



Centro de Convenções Ulysses Guimarães
Brasília/DF – 4, 5 e 6 de junho de 2012

OUVIDORIA ATIVA: A INOVAÇÃO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO NA OUVIDORIA-GERAL DO SUS

Luís Carlos Bolzan
Luciana Camila dos Santos Brandão
Luciana de Aguiar Albano Guimarães
Vaneuza Nascimento Santos Andrade



OUVIDORIA ATIVA: A INOVAÇÃO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO NA OUVIDORIA-GERAL DO SUS

Luís Carlos Bolzan
Luciana Camila dos Santos Brandão
Luciana de Aguiar Albano Guimarães
Vaneuza Nascimento Santos Andrade

RESUMO

A Ouvidoria-Geral do SUS constitui-se em um espaço para o acolhimento, tratamento e encaminhamento de manifestações da população aos gestores do SUS e atua também em uma perspectiva informativa, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania. Para além deste conceito, a Ouvidoria tem inovado na promoção de espaços ativos e vai ao encontro do cidadão, seja para acolher sua demanda ou ainda para saber sua opinião sobre os serviços do SUS. Uma das ações de Ouvidoria ativa é a realização de pesquisas com o objetivo de conhecer a realidade e a satisfação dos usuários do SUS. Assim, o acesso com qualidade e a satisfação permeiam temas prioritários do Governo Federal como: atenção básica, urgência e emergência, saúde da mulher e saúde mental, dentre outros. As pesquisas podem subsidiar o Ministério da Saúde na reformulação e avaliação das políticas públicas de saúde. O principal desafio consiste em transformar os resultados em melhorias para a saúde da população brasileira.



SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	3
2 OBJETIVO.....	5
3 METODOLOGIA.....	05
4 RESULTADOS DA PESQUISA.....	06
5 CONCLUSÕES.....	33
6 REFERÊNCIAS.....	35
7 ANEXO: QUESTIONÁRIO DA PESQUISA.....	36



INTRODUÇÃO

A construção do Sistema Único de Saúde foi fruto de um processo intenso de luta tanto dos profissionais de saúde como dos cidadãos brasileiros. A Constituição Federal de 1988 incluiu a Saúde no capítulo da Seguridade Social. Os artigos de 196 a 200 introduzem grandes inovações, como a universalidade do acesso, a integralidade e equidade da atenção, a descentralização na gestão e na execução das ações de saúde, bem como a ampliação decisiva da participação da sociedade na discussão, na formulação e no controle da política pública de saúde.

Para a consolidação do SUS, a formulação da política de saúde deve emergir dos espaços onde acontece a aproximação entre a construção da gestão descentralizada, o desenvolvimento da atenção integral à saúde e o fortalecimento da participação popular, como poder deliberativo. Portanto, é necessária a ampliação de espaços públicos e coletivos para o exercício do diálogo.

A Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde orienta as ações de governo na promoção, na qualificação e no aperfeiçoamento da gestão estratégica e democrática das políticas públicas, no âmbito do Sistema Único de Saúde.

O Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, criado em 2003, busca ampliar o acesso dos usuários ao processo de avaliação das ações e serviços públicos de saúde. Desempenha os papéis de espaço de cidadania, mediação no acesso a serviços de saúde e instrumento de gestão.

Uma de suas competências estabelecida no Decreto 7.336 de 19 de outubro de 2010 é viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS.

Para o cumprimento desta competência a Ouvidoria instituiu em 2011 o Núcleo de Pesquisa (NUPE), que tem como atribuição a realização das pesquisas solicitadas pelo Gabinete do Ministro de Estado da Saúde, pelas Secretarias do Ministério da Saúde e ainda aquelas fomentadas pela própria Ouvidoria, em parceria ou não com outros órgãos.



A atuação da Ouvidoria no campo das pesquisas está pautada nas prioridades do Governo Federal. Assim, as pesquisas de satisfação surgem como importante instrumento de avaliação das políticas públicas de saúde, a partir do olhar dos cidadãos que utilizam o SUS.

Em menos de um ano a Ouvidoria coordenou mais de 15 pesquisas com diversos segmentos da sociedade. Neste período, mais de 41 mil pessoas participaram destas pesquisas.

Dentre elas podemos citar a “*Pesquisa da Satisfação e acesso das usuárias do SUS ao exame de mamografia*” realizada em 2010 como parte da Força-Tarefa para a avaliação do funcionamento dos mamógrafos no âmbito do SUS e a “*A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS*” realizada em 2011, cujos resultados mais importantes serão apresentados neste trabalho.

Dessa forma, fortalecemos o conceito de *Ouvidoria ativa*, capaz de promover estratégias eficazes para escuta do cidadão, não apenas recebendo as manifestações por meio dos canais de acesso, mas também buscando informações para subsidiar a gestão e o controle social.

O que é satisfação?

Satisfação é uma palavra que expressa o contentamento de um indivíduo com uma situação, serviço ou até mesmo com outros indivíduos. Diz-se que uma pessoa é satisfeita quando sua expectativa é alcançada. Portanto, a satisfação não é um ponto fixo para a população, ela pode ser diferente para cada indivíduo.

Há diferenças importantes na operacionalização do conceito de satisfação, ou seja, na definição de seus componentes ou dimensões e no modo de medi-la. As dimensões da satisfação são aspectos relativos aos serviços tais como acesso, qualidade, estrutura física e organizacional, atendimento recebido pelos profissionais, entre outros.

A comunicação entre os profissionais de saúde e os usuários (clareza das informações, explicação sobre o diagnóstico e tratamento, esclarecimento de dúvidas e disponibilidade de contato sem situações emergenciais) tem ganhado relativa importância, sendo privilegiada na mensuração da satisfação.



Na Europa e nos EUA, a prática de avaliação dos serviços por meio da pesquisa de satisfação difundiu-se a partir dos anos 60 e nas décadas de 1970 e 1980 foi inserida no movimento da qualidade dos serviços de saúde.

No Brasil, os estudos de satisfação ganharam destaque a partir da segunda metade da década de 1990, com a promoção e o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação.

OBJETIVO

O objetivo deste trabalho é apresentar a *Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS* como exemplo de prática inovadora que pode subsidiar a gestão em ações que contribuam para a qualidade do atendimento e melhoria do acesso às ações e serviços de saúde.

METODOLOGIA

A *Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS* foi desenvolvida com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde quanto aos aspectos de acesso e qualidade percebida na atenção básica e urgência/emergência, mediante inquérito amostral.

A referida pesquisa foi solicitada pelo Gabinete do Ministro e pelo Departamento de Atenção Básica da Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde.

Coleta de dados

A pesquisa foi realizada por meio de inquérito telefônico com 18.673 usuários do SUS das 27 capitais brasileiras e de 18 municípios com mais de 500 mil habitantes.

Os dados foram coletados em dois períodos distintos: de 30 de junho a 29 de julho de 2011 e de 08 de novembro de 2011 a 09 de janeiro de 2012.

Os números de telefones fixos e móveis foram sorteados aleatoriamente a partir de bases de dados fornecidas por empresas de telefonia.



Público-alvo

Foi composto de cidadãos com 16 anos ou mais que utilizaram o SUS nos últimos 12 meses para vacinação, consultas, exames, atendimento de urgência, internação ou para medicamentos, ou que possuam dependentes menores de 16 anos que utilizaram o SUS no referido período para os mesmos procedimentos.

Instrumento de coleta

Na abordagem, o cidadão foi informado sobre a pesquisa, seu objetivo e o órgão responsável. O instrumento de pesquisa se constituiu em um questionário com 41 perguntas fechadas e abertas, divididas em quatro partes:

- atenção básica;
- atenção odontológica;
- urgência e emergência;
- perfil (identidade de gênero, idade, escolaridade, raça/cor, renda familiar).

Apresentaremos a seguir os principais resultados desta pesquisa.

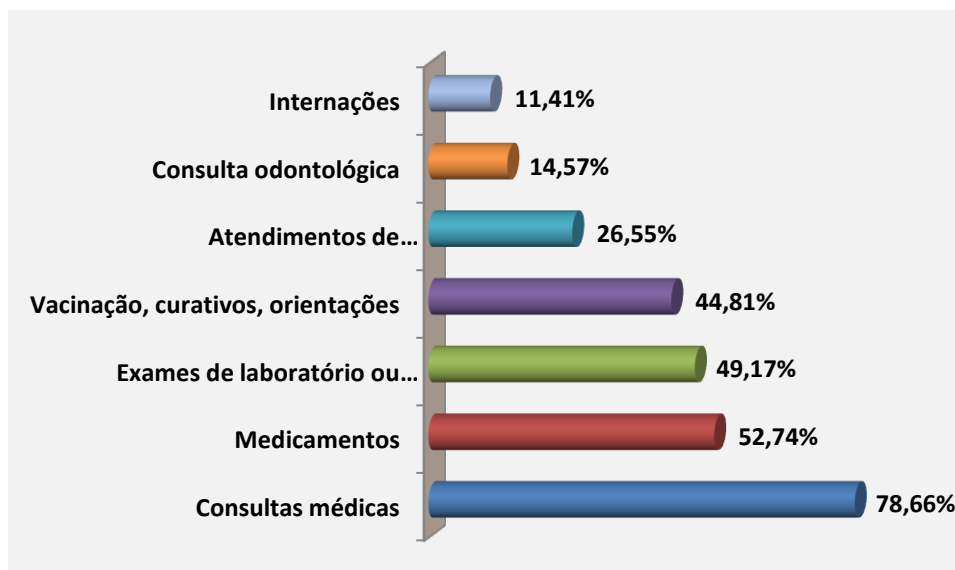
RESULTADOS DA PESQUISA

Na *Pesquisa de Satisfação dos usuários do SUS* foram utilizados os seguintes indicadores para avaliar a satisfação: atendimento prestado pelos profissionais, tempo gasto para chegar à unidade de saúde, tempo de espera para o atendimento e continuidade da assistência.

A primeira pergunta visava identificar os atendimentos que os usuários do SUS buscaram nos últimos 12 meses. A consulta médica foi o atendimento mais procurado pelos entrevistados com 78,66%, seguida de medicamentos com 52,74% e exames de laboratório ou imagem com 49,17%. Apenas 14,57% buscaram os serviços de saúde para atendimento odontológico.



Gráfico 1: atendimentos mais procurados pelos usuários do SUS nos últimos 12 meses



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Atenção básica

A primeira parte da pesquisa diz respeito ao acesso dos usuários à atenção básica e sua avaliação sobre os serviços. De acordo com a Portaria nº 2.488 de 21 de outubro de 2011, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica:

A Atenção Básica caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades. É desenvolvida por meio do exercício de práticas de cuidado e gestão, democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, dirigidas a populações de territórios definidos, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações. Utiliza tecnologias de cuidado complexas e variadas que devem auxiliar no manejo das demandas e necessidades de saúde de maior frequência e relevância em seu território, observando critérios de risco, vulnerabilidade, resiliência e o imperativo ético de que toda demanda, necessidade de saúde ou sofrimento devem ser acolhidos.

A Saúde da Família está inserida na Atenção Básica como estratégia de reorientação do modelo assistencial, operacionalizada mediante a implantação de equipes multiprofissionais em unidades básicas de saúde.

