
Avaliação dos serviços da unidade básica de saúde na perspectiva do usuário

Assesment of the services of the basic unit health in the users perspective

Cássio de Almeida Lima¹, Aline Grace Oliveira², Cynthia Antunes Barbosa³, Fernanda Marques da Costa^{4,5}, Orlene Veloso Dias⁵

¹Curso de Enfermagem da Universidade Estadual de Montes Claros, Montes Claros-MG, Brasil; ²Prefeitura Municipal de Salinas, Salinas-MG, Brasil; ³Superintendência Regional de Saúde de Montes Claros, Montes Claros-MG, Brasil; ⁴Faculdades Integradas Pitágoras de Montes Claros, Montes Claros-MG, Brasil; ⁵Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Montes Claros, Montes Claros-MG, Brasil.

Resumo

Objetivo – Avaliar os serviços oferecidos por uma unidade básica de saúde (UBS) por meio da percepção dos usuários. **Métodos** – Pesquisa de abordagem quantitativa realizada com 208 usuários de uma UBS, selecionados por meio de amostragem probabilística. O instrumento de coleta de dados foi elaborado com base no modelo SERVQUAL. **Resultados** – A análise das variáveis do perfil revelou que, em sua maioria, os usuários são do sexo feminino e jovens, possuem ensino médio, renda familiar entre 1 e 3 salários mínimos e moram no território há mais de 10 anos. Os resultados dos aspectos concernentes à avaliação evidenciam a predominância de uma boa percepção quanto à qualidade dos serviços prestados pela unidade. Entretanto, quanto maior o grau de escolaridade, menos favorável é a satisfação com o conhecimento dos profissionais da UBS ($p=0,047$). **Conclusão** – Frente à avaliação dos usuários, os serviços oferecidos pela UBS são adequados e atendem às suas necessidades.

Descritores: Avaliação; Percepção; Unidade Básica de Saúde.

Abstract

Objective – Assess the services offered by a basic health unit (BHU) by means of the perception of the users. **Methods** – A quantitative approach research was done with 208 users of a BHU, selected by probalistic sampling. The data collection instrument was elaborated with base on the SERVQUAL model. **Results** – The analysis of the variables of the profile showed that most of the users are female and young sex, have secondary education, family income between 1 and 3 minimum wages and live in the territory for more than 10 years. The results of the aspects concerning evaluation show the predominance of a good perception in relation the quality of the services done by the unit. However, as the education level went up, less favorable is the satisfaction to the knowledge of the BHU professionals ($p=0,047$). **Conclusion** – In relation to the user's assessment, the services offered by the BHU are adequate and attend to their needs.

Descriptors: Assessment; Perception; Basic Health Unit.

Introdução

A qualidade da atenção à saúde tem sido preocupação dos vários níveis de assistência, pois sinaliza a necessidade de adequação dos serviços na implementação de ações efetivas de promoção, prevenção e recuperação da saúde que visem a privilegiar e garantir a integralidade. Entretanto, a diversidade de serviços prestados na Atenção Primária à Saúde (APS) varia conforme as demandas de cada comunidade¹.

A APS e a Estratégia Saúde da Família (ESF) vem desencadeando modificações na organização dos serviços e na atuação dos profissionais de saúde². Contudo, a mudança do processo de trabalho em saúde só é possível se houver a compreensão e adesão de cada trabalhador ao modo de produzir saúde e agir na relação com o usuário de saúde da família, incluindo a percepção deste sobre o atendimento e cuidado prestados³.

Sendo assim, um aspecto relevante é a perspectiva do usuário e a forma como avalia a atenção que recebe na UBS e se esta se direciona à satisfação das suas necessidades e expectativas⁴. A participação do usuário auxilia nas transformações das práticas dos gestores, trabalhadores e avaliadores, contribuindo no processo

de produção do cuidado à saúde e de melhoria do desempenho do Sistema Único de Saúde (SUS) e da APS⁵.

Nesse sentido, o atendimento no contexto da UBS deve se ancorar na autonomia dos usuários e em seu empoderamento, bem como na gestão participativa e na mútua construção da promoção da saúde. Vale ressaltar que se os serviços da UBS forem efetivos, gradativamente serão fomentados impactos positivos não só para os usuários e a comunidade adscrita, mas também aos próprios trabalhadores. Isto porque, o atendimento de qualidade promove a satisfação e contribui para o empoderamento dos envolvidos no processo de trabalho de saúde da família⁶.

