



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

**LISANDRA MARIA DE LIMA**

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: O caso da  
policlínica Dr. Aglair da Silva no município de Itabaiana-PB**

**CAMPINA GRANDE-PB  
2021**

**LISANDRA MARIA DE LIMA**

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: O caso da  
policlínica Dr. Aglair da Silva no município de Itabaiana-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) III - Gestão Municipal, semestre 2018.2.

Orientador: Prof. Me. Lucas Andrade de Moraes

**CAMPINA GRANDE-PB**

**2021**

L732s Lima, Lisandra Maria de.  
Satisfação dos usuários do serviço público de saúde  
[manuscrito] : O caso da policlínica Dr. Aglair da Silva no  
município de Itabaiana-PB / Lisandra Maria de Lima. - 2021.  
28 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em  
Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba,  
EAD - João Pessoa , 2021.

"Orientação : Prof. Me. Lucas Andrade de Moraes ,  
Coordenação do Curso de Administração - CCEA."

1. Administração Pública. 2. Saúde Pública. 3. Serviços  
Públicos. I. Título

21. ed. CDD 351

LISANDRA MARIA DE LIMA

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: O caso da  
policlínica Dr. Aglair da Silva no município de Itabaiana-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) III - Gestão Municipal, semestre 2018.2.

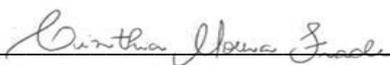
Aprovada em: 23/11/2021.

BANCA EXAMINADORA



---

Prof. Me. Lucas Andrade de Moraes (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof. Me. Cinthia Moura Frade  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof. Me. Jamilton Costa Pereira  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos todos os MEUS FAMILIARES, em especial aos MEUS PAIS e MINHAS IRMÃS por tudo que fizeram e fazem comigo. As palavras para dedicar este trabalho podem ser resumidas como o Amor e a Gratidão!

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus por estar sempre presente ao longo da minha vida, me dando força para superar os obstáculos.

Aos meus pais, que sempre me incentivaram aos estudos.

As Coordenadoras e professores do Curso de Administração Pública da UEPB, pelo apoio e incentivo.

Ao Professor Me. Orientador Lucas Andrade de Moraes pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação e pela dedicação.

Aos colegas de curso pelos momentos de amizade e apoio durante as atividades em grupo.

A verdadeira felicidade é impossível sem verdadeira saúde, e a verdadeira saúde é impossível sem um rigoroso controle dos desafios na gestão da saúde.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>09</b>
<b>2</b>	<b>ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ALGUMAS CARACTERÍSTICAS .....</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>SATISFAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO .....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>24</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>27</b>

## **SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: O caso da policlínica Dr. Aglair da Silva no município de Itabaiana-PB**

Lisandra Maria Lima<sup>1</sup>

### **RESUMO**

Este trabalho de conclusão de curso tem por objetivo avaliar o nível de satisfação dos usuários do serviço público de saúde da policlínica Dr. Aglair da Silva no município de Itabaiana-PB. Para tanto, foi utilizada uma pesquisa de campo descritiva, com metodologia quanti-qualitativa, além disso foi empregado o levantamento com survey. Para análise dos dados, foi utilizada a planilha gráfica do Excel, por meio do método da análise interpretativa. Como resultado, a pesquisa, no geral, demonstrou a satisfação dos usuários em relação aos mais variados aspectos do atendimento da unidade de saúde, como o atendimento dispensado pelo profissional de saúde e a espera no atendimento.

**PALAVRAS-CHAVES:** Satisfação. Administração Pública. Saúde Pública. Serviços Públicos.

### **SATISFACTION OF PUBLIC HEALTH SERVICE USERS: The case of Dr. Aglair da Silva polyclinic in the municipality of Itabaiana-PB**

### **ABSTRACT**

This course conclusion work aims to assess the satisfaction level of users of the public health service at the Dr. Aglair da Silva polyclinic in the city of Itabaiana-PB. For that, a descriptive field research was used, with a quantitative-qualitative methodology, in addition to a survey with a survey. For data analysis, a graphic Excel spreadsheet was used, through the method of interpretive analysis. As a result, the survey, in general, demonstrated the satisfaction of users in relation to the most varied aspects of care at the health unit, such as the care provided by the health professional and the waiting period.

**Keywords:** Satisfaction. Public administration. Public health. Public services.

---

<sup>1</sup> Graduanda no Curso de Administração Pública da UEPB

## 1 INTRODUÇÃO

Uma administração pública de qualidade influencia diretamente a vida das pessoas e em sua qualidade. Nesse sentido, a gestão pública municipal deve trabalhar para que, no planejamento de suas ações, haja uma precisão de resultados significantes que gerem impactos positivos na sociedade. Este planejamento, atravessa, inclusive, em assegurar os direitos e as garantias constitucionais.

Diante do tema, muito se tem debatido, atualmente, quais os caminhos um administrador público precisa trilhar para que sua administração obtenha êxito. De qualquer maneira, sabe-se que um caminho, principalmente, ele precisa seguir: administrar os recursos públicos da melhor forma é essencial para promover o bem estar de todos.

No âmbito da saúde pública, é necessário que os governantes criem condições de melhoria na qualidade de vida da população, aperfeiçoando os serviços públicos oferecidos. Identificar as especificidades, as fragilidades e as carências de sua população, norteará o administrador público nesse aperfeiçoamento e em sua tomada de decisão.

Diante disso, percebemos a necessidade de investigar, na prática, como uma administração pública vem desenvolvendo suas ações no campo da saúde, e se a população atendida está satisfeita com os serviços públicos disponibilizados. Este trabalho é fruto, portanto, dessa reflexão.

Dessa forma, o presente trabalho, a partir da reflexão acima reportada, objetiva-se principalmente avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento do serviço público de saúde da policlínica Dr. Aglair da Silva no município de Itabaiana-PB. Especificamente, objetivamos caracterizar o perfil dos usuários da unidade.

Se fez necessário, na construção desse trabalho, revisar vários autores que tem se debruçado na temática em questão, como Meirelles (2006), Nascimento (2008), Esperidião e Trad (2006) entre outros. Estes autores têm formulado seus pensamentos acerca da administração pública brasileira, do direito administrativo e da satisfação dos usuários com os serviços públicos. Como procedimento de coleta de dados, foi utilizado um questionário, em um método de pesquisa de cunho descritivo quanti-qualitativo. Esses instrumentos garantiram a compreensão e a obtenção das informações necessárias para desenvolvimento desse estudo.