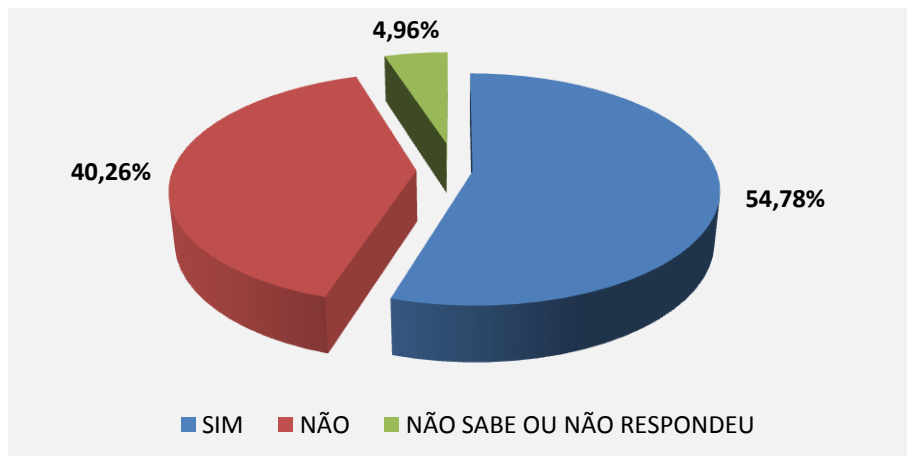


Estas equipes são responsáveis pelo acompanhamento de um número definido de famílias, localizadas em uma área geográfica delimitada. As equipes atuam com ações de promoção da saúde, prevenção, recuperação, reabilitação de doenças e agravos mais frequentes, e na manutenção da saúde desta comunidade.

A responsabilidade pelo acompanhamento das famílias coloca para as equipes saúde da família a necessidade de ultrapassar os limites classicamente definidos para a atenção básica no Brasil, especialmente no contexto do SUS.

Assim, 54,78% dos entrevistados responderam que são atendidos por uma Equipe de Saúde da Família na Unidade Básica, Centro ou Posto de Saúde próximo de sua residência.

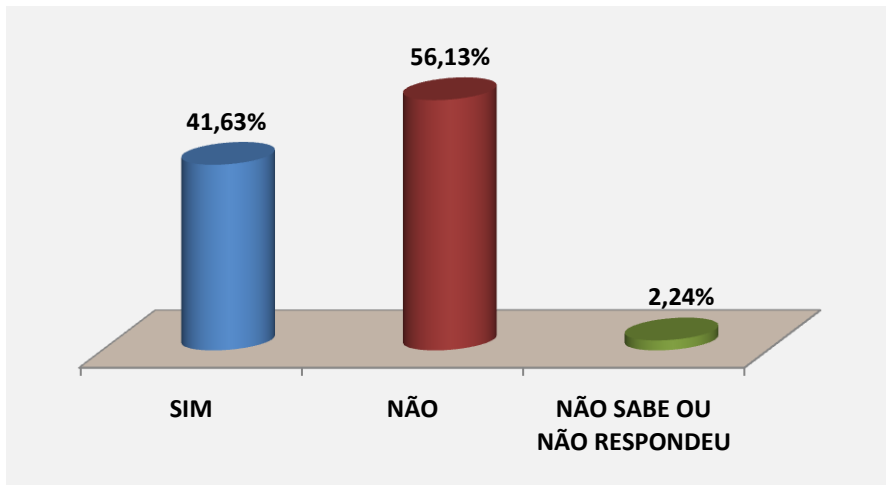
Gráfico 2: Atendimento pela Equipe de Saúde da Família



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

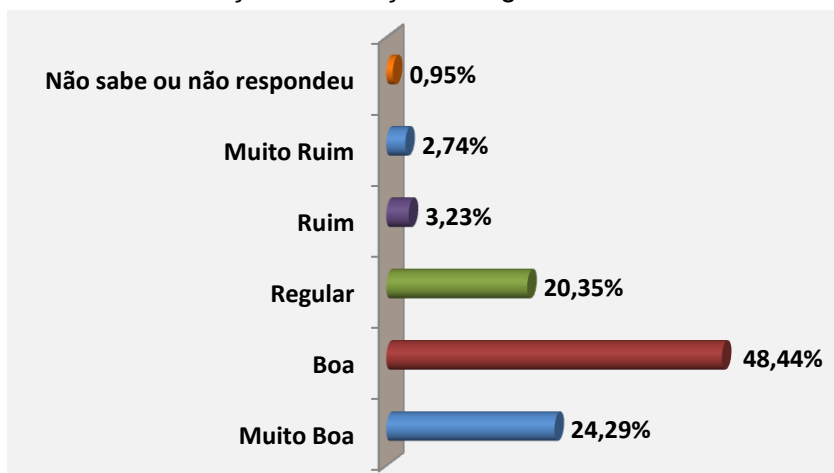
Dentre os entrevistados que são atendidos por uma Equipe de Saúde da Família, 56,13% não receberam visita do agente comunitário de saúde ou de algum membro da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 (seis) meses, conforme demonstrado no gráfico 3.



Gráfico 3: Visita da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 meses

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Nesta pesquisa, os entrevistados também avaliaram o atendimento prestado pelos profissionais da Atenção Básica. Dentre os entrevistados que receberam visita do agente comunitário de saúde, 72,73% consideraram sua atuação “boa” ou “muito boa”, 20,35% consideraram regular e 5,97% “ruim” ou “muito ruim”.

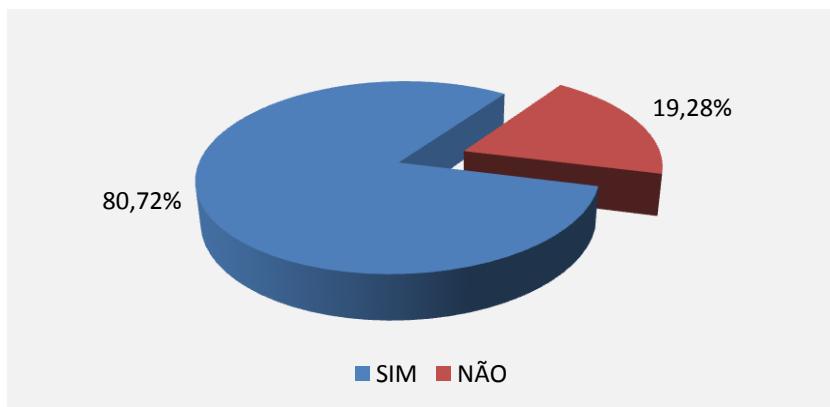
Gráfico 4: Avaliação da atuação do Agente Comunitário de Saúde

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.



De acordo com o Departamento de Atenção Básica (DAB) da Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, no Brasil, existem mais de 43 mil unidades básicas de saúde, presente em todos os municípios. Mais de 80% dos entrevistados procuraram uma Unidade Básica, Posto ou Centro de Saúde nos últimos 12 meses.

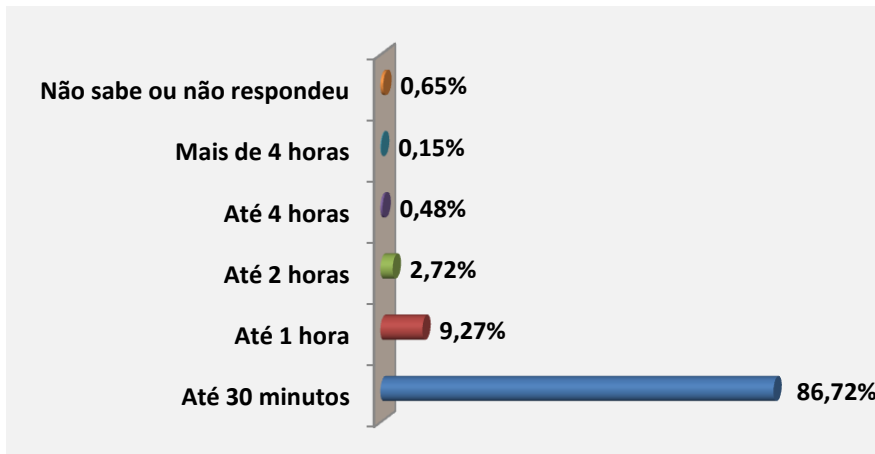
Gráfico 5: Entrevistados que procuraram atendimento pelo SUS numa Unidade Básica, Posto ou Centro de Saúde



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

O tempo gasto para chegar aos serviços de saúde e o tempo de espera para ser atendido foram utilizados nesta pesquisa como indicadores de acesso. Dessa forma, 86,72% dos entrevistados responderam que gastaram até 30 minutos para chegar à Unidade de Saúde, o que demonstra a proximidade de seu domicílio destes serviços de saúde.



Gráfico 6: Tempo gasto para chegar à Unidade onde foi atendido

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

34,02% dos respondentes esperaram até 30 minutos entre o momento da chegada à Unidade de Saúde e o momento do atendimento, 19,26% aguardaram até 1 hora e 19,78% até 2 horas.

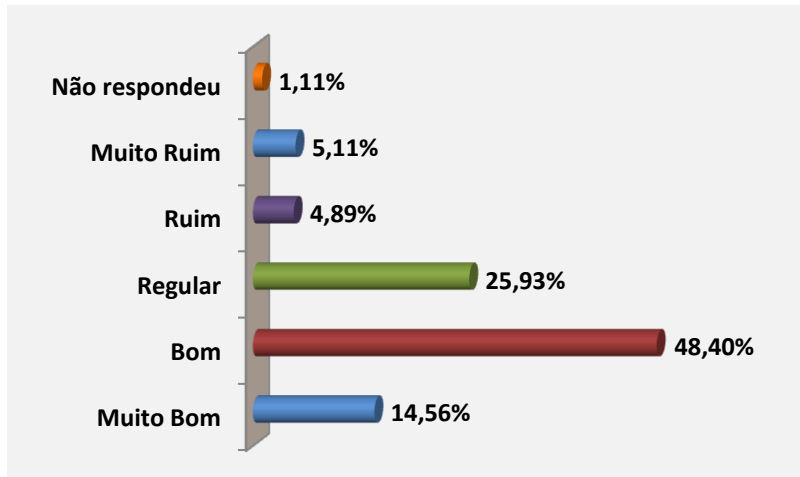
Gráfico 7: Tempo de espera para ser atendido

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.



O atendimento da equipe de enfermagem e dos médicos também foi avaliado pelos entrevistados. 62,96% avaliaram o atendimento da equipe de enfermagem como “bom” ou “muito bom”, 25,93% consideraram regular e 10% avaliaram como “ruim” ou “muito ruim”.

