

SATISFAÇÃO E ATENDIMENTO DA SAÚDE PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE NÃO-ME-TOQUE/RS

Karin Guilhermina Dirings – 1

RESUMO

Este artigo tem por objetivo caracterizar, a partir da opinião dos usuários e funcionários, a satisfação e o atendimento prestado pelo serviço da unidade de saúde da Secretaria Municipal de Saúde do município de Não-Me-Toque. Como método de pesquisa qualitativa, para tanto foi utilizado questionário realizado com os usuários do Sistema de Saúde, aplicado entre outubro e novembro de 2012. Como resultados, foram identificados fatores ligados ao atendimento, tais como a espera prolongada, a necessidade de chegar cedo para garantir atendimento na parte da manhã. Os itens que apresentaram maior satisfação por parte dos usuários foram a Comunicação dos Funcionários/Pacientes, desempenho profissional durante o atendimento, e o vínculo estabelecido entre o usuário e o serviço de saúde. Em termos conclusivos tem-se que o bom atendimento relaciona-se com o vínculo entre usuário e o serviço de saúde, com a resolutividade do atendimento e com a qualidade do serviço prestado suprimindo as necessidades dos clientes.

PALAVRAS-CHAVE: gestão pública; qualidade; atendimento; satisfação; humildade.

ABSTRACT

This article aims to characterize, the users and staff's outlook satisfaction and service provided by the Municipal Health Department of Não Me Toque city. As qualitative research method, for both was used a questionnaire conducted with users of the Health System, applied between October and November 2012. As a result, was identified factors related to doctor's hours, such as the long time the people has to wait, the need to arrive early to ensure the doctor's hour in the morning. Items that showed higher satisfaction from users were the Communication between Employees / Patients, professional performance during the service, and the bond established

1- Acadêmica do curso PG-Lato Sensu Gestão Pública/Distância/Tio Hugo/RS Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Graduada em Secretariado Executivo Bilingue Universidade de Passo Fundo (UPF)

between the user and the health service. In terms was conclusive that the proper care is related to the link between user and the health service, with the resoluteness of care and quality of service meeting the needs of customers.

KEY-WORDS: public management, quality, service, satisfaction, humility.

1 INTRODUÇÃO

Hoje a crise do sistema de saúde no Brasil está presente no nosso dia a dia através de fatos amplamente conhecidos e divulgados pela mídia, podendo ser constatado como: frequentes filas de pacientes nos serviços de saúde; falta de leitos hospitalares para atender a demanda da população; escassez de recursos financeiros, materiais e humanos para manter os serviços de saúde operando com eficácia e eficiência; atraso no repasse dos pagamentos do Ministério da Saúde para os serviços conveniados; denúncias de abusos cometidos pelos planos privados e pelos seguros de saúde. Como podemos analisar e compreender toda esta complexa realidade do setor de saúde no Estado?

Para que possamos analisar a realidade hoje existente é necessário conhecer alguns dos determinantes históricos envolvidos neste processo. Assim como nós somos frutos do nosso passado e da nossa história, o setor saúde também sofreu as influências de todo o contexto político-social pelo qual o Brasil passou ao longo do tempo.

A saúde no Brasil praticamente inexistiu nos tempos de colônia. Com o crescimento da economia, o desenvolvimento de uma classe operária e de uma classe média urbana causou pressão para uma mínima expansão destas políticas sociais, surgindo assim, as instituições responsáveis pela assistência médica e pela previdência, deixando a cargo exclusivo do Estado apenas as ações chamadas de saúde pública (como as campanhas de vacinação, sanatórios, hospícios, leprosários etc.). O Regime Militar trouxe consigo um forte cunho neoliberal, políticas econômicas concentradoras de renda, internacionalização da economia, com vistas à viabilidade financeira do empreendimento público. Desta forma, políticas sociais foram focadas nos indivíduos que poderiam consumir esse tipo de recurso.

Este trabalho será desenvolvido com o intuito de analisar a satisfação dos pacientes e a qualidade do atendimento ao público na área da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Não-Me-Toque-RS, por meio de uma medida de avaliação dos fatores de qualidade do serviço público e para contribuir com a melhoria contínua no atendimento prestado. Os fatores a serem avaliados serão: a atenção dedicada à população; o respeito e a cortesia; as prioridades a serem consideradas no atendimento; o prazo do cumprimento do serviço; a forma de diálogo entre o atendente e o usuário e a forma que é utilizada para proceder com as reclamações.

Pretende-se obter, dessa maneira, informações da população que utiliza o serviço prestado pelo setor público da saúde, com a pesquisa será possível fazer um levantamento de opinião dos usuários referente à satisfação do atendimento e para fins de promover ou melhorar a qualidade oferecida neste momento. Este estudo justifica-se pelo fato de a saúde ser um segmento prestador de serviços, cujas ações se refletem profundamente na sociedade, pois os fatores envolvidos no processo são os seres humanos, indivíduos de maior importância.

2 SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS

O Sistema Único de Saúde é um programa focalizado para os mais pobres, os portadores de deficiência, os idosos, ou qualquer outro grupo. Sistema esse que foi criado nos anos 80, com a redemocratização do País, onde a política de saúde sofreu mudanças que resultaram na universalização do acesso, pois o mesmo era limitado aos trabalhadores vinculados ao sistema previdenciário.

O SUS – Sistema Único de Saúde – é a rede que reúne postos de saúde, ambulatórios, hospitais, laboratórios, enfim, todos os estabelecimentos públicos de saúde responsáveis por garantir o direito dos cidadãos a consultas, exames, internações e tratamentos. Os serviços prestados pelo SUS são destinados a todos os cidadãos e são financiados com recursos arrecadados por meio de impostos e contribuições pagos pela população (<http://www.guiadedireitos.org>)

Esta ênfase nos atendimentos a pessoas de baixa renda viria a se tornar o centro no modelo de saúde gestado a partir do movimento denominado Reforma Sanitária.

A Reforma Sanitária tinha como propósito: expandir a cobertura; proporcionar a viabilidade fiscal e financeira do sistema. Melhorar e eficiência, a qualidade e a satisfação dos usuários; criar novas funções do Estado na formulação e implementação das políticas públicas de saúde; privilegiar a atenção básica de saúde. (SANTOS, 2009 p 93).

O Estado surge como total responsável pelo acesso a essas novas possibilidades de tratamentos, garantindo assim, ao ser humano, o seu direito a vida é dever do Estado garantir a saúde pública para todos os cidadãos.

Artigo 196/CF, a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação (Constituição Federal de 1988).

Entende-se Estado não é apenas a esfera federal de governo, mas a União, os Estados e o Distrito Federal, e os municípios, que juntos desenvolveram o Sistema Único de Saúde (SUS) regido pela CF, sistema este que presta a garantia de acesso igualitário e universal a todos os cidadãos brasileiros, por meio de procedimentos de alta qualidade e abrangência. A esfera municipal é responsável por coordenar, planejar, articular, controlar, negociar, programar, executar e avaliar as ações de promoção, proteção e recuperação da saúde humana. A Estadual é responsável pela coordenação da saúde em seu Estado, executando apenas as ações os quais os municípios não forem capazes de realizar. E a Federal sendo responsável por liderar o conjunto de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, além do planejamento, financiamento e controle do SUS. Tornando assim o sistema único um importante fator que integra as ações de todas as instâncias de governo.