Para alcançar os objetivos pretendidos, este trabalho foi dividido em dois capítulos. No primeiro capítulo serão apresentados algumas características da administração pública e dos serviços públicos; no segundo, abordaremos a saúde pública.

## 2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – ALGUMAS CARACTERÍSTICAS

Administrar deve ser entendida como colocar em prática um conjunto de princípios tendo como objetivo coordenar, dirigir ou conduzir as ações de um determinado grupo de uma comunidade na busca por resultados eficazes.

O termo público, por sua vez, no sentido restrito da palavra, refere-se à população, coletividade. Poderemos abranger, ainda, como algo pertencente a todas as pessoas. Nesse sentido, os governos das nações, estados e municípios têm sua relação com a sociedade, isto é, pertencem ao povo.

A administração tem, também, um propósito de construção, sendo intrinsecamente pensada para resolução de problemas do bem comum, coletivo. Isto nos leva a ter a grande certeza de que a administração está presente em nossas vidas em todos os momentos. Além disso, a arte de administrar promove a movimentação frequente de nossa sociedade.

Para Marx, (1968, p. 30) “Quais quer que sejam os interesses e desejos que as motivem, as pessoas estabelecem continuamente objetivos a alcançar; a administração compreende tudo que fizerem daí por diante para atingir seus objetivos”.

Se para alcançarem os objetivos pretendidos, as pessoas tomam posse da administração, os sistemas políticos assim também se apoderam, e desde que eles começaram a funcionar, a administração pública predomina. Ela tem, como grande objetivo, solucionar as preocupações e problemas comum a todos, levando sempre em consideração os fatores de importância básica.

Hely Lopes Meirelles muito bem conceitua a administração pública, corroborando com nossa informação anteriormente relatada:

Em sentido formal, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do governo; em sentido material; é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício do coletivo. Numa visão global, a administração é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas. (MEIRELLES, 2006, p. 64)

Na entrelinhas no que nos expõe Hely Lopes Meirelles, a gestão pública, como em uma tríade, envolve a relação entre o governo, órgãos administrativos e a população. Em outras palavras, o povo exige, o governo analisa e os órgãos administrativos são os responsáveis pela aplicabilidade dos interesses.

Ressalta-se, ainda, que a administração pública está conectada, ou melhor, composta a vários dispositivos legais. Ela também tem suas funções na sociedade, além de ser regida por normas.

Nesse contexto, Hely Lopes Meirelles, em *Direito Administrativo Brasileiro*, apresenta cinco princípios básicos previstos em lei que a administração pública possui:

- O princípio da Legalidade representa uma garantia para os administrados, pois qualquer ato da Administração Pública somente terá validade se respaldado em lei. Representa um limite para a atuação do Estado, visando à proteção do administrado em relação ao abuso de poder.
- O princípio da Impessoalidade nada mais é que o clássico princípio da finalidade, o qual impõe ao administrador público que só o ato para seu fim legal. E o fim legal é unicamente aquele que a norma de direito indica expressa ou virtualmente como objetivo do ato, de forma impessoal.
- O Princípio da Moralidade, o ato e a atividade da administração pública devem obedecer não só à lei, mas também à moral. Todo aquele que objetivar algum tipo de vantagem patrimonial indevida, em razão de cargo, mandato, emprego ou função que exerce, estará praticando ato de improbidade administrativa. Exemplos: usar bens e equipamentos públicos com finalidade particular; intermediar liberação de verbas; estabelecer contratação direta quando a lei manda licitar; vender bem público abaixo do valor de mercado; adquirir bens acima do valor de mercado (superfaturamento).
- O Princípio da Publicidade é a divulgação oficial do ato para conhecimento público e início de seus efeitos externos.
- O Princípio da Eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros. (MEIRELLES, 2006, p. 86-94)

Como poderemos perceber, estes princípios são as regras que o gestor público deve seguir em suas atividades administrativas, para o bom funcionamento da estrutura e sistema público.

No Brasil, a administração pública está organizada federativamente, tendo sua funcionalidade atribuída aos poderes executivo, legislativo e judiciário. A categoria da administração pública é compreendida pela União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, que são pessoas jurídicas de direito público.

Vale salientar, também, que a administração federal é composta pela administração direta e a administração indireta. Edson Ronaldo Nascimento explicita estas duas entidades da administração:

Administração direta, regida pelo direito público e exercendo funções clássicas de governo (a partir dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário). A administração indireta, regulada por normas do direito público e do direito privado, podendo assumir a forma de autarquia, fundação e fundos. Também serão consideradas dentro da administração indireta as empresas controladas pelo Poder Público (que o Estado possui maioria acionária) (NASCIMENTO, 2008, p.1)

Atualmente, o gestor público incumbido de conduzir a administração federal é o presidente Jair Messias Bolsonaro. Vencedor, em 2018, de um processo democrático, por meio de votação, em que a maioria dos brasileiros o escolheu para ocupar o cargo público.

Assim como o presidente do Brasil, todo gestor público, no exercício de suas funções, deve estar ciente de seus poderes e deveres como administrador público.

Primeiramente, um gestor público precisa estar convicto da responsabilidade do cargo para o qual ele foi escolhido, afinal, deve-se executar os projetos com os fins sociais, objetivando o bem estar de todos. Além disso, a sociedade sente-se representada por este agente público e acredita em sua capacidade de administração.

Integra-se, sobretudo, a esta capacidade administrativa, a responsabilidade de o gestor público colocar em prática as ordens e orientações estabelecidas pela lei, para que se possa garantir os desejos básicos da população, especialmente, os ligados à saúde e educação.

Segundo Meirelles (2006):

No desempenho dos encargos administrativos o agente do Poder Público não tem a liberdade de procurar outro objetivo ou de dar fim diverso do prescrito em lei para a atividade. Não pode, assim de deixar de cumprir os deveres que a lei lhe impõem, nem renunciar a qualquer parcela dos poderes e prerrogativas não lhe são outorgados em consideração pessoal, mas sim para serem utilizados em benefício da comunidade administrada. (MEIRELLES, 2006, p. 86)

Desse modo, o gestor público, nas prerrogativas de seu cargo, deve conduzir sua administração pelo interesse coletivo, jamais em interesse próprio, observando, sobremaneira, os dispositivos legais.

