



## **CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE NA UNIDADE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE- UAPS SÃO PEDRO LOCALIZADA NO MUNICÍPIO DE JUIZ DE FORA-MG**

**ALUNA: CAROLINE FARIA DE CASTRO  
ORIENTADORA: TERESA CRISTINA SOARES**

### **1) Introdução**

A qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos de saúde é um fator que corrobora para uma boa resolutividade das ações em saúde. Desse modo, torna-se de grande valia a priorização de um bom atendimento e acolhimento.

O conceito de saúde tornou-se mais abrangente ao longo dos anos, envolvendo outros aspectos e não somente a ausência de doenças. O acolhimento dentre outras coisas, visa a organização da porta de entrada da unidade de saúde, facilitando o primeiro contato do usuário e equipe de saúde com o intuito de humanizar o atendimento e proporcionar o melhor alcance da satisfação do usuário, e de acordo com Fleck (2000, pág 34) a Organização Mundial da Saúde (OMS) define a saúde como "um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afecções e enfermidades". Diante disso, o ser humano não pode ser mais visto estritamente só pelo lado físico, mas também como um ser inserido num contexto bio-psico-social, e se torna de suma importância que os trabalhadores da saúde estejam preparados, tanto no sentido profissional e ético, quanto no emocional para que possa haver uma maior resolutividade nas suas ações, e poderem tranquilizar e acalmar os pacientes (BRAZ, 2013).

Diante dessa ampliação do conceito de saúde torna-se necessário que os prestadores destes serviços, tanto os funcionários administrativos quanto os da área da saúde, busquem incorporar práticas para obtenção de um atendimento mais



acolhedor e humanizado aos usuários. A prática mais acolhedora não pode ser isolada a determinado setor, ela deve envolver o trabalho de toda equipe da unidade de saúde, em um trabalho integrado por todos funcionários. De acordo com o Plano Diretor da Atenção Primária em Saúde - PDAPS-JF (2001, pág 110) o acolhimento, dentre outras coisas, visa a organização da porta de entrada da unidade de saúde, facilitando o primeiro contato do usuário e equipe de saúde com o intuito de humanizar o atendimento e proporcionar o melhor alcance da satisfação do usuário.

Silveira et al (2004, pág 71) asseveram que o ato de acolher, relacionado aos serviços de saúde, significa “receber bem, ouvir a demanda, buscar formas de compreendê-la e solidarizar-se com ela. Deve ser realizada por toda equipe de saúde, em toda relação profissional de saúde - pessoa em cuidado”. Para Braz (2013, pág 21), humanização implica em “tratar com respeito, carinho, amor, educação, empatia; capacidade de se colocar no lugar do outro e aceitá-lo; acolhimento; diálogo; tolerância; aceitar as diferenças, em suma, resgatar a dimensão humana nas práticas de saúde”.

As boas práticas de atendimento e acolhimento devem ser realizadas para proteger os interesses dos usuários, no que diz respeito ao tratamento justo, equitativo e apropriado. Com isto se tornará mais fácil a acessibilidade dos usuários e a obtenção de respostas para suas necessidades podendo assim utilizar com melhor eficácia os serviços de saúde (LUZ, 2012).

De acordo com dados levantados pela Ouvidoria Municipal do município de Juiz de Fora (MG) no ano de 2010, em matéria veiculada no site ACESSA.COM, constatou-se muitas reclamações referentes a queixas relacionadas a mau atendimento que envolvem servidores municipais, funcionários terceirizados, contratados e prestadores de serviço. Estas queixas incluem ausência de uma atenção mínima, desinteresse do profissional pelo usuário, falta de sensibilidade à experiência de sofrimento, falta de cordialidade. Fazem parte deste universo não só o corpo de profissionais da área de saúde, mas também os do setor administrativo, os quais são a porta de entrada do atendimento ao público, e, portanto, precisam ser qualificados e treinados para saberem recepcionar, escutar e orientar corretamente os pacientes.



Este primeiro contato é de grande importância, visto que os pacientes, quando procuram um atendimento, se encontram muitas das vezes em uma condição de fragilidade e necessitam de um bom acolhimento e que este seja o mais humanizado possível (BRAZ, 2013). Logo, participarão do projeto os funcionários administrativos e os profissionais da área de saúde lotados na UAPS São Pedro do município de Juiz de Fora.

Segundo Relatório do núcleo de humanização e ouvidoria do Hospital Universitário /Centro de Atenção à Saúde da Universidade Federal de Juiz de Fora (HU/ CAS UFJF) referente ao ano de 2012, a falta de traquejo dos funcionários e o modo como estes, em geral, estão dispensando tratamento aos usuários demonstra a falta de preparo destes na recepção e acolhimento aos usuários dos serviços de saúde. Os profissionais do setor da saúde acabam absorvendo uma prática de trabalho que os condiciona a uso de jargões, termos técnicos frios e acabam com isso não usando uma linguagem e conduta humanizada, mostrando assim um certo descaso e falta de compromisso com o outro, que muitas das vezes está vulnerável e precisa de informações claras e objetivas que o orientem corretamente. Ainda destaca que a possível causa para essa má prestação do atendimento está relacionada a situações de estresse, más condições de trabalho, pouca qualificação e treinamento para lidar com atendimento ao público, pouca responsabilização e compromisso dos profissionais com os usuários, demanda excessiva, baixos salários, dentre outras.

Cabe aos gestores planejarem estratégias que possibilitem melhorar a qualidade e eficiência no atendimento ao público, buscando sempre a capacitação dos empregados. Criar instrumentos de avaliação de desempenho com vistas a melhorar as atividades realizadas e técnicas de como prestar um bom atendimento ao público e que este seja baseado em práticas humanizadas (TRINDADE, 2010).



## 2) Justificativa

O projeto de intervenção será implantado na Unidade de Atendimento Primário em Saúde (UAPS) São Pedro, localizada no município de Juiz de Fora – MG, onde os funcionários passarão por atividades para os preparar, treinar, capacitar, com o intuito de inserir práticas mais humanizadas no atendimento aos usuários dos serviços de saúde. Esta unidade de saúde apresenta-se estruturada sob o modelo Programa de Agentes Comunitários (UAPS-PACS) e abrange uma população de 24.627 pessoas (JUIZ DE FORA, 2013).

A importância de um projeto que vise diminuir as reclamações quanto ao mau atendimento que muitas vezes ocorre no setor da saúde se deve ao fato deste ser um dos pontos mais abordados pelos usuários destes serviços. Este problema envolve não somente os profissionais da área de saúde, mas também os do setor administrativo, os quais são a porta de entrada do atendimento ao público, e, portanto, precisam ser qualificados e treinados para saberem recepcionar, escutar e orientar corretamente os pacientes.

O modo como o usuário do serviço de saúde é tratado e acolhido influi muito no prosseguimento dos tratamentos e na resolutividade dos problemas, evitando até agravamentos e que se chegue a problemas de saúde mais complexos e mais onerosos para o sistema de saúde, sem contar que muitos usuários acabam fazendo uma propaganda negativa do SUS e denegrindo ainda mais a sua imagem, fazendo com que este se enfraqueça cada vez mais.

O público alvo da intervenção será composto pela equipe multiprofissional e funcionários administrativos na Unidade de Atendimento Primário em Saúde (UAPS) localizada no município de Juiz de Fora - MG.

Para se educar os profissionais que trabalham no setor da saúde, seria relevante a realização de um trabalho de conscientização, para capacitar e treinar toda a equipe de profissionais que trabalham na UAPs São Pedro, mostrando a estes que, muitas das vezes, o paciente se encontra em uma condição de fragilidade e o quanto é importante um bom atendimento e acolhimento, devendo se priorizar



uma maior humanização. Tendo essa visão e vendo o quanto é importante um bom atendimento, os profissionais poderão reorientar o modo como prestam atendimento aos usuários. Há de se ressaltar que os gestores devem se responsabilizar pelo planejamento e pela implantação dessas estratégias, e também por cobrar dos profissionais a importância da prática de um bom atendimento aos usuários. Tais ações deverão ser cobradas pelas Secretarias de Saúde, as quais estão subordinados os gestores.

Portanto, este tema apresenta uma grande relevância, sendo importante para o usuário do serviço e também para o próprio SUS, que no trabalho em questão será representado pela Unidade de Atenção Primária a Saúde de São Pedro, pois foi constatado por meio de uma visita técnica que esta apresenta uma pequena e precária infraestrutura em relação a população que abrange.

### **3) Objetivo Geral**

- Capacitar a equipe multiprofissional de saúde e os funcionários administrativos da UAPs São Pedro a respeito da importância de um atendimento e acolhimento humanizado aos usuários dos serviços de saúde.