As diferentes esferas do Estado criaram essa adesão ao SUS para transferir uma garantia de saúde a seus cidadãos, onde cada esfera possa administrar o sistema de saúde pública, por meio da implementação da municipalização das ações e serviços de saúde. A municipalização da saúde transfere para as cidades a responsabilidade e os recursos necessários para exercerem plenamente as funções

de coordenação, negociação, planejamento, acompanhamento, controle, avaliação e auditoria da saúde local, controlando os recursos financeiros, as ações e os serviços de saúde prestados em seu território. Com a municipalização da saúde, a Secretaria Municipal da Saúde fica encarregada de elaborar um plano de ações para o direcionamento das ações a serem desenvolvidas pela sua equipe técnica, visando uma mudança do paradigma da atenção à saúde pública.

Municipalizar, transferir para as cidades a responsabilidade e os recursos necessários para exercerem plenamente as funções de coordenação, negociação, planejamento, acompanhamento, controle, avaliação e auditoria da saúde local, controlando os recursos financeiros, as ações e os serviços de saúde prestados em seu território (<http://sistemaunicodesaude.weebly.com/municipalizao.html>).

Com a municipalização pode-se chegar a uma grande avaliação em termos de serviços de saúde prestados, entre ações adquiridas para a população, bem como a satisfação dos pacientes em termos de qualidade. O interesse pela qualidade das ações de saúde surge como uma decorrência da complexificação crescente dos processos de trabalho nesta área, em virtude da necessidade de se enfrentar as mudanças que foram ocorrendo nas condições de vida e saúde da população em diversos municípios.

3 A QUALIDADE DENTRO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Há muito tempo ouve-se que os órgãos públicos são péssimos prestadores de serviços, sendo classificados como ineficientes, desmotivados, preguiçosos e tendo o comportamento diferenciado às necessidades e aos objetivos dos "clientes". Assim, conforme (MOURA, 1999 p 68), "qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada". A qualidade não pode ser avaliada ou julgada apenas em termos e indicadores técnicos. É preciso reconhecer as preferências individuais e sociais, buscando equacioná-las na garantia da justiça ao acesso. A opinião das pessoas no termo qualidade é um

conceito que agrega muitos componentes, dentre os quais se destacam: acessibilidade, eficácia, eficiência e oportunidade.

Assim o conjunto de aspectos que são tomados como parâmetros para a avaliação da qualidade de um determinado bem ou serviço. No caso da saúde, implica o estabelecimento de critérios para mediação do grau de adequação de serviço prestado às normas técnico-científicas e às amenidades que cercam o processo de prestação de serviços, relativas à adequação do mesmo às expectativas dos usuários com relação a presteza, conforto, respeito, cortesia e outros elementos que geram a aceitação social do serviço. (TEIXEIRA, 2010 p 142).

Como prestador de serviços em saúde onde a atenção é inteiramente voltada para a saúde do paciente, precisa-se não apenas oferecer um atendimento ágil e digno ao cidadão, mas também promover a eficácia na gestão pública. Nesta situação, é a ocasião em que se manifestam os problemas e as dificuldades dos diferentes atendimentos, cujas raízes estão em outras instâncias ou momentos, por exemplo, na falta de treinamento do funcionário; na desinformação do usuário; e/ou no planejamento ineficaz da empresa / instituição. Contribuir para transformar positivamente tais situações críticas existentes nas instituições constitui um desafio para a intervenção profissional.

Para Munro (1994), a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada a um segundo plano. As organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, que está dependente da qualidade, agilidade e humanização desses serviços, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando continuamente redefinir a sua missão.

Em uma cidade pequena, a questão da qualidade do atendimento, precisa ser retrabalhada. Praticamente todas as pessoas se conhecem, então muitas vezes como o paciente é insistente e desejam ver seu problema solucionado, acabam retornando várias vezes no mês. Com esta rotina constante, tanto o paciente como os funcionários acabam se desgastando, então o retrabalhamento da qualidade no atendimento é fundamental, principalmente com a parte da humanização das pessoas.

Humanizar o atendimento não é apenas chamar o paciente pelo nome, nem ter constantemente um sorriso nos lábios mas, além disso, é compreender os medos, angústias e incertezas, é dar apoio e atenção permanente ao paciente. Humanizar também é, além do atendimento fraterno e humano, procurar aperfeiçoar os conhecimentos continuamente é valorizar, no sentido antropológico e emocional, todos elementos implicados na assistência. Na realidade, a humanização do atendimento, seja em saúde ou não, deve valorizar o respeito afetivo ao outro, deve prestigiar a melhoria na vida de relação entre as pessoas em geral. (BALLONE, 2008).

O Sistema Único de Saúde (SUS) carrega em suas entranhas os princípios e diretrizes daquilo que poderia ser a grande política de humanização da assistência à saúde no país, garantindo acesso universal, gratuito e integral, retirando o caráter de mendicância e transformando a saúde em direito. Contudo, as filas enormes, inúmeras e cotidianas nas portas dos serviços de saúde mostram a distância da proposta humanizadora do SUS e a realidade de saúde no país.

No entanto, falar de humanização da assistência em saúde para os profissionais da área, quando sistematicamente tem sido retirada e impedida a humanidade desses trabalhadores, com uma sobrecarga de atividades e funções, jornada dupla ou tripla de trabalho, dificuldade da conciliação da vida familiar e profissional, baixos salários e precárias condições de trabalho, gerando desgaste físico e emocional, pode soar irônico.

Algumas instituições não oferecem um ambiente adequado, recursos humanos e materiais quantitativos e qualitativos suficientes, o que desmotiva o profissional para uma mudança de atuação. Deve-se ressaltar que humanização implica também investir no trabalhador para que ele tenha condições de prestar atendimento humanizado.

Além disso, a arquitetura, o acabamento, as dimensões, as salas de estar das unidades de serviço são alguns itens importantes no que diz respeito à parte física, muito influente no preparo de um ambiente humano. E o que se vê na maioria das Unidades de Saúde são espaços físicos improvisados, inadequados e em péssimo estado de conservação, afetando negativamente a recepção dos usuários, bem como interferindo na qualidade dos atendimentos, impedindo ou até mesmo impossibilitando, a privacidade dos procedimentos.

A qualidade nas organizações de saúde pode ser interpretada e representada como a expressão de certas formações subjetivas: preocupação constante em criar e manter entre todos os que estão envolvidos nas organizações de saúde,

administradores e funcionários, e a preocupação quanto aos resultados para satisfazer as necessidades emergentes e as demandas explícitas dos usuários.

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

- Confiabilidade – é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa;
- Segurança – usuários querem dos prestadores de serviços a habilidade de transmitir segurança e confiança, caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários;
- Aspectos físicos – os aspectos físicos que circulam a atividade de prestação de serviço também têm sua importância como fator de influência, como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários;
- Empatia – grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes, como a capacidade de se colocar no lugar dos outros e, também, a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

Portanto, a qualidade dos serviços pode ser percebida pelos usuários por meio dos seus componentes, tais como tudo aquilo que ele vê e sente, como a forma de atendimento de todos os funcionários do sistema de saúde.