Estes dispositivos são, ainda, a base dos poderes e deveres de toda a autoridade pública, devendo utilizá-los adequadamente em prol da comunidade. Para Meirelles (2006), caso o agente público empregue este poder para benefício próprio, estará cometendo abuso de poder. Este sábio autor aponta que “tal conduta caracteriza abuso de poder e, conforme o caso, tipificaria o crime de abuso de autoridade, definido e punido pela lei” (MEIRELLES, 2006, p. 105).

Adentrando um pouco no campo do direito e esclarecendo a informação acima, o ordenamento jurídico que dispõe sobre os crimes de abuso de autoridade praticados por agente público, servidor ou não, que, no exercício de suas funções abuse do poder que lhe tenha sido atribuído é a Lei nº 13.869 de 05 de setembro de 2019, editada no governo do Presidente Jair Messias Bolsonaro.

Portanto, baseados unicamente nos limites de seus deveres e poderes, a autoridade administrativa, em nenhum momento no exercício de seu cargo ou função, deve ultrapassar as barreiras legais, tendo sempre como verdadeiro propósito as atividades administrativas impostas pelo cargo.

### 3 SATISFAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO

A Constituição Federal define que os serviços públicos devem ser prestados pelo Estado. Ainda para a Carta Magna, o serviço público seria como uma atividade econômica. Nesse sentido, segundo André Nakamura, “o serviço público é uma atividade econômica prestada pelo Estado diretamente ou por meio de concessão, em regra de forma monopolista, salvo os serviços de educação e saúde” (NAKAMURA, 2019, p. 303).

Dessa forma, os serviços públicos têm em sua essência a natureza instrumental, isto é, surgem atrelados a ordenamentos jurídicos para que os governos possam resguardar os direitos de interesse público e coletivos, buscando sua satisfação.

Conforme reportado acima, na garantia dos direitos coletivos não basta apenas conferi-los, o Estado deve proporcionar a satisfação do usuário, adquirente do direito. Desse modo, a satisfação do usuário precisará ser perseguida pelos gestores administrativos.

Contudo, a organização dos elementos que abrigam um estudo sobre a satisfação do usuário é um conceito recente e bastante complexo. Sobre isso, Esperidião e Trad (2006, p. 1271) revela que muitos trabalhos “buscaram estudar a relação entre a satisfação e as variáveis que a determinam”. Não obstante, ainda para estas autoras, estes estudos não são suficientes para caracterizar a natureza ou o quantitativo de fatores que exercem sobre a satisfação, os resultados desses estudos divergem entre si.

Ainda nesse viés, a satisfação do usuário apresentam direcionamento ao cliente, como o modelo desenvolvido por Kano et al. (1984), que, ao descobrir e qualificar os atributos de um produto ou serviço, torná-lo-ia mais atrativo para seus clientes.

Apesar dessa complexidade em definir a satisfação, de certo é que “atualmente, as pesquisas de satisfação de usuários encontram-se colocadas como uma das principais estratégias para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017)”. (ESPERIDIÃO; VIEIRA-DA-SILVA, 2018)

A lei citada por Monique A. Esperidião e Lígia M. Viera-da-Silva dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. O disposto da Lei nº 13.460 aplica-se à Administração Pública direta e indireta, de todos os entes da federação. Para os fins desta Lei, consideram-se usuários a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza de serviço público, efetiva ou potencialmente e serviço público a atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública.

Vale ainda ressaltar que a norma prevê uma avaliação contínua dos serviços públicos, conforme disposto no art. 23:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

**I - satisfação do usuário com o serviço prestado;**

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário. (BRASIL, 2017, grifo nosso)

No âmbito dos serviços públicos de saúde, a satisfação do usuário, conforme demonstram alguns estudos (Herrera-Kiengelher, 2009; Hercos e Berezovsky, 2006), está relacionada, sobretudo, com o aspecto de interação do paciente com a equipe de saúde. Nesse sentido, a clareza de informações repassadas aos usuários, a atenção da equipe e o acolhimento, por exemplo, são determinantes na avaliação da satisfação do usuário.

Estes estudos ainda nos mostram que o principal elo de interação entre paciente e instituição é o profissional com quem o usuário mantém o primeiro contato, normalmente o enfermeiro. A partir dessa relação, o paciente imediatamente forma um juízo sobre satisfação ou insatisfação, desde problemas relacionados à falta de estrutura do ambiente, a outros serviços oferecidos pela unidade de saúde e a assistência dispensada.

Embora se saiba que esta valorização da comunicação por parte do usuário seja determinante em uma avaliação positiva, uma investigação contínua sobre a satisfação dos usuários com os serviços prestados representa um potencial indicador dos resultados a serem alcançados por estes serviços, inclusive na melhoria no atendimento ao paciente. Essa avaliação continuada, como vimos anteriormente, é preconizada pela Lei nº 13.460.

Desse modo, este resultado é fundamental, pois, tendo em vista a avaliação de todo processo de atendimento pelos usuários, as práticas profissionais são repensadas e pode-se refletir sobre a configuração de organização dos serviços.

#### 4 METODOLOGIA

Este estudo foi idealizado vislumbrando entender a satisfação do público usuário dos serviços de um estabelecimento de saúde e se estes serviços atendem aos anseios da população usuária.

Depreender essas questões problematizadas, além de possibilitar conhecer os usuários do serviço público de saúde e tentar compreendê-los, propicia discutir se o administrador público municipal, de fato, planeja e concretiza suas ações baseadas nos desejos coletivos.

Pensando isso, para coleta de dados utilizamos uma pesquisa descritiva com metodologia quanti-quantitativa, além disso empregamos o levantamento com survey. Segundo Gil (1999), as pesquisas descritivas têm sua finalidade na descrição das características de determinada população. Esse tipo de pesquisa, segundo Sellitz et al. (1965), busca descrever detalhes de um fenômeno ou situação, sobretudo o que está ocorrendo. Ainda para este autor, a pesquisa descritiva permite abranger as características de um indivíduo com exatidão.

Para pesquisa de campo, foi elaborado um questionário com onze perguntas, sendo nove perguntas fechadas e duas abertas, que tinham como propósito, principal, identificar as necessidades da população. As perguntas transitavam desde um questionário socioeconômico dos entrevistados a um questionário de satisfação do atendimento.

O local do estudo é a Policlínica Municipal Dr. Aglair da Silva que é um estabelecimento de saúde que foi inaugurado em 04 de setembro de 2009, na gestão da prefeita Euridice Moreira da Silva. A unidade está localizada no centro da cidade de Itabaiana.

