



## A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA SAÚDE PÚBLICA: ESTUDO DE CASO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE FERVEDOURO - MG

**Joyce Mara Lima Reis<sup>1</sup>, Milena Aparecida de Carvalho Fernandes<sup>2</sup>, Patrícia Paraizo de Carvalho<sup>3</sup>, Msc. Ricardo Ker Elias<sup>4</sup>.**

1Graduanda em Administração pela Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG, E-mail: [joycemaralimareis29@gmail.com](mailto:joycemaralimareis29@gmail.com)

2Graduando em Administração pela Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG, E-mail: [cfernandesmilena@gmail.com](mailto:cfernandesmilena@gmail.com)

3Graduanda em Administração pela Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG, E-mail: [patriciapaizo@outlook.com](mailto:patriciapaizo@outlook.com)

4 Mestre em Administração pela Fundação Pedro Leopoldo; Pós-Graduado em Análise de Sistemas pelo Centro Universitário de Vila Velha - ES; Graduado em Administração pela Universidade Federal de São João Del Rei; Professor na Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG e na Faculdade de Administração e Ciências contábeis da Doctum / Unidade de Manhuaçu; E-mail: [ricardoker@hotmail.com](mailto:ricardoker@hotmail.com)

**Resumo** - Esse estudo tem por objetivo avaliar a qualidade do atendimento e dos serviços prestados de uma UBS - Unidade Básica de Saúde localizada no município de Fervedouro – MG a partir da percepção dos seus usuários. A pesquisa desenvolveu uma abordagem qualitativa e teve os dados coletados por meio de questionário aplicado em uma amostragem composta por um universo de 205 usuários entrevistados de diferentes faixas etárias que aguardavam atendimento. Foi realizado também um levantamento bibliográfico em livros, coletânea de textos, teses e dissertações e periódicos de estudos anteriores. Os resultados discutidos e analisados evidenciam que, apesar das dificuldades e falhas do SUS – Sistema Único de Saúde -, a referida unidade atende, a contento, aos requisitos de qualidade apresentados nos construtos do Referencial Teórico abordados nesse estudo, especialmente no que se tange à qualidade do atendimento e da prestação de serviços aos usuários desse sistema na referida Unidade Básica de Saúde. Observou-se também que essa unidade oferece um serviço de qualidade que atende às expectativas da população atendida.

**Palavras-chave:** Qualidade; Atendimento; Saúde; Satisfação do usuário.

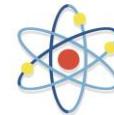
**Área do Conhecimento:** Ciências Sociais Aplicadas

### 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por objetivo analisar e avaliar a qualidade no atendimento oferecido em uma das unidades básicas de saúde - UBS da cidade de Fervedouro sob a ótica dos usuários, que recebem o atendimento e vão em busca de auxílio para solução de seus problemas, que na maioria das vezes estão ligados diretamente à área da saúde e podendo em alguns momentos estar muito além disso.

O conceito de saúde vem se modificando concomitantemente com a evolução das condições de vida das sociedades civilizadas. As pessoas buscam ter uma vida longa e com qualidade e têm consciência de que o cuidado com a saúde, além de essencial, é um direito universal. Com o passar dos anos as pessoas começaram a se preocupar mais com a saúde, questionando sempre e querendo melhorias, tornando - se mais críticas e exigentes, principalmente em relação às condições dos serviços de saúde pública. Em uma pesquisa realizada pelo instituto Ideafix de Pesquisas, o resultado demonstrou que cerca de 91,4% da população brasileira tem algum grau de preocupação com a saúde, desses, 52,3% declararam tem muita preocupação. Essa informação foi obtida por meio de pesquisa quantitativa online onde o instituto entrevistou 660 consumidores entre os dias 14 e 20 de novembro de 2018.

A percepção dos usuários do serviço público de saúde tem sido mais consciente nas últimas décadas, passando a ser visto como obrigação do Estado e direito do cidadão. Os novos usuários não querem apenas explicações e não aceitam descasos, estão mais informados de seus direitos. Porém, as organizações de saúde enfrentam diversos tipos de problemas no quesito qualidade no



atendimento ao público, oriundos da má alocação dos recursos, da dificuldade de acesso dos usuários, da ineficiência dos serviços e principalmente do acelerado crescimento da população que, por consequência, fez aumentar a demanda destes serviços. É possível perceber que nem sempre são apenas fatores tangíveis que interferem nesse conceito de qualidade, e sim um sistema bem amplo onde todas as opiniões são válidas e devem ser analisadas para obtermos uma melhor visão do que os usuários e os profissionais enfrentam e como eles lidam com todas as variáveis.

