



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO PÚBLICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

HENRIQUE DE LIMA MAYER

**ANÁLISE DE SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO EM UNIDADE
BÁSICA DE SAÚDE: UM ESTUDO DE CASO NA UBS MARIA DO
CARMO RAMOS EM SUMÉ - PB**

**SUMÉ - PB
2023**

HENRIQUE DE LIMA MAYER

**ANÁLISE DE SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO EM UNIDADE
BÁSICA DE SAÚDE: UM ESTUDO DE CASO NA UBS MARIA DO
CARMO RAMOS EM SUMÉ - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo Científico) apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientador: Professor Dr. Allan Gustavo Freire da Silva.

**SUMÉ - PB
2023**



M468a Mayer, Henrique de Lima.

Análise da satisfação com atendimento em Unidade Básica de Saúde: um estudo de caso na UBS Maria do Carmo Ramos em Sumé - PB. / Henrique de Lima Mayer. - 2023.

32 f.

Orientador: Professor Dr. Allan Gustavo Freire da Silva.

Artigo Científico - Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública.

1. Satisfação do usuário - saúde. 2. Unidade Básica de Saúde - Sumé - PB. 3. Estudo de caso. 4. Atenção básica em saúde - Sumé - PB. 5. Atendimento em Unidades Básicas de Saúde. 6. Sumé - PB - atenção básica em saúde. I. Silva, Allan Gustavo Freire da. II. Título.

CDU: 35:61(045)

Elaboração da Ficha Catalográfica:

Johnny Rodrigues Barbosa
Bibliotecário-Documentalista
CRB-15/626

HENRIQUE DE LIMA MAYER

**ANÁLISE DE SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO EM UNIDADE
BÁSICA DE SAÚDE: UM ESTUDO DE CASO NA UBS MARIA DO
CARMO RAMOS EM SUMÉ - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo Científico) apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA:

**Professor Dr. Allan Gustavo Freire da Silva.
Orientador – UAGESP/CDSA/UFCG**

**Professor Dr. Alex Bruno Ferreira Marques do Nascimento.
Examinador I – UAAC/CH/UFCG**

**Professor Dr. Gilvan Dias de Lima Filho.
Examinador II – UAGESP/CDSA/UFCG**

Trabalho aprovado em: 16 de fevereiro de 2023.

SUMÉ - PB

RESUMO

A prestação de serviços públicos necessita de constante avaliação dos usuários, no tocante à qualidade e nível de satisfação dos serviços. A presente pesquisa tem como escopo central a avaliação da satisfação dos usuários da Unidade Básica de Saúde (UBS) Maria do Carmo Ramos do município de Sumé PB, no que tange ao atendimento médico, e profissional, e regularidade dos serviços ofertados. Como problema de pesquisa, tem-se: qual o nível de satisfação dos usuários do serviço de saúde básica com o atendimento e os serviços que têm sido ofertados pela Unidade Básica de Saúde Maria do Carmo Ramos? Trata-se de uma pesquisa empírica e bibliográfica, exploratória e descritiva com análise qualitativa. Como instrumento de coleta de dados utilizamos questionário semi-estruturado, os quais foram aplicados em uma amostragem de 10% dos usuários atendidos semanalmente pelo médico, cirurgião dentista e enfermeiro, no total participaram da pesquisa 52 usuários em UBS no município de Sumé - PB. Dentre os resultados da pesquisa, destacamos: A maioria dos usuários tiveram suas expectativas atendidas no tocante aos serviços e atendimentos da UBS, avaliando como satisfeito e muito satisfeito (98%); os pontos negativos da referida UBS, na opinião dos usuários, se refere no sentido que poderia ter uma maior agilidade na demora no atendimento e ter um quantitativo maior do número de fichas para a demanda; e às sugestões e possíveis melhorias a serem realizadas no sentido de ter uma climatização melhor, na organização (disponibilização de mais fichas diárias) e de pessoal (contratação de mais profissionais).

Palavras- chaves: Satisfação dos usuários. Atendimento. Unidade Básica de Saúde.

MAYER, Henrique de Lima. **Satisfaction analysis with at a primary health unit**: A case study of UBS Maria do Carmo Ramos in Sumé-PB (Brazil). 2023. 34f. (Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo), Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido, Universidade Federal de Campina Grande, – Sumé - Paraíba – Brasil, 2023.

ABSTRACT

The provision of public services requires constant evaluation by users, with regard to the quality and level of satisfaction of the services. Sumé PB, with regard to medical and professional care, and the regularity of the services offered. As a research problem, we have: what is the level of satisfaction of users of the basic health service with the care and services that have been offered by the Basic Health Unit Maria do Carmo Ramos? This is an empirical and bibliographical, exploratory and descriptive research with qualitative analysis. As a data collection instrument, we used a semi-structured questionnaire, which were applied to a sample of 10% of the users assisted weekly by the doctor, dentist and nurse. Among the results of the survey, we highlight: most users had their expectations met with regard to the UBS services and assistance, evaluating them as satisfied and very satisfied (98%); the negative points of the aforementioned UBS, in the opinion of the users, refer to the fact that it could have greater agility in the delay in service and have a greater number of tokens for the demand; and the suggestions and possible improvements to be made in order to have a better climate, in the organization (providing more daily sheets) and in personnel (hiring more professionals).

Keywords: User satisfaction. Service. Basic health Unit.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	07
2	O CONCEITO DE QUALIDADE: PÚBLICO <i>VERSUS</i> PRIVADO.....	09
2.1	QUALIDADE NOS SERVIÇOS.....	09
3	O CONCEITO DE ATENDIMENTO.....	11
4	O CONCEITO DE SATISFAÇÃO.....	12
5	ESTRUTURA DO SUS: ATENÇÃO BÁSICA E AS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA.....	13
6	METODOLOGIA.....	15
7	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	16
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
	REFERÊNCIAS.....	27
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	30

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade os principais problemas para se obter a excelência nos serviços públicos de saúde, de acordo com a assertiva de Fadel e Filho (2009), é a má administração de recursos no que se refere a investimento, os altos custos para desenvolvimento e manutenção dos serviços e desigualdade nas condições de acesso. Neste ínterim, é preciso considerar a importância dos serviços públicos de saúde como política de acesso universal, sobretudo, pela garantia à vida da população economicamente vulnerável, bem como, nos aspectos econômicos no que concerne a redução da taxa de improdutividade ocasionada por situações de doença nos trabalhadores.

A prestação do serviço público necessita dos clientes que são os usuários, e são imprescindíveis para manutenção do país- sobretudo, em um país marcado por desigualdades socioeconômicas, no que diz respeito a manutenção da ordem, do progresso, da segurança, da saúde e das condições de desenvolvimento socioeconômico. O qual demanda do Estado um papel de interventor e regulador.

Nessa direção, o serviço de saúde pública nas Unidades Básicas de Saúde, que é oferecido pela administração pública, tem o objetivo de atender as necessidades essenciais da população. Na sociedade em que estamos inseridos podemos perceber que no cenário atual, os aspectos de informação, com o incremento da tecnologia, tornam os usuários mais bem informados em relação aos seus direitos no momento de procurar uma UBS, exigindo um bom atendimento, e agilidade. Diante disso, torna-se o primeiro ponto de contato com a atenção básica dos usuários, estando presente em locais de fácil acesso, o que acaba deixando próximo do cotidiano da população sem precisar ir ao hospital.

Os usuários avaliam a sua satisfação pela impressão acerca da excelência da estrutura do local, a competência e a ética dos profissionais, a quantidade de serviços que estão sendo oferecidos, o nível prioritário nas consultas, e o tempo de espera. Vale ressaltar que, ter o entendimento dos níveis de satisfação do usuário na atenção básica de saúde traz um feedback necessário tanto para o gestor público quanto para os profissionais na busca de melhorias nos processos e na eficiência do atendimento, prezando pela qualidade para esses usuários.