4 METODOLOGIA

No município de Não-Me-Toque, o Sistema Único de Saúde atende mais de 4 mil pessoas a cada 3 meses, isso mostra que nenhuma pessoa fica sem atendimento quando é preciso. Mas em algumas vezes esse total de atendimentos torna longa a espera do usuário, podendo dessa forma ser um indicador crítico da perda de qualidade do serviço de atendimento. Nesse caso, um dos problemas que se coloca é não só caracterizar o tempo de espera, mas também recuperar os fatores (materiais, organizacionais, técnicos, humanos...) que está na origem de tal indicador crítico.

Quem, nos dias de hoje, não teve de enfrentar uma fila em uma repartição pública...? Quantas vezes não "roeram as unhas" na expectativa de que a fila andasse rápido, pois outro compromisso urgente estava a sua espera? E quantos, ao chegar o momento tão esperado do atendimento, depararam-se com a informação do funcionário: "O senhor entrou na fila errada, esta fila é somente para agendamento de viagens..."? Tal situação se transforma em irritação pelo usuário, por muitas vezes não haver indicação para que o mesmo não entre em fila errada.

Corriqueiramente, o usuário chega a uma unidade de saúde pública para retirar a sua medicação prescrita pelo médico de uso contínuo, deparando-se com filas enormes ocasionando à espera para a retirada do seu remédio, chegando a sua vez o paciente é informado que seu remédio está em falta este mês. Uma situação que o usuário classifica como má qualidade no atendimento ao público.

Desta forma, é preciso ir em busca de respostas, de novas ideias, ir ao encontro do paciente para realmente tentar saber o que ele acredita ser um atendimento de qualidade dentro do seu município. Este trabalho será desenvolvido com o intuito de analisar a satisfação dos pacientes e a qualidade do atendimento ao público na área da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Não-Me-Toque-RS, por meio de uma medida de avaliação dos fatores de qualidade do serviço público e para contribuir com a melhoria contínua no atendimento prestado. Os fatores a serem avaliados serão: a atenção dedicada à população; o respeito e a cortesia; as prioridades a serem consideradas no atendimento; o prazo do cumprimento do serviço; a forma de diálogo entre o atendente e o usuário e a forma que é utilizada para proceder com as reclamações.

Pretende-se obter, dessa maneira, informações da população que utiliza o serviço prestado pelo setor público da saúde, com a pesquisa será possível fazer um levantamento de opinião dos usuários referente à satisfação do atendimento e para fins de promover ou melhorar a qualidade oferecida neste momento. Este estudo justifica-se pelo fato de a saúde ser um segmento prestador de serviços, cujas ações se refletem profundamente na sociedade, pois os fatores envolvidos no processo são os seres humanos, indivíduos de maior importância.

Neste sentido, o estudo de avaliação feito na unidade de Saúde do município de Não-Me-Toque, buscou verificar o que o paciente está sentindo em relação ao seu atendimento, pois todos devem ter um atendimento digno, atencioso e

respeitoso, ser identificado e tratado pelo nome, ser bem recebido na unidade de saúde, receber informações claras.

Uma das críticas mais frequentes às pesquisas de satisfação recai sobre o aspecto subjetivo da categoria "satisfação", que possui diversos determinantes como: grau de expectativas e exigência individuais em relação ao atendimento e características individuais do paciente como idade, gênero, classe social e estado psicológico(SITZIA & WOOD, p 1997).

Para o paciente, o significado da palavra satisfação está ligado à exclusividade, direito de receber medicação, exames, consultas inteiramente gratuitas, desta forma o usuário vê o papel que se atribui ao sistema de saúde, papel este que não é atribuído totalmente ao mesmo. Neste caso, o paciente primeiramente deveria passar pelo entendimento do sentido de seus direitos e deveres, passar a se informar o que realmente é o Sistema Único de Saúde, evitando dessa maneira as críticas aos serviços públicos.

Ao analisar a questão de qualidade nos cuidados com a saúde, Donabedian (1993) identifica sete componentes: eficácia, efetividade, eficiência, optimalidade, acessibilidade, legitimidade e equidade. Dentre desses conceitos, o de acessibilidade é o que diretamente se relaciona com as expectativas e satisfação dos usuários.

Satisfação total não é uma questão de gostar da qualidade do serviço prestado ou de se sentir tranquilo por parte dos prestadores de serviços, satisfação total implica em ser atendido com garantia de qualidade total. Melhorar o atendimento não é apenas chamar o paciente pelo nome, nem ter constantemente um sorriso nos lábios, é compreender os medos, angústias e incertezas, é dar apoio e atenção permanente ao paciente. Qualidade total também é, além do atendimento fraterno e humano, procurar aperfeiçoar os conhecimentos continuamente é valorizar, no sentido antropológico e emocional, todos os elementos implicados na assistência. Na realidade, a qualidade do atendimento, seja em saúde ou não, deve valorizar o respeito afetivo ao outro, deve prestigiar a melhoria na vida de relação entre as pessoas em geral.

No município de Não-Me-Toque, a grande maioria das reclamações dos pacientes na unidade de saúde, é quando a espera incansável por um atendimento e/ou agendamento de consulta ou até mesmo de uma cirurgia via Sistema de Regulamentação (Sisreg). Outra crítica dos pacientes está relacionada à distribuição

gratuita de medicamentos. Existe internamente uma farmácia básica que disponibiliza a toda a população medicamentos liberados pelo governo federal, mas a grande maioria dos mesmos acredita que todos os medicamentos deveriam ser disponibilizados via SUS.

Com isso, desejam ser vistos como clientes, consumidores e/ou cidadãos, pois como tal podem exigir, requerer um tempo de espera menor para a consulta, obtenção do medicamento e atendimento mais ágil. Como cidadãos, almejam que todas as pessoas sejam atendidas e que todos deveriam receber os medicamentos receitados gratuitamente através do SUS. Já o cliente, na espera privada pode procurar outro serviço ou outro profissional, enquanto no setor público essa possibilidade é limitada, quando não impossível.

A maioria dos pacientes que vai em busca do atendimento no Sistema Único de Saúde são cidadãos que, mesmo com a demora da realização do atendimento e da distribuição dos medicamentos, acabam procurando este serviço pelo menos uma vez por semana. O simples fato de ser atendido já pode produzir satisfação, pois as pessoas não esperam muito das instituições públicas. Alguns pacientes buscam ajuda não apenas porque estão doentes, mas sim, porque precisam encontrar pessoas que possam lhe dar um pouco de atenção, que possam resolver da forma mais rápida possível o seu problema. Acabam, por ocasiões, implorando que seu exame seja marcado o quanto antes, voltam várias vezes para verificar se houve alguma resposta tanto do exame como consulta e até mesmo a chegada de algum medicamento que por algum motivo estava em falta.