Para que todos tenham acesso à atenção primária a saúde, foram implantadas equipes da Estratégia Saúde da Família (ESF) nos municípios, e isso tem contribuído para que toda a população tenha o atendimento adequado. As ESF atuam em manutenção, prevenção, reabilitação e na promoção da saúde, entretanto ainda assim temos enfrentado uma grande dificuldade em ter qualidade nos atendimentos à comunidade.

Sendo seu objetivo principal compreender a percepção da qualidade em uma unidade básica de saúde através da ótica dos usuários que recebem e utilizam esse atendimento, realizando um estudo de caso na UBS de Fervedouro – MG, sendo observado os conhecimentos teóricos sobre qualidade e evidenciar os resultados da pesquisa aplicada aos clientes da unidade. Através desse trabalho, vemos na prática como um atendimento de qualidade pode ser fundamental para conseguir alcançar o usuário e transformar sua experiência que pode ser muitas vezes traumática em uma situação mais agradável.

O objetivo específico é caracterizar o perfil dos usuários de uma UBS da cidade de Fervedouro – MG quanto ao sexo, idade e predominância do serviço de saúde mais utilizado pelo mesmo, público ou privado.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Qualidade

Tendo como foco um estudo sobre a gestão da qualidade, é imprescindível apresentar o conceito de qualidade antes de tudo. A definição de qualidade já vem sendo desenvolvida ao longo dos anos, no qual ocorreram evoluções no conceito e na visão das pessoas em relação ao termo *Qualidade*. No início, a qualidade era realizada através da inspeção, na qual, utilizava-se de instrumentos de medição, tentando alcançar a uniformidade do produto; logo após, buscava-se conseguir um controle estatístico da qualidade; na etapa seguinte, preocupava-se em garantir a qualidade. Alguns dos principais autores abordados, Deming e Juram, são pioneiros e referência na área da qualidade. JURAN (1988) Define qualidade como *fitness for use*, ou seja, adequação ao uso. Para DEMING (2003) o conceito de qualidade é definido de acordo com as exigências e necessidades dos consumidores. Como tais definições apresentam constantes mudanças, as especificações sobre qualidade devem ser alteradas continuamente. Nem sempre a qualidade foi vista no contexto organizacional como algo fundamental, porém, com o aumento da concorrência e as mudanças do cenário da sociedade, é notório que a presença da qualidade se tornou algo obrigatório.

A norma ABNT ISO 9000 apresenta como definição para qualidade o seguinte: Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos, ou seja, a qualidade está ligada diretamente a finalidade do produto ou serviço que esta sendo oferecido ao consumidor.

Atualmente, o controle da qualidade é uma maneira estratégica de conquistar clientes, no qual, a maior preocupação são as concorrências no mercado, buscando satisfazer as necessidades dos clientes de acordo com o próprio mercado. As pessoas têm várias percepções de qualidade em relação aos produtos e serviços, pois, varia de acordo com suas necessidades, experiências ou expectativas. É possível dizer que qualidade é aquilo que cada um acredita que é ou percebe que é. Portanto, é fundamental entender que antes de tudo, o conceito de qualidade depende da percepção de cada um em função da cultura ou do grupo que se irá considerar (Cerdeira, 1994).

No termo qualidade são destacados fatores que vão muito além dos conceitos de qualidade dos produtos e serviços, se estendem desde a limpeza do estabelecimento até o pós venda e todas as outras operações durante o processo. Destacam-se diversos fatores que devem ser analisados para uma boa gestão da empresa, a qualidade no atendimento que é prestado, sem dúvidas, é um desses fatores que é fundamental para uma boa visão do cliente em relação a empresa, uma vez que, é justamente através desse contato que os clientes conhecem a organização podendo assim ganhar e até mesmo fidelizar um cliente.

Segundo Las Casas (1999), as dimensões da qualidade em serviços são:

- Confabilidade — é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de



fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa;

- Segurança — clientes querem dos prestadores de serviços a habilidade de transmitir segurança e confiança, caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários;
- Aspectos tangíveis — os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviço também têm sua importância como fator de influência, como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários etc.;
- Empatia — grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes, como a capacidade de se colocar no lugar dos outros e, também, a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

É de total importância ter colaboradores empenhados com as políticas da organização, tendo eles o sentimento de que são valorizados, para que assim possam estar mais comprometidos a fazer sempre o seu melhor e assim contribuir de forma direta para o crescimento da empresa. É compreensível que seja assim: a qualidade é, por excelência, a ação que mais requer dedicação, esforço e foco. O ser humano é um componente fundamental nas organizações, é o único recurso capaz de transformar as organizações. Sempre foi assim. Sempre será. (PALADINI, 2009, pág. 181).