O feedback das pessoas que utilizam o serviço ajudaria os gestores a ter um bom nível de avaliação, provocando mudanças, se caso for necessário.

Analisar a satisfação dos usuários dos serviços prestados nas UBS é um método de verificar a qualidade e o alcance do atendimento, a infraestrutura, assim como a eficiência. Nesse sentido, a presente pesquisa tem como questionamento: **qual o nível de satisfação dos usuários do serviço de saúde básica com o atendimento e os serviços que têm sido ofertados pela Unidade Básica de Saúde Maria do Carmo Ramos?**

Ademais, tem como objetivo geral avaliar a satisfação dos usuários da Unidade Básica de Saúde Maria do Carmo Ramos do município de Sumé PB, no que tange ao atendimento médico e profissional, e a regularidade dos serviços ofertados. E como objetivos específicos realizar o mapeamento do serviços/atendimentos ofertados para averiguação de qual(is) possui(em) o maior grau de insatisfação ou satisfação; compreender a opinião dos usuários quanto à infraestrutura da Unidade Básica de Saúde Maria do Carmo, tempo de espera, qualidade do atendimento; desvelar os fatores determinantes que afetam positivamente, e negativamente a satisfação dos usuários com o atendimento prestado; e identificar possíveis melhorias a serem realizadas.

Como hipótese sustentou-se que a existência dos casos de insatisfação dos usuários é ocasionada pela demora no atendimento nos serviços médicos, com o limite diário das fichas de atendimento durante o dia, em virtude da insuficiência de pessoal e recursos físicos para atendimento da demanda alta, o que gera desmotivação e descontinuidade dos acompanhamentos.

Para compreender melhor a perspectiva do usuário no tocante a satisfação, foi coletada amostra de 52 usuários, através de aplicação de questionários pelo google forms e teve como foco da pesquisa, a Unidade Básica de Saúde Maria do Carmo Ramos, localizada no centro do município de Sumé PB.

O interesse pela temática surgiu pela experiência do pesquisador como usuário do SUS. Na dimensão social, a pesquisa visa contribuir com a gestão municipal mostrando os problemas, fazendo ver os processos, e decisões administrativas com clareza. Visa ajudar a administração a adotar soluções, no gerenciamento do atendimento médico, e de outras áreas da unidade. Vem ainda mostrar como está a satisfação do usuário com os serviços que estão sendo ofertados.

Nessa direção, a pesquisa está organizada nas seguintes seções: O conceito de qualidade: público versus privado, haja vista que atingir a satisfação dos usuários é preciso ter na qualidade nos serviços e atendimentos; os tópicos seguintes abordam o conceito de serviço de qualidade; o conceito de atendimento e satisfação, e ainda a estrutura do SUS da atenção básica e das unidades de saúde, e por fim os resultados da pesquisa.

2 O CONCEITO DE QUALIDADE: PÚBLICO VERSUS PRIVADO

É preciso considerar que o conceito de qualidade é perpassado por subjetividades, sendo estas influenciadas pela percepção particular de cada indivíduo a partir das suas próprias representações pessoais. As quais, por sua vez, são reflexo do contexto social, econômico, cultural e geográfico que cada sujeito se encontra inserido. Assim como também, das suas expectativas e demandas a serem atendidas (LONGO, 1996).

De acordo com Erdmann (2016) o termo qualidade pressupõe uma aferição em escala de quão bom é um bem serviço, atendimento, atingindo uma percepção positiva em relação às demandas dos clientes, sem deixar déficits, lacunas, queixas, produzindo “[...] a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores” (SLACK *et al*, apud ERDMANN, 2016, p. 21). Portanto, atingindo a satisfação dos clientes/usuários.

Nessa direção, Gardin (apud, FAESARELLA, 2006) ressalta que a qualidade é caracterizada por 8 atributos: **desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento, estética, e qualidade percebida.**

Morais e Gody (2005) ainda ressaltam que, as técnicas mais utilizadas para obtenção de qualidade são: Benchmarking caracterizado pela comparação de processos, serviços, produtos, com líderes que são referências no ramo para conseguir competitividade; QFD (Quality Function Deployment) que tem enfoque no mapeamento e aproximação das necessidades dos clientes em produtos e serviços; FMEA (Failuri Mode and Effects Analysis que busca evitar falhas potenciais através de análises e propor melhorias nos processos, produtos e serviços antes de chegar ao consumo; e FTA (Fault Tree Analysis) – Árvore de análise de falhas que se aplica através de modelo gráfico, o qual possibilita mostrar o encadeamento de eventos que podem culminar no evento topo através de análise dedutiva .

O conceito de qualidade também se emprega de formas diferentes no setor público e privado. No que se refere a busca pela qualidade no setor privado, tem-se a implantação da gestão de qualidade como mecanismo para aumento de competitividade na empresa, da produtividade, eficiência e confiabilidade no que tange a sua reputação no mercado, e está diretamente relacionado ao desempenho financeiro da empresa, seus resultados, as operações, satisfação do consumidor e a relação com os funcionários (JÚNIOR;OLIVEIRA, 2016).

De acordo com Faersarella (2006) o setor privado tem por primazia o aumento da capacidade de produção com custos cada vez menores, adaptando-se a novos produtos e as exigências dos consumidores, em um mercado em que a oferta é cada vez maior que a demanda. Portanto, garantir a qualidade é a forma mais eficaz de atrair e assegurar clientes e manter a sobrevivência no mercado.

No tocante ao setor público brasileiro, de acordo com Erdmann (2012), tem-se a ênfase no Programa Nacional de Gestão Pública regulamentado pelo Decreto n. 5.378/2005, cujo objetivo é a melhoria dos resultados.

A administração pública tem por finalidade atingir o bem comum através da execução de programas, serviços, políticas e atividades sob responsabilidade do Estado, seja na esfera federal, estadual ou municipal (ERDMANN, 2016).

A constituição de 1988 inaugurou a participação dos usuários no controle social dos serviços públicos no que tange a qualidade dos serviços e a sua manutenção, promovendo assim o aperfeiçoamento do modelo de gestão através da administração gerencial (IDEM, 2016).

A qualidade no setor público e na administração pública traduz-se na busca pela aplicação mais eficaz do fundo público, e se ancora na Gestão da Qualidade Total (Total Quality Management ou TQM), com enfoque nas demandas da cidadania, no que concerne a direitos dos usuários, os quais, por sua vez, pagam impostos e mantém o funcionamento da máquina pública e do fundo público, e têm expectativas sobre atendimento de suas demandas e necessidades com êxito (ERDMANN, 2016).

No entanto, a satisfação ou insatisfação dos usuários não impacta diretamente no funcionamento da máquina pública, haja vista que as contribuições não são cessadas com descontentamento dos usuários como ocorre no setor privado por configurar-se numa relação comercial. Trata-se de uma relação de direitos de cidadania instituídos pela constituição federal. Nesse sentido, enfatizamos a importância da gestão participativa e controle social dos usuários para assegurar a qualidade dos serviços e políticas públicas.

2.1 QUALIDADE NOS SERVIÇOS

Erdmann (2012) salienta que há uma dificuldade em definir qualidade nos serviços pela sua intangibilidade e por depender do setor de pessoas para sua execução. E se caracteriza pelo relacionamento interpessoal entre profissional e cliente, o qual resulta em uma percepção do cliente tanto do serviço como de toda a organização.

Para Las Casas (*apud* MORAIS; GODOY, 2005) Serviços são atos, ações e desempenho. Têm como características a intangibilidade, a inseparabilidade do prestador de serviço e cliente, frente a frente, visto que não se pode estocar serviço; a heterogeneidade; e a simultaneidade, haja vista que a produção e consumo acontece de forma concomitante. Cujo

O resultado final é um sentimento de satisfação ou de não satisfação dos usuários conforme o atendimento de suas expectativas.