De acordo com a observação realizada na unidade de saúde do município de Não-Me-Toque, toda a estrutura do Sistema Único de Saúde está inteiramente satisfatório para os atendimentos de qualidade e recepção dos pacientes. Não existem filas de espera para conseguir uma consulta. Já o processo de marcação de exames pode vir a demorar entre um a dois meses, mas nunca se deixou de atender algum paciente. A Unidade de Saúde é bem estruturada e possui espaço físico amplo, todos os consultórios têm equipamentos adequados para a realização da consulta, os funcionários estão em constante treinamento, principalmente na parte de humanização, pensando sempre em poder melhorar o serviço prestado à comunidade e procurar a satisfação dos pacientes.

Muitas vezes os pacientes que necessitam diariamente destes atendimentos não conseguem enxergar essa estrutura organizada, humanizada e de qualidade.

Ouve-se muitas pessoas que reclamam do mau atendimento, da falta de médico, da falta de medicamentos, da constante espera na fila para conseguir a marcação de um exame. A realidade não é esta e, devido a estes relatos foi que se realizou a pesquisa entre os pacientes que utilizam o SUS, para poder avaliar os padrões de qualidade dos serviços oferecidos na área da saúde e a satisfação dos pacientes em relação aos atendimentos realizados.

5 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada com 390 pessoas: 300 são usuários do Sistema Único de Saúde do município de Não-Me-Toque e 90 são funcionários do Sistema de Saúde, em um período de 15 dias. O método utilizado foi um questionário constituído de 8 perguntas, tendo como alternativas de respostas: ótimo, bom, regular, péssimo e não sabe.

A pesquisa junto aos usuários buscou investigar a opinião dos respondentes em relação às seguintes variáveis: - percepção dos serviços prestados: qual a opinião sobre a qualidade dos serviços e do atendimento prestado; - o prazo oferecido para o cumprimento dos serviços: se houve a demora na marcação de consultas ou exames; - satisfação: quais as expectativas dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento e agilidade.

A pesquisa realizada com os funcionários foi feita a partir de outro questionário, onde foram levantadas as seguintes variáveis: - há quanto tempo trabalha na Secretaria Municipal de Saúde, quais as suas expectativas de trabalho e que satisfação obtém realizando esse trabalho; - percepção do usuário: quem considera ser usuário do sistema de saúde, que visão tem sobre a necessidade dos pacientes; - percepção dos serviços prestados: qual a opinião sobre a qualidade dos serviços e atendimentos prestados.

Os usuários do serviço municipal de saúde constituem uma grande parcela da população do município, com características sociais próprias que determinam a maneira de procurar e utilizar esses serviços de saúde.

Numa sociedade onde a responsabilidade pelos serviços de saúde são compartilhadas de forma difusa por instituições de poder público, beneficentes e do setor privado, a perspectiva do avaliador, caso ele seja prestador desse serviço, raramente ele engloba as necessidades da população como um todo, nem nas atividades prestadas, nem na própria avaliação. (DONABEDIAN, 1993).

Os usuários da cidade de Não-Me-Toque foram caracterizados por idade e sexo, sendo que a maioria dos entrevistados foram adultos e idosos, com predominância de mulheres.

A utilização dos serviços de saúde é determinada pela facilidade de acesso, e isso constitui em um dos indicadores de qualidade. Mesmo dispondo de alternativas para o atendimento, o paciente sempre acaba indo a uma unidade básica de saúde para a realização do seu atendimento devido à proximidade da residência. A maioria dos pacientes não recorre apenas aos serviços oficiais de médicos, procuram também a ajuda de outros profissionais, como balconistas, enfermeiras chefes e farmacêuticos. Buscam essas alternativas, pois os mesmos dizem que o atendimento médico acaba muitas vezes demorando a acontecer.

A satisfação do cliente é a meta do processo de qualidade, as expectativas e necessidades dos usuários devem ser satisfeitas. Por isso a produção dos serviços de saúde resulta da interação entre usuário e prestados. A utilização desses serviços permite satisfazer necessidades e expectativas individuais ou até mesmo coletivas, fator determinante na avaliação da qualidade no atendimento da perspectiva usuário-cidadão. De maneira geral o usuário dos serviços municipais de saúde de Não-Me-Toque, estão satisfeitos com os atendimentos prestados.

5 1 Acesso aos Medicamentos

O serviço prestado pelos não médicos também pode ser um fator de qualidade no atendimento do SUS. Estes atendimentos estão relacionados a procura e a garantia de recebimento da sua medicação. Existe uma alternativa para o recebimento de medicamentos não disponibilizados na Farmácia Básica, da qual o paciente muitas vezes não é informado, onde através de um processo contra o Estado pode-se conseguir essa medicação. Diante desta alternativa, os usuários

foram questionados a responder se houve um bom atendimento em relação ao acesso a medicação a partir de alguma consulta o resultado conceituado pelos respondentes se deu como “Bom” atendimento.

Esse acesso ao serviço de saúde no município de Não-Me-Toque vem atendendo a muitas demandas da população, pois a maioria das vezes os medicamentos que são prescritos são de alto custo, onde o paciente não tem condições nenhuma de pagar todo o mês esse valor para a compra do remédio, tornando assim um componente de acessibilidade e satisfação juntamente com a qualidade do atendimento prestado à população.

5 2 Atendimentos Prestados

De maneira geral os usuários foram questionados quanto ao atendimento prestado pela Secretaria Municipal de Saúde, onde todos acreditam ser de “qualidade os serviços prestados”, a capacidade de resolver os problemas de saúde dos quais foram em busca. Apesar de se veicular uma imagem ruim e desfavorável sobre qualquer tipo de serviço público, essa não parece ser a visão dos pacientes que utilizam o sistema de saúde do município de Não-Me-Toque. A maioria considerou, de modo geral um bom atendimento prestado, e uma pequena parte de usuários vê como regular o atendimento prestado pela secretaria.

Com isso não se quer dizer que para uma população de 15 mil pessoas o sistema único de saúde não atenda bem a todas as pessoas que vão em busca de um atendimento, mostra sim que todas as pessoas que ali procuram um atendimento conseguem ter um bom serviço prestado, independente de raça, cor ou classe social.

5 3 Prazos Oferecidos, Prioridades e Tempo de Espera.

A espera para a realização do atendimento foi conceituado pelos respondentes como “Regular”, a situação é reiterada no discurso: “cheguei as 6:30 da manhã, a distribuição das fichas ocorre as 7:30, e acabei de ser atendido à tarde”. E ainda muitos dizem: “venho sempre aqui, e a demora nunca muda, é sempre a mesma coisa”. E “deveria ter mais médicos aqui”.

Existem três médicos na unidade central de atendimento a saúde no município de Não-Me-Toque, onde a cada dia existem 20 fichas para cada médico, todas as pessoas que procuram o serviço da unidade são atendidas para esse número de fichas, mesmo que haja uma grande demora, todos acabam sendo atendidos. Já aqueles que chegam e não conseguem mais uma ficha, estes esperam ao inicio do horário de plantão, ou muitos ainda voltam no outro dia. Essa situação pode ser atribuída à falta de alternativas, ou mesmo a restrição financeira.

Os prazos oferecidos para o cumprimento dos serviços e as prioridades estão dentro das expectativas colocadas pelos usuários, considerando que algumas vezes os usuários gostariam que se houvesse mais agilidade dentro desses processos. Pois todos sabem que existem casos onde a prioridade seria maior, mas dentro do Sistema Único de Saúde todos os casos são considerados como prioridades, por isso que existe a fila de espera, onde todos serão chamados vez por vez.