Após realizar a avaliação da qualidade na Atenção Básica de Saúde, com enfoque no estudo de caso realizado em uma UBS do município de Fervedouro - MG, observou-se que recentes iniciativas do poder público em prol de implementações de propostas de avaliação da qualidade na Atenção Básica de Saúde, como por exemplo, o PMAQ - Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica. O principal objetivo desse Programa é induzir a ampliação do acesso e a melhoria da qualidade da atenção básica, com garantia de um padrão de qualidade comparável nacional, regional e localmente de maneira a permitir maior transparência e efetividade das ações governamentais direcionadas à Atenção Básica em Saúde. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2011).

Este campo da avaliação da qualidade em APS até o momento é pouco explorado, constitui-se uma prioridade no atual processo de fortalecimento da Estratégia de Saúde da Família, após uma década de expansão e consolidação deste (CAMPOS, 2005).

## 2.2 Gestão da qualidade no serviço público

Quando se trata de analisar o ambiente do serviço público, os órgãos públicos levam consigo o rótulo de serviços sem qualidade. Muitas vezes são julgados como prestadores preguiçosos, incompetentes e inefficientes quando o assunto é atender as necessidades e objetivos dos clientes.

Segundo DEMING (1990), não há um mercado a ser conquistado, pois a qualidade do serviço público não é mensurável pela conquista de um mercado de clientes, o objetivo deveria ser se destacar pelo serviço bem executado. Dessa maneira, atender as necessidades da sociedade, deve ser primordialmente pela excelência do atendimento, visando um processo de melhoria contínua.

Por outro lado, ESTEFANO (1996) defende que a qualidade nos serviços públicos está restringida a um segundo plano. O foco principal ainda é a existência do próprio serviço. Pois as organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à população, que, por sua vez, depende da agilidade e alocação desses recursos para um melhor atendimento.

Cabe ressaltar que a qualidade dos serviços públicos está ligada diretamente ao governo, e existe uma grande dificuldade no gerenciamento dos mesmos, pois eles são intangíveis, são vivenciados e de difícil padronização. Para PALADINI (2010), tendo em vista o triste estado do governo, do tamanho do déficit público, do aumento dos gastos, alguns pontos devem ser levados em consideração antes de definir um modelo de gestão da qualidade para o setor público, tais como: ainda que sem força de lei, uma cultura de estabilidade do servidor público; monopólio da prestação da quase totalidade de serviços em áreas específicas; baixos salários; falta de qualificação do pessoal; cultura tradicional de descaso a coisa pública.

Em decorrência desses fatos, cabe relembrar que a instabilidade do servidor público ainda é uma cultura comum, sendo um impedimento à gestão da qualidade, além de incentivar à acomodação e desestimular o movimento rumo à melhoria contínua.

## 2.3 Sistema Único de Saúde – SUS



Todos nós brasileiros, antes mesmo do nosso nascimento, já temos nossos direitos à saúde assegurados. O Sistema Único de Saúde - SUS criado em 1988 e regulado posteriormente pela lei 8.080 e a lei 8.142 de 1990, onde essa lei define o SUS como: Conjunto de ações e serviços de saúde, prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da Administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público. É considerado um dos maiores sistemas de saúde pública do mundo, onde garante uma assistência integral e completamente gratuita aos seus mais de 100 milhões de usuários, sendo o Brasil um dos únicos países a oferecer esse serviço para uma quantidade tão grande de habitantes.

Conforme está previsto pela Constituição Federal Brasileira - CFB de 1988, — a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. II (sessão II; art. 196).

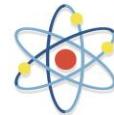
De acordo com o art. 200 da Constituição Federal Brasileira as principais funções do SUS são:

Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei: controlar e fiscalizar procedimentos, produtos e substâncias de interesse para a saúde e participar da produção de medicamentos, equipamentos, imunobiológicos, hemoderivados e outros insumos; executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador; ordenar a formação de recursos humanos na área de saúde; participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento básico; incrementar em sua área de atuação o desenvolvimento científico e tecnológico; fiscalizar e inspecionar alimentos, compreendendo o controle de seu teor nutricional, bem como bebidas e águas para consumo humano; participar do controle e fiscalização da produção, transporte, guarda e utilização de substâncias e produtos psicoativos, tóxicos e radioativos; colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho. (CFB, 1988, art.200, p.21)