Nessa direção, um serviço de qualidade tem como elementos:

[...] cordialidade; confiança; credibilidade; competência; relacionamento entre clientes internos e externos; capacidade de entender e de satisfazer as necessidades do cliente; comunicação; humor; e entendimento completo do conceito e da responsabilidade direta com a qualidade (ERDMANN, 2016, p. 32-33).

Freitas *et al* (2006) salienta que, a busca pela qualidade dos serviços e a mensuração desta, tem-se configurado como uma das principais estratégias das empresas e organizações para conseguir vantagem competitiva. O foco na aproximação das expectativas possibilita uma maior qualidade dos serviços e na manutenção da clientela (MORAIS; GODOY, 2005). Daí a importância da análise da satisfação dos clientes/usuários.

3 O CONCEITO DE ATENDIMENTO

Ao atender alguém está prestando um serviço: o de atendimento. Ainda que isso pareça excessivo, é extremamente importante haver qualidade nesse atendimento. Isso implica diretamente na satisfação do cliente em uma empresa, e também no usuário do serviço de saúde, o qual pode ser avaliado de maneira boa, média, ou ruim, afetando a organização.

Nesse contexto, o usuário de um serviço público de saúde assume o papel de cliente no exato momento que ele está sendo atendido, mesmo que não esteja pagando pelo serviço em espécie, o usuário é um contribuinte, e paga através dos impostos, e exige um atendimento minimamente satisfatório.

Sander (2009) salienta que o atendimento configura-se como um desafio de dimensão mundial para as organizações e empresas, visto que, a sobrevivência das empresas depende da satisfação do cliente através de um atendimento de qualidade. Portanto, este precisa ser prioridade para que as empresas não entrem em falência.

Não é de agora que existem organizações (empresas), desde muito tempo atrás. E considerando a existência delas, deve-se considerar que o atendimento também era algo que existia nesses tempos. No que diz respeito ao serviço de saúde básica, é necessário que caminhe a sua evolução junto com as organizações no sentido de adequações ao atendimento do usuário.

Se em uma organização todas as áreas precisam evoluir, ou fica para trás, o mesmo pode se dizer do serviço público de saúde. Nesse aspecto, sua gestão precisa estar atenta para

acompanhar o ritmo do que é exigido para não ficar em defasagem e não causar uma insatisfação para quem precisa do atendimento.

4 O CONCEITO DE SATISFAÇÃO

A definição do termo satisfação é algo pessoal, contudo, é possível mostrar argumentos que sejam capazes de afetar o nível de satisfação de um indivíduo. Se tratando do consumo dos serviços de saúde pública, é possível determinar que a impressão da satisfação poderia ser afetada pelas características individuais de cada paciente, pela administração do atendimento, e na estrutura da unidade que está recebendo o usuário.

Para Hayes (2001) a satisfação é um sentimento agradável em que o indivíduo pode sentir ao relacionar o desempenho ao que era esperado pelo resultado (expectativas).

Ao atender, está prestando um serviço. É importante haver qualidade nesse atendimento, que afeta diretamente na satisfação do usuário, podendo ser boa, média ou ruim. Ao entender a satisfação diante dos serviços de saúde é possível ter um planejamento melhor no que diz respeito ao atendimento, bem como organizar estratégias que vão resolver os problemas enfrentados no dia a dia.

Em qualquer organização ter uma análise sobre a satisfação se torna o melhor indicador para colher informações sobre como estão sendo executados, e qual está sendo o nível dos atendimentos, com vistas a criar estratégias que atinjam a excelência. A mudança da estratégia nos processos oferece um avanço contínuo nos serviços, fazendo com que o usuário receba mais facilmente o tratamento, além de ser recebido de forma humanizada, e receptiva (ARAÚJO, *et al*, 2019).

Nos aspectos das relações no espaço dos serviços de saúde está presente a comunicação entre os profissionais e pacientes, sendo esse diálogo considerado um diferencial, onde de fato esses pacientes sentem a satisfação ao entrar na unidade desde a recepção à assistência médica (MEDEIROS A. *et al*, 2019).

Quando os profissionais e os usuários se reconhecem pelo nome, passa a ter uma relação humanizada com o vínculo sendo um elemento importante no trabalho na UBS. Diante disso, se faz necessário que o usuário esteja confortável para relatar o seu respectivo problema a equipe de saúde da família, colaborando para um bom atendimento.

Os serviços oferecidos na UBS causam expectativa nos usuários que podem ter

impressões e interpretações a partir do seu ponto de vista. De acordo com Sobral e Peci (2008), a definição de percepção pode ser compreendida como o processo de pensamento em que as pessoas organizam e interpretam as suas percepções.

Cada usuário pode assimilar a sua satisfação de maneira diferente, por isso existem reações ao serviço da Unidade Básica de Saúde (MEDEIROS *et al*, 2019). O bem-estar do usuário exige uma conexão entre algumas variáveis como: atendimento adequado, profissionais bem preparados para possibilitar rapidez, e soluções para as necessidades dos usuários. (IDEM, 2019). Os serviços devem estar em consonância com a qualidade para um aperfeiçoamento na humanização do atendimento (GONDIN, 2014).

5 ESTRUTURA DO SUS: ATENÇÃO BÁSICA E AS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA

A partir da constituição de 1988 a saúde passa a ser um direito de cidadania regida pelos princípios da igualdade, equidade e universalidade, garantindo o acesso a todo e qualquer brasileiro, independentemente de classe social, raça, religião, sem distinção, discriminação ou preconceito, tendo sua execução por meio do Sistema Único de Saúde (SUS).

As ações e serviços do SUS se dão pautadas na promoção, prevenção e recuperação. A promoção à saúde significa estimular a qualidade de vida e de saúde através de atividades físicas, lazer, alimentação saudável, educação e arte. “Supõe atuar sobre “as causas das causas”, ou seja, os determinantes socioambientais, cultivando o bem-estar e a qualidade de vida” (PAIM, 2009, p. 46).

Na prevenção à saúde, a ação tem enfoque na redução dos riscos, a exemplo das campanhas de vacinação e na distribuição de camisinhas. E a recuperação realiza-se através de um tratamento de saúde para eliminar doenças, tendo por base um diagnóstico. A articulação entre promoção, prevenção e superação compõe a atenção integral à saúde (IDEM, 2009).

O SUS se organiza por meio de uma rede regionalizada e hierarquizada, de modo que os serviços de saúde não funcionem de forma isolada, fragmentada, e são pautados nas diretrizes da integralidade, descentralidade e participação da comunidade.

As legislações que regulamentam o SUS são a lei 8.080/90 e a lei 8.142/90, que balizam as ações no que se refere a prestação dos serviços de saúde.

Os serviços de saúde são divididos em: atenção básica, média e alta complexidade. A

atenção básica é a porta de entrada do sistema, onde a população tem acesso a serviços básicos com a disponibilização de profissionais como: médico clínico geral, dentistas, enfermeiros, pediatras, ginecologista e obstetra; da qual fazem parte as Unidades Básicas de Saúde.

Na média complexidade demandam-se médicos especialistas e recursos tecnológicos. E na alta complexidade tem-se a necessidade de altos recursos tecnológicos, tendo estes altos custos (PAIM, 2009). Daí a importância de se ter um bom atendimento das UBS's, tendo em vista seu custo mais baixo para os cofres públicos e eficácia na promoção e prevenção de saúde.

No ano de 1994, foi criado o Programa Saúde da Família, como estratégia de racionalização dos gastos do Estado com a assistência médica hospitalar (MONNERAT, *et al* 2009). Bem como, de descentralização, com enfoque na municipalização da saúde, através do repasse de responsabilidades e ações de serviços de saúde para municípios. Contudo, sem deixar isentos de responsabilidades os estados e a União (MEDEIROS, 2010). Vale ressaltar que, o referido programa hoje é conhecido como Estratégia de Saúde da Família.