A busca da qualidade nos serviços de saúde vem crescendo, ancorada nos usuários como protagonistas do SUS⁷. Torna-se necessária para que se possa também articular um processo colaborativo nas tomadas de decisões e aplicação dos resultados das investigações⁸. É preciso organizar a APS através de informações epidemiológicas da população e da avaliação dos serviços pelos usuários. Assim, objetivou-se avaliar os serviços oferecidos por uma Unidade Básica de Saúde através da percepção dos usuários.

Métodos

Trata-se de pesquisa quantitativa. O cenário foi uma UBS do município de Fruta de Leite, situado ao Norte do Estado de Minas Gerais – Brasil, cuja população em 2010 era de 5940 habitantes⁹. Neste trabalho foi avaliada a UBS onde atua a Equipe de Saúde da Família denominada “Sede”, responsável por 583 famílias cadastradas, representando 2101 usuários.

A seleção dos usuários foi feita através da amostragem probabilística, resultando em 208 sujeitos. Os critérios de inclusão foram: estar cadastrado na Equipe de Saúde da Família da UBS de Fruta de Leite; aceitar participar da pesquisa; estar apto a responder o questionário; preencher o questionário na UBS; ter recebido atendimento da equipe e ser maior de 18 anos. O critério de exclusão foi a condição de ser funcionário da equipe pesquisada.

O instrumento de coleta de dados se baseou no modelo SERVQUAL. Consistiu num questionário de 22 declarações afirmativas, as quais se referem à percepção da qualidade do serviço prestado. As afirmativas são definidas numa escala Lickert de cinco pontos, variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”.

A coleta de dados foi realizada aleatoriamente com os usuários que a frequentavam entre março e maio de 2010. Os dados foram analisados no *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versão Windows 15.0. Realizou-se o teste do qui-quadrado (χ^2), adotando-se o nível de significância de 5%.

O Projeto de Pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNIMONTES através do Parecer Consubstanciado nº 1782/2009.

Resultados

Na população estudada, houve predominância significativa do sexo feminino, sendo 75% (155) mulheres e 25 % (53) homens. Os usuários são predominantemente jovens, estando 46% (96) compreendida na faixa etária de 18 a 30 anos. Em relação à escolaridade, nota-se uma concentração na categoria ensino médio, 32,2% (67). Ao analisar a renda familiar dos entrevistados, verificou-se que a maioria deles, 54% (112), possuem renda familiar entre 1 e 3 salários mínimos. A maioria, 71% (147), mora no território da UBS há mais de 10 anos (Tabela 1).

No tocante à percepção dos entrevistados quanto aos serviços oferecidos pela Equipe de Saúde da Família (Tabela 2), predominaram as percepções a seguir. Observou-se que a maioria, 32% (67), dos usuários concordaram parcialmente com a afirmativa O ambiente físico da UBS é agradável; 29% (61) nem concordaram nem discordaram acerca do cumprimento das atividades da UBS no tempo em que os funcionários se comprometem; 27% (57) dos entrevistados concordaram integralmente que a equipe demonstra sincero interesse em resolver os problemas dos usuários; 30% (62) nem concordaram nem discordaram que a equipe presta o serviço certo da primeira vez; 33% (69) dos participan-

tes nem concordaram nem discordaram que a equipe é capaz de realizar tarefas sem erros; 32% (69) dos usuários concordaram integralmente que a equipe oferece atendimento com presteza; 31% (64) dos participantes responderam que concordam integralmente que o comportamento dos profissionais inspira confiança nos usuários; 36% (75) dos usuários responderam que concordam integralmente que os membros da equipe demonstram boa vontade em ajudá-los; 29% (60) dos entrevistados concordaram integralmente que os servidores da UBS nunca estão ocupados para esclarecer suas dúvidas; 31% (65) da população pesquisada concordaram integralmente que se sentem seguros com os serviços oferecidos pela UBS; 33% (69) da população concordaram integralmente que os servidores da unidade são corteses; 31% (63) dos participantes nem concordam nem discordam que a equipe possui os conhecimentos necessários para esclarecer as suas dúvidas; 30% (64) concordaram integralmente que a equipe oferece atenção individual; 28% (59) dos participantes nem concordam nem discordam que os profissionais estão centrados em oferecer o melhor serviço aos seus usuários; e 30% (63) dos usuários entrevistados nem concordaram nem discordaram que a equipe entende suas necessidades específicas.

