

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
PÓS-GRADUAÇÃO E ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS, PSICOLOGIA
ORGANIZACIONAL E COACHING

JULIANA FERNANDES BARCELOS RODRIGUES
MARIA THELMA DE PIO LOUZADA

A SISTEMÁTICA DE ATENDIMENTO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE PILAR
DE GOIÁS

ANÁPOLIS - GO
2018

JULIANA FERNANDES BARCELOS RODRIGUES
MARIA THELMA DE PIO LOUZADA

A SISTEMÁTICA DE ATENDIMENTO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE PILAR
DE GOIÁS

Artigo Científico apresentado ao Curso de Pós-Graduação e Especialização em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching pela Faculdade Católica de Anápolis, sob a orientação do Professor Mestre Wilton Alves Ferreira Júnior.

Agradecemos primeiramente a Deus, pois sem Ele não teríamos chegado até aqui; aos nossos familiares pelo incentivo e compreensão; à coordenação desta instituição que nos recebeu de braços abertos; ao Professor Mestre Wilton que nos ajudou e orientou na construção deste artigo; enfim, a todos que de forma direta ou indireta contribuíram para o nosso sucesso. E a todos que representam a banca.

FOLHA DE APROVAÇÃO

JULIANA FERNANDES BARCELOS RODRIGUES
MARIA THELMA DE PIO LOUZADA

A SISTEMÁTICA DE ATENDIMENTO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE PILAR
DE GOIÁS

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Pós-graduada e Especialista em Gestão de Pessoas Psicologia Organizacional e Coaching.

Data da aprovação: ____ / ____ / ____

BANCA EXAMINADORA

Me. Wilton Alves Ferreira Júnior

Esp. Aracelly Rodrigues L. Rangel

Me. Maurício Rodovalho

A SISTEMÁTICA DE ATENDIMENTO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE PILAR DE GOIÁS

Juliana Fernandes Barcelos Rodrigues¹

Maria Thelma de Pio Louzada²

Me. Wilton Alves Ferreira Júnior³

RESUMO: Frequentemente, aquele que necessita do serviço público de saúde se depara com situações desconfortáveis, diante do atendimento regular dispensado pelas unidades. Os serviços na área de saúde, por serem fundamentais a todo ser humano demandam prestação adequada, mediante a observação de normas de boa conduta e comprometimento dos profissionais envolvidos. Com essa pesquisa, foi possível conceituar o que são as Unidades Básicas de Saúde, verificar sua área de atendimento e entender sua importância para os usuários, além de identificar a opinião dos usuários da UBS do Município de Pilar de Goiás. Para um diagnóstico preciso, foi utilizado uma pesquisa de campo, na qual por meio de um questionário com questões de múltipla escolha, foi possível calcular o percentual de satisfação dos usuários em diversos pontos, os quais foram devidamente explanados no presente trabalho. O referencial levantado viabilizou a apresentação de resposta à problemática do artigo em questão, contribuindo para a obtenção de conclusão mais acertada ao tema e auxiliando no desenvolvimento de pesquisas futuras.

Palavras-chave: Pilar de Goiás. Usuários. Unidade Básica de Saúde.

ABSTRACT: Often, those who need the public health service are faced with uncomfortable situations, given the regular care provided by the units. The services in the area of health, being fundamental to every human being, demand adequate service,

¹ Assistente Social, na Universidade Unitins do Tocantins, cursando Pós-graduação e Especialização em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching. Assistente Social do CRAS – Centro de Referência de Assistência Social. Perita da Justiça Federal 1º região, e do Estado de Goiás
E-mail: julianabarcelos2015@hotmail.com.

² Bacharela em Serviço Social pela Universidade Norte do Paraná – CRESS 5804, Cursando Psicologia pela Faculdade Anhanguera de Anápolis. E-mail: thelma-pl@hotmail.com.

³ Mestre em Sociedade Tecnologia e Meio Ambiente – UniEvangélica; wilton@catolicadeanapolis.edu.br

by observing norms of good conduct and commitment of the professionals involved. With this research, it was possible to conceptualize what the Basic Health Units are, to verify their area of care and to understand its importance for the users, as well as to identify the opinion of the UBS users of the Municipality of Pilar de Goiás. a field survey was used in which, through a questionnaire with multiple choice questions, it was possible to calculate the percentage of users' satisfaction in several points, which were duly explained in the present study. The referential raised made it possible to present a response to the problematic of the article in question, contributing to obtain a more accurate conclusion to the subject and assisting in the development of future research.

Keywords: Pilar de Goiás. Users. Basic health Unit.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 A UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE.....	10
2.1 DAS UNIDADES PÚBLICAS DE SAÚDE.....	10
2.2 UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE PILAR DE GOIÁS.....	13
2.2.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS USUÁRIOS	14
2.3 DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE	15
3 METODOLOGIA	16
3.1 QUANTO AO CAMINHO	16
3.2 QUANTO À NATUREZA DA PESQUISA	16
3.3 QUANTO À FORMA DE ABORDAR O PROBLEMA	17
3.4 QUANTO AO OBJETIVO DO MÉTODO UTILIZADO NA PESQUISA	17
3.5 UNIVERSO DA AMOSTRA.....	17
3.6 COLETA DE DADOS	17
3.7 TRATAMENTO DE DADOS.....	18
3.8 LIMITAÇÕES DE MÉTODO	18
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS	26
APÊNDICE.....	28

1 INTRODUÇÃO

O tema objeto deste artigo científico é a sistemática de como se dá o atendimento à população na Unidade Básica de Saúde (UBS) do município de Pilar de Goiás.

O município de Pilar de Goiás é conhecido por seus diversos pontos históricos, e, como cidade turística, requer uma boa estrutura de atendimento à saúde. Além do atendimento eventual de visitantes, o Município conta, segundo dados do IBGE (BRASIL, 2018), com 2733 (dois mil setecentos e trinta e três) habitantes. A cidade, fundada em 1736, está geograficamente situada na microrregião do Vale do São Patrício, ficando a 263 (duzentos e sessenta e três) quilômetros da capital do estado de Goiás, ou seja, a cidade de Goiânia, pela BR-153. O seu nascimento histórico se deu por meio da iniciativa de um reduto de escravos foragidos das minas de Crixás - GO, os quais buscaram no lugar um abrigo e a possibilidade de grandes extrações de ouro (BRASIL, 2018). Com o início da exploração de ouro, vieram à Pilar de Goiás, antiga mina de Papuã, pessoas de diversas localidades. Contudo, faltava um elemento precioso para a sobrevivência humana e para que a exploração tivesse êxito: água. Diante das dificuldades de recursos essenciais ao garimpo, conta a história que um garimpeiro fez uma promessa a Nossa Senhora do Pilar, afirmando que se naquela região brotasse água para que pudessem trabalhar, e conseqüentemente, garimpar, daria um sino de ouro para a igreja que seria construída naquela vila (BRASIL, 2018). A promessa foi então atendida nos moldes pleiteados, o que levou o garimpeiro a cumprir com a sua promessa, sendo construída também uma igreja em devoção à santa que concedeu o milagre. Nesse momento, a vila, que até então se chamava Papuã, passou a se chamar arraial de Nossa Senhora do Pilar, para que todos se recordassem do milagre e atualmente, é chamada de Pilar de Goiás. Hoje a cidade possui, grandes atrações turísticas: a tradicional Festa de Nossa Senhora do Pilar, as Cavalgadas, além de ser o local onde se pode encontrar o sino com mais de novecentos quilos, o qual utilizou-se uma arroba de ouro, conforme historiadores (BRASIL, 2018).

