



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

JOSÉ ARAÚJO DA SILVA

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO PROGRAMA SAÚDE DA
FAMÍLIA: Município de Cajazeirinhas – PB. PSF Único “Maria Umbelina da
Conceição”**

**POMBAL – PARAÍBA
2014**

JOSÉ ARAÚJO DA SILVA

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO PROGRAMA SAÚDE DA
FAMÍLIA: Município de Cajazeirinhas – PB. PSF Único “Maria Umbelina da
Conceição”**

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 Municipal.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Mônica de Lourdes Neves Santana

**CAJAZEIRINHAS – PARAIBA
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.

S586q Silva, José Araújo da.
Qualidade no atendimento aos usuários do programa saúde da família [manuscrito] : município de Cajazeirinhas – PB. PSF Único “Maria Umbelina da Conceição” / José Araújo da Silva. - 2014.
24 p.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração Pública - EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2014.
"Orientação: Profa. Dra. Mônica de Lourdes Neves Santana, Secretária de Educação à Distância".

1. Programa. 2. Saúde. 3. Família. I. Título.

21. ed. CDD 658.562

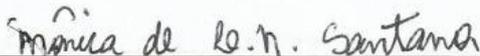
JOSÉ ARAÚJO DA SILVA

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO PROGRAMA SAÚDE
DA FAMÍLIA: Município de Cajazeirinhas – PB. PSF Único “Maria Umbelina da
Conceição”**

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 Municipal.

Aprovada em: 06/12/2024

BANCA EXAMINADORA



Profª. Drª. Mônica de Lourdes Neves Santana
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profª. Drª. Jaqueline Echeverría Barrancos
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Ma. Maria José Cordeiro de Lima
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me dar a oportunidade de concluir o curso de Bacharelado em Administração Pública.

À Prof^a. Dr^a. Mônica de Lourdes Neves Santana pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação e pela dedicação.

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

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio.

A minha esposa pela compreensão dos tempos que estive ausente pelos estudos.

Por fim, agradeço a todos que de alguma forma, contribuíram direta ou indiretamente, para conclusão deste trabalho.

Sumário

1 PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA NO MUNICÍPIO DE CAJAZEIRINHAS	6
1.1 - Considerações Iniciais	6
1.2 - Fundamentação do Programa saúde da família	6
1.3 - Localização geográficas do Município.....	6
2 METODOLOGIA	8
3 GRÁFICO DE PESQUISA DE CAMPO	10
3.1 - Recomendações Importantes.	17
3.2 Atendimento de qualidade aos usuários do Programa Saúde da Família no Município de Cajazeirinhas – PB.....	18
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
ABSTRACT	23
REFERÊNCIAS.....	24

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA: Município de Cajazeirinhas – PB. PSF Único “Maria Umbelina da Conceição”

SILVA, José Araújo¹
SANTANTA, Mônica de Lourdes Neves²

RESUMO

Esta pesquisa feita pelos usuários da unidade de Saúde “MARIA UMBELINA DA CONCEIÇÃO” no Município de Cajazeirinhas - PB, tem o objetivo de diagnosticar a Qualidade no Atendimento aos Usuários do Programa Saúde da Família no Município de Cajazeirinhas-PB. Com a utilização de um questionário estruturado com perguntas fechadas e abertas que foi realizado com 10 usuários do SUS em que os mesmos foram entrevistados, caracterizando a forma como vem ocorrendo o acesso dos usuários ao atendimento e ao acolhimento a eles dispensados no programa de saúde da família. O programa tem como ponto positivo a valorização dos aspectos que influenciam a saúde das pessoas fora do ambiente hospitalar para que possamos responder oportuna e efetivamente as necessidades do programa. O presente trabalho teve como principal objetivo avaliar o nível de satisfação em relação a qualidade no atendimento oferecidos pelos funcionários do Programa Saúde da Família aos usuários do município. Os resultados indicaram uma boa avaliação na estrutura física com boa acomodação e pessoal capacitado responsável pelos serviços, mostrando realmente o papel desempenhado pela equipe de saúde da família em Cajazeirinhas – PB.

Palavras - chave: Programa. Saúde. Família.

¹ Aluno curso de Bacharelado de Administração Pública pela Universidade Estadual da Paraíba UEPB. Pró Reitoria de Ensino Médio e Técnico de Educação a Distância – PROEAD. Trabalho de Conclusão de Curso.

² Professora Doutora formada em Linguística Aplicada pela UFPB

1 PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA NO MUNICÍPIO DE CAJAZEIRINHAS

1.1 - Considerações Iniciais

O Programa Saúde da Família (PSF) estabelece instrumentos que deva garantir atendimento profissional adequado, dentro de propostas e alternativas de atenção a saúde que não centralizam na figura do profissional médico a solução de todos os problemas. Mas antes, trabalhando na promoção e prevenção de saúde sem agravos, como é o caso do enfermeiro, auxiliares, agentes comunitários de saúde e outros, como também outras atividades desenvolvidas pela equipe.

Baseado nesta premissa acreditamos que este **Programa Saúde da Família ou PSF**, conhecido hoje como "Estratégia da Saúde da Família", por não se tratar apenas de mais um "programa", aliado ao controle social é o caminho para que possamos atingir metas pactuadas com eficiência e eficácia.

1.2 - Fundamentação do Programa saúde da família

Neste artigo, buscamos ter acesso a saúde, pois ela está ligada diretamente as nossas condições de vida.

Em 1994 o Ministério da Saúde, lançou o PSF como política nacional de atenção básica, com caráter organizativo e substitutivo, fazendo frente ao modelo tradicional de assistência primária baseada em profissionais médicos especialistas focais.

Já o município de Cajazeirinhas foi habilitado na condição de Gestão plena da Atenção Básica em 08/10/1997 pela comissão intergestores Bipartite – CIB-E, em 1998 publicado em Diário Oficial, com funcionamento regular do Conselho Municipal, criado através da Lei nº 724/91 de 11 de novembro de 1991.