O SUS tem em seu regimento princípios e diretrizes para ajudar a manter a ordem em seu sistema, sendo eles a Universalização, que garante a todas as pessoas, através do Estado, o direito à utilização dos serviços independente de cor, raça, religião ou qualquer outra característica social ou pessoal que possa ser motivo para alguma discriminação; Equidade, onde se busca atender a todos igualmente, porém dentro de suas desigualdades, dando assim uma assistência aos mais desfavorecidos, mas não deixando de atender a todos; Integralidade buscando avaliar o indivíduo como um todo, ligando os setores que possam de alguma forma ajudar na melhoria da qualidade da saúde. Utilizam também de princípios organizativos, regionalização e hierarquização, em que se visa organizar os serviços em níveis crescentes de complexidades; descentralização e comando único, onde cada esfera tem a liberdade e autonomia nas decisões e atividades desde que respeitem os princípios gerais e a participação da sociedade; e por último a participação popular, onde se incentiva a participação da população nas decisões relacionadas à saúde uma vez que democracia e saúde devem andar lado a lado, tendo assim os concelhos e as conferências de saúde para tornar isso uma realidade possível.

## 2.4 Atenção Básica em Saúde

A Atenção Básica no Brasil foi se constituindo de maneira heterogênea, estando sistematicamente associada à capacidade fiscal dos municípios, uma vez que não havia, até a construção do SUS, uma política nacional estruturada para atender às demandas locais para o desenvolvimento da atenção básica, e associada a preferências ideológicas dos governantes municipais. Foi apenas em 1996 que o Governo Federal instituiu um mecanismo regular e universal de transferência de recursos aos municípios, condicionados ao porte populacional e à organização e prestação de serviços em atenção básica, o Piso de Atenção Básica (PAB). Segundo a Política Nacional de Atenção Básica, a Atenção Básica em Saúde é definida por um conjunto de ações de saúde, tanto no campo individual quanto no coletivo, abrangendo a promoção, proteção, prevenção, tratamento, diagnóstico, reabilitação e manutenção da saúde, com o propósito de desenvolver uma atenção integral. É desenvolvida por meio do exercício de práticas de cuidado e gestão,



democráticas e participativas, é direcionada a população de territórios bem delimitados, assumindo a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que reside essa população.

A Atenção Básica é descentralizada, estando mais próxima a vida dos usuários, sendo a porta de entrada e o centro de comunicação da rede, produzindo a atenção integral, realizando a promoção da saúde, a prevenção e o tratamento reduzem os danos ou sofrimentos que possam comprometer a autonomia da Atenção Básica em Saúde.

### 3 METODOLOGIA

O presente artigo possui caráter descritivo, de uma pesquisa aplicada, quantitativa, qualitativa, exploratória e de campo, procurando, por meio de levantamento de dados e informações, investigar a percepção da qualidade pelos usuários que utilizam o serviço em uma Unidade Básica de Saúde de Fervedouro.

O levantamento de dados ocorreu através de questionário elaborado pelos autores e aplicados aos usuários e profissionais da referida Unidade Básica de Saúde (Anexo 01), considerando o diferente grau de entendimento dessas categorias. Foram entrevistados os usuários do serviço imediatamente após a utilização do mesmo com o objetivo de se evitar que variáveis externas, como opinião de outros usuários, interferissem de uma maneira ou de outra na percepção da qualidade dos clientes.

Esse questionário foi elaborado com perguntas claras e objetivas, relativas aos fatores considerados determinantes da qualidade, de acordo com Assada (2001): tangibilidade, segurança, confiabilidade, pronto atendimento, competência, empatia, credibilidade, acessibilidade, comunicação e compreensão das necessidades dos clientes.

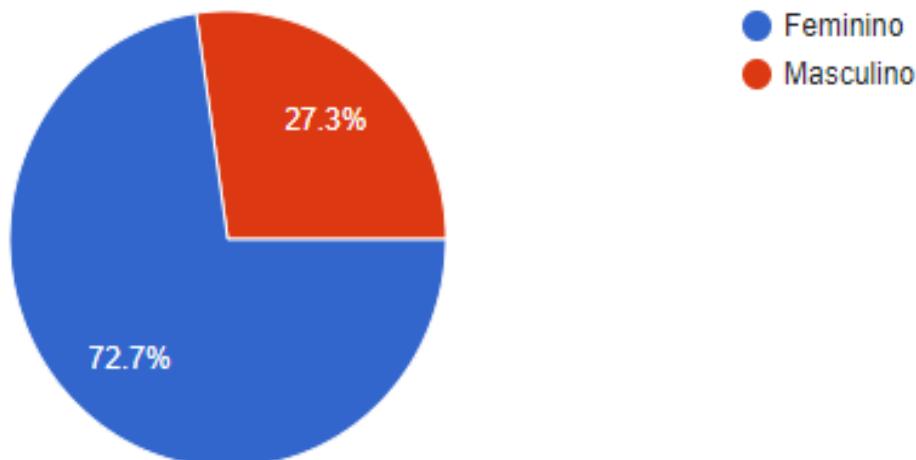
### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram entrevistados 205 usuários que estavam presentes na unidade local de saúde do município, em que esses obtiveram atendimento médico, odontológico, da equipe de enfermagem, e acompanhamento com os agentes comunitários de saúde.