Para os gestores municipais, a policlínica representa um avanço na ampliação de assistência aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo resolução nas consultas de atenção básica e oferecendo serviços de várias especialidades.

Segundo dados coletados na própria unidade, conforme disposto detalhadamente no Apêndice B, o número total de atendimento ambulatorial na Policlínica Dr. Aglair da Silva entre os meses de dezembro/2020 a agosto/2021 foi de 103.349 consultas. Percebe-se uma média mensal entre janeiro/2021 a agosto/2021 de 12.914 atendimentos. Entre as especialidades médicas à disposição da população, as três que apresentaram o maior número de atendimento no primeiro período acima citado foram enfermeiro, fisioterapeuta e psicólogo clínico.

O trabalho de Campo foi realizado nos dias 29 de outubro de 2021 e 03 de novembro de 2021, em visitas realizadas a Policlínica Municipal Dr. Aglair da Silva. O levantamento da pesquisa foi por amostragem, tendo em vista a disponibilidade dos usuários. Foram abordados pacientes que se encontravam aguardando atendimento médico, ou no momento da sua saída da consulta. No total, foram aplicados 15 questionários com os usuários.

Para análise dos dados, utilizamos a planilha gráfica do Excel, por meio do método da análise interpretativa. Amparamo-nos, também, em estudos realizados por diversos autores no campo da administração pública, saúde pública e satisfação do usuário.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

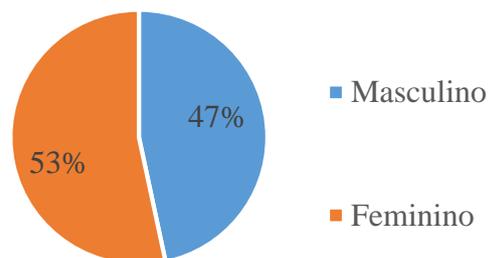
No total, foram pesquisados 15 usuários dos serviços da Policlínica. Esses pacientes foram abordados no momento que esperavam por atendimento ou quando saíram do consultório médico. Alguns pacientes abordados preferiram não responder ao questionário, alegando, entre outras razões, pouco tempo disponível.

Conforme descrito anteriormente, o questionário foi composto por 11 perguntas. Na primeira delas, identificamos o sexo do paciente.

De acordo com o gráfico 1, o número entre homens e mulheres foi bastante equilibrado, representando, praticamente, 50% para ambos os sexos. Dos quinze entrevistados, 7 eram do sexo masculino e 8, do sexo feminino.

Um dado importante relacionado ao sexo do paciente é que, segundo Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) 2019, as mulheres se consultam mais com médicos do que homens.

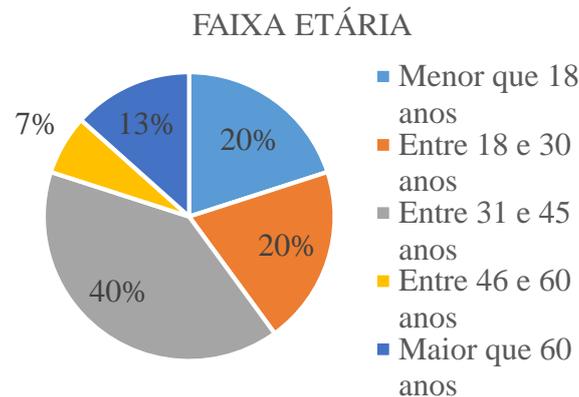
Figura 1: Sexo dos entrevistados



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Na figura 2, identificamos a faixa etária dos pacientes, conforme abaixo:

Figura 2: Faixa Etária



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

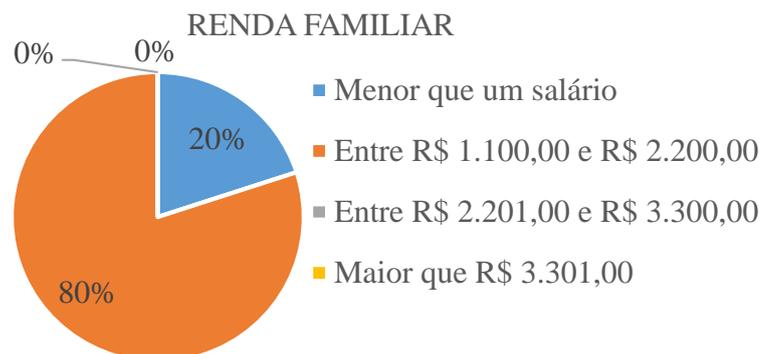
Percebemos que a faixa etária com o maior número de atendimento se concentra entre 31 e 45 anos, representando quase 40% do total dos entrevistados. Esse fenômeno pode ser explicado tendo em vista que esta faixa etária concentra grande parte da distribuição da população brasileira de acordo com as faixas de idade, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Como apresentado no gráfico 3, a maioria dos entrevistados informou que a renda familiar, isto é, a soma da renda de todos os indivíduos integrantes do grupo familiar, é entre R\$ 1.100,00 a R\$ 2.200,00, 12 pessoas dos 15 entrevistados assinalaram esta opção. Relevante observar que outros três entrevistados apontaram que a renda do grupo familiar é menor que um salário mínimo.

Esse evento nos leva a acreditar que os principais usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) fazem parte da população economicamente menos favorecida e vulnerável.

Assim está, no gráfico 3, compilação dos dados obtidos através da pergunta sobre a renda familiar:

Figura 3: Renda Familiar



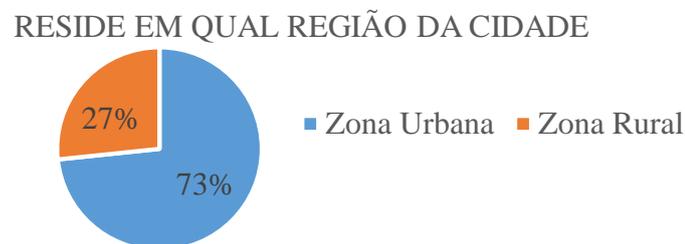
Fonte: Dados da pesquisa, 2021

A figura 4 nos mostra um pouco da dimensão dos entrevistados que moram na zona urbana ou zona rural. Como poderemos observar, mais de 70% dos pacientes residem na Zona Urbana. Não sabemos, especificamente, se a leitura desse dado pode estar ligada aos dias em que a pesquisa foi realizada, ou se, por exemplo, a divulgação dos serviços de médicos especialistas é mais amplamente divulgada na zona urbana.