5 4 Comunicação dos Funcionários/Pacientes

A comunicação que existe entre o funcionário e o paciente foi conceituada pelos respondentes como “Satisfatório”. Como já mencionado, a comunicação adequada precisa acontecer entre ambos, pois dessa maneira que irá prosseguir ao atendimento correto e dar a solução ao problema pelo qual o paciente veio procurar o sistema de saúde.

Só assim identificam-se os problemas por ele sentidos com base no significado que ele atribui aos fatos que lhe ocorrem, ajudando na manutenção ou recuperação de sua saúde. É por meio da comunicação com o paciente que o

funcionário pode realmente efetuar mudanças no comportamento deste. O atendimento de quase todas as outras necessidades básicas do paciente depende, em várias circunstâncias, do processo de comunicação que ocorre entre ele e o funcionário.

A comunicação bem estabelecida pode amenizar a falta de tempo subjetiva que o funcionário experimenta no seu dia-a-dia, uma vez que, se utilizar esse valioso instrumento de forma empática, estará se imbuindo de dados para planejar o seu trabalho de forma mais eficaz e utilizará argumentos corretos para conscientizar o paciente de suas prioridades.

A comunicação é um processo complexo envolvendo duas ou mais pessoas, no qual são trocadas informações, podendo ser diagnosticadas e solucionadas dificuldades.

A comunicação como um ato criativo, no qual existe um agente emissor, um receptor e há uma troca entre as pessoas, formando um sistema de interação e reação, ou seja, um processo recíproco, que provoca a curto ou longo prazo, mudanças na forma de sentir, pensar e atuar dos envolvidos, e que não existe apenas a comunicação verbal. (SILVA, 1996).

Assim mensagens transmitidas nas relações interpessoais são sempre uma interação entre a comunicação verbal e a não-verbal.

5 5 Avaliação dos Usuários aos Funcionários

A avaliação dos usuários em relação aos funcionários da Secretaria Municipal de Saúde, quanto à pré-disposição para o trabalho foi conceituada com “Regular”. O usuário sente falta da disposição dos funcionários, a maioria acredita que os funcionários não estão satisfeitos com o seu trabalho, possuem uma cara fechada, não são alegres, acreditam que realizam o trabalho porque não existe outra alternativa.

A humildade e respeito foram conceituados pelos respondentes como “Bom”, a grande maioria dos usuários dizem estar satisfeitos com a humildade e respeito que são lhes passados.

A honestidade e confiança foram conceituadas pelos respondentes como “Bom”. Os usuários procuram em seus atendimentos além da solução do seu problema, também a honestidade e a confiança do funcionário do sistema de saúde, eles precisam de alguém em que eles possam confiar, pois muitas vezes não existe um familiar ou vizinho em que eles possam confiar, assim precisam que o funcionário os ouça.

O relacionamento foi conceituado pelos respondentes como “Regular”, pois o mesmo está ligado com a responsabilização do profissional para com o estado de saúde do usuário, assim se constitui em um dos elementos essenciais, a satisfação de ter um bom relacionamento entre funcionário e usuário, facilitando ainda mais o seu atendimento. Além disso, desperta no usuário um sentimento de confiança em relação ao profissional que presta a assistência.

O comprometimento dos funcionários com os usuários foi conceituado pelos respondentes como “Bom”, o usuário do sistema de saúde tem a expectativa de ser bem atendido, precisa sentir “na pele” o comprometimento do funcionário com a sua situação de saúde. O vínculo entre tais é essencial para que não ajam reclamações futuras.

A agilidade na realização dos procedimentos foi conceituada pelos respondentes como “Regular” na opinião dos usuários. O tempo de espera algumas vezes prolongado pelo atendimento foi um dos motivos para o usuário não estar totalmente satisfeito com a agilidade dos funcionários. Entretanto, alguns usuários consideraram que tudo é válido para receber assistência, de forma que a espera pelo atendimento se torna um fator pouco relevante. O fato é ter que chegar à unidade ainda de madrugada, muito antes do horário de abertura do serviço para garantir consulta, foi referido um termo de má agilidade entre os usuários. Outros usuários, porém, consideraram que comparecer de madrugada ao serviço de saúde é um dever de quem quer receber a assistência, e não um dever de agilidade de funcionários. Além disso, referiu-se que essa situação acontece em todas as unidades de saúde e a consideraram como uma característica do sistema público de saúde.

5 6 Avaliação dos Próprios Funcionários

A satisfação dos funcionários, enquanto clientes internos, são determinantes para a qualidade do serviço. Daí a necessidade de verificar sua relação com o trabalho e com a clientela pela qual interage. Para isso foi desenvolvido um pequeno questionário, onde foram consideradas algumas variáveis há quanto tempo trabalha na Secretaria Municipal de Saúde, quais as suas expectativas de trabalho e que satisfação obtém realizando esse trabalho; - percepção do usuário: quem considera ser usuário do sistema de saúde, que visão tem sobre a necessidade dos pacientes; - percepção dos serviços prestados: qual a opinião sobre a qualidade dos serviços e atendimentos prestados.

A maior parte dos funcionários da Secretaria Municipal de Saúde do município de Não-Me-Toque trabalha no local há mais de 10 anos, os outros funcionários há no máximo 5 anos. No modo satisfação, não parece se constituir um problema para os funcionários da secretaria de saúde, pois a maioria está satisfeita com o seu trabalho e a realização do mesmo, motivo este que está relacionado a apenas uma relação individual, ou seja, os funcionários gostam do que fazem.

A percepção dos funcionários do sistema de saúde, referente ao atendimento dos usuários, algumas vezes se torna duvidosa, se o atendimento que os usuários vem buscar é de quem realmente precisa do atendimento, (todos que estão em busca do atendimento de alguma forma ou outra precisando do atendimento, mas existem também aqueles que ali estão para serem atendidos ou simplesmente “ouvidos” que não precisariam imediatamente do atendimento).

No que diz respeito à percepção dos serviços prestados, os funcionários consideram que está entre ótima e boa à qualidade dos mesmos. Todos acreditam que o atendimento e os serviços oferecidos pelo sistema de saúde são de grande qualidade, eficiência e comprometimento com o usuário.

6 TABULAÇÃO DOS DADOS E SISTEMATIZAÇÃO DOS RESULTADOS

Para melhor visualizar os dados coletados nas entrevistas com os usuários, foi elaborada uma tabela com as questões que se referem à qualidade dos atendimentos prestados, prioridades consideradas e tempo de espera para atendimento.