A Unidade Básica de Saúde – UBS de Pilar de Goiás se mostra de suma importância para a concretização do direito à saúde garantida pela Constituição Federal Brasileira, sendo, portanto, necessário que a mesma possua estrutura suficiente para atender a demanda do município, e conseqüentemente, aos visitantes.

A pesquisa em questão procura responder à seguinte problemática: “qual a opinião dos usuários em relação ao atendimento prestado na UBS de Pilar de Goiás, no que diz respeito à confiança nos serviços médicos e servidores e o que pode ser alterado ou implementado para benefício dos mesmos? ”

Como objetivo geral de avaliar as opiniões dos usuários dos serviços da UBS em relação ao atendimento prestado pela unidade. E como objetivos específicos de: compreender o que sejam unidades básicas de saúde e sua importância para os usuários; realizar um levantamento do perfil e condições socioeconômicas dos usuários dos serviços públicos de saúde da unidade; e ainda, apurar o nível de satisfação dos usuários no atendimento e confiança nos serviços prestados à comunidade.

O presente estudo se justifica pelo fato de ser a única Unidade Básica de Saúde da cidade, e de suma importância para o atendimento da população. Por isso, é necessário sondar e conferir o que as pessoas dizem a respeito da unidade e suas propostas de melhorias.

Buscando chegar à solução da problemática apontada, a pesquisa se utilizará de livros, artigos extraídos da Internet, pesquisa de campo e demais instrumentos de pesquisa que se fizerem necessários.

Para a didática da pesquisa, este artigo será dividido em três partes. Na primeira etapa da pesquisa irá realizar algumas considerações acerca da UBS, sua abrangência e sua importância para a cidade. Na segunda etapa, irá analisar o perfil dos usuários dos serviços prestados pela unidade, assim como as condições socioeconômicas daqueles que recorrem a ela. Na terceira, irá fazer um diagnóstico das opiniões dos usuários da Unidade Básica de Pilar de Goiás, conferir o nível de satisfação com a unidade, bem como as sugestões para melhoria no atendimento.

2 A UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

Feitas as considerações iniciais, este item pretende estudar a sistemática de atendimento na UBS, o que será feito por meio da análise de artigos e demais materiais encontrados, bem como por pesquisa de campo, a qual por sua vez possibilita o levantamento de pontos positivos e negativos da unidade apontados pelos próprios usuários.

2.1 DAS UNIDADES PÚBLICAS DE SAÚDE

Como esclarece Martins (2011), há três níveis de atenção: o básico, o de média e o de alta complexidade. O nível de atenção básica é de responsabilidade das prefeituras. São serviços que não demandam equipamentos caros ou profissionais altamente qualificados e serão executados por postos e pequenos centros de saúde. O de média complexidade, que demanda a presença de profissionais mais especializados e equipamentos mais complexos, compete ao Estado. Por fim, o terceiro nível, qual seja, o de alta complexidade, exige profissionais altamente especializados e equipamentos extremamente caros, cuja organização compete à União.

Diante da complexidade do Sistema Único de Saúde, ainda surgem dúvidas acerca de qual unidade procurar, Unidade de Pronto atendimento (UPA), Unidade Básica de Saúde (UBS), Hospital ou Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

Ressaltam Czezacki e Braz (2016), que o primeiro contato da população com o Sistema Único de Saúde (SUS) se dá por meio das Unidades Básicas de Saúde, para atendimentos de urgência e emergência. Caracterizados pelo risco iminente à vida, será acionado o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, onde serão feitos os procedimentos iniciais e triagem do paciente e, sendo posteriormente encaminhado às Unidades de Pronto Atendimento. Em situações de emergência que levem a necessidade de internação, cirurgias ou exames mais detalhados, o hospital será capaz para realizar o atendimento.

No que se refere à Estratégia Saúde da Família (ESF) e Programa Saúde da Família (PSF), como entidades prestadoras de serviços públicos de saúde, avalia-se

que o PSF visa a incorporação de ações coletivas de natureza promocional e preventiva, substituindo o atendimento individualizado, na medida que o ESF pretende com a avaliação do conhecimento da estrutura e funcionalidade das familiares, propor intervenções que influenciem nos processos de propagação da saúde (MOURA et. al., 2007; JUNQUEIRA, 2008).

Com essa breve explanação, passa-se ao estudo das UBS, o qual desencadeou o interesse na pesquisa. Por Unidade Básica de Saúde tem-se o local onde se dá o atendimento primário para os cidadãos que necessitam de cuidados médicos. De acordo com informações vinculadas pelo Ministério do Planejamento (BRASIL, 2018, p. 01):

A Unidade Básica de Saúde (UBS) é o contato preferencial dos usuários, a principal porta de entrada e centro de comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde. É instalada perto de onde as pessoas moram, trabalham, estudam e vivem e, com isso, desempenha um papel central na garantia de acesso à população a uma atenção à saúde de qualidade.

As Unidades Básicas de Saúde são adequadas para que a população tenha acesso a um serviço de saúde de qualidade, desempenhando funções primordiais às pessoas que trabalham, estudam ou residem no local em que está instalada, já que é a porta de entrada dos usuários junto aos serviços públicos de saúde.

Para Moura (1999), a qualidade da qual depende a prestação adequada dos serviços de saúde é definida como a relação daquilo que se almeja e ao que se presta, de maneira que as expectativas das pessoas sejam superadas, obtendo, por conseguinte sua satisfação.

Teixeira (2010), na mesma linha acrescenta que nos serviços de saúde a qualidade será definida por meio de critérios específicos de aferição do grau de adequação do serviço prestado, especialmente pela apuração das expectativas dos usuários com relação ao conforto, cortesia, respeito de demais elementos que levam à aceitação plena dos serviços.

Os atendimentos das Unidades Básicas de Saúde são regidos por princípios propostos pela Política Nacional de Atenção Básica, os quais determinam que a atenção primária à saúde deva ser o ponto de partida para o sistema público de saúde. Contudo, esse preceito acaba por não ser respeitado pelos usuários, seja por falta de informação, seja por falta de um interesse do Estado em aperfeiçoar o sistema de saúde (SILVEIRA, 2016).