1.3 - Localização geográficas do Município

O município de Cajazeirinhas é um município brasileiro do estado da Paraíba, localizado na região oeste do estado da Paraíba, limitando-se a oeste e noroeste de Pombal, ao Sul Coremas, Emas e Catingueira, a Leste e nordeste São Bentinho. Ocupa uma área de 288 km². Foi elevado à categoria de município com a

denominação de Cajazeirinhas pela lei estadual nº 5898 de 29-04-1994 e desmembrado do Município de Pombal-PB.

Os limites do município podem ser observados no Mapa de Recursos Minerais do Estado da Paraíba, na escala 1:500.000, resultante do convênio CPRM/CDRM, publicado em 2002. A sede municipal apresenta coordenadas geográficas de 37° 48' 22" longitude oeste e 06° 57' 40" de latitude sul. Sua área territorial é 288 km².

O município está situado geograficamente na Micro-região de Pombal – 4ª Macrorregião de Sousa – PB, com uma população de 3.033 habitantes.

O acesso a partir de João Pessoa é feito através da BR-230 até a cidade de Patos, onde se segue por estrada pavimentada com destino a Malta e Condado, por último São Bentinho. Nesta localidade, tomam-se PB 366 à esquerda percorrendo-se 13 km até a sede municipal, a cerca de 370 KM de distância da capital.

2 METODOLOGIA

A Pesquisa descritiva de caráter exploratório tem como objetivo a qualidade no atendimento aos usuários do programa saúde da família PSF “Maria Umbelina da Conceição” no município de Cajazeirinhas – PB. Utilizaremos um questionário estruturado com perguntas fechadas e abertas que será realizada com 10 usuários do SUS em que os mesmos serão entrevistados, caracterizando a forma como vem ocorrendo o acesso dos usuários ao atendimento e ao acolhimento a eles dispensados no programa de saúde da família.

Esse estudo irá possibilitar conhecer como os usuários do serviço público de saúde avaliam o atendimento a eles prestado, podendo ter como contribuição o interesse de planejadores e dirigentes de saúde em avaliar o impacto da política de saúde podendo intervir sobre a forma de organizações dos serviços. O acesso e o acolhimento são elementos que podem favorecer a reorganização dos serviços melhorando a qualidade do atendimento.

De acordo com Sandhusen:

As principais decisões de atendimento, se relacionam (1) aos serviços incluídos no composto e (2) ao nível de atendimento oferecido. Essas discussões podem ser encaradas pela análise sistemática das necessidades do cliente, dos tipos de serviços ofertados e dos recursos existentes (SANDHUSEN, 2003. p. 322).

Diante do objetivo de avaliar a qualidade do atendimento, faz-se referência ao tempo para os usuários obterem acesso a assistência à saúde de qualidade. Foi avaliado o trabalho dos profissionais e equipamentos, ou seja, a ação e a inter-relação humana na atenção à saúde do usuário. Com isto, foi possível ganhar coerência entre os objetivos formulados, a elaboração do instrumento e as análises a serem realizadas. O acesso e o acolhimento são elementos que podem favorecer a reorganização dos serviços melhorando a qualidade do atendimento.

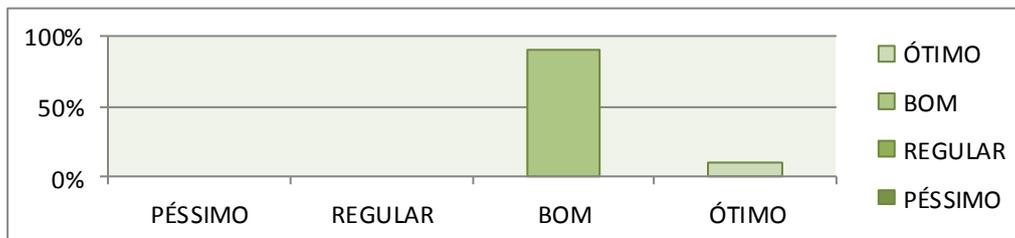
Segundo Cohn (2001, p. 300), para se analisar as políticas sociais, dentre elas as de saúde, é necessário considerar as questões de dimensões estrutural e conjuntural envolvidas.

As questões conjunturais referem-se a essa “nova” forma de intervenção do Estado através das NOBs (Normas Operacionais Básicas) para analisar ações e programas específicos de saúde decretadas pela esfera central do governo.

As principais mudanças apontadas são em relação à acessibilidade e à humanização na assistência materializadas pela qualidade da atenção em decorrência de uma nova postura dos profissionais, pelo acolhimento dispensado pela Equipe de Saúde da Família, firmando assim um vínculo com a comunidade assistida

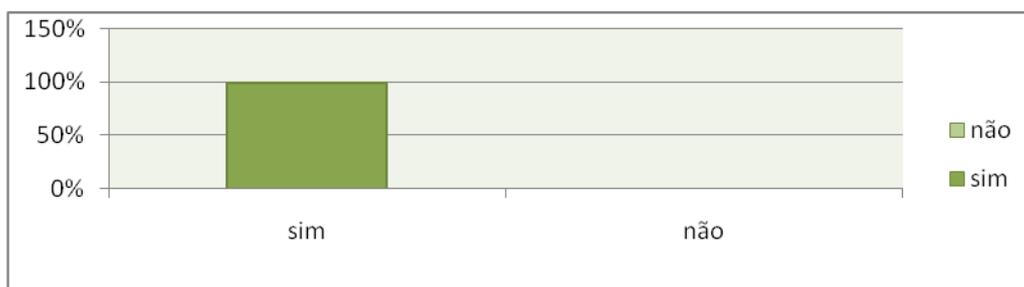
3 GRÁFICO DE PESQUISA DE CAMPO

1. Ao entrar em contato com uma das atendentes ou receber um chamado da recepção da unidade programa de saúde da família, como classificaria o atendimento dispensado na ocasião?



De acordo com o gráfico 1 referente a primeira pergunta, do total de 10, (100%) dos usuários da Sala de Espera, (90%) classificam como bom o atendimento da recepção da ESF e (10%) consideram ótimo, o referido atendimento. Como vimos, o resultado da pesquisa mostra que o programa do PSF no município está com uma equipe preparada para atender a população que necessita dos serviços, demonstrando assim o aspecto positivo dos serviços prestados.