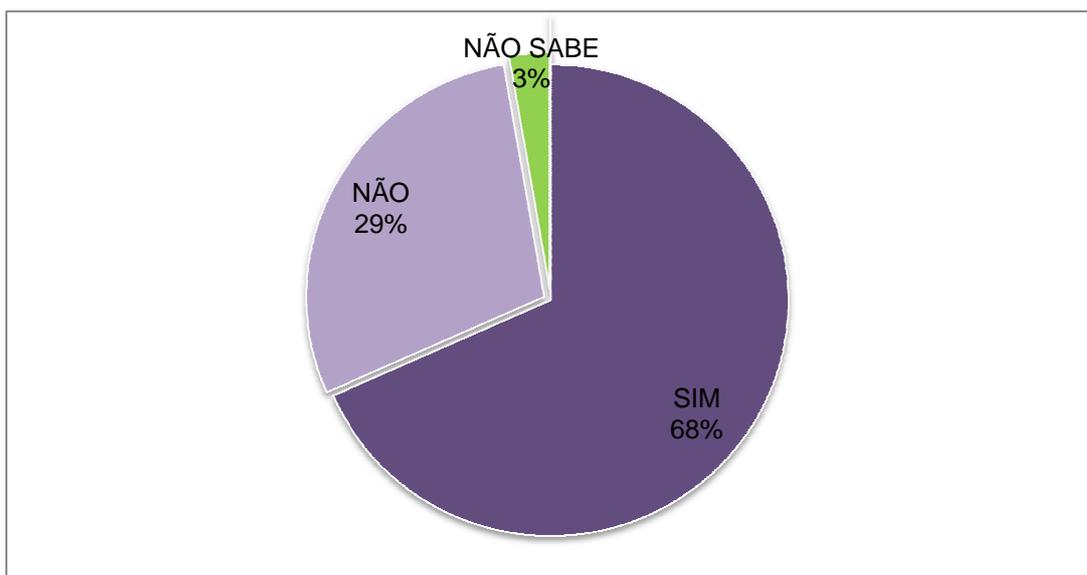
Tabela 1 - Avaliação dos padrões de qualidade do serviço na área da Saúde do município de Não-Me-Toque.

Questões	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não Sabe
1. De maneira geral, como você vê os atendimentos prestados pela Secretaria Municipal da Saúde?	12	277	8	1	2
2. No que se refere a qualidade, os serviços oferecidos e as prioridades a serem consideradas no atendimento, estas podem ser consideradas:	20	270	8	1	1
3. O tempo de espera para a realização do atendimento é:	2	278	12	6	2

Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com os dados obtidos, pode-se inferir de maneira geral, que a maior parte dos entrevistados considera como “Bom” o atendimento prestado pela Secretaria Municipal de Saúde no que se refere à qualidade, prioridades e tempo de espera de atendimento.

Conforme gráfico apresentado a baixo pode-se perceber que, as expectativas referentes ao prazo oferecido e o cumprimento dos serviços atendem às expectativas dos usuários.



Os prazos oferecidos para o cumprimento dos serviços atendem sua expectativa?

Fonte: Elaborado pela autora.

Quando questionados a respeito de prazo, a maioria dos usuários entrevistados (68%) demonstrou-se satisfeitos com os prazos oferecidos para o cumprimento dos serviços, sendo que 29% demonstraram-se insatisfeitos e apenas 3 % afirmaram que não sabem se os prazos são adequados.

A tabela seguinte foi elaborada conforme o questionário aplicado aos usuários do sistema único de saúde, para obter as respostas referentes à qualidade da comunicação entre os usuários e funcionários, acesso aos medicamentos e como o usuário avalia os funcionários pelos quais são atendidos dentro da Secretaria Municipal de Saúde do município de Não-Me-Toque: quanto à pré-disposição, humildade, honestidade, comprometimento, agilidade e respeito.

Tabela 2 - Avaliação dos padrões de qualidade da comunicação, acesso aos medicamentos e avaliação dos usuários quanto ao serviço dos funcionários na área da Saúde do município de Não-Me-Toque/RS

Questões	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não Sabe
5. Como é considerada a comunicação dos funcionários com os usuários em geral?	30	243	15	8	4
6. Você diria que, com relação ao acesso a medicamentos a partir de alguma consulta, o atendimento foi:	30	71	150	40	9
7. Como você avalia os funcionários da Secretaria Municipal de Saúde do município de Não-Me-Toque quanto à:					
a) Pré-disposição	57	178	32	23	10
b) Humildade e Respeito	60	202	21	11	6
c) Honestidade e Confiança	44	150	63	28	15
d) Relacionamento	21	37	191	44	7
e) Comprometimento	72	170	22	31	5
f) Agilidade	31	28	203	27	11
8. A sinalização visual do posto de saúde mantém o paciente informado	Sim	Não	Não Sabe		
	249	45	6		

Fonte: Elaborado pela autora.

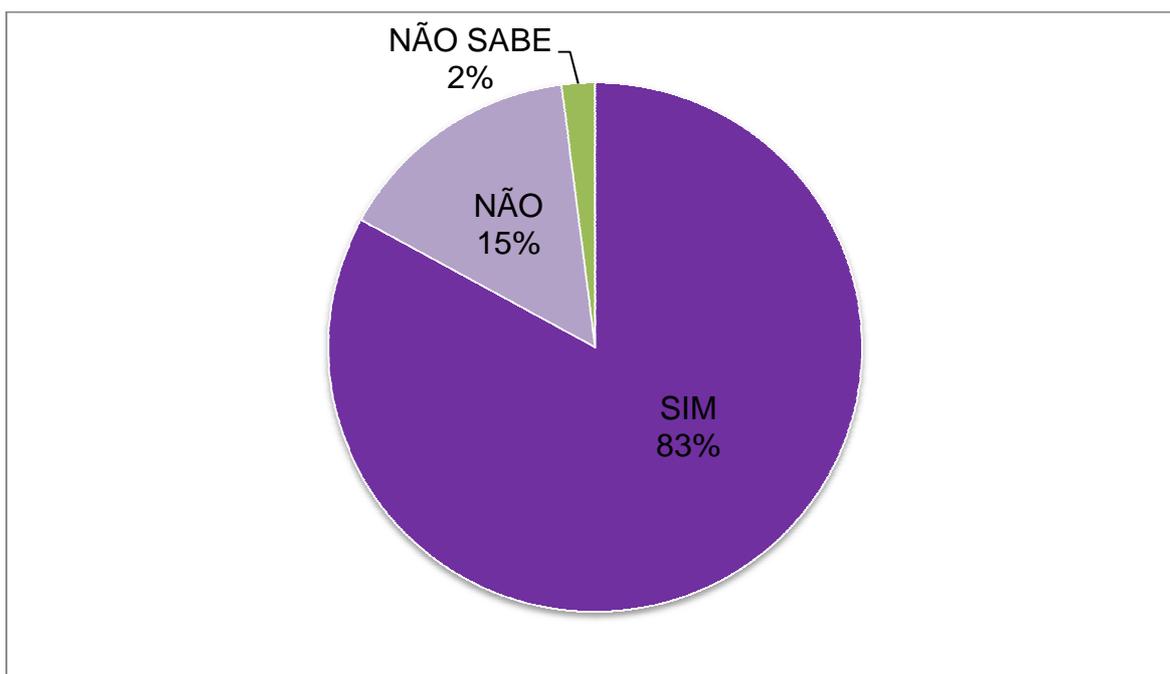
Quando indagados sobre como consideravam a comunicação dos funcionários com os usuários, a maioria dos respondentes (243) disseram ser “Boa”, 30 entrevistados julgaram como “Ótima”, enquanto que apenas 8 usuários disseram que a comunicação entre ambos é “Péssima”.