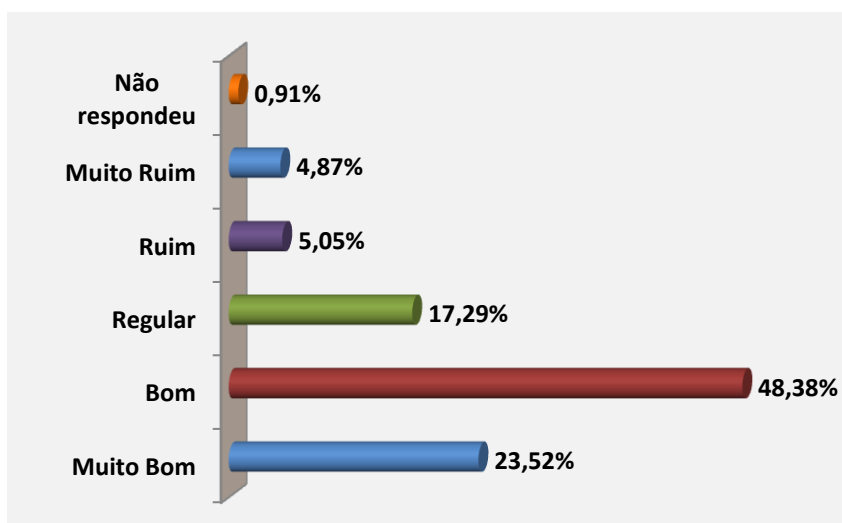
Gráfico 8: Avaliação do atendimento da Equipe de Enfermagem



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

No que tange ao atendimento dos médicos, 71,9% dos respondentes avaliaram o como “bom” e “muito bom”, 17,29% como “regular” e 9,92% como “ruim” ou “muito ruim”.

Gráfico 9: Avaliação do atendimento do médico

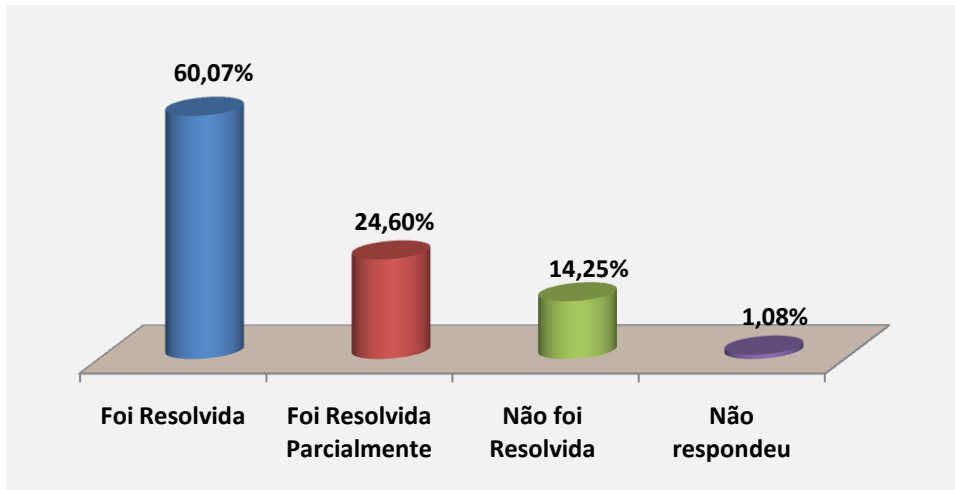


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.



Outro aspecto da satisfação é a percepção do próprio usuário sobre o atendimento de sua necessidade. 84,67% dos entrevistados responderam que sua demanda foi resolvida ou parcialmente resolvida.

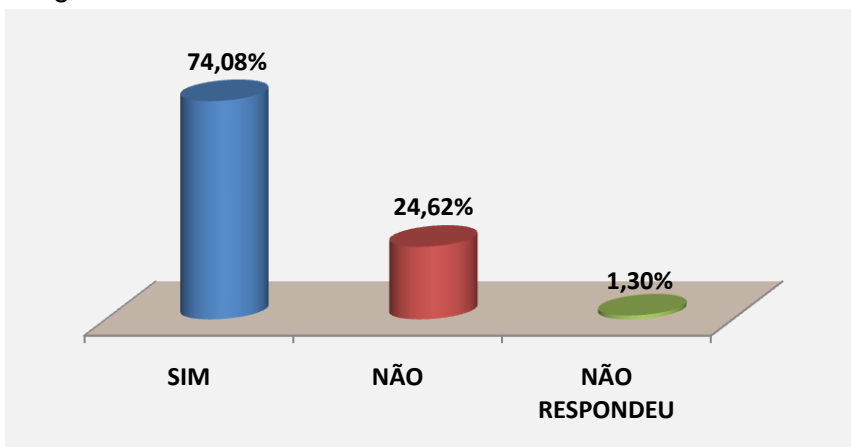
Gráfico 10: Ao fim do atendimento os entrevistados consideraram que sua demanda



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Além das perguntas clássicas sobre satisfação, foi perguntado aos usuários do SUS se os mesmos recomendariam a unidade onde foi atendido para um amigo ou familiar. Assim, 74,08% responderam que recomendariam o serviço de saúde e 24,62% não recomendariam.

Gráfico 11: Recomendaria a Unidade Básica de Saúde, Posto ou Centro de Saúde para um amigo ou familiar

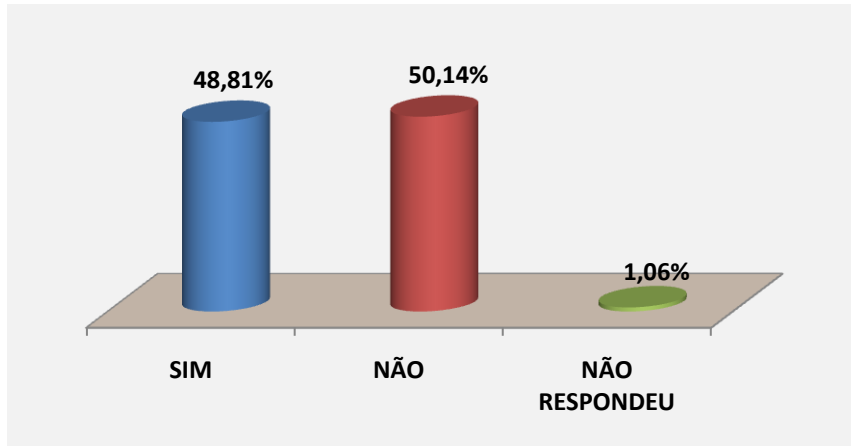


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.



A continuidade da assistência foi avaliada por meio do encaminhamento para outros procedimentos, a saber: exames, consulta com especialista, encaminhamento para urgência, internação hospitalar e medicamento. Quase 50% dos entrevistados atendidos na atenção básica receberam este encaminhamento.

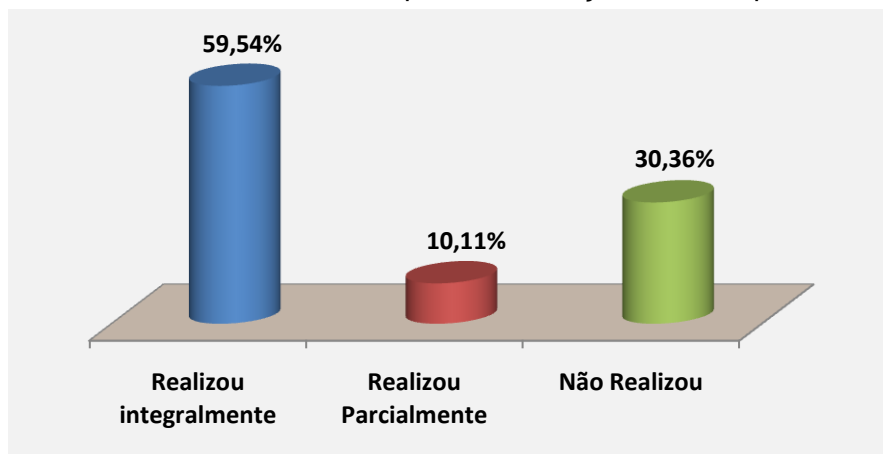
Gráfico 12: Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Dentre os entrevistados que receberam encaminhamento para exames, 69,65% conseguiram realizá-los integralmente ou parcialmente e 30,36% não realizaram. Em relação às consultas com especialista, 65,12% realizaram integralmente ou parcialmente e 34,87% não realizaram.

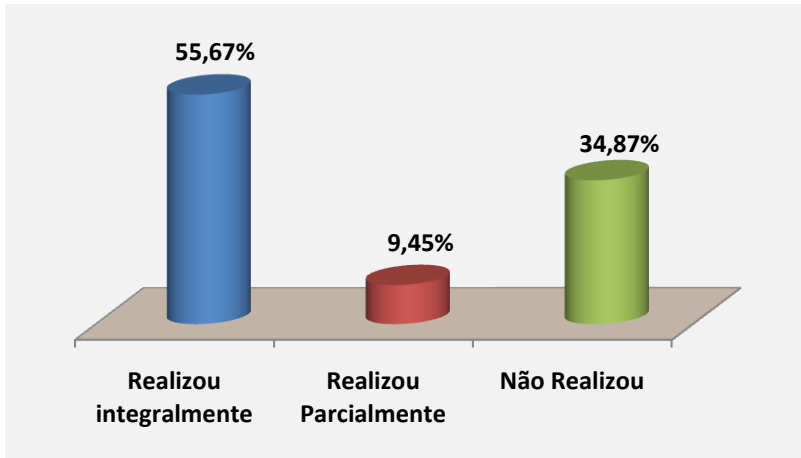
Gráfico 13: Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Exames



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.



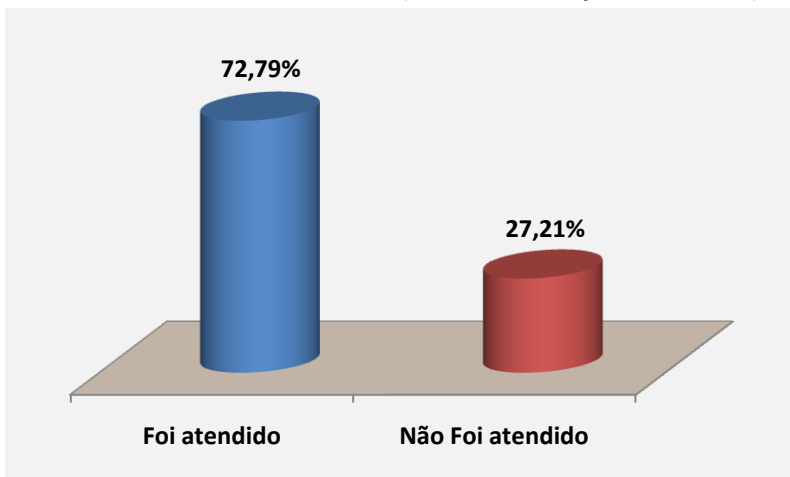
Gráfico 14: Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Consulta com especialista



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

No que tange ao encaminhamento para a urgência, 72,79% dos entrevistados foram atendidos. Dentre aqueles que receberam encaminhamento para internação hospitalar, a grande maioria (75,64%) conseguiu ser internado.