Contudo, dados do IBGE, anteriormente apresentado nesse trabalho, confirmam que a população da cidade de Itabaiana é predominantemente urbana.

Ainda sobre a constatação da predominância dos entrevistados serem da zona urbana, segundo Kassouf (2005), do grupo de pessoas que procura apoio do profissional médico para cuidados de sua própria saúde, é observado que um percentual maior se concentra na zona urbana em comparação a zona rural.

Figura 4: Reside em qual Região da Cidade

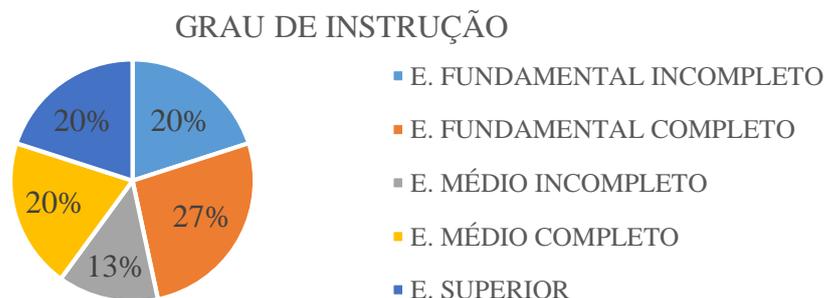


Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

Quanto ao grau de instrução dos entrevistados, a pesquisa nos mostrou que há uma diversificação em relação à formação acadêmica. Conforme apresentado no gráfico 5, todas as opções de formações educacionais apresentadas aos usuários foram assinaladas e, na compilação desses dados, houve um número bem parecido entre elas.

Consideramos esta diversificação no grau de instrução bastante benéfica, pois entendemos que o grau de escolaridade pode ter estreita relação com o nível de saúde das pessoas. Além disso, quanto mais se tem conhecimento, mais se exige dos gestores públicos.

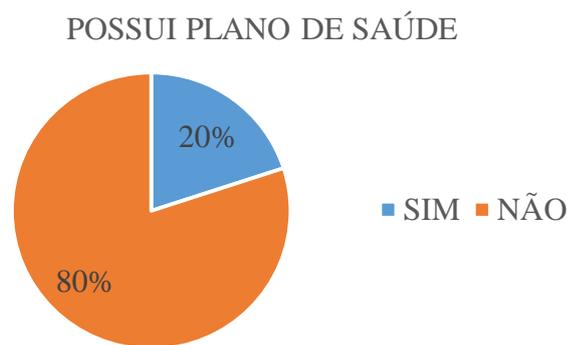
Figura 5: Grau de Instrução



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

Conforme figura 6, foi perguntado se os entrevistados possuíam plano de saúde. Apenas 1 entrevistado afirmou ter plano de saúde particular. Portanto, quase 100% dos pesquisados não possui convênio. Esta é uma realidade de muitos brasileiros, conforme apontou uma pesquisa realizada em 2018 e encomendada pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL), mostrando que 69,7% dos brasileiros não possuem plano de saúde particular. Esta pesquisa ainda constatou que principalmente os entrevistados das classes C, D e E utilizam o Sistema Único de Saúde (SUS) quando precisam de atendimento médico.

Figura 6: Possui Plano de Saúde



Fonte: Dados de pesquisa, 2021

Nossa pesquisa ainda perguntou aos entrevistados com que frequência utilizam os serviços médicos da policlínica Dr. Aglair da Silva. A maioria dos entrevistados respondeu que utilizava os serviços ao menos duas vezes ao ano, conforme gráfico 7. Obtivemos respostas ainda na opções de que utilizava os serviços médicos: “uma vez ao ano”, três respostas; “quatro vezes ao ano, duas; cinco vezes ou mais ao ano, uma. A opção “três vezes ao ano não foi assinalada.

Somando-se as repostas da frequência dos que utilizam os serviços “uma vez ao ano” e “duas vezes ao ano”, representa mais da metade dos entrevistados. Isso pode caracterizar um número baixo de idas ao médico ou que esta procura por assistência apenas ocorre quando já se encontra doente.

Um respaldo sobre a procura por assistência médica quando apenas se estar doente, pode ser atestado por uma pesquisa do Ibope Mídia, realizada em 2011, ao revelar que 62% dos brasileiros só vão ao médico quando estão realmente doentes. Para Antonio Carlos Lopes, presidente da Sociedade Brasileira de Clínica Médica, “no sistema único de saúde, a pessoa só vai mesmo [ao médico] quando está doente. O cara não vai ficar na fila para fazer uma revisão de rotina”.

Apresentamos abaixo os dados coletados na figura 7:

Figura 7: Qual Frequência Utiliza o Serviços Médicos da Policlínica

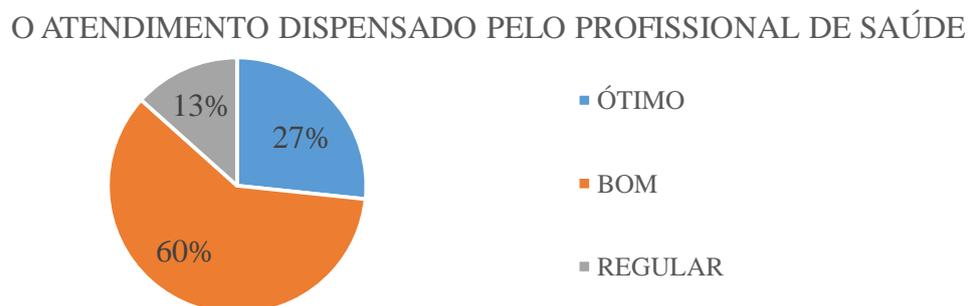


Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Na figura 8 estão compiladas as respostas dos entrevistados dadas à pergunta sobre o atendimento dispensado pelo(s) profissional(is) da saúde quando procurados. Observamos que mais da metade marcou a opção B do questionário, ou seja, que o atendimento dispensado pelo profissional foi bom. Se levarmos em consideração que 27% dos entrevistados sinalizaram que o atendimento foi ótimo, o percentual para as respostas ótimo e bom representa uma proporção bastante satisfatória, 87% do total.

Segundo ESPERIDIÃO; TRAD (2006), a satisfação no processo de atendimento leva a continuidade no tratamento e está ligada a eficácia terapêutica, podendo ter maior adesão ao tratamento.