Tabela 1. Perfil da população entrevistada. Fruta de Leite – MG, 2010

Variáveis		N	%
Sexo	Masc.	53	25,5
	Fem.	155	74,5
	Total	208	100
Faixa etária	18 a 30	96	46
	31 a 45	62	30
	46 a 59	32	15
	60 ou mais	18	9
	Total	208	100
Escolaridade	Analfabeto	24	11,5
	Básico	45	21,6
	Fundamental	46	22,1
	Médio	67	32,2
	Superior	19	9,1
	Pós-Graduação	7	3,4
	Total	208	100
Renda Familiar	Menos de 1 sm	85	40,9
	1 a 3 sm	112	53,8
	4 a 5 sm	10	4,8
	Acima de 5 sm	1	5
	Total	208	100
Tempo de Moradia	Menos de 1 ano	0	0
	1 a 5 anos	36	17
	6 a 10 anos	25	12
	Mais de 10 anos	147	71
	Total	208	100

Quanto maior o grau de escolaridade, menos favorável é a percepção dos usuários quanto à afirmativa: os servidores da ESF possuem os conhecimentos necessários para responder às suas necessidades ($p=0,047$) (Gráfico 1).

Tabela 2. Percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pela UBS. Fruta de Leite – MG, 2010

Serviço Prestado	Percepção											
	Discorda Integral		Discorda Parcial		Nem concorda, nem discorda		Concorda Parcial		Concorda Total		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%		
Ambiente físico	8	4	18	9	60	29	67	32	55	26	208	100
Promete/cumpre	17	8	30	14	61	30	54	26	46	22	208	100
Interesse	24	12	25	12	56	27	45	22	58	27	208	100
Acerta na 1ª vez	15	7	26	13	62	30	52	25	53	25	208	100
Tarefa sem erro	17	8	28	13	69	33	54	26	41	20	208	100
Presteza	1	5	16	8	51	25	62	30	69	32	208	100
Boa Vontade	1	8	13	6	49	24	55	26	75	36	208	100
Disponibilidade	13	6	23	11	54	26	58	28	60	29	208	100
Confiança	19	9	15	7	64	31	46	22	64	31	208	100
Segurança	1	6	20	10	58	28	52	25	65	31	208	100
Cortesia	14	7	14	7	46	22	65	31	69	33	208	100
Conhecimento	9	4	21	10	63	31	57	27	58	28	208	100
Atenção	14	7	17	8	62	30	51	25	64	30	208	100
Melhor serviço	9	4	26	13	59	28	58	28	56	27	208	100
Entendimento	12	6	23	11	63	30	56	27	54	26	208	100

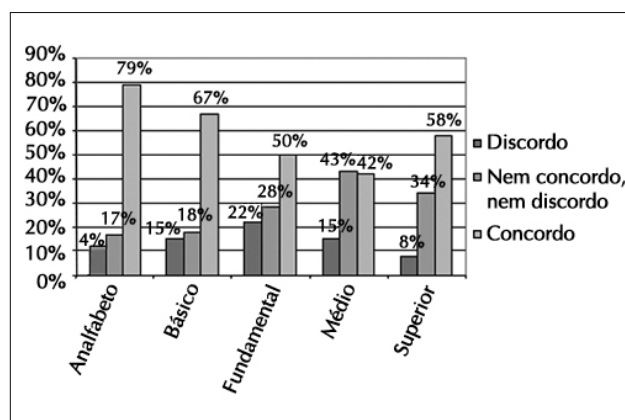


Gráfico 1. Percepção dos entrevistados ao se relacionar escolaridade com a afirmativa de que a ESF possui os conhecimentos necessários para responder às questões dos usuários. Fruta de Leite – MG, 2010

Discussão

Este estudo descreveu a avaliação dos serviços de uma unidade de saúde através da perspectiva do usuário.

As características sociodemográficas dos usuários estão em consonância com as observadas em outras pesquisas^{7,10-11}. Entretanto, neste estudo, a maioria dos sujeitos possuía ensino médio completo, ao inverso de pesquisas realizadas em Recife (PE)¹¹ e em Montes Claros (MG)⁷, nas quais os usuários, em sua maioria, tinham baixo nível de escolaridade.

A predominância de mulheres encontrada nesta investigação, demonstra a importância delas como usuárias da UBS e cuidadoras da saúde de sua família^{1,11}. Por outro lado, a menor participação dos homens deve ser decorrente por um lado, de um maior vínculo com o trabalho nesta faixa etária produtiva, buscando assim, outras alternativas para a assistência, ou pela não priorização desses usuários¹¹.

O tempo de moradia há mais de dez anos no território

é fator essencial para a criação de vínculo entre o usuário e os funcionários da Estratégia Saúde da Família (ESF). Após ser estabelecido, esse vínculo aumenta a eficácia das ações de saúde e favorece a participação do usuário durante a prestação do serviço¹².