Para o teste das proporções foi aplicado o teste T de Student, ocorrendo significância estatística nas respostas do grupo apresentado. O valor considerado para ser significativo foi de 10% dos usuários cadastrados da área em questão e que no momento aguardavam atendimento ou haviam sido atendidos.

Os gráficos a seguir mostram a discriminação das características dos usuários entrevistados, considerando sexo, idade e a predominância do serviço mais utilizado para tratamento da saúde quando necessário, sendo considerado apenas serviço público e serviço privado.

**Gráfico 1 – Gênero**

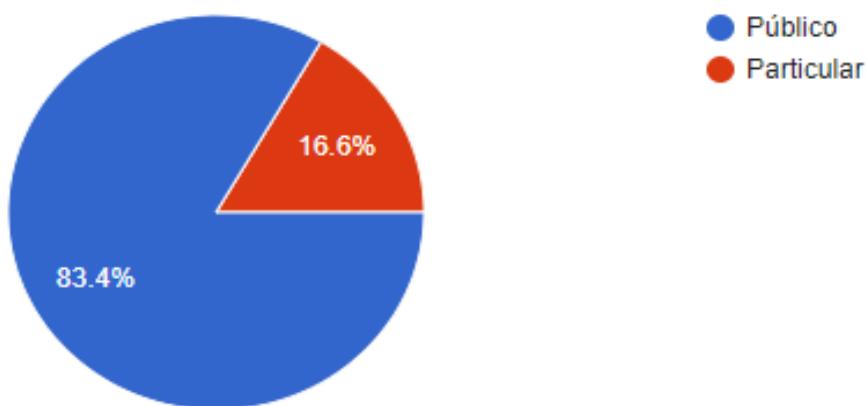


Fonte: dados da pesquisa



Por meio do Gráfico 1, é possível perceber que o público entrevistado é em sua maioria composto por mulheres. Considerando que a pesquisa foi realizada após a procura pelo serviço, é possível perceber que as mulheres têm uma preocupação maior em relação à saúde, o que dados do Ministério da Saúde comprovam através da última pesquisa realizada (em 2017), onde mostra que 80 milhões de mulheres se consultaram com médicos a mais que os homens.

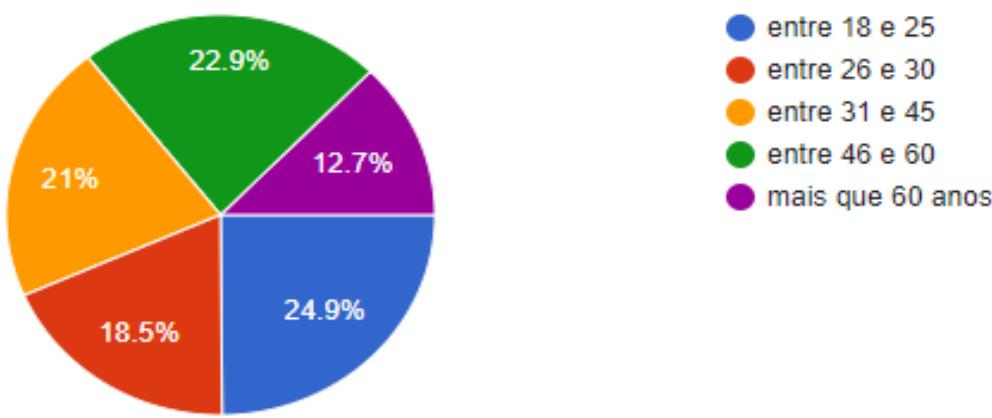
**Gráfico 2 – Utiliza os serviços públicos e particular**



Fonte: dados da pesquisa

Por se tratar de uma população carente, é possível perceber, pelo Gráfico 2, que a maioria do serviço utilizado por essa parcela da população entrevistada é de ordem pública, em uma pesquisa publicada em 26 de abril de 2018 pelo site politize, foi identificado que 75% dos brasileiros dependem exclusivamente do SUS.

**Gráfico 3 – Faixa etária**



Fonte: dados da pesquisa

É possível perceber no Gráfico 3 que existe uma procura pelos serviços por usuários de todas as idades, ao realizar a pesquisa, buscamos integrar toda uma parcela da população de modo a ter bem dividido as faixas etárias das pessoas entrevistadas, considerando assim, a carência, o grau de entendimento, entre outros fatores.