2. O senhor(a) considera satisfatório as instalações destinadas aos atendentes da recepção da unidade do programa saúde da família?



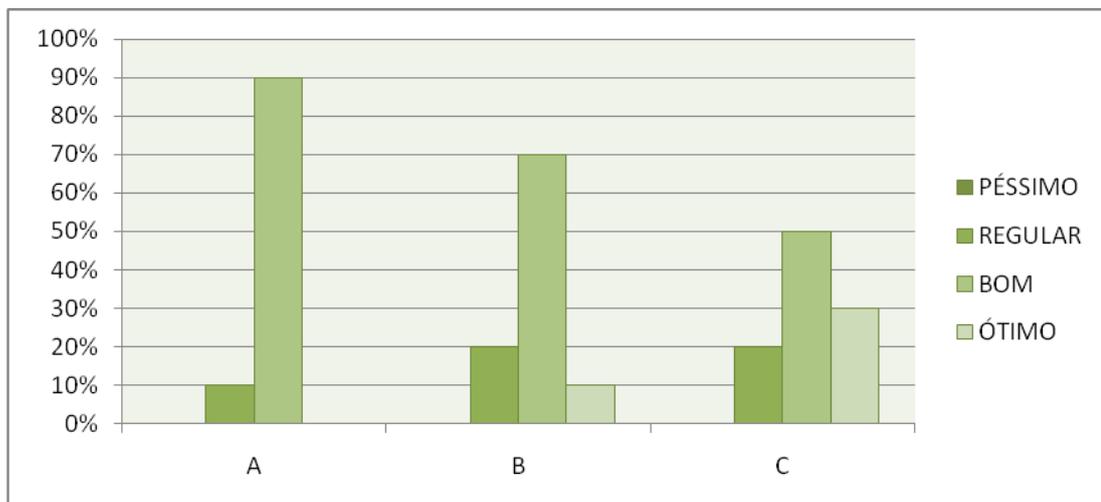
Conforme podemos verificar no gráfico da segunda pergunta, (100%) dos pacientes assistidos no PSF “MARIA UMBELINA DA CONCEIÇÃO” considera satisfatório as instalações destinadas aos atendentes da recepção da unidade do programa saúde da família. Para tanto, os dados satisfazem a Equipe de Saúde e os incentivam cada vez mais para a prestação de um serviço de qualidade.

3. Queira indicar sua avaliação quanto ao desempenho do balcão de atendimento ao público do programa saúde da família?

a) Quanto às instalações físicas:

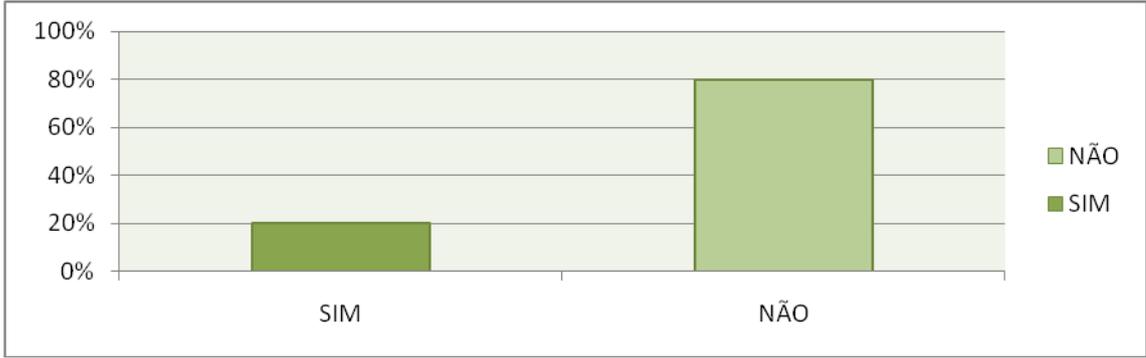
b) Quanto ao treinamento dos funcionários e prestadores de serviços

c) Quanto aos equipamentos colocados à disposição dos funcionários da recepção



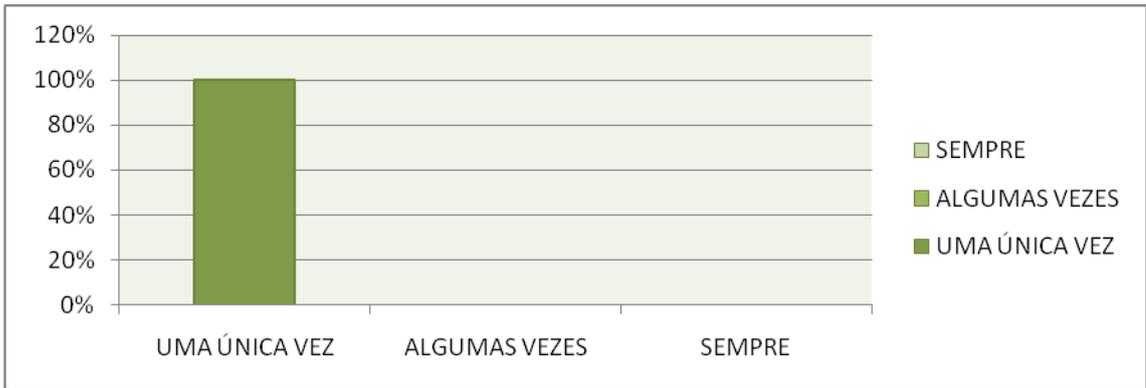
Como podemos ver nos dados apresentados no gráfico 3, que corresponde a avaliação quanto ao desempenho do balcão de atendimento ao público do programa saúde da família é considerado na letra “A” 10% como regular e 90% como bom. Na letra “B” 20% regular, 70% bom e 10% como ótimo. Na “C” 20% regular, 50% bom e 30% como ótimo o atendimento por parte do recepcionista do balcão do PSF no que diz respeito às instalações físicas da Unidade, quanto ao treinamento dos funcionários e prestadores de serviços e quanto aos equipamentos que são colocados a disposição dos funcionários da recepção.