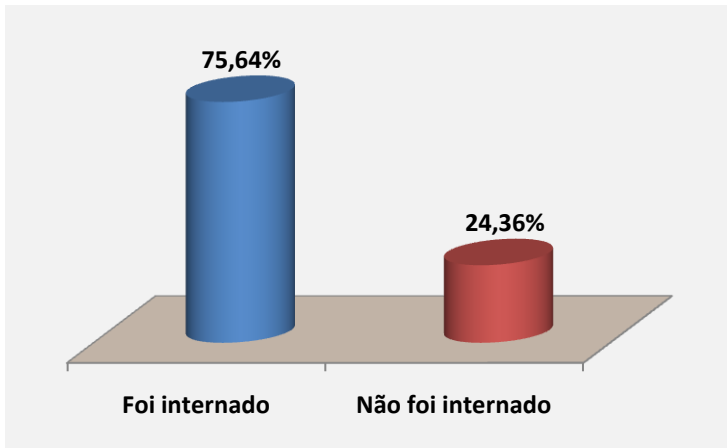
Gráfico 15: Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Urgência



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

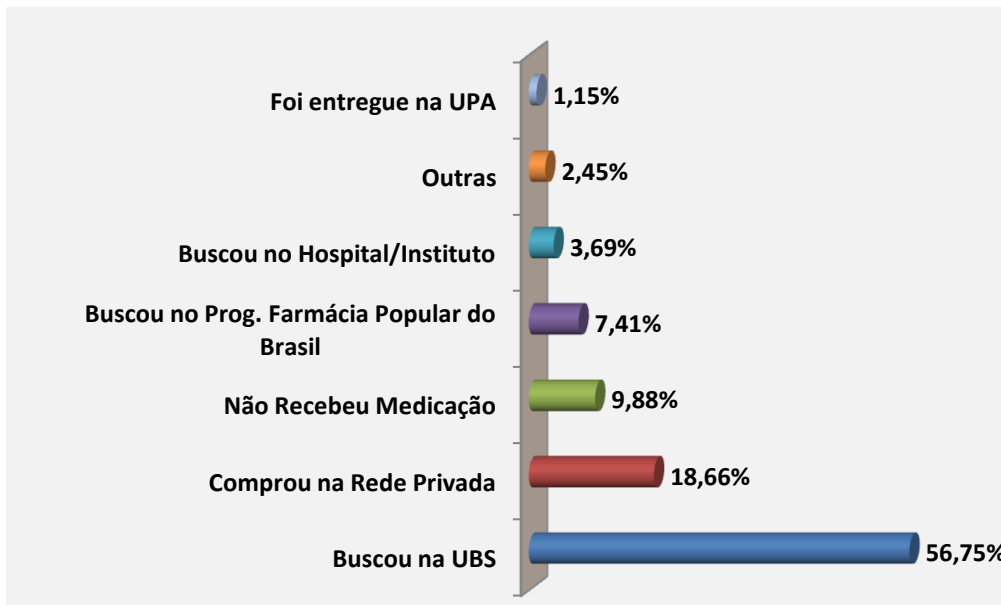


Gráfico 16: Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Internação hospitalar



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Gráfico 17: Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Medicação



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

56,75% dos entrevistados buscaram a medicação na Unidade Básica de Saúde (UBS) e 18,66% compraram na rede privada. Outro dado que chama a atenção é que quase 10% dos respondentes não receberam medicação, o que significa um grande número de pessoas se considerarmos a amostra.



Apenas 7,41% buscaram na Farmácia Popular, seja nas redes próprias ou na rede de farmácias credenciadas ao Programa “Aqui tem Farmácia Popular”.

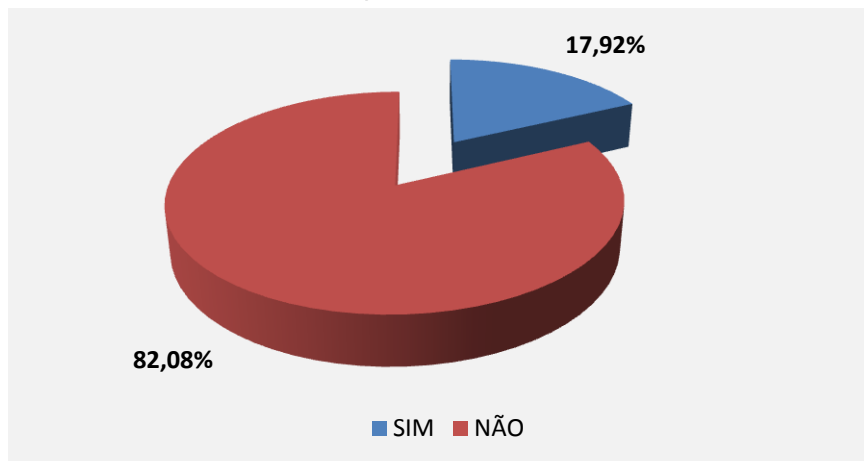
Atenção odontológica

A implementação da Política Nacional de Saúde Bucal - Programa Brasil Sorridente em 2004 significou um marco na mudança do foco da atenção em saúde bucal, visando avançar na melhoria da organização do sistema de saúde como um todo e propondo um modelo que dê conta da universalidade, integralidade e equidade.

A Atenção Odontológica é parte integrante da Atenção Básica, entretanto foi separada nesta pesquisa para se ter um diagnóstico qualificado desta política.

Um dado importante da pesquisa foi a baixa procura pelo atendimento odontológico. Apenas 17,92% dos entrevistados buscaram atendimento com dentistas nos últimos 12 meses.

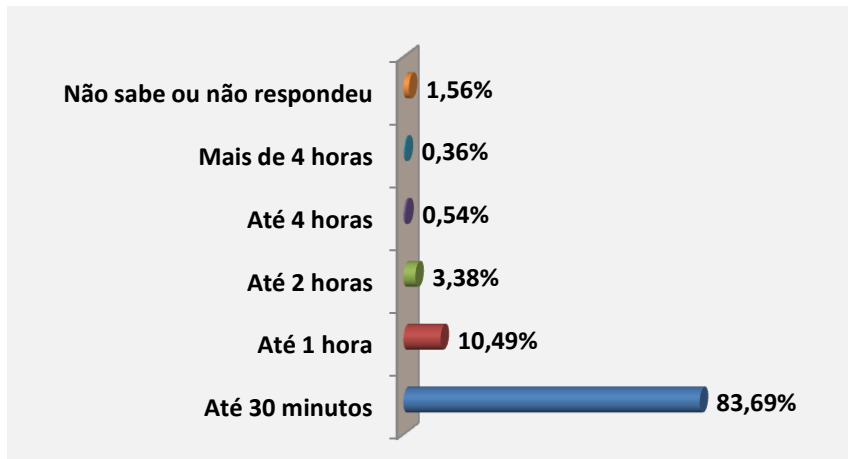
Gráfico 18: Entrevistados que buscaram atendimento com dentistas pelo SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Com relação ao tempo gasto para chegar às unidades de atendimento, o resultado foi semelhante ao apresentado na atenção básica (gráfico 6, página 12), tendo em vista que 85,03% dos atendimentos foram realizados nas próprias Unidades Básicas de Saúde (UBS) e apenas 9,53% nos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO).



Gráfico 19: Tempo gasto para chegar à Unidade onde foi atendido

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

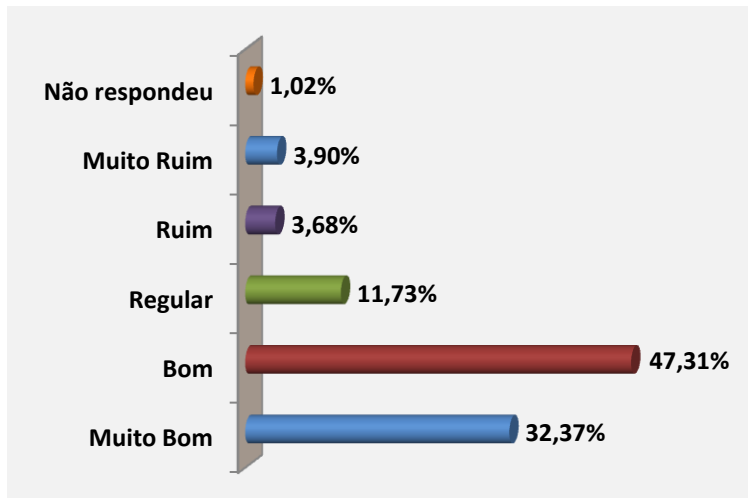
43,65% dos respondentes aguardaram até 30 minutos entre o momento da chegada ao consultório do dentista e o momento em que foi atendido. Destaque para a porcentagem de entrevistados que não foram atendidos, de 17,96%.

Gráfico 20: Tempo de espera para ser atendido

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

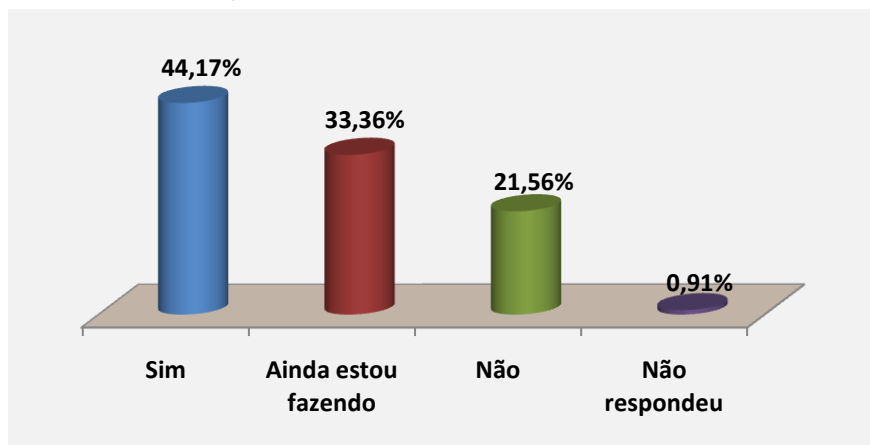
Sobre o atendimento dos dentistas, 79,68% dos entrevistados avaliaram como “bom” ou “muito bom”, 11,73% como regular e apenas 7,58% consideraram o atendimento “ruim” e “muito ruim”.



Gráfico 21: Avaliação do atendimento do dentista

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

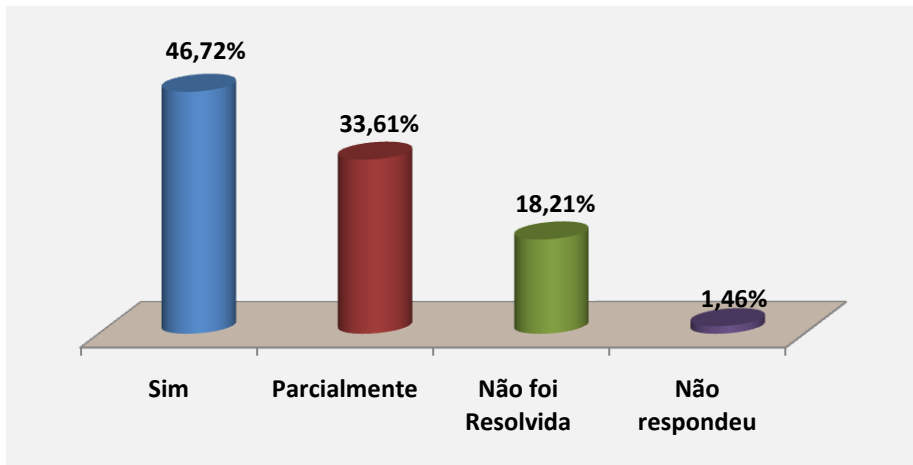
Quando questionados sobre a conclusão do tratamento dentário, 44,17% dos entrevistados responderam que sim, 33,36% ainda estão fazendo e 21,56% não finalizaram o tratamento.

