

O uso da pesquisa de satisfação como ferramenta de gestão pública de saúde – A experiência do município de Bragança Paulista

The use of the Satisfaction Survey as tool of Health Public Management - The Bragança Paulista municipality Experience

Lisamara Dias de Oliveira Negrini¹

Resumo

A Avaliação da Satisfação do Usuário trata-se de importante ferramenta de avaliação, qual contribui fortemente na gestão do Sistema Único de Saúde, visto possibilitar aos gestores nos diversos níveis hierárquicos, mensurar a percepção dos usuários de saúde, quanto ao acesso, qualidade e resolutividade das ações ofertadas e assim, contribuir para uma visão mais ampliada no planejamento das ações e serviços de saúde. Esta pesquisa possibilitou informações relevantes ao Gestor Municipal de Saúde do município de Bragança Paulista, SP, quanto a atual estrutura dos serviços de Atenção Básica, assim como conhecer, os principais pontos de estrangulamento, possibilitando assim, um olhar ampliado quanto às necessidades de saúde dos usuários do município. Sendo assim, entende-se que a opção pela realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, como ferramenta complementar de avaliação, foi bastante válida, possibilitando maior visibilidade ao gestor municipal, no planejamento das ações.

Palavras-chave: Atenção Básica, Avaliação, Planejamento

Abstract

The User Satisfaction Evaluation is an important assessment tool, which contributes heavily in the management of the National Health System, as it enables managers in the various hierarchical levels to measure the perception of the health users, in terms of access, quality and resolution of the offered actions and thus contribute to a broader vision in the planning of actions and health services. This research allowed information relevant to the Municipal Manager of Health of the municipality of Bragança Paulista, SP, concerning the current structure of primary care services, as well as knowing the main bottlenecks, thus enabling a broader vision as to the health needs of municipality users. Thus, it is understood that the option of performing the User Satisfaction Survey, as a complementary tool of evaluation, it was quite valid, enabling greater visibility to the municipality manager, in planning the actions.

Keywords: Primary Care, Assessment, Planning.

¹ Lisamara Dias de Oliveira Negrini (lisamaraoliveira@yahoo.com.br) é enfermeira, especialista em Gestão e Auditoria em Saúde, coordenadora do Componente Mu-

nicipal de Auditoria SUS, na Secretaria Municipal de Saúde de Bragança Paulista, SP e professora convidada na Universidade São Francisco.

Introdução e justificativa

Segundo documentos do Ministério da Saúde, a avaliação em saúde tem como pressuposto a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados ao risco, acesso e à satisfação dos cidadãos frente aos serviços públicos de saúde, na busca da resolubilidade e qualidade¹.

No Sistema Único de Saúde (SUS), a avaliação tem sido entendida como ferramenta de fundamental importância no planejamento e gestão do sistema de saúde e, por sua vez, traz a visão de julgamento, prática de intervenções que auxiliam na tomada de decisão, sendo capaz de subsidiar mudanças na construção e/ou na implementação de programas, projetos ou políticas de saúde e tem como principal objetivo, reordenar a execução das ações e serviços, os redimensionando de forma a contemplar as necessidades de seu público, dando maior racionalidade ao uso dos recursos².

Satisfação é uma palavra que expressa o contentamento de um indivíduo com uma situação, serviço ou até mesmo com outros indivíduos. Diz-se que uma pessoa é satisfeita quando sua expectativa é alcançada. Portanto, a satisfação não é um ponto fixo para a população, ela pode ser diferente para cada indivíduo. Assim sendo, numa pesquisa que avalie a satisfação do usuário de um serviço é importante o monitoramento de atributos como acesso, tempo de espera, acolhimento, bem como outros aspectos, e não tão somente como este usuário avalia o atendimento².

De acordo com Moimaz et al., o controle social é a expressão mais viva da participação da sociedade nas decisões tomadas pelo Estado no interesse geral; sendo assim, a avaliação do usuário, por meio das pesquisas de satisfação, tem sido utilizada para a obtenção de elementos importantes que podem subsidiar as ações voltadas para a melhoria do acesso e qualidade do atendimento

prestado e tem se tornado uma ferramenta crítica na construção das políticas de saúde, assim como, no fortalecimento da participação e controle social na construção e sedimentação do SUS no país³.

Objetivo

Com o intuito de conhecer a percepção dos usuários quanto à assistência ofertada na Atenção Básica, o Componente Municipal de Auditoria SUS, da Secretaria Municipal de Saúde de Bragança Paulista, Estado de São Paulo, realizou uma pesquisa de satisfação, com os usuários das Unidades de Estratégia de Saúde da Família, Unidades de Estratégia de Agentes Comunitários de Saúde, Unidades Básicas de Saúde e Centros Médico e Odontológico, a fim de analisar questões relacionadas ao acolhimento, acesso, entre outros aspectos, que avaliados possam contribuir para a sua melhoria.

Tal iniciativa se justifica pelo interesse da atual gestão municipal em conhecer o nível de satisfação dos usuários quanto à estrutura, processos e resultados das ações de saúde ofertadas na Atenção Básica, qual vem sofrendo grande reestruturação, desde novembro de 2013, quando foi iniciado o processo de gestão compartilhada, por meio de Organização Social de Saúde.

Metodologia

Inicialmente foram analisados os aspectos avaliativos e elaboradas as questões que comporiam o inquérito, o qual foi testado de modo piloto a fim de adequá-lo às necessidades e objetivos da pesquisa.