Com os resultados da pesquisa, foi possível perceber o quanto os usuários consideram satisfeitos a qualidade do atendimento recebido por diversos setores e funcionários.

Como observado na Tabela 1, o questionário foi aplicado com as seguintes especificidades:

- 1– Discordo totalmente;
- 2- Discordo parcialmente;
- 3- Nem concordo, nem discordo;
- 4– Concordo parcialmente;
- 5- Concordo totalmente.

**Tabela 1 – Questionário Aplicado**

<b>Serviços prestados</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Atendimento na recepção</b>	12 (5,9%)	20 (9,8%)	30 (14,6%)	65 (31,7%)	78 (38%)
<b>Higienização</b>	7 (3,4%)	11 (5,4%)	16 (7,8%)	69 (33,7%)	102 (49,8%)
<b>Respeito e atenção</b>	6 (2,9%)	10 (4,9%)	26 (12,7%)	62 (30,2%)	101 (49,3%)
<b>Informações claras e objetivas</b>	5 (2,4%)	17 (8,3%)	27 (13,2%)	59 (28,8%)	97 (47,3%)
<b>Serviços de Enfermagem</b>	7 (3,4%)	14 (6,8%)	32 (15,6%)	66 (32,2%)	86 (42%)
<b>Serviços odontológicos</b>	6 (2,9%)	11 (5,4%)	34 (16,6%)	76 (37,41%)	78 (38%)
<b>Acompanhamento dos ACS</b>	7 (3,4%)	11 (5,4%)	20 (9,8%)	64 (31,2%)	103 (50,2%)
<b>Atendimento dos ACS</b>	6 (2,9%)	9 (4,4%)	26 (12,7%)	63 (30,7%)	101 (49,3%)
<b>Transporte</b>	16 (7,8%)	28 (13,7%)	42 (20,5%)	47 (22,9%)	72 (35,1%)
<b>Compromisso com serviço na UBS</b>	9 (4,4%)	14 (6,8%)	31 (15,1%)	78 (38%)	73 (35,6%)
<b>Confiança aos usuários</b>	7 (3,4%)	11 (5,4%)	36 (17,6%)	78 (38%)	73 (35,6%)
<b>Tempo de espera do atendimento</b>	14 (6,8%)	14 (6,8%)	32 (15,6%)	83 (40,5%)	62 (30,2%)
<b>Estrutura física</b>	9 (4,4%)	15 (7,3%)	30 (14,6%)	76 (37,1%)	75 (36,6%)
<b>Expectativas dos usuários</b>	11 (5,4%)	15 (7,3%)	27 (13,2%)	81 (39,5%)	71 (34,6%)

Fonte: dados da pesquisa

No tocante à excelência da qualidade no atendimento prestado na recepção, 5,9% dos entrevistados discordam totalmente, 9,8% discordam parcialmente, 14,6% não concordam nem discordam, 31,7% concordam parcialmente e 38% concordam totalmente que esse atendimento realmente é de qualidade. É possível notar através desses resultados que a opinião dos entrevistados não se dá em unanimidade a uma resposta, percebe-se que, possivelmente, tem fatores nessa abordagem inicial aos usuários que não tem surtido o efeito desejado, deixando algumas pessoas insatisfeitas com o serviço apresentado.

Analizando também o fator higienização do local de atendimento, obtivemos os seguintes resultados: 3,4% dos entrevistados discordam totalmente que a limpeza é adequada, 5,4% discordam parcialmente, 7,8% não concordam e nem discordam, 33,7% concordam parcialmente e 49,8% concordam totalmente quanto a qualidade da limpeza. É possível perceber que a qualidade, nesse



quesito, traz uma grande satisfação aos usuários que acreditam, em sua maioria, sem grande discrepância, que estão recebendo um serviço de qualidade satisfatório.

Segundo o Ministério da Saúde, é de responsabilidade dos colaborados da Atenção Básica acolher com respeito e atenção aos usuários que estão em busca de atendimento. Em 1995 foi emitida a Cartilha dos Direitos aos Pacientes pelo Conselho de Saúde do Estado de São Paulo, e de acordo com as normas desse ato os usuários tem o direito de ter um atendimento digno, com atenção e respeito, a receber informações claras e objetivas, não sofrer discriminação e preconceito e etc.