Gráfico 22: Completou o tratamento dentário

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

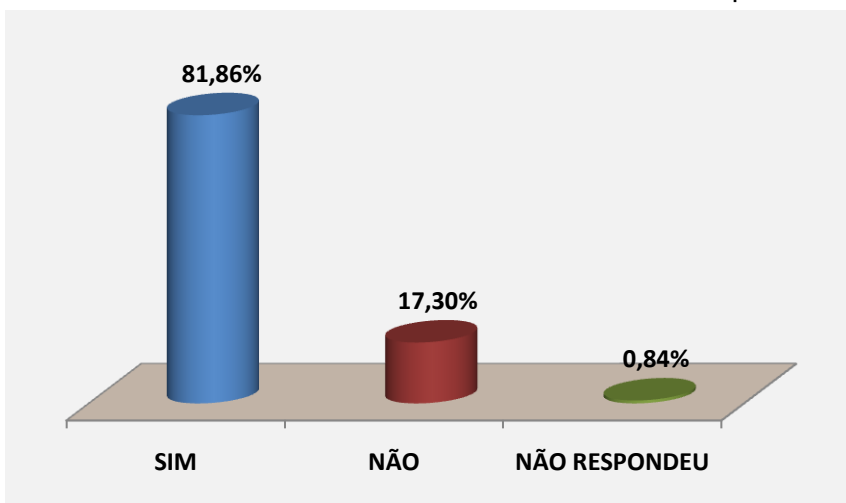
De acordo com a visão dos entrevistados, 46,72% avaliaram que sua demanda foi resolvida, 33,61% parcialmente e 18,21% consideraram que sua demanda não foi resolvida.



Gráfico 23: A demanda foi resolvida

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

A grande maioria (81,86%) recomendaria o Centro de Saúde ou CEO para um amigo ou familiar.

Gráfico 24: Recomendaria o Centro de Saúde ou CEO para um amigo ou familiar

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Urgência e emergência

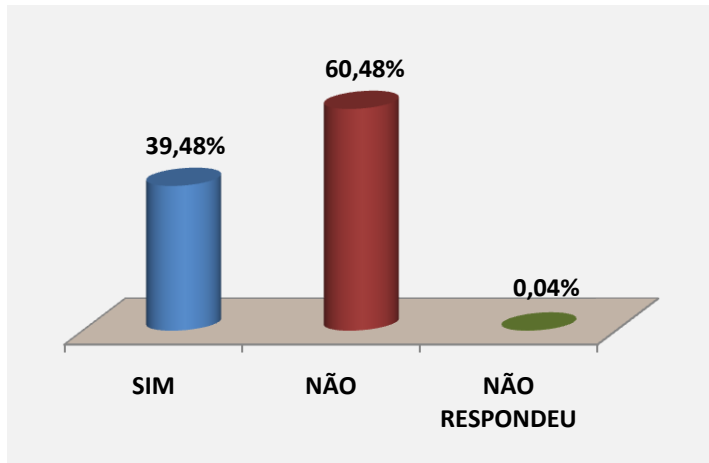
A atenção às urgências também é considerada prioritária no âmbito do SUS, e vem sendo orientada, a partir de 2003, pela Política Nacional de Atenção às Urgências (Portaria nº 1.863 de 29 de setembro de 2003).



A Atenção às Urgências deve fluir em todos os níveis do SUS, organizando a assistência desde as Unidades Básicas, Equipes de Saúde da Família até os cuidados pós-hospitalares na convalescença, recuperação e reabilitação (MS, 2006)

Quase 40% dos respondentes procuraram serviços de urgência e emergência pelo SUS nos últimos 12 meses.

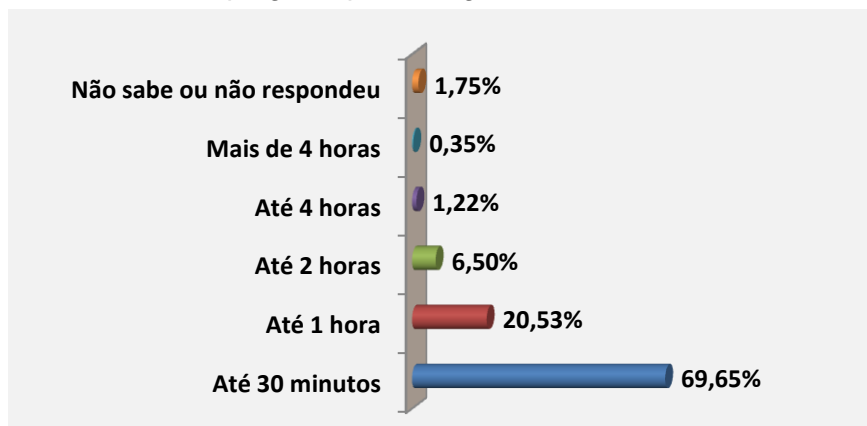
Gráfico 25: Entrevistados que procuraram atendimento de urgência e emergência pelo SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Em geral, os usuários buscam atendimento de urgência/emergência nos Prontos-Socorros, Unidades 24 horas e Unidades de Pronto Atendimento – UPA. Cerca de 70% dos entrevistados gastaram até 30 minutos para chegar ao serviço de urgência/emergência.

Gráfico 26: Tempo gasto para chegar à Unidade onde foi atendido

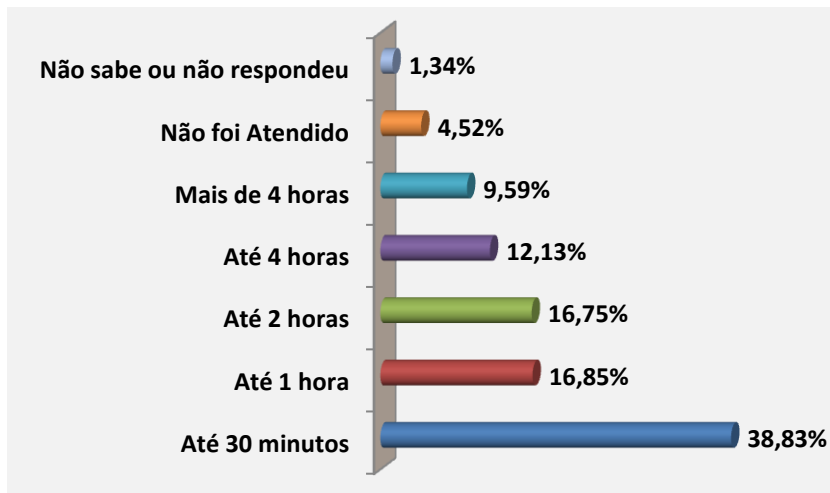


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.



Quanto ao tempo de espera para ser atendido, 38,83% dos entrevistados aguardaram até 30 minutos entre o momento da chegada ao local de atendimento e o momento do atendimento. Destaca-se que 4,52% dos entrevistados nem chegaram a ser atendidos.

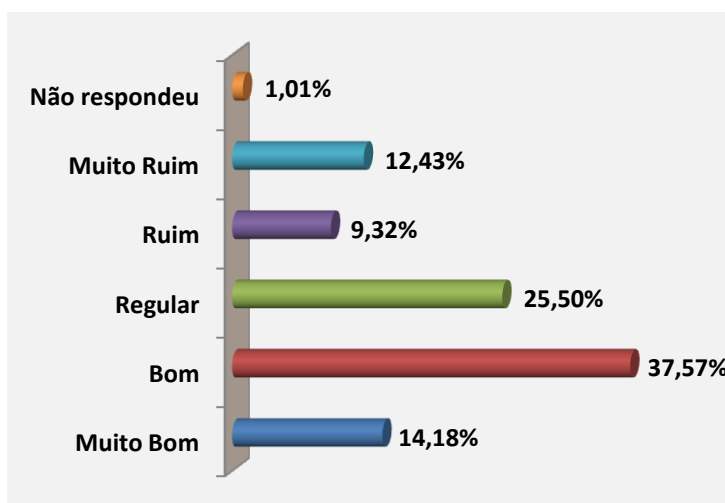
Gráfico 27: Tempo de espera para ser atendido



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Questionados sobre o atendimento recebido nos serviços de urgência/emergência, 51,75% dos entrevistados avaliaram como “bom” ou “muito bom”, 25,50% como regular e 21,75% como “ruim” ou “muito ruim”.

Gráfico 28: Avaliação do atendimento na UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS

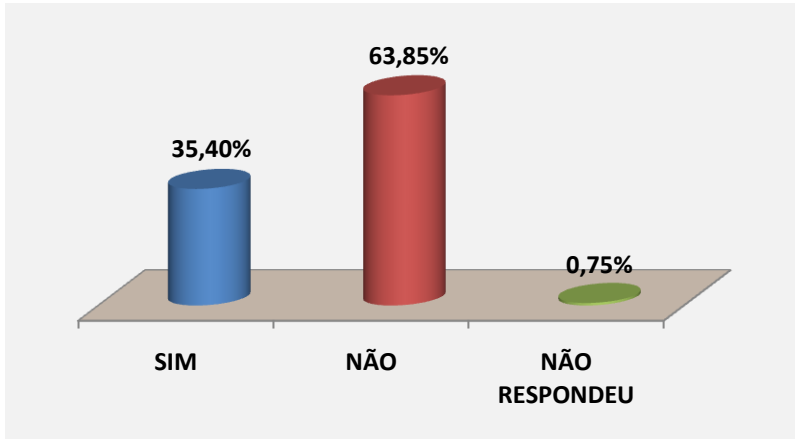


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.



Quanto à continuidade da assistência, 35,40% dos entrevistados atendidos na urgência/emergência receberam encaminhamento para realização de outro procedimento.

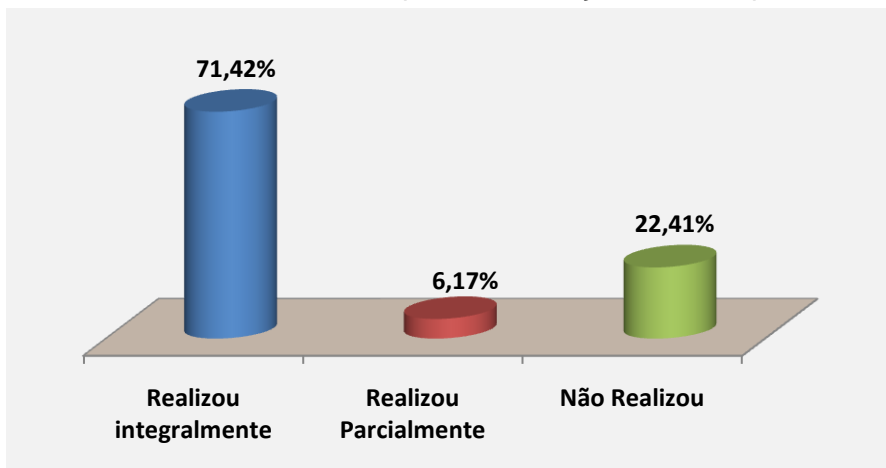
Gráfico 29: Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Dentre os respondentes que receberam encaminhamento para exames, 71,42% realizaram integralmente e 6,17% parcialmente. 22,41% não conseguiram realizar.