A pergunta seis referia-se à questão do acesso aos medicamentos a partir de consulta médica, onde 150 usuários classificaram o atendimento como “Regular” e 40 como “Péssimo”, apenas 30 disseram que o atendimento foi “Ótimo”.

Na questão de número sete, sobre avaliação dos funcionários da Secretaria Municipal de Saúde de Não-Me-Toque, dois itens chamam atenção pela quantidade de respondentes que os classificaram como “Regular”: “Relacionamento” (191) e “Agilidade” (203). Demonstrando sua insatisfação com estes quesitos no tocante ao atendimento prestado pelos agentes de saúde. Por outro lado, cabe ressaltar que os

itens “Humildade e Respeito” (202), “Honestidade e Confiança” (150), “Comprometimento” (170) e “Pré-disposição” (178) tiveram altos índices de apontamento de satisfação, pois foram avaliados como “Bom” pelos usuários.

De acordo com o gráfico abaixo, pode-se perceber que, o sistema de sinalização visual das salas na Secretária de Saúde do município de Não-Me-Toque mantém o usuário informado, a sinalização facilita a chegada nos locais corretos que os usuários foram destinados.



O sistema de sinalização visual das salas na Secretaria Municipal de Saúde mantém o usuário informado?

Fonte: Elaborado pela autora.

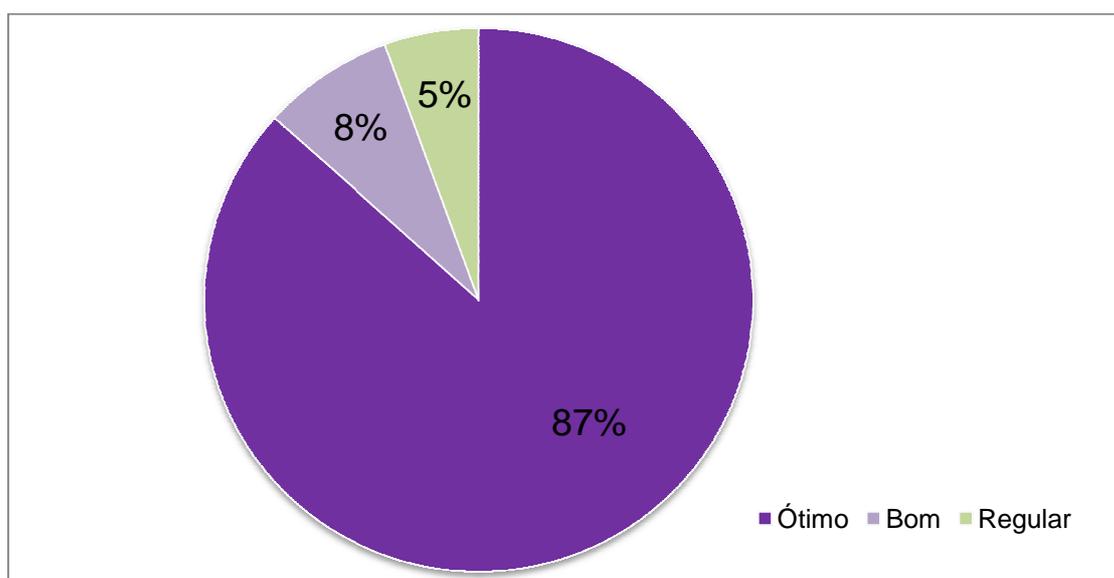
Com o questionário aplicado aos funcionários da área da saúde, pode-se obter os dados da seguinte tabela, como os funcionários percebem a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde, a satisfação com o seu trabalho realizado, qual a percepção que os mesmos têm em relação a necessidade ao atendimento do usuário e há quanto tempo exercem essa função dentro do sistema de saúde do município de Não-Me-Toque.

Tabela 3 - Avaliação dos padrões de qualidade do serviço prestados pelos funcionários na área da Saúde do município de Não-Me-Toque.

Questões	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não Sabe
1. Qualidade dos Serviços prestados	78	7	5	0	0
	Sim	Não			
2. Está satisfeito com o seu trabalho	83	7	0	0	0
3. Percepção dos usuários, Eles realmente precisam do atendimento	67	23	0	0	0
4. Há quanto tempo trabalha na Secretaria Municipal de Saúde	1 ano	+ 5 anos	+10 anos		
	14	34	42		

Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com os dados obtidos, pode-se inferir de maneira geral, conforme gráfico apresentado logo abaixo, que a maior parte dos funcionários entrevistados considera como “Ótimo” o atendimento prestado pela Secretaria Municipal de Saúde no que se refere à qualidade dos serviços prestados.



A qualidade dos serviços prestados pelos funcionários da Secretaria Municipal de Saúde.

Fonte: Elaborado pela autora.

Quando questionados a respeito da satisfação com o seu trabalho, a maioria dos funcionários entrevistados (83%) demonstrou-se satisfeito e apenas 7% demonstrou-se insatisfeito com o seu trabalho.

A questão três refere-se a percepção que os funcionários têm sobre a real necessidade dos atendimentos feitos aos usuários do sistema de saúde, onde (67) funcionários acreditam que é realmente preciso a procura dos usuários pelo atendimento dos serviços da Secretaria Municipal de Saúde, e apenas (23) dos funcionários questionados acreditam que os usuários não precisam do atendimento que vão em busca no sistema de saúde.

Referente à pergunta feita aos funcionários “Há quanto tempo trabalha na Secretaria Municipal de Saúde”: pode-se perceber, conforme gráfico apresentado logo abaixo, que catorze (14) funcionários trabalham há um ano, trinta e quatro (34) há mais de cinco anos e a maioria dos funcionários, quarenta e dois, (42) trabalham há mais de dez anos no mesmo local.



Há quanto tempo trabalha na Secretaria Municipal de Saúde do município de Não-Me-Toque/RS.

Fonte: Elaborado pela autora.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação da qualidade dos serviços do município de Não-Me-Toque – como um processo que envolve tanto usuários e funcionários – mostra que os serviços prestados são bons ou muito bons. Essa visão da qualidade varia em função da realidade social das diversas pessoas envolvidas. Não há dúvidas que os papéis de usuários e funcionários tenham determinações distintas. A inserção do usuário no processo de produção de serviço, apesar de estar na Constituição como um direito de cidadão, ainda não foi de fato reconhecida pelo funcionário. Contudo os usuários não se reconhecem com esse direito, em função da posição subalterna em que os coloca a classe à qual pertencem.

Apesar dessa situação entre direito e dever dos usuários e funcionários, a maior parte dos usuários que utilizam os serviços municipais de saúde do município de Não-Me-Toque está satisfeita com o atendimento e os serviços prestados. Mesmo aqueles que não estão totalmente satisfeitos com o atendimento, apontam o tempo de espera, e não a qualidade como determinante da insatisfação.

A satisfação entre o serviço prestado pelo funcionário está visível dentro da unidade de saúde, pois sem estar satisfeito no trabalho dificilmente um profissional prestará um serviço de qualidade ou mesmo terá um opinião favorável ao produto da instituição. Já os profissionais insatisfeitos que são muito poucos, mas também devemos mencionar, a insatisfação no trabalho pode vir a significar a não- aderência as tarefas, ou ainda de não se ter a pré-disposição de ser agradável com os usuários.