Então, analisando os dados obtidos no questionário, é possível identificar que os serviços prestados por essa UBS atendem com eficiência os requisitos aqui citados, mas ainda há inconsistências que podem ser resolvidas, pois 49,3% dos usuários responderam concordam totalmente que são atendidos com respeito e atenção, 62% concordam parcialmente, 26% discordam parcialmente e somente 6% discordam totalmente, em relação às informações claras e objetivas 47,3% concordam totalmente, 28,8% concordam parcialmente, 8,3% discordam parcialmente e 2,4% discordam totalmente.

Em relação aos serviços prestados pela enfermagem, 42% estão satisfeitos, 66% concordam parcialmente, 15,5 não discordam e nem concordam, 6,8% discordam parcialmente e 3,4 discordam totalmente. Sendo que o serviço da enfermagem faz toda diferença na atenção primária, pois desempenha um papel importante, através dele é possível identificar problemas e elaborar planos para intervenção. O enfermeiro supervisiona os funcionários e distribui as tarefas, busca melhorias no encaminhamento e atendimento aos usuários e etc.

A saúde bucal tem reconhecida importância como componente da qualidade de vida das pessoas, no entanto, uma parcela importante da população brasileira não tem acesso às ações e aos serviços odontológicos (BARROS E BERTOLDI, 2002). Dessa maneira, é dever da Atenção Primária promover o atendimento de qualidade e que todos tenham acesso. Na apuração dos resultados do questionário torna-se apso que o serviço odontológico, apesar de haver algumas insatisfações, atendem as necessidades da população, de modo que 38% estão satisfeitos, 37,41% estão parcialmente satisfeitos, 16,6% nem satisfeitos e nem insatisfeitos, 5,4% estão parcialmente insatisfeitos e 2,9% estão insatisfeitos.

De acordo com a Cartilha para o Agente Comunitário de Saúde, ele é o elo que une a atenção básica e os pacientes, ele deve realizar visitas domiciliares mensalmente aos usuários e quando um usuário carece de mais atenção o ACS deve fazer visitas mais frequentes, deve ser oferecido apoio e serem a escuta do paciente e orienta-lo da maneira correta para a solução dos seus problemas. Através das visitas que o ACS realiza, há uma contribuição para a promoção da saúde e prevenção de doenças, pois eles criam um vínculo com os usuários, e através deles é possível compreender as necessidades dos pacientes, sendo possível cuidar e prevenir doenças. Com base nas respostas, é possível perceber que o acompanhamento e o atendimento realizados pelo agentes satisfazem a comunidade, pois 50,2% concordam totalmente com que o acompanhamento é realizado sempre que o usuário precisou, 31,2% concorda parcialmente, 9,8% não discordam e nem discordam, 5,4% discordam parcialmente, e 3,4% discordam totalmente. Já para o atendimento realizado pelo ACS, 49,3% estão satisfeitos, 30,7% parcialmente satisfeitos, 12,7% não estão satisfeitos e nem insatisfeitos, 6,8% estão parcialmente insatisfeitos e 4,4% estão insatisfeitos.

No quesito transporte, percebe-se que 35,1% dos usuários entrevistados, em sua maioria, encontram-se satisfeitos quando foi necessário o uso desse serviço. Segundo o Sistema Estadual de Transporte em Saúde (SETS), levar a saúde para mais próximo ao cidadão é um preceito constitucional e fundamental para um atendimento de qualidade, visando garantir um sistema de transporte eficiente e de qualidade percebida pela população usuária. SETS é uma ação criada pelo Governo de Minas Gerais para garantir à eficiência das redes de atenção à saúde, e tem como objetivo garantir o deslocamento do paciente, usuário do Sistema Único de Saúde, para a realização de seus exames e/ou consultas especializadas fora de seu domicílio, através de veículos tipo micro-ônibus, por exemplo.

Observou-se que é essencial que a equipe tenha um comprometimento profissional com as necessidades dos usuários, visando atender as expectativas buscadas no atendimento. Entre os entrevistados é perceptível ainda uma insatisfação relevante, entretanto 38% encontram-se satisfeitos com o comprometimento dos serviços ofertados pela Unidade.

Por meio dessa pesquisa, constatou-se que 38% dos usuários estão satisfeitos e confiam no serviço que recebem. A confiança está na vida de um indivíduo em diversos momentos e relações, é considerada a base de qualquer relacionamento afetivo, sendo um fator de relevância para o sucesso ou insucesso de diversas relações. Portanto, quando se trata de confiança em serviços públicos, é normal que haja desavenças em uma parcela da população.



Garantir uma assistência eficaz, capaz de reduzir o tempo de espera dos pacientes, nem sempre é uma tarefa simples quando se trata de serviços públicos. 40,5% dos usuários, em sua maioria, estão satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento, consequentemente reflete na satisfação com a qualidade do serviço e na imagem da organização.

