comunitários trabalha com dedicação e responsabilidade.

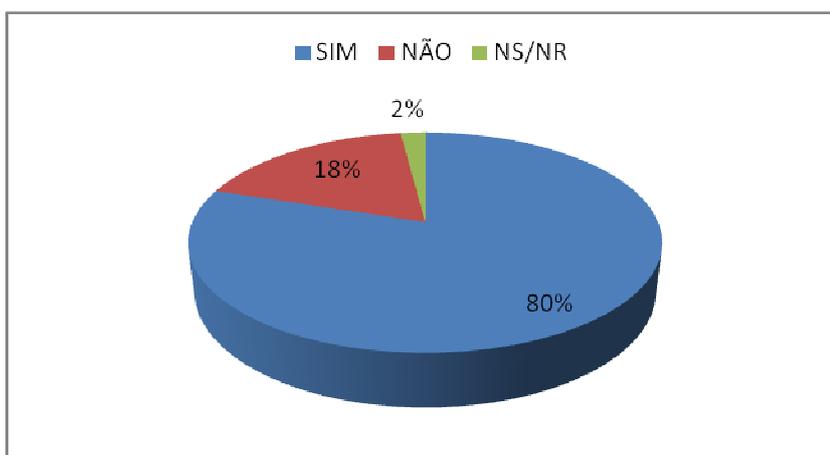
Gráfico 13 – Remuneração interfere no resultado do trabalho

Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

Para saber se a população estava satisfeita com a qualidade do atendimento foi feita a seguinte pergunta: Você está satisfeito com a qualidade do atendimento

dos agentes comunitários de saúde da família? Os dados do gráfico 14 abaixo mostram que: 80% estão satisfeitos, 18% não estão satisfeitos e 2% não sabem ou não quiseram responder. Este resultado revela que a população tem confiança no atendimento dos agentes comunitários, mesmo sabendo que há problemas na estrutura dos postos de saúde, na remuneração dos agentes de saúde, porém, acham que o trabalho do agente comunitário é eficiente e de qualidade.

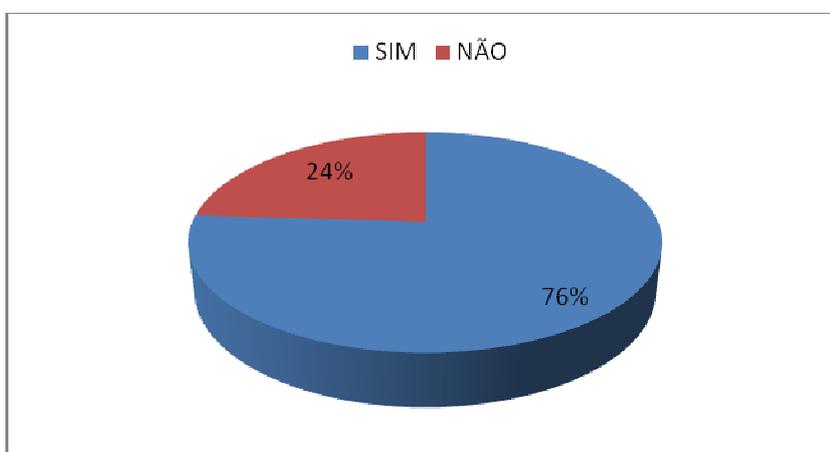
Gráfico 14 – Satisfação na qualidade do atendimento



Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

Ainda foi perguntado aos entrevistados: Você está satisfeito com a quantidade de visitas dos agentes comunitários de saúde? 76% afirmaram que estão satisfeitos com a quantidade de visitas, mais 24 % não estão satisfeitos e acham que as visitas deveriam ser mais frequentes.

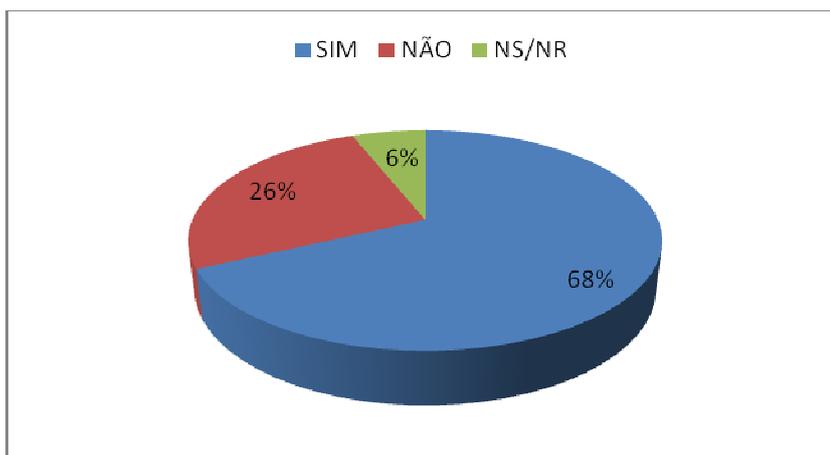
Gráfico 15 – Satisfação com a quantidade de visitas



Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

A pesquisa também quis saber dos entrevistados à visão que eles tinham sobre os agentes de saúde. O gráfico 16 abaixo mostra a resposta à pergunta: você sabe qual o papel do agente de saúde da família? 68% disseram que sabiam e que o agente era muito importante para a comunidade, 26% disseram que não sabiam, e 6% não quiseram responder.

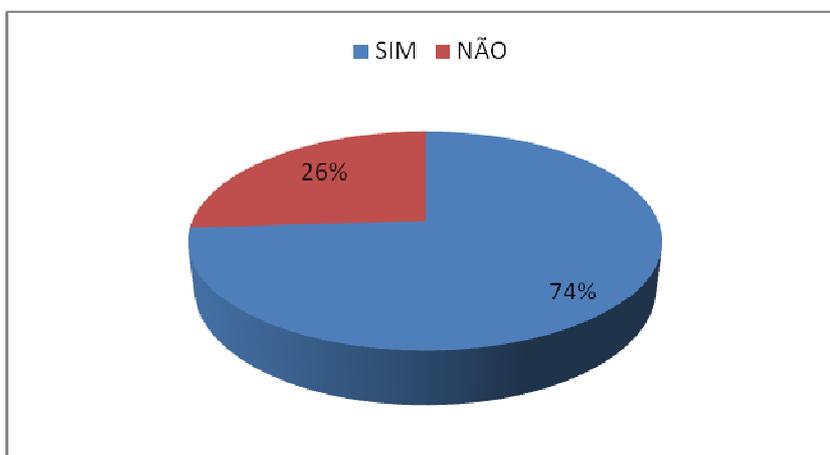
Gráfico - 16 – sabe o papel do agente comunitário



Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

Por fim a última pergunta foi: em sua opinião o agente comunitário de saúde atende as necessidades dos usuários? 74% afirmaram que sim, os agentes têm responsabilidade e atende a população com paciência, deixando-os muito bem informados, enquanto que 26% disseram que o agente deixa muito a desejar.

Gráfico 17 – O agente comunitário atende as necessidades



Fonte: a autora, a partir do resultado das entrevistas – 2014

5. CONCLUSÃO

O presente trabalho abordou a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Agentes comunitários de saúde da família, através de uma entrevista semi estruturada feita a população da Comunidade do Loteamento São Paulo I, na cidade de Catolé do Rocha, PB.

A população se mostrou em sua maioria estar satisfeita com a qualidade dos serviços prestados pelos Agentes Comunitários de Saúde da Família. O resultado da pesquisa também mostrou que uma parte da população local apontou problemas no atendimento deste serviço, a exemplo do numero de visitas, que para 24 % da população entrevistada o numero de visitas não é suficiente.

A pesquisa revelou que o Agente Comunitário de Saúde tem um papel muito importante para a comunidade. A relação entre agente comunitário de saúde e família. A população também enxerga os obstáculos que os agentes de saúde enfrentam para prestar um serviço de qualidade. Na visão da maioria, os serviços dos agentes de saúde são de fundamental importância para a saúde da população. Ressaltam que a maioria tem qualificação para atender e resolver vários problemas relacionados à saúde, porém, percebem que há necessidade constante de atualização desses profissionais. A família é o principal ponto de partida para o trabalho do ACS, a visita domiciliar que é a sua principal atividade. Os agentes de saúde têm em suas mãos a difícil tarefa de buscar e conscientizar as pessoas, orientando-as na promoção e prevenção de doenças, acompanhando o desenvolvimento das crianças e adolescentes, bem como no acompanhamento a saúde aos idosos e de toda população para que todos tenham uma boa qualidade de vida.