4. Alguma vez já foi recepcionado e encaminhado por equívoco pela recepção do PSF?



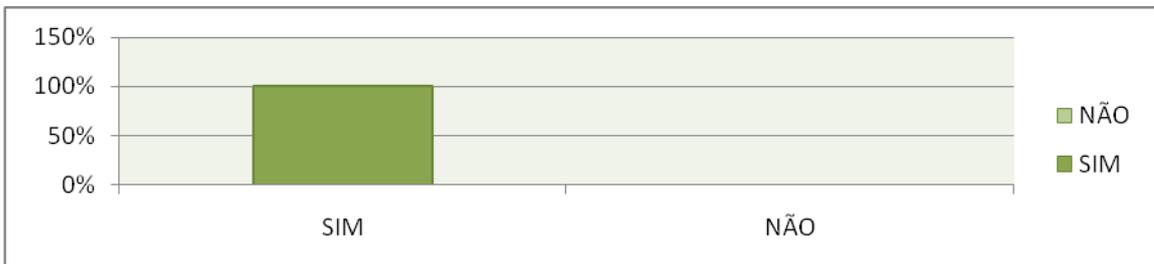
Os dados percentuais equivalentes no gráfico 4 demonstram que no total de 10 que equivale a (100%) dos usuários da UBS que foram ouvidos, (80%) dizem-se satisfeitos com os encaminhamentos que recebem dos profissionais de saúde, enquanto que apenas (20%) dizem-se insatisfeitos.

5. Caso positivo, com que frequência isso tem acontecido?



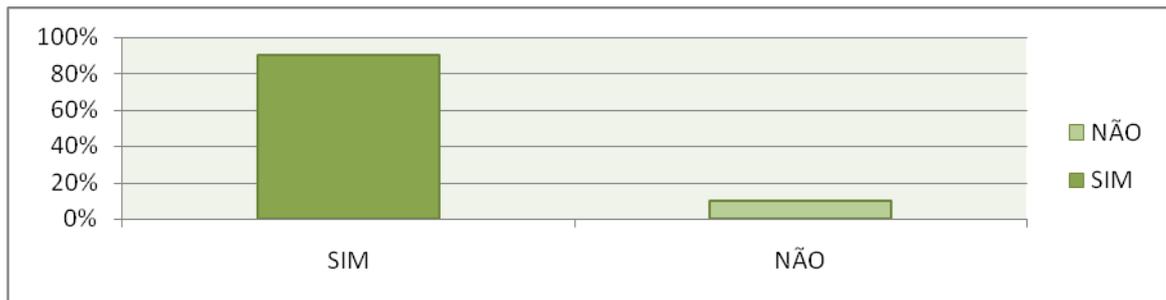
Nos percentuais do gráfico 5, constatamos que 100% dos usuários foram recepcionados e encaminhados por equívoco uma única vez pela recepção do PSF.

6. Na sua opinião, a recepção está preparada para o atendimento às pessoas com deficiência e idosos?



Os percentuais do gráfico 6, (100%) dos pacientes assistidos na recepção da UBS do Município estão preparadas. Para tanto consideram satisfatória o atendimento às pessoas com deficiência e idosos instalação física da Unidade.

7. Na sua opinião, as instalações da sala de espera do público em atendimento são confortáveis e adequadas?



Com relação a avaliação do conforto das instalações da sala de espera destinada ao público em atendimento, os percentuais do gráfico 7, (90%) dos pacientes da UBS, responderam de forma positiva, pois consideram confortáveis e adequadas, enquanto (10%) optaram de forma negativa, sinalizando, assim a necessidade de um melhor atendimento as pessoas. Como podemos observar a satisfação dos pacientes com relação as instalações em atendimento ao público são muito positivas, pois ficou bastante claro pelo alto percentual registrado no gráfico.

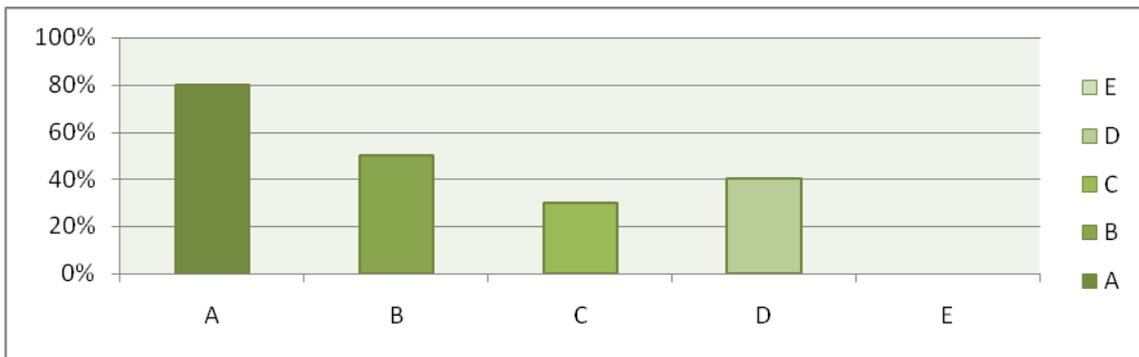
De acordo com Araújo:

A satisfação do utilizador é o elemento crucial da noção de uma boa prestação de serviços. No entanto, satisfazer uma pessoa depende de vários fatores, objetivos e subjetivos como assinala Cobra (2009), os critérios para elucidar esses aspectos são, entre outros, a qualidade dos serviços; sua adaptação às necessidades do consumidor; as condições dos serviços ao serem ofertados; a disposição de boas instalações físicas e profissionais capacitados para executarem suas funções (ARAÚJO, 2013, p 21)