Conforme proposto pelo autor, os preceitos estabelecidos pelo Ministério da Saúde, o atendimento aplicado pelas Unidades Básicas de Saúde deve ser o primeiro

recurso procurado pelo cidadão. Contudo, em diversas situações, a atenção básica proporcionada pelas Unidades Básicas de Saúde acaba não sendo o primeiro recurso a ser procurado, isso porque falta interesse do Estado em aperfeiçoar o atendimento nas unidades públicas de saúde, como também falta informação aos cidadãos.

De acordo com a Superintendência de Atenção à Saúde (SAS), de São Paulo, é missão da UBS o desenvolvimento de ações de prevenção, promoção e recuperação da saúde (BRASIL, 2018).

Assim, pode-se afirmar que o principal objetivo das Unidades Básicas de Saúde é promover a saúde, intervindo na prestação de serviços, respeitando os princípios com estima e atendimento igualitário a todos que recorrerem aos serviços públicos de saúde e universalidade.

Portanto, a atenção primária à saúde, ofertada pelas Unidades Básicas de Saúde, pode ser melhor utilizada pelos cidadãos. Para que isso ocorra, faz-se necessário que o cidadão entenda que não precisa procurar a UBS – mais próxima – apenas quando estiver debilitado. Isso porque a medicina praticada na UBS é preponderantemente, preventiva. Caso o indivíduo não encontre, na atenção primária à saúde, os recursos dos quais necessita para determinado tratamento, tal cidadão será encaminhado ao profissional que melhor poderá ajudá-lo. Por fim, ressalto que, segundo o Ministério da Saúde, 80% dos problemas de saúde, da população, podem ser tratados, na UBS sem que haja a necessidade de um encaminhamento (SILVEIRA, 2016, p. 01).

Desse modo, deve haver por parte dos cidadãos uma melhor utilização dos serviços oferecidos nas Unidades Básicas de Saúde, isso porque a procura por atendimento se dá principalmente em casos em que a saúde do usuário está demasiadamente debilitada, contrariando a medicina praticada pelas unidades que é preponderantemente preventiva.

Vale ser ressaltado que, caso o usuário não encontre na Unidade Básica de Saúde o atendimento de que precisa, será encaminhado a um profissional qualificado que possa ajudá-lo a se recuperar. Mas, segundo o Ministério da Saúde, 80% dos problemas aos quais os cidadãos foram acometidos poderão ser tratados na UBS sem necessidade de encaminhamento. Acrescenta o Ministério do Planejamento que nas UBS são possíveis atendimentos básicos e gratuitos em diferentes ramos, como Pediatria, Ginecologia, Clínica Geral, Enfermagem e Odontologia, além de serviços básicos como consultas médicas, triagem, inalações, injeções, curativos, vacinas, coleta de exames laboratoriais, tratamentos odontológicos, encaminhamento para especialistas e fornecimentos de medicações (BRASIL, 2018).

Como disposto pela Superintendência de Atenção à Saúde (SAS) de São Paulo (BRASIL, 2018), são funções das Unidades Básicas de Saúde:

Conhecer a realidade da população (diagnóstico epidemiológico). Elaborar plano de saúde com base no diagnóstico. Desenvolver ações de vigilância à saúde atuando no controle de doenças, prestar atenção integral resolvendo a maior parte dos problemas da saúde detectados. Organizar os serviços estabelecendo vínculos, desenvolvendo ações educativas (...); garantir atendimento ininterrupto, de todas as atividades oferecidas pela Unidade, inclusive durante o horário de almoço, reuniões gerais e tratamentos dos profissionais, com revezamento dos trabalhadores das diferentes categorias. O processo de trabalho deve estar integrado aos demais níveis de atenção do sistema de saúde garantindo continuidade e qualidade da atenção e articulado aos demais setores da sociedade.

No item seguinte serão analisados o perfil socioeconômico dos usuários dos serviços públicos de saúde oferecidos pela UBS, com posterior avaliação da satisfação dos mesmos e propostas de melhoria para a unidade, para que possa atender de modo satisfatório a todos que a ela recorram.

2.2 UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE PILAR DE GOIÁS

Conforme foi citado anteriormente, os serviços prestados pelas Unidades Básicas de Saúde são primordialmente preventivos. As UBS têm por atribuição avaliar a atual conjuntura da população, com posterior elaboração de plano de saúde com o diagnóstico efetivado, desenvolver ações de prevenção a doenças, garantir o atendimento de todas as atividades ofertadas pela unidade, e a integralização com os demais níveis de atendimento à saúde garantindo a continuidade e qualidade do atendimento (BRASIL, 2018).

Em consulta junto à Prefeitura do Município de Pilar de Goiás, bem como junto ao Fundo Municipal de Saúde, notou-se que não existem registros da data exata da inauguração da Unidade Básica de Saúde de Pilar de Goiás. Restando sobejamente apurado que a UBS do município é um centro de saúde pública, na qual são atendidos 2733 habitantes, além de turistas e visitantes, oferecendo estrutura capaz de proporcionar atendimento de qualidade a todos. Estima-se que são atendidos na UBS aproximadamente 100 usuários por dia.

Segundo registros na Central Brasileira de Estabelecimentos de Saúde (BRASIL, 2018), a unidade lotada na zona urbana do Município de Pilar de Goiás, conta com 10 (dez) salas de atendimento e atende às especialidades de fisioterapia, saúde da família, clínica geral, ginecologia, pré-natal, tratamento de tuberculose, além de realizar pequenas suturas, encaminhamentos para procedimentos cirúrgicos e para médicos especialistas, e exames. Além disso, foi informado pela Secretaria Municipal

de Saúde do Município, a existência de três carros e uma ambulância à disposição dos usuários da UBS. Esta, conta hoje com 16 funcionários de acordo com o relatório de procedimentos do Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos (SIGTAP), Medicamentos e Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção (OPM), do SUS incluindo agente comunitário de saúde, auxiliar em saúde bucal, enfermeiro, médico, cirurgião dentista, técnico de enfermagem; todos fazem parte da estratégia de saúde da família. Ademais, a unidade realizou um total de 16.738 (dezesesseis mil setecentos e trinta e oito) procedimentos prestados no período de 01 de janeiro de 2017 à 04 de abril de 2018 (BRASIL, 2018).

Portanto, é inegável a importância da Unidade para a população local já que não há na cidade outra unidade de saúde, pública ou particular, que possa atender às necessidades da população sem que esta precise se deslocar a outras cidades.

Assim, sabendo da importância da qualidade na prestação de serviços públicos de saúde, os itens seguintes analisarão o perfil socioeconômico dos usuários da UBS com posterior avaliação do nível de satisfação dos mesmos, elencando suas propostas de melhoria.