O programa tem uma base territorial e funciona através de uma equipe de profissionais composta por: médico clínico geral, enfermeiro, técnico de enfermagem e agentes comunitários. Realiza ações preventivas, com cobertura de atendimento de 600 a 1000 famílias. As famílias cadastradas no programa são divididas em micro áreas para que a equipe possa realizar o acompanhamento.

As Unidades Básicas de Saúde, por sua vez, são espaços físicos com instalações, equipamentos e estrutura para a realização dos atendimentos dos profissionais que compõem a equipe de saúde da família, integrantes da estratégia de saúde da família. De acordo com o manual de estrutura física das UBS do Ministério da Saúde, estas devem “ser compatíveis tanto com a proatividade da equipe de saúde da família em seu trabalho com a comunidade quanto com o imperativo de acolher as demandas espontâneas [...] devem ser adequados à realidade local, ao quantitativo de população adestrada e sua especificidade” (BRASIL, 2006, p.05)

De acordo com Texeira e Nunes (2009) um dos desafios da atenção básica é a superação de lacunas na formação dos profissionais que muitas vezes não é voltada para a atenção primária. Assim como também, a falta de concurso público para essas áreas, com a predominância de contratação de profissionais a base do favoritismo e não da competência profissional, que por vezes impacta na qualidade do atendimento e consequentemente na satisfação do usuário.

6 METODOLOGIA

A presente pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos usuários da Unidade Básica de Saúde Maria do Carmo Ramos do município de Sumé PB, no que tange aos atendimentos, e regularidade dos serviços ofertados, e possui um caráter empírico por se tratar de uma pesquisa de campo com análise de dados.

Trata-se também de uma pesquisa de caráter exploratório "que tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores" (GIL, 2008, p. 27). É descritiva pela investigação das características de satisfação ou insatisfação dos usuários da UBS Maria do Carmo do Ramos e os nexos causais entre variáveis da pesquisa.

Para delimitar a amostragem dos sujeitos da pesquisa, foi necessário investigar os serviços ofertados através de contato presencial com o gestor em exercício da Unidade Básica de Saúde Maria do Carmo Ramos para identificar o número de atendimentos realizados semanalmente..

A UBS tem 3500 usuários cadastrados. Para tanto, considerando a viabilidade da execução da pesquisa, delimitou-se uma amostra de 10% dos usuários atendidos, semanalmente, pelos principais serviços, quais sejam: médico (150), cirurgião dentista (72), e profissional da enfermagem (300), perfazendo um total de 522 atendimentos semanais. Logo a amostragem foi de 52 usuários participantes da pesquisa.

Como instrumento de coleta de dados, para apreender a opinião dos usuários quanto à infraestrutura da unidade básica de saúde Maria do Carmo Ramos, tempo de espera, qualidade do atendimento, e dos serviços ofertados no município de Sumé PB; e desvelar os fatores determinantes que afetam negativamente a satisfação dos usuários com o atendimento prestado, foi utilizado questionário semiestruturado com questões abertas e de múltipla escolha, sendo aplicados por meio do envio de link *Google forms* para permitir a agilidade na tabulação dos dados.

Ademais, considerando o predominante perfil de vulnerabilidade socioeconômica dos usuários do SUS, sobretudo, pela maioria dos participantes serem idosos ou pessoas que não sabem utilizar as tecnologias de acesso à informação e comunicação, como estratégia para agilizar e viabilizar a adesão dos usuários no preenchimento do *Google forms*, foi necessário também o comparecimento presencial no dia 18/01/2023 na sala de espera da UBS para auxiliar os usuários que não possuem email, aparelho digital e/ou internet no preenchimento do formulário. Aos demais participantes da pesquisa o envio foi realizado por meio de e-mail

e aplicativo *WhatsApp*.

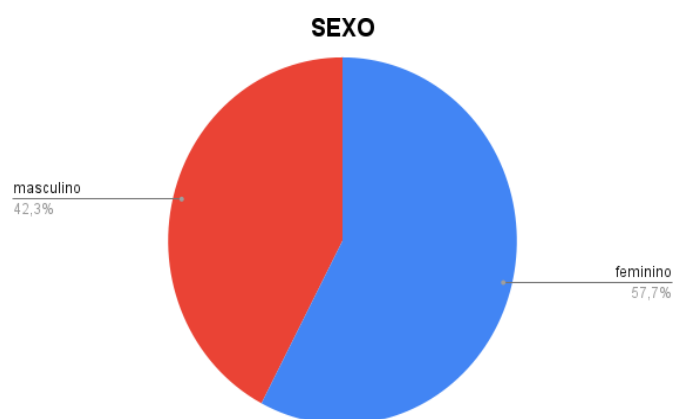
Após a coleta de dados na pesquisa, os dados foram tabulados, processados e categorizados em indicadores semelhantes identificados nas respostas. Foram analisados numa perspectiva qualitativa com vista a compreender as percepções dos usuários, aferindo percentuais que contemplaram uma visão mais concentrada dos resultados, apresentados através de gráficos e tabelas. Os quais possibilitaram identificar sugestões de melhorias que podem ser realizadas na UBS no tocante ao atendimento, a eficácia das ações de prevenção e promoção à saúde no âmbito da atenção básica.

7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A unidade básica de saúde Maria do Carmo Ramos fica localizada no centro de Sumé PB, na região do Cariri e faz parte da atenção básica de saúde do Sistema Único de Saúde brasileiro. E dispõe de serviços de: imunização, atenção ao pré-natal, parto e nascimento, controle de tabagismo, diagnóstico de laboratório clínico, diagnóstico por anatomia patológica e ou citopato, diagnóstico por imagem (BRASIL, 2023).

O seu público, conforme amostra coletada na pesquisa, é composto por 57,7% pessoas do sexo feminino e 42,3% do sexo masculino.

Gráfico 1 - Sexo em percentual %

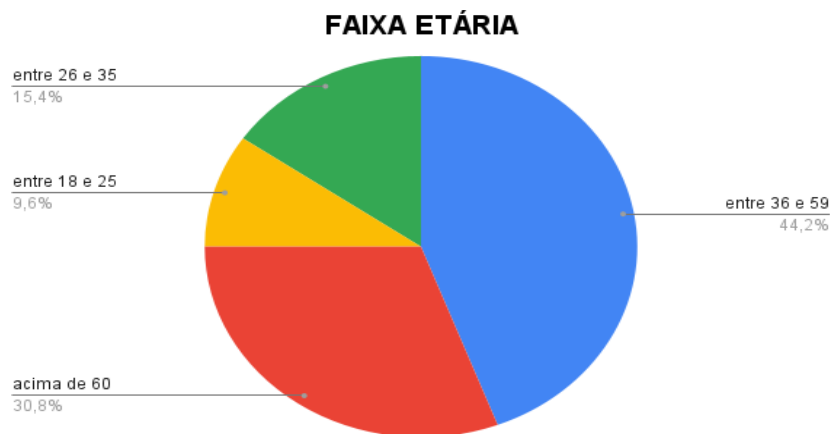


Fonte: Elaboração própria (2023).

Os dados da pesquisa revelam que a composição dos usuários que frequentam a UBS se encontra paritária com a população brasileira, visto que esta é composta de 51,1% mulheres e 48,9% de homens, conforme a PNAD contínua 2021 (IBGE, 2021). O que se configura como um dado positivo, haja vista a tendência de as pessoas do sexo masculino negligenciarem os cuidados com a saúde (BRASIL, 2023, p.01). Nesse sentido, Rolf Regehr (apud BRASIL, 2023) afirma que “[...] a resistência natural dos homens a procurar a ajuda de médicos acontece pelo mito da infalibilidade masculina, ainda bem presente na sociedade.”

No que se refere a faixa etária, a maioria dos usuários que responderam ao formulário têm entre 36 e 59 anos (44,2%) seguido das pessoas que estão acima dos 60 (30,8%).