8. Para melhorar o atendimento ao público qual dessas ações julga mais importante (pode eleger duas)?

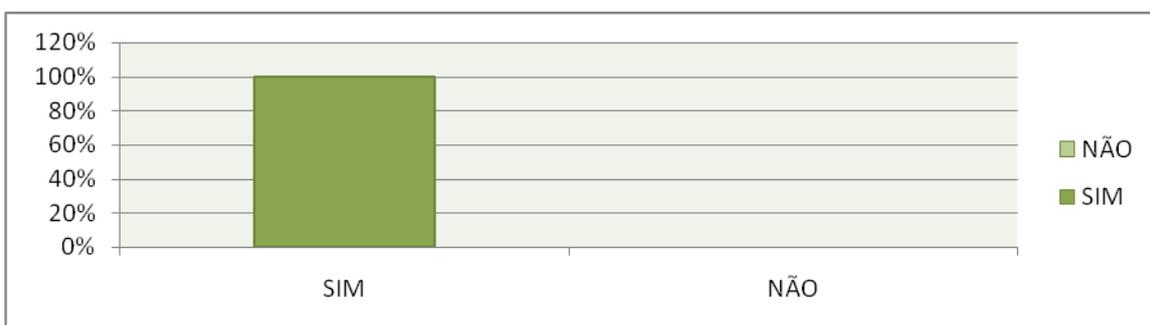
- a) Capacitação e treinamento contínuo do pessoal;
- b) Reestruturação das instalações físicas (ar condicionado, banheiros exclusivos, água mineral, atendimento eletrônico, etc.);

- c) Disponibilizar servidor capacitado e responsável pela gestão do atendimento ao público;
- d) Informatização do controle de entrada e saída de pessoas;
- e) Outros.



Como podemos ver nos dados apresentados no gráfico 8, que para melhorar o atendimento ao público do programa saúde da família do município de Cajazeirinhas, as ações julgadas mais importante foram: Letra “A” Capacitação e treinamento contínuo do pessoal com 80%; Letra “B” Reestruturação das instalações físicas (ar condicionado, banheiros exclusivos, água mineral, atendimento eletrônico, etc.) com 50%; Letra “C” Disponibilizar servidor capacitado e responsável pela gestão do atendimento ao público com 30%; “D” Informatização do controle de entrada e saída de pessoas com 40% e Letra “E” Outros, não opinaram.

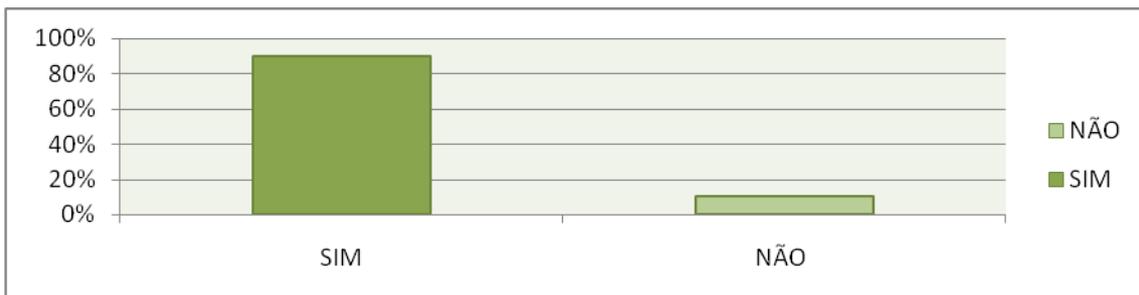
9. Você acha que na sala de espera deve-se fazer programas educativos para os usuários?



Conforme os percentuais do gráfico 9, ficou comprovado a necessidade de se fazer programas educativos para os usuários assistidos na UBS, com vistas à

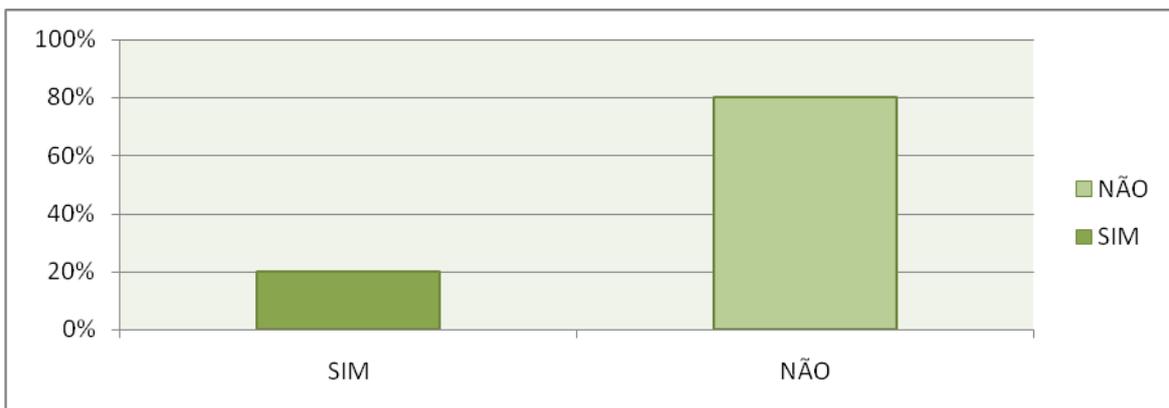
melhoria do atendimento ao público, obedecendo aos conceitos de eficiência. De acordo com levantamento de dados e informações (100%) dos pacientes consideram os programas educativos positivos aos usuários.

10. Você acha que a sala de espera dos PSFS deveria ter brinquedos para as crianças?



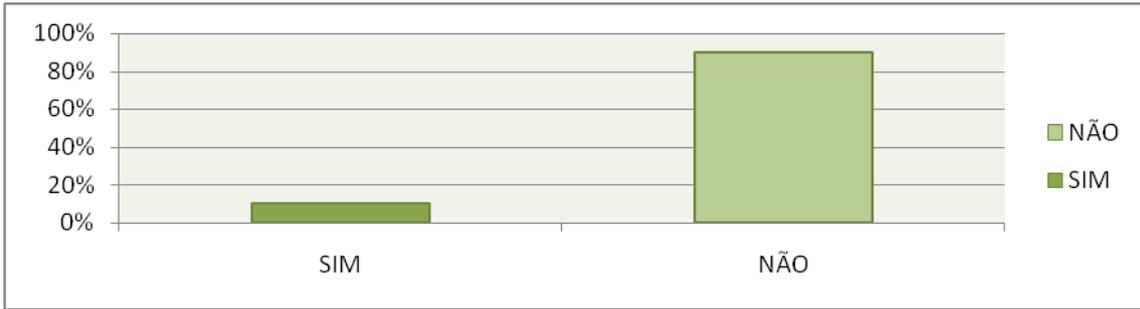
Nos percentuais do gráfico 10, (90%) dos pacientes da UBS acham que deveriam ter brinquedos na sala de espera, enquanto, (10%) optaram por não.