2.2.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS USUÁRIOS

Segundo Levorato (2012), a sociedade tende a conferir ao homem uma imagem de fortaleza, resistência e invulnerabilidade, e justamente por isso pessoas do sexo masculino evitam adotar comportamentos preventivos, acionando os serviços de saúde apenas quando os problemas se agravam e os impedem de exercer suas atividades laborativas.

Acrescenta Schreiber (2016), que em pesquisas realizadas nos Estados Unidos, constatou-se que os homens se consultam menos que as mulheres, principalmente devido a fatores culturais que associam o sexo masculino à bravura e autossuficiência.

Para os autores, os homens deixam de procurar atendimento médico por razões machistas, associadas a uma falsa impressão de invencibilidade, de suprema imunidade a fatores ligados à saúde.

Para Arruda *et. al* (2015), o sexo dos pacientes, fatores socioeconômicos, como a baixa escolaridade, influenciam diretamente na utilização dos serviços públicos de saúde:

Em suma, a escolaridade e a situação econômica constituem preditores da utilização de serviços de saúde, porque se associam ao nível de conhecimento sobre saúde e à adoção de comportamentos mais saudáveis. Esses fatores possuem relação entre eles, pois o nível de escolaridade implica, além do conhecimento e da adoção de ações de autocuidado, a situação ocupacional e as condições de trabalho. Estas, por sua vez, refletem a situação econômica, a qual pode limitar o acesso a bens como a saúde, o que explica o ajuste do modelo das variáveis sócio demográficas pela renda familiar e classe econômica. Além disso, destaca-se que o sistema público de saúde tem acolhido parte da população historicamente menos favorecida e desassistida por profissionais de saúde, sobretudo na Atenção Básica (ARRUDA *et. al.*, 2015, p. 286).

Das palavras dos autores, extrai-se que a escolaridade e a situação econômica dos pacientes têm relação direta com a falta de medidas preventivas de autocuidado, pautadas muitas vezes em hábitos alimentares mais saudáveis e, diga-se de passagem, mais caros ao indivíduo.

Feitas essas considerações, será avaliado no próximo item o nível de satisfação dos pacientes e suas propostas de melhorias para a UBS de Pilar de Goiás, o que ajudará a compreender quais são as necessidades atuais da unidade.

2.3 DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE

A UBS de Pilar de Goiás é de suma importância para aqueles que precisam de atendimento na região do referido município, e auxiliam na propagação dos serviços públicos de saúde. Justamente por ser voltado à comunidade, que é relevante assinalar o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde da UBS.

Inicialmente como menciona Castro *et.al* (2008) as pesquisas de satisfação não podem ser confundidas com pesquisas de qualidade, já que são feitas por usuários que não tem qualquer conhecimento técnico sobre o assunto.

Quanto aos serviços de saúde pública, avaliados de maneira geral, certificou-se que os usuários da Unidade Básica de Saúde de Pilar de Goiás perceberam uma melhora significativa. Em relação ao total de usuários entrevistados, na UBS, apenas 23,1% consideram que a saúde pública está piorando. Essa avaliação negativa decorre sem dúvida, pelas dificuldades enfrentadas pelo SUS, geralmente relacionadas ao subfinanciamento do sistema, problemas de gestão decorrentes de insuficiência de recursos humanos, financeiros e físicos (PAIVA *et.al*, 2011).

Segundo determina o Ministério da Saúde, as instalações de uma UBS, seguem um projeto arquitetônico padrão, sendo que para cada porte de UBS prevista no programa, haverá um modelo arquitetônico disponível, podendo ser de porte I (uma equipe de atenção básica), porte II (duas equipes de atenção básica), porte III (três equipes de atenção básica) e porte IV (quatro equipes de atenção básica) (BRASIL, 2018).

Como se verá em momento posterior, na demonstração do universo da amostra, a UBS de Pilar de Goiás, contribui com o básico a quem necessita, e mesmo que haja muito o que se aprimorar para que se beneficie um número maior de pessoas e com mais comodidade, entende que esteja no caminho certo.

3 METODOLOGIA

Para Minayo (2001) a metodologia é uma discussão epistemológica sobre o caminho a ser seguindo na investigação de um tema ou objeto. Para o adequado desenvolvimento da metodologia devem ser empregados técnicas e instrumentos operativos. Ademais, a metodologia deve ser capaz de identificar o autor, mediante o desenvolvimento articulado de uma teoria, um método, um achado, uma observação.

3.1 QUANTO AO CAMINHO

O caminho metodológico da pesquisa foi realizado mediante a utilização de referências bibliográficas e pesquisa de campo. O método dedutivo, por meio do qual com a análise, pode-se chegar a uma conclusão particular. Especificadamente, diante de pesquisas de satisfação, é possível chegar a conclusão acerca da opinião dos usuários e confiança nos médicos e servidores da unidade, bem como verificar o que pode ser implementado para melhoria da UBS.

3.2 QUANTO À NATUREZA DA PESQUISA

A pesquisa realizou uma análise, com o objetivo de gerar conhecimento quanto à satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde na UBS do município,

buscando diagnosticar os problemas e levantar propostas de melhoria, com as quais será possível verificar os requerimentos da sociedade e estudar a implantação dos das melhorias.

3.3 QUANTO À FORMA DE ABORDAR O PROBLEMA

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, realizada coletando as informações obtidas nos questionários de múltipla escolha aplicados aos entrevistados, com posterior análise dos dados e conversão dos resultados em percentuais referentes ao perfil do entrevistado e ao nível aceitação/aprovação dos serviços da UBS.

3.4 QUANTO AO OBJETIVO DO MÉTODO UTILIZADO NA PESQUISA

O objetivo do método utilizado na pesquisa foi a descrição de informações obtidas por meio de questionários, que possibilitaram a avaliação de opiniões dos usuários. Foram utilizados artigos científicos, publicações governamentais e outros trabalhos publicados que auxiliaram na solução da problemática proposta.

3.5 UNIVERSO DA AMOSTRA

O universo da amostra foi de 2,7% da população local, considerando o último censo do IBGE, em 2010 – 2.773 pessoas (IBGE, 2010), equivalente a 75 pessoas de diferentes sexos, idade, grau de instrução e poder aquisitivo, que responderam de forma voluntária o questionário que lhes foi apresentado.

3.6 COLETA DE DADOS

Utilizou-se de pesquisas de campo e referências bibliográficas, como meio imprescindível para a solução da problemática, com a qual foi possível verificar, inicialmente, as características da UBS de Pilar de Goiás e avaliar os perfis socioeconômicos e nível de satisfação dos usuários com o atendimento da unidade.

A pesquisa de campo foi realizada com o auxílio de um questionário de múltipla escolha, com o qual os pesquisadores fizeram abordagem direta aos usuários dos serviços da unidade nos períodos matutino, vespertino e noturno em horários diferentes e dias alternados.