Quanto ao ambiente físico, a maior parte o avaliou bem, assim como em outro estudo sobre o assunto⁷. Porém, 29% afirmaram nem concordar nem discordar e, em outras pesquisas, verificou-se alta insatisfação, evidenciando condições inadequadas¹¹. As condições físicas são fundamentais para a implementação das ações. Apesar de a ESF demonstrar melhora na eficiência e qualidade dos serviços prestados na APS, constata-se um número significativo de unidades com estrutura física inapropriada^{11,13}.

Quanto à afirmação de que quando a equipe da ESF promete fazer algo em certo tempo, ela cumpre, os sujeitos, majoritariamente, nem discordam nem concordam. Entretanto, foram observadas respostas nos dois extremos: 28,8% dos participantes discordaram integralmente e 31,3% concordaram integralmente em pesquisa sobre a confiabilidade e empatia na ESF, discordando do achado do presente estudo¹⁰. A responsabilização do profissional para com o estado de saúde do usuário constituiu-se um dos elementos essenciais de uma efetiva assistência, assim como desperta a confiança no cliente¹⁴.

A satisfação dos pacientes está ligada à qualidade e ao planejamento do atendimento. O atendimento deve ter um sistema de retorno eficiente, simples e prático, com intervalos regulares. Além disso, a qualidade técnica significa satisfazer exigências e expectativas concretas, respeitando o tempo, a qualidade, a segurança e a garantia¹⁵.

Constatou-se que os usuários da UBS se sentem integralmente satisfeitos com o interesse dos profissionais. Ressalta-se que, nesse aspecto, insere-se a satisfação com o trabalho dos profissionais e a escuta atenta, relevante para a criação de laços e resolutividade^{11,16-17}. A

ESF tem no trabalho da equipe e na sua relação com a população o elemento nuclear de sua legitimação na organização do SUS^{11,18}.

Os usuários nem concordam nem discordam com o fato de que o comportamento da equipe inspira confiança e com a afirmativa de que os servidores possuem os conhecimentos necessários para responder às suas questões. Esses achados divergem dos encontrados em outro estudo, no qual a maioria dos sujeitos concordava integralmente com essas questões¹⁰.

Por outro lado, os participantes de ambas as pesquisas concordaram integralmente que os profissionais da ESF oferecem atenção individual, um aspecto positivo para o relacionamento entre profissional e usuário. E responderam que nem concordam nem discordam que os profissionais estão centrados no melhor serviço¹⁰.

Quanto ao entendimento das necessidades específicas, nesta investigação, os sujeitos, predominantemente, nem concordam nem discordam que a equipe entende as suas necessidades. Contrastando com esse resultado, em outra pesquisa a maioria dos usuários concordou integralmente com tal afirmativa e outra parcela significativa discordou integralmente¹⁰.

A satisfação com a assistência, confiança e o direito a informações, atributos relacionados à relação profissional-usuário, são determinantes na qualidade da assistência¹¹. Tais dimensões fortalecem a humanização e a corresponsabilidade, premissas determinantes da qualidade da ESF¹⁹. Adicionalmente, se expandem para a relação da equipe com a díade família-comunidade.

Quanto maior o grau de escolaridade, menos favorável é a percepção dos usuários quanto à afirmativa: os servidores da ESF possuem os conhecimentos necessários para responder às suas questões. Corroborando esse resultado, observou-se a mesma associação em outras investigações^{10-11,18}. As pessoas com menor grau de escolaridade tendem a emitir menos juízos de valor e serem mais condescendentes com os serviços de saúde que lhes são prestados^{11,18}. Porém, quanto mais jovem e com mais escolaridade, maior a exigência e insatisfação¹¹. Dessa forma, os trabalhadores da APS devem considerar o grau de satisfação da clientela de todos os ciclos vitais, a fim de avaliar a sua atuação e os serviços prestados.

Conclusão

Constatou-se que, majoritariamente, os usuários são do sexo feminino e jovens, possuem ensino médio, renda familiar entre 1 e 3 salários mínimos e moram no território há mais de 10 anos. Trata-se, pois, de características da comunidade que devem ser consideradas pela equipe durante as suas atividades. Os achados evidenciam a predominância de uma boa percepção quanto à qualidade dos serviços prestados pela UBS. Todavia, quanto maior o grau de escolaridade, menor é a satisfação com o conhecimento dos profissionais da unidade ($p=0,047$).