MANAGEMENT IN HEALTH: A LOOK ON THE QUALITY OF SERVICES OF AGENTS COMMUNITY HEALTH FAMILY IN LOTEAMENTO SÃO PAULO I IN CATOLE DO ROCHA - PB

ABSTRACT

this paper discusses the management in health: a look on the quality of services of agents community health family in Loteamento São Paulo in Catolé do Rocha in the state of Paraíba, on the services provided by community health agents. in this work we chose to do the type interviews quantitative and qualitative. had as main objective analyze the performance of community health worker as articulator of the family health team. there was also a literature review addressing implementation of psf's; the types and quality of services provided by community health workers; and the community health agent importance to the community. interviews were conducted with a sample of the population with objective questions. after analyzing the results, it is concluded that the service of the community health agents in view of the study population, presents a satisfactory performance, with regard to the evaluation of quality of services.

Keywords: Quality assessment. Services. Health workers. PSF.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **A implantação da Unidade de Saúde da Família/** MILTON Menezes da Costa Neto, org. _ Brasília: Ministério da Saúde; Secretaria de Políticas de Saúde, Departamento de Atenção Básica, 2000.

_____. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Atenção Primária e Promoção da Saúde**. Vol. 3/ Conselho Nacional de Saúde. – Brasília: CONASS, 2011.

_____. Ministério da Saúde. Departamento de Atenção Básica, **Guia Prático do Programa de Saúde da Família**. Brasília, Ministério da Saúde, 2001.

_____. Ministério da Saúde. Revista Brasileira de Saúde da Família. **PSF avanços e desafios**. NEGRI Barjas. Secretaria de Políticas Públicas. Departamento de Atenção Básica, 2002.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Coordenação de Saúde da Comunidade. **Saúde da Família: uma estratégia para a reorientação do modelo assistencial**. Ministério da Saúde. Brasília. Ministério da Saúde, 1997.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Guia Prático do Agente Comunitário de Saúde/**Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção. Básica – Brasília: Ministério da Saúde, 2009. 260 p. Il. – (Série A. Normas e Manuais Técnicos).

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **A melhoria contínua da qualidade na atenção primária à saúde: conceitos, métodos e diretrizes /** Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2010. 140 p.: il. – (Série B. Textos Básicos de Saúde).

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **O trabalho do agente comunitário de saúde /** Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2009. 84 p.: il. – (Série F. Comunicação e Educação em Saúde).

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa/** Antonio Carlos Gil. - 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO N° _____

Data da Entrevista: _____
Entrevistador (a): _____
Localidade: _____
Logradouro: _____
Município: _____
Responsável pelo Domicílio: _____
Escolaridade: _____
Idade: _____ Anos
Estado Civil: _____

1. Sua família recebe visita de algum agente comunitário de saúde da família?

- () Sim
- () Não
- () NS/NR

2. Você sabe dizer quantas visitas o agente comunitário de saúde da família faz por mês a sua casa?

- () Sim Quantas ? _____
- () Não
- () NS/NR

3. Você sabe dizer quanto tempo em média dura cada visita do agente comunitário a sua casa?

- () Sim Quanto tempo em minutos ? _____
- () Não
- () NS/NR

4. Em sua opinião o tempo médio de cada visita interfere na qualidade do atendimento?

- () Sim
- () Não
- () NS/NR

5. Em sua opinião os agentes comunitários de saúde estão capacitados para exercerem suas funções?

- () Sim
- () Não
- () NS/NR

6. Em sua opinião os agentes de saúde recebem equipamentos adequados para trabalhar?

- Sim
- Não
- NS/NR

7. Em sua opinião a falta de equipamentos adequados afeta a qualidade do serviço prestado pelos agentes comunitários?

- Sim
- Não
- NS/NR

8. Em sua opinião os agentes de saúde recebem remuneração adequada para o desempenho da função?

- Sim
- Não
- NS/NR

9. Em sua opinião a remuneração interfere no resultado do trabalho desenvolvido pelos agentes comunitários?

- Sim
- Não
- NS/NR

10. Você está satisfeito com a qualidade do atendimento dos agentes comunitários de saúde da família?

- Sim
- Não
- NS/NR

11. Você está satisfeito com a quantidade de visitas dos agentes comunitários de saúde da família?

- Sim
- Não
- NS/NR

12. Você sabe qual o papel do agente de saúde da família?

- Sim
- Não
- NS/NR

13. Em sua opinião o agente comunitário de saúde da família atende as necessidades dos usuários?

Sim

Não

NS/NR