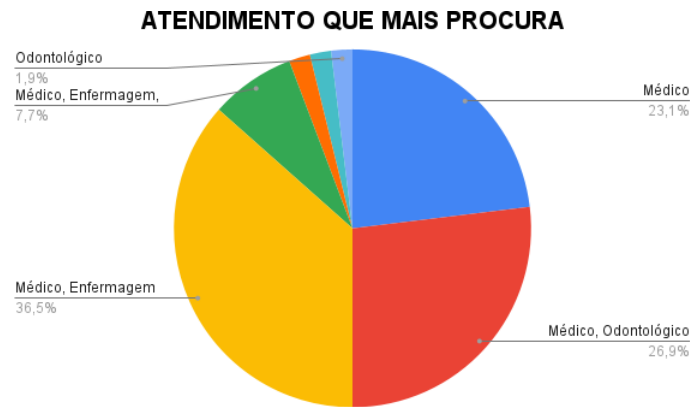
Gráfico 2 - Faixa etária em percentual %



Fonte: Elaboração própria (2023).

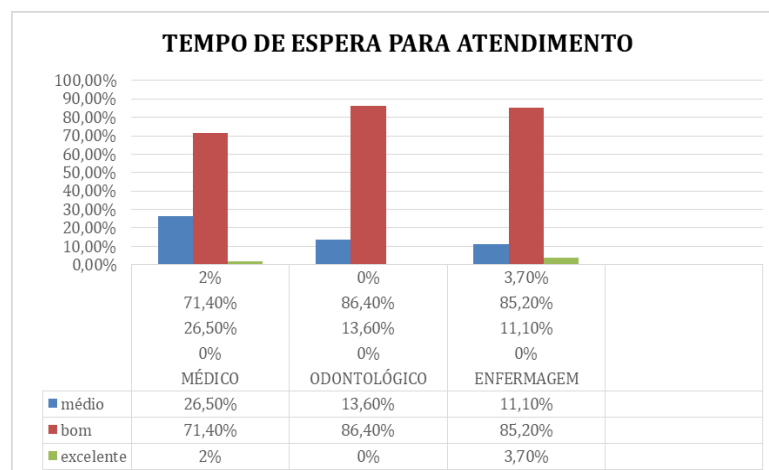
Ao analisar os dados observou-se que houve menor participação de pessoas jovens, o que desvela uma tendência a pouca procura dos jovens aos atendimentos e serviços de saúde. Identificamos que houve uma maior procura de pessoas adultas e idosos, visto que é comum nessas faixas etárias a ocorrência de algum tipo de doença e a demanda por uso de medicamentos.

Neste ínterim, quanto à procura por atendimentos, identificou-se que há uma maior procura pelos serviços médicos (96,2%), seguido do serviço de enfermagem (46,2%), e odontológico(36,5%).

Gráfico 3 - Atendimento mais procurado pelos usuários em percentual %

Fonte: Elaboração própria (2023).

Uma pesquisa nacional de opinião pública revelou que o principal problema do país é a saúde, ficando à frente da violência urbana (FERRAZ, 2008). Mesmo após ultrapassar a sua maioria, o SUS como política de acesso universal, não dispõe de recursos suficientes para atendimento eficaz e de qualidade em todas as regiões do país e nos níveis de atenção básica média e alta complexidade, sendo comum nos aparecer nos noticiários o congestionamento do sistema, filas longas, dificuldade de acesso ao atendimento, entre outros (IDEM, 2008). Nesse sentido, investigou-se também a satisfação dos usuários no que tange o tempo de espera para acesso ao atendimento médico, de enfermagem e odontológico, conforme revelam os resultados do gráfico 4, a seguir:

Gráfico 4 - Tempo de espera para atendimento médico, odontológico, e de enfermagem em percentual %

Fonte: Elaboração própria (2023).

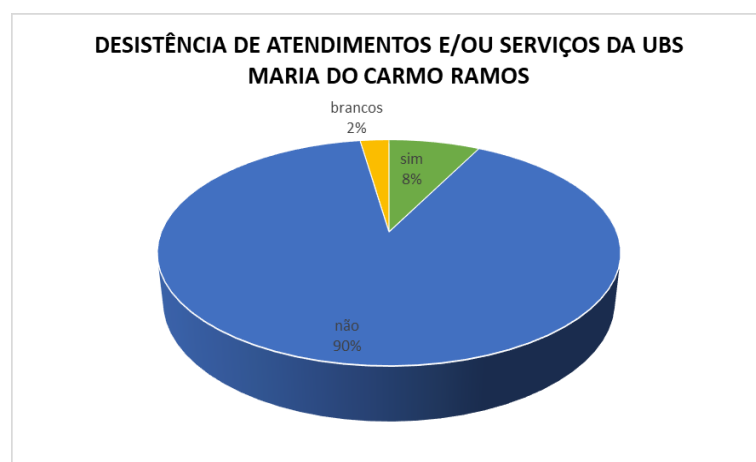
Foi possível identificar que a maioria dos usuários classificaram como bom o tempo de espera para o atendimento no tocante ao serviço médico (71,40%), odontológico 86,40%, enfermagem (85,20%). Seguido de médio (médico 26,50%, odontológico 13,60%, enfermagem 11,10%); e excelente obtido apenas pelo serviço de enfermagem (3,7%) e médico (2%). Não houve avaliação ruim para nenhum dos atendimentos pesquisados. É possível identificar que o serviço médico a partir das respostas dos usuários é o que tem o maior tempo de espera.

Cabe enfatizar que entende-se por ruim o não atendimento das expectativas dos usuários; por “médio” uma avaliação neutra do usuário, “bom” atende as expectativas e “excelente” acima das expectativas

A UBS é a porta de entrada da atenção básica, portanto, o acesso ao atendimento nesse espaço descongestiona os serviços de média e alta complexidade. É importante ter um atendimento ágil para que se possa suprir a demanda do usuário de modo eficaz para que seu quadro não se agrave ou leve a desistência ou desmotivação do usuário pela dificuldade do acesso.

No que concerne à desistência dos atendimentos e/ou serviços da UBS, Gráfico 5, identificou-se que 90% dos participantes da pesquisa respondeu que não chegou a desistir, 8% dos participantes por sua vez respondeu que sim.

Gráfico 5 - Desistência de atendimentos e/ou serviços ofertados na UBS Maria do Carmo Ramos em percentual %



Fonte: Elaboração própria (2023).

Desses 8% a maioria informou que desistiu do atendimento médico, serviço esse que também teve a maior taxa de procura na UBS pelos participantes da

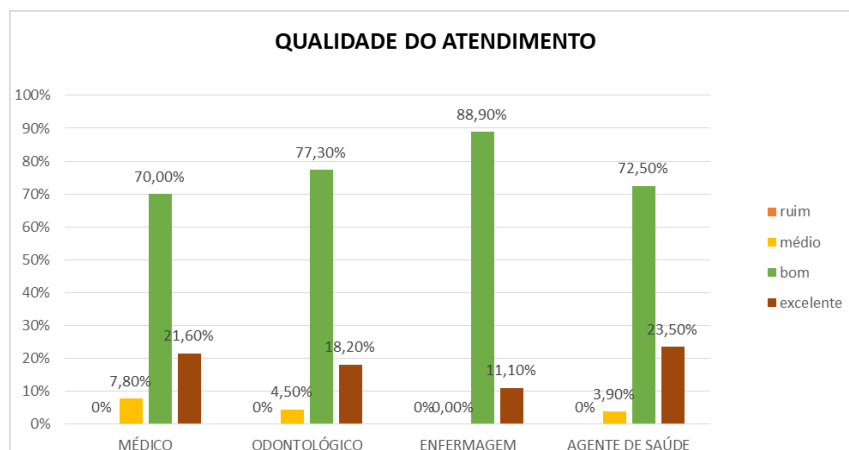
pesquisa. Dentre os argumentos mais utilizados nas respostas dos usuários para justificar a desistência estava a insuficiência de fichas diárias.