Após a abordagem dos entrevistados, foi apresentado o objetivo do questionário para que os usuários o respondessem o que realmente pensavam sobre as questões abordadas. Todos os questionários foram respondidos em conformidade com a atual realidade de cada pessoa questionada, não tendo sido em nenhum momento induzidas a apresentar determinada resposta.

3.7 TRATAMENTO DE DADOS

O tratamento dos dados obtidos através dos questionários, e com os quais foi possível identificar variadas opiniões, foi realizado através de cuidadosa tabulação dos dados e informações, gerados gráficos de coluna para melhor compreensão do perfil e nível de satisfação dos usuários da UBS de Pilar de Goiás.

3.8 LIMITAÇÕES DE MÉTODO

No decorrer da pesquisa, enfrentou-se diversas limitações, especialmente quanto à obtenção de informações sobre a UBS de Pilar de Goiás, seja junto à Prefeitura Municipal, seja na Secretaria Municipal de Saúde, que pudessem auxiliar do desenvolvimento da pesquisa.

Assim sendo, por ser um trabalho inédito, encontramos dificuldades em bibliografia, artigos e trabalhos já publicados com informações que pudessem auxiliar no desenvolvimento do referencial teórico.

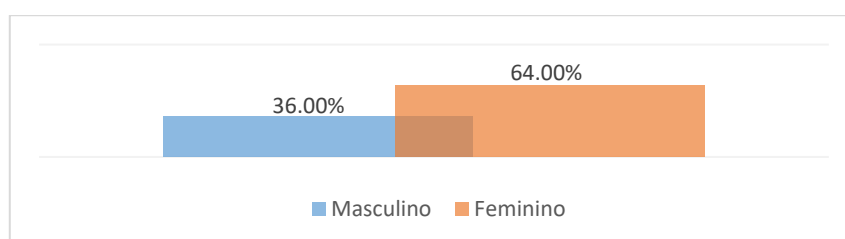
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Realizadas breves considerações acerca do que sejam Unidades Básicas de Saúde e da importância da UBS de Pilar de Goiás para seus usuários, passa-se a apresentação de dados, acerca do perfil socioeconômico dos usuários dos serviços

públicos de saúde oferecidos pela unidade mencionada, mediante pesquisa de campo. Cujos resultados, agora analisados e comentados, para que seja possível chegar a uma possível solução da problemática deste trabalho.

Em pesquisa de campo, apurou-se que os serviços médicos realizados na unidade de saúde são acionados, prioritariamente, por pessoas do sexo feminino. Fato que como salienta Modena (2015), é extremamente comum, já que o número de homens que procuram atendimento médico preventivo é 30% menor que as mulheres. Tal afirmação leva a concluir que os homens tendem a procurar atendimento médico somente em casos extremos, como também já foi citado anteriormente.

Gráfico 1 – Sexo dos Entrevistados

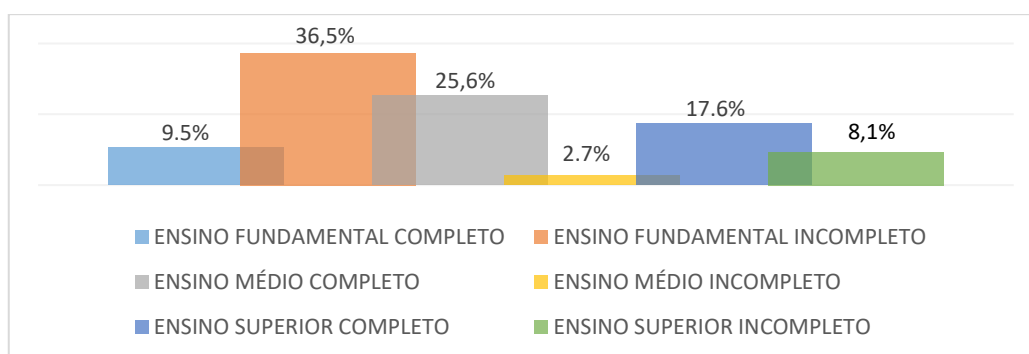


Fonte: Pesquisa de Campo, Juliana F. B. e Maria Thelma, (2018).

A maioria dos entrevistados é do sexo feminino, o que representa 64% do total de 75 entrevistados. Tal diferença se deve como estudado anteriormente à uma visão de invencibilidade do homem, fato que em muitas ocasiões os levam a procura de atendimento médico em estágios já avançados de doenças.

Assim, como verificado no referencial teórico, o homem tende a defender uma imagem de fortaleza e invulnerabilidade, fato que como analisado em pesquisa americana efetuada por Schreiber (2016), se devem a fatores culturais que fazem como que os homens procurem atendimento apenas em casos extremos.

Gráfico 2 – Nível de Escolaridade dos Entrevistados



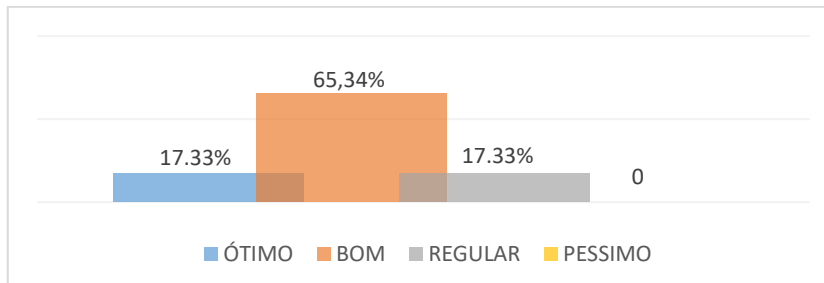
Fonte: Pesquisa de Campo, Juliana F. B. e Maria Thelma, (2018).

Como se extrai do gráfico acima o maior percentual de entrevistados sequer chegou a concluir o ensino fundamental (36,5%), o que leva a crer, que quem procura os serviços da UBS são pessoas de baixo grau de escolaridade, e que confirma o que o que foi mencionado anteriormente por Arruda *et al* (2015), que a escolaridade e a situação econômica são preditores da utilização de serviços de saúde.

Verificou-se ainda que os que procuram a UBS de Pilar de Goiás para atendimento de algum tipo de necessidade, são socioeconomicamente mais vulneráveis. Mais precisamente, são pessoas que não têm outro meio de prover a sua saúde, a não ser recorrendo ao poder público. São em regra, pessoas de menor poder aquisitivo, que se veem dependentes dos serviços públicos de saúde, como alternativa para a reversão de problemas de saúde.

Diante das pesquisas realizadas, e exploradas no referencial teórico essa situação de vulnerabilidade das pessoas que acionam os serviços públicos de saúde não é uma situação exclusiva da UBS de Pilar de Goiás, mas de todo o sistema público nacional.