Gráfico 30: Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Exames

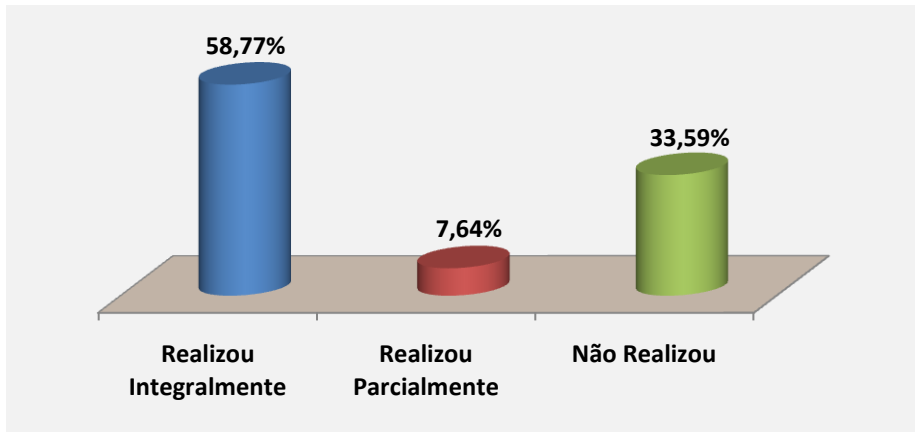


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.



No que diz respeito à consulta com especialista, 58,77% dos entrevistados realizaram integralmente, 7,64% realizaram parcialmente e 33,59% não realizaram.

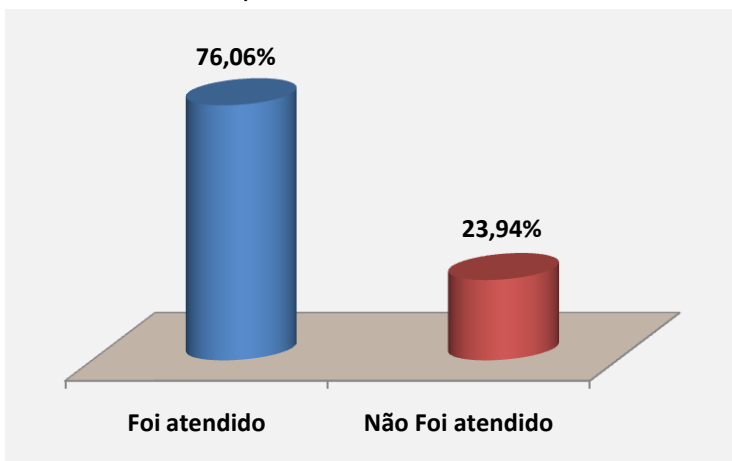
Gráfico 31: Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Consulta com especialista



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Dentre os entrevistados que receberam encaminhamento para uma Unidade Básica de Saúde, 76,06% foram atendidos.

Gráfico 32: Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Encaminhamento para Unidade Básica de Saúde

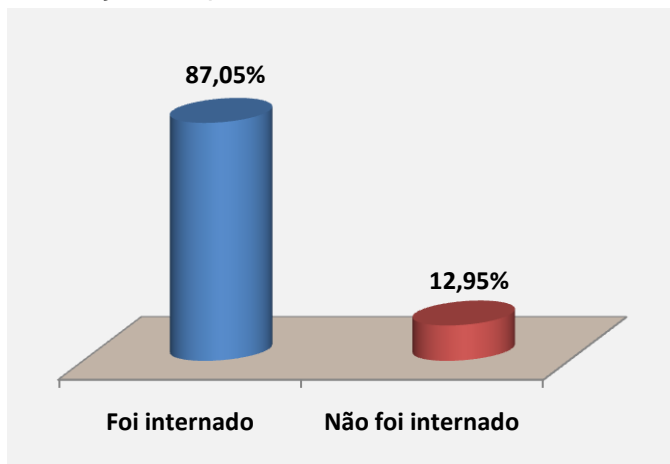


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.



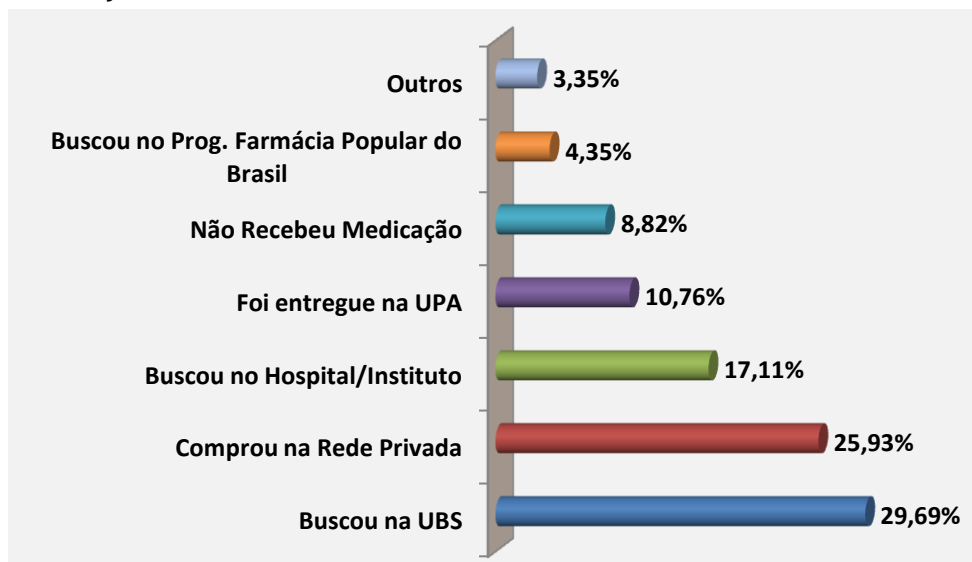
87,05% dos entrevistados atendidos na urgência/emergência que receberam encaminhamento foram internados. Este percentual foi maior entre os pacientes atendidos na urgência/emergência.

Gráfico 33 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Internação Hospitalar



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Gráfico 34 – Encaminhamento para a realização de outro procedimento pelo SUS – Medicação



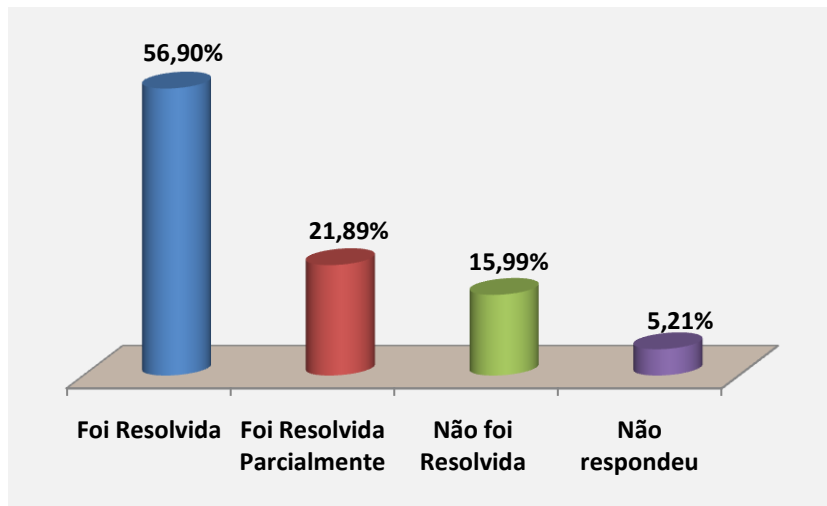
Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.



29,69% dos pesquisados buscaram a medicação nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), 25,93% compraram na rede privada e 17,11% buscaram no Hospital/Instituto. 10,76% dos medicamentos foram entregues na UPA e ainda 8,82% dos pacientes não receberam medicação.

Na percepção dos entrevistados, 78,79% tiveram sua demanda resolvida ou parcialmente resolvida. Por se tratar de um atendimento de urgência/emergência, o percentual de “não resolvido” foi alto, cerca de 16%.

Gráfico 35: Ao fim do atendimento você acha que sua demanda

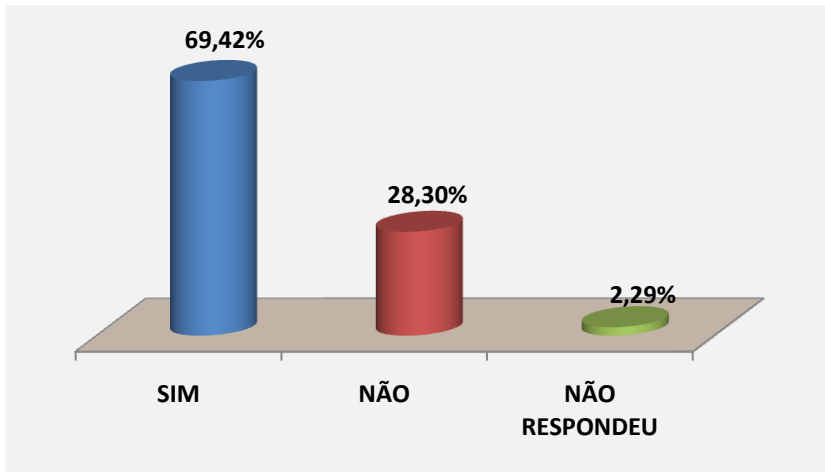


Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Assim, o índice de pesquisados que recomendariam a unidade onde foi atendido para um amigo ou familiar foi menor (69,42%) do que na atenção básica, incluindo a atenção odontológica.



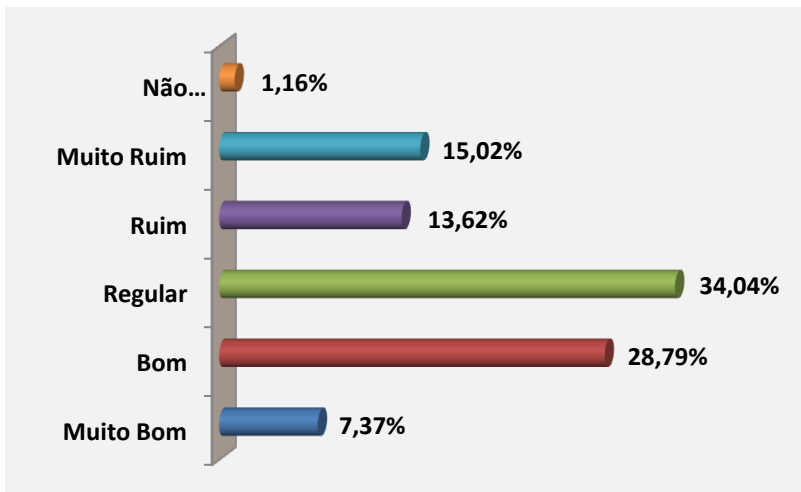
Gráfico 36 Recomendaria a UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro para um amigo ou familiar



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Ao final da pesquisa foi perguntado aos entrevistados a sua opinião sobre o SUS, de uma forma geral. Dessa forma, 36,16% avaliaram o SUS como “bom” e “muito bom”. 34,04% avaliaram como regular e 28,64% como “ruim” ou “muito ruim”.

Gráfico 37: Avaliação Geral do Sistema Único de Saúde (SUS)



Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Ao comparar as respostas dos entrevistados que foram atendidos na atenção básica, atenção odontológica e urgência/emergência pode-se perceber que houve uma discreta variação de opinião.