Ressalta-se aqui a importância do médico nas UBS's cujo atendimento é próximo ao usuário e a sua intimidade, com responsabilidade na resolução direta dos problemas de saúde. Este deve ser preferencialmente generalista para atendimento de todos os membros da família independente de sexo ou idade (BRASIL, 1997). Deve compreender a doença em seu contexto econômico, familiar e social. E tem entre suas competências compete:

[...] prestar assistência integral aos indivíduos sob sua responsabilidade - valorizar a relação médico-paciente e médico-família como parte de um processo terapêutico e de confiança - [...] discutir de forma permanente - junto à equipe de trabalho e comunidade - o conceito de cidadania, enfatizando os direitos à saúde e as bases legais que os legitimam [...] (BRASIL, 1997, p. 15-16).

Nessa direção, no tocante a qualidade do atendimento, verificou-se que os usuários classificaram como bom (médico 70%, odontológico 77,30%, enfermagem 88,90%, agente de saúde 72,50%), de acordo com a Gráfico 6.

Gráfico 6 - Qualidade do atendimento médico, odontológica, enfermagem e agente de saúde em percentual %



Fonte: Elaboração própria (2023).

Acerca da avaliação do atendimento dos profissionais da UBS alvo da pesquisa é imprescindível visto que o mesmo permite identificar [...] se os trabalhadores estão atendendo às expectativas da organização no que se refere à eficiência e o consequente aumento da produtividade (NASCIMENTO; BERNARDIM, 2008, p. 4).

A este respeito, enfatizamos que um bom atendimento é caracterizado pela agilidade, escuta qualificada, humanização, diálogo franco e respeitoso desde acolhida no momento da entrega da ficha a conclusão do atendimento. Um trato humanizado com enfoque na inclusão dos sujeitos em sua singularidade com acolhimento e comprometimento ético. Nesse sentido, a Política Nacional de Humanização instituída em 2003 configura-se como um avanço ao ter primazia a busca por mudanças na forma de gerir e cuidar no cotidiano do SUS, a partir do estímulo a comunicação entre os 3 sujeitos envolvidos no processo: gestores, trabalhadores e usuários como estratégia de enfrentamento a relações de poder (BRASIL, 2013).

Identificou-se, a partir da soma entre bom e excelente, ou seja, aqueles que atenderam ou excederam as expectativas, que dentre os serviços avaliados os que tiveram maior grau de satisfação foram o de enfermagem, agente de saúde (96%), odontológico (95,5%). O atendimento médico (91,60%) fica em último lugar.

Endossa-se o importante papel do agente de saúde e do profissional de enfermagem. Quanto a este primeiro, enfatizamos a relação com usuário através das visitas domiciliares mediando o seu efetivo acesso aos serviços, através de disponibilização de informações claras e precisas, mantendo o usuário a par dos serviços ofertados e articulando com os atendimentos das UBS, rotina e agendas da equipe de saúde da família.

Quanto ao profissional de enfermagem, endossa-se a assertiva de Lopes *et al* (2020) a respeito da importância desse profissional no desenvolvimento de tarefas de planejamento, gerenciamento e execução de ações de saúde individual e coletiva, bem como na supervisão da assistência direta à população, nas ações de promoção, prevenção, cura e reabilitação. Também se destaca na articulação intersetorial, na gerência dos serviços de saúde, na promoção da educação em saúde e educação permanente, e na condução das equipes (LOPES *et al*, 2020).

No que diz respeito ao papel do cirurgião dentista na UBS destacamos:

Realizar os procedimentos clínicos da AB em saúde bucal, incluindo atendimento das urgências, pequenas cirurgias ambulatoriais e procedimentos relacionados à fase clínica da instalação de próteses dentárias elementares. [...]·Coordenar e participar de ações coletivas voltadas à promoção da saúde e à prevenção de doenças bucais. (BRASIL, 2018, p. 77).

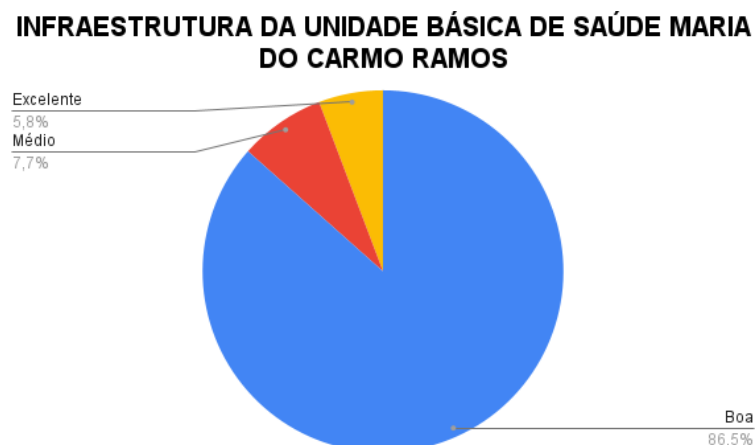
Nesse sentido, o papel do cirurgião dentista não se restringe ao atendimento em consultório, requer desenvolvimento de competências que permitam a execução de atividades coletivas em saúde.

Neste ínterim, uma atenção à saúde com qualidade de modo a atender as necessidades

dos usuários e produzir bem-estar demanda a integralidade no cuidado à saúde requer que considere a complexidade dos fenômenos determinantes do processo saúde-doença nos aspectos biopsicossocial (BRASIL, 2018). Para isso, a importância de um trabalho interdisciplinar e multiprofissional com o desenvolvimento de ações articuladas, bem como que o profissional de cada área execute bem as especificidades das suas funções no ambiente institucional com um atendimento de qualidade, e que estimule a participação dos usuários nos espaços coletivos e na avaliação dos serviços e atendimentos a educação em saúde.

Quanto à infraestrutura a UBS Maria do Carmo Ramos dispõe de 1 sala de clínicas básicas, 1 clínica indiferenciado, 1 odontologia, 1 consultório, 1 sala odontologia, 1 sala de enfermagem, 1 sala de curativo, 1 sala de imunização, e recepção (BRASIL, 2023). Nesse quesito, a partir da pesquisa foi possível identificar que a maioria dos usuários considera a estrutura boa (86,5%) seguidos daqueles que consideram médio (7,7%), conforme Gráfico 7.

Gráfico 7 - Infraestrutura da Unidade Básica de Saúde Maria do Carmo Ramos em percentual %



Fonte: Elaboração própria (2023).

Dentre as respostas obtidas não houve avaliação da estrutura como ruim. A maioria dos usuários avaliou a estrutura como boa (86,5%).

Dado que é um aspecto bastante positivo haja vista que as condições objetivas tanto no que tange a instalações, objetos, equipamentos, insumos e materiais impactam diretamente positiva ou negativamente a qualidade e até mesmo a possibilidade da efetivação do atendimento dos profissionais de saúde. Nesse sentido, endossa-se assertiva de Santos *et al* (2014, p.01).

[...] quando se proporciona conforto para o desempenho das atividades se favorece a organização do serviço, a disponibilidade de material, a estabilidade das relações

interpessoais e a qualidade na produção das ações de saúde; caso contrário, o trabalhador tende a improvisar, colocando em risco a sua saúde e a dos demais.

Uma boa estrutura possibilita condições de trabalho com segurança e higienização contra riscos de infecção e/ou disseminação de vírus/doenças, privacidade, ética e sigilo, e conforto para evitar constrangimento e exposição dos usuários no que tange aos seus agravos em saúde .

Ao realizar a pesquisa de campo identificou-se, a partir da opinião dos usuários, a necessidade de melhorias na climatização, sobretudo pela localização da UBS na região do Cariri Paraibano cujo clima é semiárido.