Na sequência, a partir dos dados cadastrais do Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB) e Gerenciador de Informações Locais (GIL) foi calculada a amostra, de modo a atingir 0,5% do total de usuários cadastrados nas Unidades de Saúde do município de Bragança Paulista, SP.

Entre as unidades da modalidade Unidade Básica de Saúde (Centro de Saúde Dr. Lourenço Quílici, UBS Vila Aparecida, UBS Santa Luzia e UBS São Vicente) foram entrevistados um total de 296 usuários cadastrados, entre as Estratégias de Agentes Comunitários de Saúde (Planejada II, Pedro Megale, São Lourenço e Toró) foram entrevistados 106 usuários cadastrados, entre as unidades da Estratégia de Saúde da Família (Águas Claras, Cidade Jardim, Madre Paulina, Casa de Jesus, São Miguel, Planejada I, Parque dos Estados II, CDHU, Vila David I, Vila David II, Henedina Cortez, Nilda Colli, Água Comprida, Vila Motta e Vila Bianchi) foram entrevistados 325 usuários cadastrados e entre os consultórios Médicos e Odontológicos (Biriça do Valado, Morro Grande da Boa Vista e Mãe dos Homens) foram entrevistados 72 usuários cadastrados.

As entrevistas aos usuários aconteceram entre os meses de julho e setembro de 2014, e a ordem de visita às unidades ocorreu de modo aleatório. Os dados foram coletados pelo Componente Municipal de Auditoria SUS da secretaria municipal de Saúde de Bragança Paulista, por meio de aplicação do questionário composto por questões objetivas, realizadas pessoalmente com os usuários nas unidades de saúde.

Foram incluídos na amostra os usuários que passaram por algum tipo de atendimento nas unidades de saúde no período de coleta de dados, quais foram abordados ao final do atendimento e aceitaram participar da pesquisa e excluídos, os usuários que frequentaram as unidades de saúde, mas não passaram por qualquer atendimento e os que não aceitaram participar da pesquisa.

Resultados

Esta pesquisa possibilitou informações relevantes ao Gestor Municipal de Saúde do município de Bragança Paulista, SP, quanto a atual estrutura

dos serviços de Atenção Básica, assim como conhecer, os principais pontos de estrangulamento, possibilitando, um olhar ampliado quanto às necessidades de saúde dos usuários do município.

De modo geral, a avaliação dos usuários quanto às ações de saúde ofertadas foi bastante satisfatória, com equipes bem avaliadas e um nível de resolubilidade bastante alto, o que é bastante positivo, pois o vínculo fortalecido entre equipe e usuários, possibilita maior adesão e continuidade no processo do cuidado.

Importantes fragilidades puderam ser identificadas, especialmente no que se refere ao financiamento de saúde e organização do acesso, tais como:

- a) a Assistência Farmacêutica, onde se identificou o desabastecimento de medicamentos básicos a uma parcela, mesmo que pequena dos usuários;
- b) acesso dos usuários aos níveis especializados de atenção, especialmente a consultas especializadas, tratamentos especializados e elucidação diagnóstica, especialmente, exames de imagem e especializados.

Tais constatações possibilitaram, ainda, a detecção de altos índices de solicitações médicas, de encaminhamentos e exames, os quais podem potencializar as dificuldades com o financiamento insuficiente, e que deverá ser otimizado.

Pode-se verificar, também, uma distorção na lógica da atenção ofertada, aparentemente tendenciosa ao modelo tradicional, visto o baixo índice de acesso dos usuários por “demanda espontânea” – atendimentos realizados sem prévio agendamento, por meio de escuta qualificada, em relação às pesquisas semelhantes e, em contrapartida, uma busca elevada por ações assistenciais e de cunho social.

Considerações finais

A Avaliação da Satisfação do Usuário é im-

portante ferramenta de avaliação, a qual contribui fortemente na gestão do SUS, visto possibilitar aos gestores nos diversos níveis hierárquicos mensurar a percepção dos usuários de saúde quanto ao acesso, qualidade e resolutividade das ações ofertadas e assim contribuir para uma visão mais ampliada no planejamento das ações e serviços de saúde.

Esta pesquisa possibilitou, a partir das informações coletadas, informações relevantes ao gestor municipal de Saúde do município de Bragança Paulista, SP, quanto a atual estrutura dos serviços de Atenção Básica, assim como conhecer os principais pontos de estrangulamento, possibilitando, assim, um olhar ampliado às necessidades de saúde dos usuários de saúde do município.

Sendo assim, entende-se que a opção pela realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, como ferramenta complementar de avaliação das ações e serviços de saúde, foi bastante apropriada, especialmente pela existência da gestão compartilhada, por meio de Organização Social de Saúde, atualmente utilizada pelo município, tornando-se um método complementar de controle e participação social.

Referências

1. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Avaliação normativa do Programa Saúde da Família no Brasil: monitoramento da implantação e funcionamento das equipes de saúde da família 2001-2002. Brasília (DF): 2004.
2. Ministério da Saúde. Avaliação de desempenho do sistema de saúde. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz; 2011.
3. Moimaz SAS, Saliba NA, Zina LG, Saliba O, Garbin CAS. Práticas de ensino-aprendizagem com base em cenários reais. Interface - Comunicação, Saúde, Educação [internet]. 2010 jan-mar [acesso em 11 fev 2015]; 14(32):69-79. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832010000100006&lng=pt&tlng=pt.%2010.1590/S1414-32832010000100006