Gráfico 3 – Grau de Satisfação dos Entrevistados quanto à UBS

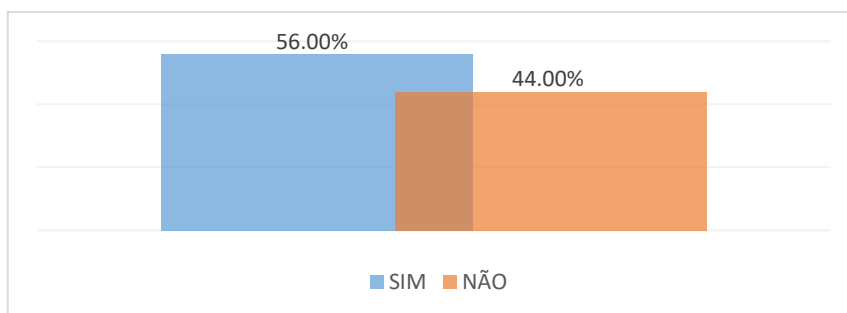


Fonte: Pesquisa de Campo, Juliana F. B. e Maria Thelma, (2018).

Analisando o gráfico exposto verifica-se que quase a totalidade, dos entrevistados considera que os serviços prestados na unidade são bons e ótimos, o que indica aprovação dos usuários.

Como explanado no referencial teórico de maneira geral, constatou-se que os usuários dos serviços públicos de saúde têm percebido uma melhora significativa nos serviços, pesquisa onde Castro *et. al.* (2008) verificou que apenas 23,1% detectaram a piora dos serviços. De modo complementar, extraiu-se das palavras de Paiva *et. al.* (2011) que a avaliação negativa decorre da insuficiência de recursos do SUS.

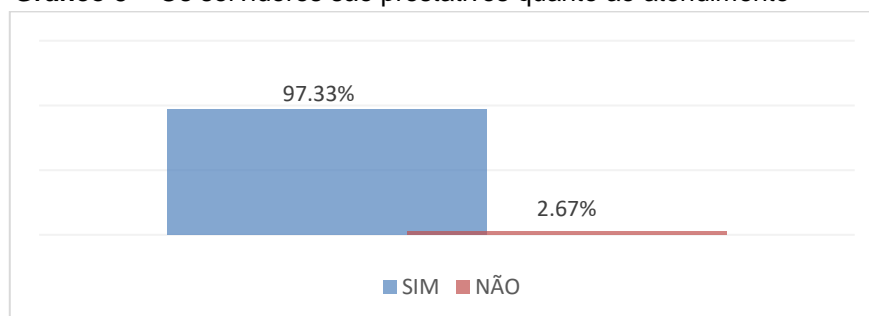
Gráfico 4 – A Unidade oferece tudo que os usuários necessitam



Fonte: Pesquisa de Campo, Juliana F. B. e Maria Thelma, (2018).

Quando questionados se a UBS oferece os serviços de que precisam, 56% dos entrevistados se manifestaram positivamente, levando a entender que é oferecido uma boa prestação dos serviços.

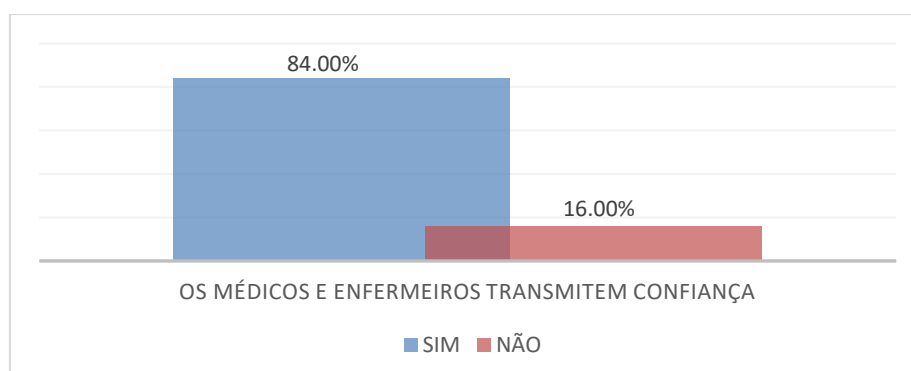
Gráfico 5 – Os servidores são prestativos quanto ao atendimento



Fonte: Pesquisa de Campo, Juliana F. B. e Maria Thelma, (2018).

Os usuários da unidade no momento, demonstram estar muito satisfeitos com os servidores, diante do gráfico acima, 97,33 % dos 75 entrevistados, reconheceram que os servidores da UBS são prestativos no atendimento aos usuários. Dado o percentual em apreço verifica-se uma avaliação altamente positiva dos usuários para com o atendimento apresentado pelos servidores da unidade.

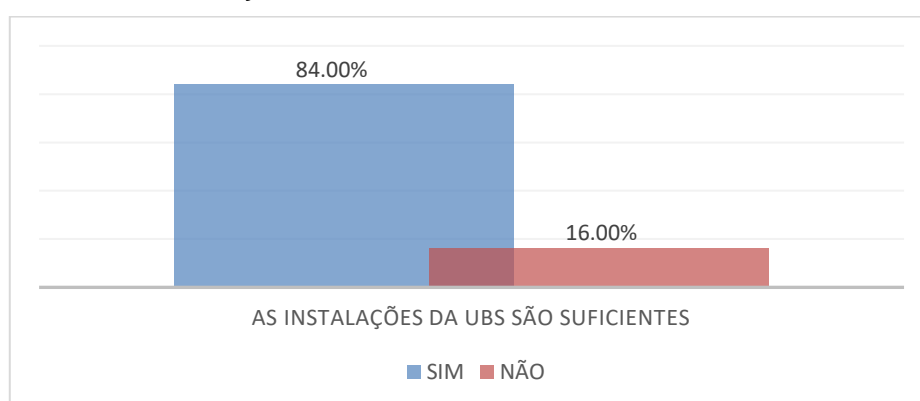
Gráfico 6 – Confiança nos médicos e enfermeiros



Fonte: Pesquisa de Campo, Juliana F. B. e Maria Thelma, (2018).

No que se refere a transmissão de confiança pelos médicos e enfermeiros, 84% dos entrevistados responderam positivamente, todos relatando que são bem atendidos, e confiam nos serviços prestados dos médicos, bem como na medicação prescrita, percentual que representa o potencial da unidade.