### **4) Objetivos Específicos**

- Melhorar a interação entre profissionais e usuários da UAPs São Pedro;
- Fortalecer a implementação da Política Nacional de Humanização na UAPs São Pedro.



## 5) Metodologia/Detalhamento do projeto

Para a implementação do projeto de intervenção será feito um trabalho de conscientização desses profissionais supracitados quanto à prestação de um atendimento e acolhimento mais humanizado.

### **Ações propostas para se trabalhar a conscientização da equipe de saúde e dos funcionários da recepção/atendimento na UAPS:**

- Reunião dos gestores da UAPS São Pedro para apresentação do projeto aos funcionários desta;
- Reunião da equipe que fará a capacitação/treinamento para elaboração e desenvolvimento das atividades que serão realizadas. A equipe será composta pelos seguintes profissionais: psicólogo, assistente social, enfermeiro e administrador, os quais se reunirão na própria unidade de saúde e irão seguir as determinações do gestor local;
- Realização das atividades de treinamento e conscientização que serão aplicadas pelos profissionais descritos acima, as quais deverão ser feitas na própria unidade de saúde, em uma sala apropriada para este fim, mediante:
  - Palestras educativas sobre a Humanização em saúde;
  - Discussão oral coletiva sobre o conteúdo abordado nas palestras educativas.
  - Apresentação de filmes/vídeos e slides sobre o tema;
  - Criação e distribuição de panfletos para os funcionários da UAPS São Pedro, que serão elaborados e impressos no local informando da importância do atendimento e do acolhimento humanizado nos serviços de saúde;
  - Distribuição da Cartilha sobre Acolhimento (PNH) do Ministério da Saúde, que será feita pela equipe de profissionais responsável pelo treinamento aos



funcionários da UAPS São Pedro sendo a Cartilha impressa no local e pelos responsáveis pela capacitação;

-Elaboração de frases e cartazes de sensibilização sobre o tema que serão fixados na unidade de saúde pela equipe de treinamento para os funcionários da UAPS

- Avaliação e monitoramento das atividades por meio de questionário elaborado pela equipe de recursos humanos da Secretaria de Saúde do município de Juiz de Fora - MG, o qual será aplicado aos usuários do serviço de saúde da UAPS São Pedro. A aplicação do questionário será realizada pelo profissional assistente social do quadro integrante de funcionários da unidade de saúde em questão. Esta aplicação será feita no mês seguinte às atividades de treinamento e conscientização.

## 6) Resultados Esperados

Os resultados serão medidos mediante a aplicação de questionários elaborados pela equipe de recursos humanos os quais serão aplicados aos usuários do serviço de saúde em questão para que estes possam dar um feedback em relação a qualidade do atendimento prestado.

Espera-se que estes demonstrem:

- Diminuição de queixas à ouvidoria;
- Usuários melhor orientados sobre direitos e deveres, para que possam usufruir dos serviços de saúde de modo mais eficaz;
- Maior satisfação dos usuários com o atendimento prestado e com isso possibilitará uma redução dos conflitos existentes entre estes e a equipe.

## 7) Cronograma

Tabela 1: Cronograma. Autor: Caroline F. Castro

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO					
Item	Atividade	Período (mês)			
		AGO	SET	OUT	NOV
1	Reunião dos gestores para apresentação do projeto.	X			
2	Reunião da equipe de capacitação/treinamento para elaboração das atividades.	X			
3	Realização de palestras educativas.		X	X	
4	Realização de Discussão oral coletiva.		X	X	
5	Apresentação de Recursos Audiovisuais e Datashow.		X	X	
6	Criação e distribuição de panfletos.		X		
7	Distribuição da Cartilha sobre Acolhimento (PNH).		X		
8	Elaboração de frases e cartazes de sensibilização sobre o tema.		X		
9	Elaboração de questionário para avaliação e monitoramento das atividades.				X
10	Aplicação do questionário para os usuários dos serviços de saúde.				X





A capacitação terá duração total de quatro meses; sendo que as palestras educativas, a discussão oral coletiva e a apresentação de recursos audiovisuais e Datashow será feita com encontros uma vez por semana com duração de 2 horas por dois meses. Serão 8 encontros com carga horária total de 16 horas.