Figura 8: O Atendimento Dispensado Pelo Profissional de Saúde

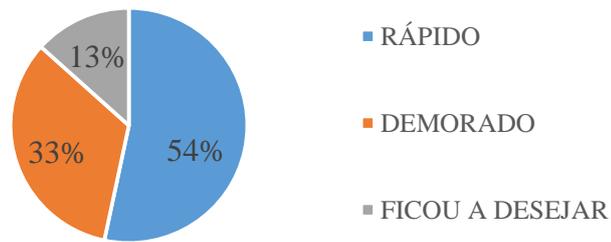


Fonte: Dados de Pesquisa, 2021

Conforme figura 9, a maioria dos entrevistados respondeu que o tempo de espera para o atendimento foi rápido, 54% do total. Outros 33% assinalaram que a espera foi demorada e 13%, que ficou a desejar. Cremos que um tempo de espera para atendimento médico reduzido ou rápido, assim como mostra os dados da pesquisa, poderá auxiliar o paciente em seu retorno à unidade. Além disso, a ausência de filas poderá incentivar o paciente a realizar consultas frequentes de rotina.

Figura 9: Tempo de Espera para o Atendimento

## TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO



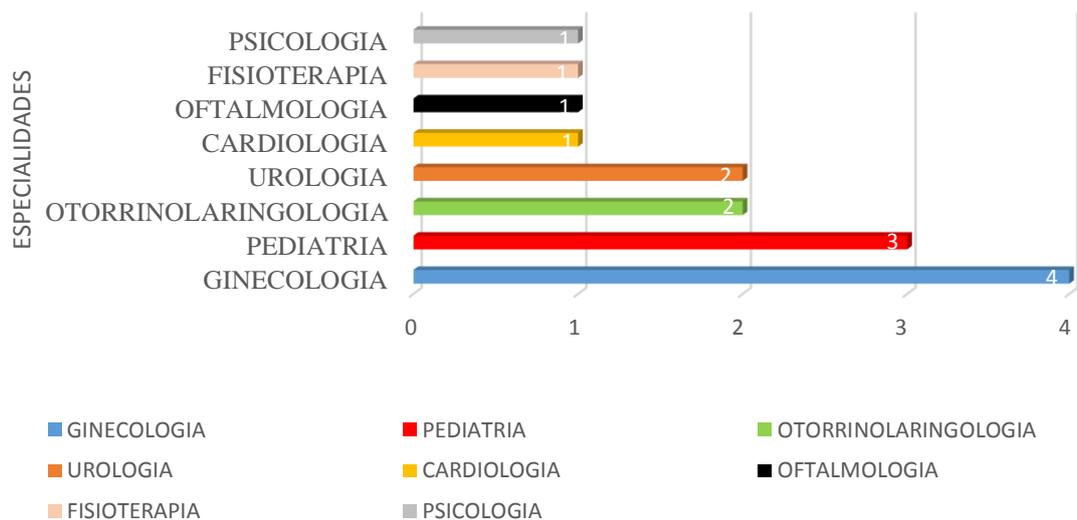
Fonte: Dados de Pesquisa, 2021

A primeira pergunta aberta procurou identificar qual especialidade médica o entrevistado buscou atendimento, conforme figura 10. Conhecer informações sobre as especialidades mais buscadas na policlínica pode nos dar uma dimensão da amplitude geral do atendimento por especialidades. Além disso, pudemos confrontar os dados com pesquisas recentes sobre as especialidades médicas mais procuradas, como também comparar as informações obtidas pela nossa pesquisa com a produção ambulatorial fornecida pela própria policlínica.

Vejamos:

Figura 10: Qual Especialidade Médica Buscou Atendimento

## QUAL ESPECIALIDADE MÉDICA BUSCOU ATENDIMENTO



Fonte: Dados de Pesquisa, 2021

De acordo com a figura 10, a especialidade mais procurada nos dias em que realizamos a pesquisa foi ginecologia, pediatria e otorrinolaringologia, seguida de urologia.

Apesar de a ginecologia ser o maior número de procuras em nossa pesquisa, na produção ambulatorial da policlínica, esta especialidade não aparece tão bem procurada. Como não obtivermos informações da prefeitura sobre esta constatação, acreditamos que em algum mês,

entre os meses em que o relatório da produção foi extraído, o profissional especialista em ginecologia não realizou atendimento. Outra possibilidade é que este atendimento possa ser limitado a um número de pessoas.

Vale ressaltar ainda é que o número maior pela procura de médico ginecologista pode estar relacionada aos dados da Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) 2019, tendo em vista que este especialista cuida da saúde da mulher. Esta pesquisa constatou que as mulheres se consultam mais com médicos.

Pediatria também não é uma especialidade com um dos maiores números de atendimentos no relatório da produção ambulatorial do estabelecimento de saúde, apesar de termos identificado em nossa pesquisa um número de procura expressivo pelo profissional pediatra.

Essas questões podem ser resolvidas, futuramente, caso haja uma ampliação das amostras de parte do público que utiliza os serviços da Policlínica Dr. Aglair da Silva.

Por fim, a última pergunta de nosso questionário, também a última aberta, quis saber “o que deveria ser melhorado para o atendimento ser mais eficiente” na opinião dos entrevistados.

Esta pergunta trata de algo mais geral sobre todo o processo de atendimento, e procurou identificar as reais necessidades dos usuários e suas expectativas sobre a qualidade do serviço público oferecido.

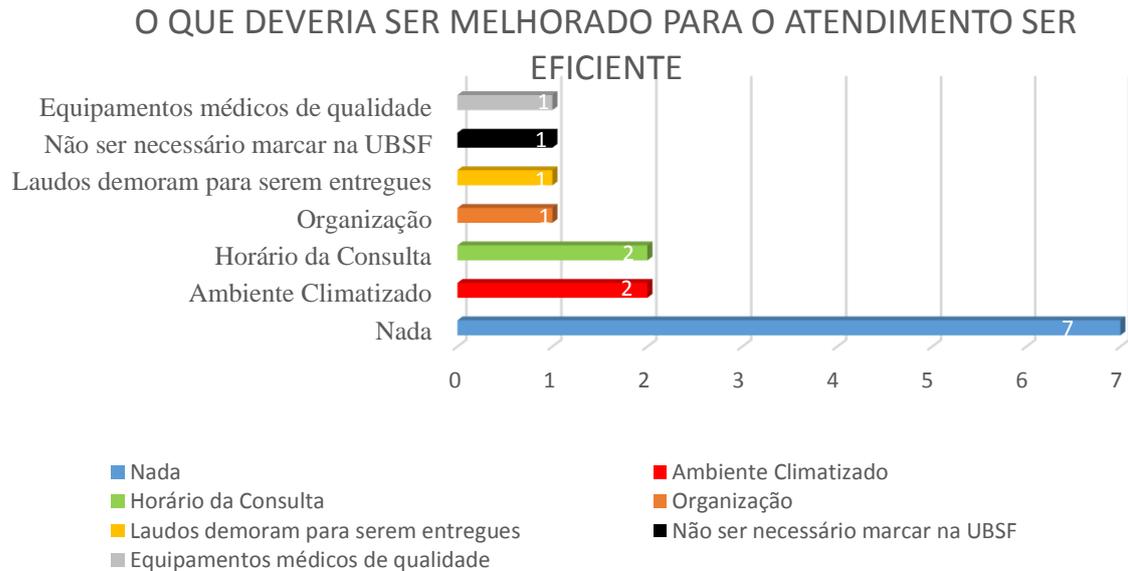
Percebemos que a maioria do entrevistados registrou que “nada” deveria ser melhorado, ou seja, que todo o processo estava dentro de suas expectativas. Dois dos consultados desejaram o ambiente climatizado e mais dois, que o horário da consulta fosse mais flexível. Enfim, outras respostas foram sinalizadas e que tornam evidente as perspectivas e experiências dos usuários do serviço público.

Oportuno apontar que um desses entrevistados deixou registrado a possibilidade de o atendimento na policlínica ser por demanda espontânea, sem haver a necessidade de esta consulta no estabelecimento de saúde ter sido solicitada pelo médico da Unidade de Saúde Básica da Família (UBSF). A direção da Policlínica confirmou que todos os atendimentos realizados nessa unidade precisam ser encaminhados pelo médico da Unidade Básica de Saúde da qual o paciente é cadastrado.

Sobre este fato, acreditamos que o atendimento por demanda espontânea, sem a necessidade de ser solicitada pela Unidade Básica de Saúde (UBS) ou programada, poderia incentivar uma maior procura aos serviços médicos especializados. Contudo, vale salientar que existem protocolos clínicos de atendimento.

Vejamos, desse modo, a compilação desses dados na figura 11:

Figura 11: O que deveria ser melhorado para o atendimento ser eficiente



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021

No geral, a partir dos dados coletados, compreendemos que os administradores públicos devem ficar atentos às queixas e desejos da população, cabendo a eles solucionarem essas questões. É para isso que os gestores municipais recebem os recursos repassados pela esfera federal, para geri-los da melhor forma possível e conceder uma boa oferta de serviços à população.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar o nível de satisfação dos usuários do serviço público de saúde da policlínica Dr. Aglair da Silva no município de Itabaiana-PB, buscando apontar qual o perfil desses usuários e quais são suas perspectivas e anseios relacionados aos serviços públicos ofertados.

No decorrer da pesquisa, foi possível depreender que o gestor público deve gerir os recursos públicos em favor da população, como determina a legislação, e jamais em benefício próprio. Expos, ainda, que alguns estudos indicam que a satisfação do usuário com os serviços públicos de saúde está relacionada muito mais com o aspecto de interação do paciente com a equipe de saúde.

No presente trabalho, evidenciou-se que são as mulheres quem mais procuraram os serviços da unidade de saúde, bem como a maioria da população atendida foi a economicamente mais desfavorecida. A população urbana foi a que mais buscou ajuda médica, e que a comunidade geral atendida não possuía plano de saúde. O estudo ainda mostrou que há uma

baixa frequência na utilização dos serviços do estabelecimento de saúde. Em relação ao atendimento do profissional de saúde, a pesquisa demonstrou que o atendimento médico, no geral, foi bom. Nosso estudo revelou, também, quais foram as especialidades médicas mais solicitadas, bem como algumas queixas dos usuários.

Os resultados obtidos por este trabalho demonstraram a satisfação dos usuários em relação aos mais variados aspectos do atendimento da unidade de saúde, como o atendimento dispensado pelo profissional de saúde e a espera no atendimento. Tendo em vista as respostas dadas pelos pacientes na última pergunta do questionário, de certo modo, alguma insatisfação poderia ser reportada, como a falta de organização e a temperatura do local inadequada.

O trabalho de pesquisa, em sua totalidade, norteará os gestores públicos municipais, principalmente o gestor público da cidade de Itabaiana-PB a identificar o perfil dos usuários da Policlínica Dr. Aglair da Silva, bem como algumas especificidades desses indivíduos e do atendimento da unidade. Desse modo, ao se reconhecer as particularidades, as fragilidades de um grupo e a satisfação do usuário, o gestor público estará munido de instrumento do qual possa adquirir meios para o desenvolvimento de ações, visando à melhoria do gasto público, como também a assistência ao cidadão e a manutenção de seus direitos constitucionais.

Por fim, salientamos a necessidade de se realizar um aprofundamento do assunto e ampliar, talvez, o grupo pesquisado, enriquecendo os dados da pesquisa. Contudo, as problemáticas levantadas nesse trabalho devem ser evidenciadas, para que se possa nortear o administrado público no que diz respeito a todos os fenômenos populacionais e, principalmente, em sua tomada de decisão.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 48. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 121, p. 4-5, 27 jun. 2017.

BOCCHINI, Bruno. **Pesquisa mostra que quase 70% dos brasileiros não têm plano de saúde particular**. Agência Brasil. São Paulo, 21 fev. de 2018. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-02/pesquisa-mostra-que-quase-70-dos-brasileiros-nao-tem-plano-de-saude-particular>>. Acessado em 06 de novembro de 2021.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. **Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais**. Caderno Saúde Pública, v.22, p.1267-76, 2006.

ESPERIDIÃO M. A.; VIEIRA-DA-SILVA L. M. **A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática.** Saúde Debate, v. 42(2), p. 331-340, 2018.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HERCOS, B. V. S.; BEREZOVSKY, U. **Qualidade do serviço oftalmológico prestado aos pacientes ambulatoriais Faz Sistema Único de Saúde - SUS.** Arq. Bras. Oftalmol., v. 69, nº 2, p.213-219, 2006.

HERRERA-KIENGELHER, L. et al. **Qualidade da relação da equipe de saúde com pacientes hospitalizados, cidade Faz México.** Rev. Saúde Pública, v.43, nº 4, p. 589-594, 2009.