11. Você gostaria que fosse instalado música na sala de espera?



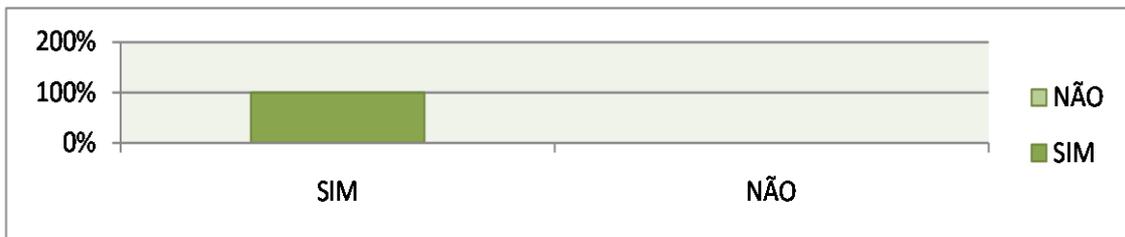
Nos percentuais do gráfico 11, (20%) dos pacientes da UBS acham que deveriam que fosse instalado musica na sala de espera, enquanto (80%) optaram por não

12. Você demora muito na sala de espera para ser atendido?



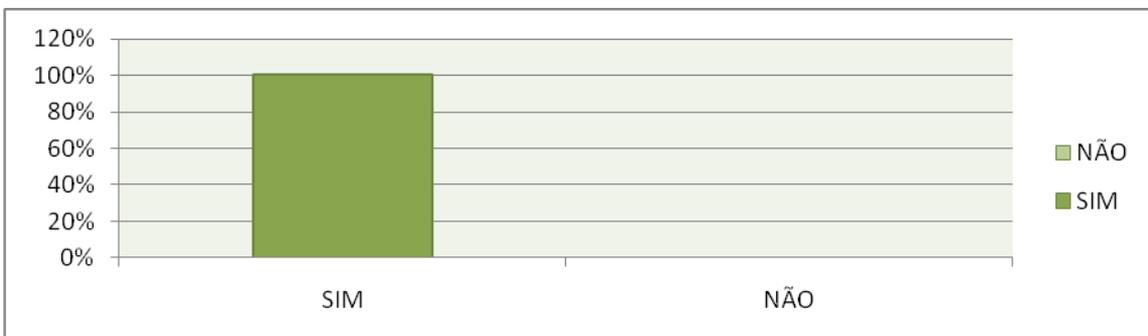
Nos percentuais do gráfico 12, (10%) dos pacientes da UBS acham que demoram muito tempo na sala de espera, enquanto (90%) optaram por não.

13. Você gostaria de ter acesso a livros durante a espera do atendimento?



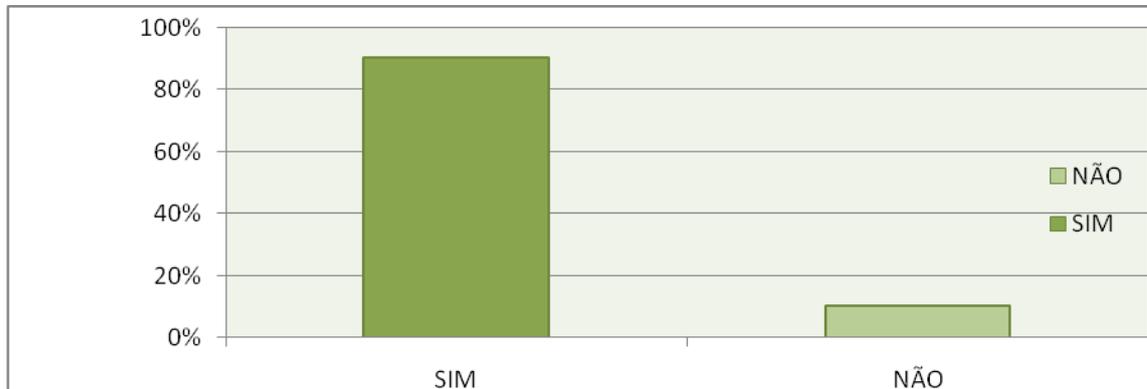
Nos percentuais do gráfico 13, (100%) dos pacientes da UBS acham que deveriam ter acesso a livros durante a espera no atendimento.

14. Você gostaria de assistir vídeos e televisão na sala de espera?



Nos percentuais gráfico 14, (100%) dos pacientes da UBS gostariam de assistir vídeo e televisão na sala de espera.

15. Você gostaria que fosse implantado caixas de sugestões na sala de espera para que possa ouvir as necessidades dos usuários?



Nos percentuais do gráfico 15, (90%) dos pacientes da UBS acham que deveria ter caixa de sugestões na sala de espera para que possam ouvir as necessidades dos usuários, enquanto 10% optaram por não.

Para Moura:

Qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada (MOURA. 1999, p. 68).

3.1 - Recomendações Importantes.

O Município, através do único (PSF) Programa Saúde da Família tem como política nacional de atenção básica, com caráter organizativo e substitutivo, fazer frente ao modelo tradicional de assistência primária baseada em profissionais médicos especialistas focais e vem se destacando por estar desenvolvendo várias ações sendo:

A Atenção Básica do município de Cajazeirinhas – PB, promove o fortalecimento da assistência primária em saúde, como porta de entrada do serviço, com garantia de vínculo e responsabilidade pelo cuidado. Afinal, a Atenção Básica tem o papel de ordenar a rede, facilitando o acesso e o caminhar do usuário nas linhas de cuidado e o papel de coordenadora do cuidado, garantido referência e contra referências para que o usuário retorne para a unidade mais próxima de onde reside e ou trabalha.