Tabela 1: Avaliação Geral do Sistema Único de Saúde – SUS, nas três formas de atenção.

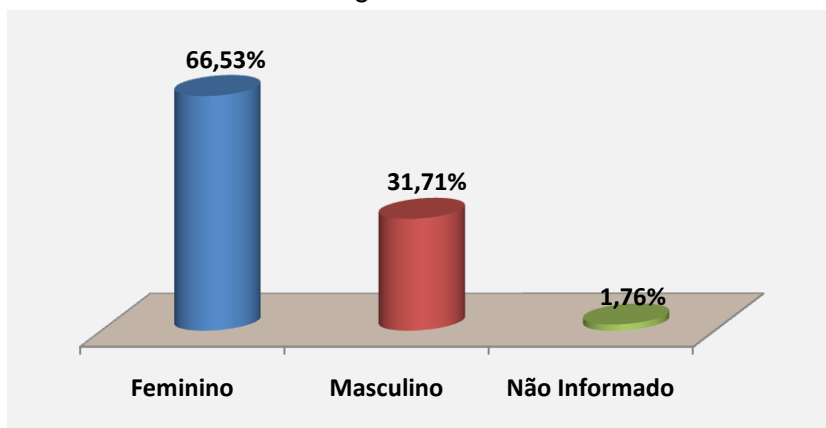
Avaliação	Atenção básica	Atenção odontológica	Urgência/ Emergência
Muito Bom	7,66%	10,36%	7,61%
Bom	29,99%	30,22%	27,36%
Regular	35,04%	34,98%	34,05%
Ruim	13,02%	11,05%	13,95%
Muito Ruim	14,29%	13,40%	17,03%

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Perfil dos usuários do SUS

Em todas as pesquisas realizadas pela Ouvidoria os dados de perfil são coletados para possibilitar a análise dos dados por sexo (identidade de gênero), idade, escolaridade, raça/cor e renda familiar.

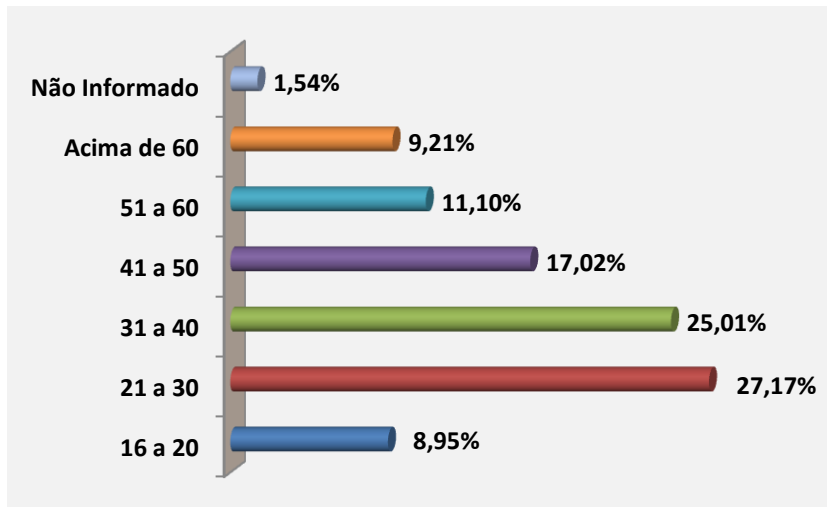
Apresentamos abaixo o perfil dos entrevistados que participaram desta pesquisa de satisfação. Verificamos que a maioria dos entrevistados é do sexo feminino (66,53%).

Gráfico 38: Identidade de gênero

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

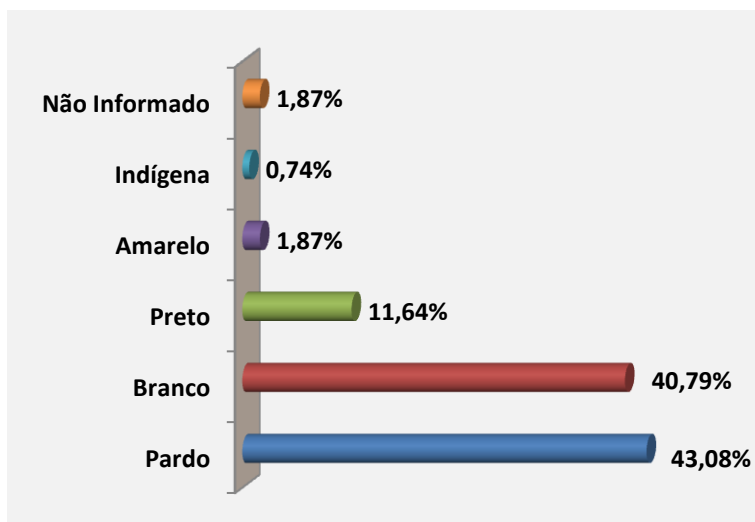
A maior concentração de entrevistados tem entre 21 e 40 anos, o que corresponde a 52,18% do total de respondentes.



Gráfico 39: Idade

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Quanto à cor/raça, 83,87% dos entrevistados se consideram brancos ou pardos.

Gráfico 40: Cor/Raça

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

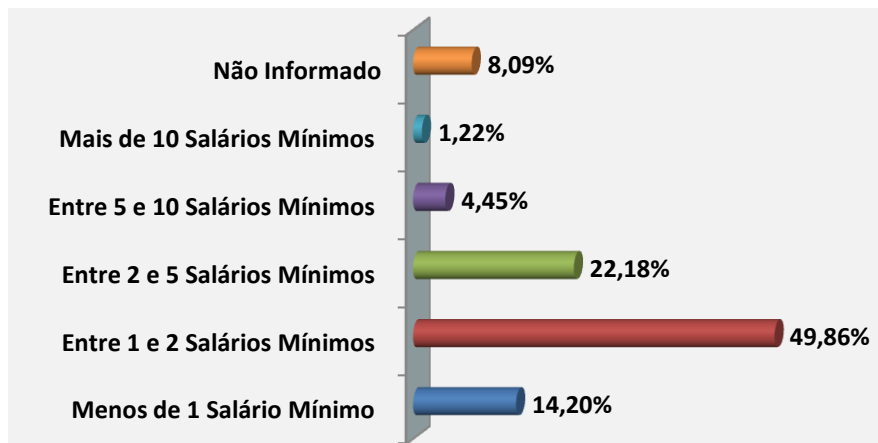
No que tange à escolaridade, os respondentes que possuem nível médio completo correspondem a 42,29%, seguido do nível fundamental com 25,93%.



Gráfico 41: Escolaridade

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Com relação à renda familiar, quase metade dos entrevistados (49,86%) ganham entre 1 e 2 salários mínimos.

Gráfico 42: Renda familiar

Fonte: Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Destaques

A maior procura dos usuários foi por consultas, 78,66%, seguida de medicamentos com 52,74% e exames com 49,17%.



36,16% dos entrevistados que foram atendidos nos últimos 12 meses avaliaram o SUS como “bom” ou “muito bom”, 34,04% como “regular” e 28,64% como “ruim” ou “muito ruim”.

Atenção básica

O serviço mais utilizado foi a atenção básica, relatado por 80,72% dos entrevistados.

Mostrou-se realmente o serviço de acesso mais rápido à população, pois 86,72% gastaram até 30 minutos para chegar à unidade básica de saúde.

A avaliação dos profissionais dentistas e agentes comunitários de saúde, são, respectivamente, 79,68% e 72,73% nos conceitos “bom” e “muito bom”.

Atenção odontológica

Apenas 17,92% dos entrevistados buscaram atendimento odontológico.

Urgência/Emergência

39,48% dos entrevistados buscaram atendimento nos serviços de urgência/emergência.

Dentre os entrevistados que utilizaram a urgência/emergência, 45,73% relataram que o tempo de espera para ser atendido foi entre 1 e 4 horas.

Comparação entre os tipos de atenção avaliados

Dentre as pessoas que buscaram atendimento odontológico, 17,96% não foram atendidos. Na atenção básica esse percentual foi de 5,06% e na urgência/emergência foi de 4,52%.

O maior grau de resolubilidade das demandas foi para as unidades básicas de saúde onde 60,07% de seus usuários as consideraram totalmente resolvidas. Este percentual foi 56,90% na urgência/emergência e de 46,72% na atenção odontológica.



O serviço mais recomendado para amigos ou familiares foi o atendimento odontológico, relatado por 81,86% de quem o utilizou. Dentre os entrevistados atendidos na atenção básica este percentual foi de 74,08% e na urgência/emergência foi de 69,42%.

Continuidade da assistência após o atendimento na atenção básica

48,81% receberam encaminhamento para outro procedimento pelo SUS.

Daqueles que receberam encaminhamento para exames, 59,54% realizaram integralmente, 10,11% parcialmente e 30,36% não realizaram.

As consultas com especialista foram realizadas integralmente por 55,67% dos entrevistados, integralmente por 9,45% e 34,87% não realizaram.

72,79% foram atendidos na urgência/emergência e 27,21% não conseguiram esse atendimento.

Dentre aqueles que receberam encaminhamento para internação hospitalar, 75,64% conseguiram se internar.

9,88% dos respondentes não receberam a medicação prescrita e 18,66% compraram na rede privada. 61,59% conseguiram a medicação pelo SUS e ainda 7,41% buscaram no Programa Farmácia Popular.

Continuidade da assistência após atendimento de urgência/emergência

35,40% dos entrevistados atendidos na urgência/emergência receberam encaminhamento para realização de outro procedimento.

Dentre os que receberam encaminhamento, 71,42% realizaram integralmente, 6,17% parcialmente e 22,41% não conseguiram realizar os exames.

As consultas com especialistas para 58,77% dos encaminhados foram realizadas integralmente, para 7,64% parcialmente e 33,59% não realizaram.

Da urgência para a atenção básica 76,06% foram atendidos em uma unidade básica de saúde, índice próximo daqueles que receberam o encaminhamento inverso.

A partir da urgência, o índice dos entrevistados que conseguiram internação foi de 87,05%, valor maior do que os que partiram da atenção básica.



8,82% dos respondentes não receberam a medicação prescrita e 25,93% compraram na rede privada, índice esse maior do que quem precisou comprar quando atendido pela atenção básica. 57,56% conseguiram a medicação pelo SUS e ainda 4,35% buscou no Programa Farmácia Popular.

CONCLUSÕES

O SUS é o sistema mais complexo do Brasil, para muitos é exemplo de federalismo cooperativo, onde os interesses são comuns e indissociáveis e devem ser harmonizados em nome dos interesses local, regional e estadual e nacional. Para qualificar do sistema é necessário busca constante de dados, dos mais variáveis, desde a quantidade de profissionais até se o usuário ficou satisfeito com a consulta e os encaminhamentos.

Esta qualificação com as pesquisas em saúde podem contribuir na identificação dos problemas individuais e coletivos de saúde da população, por meio da análise da situação encontrada e da busca de possíveis alternativas, objetivando a melhoria da qualidade de vida, dentre outros.

Na área da saúde, diversos autores têm destacado a importância e o papel da informação para as atividades de planejamento, execução, controle e avaliação da política de saúde, tanto em seus aspectos técnicos quanto gerencial. Apesar disso, a utilização das informações ainda é insatisfatória nos processos de qualificação da gestão e do controle social.