Neste íterim, a pesquisa também buscou analisar os pontos negativos e o grau de satisfação na opinião dos usuários acerca dos serviços ofertados/atendimentos e a infraestrutura da UBS. Destaca-se que a maioria não identificou pontos negativos (78, 8%). Dentre os que responderam que sim (13, 4%), que existem pontos negativos sintetizados os resultados na Tabela 1.

Tabela 1 - Pontos negativos e sugestões

PONTOS NEGATIVOS	SUGESTÕES
Sim. Demora no atendimento às vezes.	Precisa de mais ventiladores.
Sim. Não são muitas fichas para o atendimento	Sim. Ter uma disponibilidade maior de fichas para o atendimento
Sim. Considero que tem poucas fichas, e às vezes demora no atendimento.	Sim. Ter mais fichas, e mais profissionais
Sim. Deveria ter mais profissionais no atendimento	Sim. Uma agilidade maior no atendimento

Fonte: Elaboração própria (2023).

A partir das falas dos usuários que participaram da pesquisa, foi possível perceber que na opinião destes, mesmo entre os que responderam que não existem pontos negativos na estrutura e atendimentos da UBS, registraram que era possível realizar melhorias no que tange a infraestrutura (climatização) organização (disponibilização de mais fichas) e setor de pessoas (contratação de mais profissionais).

Ademais, sobre a avaliação geral dos usuários em relação aos serviços ofertados e atendimento dos profissionais da UBS Maria do Carmo Ramos, foi satisfatória, conforme demonstra a Gráfico 8:

Gráfico 8 - Satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados e atendimentos em percentual %



Fonte: Elaboração própria (2023).

Dos participantes da pesquisa 86,5% consideram-se satisfeitos, seguidos de 11,5% que se consideram muito satisfeitos, apenas 1,9% consideram-se insatisfeitos. Fator que demonstra elevado nível de aprovação atinente aos serviços ofertados e seus atendimentos ao público.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços públicos devem ter como características a regularidade com o Estado é o responsável por manter as condições objetivas na infraestrutura para seu funcionamento; a Continuidade de modo a não serem interrompidos, a Eficiência na execução com qualidade; a Segurança com vistas a preservação do bem estar dos usuários; atualidade na realização de melhorias para sempre oferecer os melhores serviços, a generalidade no que tange ao acesso de todos os cidadãos brasileiros, a cortesia com atendimento ético e a Modicidade que visa o atendimento do maior número de usuários possíveis (BRASIL, 1995).

Nesse sentido, a pesquisa visou mostrar como estava o grau de satisfação dos usuários no que tange aos atendimentos e serviços prestados na UBS Maria do Carmo Ramos, buscando contribuir com a gestão.

Ressaltamos ainda o importante papel das UBSs como porta de entrada da atenção básica no SUS no âmbito da prevenção e promoção à saúde. Um atendimento de qualidade eficaz da demanda do usuário no trato do seu agravo em saúde, de forma ágil e em tempo hábil, evita ampliação da dificuldade do quadro de saúde do usuário, bem como, a superlotação dos serviços de média e alta complexidade, os quais são mais onerosos aos cofres públicos. Daí a importância de uma boa gestão das unidades de saúde para manter o seu bom funcionamento, organização, direcionamento no investimento e manutenção da infraestrutura de modo a possibilitar os processos de trabalho com segurança evitando riscos de contaminação e disseminação de doenças, bem com uma acolhida de qualidade com conforto para o usuário e privacidade; e, sobretudo, na coordenação das equipes multiprofissionais.

Os resultados da pesquisa de análise de satisfação dos usuários da UBS Maria do Carmo Ramos no município de Sumé PB, permitiram concluir que os atendimentos (médico, odontológico, enfermagem, agente de saúde) da supracitada UBS, na opinião dos usuários são de qualidade classificados majoritariamente como bom verificamos que os usuários classificaram como bom (médico 70%, odontológico 77,30%, enfermagem 88,90%, agente de saúde 72,50%) e excelente (agente de saúde 23,50% médico 21,60%, odontológico 18,20%, enfermagem 11%). Somando as avaliações positivas (bom e excelente) por serviço em individualmente tem-se maior satisfação dos usuários participantes para o atendimento de enfermagem 99,90%, seguido do agente de saúde 96%, odontológico 95,50%, e médico 91,60%.

Nesse sentido, é importante enfatizar que um bom atendimento é crucial para a obtenção da satisfação dos usuários. O usuário é um contribuinte, e paga por meio dos impostos, e exige um atendimento minimamente satisfatório.

A infraestrutura também atende às expectativas dos usuários classificadas como boa (86,5%) em sua maioria. A avaliação sobre o tempo de espera para os atendimentos foi satisfatória, no entanto, poderia ter uma agilidade maior no tempo de espera, a maioria classificada como bom (médico 71,40%, odontológico 84,60%, enfermagem 85,20%), atingindo, portanto, as expectativas dos usuários. A soma entre bom e excelente mostram que o serviço médico tem um tempo de espera maior para o atendimento visto que obteve o menor percentual de avaliações positivas (médico 73,40%, enfermagem 96,30%, odontológico 100%).

No tocante à desistência dos atendimentos por dificuldade de acesso foi identificada uma taxa pequena de desistência 7,6%, alegando desistência do serviço médico pela insuficiência de fichas distribuídas diariamente.

Dentre os principais achados da pesquisa destacamos os pontos negativos da UBS na opinião dos usuários a demora no atendimento e a insuficiência do número de fichas diárias para a demanda, confirmado a hipótese da presente pesquisa.

No que se refere às sugestões dos usuários e possíveis melhorias na infraestrutura com uma melhor climatização, organização na disponibilização de mais fichas diárias e setor de pessoas na contratação de mais profissionais.

Em suma, é possível afirmar que a maioria dos usuários tiveram suas expectativas atendidas no tocante aos serviços e atendimentos da UBS avaliando como satisfeito e muito satisfeito (98%). Mesmo os usuários estando satisfeitos, enfatizamos a importância de se ter uma maior agilidade no tempo de espera no atendimento, para que mais usuários tenham acesso ao serviço e redução do tempo de espera.

Para isso enfatizamos a importância da capacitação contínua dos profissionais, sobretudo, em matéria de saúde da família e atenção básica dentro das especificidades de cada área profissional. O diálogo interdisciplinar dos profissionais para o tratamento do processo saúde- doença na sua integralidade. A realização de campanhas de educação em saúde para incentivar a participação popular na avaliação dos serviços e atendimentos, sobretudo, nas conferências municipais de saúde como contribuição no aprimoramento dos atendimentos, e serviços oferecidos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M. I. B. G.; BRITO, M. L. A.; WEBER, T. H. G. Licitações públicas: um estudo de caso no município de Acari/RN. **Revista de Casos e Consultoria**, v. 10, n. 1, p. e1014, 2019.

BARRETO, M.S; PASSOS, V.M.A; GIATTI, L. **Comportamento saudável entre adultos jovens no Brasil. Disponível em:** <https://www.scielo.org/article/rsp/2009.v43suppl2/9-17/pt/>. Acesso em 22.JAN. 2023.

BRASIL. **LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995.** Disponível em:https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm. Acesso em 23, DEZ. 2022.

BRASIL. **UBSF ENF Maria do Carmo Ramos ESF IV.** Disponível em: <https://postosdesaude.com.br/pb/sume/ubsf-enf-maria-do-carmo-ramos-esf-iv>. Acesso em 21, JAN, 2023.

BRASIL. **Homens cuidam menos da própria saúde**. Disponível em; <https://www12.senado.leg.br/institucional/sis/noticias-comum/homens-cuidam-menos-da-propria-saude#:~:text=Pesquisa%20da%20Sociedade%20Brasileira%20de,m%C3%A9dico%20ou%20fazendo%20menos%20tratamentos>. Acesso em 21, JAN. 2023.

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

BRASIL. **Política Nacional de Humanização.** Acesso em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf. Acesso em 23, JAN. 2023.