Cajazeirinhas municipalizou as ações básicas de saúde progredindo para uma gestão Plena da Atenção Básica, o que envolve a responsabilidade pelas ações

e serviços da atenção básica de saúde no âmbito do SUS. Adotou a estratégia Saúde da Família como porta de entrada do Sistema Local de Saúde, além de atuar na média complexidade ambulatorial e hospitalar.

Las Casas (2006) afirma:

As organizações são feitas por pessoas, portanto nada mais óbvio do fazer a implantação do processo da qualidade começando por elas, através da comunicação e de sensibilização com todos os integrantes da instituição. Isto é, procurando atuar em todos os níveis (tático, estratégico e operacional) da organização (LAS CASAS, 2006, p.174).

Mediante adstrição da clientela, sendo que 01 Equipe da Estratégia Saúde da Família Urbana, onde contemplamos com 08 ACS, estabelece vínculos com a população, possibilitando o compromisso e a corresponsabilidade dos profissionais com os usuários e a comunidade. O grande desafio é a ampliação das fronteiras de atuação, visando maior resolubilidade da atenção, em que a Saúde da Família é compreendida como a estratégia principal para mudança desse modelo, que deverá se integrar a todo o contexto de reorganização do Sistema de Saúde.

Como diz Luiz (2007):

Para que o funcionário atenda bem, é essencial que ele saiba fazer (tenha conhecimento ou habilidades), possa fazer (tenha os recursos necessários) e primordial queira fazer. Logo, querer fazer está diretamente relacionado com o clima organizacional, e conseqüentemente, com sua motivação, satisfação ou estado de espírito. O ambiente de trabalho pode motivar ou não as pessoas e comprometer a qualidade no atendimento (LUIZ, 2007, p. 47)

3.2 Atendimento de qualidade aos usuários do Programa Saúde da Família no Município de Cajazeirinhas – PB

A Clientela de usuários adstrita a Unidade do Programa Saúde da Família “Maria Umbelina da Conceição” corresponde a uma população estimada de 3.033 habitantes. No ano 2010:

- Foram monitorados, acompanhados e avaliados sistematicamente todas as ações implementadas, visando à readequação do processo de trabalho.
- Foram realizadas atividades educativas em saúde bucal e orientação em grupo na atenção básica, através de palestras sobre saúde e higiene bucal, procurando atingir além dos alunos dos grupos escolares, os pais e os demais

membros da comunidade, fazendo ver a necessidade de levá-los ao dentista periodicamente.

- Foram desenvolvidas ação coletiva de escovação supervisionada, aplicação tópica de flúor em grupo e individual, evidenciação e controle de placa bacteriana e aplicação de selantes por dentes.

- Foram realizadas palestras sobre saúde bucal do idoso, orientando-os sobre o uso de próteses, seus cuidados e também quanto a higiene, prevenção de câncer bucal.

- Foram realizadas palestras sobre a higiene bucal da mulher, escovação com flúor, como também saúde bucal da gestante com orientação de higiene com seu bebê.

Atenção Básica (Porta de Entrada) Oferece aos usuários do Programa Saúde da Família a realização de vários serviços como:

- Fazer a discricção da clientela, identificar a sua necessidade de acordo com o perfil epidemiológico e fazendo a avaliação do risco individual e coletivo;

- Realizar ações de promoção e vigilância;

- Promover o acolhimento à demanda espontânea e o atendimento resolutivo;

- Garantir a continuidade do cuidado na rede de atenção à saúde;

- Acesso a apoio diagnóstico e terapêuticos;

- Ofertar medicamentos básicos indicados para atendimento de doenças ou de agravos, com base na relação Nacional de Medicamentos Essenciais (RENAME).

A atenção psicossocial do Município de Cajazeirinhas- PB não possui centro especializado ambulatorial aberto, para atenção às doenças mentais e seus agravos. São encaminhados para o Centro de saúde de Pombal- PB, tanto Centro de Atenção Psicossocial, infantil como o adulto.

Na Atenção Psicossocial de Cajazeirinhas temos:

- Centro especializado ambulatorial aberto, para atenção às doenças mentais e seus agravos;

- Unidade de acolhimentos terapêuticos transitório;

- Leitos psiquiátricos, preferencialmente em hospital geral, para atendimento aos agravos e doenças mentais.

ATENÇÃO AMBULATORIAL ESPECIALIZADA – Como o nosso Município aderiu ao Pacto pela vida e assinou o Termo de Compromisso, o município é Gestão Plena em atenção básica e não possuímos Ambulatório de Atenção Especializada

nas especialidades Médicas em que são referenciados para a Cidade de Pombal, Campina Grande e João Pessoa. Porém o Município com uma base do SAMU com 01 (Uma) ambulância básica, a regularização de urgência - emergência do nosso SAMU é realizada pela cidade de Sousa e sendo pleiteando a implantação de uma sala de estabilização.

No Ambulatório de Atenção Especializada existem as seguintes especialidades:

- Básicas: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Pediatria e ginecologia/obstétrica.
- Especializadas: Cardiologia, neurologia, oftalmologia e ortopedia.
- Apoio Diagnóstico: Radiologia Simples, Ultrassonografia, Mamografia, Endoscopia digestiva, Eletrocardiograma e Laboratório de Análises Clínicas.
- Serviço de Pronto-Atendimento, com funcionamento de 24h, em todos os dias da semana, que garanta o atendimento às demandas de urgência e emergência, pelo menos nas áreas de clínica médica, pediatria, ginecologia/obstétrica, traumatologia, clínica cirúrgica e saúde mental.
- Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192.
- Central de Regularização de urgência- emergência

ATENÇÃO HOSPITALAR – Como consequência de um processo de hospitalização e humanização do Sistema Único de Saúde, o programa tem como ponto positivo a valorização dos aspectos que influenciam a saúde das pessoas fora do ambiente hospitalar.