A inclusão do usuário na avaliação tem sido valorizada não apenas por constituir-se em um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, mas por estar potencialmente relacionada à maior adequação no uso do serviço.

Existe pouco consenso entre os pesquisadores sobre as diversas estratégias para a avaliação da satisfação de usuários e da possibilidade de vieses metodológicos influenciarem os resultados.

Vale considerar que, embora haja falta de consenso, a forma mais eficaz de conceber o conceito de satisfação é considerar as expectativas e a percepção que os usuários têm dos serviços recebidos.



A *Pesquisa de Satisfação com Usuários do SUS*, bem como as outras pesquisas realizadas pela Ouvidoria Geral do SUS podem trazer elementos importantes que podem subsidiar o Ministério da Saúde em ações voltadas para a melhoria do acesso e qualidade do atendimento prestado.

Assim, a realização de pesquisas trouxe uma nova dimensão à atuação da Ouvidoria como instrumento de gestão, à medida que o conhecimento adquirido foi utilizado pelos gestores no monitoramento e avaliação dos serviços, programas e ações do Ministério da Saúde.

O principal desafio é a capacidade de incorporação dos resultados pela gestão. É preciso que os novos conhecimentos sejam utilizados em benefício da população. Daí a importância de transformar a pesquisa em saúde em pesquisa para a saúde, ou seja, direcionada às necessidades de saúde das pessoas.



REFERÊNCIAS

- ESPERIDIÃO, Monique. Trad, Leny Alves do Bonfim. **Avaliação de satisfação de usuários**. Salvador: Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia, 2005.
- GÓMEZ, Maria Nélida González de. **Informação: dos estoques às redes**. Ciência da Informação. Brasília, 1995.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Política Nacional de Atenção às Urgências/Ministério da Saúde**. 3. ed. ampliada. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.
- _____. **Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS: ParticipaSUS**. Ministério da Saúde, 2. ed. Brasília, 2009.
- _____. Portaria nº 2.488, de 21 de outubro de 2011. Brasília, 2011.
- _____. **Projeto SBBrasil 2010: Pesquisa Nacional de Saúde Bucal – Resultados Principais**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011
- _____. Secretaria de Atenção à Saúde. **Acolhimento à demanda espontânea**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011.



ANEXO: QUESTIONÁRIO DA PESQUISA**Pergunta Introdutória**

0- Você utilizou o Sistema Único de Saúde – SUS, ou seja, um sistema público de Saúde municipal, estadual ou federal, nos últimos 12 meses, para vacinação, consultas, exames, atendimento de urgência, internação ou para pegar medicamentos?

R:

Sim

Não

0- Você levou, nos últimos 12 meses, seu filho(a) menor de 16 anos para atendimento no SUS tais como vacinação consultas, exames, atendimento de urgência, internação ou para pegar medicamentos?

R:

Sim

Não

1 - Para qual(is) atendimento(s) você procurou o SUS (pode marcar mais de uma opção):

- Vacinação, curativos, orientações
- Consultas médicas
- Consulta odontológica
- Exames de laboratório ou imagem
- atendimentos de Urgência/SAMU
- Internações
- Para pegar medicamentos

Atenção Básica (exceto Saúde Bucal)

2 - Você é atendido por uma Equipe de Saúde da Família na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde que atende a região onde você mora?

- Sim
- Não
- Não Sei



3 - Você recebeu em sua casa a visita de um Agente Comunitário de Saúde ou algum membro da Equipe de Saúde da Família nos últimos 6 meses?

- Sim
- Não
- Não Sei

(Se não ou não sei, ir para a questão 5)

4 - Como você avalia a atuação do Agente Comunitário de Saúde no acompanhamento e promoção da saúde de sua família?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Boa
- Muito Boa

5 - Você procurou atendimento pelo SUS numa Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde, nos últimos 12 meses:

- Sim
- Não

(Se não, ir para a questão 15)

6 - Quanto tempo você gastou para chegar à Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde/ Centro de Saúde?

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas
- Até 4 horas
- Até 12 horas
- Mais de 12 horas
- Mais de 1 dia
- Não sei



7 - Quanto tempo você esperou para ser atendido na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde? (Tempo entre o momento da chegada à unidade de saúde e o momento do atendimento)

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas
- Até 4 horas
- Mais de 4 horas
- Não foi atendido
- Não sei

8 - Você precisou agendar a consulta com o médico na Unidade Básica de Saúde/ Posto de Saúde/ Centro de Saúde

- Não, fui atendido no dia
- Sim, fui atendido no dia seguinte
- Sim, fui atendido em até 1 semana
- Sim, fui atendido em até 2 semanas
- Sim, fui atendido em até 1 mês
- Sim, fui atendido em mais de 1 mês
- Não sei

9 - Como você avalia o atendimento da equipe de enfermagem?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Bom
- Muito Bom



10 - Como você avalia o atendimento do médico?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Bom
- Muito Bom

11- Ao fim do atendimento no Centro de Saúde você acha que sua demanda:

- Foi Resolvida
- Foi Resolvida Parcialmente
- Não foi Resolvida

12 - Você recomendaria o Centro de Saúde para um amigo ou familiar?

- Sim
- Não

13 - Você recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento pelo SUS?

- Sim
- Não

(Se não, ir para questão 15)

14 - O encaminhamento foi para qual procedimento? Conseguiu realizar?

- Exames Realizou integralmente Realizou parcialmente Não realizou
- Consulta com Especialista Realizou integralmente Realizou parcialmente Não realizou
- Encaminhamento para Urgência Foi atendido Não foi atendido
- Internação Hospitalar Foi internado Não foi internado
- Medicação Foi entregue na UPA Buscou na UBS Buscou no Aqui tem Farmácia Popular Buscou na Farmácia popular Buscou no Hospital/Instituto Não recebeu medicação Comprou na Rede Privada Outros



Atenção Odontológica

15 - Você buscou atendimento com dentistas, pelo SUS, nos últimos 12 meses?

Sim

Não

(Se não, ir para questão 23)

16 - Onde foi este atendimento:

Unidade Básica de Saúde - UBS

Centro de Especialidades Odontológicas - CEO

UBS e depois foi encaminhado para o CEO

17 - Quanto tempo você gastou para chegar à Unidade onde foi atendido?

Até 30 minutos

Até 1 hora

Até 2 horas

Até 4 horas

Até 12 horas

Mais de 12 horas

Mais de 1 dia

Não sei

18 - Quanto tempo você esperou para ser atendido pelo dentista? (Tempo entre o momento de chegada ao consultório do dentista e o momento em que foi atendido)

Até 30 minutos

Até 1 hora

Até 2 horas

Até 4 horas

Mais de 4 horas

Não foi atendido

Não sei



19 - Como você avalia o atendimento pelo dentista do SUS?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Bom
- Muito Bom

20 - Você completou o seu tratamento dentário?

- Sim
- Ainda estou fazendo
- Não

21 - Você avalia que sua demanda foi resolvida:

- Sim
- Parcialmente
- Não foi Resolvida

22 - Você recomendaria o Centro de Saúde ou o CEO para um amigo ou familiar?

- Sim
- Não

Urgência e Emergência

23 - Você procurou atendimento de urgência em uma UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS, nos últimos 12 meses?

- Sim
- Não

(Se não, ir para questão 32)



24 - Onde foi este atendimento:

- UPA
- Unidade 24 horas
- Pronto Socorro do SUS
- Não sei

25 - Quanto tempo você gastou para chegar a UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS?

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas
- Até 4 horas
- Até 12 horas
- Mais de 12 horas
- Mais de 1 dia
- Não sei

26 - Quanto tempo você esperou para ser atendido na UPA, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS? (Tempo entre o momento de chegada ao local de atendimento e o momento em que foi atendido)

- Até 30 minutos
- Até 1 hora
- Até 2 horas
- Até 4 horas
- Mais de 4 horas
- Não foi atendido
- Não sei



27 - Como você avalia o atendimento nesta UPA – Unidade de Pronto Atendimento, Unidade 24 horas ou Pronto Socorro do SUS?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Bom
- Muito Bom

28 - Você recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento?

- Sim
 - Não
- (Se não, ir para questão 30)

29 - O encaminhamento foi para qual procedimento? Conseguiu Realizar?

- Exames Realizou integralmente Realizou parcialmente Não realizou
- Consulta com Especialista Realizou integralmente Realizou parcialmente Não realizou
- Encaminhamento para UBS Foi atendido Não foi atendido
- Internação Hospitalar Foi internado Não foi internado
- Medicação Foi entregue na UPA Buscou na UBS Buscou no Aqui tem Farmácia Popular Buscou na Farmácia popular Buscou no Hospital/Instituto Não recebeu medicação Comprou na Rede Privada Outros

30 - Ao fim do atendimento na Unidade você acha que sua demanda:

- Foi Resolvida
- Foi Resolvida Parcialmente
- Não foi Resolvida

31 - Você recomendaria a UPA para um amigo ou familiar?

- Sim
- Não



32 - Você ou seu dependente (menor de 16 anos) tem Plano de Saúde:

- Sim;
- Sim, o dependente
- Sim, ambos
- Não
- Não informado

33 - No geral, como você avalia o SUS - Sistema Único de Saúde?

- Muito Ruim
- Ruim
- Regular
- Bom
- Muito Bom

34 - Se **SIM**, fazer os seguintes questionamentos:

Quais os motivos o(a) levaram a adquirir um plano de saúde? (Resposta aberta)

35 - Por que o senhor(a) optou por utilizar o SUS em vez do Plano de Saúde?

(Resposta aberta)

PERFIL

1. Qual sua Idade:

- Menor de 16 anos
- 16 a 20
- 21 a 30
- 31 a 40
- 41 a 50
- 51 a 60
- Acima de 60
- Não informado



2. Identidade de gênero:

- Feminino
- Masculino
- Não Informado

3. Qual a sua Cor/Raça:

- Branco
- Preto
- Amarelo
- Pardo
- Indígena
- Não Informado

4. Qual a Renda de sua família:

- Menos de 1 Salário Mínimo
- Entre 1 e 2 Salários Mínimos
- Maior que 2 até 5 Salários Mínimos
- Maior que 5 até 10 Salários Mínimos
- Mais de 10 Salários Mínimos
- Não Informado

5. Qual a sua Escolaridade:

- Não Sabe Ler/Escrever
- Alfabetizado (Pessoa capaz de ler e escrever pelo menos um bilhete simples no idioma que conhece)
- Nível Fundamental Completo (1º Grau Completo)
- Nível Médio Completo (2º Grau Completo)
- Superior Completo
- Especialização/Residência
- Mestrado
- Doutorado
- Pós-Doutorado
- Não Informado



AUTORIA

Luís Carlos Bolzan – Diretor do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Endereço eletrônico: luis.bolzan@saude.gov.br

Luciana Camila dos Santos Brandão – Bolsista do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Endereço eletrônico: luciana.camila@saude.gov.br

Luciana de Aguiar Albano Guimarães – Consultora do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Endereço eletrônico: luciana.albano@saude.gov.br

Vaneuza Nascimento Santos Andrade – Consultora do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS.

Endereço eletrônico: vaneuza.andrade@saude.gov.br