Gráfico 7 – Instalações

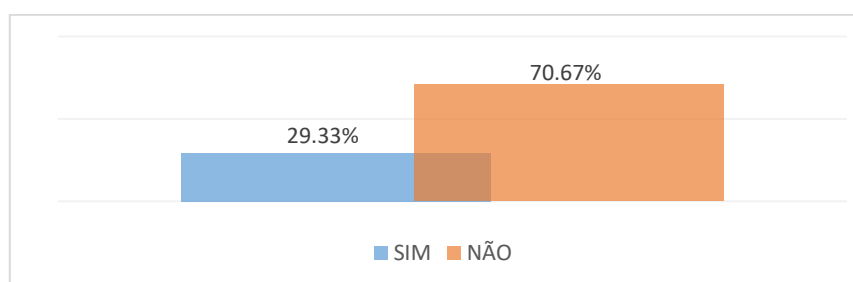


Fonte: Pesquisa de Campo, Juliana F. B. e Maria Thelma, (2018).

Em relação às instalações, se são suficientes aos usuários, um percentual equivalente a 84% dos entrevistados, disseram ser suficientes, ao passo que 16% consideraram insuficientes.

As instalações, como já estudado, seguem um padrão pré-definido pelo Ministério da Saúde, com padrões arquitetônicos estabelecidos de acordo com o porte da UBS.

Gráfico 8 – Demora no atendimento



Fonte: Pesquisa de Campo, Juliana F. B. e Maria Thelma, (2018).

Em relação ao tempo de espera para ser atendimento, de maneira geral, 70,67% se manifestaram de forma positiva nesse sentido, apontando satisfação quanto ao tempo de espera. E ficou configurada quase 30% que afirmaram que o atendimento aos usuários dos serviços está acima do tempo esperado, ocasionando demora.

Quanto ao questionamento relativo às propostas de melhoria, foi possível verificar: a predominância de pedidos por condições prioritárias de atendimento ao idoso, à gestante e às crianças; modernização no agendamento de consultas, possibilitando que as mesmas sejam marcadas por meio digital (*internet*); distribuição de senhas para o gerenciamento do atendimento de pacientes; disponibilização de veículo 24 horas para atendimento de necessidades dos usuários dos serviços públicos de saúde (ambulância); ampliação do prédio de atendimento; aquisição de aparelhos; melhoria no atendimento; melhoria nos programas do Sistema Único de Saúde (SUS); qualificação dos profissionais prestadores de serviços; transição de Unidade Básica de Saúde para Hospital, com a finalidade de melhor se adequar às necessidades da população de Pilar de Goiás; aquisição de medicamentos para suprir suficientemente a demanda; contratação de mais médicos – em especial médicos especialistas; e ainda, melhor atendimento dispendido pelos servidores ao usuários dos serviços de saúde prestados pela UBS de Pilar de Goiás.

Embora se tenha ciência de que nem todos os residentes no município de Pilar de Goiás procuram o atendimento público prestado pela UBS da cidade, constatou-se ao longo do trabalho que os usuários em sua maioria estão satisfeitos com os serviços prestados na unidade mediante os percentuais apresentados.

Conquanto, seja evidente a satisfação dos usuários, muitas propostas de melhoria foram solicitadas, sendo elas em grande parte referentes ao acréscimo de profissionais, qualificação dos profissionais já contratados, aquisição de medicamentos e aparelhagem e ampliação da unidade.

Sem dúvidas, esta unidade de saúde tem contribuído muito para a população residente na cidade de Pilar de Goiás, que por isso, na maioria dos tratamentos não tem necessidade de se deslocar para outras cidades à procura de atendimento. Contudo, percebe-se que há muito a ser aperfeiçoado, para que seja considerada como uma unidade de referência para os usuários.

Por tudo isso, pôde-se avaliar que, de modo geral, os entrevistados estão satisfeitos e aprovam os serviços prestados pela Unidade Básica de Saúde de Pilar de Goiás.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De todo o exposto no presente trabalho foi possível concluir, inicialmente, que as Unidades Básicas de Saúde têm por objetivo proporcionar atendimento preventivo aos usuários dos serviços públicos de saúde.

As UBS's procuram promover a saúde daqueles que recorrem a seu atendimento, intervindo de maneira direta, nos serviços de saúde e atendendo integralmente a todas as demandas em que forem acionadas, sem qualquer distinção.

Das análises efetuadas, foi possível verificar que a UBS de Pilar de Goiás, tem atendido às expectativas da comunidade local, embora ainda não está plenamente equipada em relação a equipamentos e equipe técnica, conforme é esperado pelos usuários.

Além disso, a maioria dos usuários entrevistados declarou expressamente por meio de questionário que depositam confiança nos médicos e servidores da unidade, e os pedidos de alteração ou implementação disseram respeito especialmente a expansão da unidade e do atendimento, e à necessidade de investimentos em equipamentos hospitalares e medicamentos.

Quanto a compreensão do que seja UBS e sua importância para os usuários, foi verificado que essas unidades se prestam ao atendimento prévio para prevenir com tratamento de doenças que possam ser avançadas, dos pacientes e são de suma importância para o monitoramento e atendimento de pacientes com patologias de baixa complexidade.

Apurou-se ainda que a maior parte dos usuários dos serviços prestados pela UBS são pessoas vulneráveis, com baixo grau de instrução. Assim, mesmo com as dificuldades de acionar outro tipo de atendimento, verificou-se que os usuários estão satisfeitos com o que recebem da UBS, mas deixam propostas que podem auxiliar no desenvolvimento da unidade. Em especial destaca-se as propostas por aparelhamento e expansão da UBS, as quais indubitavelmente visam apenas o benefício da população local.

Para finalizar, sabendo que a problemática dessa pesquisa era saber e verificar a opinião dos usuários em relação ao atendimento prestado de serviço da UBS de Pilar de Goiás, no que diz respeito à confiança nos serviços médicos e servidores e o que pode ser alterado ou implementado para benefício dos mesmos, é possível afirmar que foi resolvida plenamente.

Diante da pesquisa de campo e bibliográfica, constatamos que as pessoas de um modo geral, preocupam com o seu problema de saúde somente quando se torna algo mais sério, em vez de observar o que a unidade de Pilar oferece para prevenção de doenças e promoção da saúde. Para tantas patologias que tratam e cuidam a unidade, ela oferece possibilidades que podem ajudar nos tratamentos com grande êxito.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Guilherme Oliveira de et. al. Prevalência e fatores associados à utilização de serviços públicos de saúde por homens adultos. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v22n1/1413-8123-csc-22-01-0279.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. 2018. **Programa de Requalificação de Unidades Básicas de Saúde**. 2018. Disponível em: <http://dab.saude.gov.br/portaldab/ape_requalifica_ubs.php>. Acesso em: 20 maio 2018.

_____. Ministério do Planejamento. UBS – Unidade Básica de Saúde. 2018. Disponível em: <<http://www.pac.gov.br/infraestrutura-social-e-urbana/ubs-unidade-basica-de-saude>>. Acesso em: 13 jan. 2018.