ERDMANN, R. H. **Gestão da qualidade no setor público.** 3. ed. Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2016.

ERDMANN, R. H. **Gestão da qualidade no setor público.** 2. ed. Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2012. 114p.

FADEL, M. A. V.; FILHO, G. I. R. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso.** Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/s9cqck9PcGsKx5tHJQyhGYz/?lang=pt>. Acesso em 12, JAN. 2022.

FAERSARELLA, I. S; SACOMANO, J.B; CARPINETTI, L.C.R **Gestão de qualidade: conceitos e ferramentas.** Disponível em: http://repositorio.eesc.usp.br/bitstream/handle/RIEESC/6212/FaesarellaIvete_GestaoQualidade.pdf?sequence=1. Acesso em 12, JAN. 2023

FERRAZ, E.M..O caos no atendimento do sistema único de saúde. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcbc/a/Jf6H5ysW6k7Q5ztL7cDqWdm/?lang=pt>. Acesso em

22, JAN.2023.

FREITAS, A. L. P; MANHÃES, N.R.C; COZENDEY, M.I. **Emprego do SERVQUAL na avaliação da Qualidade de Serviços de Tecnologia da Informação: uma análise experimental.** Disponível em:

https://abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr530352_7613.pdf. Acesso em 15, JAN. 2022

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONDIM, A. P. S.; ANDRADE, J. T. Cuidado humanizado na atenção primária à saúde: demanda por serviços e atuação profissional na rede de atenção primária à saúde - Fortaleza, Ceará, Brasil. **Rev. Port. Sau. Pub.**, Lisboa, v. 32, n. 1, p. 61-68, mar. 2014.

HAYES, B. E. **Medindo a Satisfação do Cliente-Desenvolvimento e Uso de Questionários.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

IBGE. **Quantidade de homens e mulheres.** Disponível em:

<https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18320-quantidade-de-homens-e-mulheres>. Acesso em :.html#:~:text=Segundo%20dados%20da%20PNAD%20Cont%C3%ADnu,51%2C1%25%20de%20mulheres. Acesso em 21, JAN. 2023.

JUNIOR, A.N; OLIVEIRA. M. C. **A gestão da qualidade nas organizações: suas práticas, fatores de sucesso e tendências associadas às características culturais das empresas.** Disponível:

https://abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_232_355_29487.pdf?fbclid=IwAR3Fd5x47CsEv7G_oBGKtZGBYefcGqNy_j04tSgIbJ2t174iT-MaQ7nfhxbo>. Acesso em 25 de Jan. 2023.

LONGO, R.M. J. **Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação.** Disponível em

https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td_0397.pdf. Acesso em 20, JAN. 2023.

MEDEIROS, A. P. P. *et al.* A Importância do Planejamento Gestacional para Diferentes Gerações de Mulheres. **Research, Society and Development**, Itabira, v. 8, n. 2, p. e2282661, jan. 2019.

MEDEIROS, T. K. Política de saúde no Brasil: Um balanço histórico. *In*: CAVALCANTI, Patrícia Barreto; CARVALHO, Rafael Nicolau; MIRANDA, Ana Paula Rocha de Sales. (organizadores). Saúde em foco: visibilidade no contexto atual. João Pessoa: Editora universitária da UFPB, 2010.

MEDEIROS, F; SOUZA, G. C. A; BARBOSA, A. A. A; COSTA, I. C. C.. **Acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde: a satisfação do usuário em foco.** Disponível: em <https://www.scielo.org/article/rsap/2010.v12n3/402-413/>. Acesso em 20. DEZ. 2022.

MEDEIROS, I. T. D.; BRITO, M. L. A. ; GUARDIA, M. S. A. B.; ARAÚJO, M. V. P.. Satisfação do usuário na atenção básica: um caso em uma pequena cidade. *In*:

Humanidades e Inovação. Disponível em:

<https://revista.unitins.br/index.php/humanidadesinovacao/article/view/1651>. Acesso em 22, SET. 2022.

MORAIS, Airton Pedroso de; GODOY, Leoni Pentiado. **Qualidade em serviços:** uma abordagem conceitual. XII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 7 a 9 de Novembro de 2005. Disponível em: <https://simpep.feb.unesp.br>. Acesso em: 13 fev. 2023

NASCIMENTO, C. M. D. V.; BERNARDIM, M. L. **Avaliação de desempenho nos Bancos Públicos.** 6. ed. Revista eletrônica Lato Sensu – Unicentro: 2008.

PAIM, J. S.. **O que é SUS/** Jairnilson Silva Paim. – Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009.

SANDER, E. **a importância do bom atendimento,** Disponível em:

<https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-do-bom-atendimento>. Acesso em 22. de Jun. 2022.

SOBRAL, F.; PECI, A. **Administração:** teoria e prática no contexto brasileiro. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008. Disponível em:

<https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/32578/1/Usu%C3%A1rioAten%C3%A7%C3%A3oB%C3%A1sica_Guardia_2020.pdf> Acesso em 10 Ago. 2022.

TEIXEIRA, M. J. O; NUNES, Sheila Torres. A interdisciplinaridade no programa saúde da família: Uma utopia? *In:* BRAVO, Maria Inês *et al* (organizadores). **Saúde e Serviço Social.** 4. ed. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2009.

APÊNDICE A

Questionário

Pesquisa de análise na satisfação dos usuários da Unidade Básica de Saúde Maria do Carmo Ramos em Sumé, no que tange o atendimento e os serviços ofertados para a construção do Trabalho de Conclusão de Curso de Gestão Pública da Universidade Federal de Campina Grande. A citada pesquisa é composta por 16 questões.

Estou ciente e concordo em participar na pesquisa de campo referente: **ANÁLISE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE (UBS) : UM ESTUDO DE CASO DA UBS MARIA DE CARMO RAMOS EM SUMÉ-PB.** Desenvolvida por Henrique de Lima Mayer e orientada pelo professor Alan Gustavo, submetida às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde. Minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de preenchimento de formulário semiestruturado. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo pesquisador e seu orientador. Fui ainda informado(a) de que posso me retirar desse(a) estudo / pesquisa / programa a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos. Destaco que ao clicar em enviar ao final do formulário estou de acordo.

1 Idade

- entre 18 e 25
- entre 26 e 35
- entre 36 e 59
- acima de 60

2 Sexo

- Masculino Feminino

3 atendimentos que mais procura na unidade básica de saúde; médico

- enfermagem
- odontológico

4 Tempo de espera para atendimento odontológico

- RUIM
- MÉDIO
- REGULAR
- EXCELENTE

5 Tempo de espera para atendimento médico

- RUIM
- MÉDIO
- REGULAR
- EXCELENTE

6 Já desistiu do atendimento de algum serviço na unidade básica de saúde por dificuldade de acesso? se a resposta for sim. De qual serviço?

7 Qual a qualidade do atendimento médico

- RUIM
- MÉDIO
- REGULAR
- EXCELENTE

8 Qual a qualidade de atendimento odontológico

- RUIM
- MÉDIO
- REGULAR
- EXCELENTE

9 Qual a qualidade do Atendimento dos profissionais de Enfermagem

- RUIM
- MÉDIO
- REGULAR
- EXCELENTE

10 Frequência de visitas e a comunicação com agente de saúde no que se refere às informações de saúde e encaminhamentos.

- RUIM
- MÉDIO
- REGULAR
- EXCELENTE

11 Como é classificada a infraestrutura da unidade básica de saúde.

- RUIM
- MÉDIO
- REGULAR
- EXCELENTE

12 Há falta frequente por parte dos profissionais da equipe

- SIM
- Não

13 Em sua opinião quais os pontos negativos dos serviços ofertados e/ou atendimentos da UBS?

14 O que você proporia para melhorias no atendimento, e nos serviços ofertados de saúde da UBS?

15 De modo geral em relação aos serviços ofertados e o atendimento dos profissionais da UBS você se considera:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito