

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA  
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA AMOREIRAS, DE PARACATU - MG**

Camila Iguma<sup>1</sup>  
Daniel Rosa Moreira<sup>2</sup>  
Edmar Silva de Araújo Junior<sup>3</sup>  
Silas Gustavo Romeres<sup>4</sup>  
Victor Pulcherio<sup>5</sup>  
Helvécio Bueno<sup>6</sup>  
Talitha Araujo Faria<sup>7</sup>

## **INTRODUÇÃO**

### **ESTADO DA ARTE**

Quando o Sistema Único de Saúde (SUS) foi implantado no Brasil na década de 1990, foi possível ocorrer certo progresso na organização dos serviços de saúde no país. A Constituição Federal de 1988 foi a responsável por criar o SUS, sendo que este é regulamentado pelas Leis nº. 8080/90 (Lei Orgânica da Saúde - dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes) e nº. 8.142/90, a qual tem como objetivo modificar a situação de desigualdade na assistência à saúde da população, passando a ser obrigatório o atendimento público a qualquer cidadão, passando a ser proibidas cobranças em dinheiro sob qualquer pretexto. O SUS se fundamentou em três princípios doutrinários: universalidade; equidade e integralidade (BRASIL, 2009).

A respeito da universalidade é possível dizer que a saúde é um direito de todas as pessoas, sendo que a função do Estado é assegurar que isto seja executado. Todas as pessoas, independentemente de sexo, raça, renda, ocupação, ou outras características sociais ou pessoais, devem ter acesso às ações e serviços da saúde, sendo que a implantação do SUS tem como responsabilidade tornar real este princípio. Enquanto que a equidade tem como objetivo diminuir desigualdades. Porém, isso não significa dizer que a equidade seja sinônimo de

igualdade. As pessoas de forma algumas são iguais e, por isso, têm necessidades diferentes. Equidade significa tratar desigualmente os desiguais, investindo mais onde a carência é maior. Para que isso ocorra, é necessário que a rede de serviços saiba quais são realmente as necessidades da população a ser atendida. A equidade é um princípio de justiça social. E por fim e não menos importante o princípio da integralidade significa olhar a pessoa ou o paciente como sendo um todo, levando em conta todas as suas necessidades. Para que isso ocorra, é importante que haja uma integração de ações, que inclua a promoção da saúde, a prevenção de doenças, o tratamento e a reabilitação. A integralidade também pressupõe que a saúde deve ser interligada com outras políticas públicas, como forma de assegurar uma atuação conjunta entre as várias áreas que tenham repercussão na saúde e qualidade de vida dos indivíduos (AMMFC, 2006).

Em 1994 foi criado pelo Ministério da Saúde, o Programa Saúde da Família (PSF) o qual tem como função reorganizar a prática da atenção à saúde em novas bases e substituir o modelo tradicional, aproximando o serviço de saúde à família, e desta forma tentar melhorar a qualidade de vida dos brasileiros (UNIOESTE, 2012).

Com a criação do Programa Saúde da Família (PSF), o SUS incorporou atividades coletivas e abrangentes, com perspectivas de, em conjunto a outros setores, propiciar um impacto significativo na qualidade tanto de saúde quanto de vida da população (AGUIAR e MOURA, 2004).

O PSF tem como estratégia dar um enfoque maior nas ações de prevenção, promoção e recuperação da saúde das pessoas, de uma forma integral e contínua. O atendimento é prestado na unidade básica de saúde (UBS) ou no domicílio, esse atendimento pode ser realizado por médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem e agentes comunitários de saúde, que compõem as equipes de Saúde da Família. Desta forma esses profissionais criam vínculos de corresponsabilidade com a população acompanhada, fato que facilita a identificação e o atendimento dos problemas de saúde da comunidade (UNIOESTE, 2012).