Segundo o Ministério da Saúde, os espaços sugeridos devem ser adequados à realidade local, ao quantitativo da população adstrita e sua especificidade e ao número de usuários esperados e também viabilizar o acesso de estagiários e residentes de instituições formadoras da área da saúde. 37,1% dos entrevistados concordam e estão satisfeitos com a estrutura atual da Unidade.

Um dos pontos primordiais da realização da pesquisa, é mensurar se a UBS atende as expectativas dos usuários em relação ao atendimento recebido, e 39,5%, grande parcela, concordam e estão tendo suas expectativas atendidas quanto aos serviços prestados. A satisfação dos usuários passou a ter um importante papel no cenário brasileiro no quesito saúde, assim é possível contar com o fortalecimento e participação da comunidade nos processos de planejamento.

## 5 CONCLUSÃO

Por meio desse estudo, foi possível analisar a percepção dos usuários quanto a qualidade no atendimento, mediante a uma amostra da população de Fervedouro que utiliza os serviços prestados pela unidade em questão. Foi perceptível que os usuários dos serviços prestados são em sua maioria do sexo feminino, sendo também notório que a faixa etária foi bem dividida, sem discriminação de idade, levando em consideração que a maioria desses usuários dependem dos serviços públicos de saúde. Ficou evidenciado que os usuários não estão totalmente satisfeitos com os serviços prestados por ela indicando que tais serviços precisam de melhorias para alcançar a excelência nas suas atribuições.

Vale salientar que através de capacitações, treinamentos e orientações constantes, tornam possível o processo de melhoria no atendimento e receptividade. É necessário que tanto funcionários como pacientes estejam envolvidos de forma efetiva nos programas do Sistema Único de Saúde, pois quanto melhor este relacionamento entre usuários, melhor será a satisfação de ambas as partes.

Diversas são as formas de buscar essa melhora da qualidade da equipe que presta os serviços, uma vez que em uma sociedade onde a informação gira cada vez mais rápida, o profissional qualificado se torna peça fundamental, pois adquire conhecimento e credibilidade mais sólida.

Observou-se também que, cabe aos gestores da saúde desse município a responsabilidade de promover as mudanças necessárias para a solução dos problemas anteriormente mencionados como, por exemplo, uma mudança na avaliação da qualidade da saúde na Atenção Primária. É notório que o governo precisa em caráter de urgência de programas de aprimoramento à qualidade em termos de gestão da saúde quando se trata da grande demanda e exigências advindas do público alvo.

Destaca-se ainda que, a saúde do país não depende apenas do SUS – Sistema Único de Saúde, uma vez que a população deve ter consciência também de que simples ações, como uma alimentação saudável, prática de exercícios, saneamento básico, educação e muitos outros fatores interferem nessa realidade também. É necessário que o comprometimento com a qualidade da saúde esteja além das práticas curativas, mas, sobretudo, nas práticas preventivas de modo a facilitar o cuidado que cada indivíduo deve e merece receber.

## 6 REFERÊNCIAS

- CONASS. **Legislação do Sus.** Disponível em:  
[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/progestores/leg\\_sus.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/progestores/leg_sus.pdf). Acesso em 20 de Maio de 2019
- CAMPOS, C. E. A. **Estratégias de avaliação e melhoria contínua da qualidade no contexto da Atenção Primária à Saúde.** Revista Brasileira Saúde Materno-Infantil, Recife, v. 5, p. 63-69, Dez. 2005. Suplemento 1
- FADEL, M. A. V. FILHO, G. I. R. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso.** Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>. Acesso em: 15 de Abril de 2019



FELDMAN, L. B. *Como alcançar a qualidade nas instituições de saúde: critérios de avaliações, procedimentos de controle, gerenciamento de riscos hospitalares até a certificação*. São Paulo: Martinari, 2004. 250 p.

MANUAL DO AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE. **Guia Prático do Agente Comunitário de Saúde**. Disponível em: <[http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/guia\\_acs.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/guia_acs.pdf)>. Acesso em: 06 de Outubro de 2019

Martins LFV, Meneghim MC, Martins LC, Pereira AC. **Avaliação da qualidade nos serviços públicos de saúde com base na percepção dos usuários e dos profissionais**. RFO 2014; 19(2):151-158.

MINISTÉRIO DA SAÚDE, **Princípios do SUS; PMAQ**. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude/principios-do-sus>>. Acesso em: 08 de Outubro de 2019

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE, **Sistema Estadual de Transporte em Saúde**. Disponível em: <<http://www.saude.mg.gov.br/dengue/page/457-sistema-estadual-de-transporte-em-saude-sesmg>> Acesso em: 05 de Outubro de 2019.