Os usuários e os funcionários estão satisfeitos com o trabalho e com as tarefas que cumprem. Pois sem a satisfação não há possibilidade de ter uma imagem favorável dos serviços prestados e da relação com o usuário. A grande reclamação dos usuários está relacionada com as regras que o Sistema Único de Saúde estabelece, como a existência de filas enormes de espera, a ida de madrugada ao posto para conseguir uma ficha de exame e/ou consulta com especialistas, e a não disponibilidade de medicamentos caros na lista básica de remédios estabelecidos pelo estado. Com essas reclamações feitas, vem à insatisfação do usuário, que acredita ser uma má qualidade do serviço de saúde do município de Não-Me-Toque, onde eles pensam que os funcionários não os querem

atender de imediato, ou de que não acreditam que a medicação mais cara o sistema de saúde não pode oferecer, e sim acabe oferecendo sempre os mais acessíveis.

Essas pessoas que estão insatisfeitas com o atendimento do sistema de saúde, são esses usuários que vão em busca de atenção, usuários que apenas querem conversar, relatar como está sendo a sua vida, sendo que irá reclamar apenas de uma dor, para que possa ganhar pelos menos um remédio, onde acredita que essa dor passará com um simples atendimento de atenção e não um atendimento de consulta porque realmente precisa.

Para se obter mais informações dos usuários do sistema de saúde, poderia ser refeito está pesquisa intensificando-a para se obter respostas mais detalhadas, como por exemplo, deixar os usuários relatarem o que realmente é preciso ser modificado dentro do sistema de saúde do município de Não-Me-Toque, o que ele acreditam estar faltando para que ele possam ter um atendimento de qualidade. E ainda expandir a pesquisa entre os outros postos de saúde que estão interligados com o posto de saúde central, saber a opinião dos usuários dos postinhos que aqui são chamados, os postos que estão localizados em cada bairro do município.

Para obter-se mais qualidade nos atendimentos e nos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde do município de Não-Me-Toque, poderia ser implantado um sistema eletrônico de senhas, instrumento este que ajudaria na organização das filas, diminuiria o tumulto na frente dos balcões, desta forma cada usuário irá tirar uma senha para seu respectivo atendimento, consultas, exames, medicamentos. Também seria importante o oferecimento de mais cursos e treinamentos, onde os funcionários poderiam cada vez mais se qualificar para melhorar ainda mais os atendimentos aos usuários.

Portanto, pode se concluir que, mesmo com as dificuldades existentes no Sistema Único de Saúde e no sistema local de saúde, e tendo algumas vezes a impossibilidade de cobrir toda a demanda, os usuários estão satisfeitos com o atendimento e com a sua resolutividade.

8 REFERÊNCIAS

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NA ÁREA DA SAÚDE. Disponível em <www.fontedosaber.com/administracao/administracao-publica-na-area-da-saude.html>. Acesso em 20 de out. 2012

BALLNE G. J. - *Humanização do Atendimento em Saúde* - in. PsiquWeb, Internet, disponível em <www.psiqweb.med.br>, 2008. Acesso em 11 de out. 2012

DONABEDIAN, A. *Definir e Avaliar a Qualidade dos Cuidados de Saúde*. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública/USP, 1993.

GUIA DE DIREITOS. Disponível em <<http://www.guiadedireitos.org>>. Acesso em 2 de out. 2012

LAS CASAS, A. L. *Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos*. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p

MOURA, J. A. M. *Os Frutos da Qualidade*. 3ª ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

MUNRO, A. C. M. *Divergências entre as expectativas do usuário e a percepção da gerência em relação a qualidade do serviço*. 1994 Dissertação (Mestrado em Marketing) – UFRGS, Porto Alegre. Disponível em: <www.cesusp.ufrgs/PPGA/mktres.htm#15>. Acesso em 09 nov. 2012

SANTOS, M. P. G. dos: *O Estado e os seus problemas contemporâneos* – Florianópolis UAB, 2009.

SILVA, M. J. P. *Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde*. São Paulo: Gente, 1996.

SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE.

Disponível em <<http://sistemaunicodesaude.weebly.com/municipalizacao.html>>. Acesso em 25 de out. 2012.

TEIXEIRA C. F. *Planejamento em saúde: conceitos, métodos e experiências*. Salvador: EDUFBA, 2010.

9 ANEXOS

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE NÃO-ME-TOQUE

a. Anexo I

COMO VOCÊ USUÁRIO AVALIA OS PADRÕES DE QUALIDADE DO SERVIÇO NA ÁREA DA SAÚDE, NA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DA PREFEITURA MUNICIPAL DE NÃO-ME-TOQUE? Marque com X na opção desejada:

Idade: _____

Sexo: _____

1. De maneira geral, como você vê os atendimentos prestados pela Secretaria Municipal da Saúde?

Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não Sabe
()	()	()	()	()

2. No que se refere a qualidade, os serviços oferecidos e as prioridades a serem consideradas no atendimento, estas podem ser consideradas?

Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não Sabe
()	()	()	()	()

3. O tempo de espera para a realização do atendimento é?

Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não Sabe
()	()	()	()	()

4. Os prazos oferecidos para o cumprimento dos serviços atendem sua expectativa?

Sim	Não	Não Sabe
()	()	()

5. Como é considerada a comunicação dos funcionários com os usuários em geral?

Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não Sabe
()	()	()	()	()

6. Você diria que, com relação ao acesso a medicamentos a partir de alguma consulta, o atendimento foi:

Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não Sabe
()	()	()	()	()

7. Como você avalia os funcionários da Secretaria Municipal de Saúde do município de Não-Me-Toque quanto à:

	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não Sabe
Pré-Disposição para o Trabalho	()	()	()	()	()
Humildade e Respeito	()	()	()	()	()
Honestidade e Confiança	()	()	()	()	()
Relacionamento	()	()	()	()	()
Comprometimento	()	()	()	()	()
Agilidade	()	()	()	()	()

8. O sistema de sinalização visual das salas na Secretaria Municipal de Saúde mantém o usuário informado?

Sim	Não	Não Sabe
()	()	()

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE NÃO-ME-TOQUE

b. Anexo II

COMO VOCÊ FUNCIONÁRIO AVALIA OS PADRÕES DE QUALIDADE DO SERVIÇO NA ÁREA DA SAÚDE, NA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DA PREFEITURA MUNICIPAL DE NÃO-ME-TOQUE? Marque com X na opção desejada:

Idade: _____

Sexo: _____

1. Como você vê a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde do município de Não-Me-Toque?

Ótimo	Bom	Regular	Péssimo	Não Sabe
()	()	()	()	()

2. Você está satisfeito com o seu trabalho, dentro da Secretaria Municipal de Saúde?

Sim	Não
()	()

3. Qual a sua percepção dos usuários que procuram o atendimento na área da saúde, eles realmente precisam do atendimento?

Sim	Não
()	()

4. Há quanto tempo você trabalha na área da Saúde na Secretária Municipal de Saúde de Não-Me-Toque

1 ano	+ 5 anos	+10 anos
()	()	()