Segundo Brasil (2006), para a implantação das equipes de saúde da família nas UBS's é necessário: existência de equipe multiprofissional responsável por, no máximo, 4.000 habitantes, sendo a média recomendada de 3.000 habitantes, com jornada de trabalho de 40 horas semanais para todos os seus integrantes e composta por, no mínimo, médico, enfermeiro, auxiliar de enfermagem ou técnico de enfermagem e Agentes Comunitários de Saúde. O número de ACS (agente comunitária de saúde) suficiente para cobrir 100% da população cadastrada, com um máximo de 750 pessoas por ACS e de 12 ACS por equipe de

Saúde da Família. A existência de Unidade Básica de Saúde inscrita no Cadastro Geral de Estabelecimentos de Saúde do Ministério da Saúde, dentro da área para o atendimento das Equipes de Saúde da Família que possua minimamente:

- consultório médico e de enfermagem para a Equipe de Saúde da Família, de acordo com as necessidades de desenvolvimento do conjunto de ações de sua competência;
- área/sala de recepção, local para arquivos e registros, uma sala de cuidados básicos de enfermagem, uma sala de vacina e sanitários, por unidade;
- equipamentos e materiais adequados ao elenco de ações programadas, de forma a garantir a resolutividade da Atenção Básica à saúde;
- garantia dos fluxos de referência e contra referência aos serviços especializados, de apoio diagnóstico e terapêutico, ambulatorial e hospitalar;
- existência e manutenção regular de estoque dos insumos necessários para o funcionamento da UBS.

De acordo com Brasil (2006), a função de cada multiprofissional na USF está integralmente descrita abaixo:

- do Agente Comunitário de Saúde:

I - desenvolver ações que busquem a integração entre a equipe de saúde e a população adscrita à UBS, considerando as características e as finalidades do trabalho de acompanhamento de indivíduos e grupos sociais ou coletividade;

II - trabalhar com adscrição de famílias em base geográfica definida, a micro área;

III - estar em contato permanente com as famílias desenvolvendo ações educativas, visando à promoção da saúde e a prevenção das doenças, de acordo com o planejamento da equipe;

IV - cadastrar todas as pessoas de sua micro área e manter os cadastros atualizados;

V - orientar famílias quanto à utilização dos serviços de saúde disponíveis;

VI - desenvolver atividades de promoção da saúde, de prevenção das doenças e de agravos, e de vigilância à saúde, por meio de visitas domiciliares e de ações educativas individuais e coletivas nos domicílios e na comunidade, mantendo a equipe informada, principalmente a respeito daquelas em situação de risco;

VII - acompanhar, por meio de visita domiciliar, todas as famílias e indivíduos sob sua responsabilidade, de acordo com as necessidades definidas pela equipe; e

VIII - cumprir com as atribuições atualmente definidas para os ACS em relação à prevenção e ao controle da malária e da dengue, conforme a Portaria nº 44/GM, de 3 de janeiro de 2002.

Do Enfermeiro do Programa Agentes Comunitários de Saúde:

I - planejar, gerenciar, coordenar e avaliar as ações desenvolvidas pelos ACS;

II - supervisionar, coordenar e realizar atividades de qualificação e educação permanente dos ACS, com vistas ao desempenho de suas funções;

III - facilitar a relação entre os profissionais da Unidade Básica de Saúde e ACS, contribuindo para a organização da demanda referenciada;

IV - realizar consultas e procedimentos de enfermagem na Unidade Básica de Saúde e, quando necessário, no domicílio e na comunidade;

V - solicitar exames complementares e prescrever medicações, conforme protocolos ou outras normativas técnicas estabelecidas pelo gestor municipal ou do Distrito Federal, observadas as disposições legais da profissão;

VI - organizar e coordenar grupos específicos de indivíduos e famílias em situação de risco da área de atuação dos ACS; e

VII - participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da UBS.