Aqui no município de Cajazeirinhas não existe estabelecimento hospitalar e sim referenciamos para as cidades de Pombal, Patos, Sousa, Campina Grande e João Pessoa como os serviços de apoio diagnósticos. No entanto, são oferecidos os serviços de apoio diagnóstico como: radiologia simples, ultrassonografia, eletrocardiograma e laboratório de análises clínicas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve como objetivo diagnosticar a qualidade no atendimento aos usuários do Programa Saúde da Família no Município de Cajazeirinhas/PB.

Utilizamos um questionário estruturado com perguntas fechadas e abertas com 10 usuários do SUS em que os mesmos foram entrevistados, caracterizando a forma como vem ocorrendo o acesso dos usuários ao atendimento e ao acolhimento a eles dispensados no programa de saúde da família. O objetivo foi a visão dos usuários quanto a qualidade ao atendimento do Programa Saúde da Família no Município de Cajazeirinhas/PB, que irá propiciar aos gestores, a possibilidade de melhor lidarem com as pessoas.

A pesquisa foi realizada dentro do prazo estipulado e os resultados mostram a eficácia potencializada no compartilhamento de experiências de suas funções, em que é necessário saber ouvir a relação estabelecida entre o servidor público e as pessoas que precisam de um atendimento de qualidade.

Tendo em vista os objetivos propostos para este estudo, buscou-se traçar o perfil dos usuários atendidos na unidade de saúde da família no município de Cajazeirinhas/PB, bem como analisar a sua satisfação com o atendimento recebido de acordo com avaliação das propostas.

Observou-se que USF de Cajazeirinhas/PB é tida como referência para o atendimento e busca melhor planejamento para organização da demanda e da agilidade. Constatou-se um elevado grau de satisfação de usuários do programa nas áreas pesquisadas.

Diante dos resultados encontrados, pode-se concluir que apesar de verificar em Cajazeirinhas/PB, um movimento dos usuários na busca pela assistência de qualidade, observa-se a presença de um aproveitamento no acolhimento aos usuários do município. Esta avaliação torna-se importante em todo o processo, pois é fundamental na assistência à saúde, o usuário. Observa-se também que quanto maior o nível de informação do usuário sobre as atividades de funcionamento do PSF, maior o grau de satisfação em relação ao programa.

Percebe-se que, de modo geral, o PSF é valorizado pela população e vem conquistando avanços significativos na atenção básica, assim como tem colaborado para a reorganização do sistema de saúde no Brasil. Destaca-se, entre os avanços, uma maior facilidade da população mais excluída da sociedade no acesso aos

serviços públicos de saúde existentes no município, através das Unidades de Saúde da Família. O fato dessas Unidades se localizarem nos bairros, favorece o estabelecimento de vínculos com os profissionais do PSF, além da possibilidade de realização de visitas domiciliares, quando necessárias.

Em função da fragilidade dos processos organizativos e dos mecanismos de participação e de representatividade entre essas populações que vivem em situação de exclusão social, percebe-se certo alheamento na compreensão do significado da estratégia saúde da família, bem como dificuldades e até impossibilidades de participação de suas diretrizes, limitações pela própria delimitação de sua competência na promoção da saúde. São muitas as demandas entre as populações mais carentes no âmbito das políticas sociais responsáveis pela saúde, o que torna impossível supri-las somente com assistência em saúde.

Entre os moradores das comunidades analisadas, constatou-se que as opiniões não divergem muito quanto à compreensão e à satisfação do programa. A grande maioria aponta aspectos positivos na assistência, tais como: as visitas domiciliares, atividades desenvolvidas pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e a localização da Unidade de saúde da família perto de casa. Constata-se também que essas comunidades não têm mecanismos para se organizarem de forma que possam viabilizar o encaminhamento de suas reivindicações.

Não existem, por exemplo, associações através das quais os moradores discutam os seus problemas de uma forma mais sistematizada e organizada. Existe a dificuldade de aproximação da equipe para esse fim, embora se tenha encontrado disposição por parte dos profissionais para tal. Uma das formas poderia ser a criação de um conselho local de saúde, o qual poderia contribuir para melhorar a relação com a Equipe. Esse talvez possa ser um caminho que possibilitasse um maior envolvimento entre a comunidade e a Equipe de Saúde da Família.

Finalmente, cabe indagar sobre a possibilidade de aumentar a responsabilidade dos governos em desenvolverem estratégias para melhorar a saúde pública, como também cobrar ainda mais dos profissionais de saúde o atendimento humanizado às pessoas.

QUALITY SERVICE TO USERS OF FAMILY HEALTH PROGRAM CITY OF CAJAZEIRINHAS - PB: Single PSF "Umbelina Maria da Conceição"

ABSTRACT

This research made by users of the Health Unit "CONCEPTION OF MARY Umbelina" in the City of Cajazeirinhas - PB, aims to diagnose the Service Quality to Users of the Family Health Program in the Municipality of Cajazeirinhas-PB. With the use of a structured open and closed questions questionnaire was conducted with 10 users of SUS in which they were interviewed, characterizing the shape as it has users' access to care and to host them dispensed in health program family. The program has a positive point appreciation of the aspects that influence the health of people outside the hospital so we can respond timely and effectively the needs of the program. This study aimed to assess the level of satisfaction with the quality of care offered by the staff of the Family Health Program users of the municipality. The results indicated a good evaluation in physical structure with good accommodation and trained staff responsible for services actually showing the role of the family health team in Cajazeirinhas - PB.

Key words: program. Health. Family.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Rebes, **revista brasileira de educação e saúde**. Artigo Científico. Pombal 2013.

COBRA, M. H. N. **Marketing básico**: uma perspectiva brasileira. 4 ed. São Paulo: atlas, 2009.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LUZ, Ricardo Silveira. **A Qualidade do Atendimento e o Clima Organizacional**, Rio de Janeiro, 2007.

Ministério da Saúde MF – *www.saude.gov.br/ Acesso em 2013.*

MOURA, José A. Marcondes. **Os Frutos da Qualidade**. 3ª ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

SANDHUSEN, R. L. **Marketing básico**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

Secretaria Municipal de Saúde - Cajazeirinhas – Paraíba 2012.