A avaliação dos serviços da UBS, na perspectiva do usuário, evidenciou que tais serviços são adequados e

atendem às suas necessidades. Os resultados revelam informações valiosas para os gestores e equipes de saúde. Permitem o conhecimento da percepção dos usuários quanto à atenção à saúde ofertada e possibilita o aperfeiçoamento da gestão e do cotidiano da Estratégia Saúde da Família para melhor atender às demandas do cidadão e do SUS.

Referências

1. Starfield B. Atenção Primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO, Ministério da Saúde; 2002.
2. Schimith MD, Simon BS, Brêtas ACP, Budó MLD. Relações entre profissionais de saúde e usuários durante as práticas em saúde. *Trab Educ Saúde*. 2011;9(3):479-503.
3. Esmeraldo GROV, Oliveira LC, Sousa KMM, Araújo MAM, Esmeraldo Filho CE, Viana EMN. Análise do acolhimento na estratégia de saúde da família sob a perspectiva do usuário. *Rev APS*. 2009;12(2):119-30.
4. Borges JBC, Carvalho SMR, Silva MAM. Qualidade do serviço prestado aos pacientes de cirurgia cardíaca do Sistema Único de Saúde (SUS). *Rev Bras Cir Cardiovasc*. 2010;25(2):172-82.
5. Pinheiro R, Martins PH, organizadores. Avaliação em saúde na perspectiva do usuário: abordagem multicêntrica. Rio de Janeiro: CEPESC/UF RJ/UFPEABRASCO; 2009.
6. Lima CA, Oliveira APS, Macedo BF, Dias OV, Costa SM. Relação profissional-usuário de saúde da família: perspectiva da bioética contratualista. *Rev Bioét*. 2014;22(1):152-60.
7. Dias OV, Lopes JAS, Vieira MA, Ramos LH. Tangibilidade no Programa Saúde da Família: percepção dos usuários. *Rev APS*. 2011;14(3):327-35.
8. Camargo Júnior KR, Campos SEM, Bustamante-Teixeira MT, Mascarenhas MTM, Mauad NM, Franco TB *et al*. Avaliação da atenção básica pela ótica político-institucional e da organização da atenção com ênfase na integralidade. *Cad Saúde Pública*. 2008;24(Supl1):58-68.
9. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Censo Demográfico de 2010 [acesso 19 set 2013]. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?codmun=312707>
10. Dias OV, Vieira MA, Dias JP, Ramos LH. As dimensões da satisfação dos usuários do Programa Saúde da Família: confiabilidade e empatia. *Acta Paul Enferm*. 2011;24(2):225-31.
11. Santiago RF, Mendes ACG, Miranda GMD, Duarte PO, Furtado BMASM, Souza WV. Qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife: a percepção dos usuários. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2013;18(1):35-44.
12. Campos GWS. Há pedras no meio do caminho do SUS. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2007;12(2):298.
13. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Manual de estrutura física das unidades básicas de saúde: saúde da família. 2ª ed. Brasília, DF; 2009.
14. Lima MADS, Ramos DD, Rosa RB, Nauderer TM, Davis R. Acesso e acolhimento em unidades de saúde na visão dos usuários. *Acta Paul Enferm*. 2007;20(1):12-7.
15. Mendes EV. As redes de atenção à saúde. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2010;15(5):2297-305.
16. Damasceno RF, Souza e Souza LP, Ruas MFL, Brito PA, Andrade e Silva E, Silva JLS. O acolhimento no contexto da Estratégia Saúde da Família. *Rev Inst Ciênc Saúde*. 2012;30(1):37-40.

17. Medeiros FA, Souza GCA, Barbosa AAA, Costa ICC. Acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde: a satisfação do usuário em foco. *Rev Salud Pública*. 2010;12(3):402-13.

18. Cotta RMM, Marques ES, Maia TM, Azeredo CM, Schott M, Franceschini SCC, *et al*. A satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde. *Sci Med*. 2005;15(4):227-34.

19. Jorge MSB, Guimarães JMR, Vieira LB, Paiva FDS, Silva DR, Pinto AGA. Avaliação da qualidade do PSF no Ceará: a satisfação dos usuários. *Rev Baiana Saúde Pública*. 2007;31(2):256-66.

Endereço para correspondência:

Cássio de Almeida Lima
Rua Rodrigues Alves, 243 – Centro
Montes Claros-MG, CEP 39400-062
Brasil

E-mail: cassio-enfermagem2011@hotmail.com

Recebido em 31 de março de 2014
Aceito em 8 de maio de 2014