Do Enfermeiro:

I - realizar assistência integral (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde) aos indivíduos e famílias na USF e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações etc), em todas as fases do desenvolvimento humano: infância, adolescência, idade adulta e terceira idade;

II - conforme protocolos ou outras normativas técnicas estabelecidas pelo gestor municipal ou do Distrito Federal, observadas as disposições legais da profissão, realizar consulta de enfermagem, solicitar exames complementares e prescrever medicações;

III - planejar, gerenciar, coordenar e avaliar as ações desenvolvidas pelos ACS;

IV - supervisionar, coordenar e realizar atividades de educação permanente dos ACS e da equipe de enfermagem;

V - contribuir e participar das atividades de Educação Permanente do Auxiliar de Enfermagem, ACD e THD; e

VI - participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

**Do Médico:**

I - realizar assistência integral (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde) aos indivíduos e famílias em todas as fases do desenvolvimento humano: infância, adolescência, idade adulta e terceira idade;

II - realizar consultas clínicas e procedimentos na USF e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações etc.);

III - realizar atividades de demanda espontânea e programada em clínica médica, pediatria, ginecoobstetrícia, cirurgias ambulatoriais, pequenas urgências clínico-cirúrgicas e procedimentos para fins de diagnósticos;

IV - encaminhar, quando necessário, usuários a serviços de média e alta complexidade, respeitando fluxos de referência e contra-referência locais, mantendo sua responsabilidade pelo acompanhamento do plano terapêutico do usuário, proposto pela referência;

V - indicar a necessidade de internação hospitalar ou domiciliar, mantendo a responsabilização pelo acompanhamento do usuário;

VI - contribuir e participar das atividades de Educação Permanente dos ACS, Auxiliares de Enfermagem, ACD e THD;

VII - participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

**Do Auxiliar e do Técnico de Enfermagem:**

I - participar das atividades de assistência básica realizando procedimentos regulamentados no exercício de sua profissão na USF e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações etc.);

II - realizar ações de educação em saúde a grupos específicos e a famílias em situação de risco, conforme planejamento da equipe; e

III - participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

**Do Cirurgião Dentista:**

I - realizar diagnóstico com a finalidade de obter o perfil epidemiológico para o planejamento e a programação em saúde bucal;

II - realizar os procedimentos clínicos da Atenção Básica em saúde bucal, incluindo atendimento das urgências e pequenas cirurgias ambulatoriais;

III - realizar a atenção integral em saúde bucal (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde) individual e coletiva a todas as famílias, a indivíduos e a grupos específicos, de acordo com planejamento local, com resolubilidade;

IV - encaminhar e orientar usuários, quando necessário, a outros níveis de assistência, mantendo sua responsabilização pelo acompanhamento do usuário e o segmento do tratamento;

V - coordenar e participar de ações coletivas voltadas à promoção da saúde e à prevenção de doenças bucais;

VI - acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da Equipe de Saúde da Família, buscando aproximar e integrar ações de saúde de forma multidisciplinar.

VII - contribuir e participar das atividades de Educação Permanente do THD, ACD e ESF;

VIII - realizar supervisão técnica do THD e ACD; e

IX - participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

Do Técnico em Higiene Dental (THD):

I - realizar a atenção integral em saúde bucal (promoção, prevenção, assistência e reabilitação) individual e coletiva a todas as famílias, a indivíduos e a grupos específicos, segundo programação e de acordo com suas competências técnicas e legais;

II - coordenar e realizar a manutenção e a conservação dos equipamentos odontológicos;

III - acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da equipe de Saúde da Família, buscando aproximar e integrar ações de saúde de forma multidisciplinar.

IV - apoiar as atividades dos ACD e dos ACS nas ações de prevenção e promoção da saúde bucal; e

V - participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

Do auxiliar de Consultório Dentário (ACD):

I - realizar ações de promoção e prevenção em saúde bucal para as famílias, grupos e indivíduos, mediante planejamento local e protocolos de atenção à saúde;

II - proceder à desinfecção e à esterilização de materiais e instrumentos utilizados;

III - preparar e organizar instrumental e materiais necessários;

IV - instrumentalizar e auxiliar o cirurgião dentista e/ou o THD nos procedimentos clínicos;

V - cuidar da manutenção e conservação dos equipamentos odontológicos;

VI - organizar a agenda clínica;

VII - acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da equipe de saúde da família, buscando aproximar e integrar ações de saúde de forma multidisciplinar; e

VIII - participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

O PSF busca solucionar os problemas de saúde no nível local, a partir de prioridades. As soluções para esse problema devem ser encontradas de uma forma que envolva a população, desde a percepção das necessidades, passando pelo planejamento até a implementação de intervenções (AGUIAR e MOURA, 2004).