## 8) Orçamento

Tabela 2: Orçamento. Autor: Caroline F. Castro

ORÇAMENTO				CUSTO
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	UNITÁRIO	TOTAL
1	Folhas Papel A4 c/ 500	02 pacotes	R\$ 13,00	R\$ 26,00
2	Cartolinas	20 unidades	R\$ 1,00	R\$ 20,00
3	Canetas e Lápis	40 unidades	R\$ 1,50	R\$ 60,00
4	Canetas Hidrocor c/24	2 conjuntos	R\$ 40,00	R\$ 80,00
5	Fita Adesiva Transparente (rolos com 100 metros)	2 rolos	R\$ 8,50	R\$ 17,00
6	Cartucho p/ impressora	01 unidade	R\$ 40,00	R\$ 40,00
7	Dispositivo Pendrive -32 GB	02 unidades	R\$ 35,00	R\$ 70,00
8	Xerox	100 cópias	R\$ 0,15	R\$ 15,00
<b>TOTAL</b>				<b>R\$ 328,00</b>



Para realização das atividades será necessária uma sala para reunião e para as atividades de conscientização, cadeiras, Datashow, computador com acesso a internet e impressora (impressão dos questionários e material didático), Cartilha sobre Acolhimento (PNH) do Ministério da Saúde e profissionais das seguintes áreas: psicólogo, assistente social, enfermeiro e administrador. Todos esses itens serão disponibilizados pela própria instituição. As fontes dos recursos acima serão oriundas das Secretarias de Saúde.

## 9) Referências

FLECK, Marcelo Pio de Almeida. **O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas.** Ciência e Saúde Coletiva, 5(1):3338, 2000. Disponível em: ><http://www.scielo.org/pdf/csc/v5n1/7077.pdf>>. Acesso em 29 abr. 2016.

BRAZ, Flavia de Avila Fonseca. **A importância do acolhimento aos usuários na atenção básica: uma assistência humanizada.** 2013. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família) - Universidade Federal de Minas Gerais, Campos Gerais, 2013. Disponível em: ><https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/4179.pdf>>. Acesso em 10 nov. 2015.

HORTA, Thiago Campos; GUIMARÃES, Maria Aparecida Martins Baêta. **Plano Diretor da Atenção Primária em Saúde – Projeto de Implantação.** Disponível em: <[https://www.pjf.mg.gov.br/secretarias/saude/plano\\_diretor/docs/implantacao.pdf](https://www.pjf.mg.gov.br/secretarias/saude/plano_diretor/docs/implantacao.pdf)>. Acesso em: 28 abr. 2016.

SILVEIRA, Maria de Fátima de Araújo. **Acolhimento no programa saúde da família: um caminho para humanização da atenção à saúde.** Disponível em: >



<https://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/coGITARE/article/download/1707/1415>>. Acesso em: 29 set. 2015.

LUZ, Juliany. **Práticas de acolhimento e acesso aos serviços de atenção primária à saúde no Brasil: uma análise qualitativa de 1990 a 2010**. 2012. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Especialização em Saúde Pública) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em:> <http://spb.ufsc.br/files/2012/09/Monografia-Esp-SPB-2012.-Juliany-Luz.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2015.

ACESSA.COM. **Saúde**. Disponível em:> <http://www.acesa.com/saude/arquivo/noticias/2010/05/14-medicos/>>. Acesso em: 05 out. 2015.

UFJF. **Relatório do núcleo de humanização e ouvidoria do HU CAS UFJF**. Disponível em:> <http://www.ufjf.br/hu/files/2014/03/relat%C3%B3rios-ouvidoria-2012.pdf> >. Acesso em: 29 set. 2015.

TRINDADE, Cristiano Santos. **A importância do acolhimento no processo de trabalho das equipes de saúde da família**. 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Especialização em Atenção Básica e Saúde da Família) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: > [https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/registro/A\\_importancia\\_do\\_acolhimento\\_no\\_processo\\_de\\_trabalho\\_das\\_Equipes\\_de\\_Saude\\_da\\_Familia/70](https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/registro/A_importancia_do_acolhimento_no_processo_de_trabalho_das_Equipes_de_Saude_da_Familia/70)>. Acesso em 10 nov. 2015.

JUIZ DE FORA. Secretaria Municipal de Saúde. **Plano Municipal de Saúde de Juiz de Fora 2014-2017**. Disponível em:< [https://www.pjf.mg.gov.br/conselhos/saude/documentos/plano\\_de\\_sau\\_de\\_2014\\_2017\\_sspjf.pdf](https://www.pjf.mg.gov.br/conselhos/saude/documentos/plano_de_sau_de_2014_2017_sspjf.pdf)>. Acesso em: 28 abr. 2016.