IBGE – **INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA.** Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/itabaiana/panorama>> Acesso em: 04 de novembro de 2021.

KANO, N. et al. **Attractive quality and must-be quality.** Hinshitsu, v.14, n.2, p.147-56, 1984.

KASSOUF, Ana Lúcia. **Acesso aos Serviços de Saúde nas Áreas Urbana e Rural do Brasil.** RER, Rio de Janeiro, vol. 43, nº 01, jan/mar 2005.

NAKAMURA, Andre Luiz Dos Santos. **Revisitando o conceito de serviço público.** Rev. Bras. Polít. Públicas, Brasília, v. 9, n. 1 p.292-303, 2019.

NASCIMENTO, Edson Ronaldo. **Gestão Pública.** São Paulo; Saraiva, 2008.

MARX, Fritz Morstein. **Elementos da Administração Pública.** São Paulo; Atlas, 1968.

Maioria dos brasileiros só vai ao médico quando está doente. **Folha de São Paulo.** São Paulo, 03 de mar. de 2011. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/883927-maioria-dos-brasileiros-so-vai-ao-medico-quando-esta-doente.shtml>>. Acessado em 05 de novembro 2021.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** São Paulo; 32º Ed, Malheiros, 2006.

PNS 2019: sete em cada dez pessoas que procuram o mesmo serviço de saúde vão à rede pública. **Agência IBGE.** Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/28793-pns-2019-sete-em-cada-dez-pessoas-que-procuram-o-mesmo-servico-de-saude-vao-a-rede-publica>>. Acesso em 06 de novembro 2021.

Projeções e estimativas da população do Brasil. **Comissão Nacional de Classificação (CONCLA).** Disponível em: <<https://cnae.ibge.gov.br/en/component/content/article/95-7a12/7a12-vamos-conhecer-o-brasil/nosso-povo/16064-idade-da-populacao.html>>. Acesso em 05 de novembro de 2021

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

## APÊNDICE A

### Questionário

**1) Sexo:**

( ) Masculino

( ) Feminino

**2) Faixa etária:**

A) Menor que 18 anos

B) Entre 18 e 30 anos

C) Entre 31 e 45 anos

D) Entre 46 e 60 anos

E) Maior que 60 anos

**3) Renda familiar (soma da renda de todos os indivíduos do grupo familiar):**

A) Menor que um salário mínimo:

B) Entre R\$ 1.100,00 a R\$ 2.200,00

C) Entre R\$ 2.201,00 a R\$ 3.300,00

D) Maior que R\$ 3.301,00

**4) Reside em qual região na cidade de Itabaiana:**

A) Zona Urbana

B) Zona Rural

**5) Grau de instrução:**

A) Ensino fundamental incompleto

B) Ensino fundamental completo

C) Ensino médio incompleto

D) Ensino médio completo

E) Ensino superior

**6) Possui Plano de Saúde:**

A) Sim

B) Não

**7) Qual a frequência utiliza os serviços médicos da Policlínica Dr. Aglair da Silva:**

A) Uma vez ao ano

- B) Duas vezes ao ano
- C) Três vezes ao ano
- D) Quatro vezes ao ano
- E) Cinco vezes ou mais ao ano

**8) O atendimento dispensado pelo(s) profissional(is) da saúde quando procurados por você foi:**

- A) Ótimo
- B) Bom
- C) Regular

**9) O Tempo de espera para o atendimento foi:**

- A) Rápido
- B) Demorado
- C) Ficou a desejar

**10) Qual(is) especialidade(s) médica(s) buscou atendimento:**

Resposta:

---

**11) Na sua opinião, o que deveria ser melhorado para o atendimento ser mais eficiente:**

Resposta:

---

---

---

---

---

---

## APÊNDICE B

Produção Ambulatorial do SUS - Paraíba - por local de atendimento

Qtd.aprovada por Profissional - CBO e Ano/mês atendimento

Município: 250690 Itabaiana

Complexidade: Média complexidade, Alta complexidade

Policlínica Dr. Aglair da Silva

Período:Jan-Ago/2021

Profissional - CBO	2020/Dez	2021/Jan	2021/Fev	2021/Mar	2021/Abr	2021/Mai	2021/Jun	2021/Jul	2021/Ago	Total
251605 ASSISTENTE SOCIAL	-	14	13	6	6	18	18	36	36	147
223505 ENFERMEIRO	3	144	257	188	346	285	250	478	284	2235
223605 FISIOTERAPEUTA GERAL	29	141	219	121	167	193	138	269	339	1616
225120 MEDICO CARDIOLOGISTA	-	93	56	4	40	98	73	75	152	591
225135 MEDICO DERMATOLOGISTA	-	-	70	21	47	38	43	23	-	242
225250 MEDICO GINECOLOGISTA E OBSTETRA	-	51	28	26	-	1	57	27	49	239
225112 MEDICO NEUROLOGISTA	-	-	-	-	-	16	38	38	39	131
225265 MEDICO OFTALMOLOGISTA	-	31	74	13	51	52	31	97	141	490
225275 MEDICO OTORRINOLARINGOLOGISTA	-	26	54	-	58	48	34	68	74	362
225124 MEDICO PEDIATRA	-	13	50	-	25	15	31	39	39	212
225133 MEDICO PSIQUIATRA	2	63	90	-	-	90	90	170	62	567
225136 MEDICO REUMATOLOGISTA	-	72	43	39	41	109	85	85	99	573
225285 MEDICO UROLOGISTA	-	40	35	16	17	17	36	38	39	238
251510 PSICOLOGO CLINICO PSICOLOGO ACUPUNTUR	-	54	97	99	80	198	170	117	232	1047
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>11890</b>	<b>12061</b>	<b>11302</b>	<b>11336</b>	<b>13506</b>	<b>14034</b>	<b>13633</b>	<b>15553</b>	<b>103349</b>

Fonte: Ministério da Saúde - Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS (SIA/SUS)

Notas:

Dados referentes aos últimos seis meses, sujeitos a atualização.

A partir do processamento de junho de 2012, houve mudança na classificação da natureza e esfera dos estabelecimentos. Com isso, temos que:

Até maio de 2012 estas informações estão disponíveis como "Natureza" e "Esfera Administrativa".

De junho de 2012 a outubro de 2015, estão disponíveis tanto como "Natureza" e "Esfera Administrativa", como "Natureza Jurídica" e "Esfera Jurídica".

A partir de novembro de 2015, estão disponíveis como "Natureza Jurídica" e "Esfera Jurídica".