_____. Central Brasileira de Estabelecimento de Saúde. **Unidade Básica de Saúde de Pilar de Goiás – Centro – Pilar de Goiás – GO – Centro de Saúde, Unidade Básica**. 2018. Disponível em: <<https://cebes.com.br/unidade-basica-de-saude-de-pilar-de-goias-2569752/>>. Acesso em: 10. jan. 2018.

_____. Governo da Cidade de Pilar de Goiás. **História da Cidade**. 2018. Disponível em: <<http://www.pilar.go.gov.br/pagina/16-historia-da-cidade>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

_____. IBGE. **Pilar de Goiás**. 2018. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/go/pilar-de-goias>>. Acesso em: 13 jan. 2018.

_____. Superintendência de Atenção à Saúde. **UBS – Unidade Básica de Saúde**. 2018. Disponível em: <<http://sas-seconci.org.br/index.php/onde-atuamos/ubs-unidade-basica-de-saude>>. Acesso em: 13 jan. 2018.

_____. Unidade de Pilar de Goiás. **Relatório de Procedimentos SIGTAP**. 2018. Disponível em: <<http://sigtap.datasus.gov.br/tabela-unificada/app/sec/inicio.jsp>>. Acesso em: 02 abr. 2018.

CASTRO, Henrique Carlos de et al. **A Satisfação dos Usuários com o Sistema Único de Saúde (SUS)**. 2008. Disponível em: <<http://www.rle.ucpel.tche.br/index.php/rsd/article/viewFile/375/332>>. Acesso em: 02 maio 2018.

CZEZACKI, Aline; BRAZ, Erika. **Quando procurar uma UPA, UBS, Hospital e SAMU**. 2016. Disponível em: <<http://www.blog.saude.gov.br/index.php/entenda-o-sus/51810-quando-procurar-uma-upa-ubs-hospital-e-samu>>. Acesso em: 20 maio 2018.

JUNQUEIRA, Simone Rinnó. **Competências Profissionais na estratégia Saúde da Família e o trabalho em equipe**. 2008. Disponível em: <https://www.unasus.unifesp.br/biblioteca_virtual/esf/1/modulo_politico_gestor/Unidade_9.pdf>. Acesso em: 20 maio. 2018.

LEVORATO, Cleice. **Fatores associados à procura por serviços de saúde: diferenças entre mulheres e homens**. Ribeirão Preto, 2012. Disponível em: <

www.teses.usp.br/teses/disponiveis/17/17139/tde-21112012.../Cleice_Levorato.pdf>. Acesso em: 02 maio. 2018.

MARTINS, Manoel Henrique. **Como funciona? A saúde pública no Brasil**. 2011. Disponível em:< <http://gestaopublica.net/blog/como-funciona-a-saude-publica-no-brasil/>>. Acesso em: 20 maio 2018.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

MODENA, Carla. **Homens fazem menos prevenção de doenças do que as mulheres**. São Paulo, 2015. Disponível em:< <http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2015/03/homens-fazem-menos-prevencao-de-doencas-do-que-mulheres.html>>. Acesso em: 02 maio 2018.

MOURA, Escolástica Rejane Ferreira et. al. **Dinâmica do atendimento em planejamento familiar no Programa Saúde da Família no Brasil**. 2007. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/%0D/csp/v23n4/22.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2018.

PAIVA, Andrea Barreto de. **SIPS 2011 - Sistema de Indicadores de Percepção Social – Saúde**. 2011. Disponível em:< http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=24420&catid=120&Itemid=2>. Acesso em: 20 maio 2018.

SCHREIBER, Mariana. **Homens evitam médicos para não serem vistos como ‘fracos’, diz pesquisadora americana**. Brasília, 2016. Disponível em:< <http://www.bbc.com/portuguese/brasil-37063490>>. Acesso em: 02 maio 2018

SILVEIRA, Anderson Luis Pires. **Unidade Básica de Saúde (UBS)**. 2016. Disponível em:< <http://redehumanizadas.net/95313-unidade-basica-de-saude-ubs/>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário da pesquisa de campo

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS, PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL
E COACHING

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Assunto: Grau de satisfação dos usuários com a instituição.**Local:** Unidade Básica de Saúde de Pilar de Goiás**Pesquisa realizada por:** Juliana Fernandes Barcelos Rodrigues e Maria Thelma de Pio Louzada.**Nome:****Endereço:****Data da Pesquisa:**Favor marcar com um **X** a opção que melhor lhe represente.**1. Está ciente do objeto da pesquisa e concorda em realizá-la?** Sim Não**2. Período da Pesquisa:** Matutino Vespertino Noturno**3. Sexo:** Masculino Feminino**4. Estado civil:** Solteiro (a) Casado (a) União Estável Viúvo (a)**5. Faixa etária:** Até 25 anos De 25 a 35 anos De 35 a 45 anos De 45 a 60 anos Acima de 60 anos**6. Possui filhos?** Sim Não

7. Nível de escolaridade:

<input type="checkbox"/>	Ensino fundamental completo	<input type="checkbox"/>	Ensino Fundamental incompleto	<input type="checkbox"/>	Ensino Médio Completo
<input type="checkbox"/>	Ensino Médio Incompleto	<input type="checkbox"/>	Ensino Superior Completo	<input type="checkbox"/>	Ensino Superior Incompleto

8. Qual o grau de satisfação com a instituição:

Ótimo Bom Regular

Péssimo

9. Com que frequência utiliza os serviços da instituição?

Diariamente Semanalmente

Mensalmente Anualmente

10. A instituição oferece todos os serviços de que precisa?

Sim Não

11. Os servidores da instituição são prestativos quando procurados?

Sim Não

12. Os médicos e enfermeiros transmitem confiança?

Sim Não

13. As instalações do Posto de saúde são suficientes à demanda de pacientes?

Sim Não

14. Há demora no atendimento?

Sim Não

15. Em sua opinião quais as medidas a serem tomadas para que a instituição se torne exemplo no atendimento dos usuários?

APÊNDICE B – Termo de autorização para a pesquisa de campo

**FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS, PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL
E COACHING**

Assunto: Termo de autorização para realização de pesquisa de satisfação com usuários.

Instituição: Unidade Básica de saúde de Pilar de Goiás

TERMO DE AUTORIZAÇÃO

Eu, **NEUZA RODRIGUES P. BATISTA**, Secretária Municipal de Saúde do Município de Pilar de Goiás, Goiás, no uso de minhas atribuições AUTORIZO às alunas **MARIA THELMA DE PIO LOUZADA e JULIANA FERNANDES BARCELOS RODRIGUES** a realizarem pesquisa de campo com os usuários dos serviços de saúde prestados pela Unidade Básica de saúde de Pilar de Goiás, nos horários matutino, vespertino e noturno, em data a ser definida pelas mesmas.

Este termo de Responsabilidade apresenta 01 (uma) página.

NEUZA RODRIGUES P. BATISTA
Secretária Municipal de Saúde
Município de Pilar de Goiás