Aqueles que administram a área da saúde enfrentam dificuldade para demonstrar eficiência e efetividade nas suas ações por meio de indicadores de desempenho institucional adequados para subsidiar a administração dos serviços e propiciar a tomada de decisão com o menor grau de incerteza possível (CARMAGNANI *et al.*, 2008).

Em um estudo feito na cidade de Teixeira-MG, percebeu-se que em relação ao atendimento prestado pelos médicos nos postos de saúde e/ou hospital, observou-se que 45,8% dos usuários relataram que o atendimento no PSF era melhor, 49,2% igual e 5% pior. Em relação à satisfação do usuário 38,7% e 55,5% relataram estarem muito satisfeito e satisfeito, respectivamente, com o atendimento prestado pelo médico do PSF. Em relação às consultas da enfermagem que 41% dos usuários relataram que o cuidado prestado pelo enfermeiro do PSF era melhor que o cuidado prestado pelos enfermeiros nos postos de saúde e/ou hospital, sendo que 58,3% relataram que era igual e 0,7% que era pior (COTTA *et al.*, 2005)

Ronzani e Silva (2008) realizaram um estudo em duas cidades mineiras. Eles conseguiram demonstrar que dentre todas as categorias profissionais analisadas, o agente comunitário de saúde foi o que obteve maior aprovação por parte dos entrevistados (84,7%),

seguido pelo auxiliar/técnico de enfermagem (67,8%) e, por fim, médico e enfermeiro (66,1%). Tal resultado pode ter sido influenciado pelo fato de o ACS ser o personagem mais conhecido da equipe de PSF, já que é ele quem vai aos domicílios, inclusive dos moradores que não costumam frequentar a unidade. Vale citar que de 25% a 30% da amostra desconhecem quem sejam os demais profissionais da unidade de saúde da família. Um dos motivos disso é a alta rotatividade dos profissionais das equipes.

É fundamental que se empenhe esforços na melhoria dos processos de gestão, melhorando o rendimento e a efetividade da administração pública. Isso conseqüentemente levará a implementação de políticas que impactem positivamente o perfil da saúde e a qualidade de vida das populações e dos usuários das UBS's (BRASIL, 2009).

## **1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO**

Essa pesquisa de satisfação será realizada com a população que utiliza os serviços da USF Amoreiras situado na Rua Tório, nº 212, bairro Amoreiras II, na cidade de Paracatu-MG, a unidade tem o CNS: 2100827 (COMUNICAÇÃO PESSOAL, 2012).

O PSF Amoreiras possui 6 agentes comunitários de saúde responsáveis por aproximadamente 900 pessoas cada, cadastradas na área de abrangência; 1 técnico em higiene dental; 1 auxiliar de consultório dentário; 2 dentistas; 1 enfermeiro saúde da família; 1 médico comunitário; 1 técnica de enfermagem; 1 auxiliar geral (COMUNICAÇÃO PESSOAL, 2012).

O PSF Amoreiras classifica-se como baixa complexidade, constitui o primeiro nível de atenção à saúde, de acordo com o modelo adotado pelo SUS. Engloba um conjunto de ações de caráter individual ou coletivo, que envolvem a promoção da saúde, a prevenção de doenças, o diagnóstico, o tratamento e a reabilitação dos pacientes. Nesse nível da atenção à saúde, o atendimento aos usuários deve seguir uma cadeia progressiva, garantindo o acesso aos cuidados e às tecnologias necessárias e adequadas à prevenção e ao enfrentamento das doenças, para prolongamento da vida. A atenção básica é o ponto de contato preferencial dos usuários com o SUS e seu primeiro contato, realizado pelas especialidades básicas da Saúde, que são: clínica médica, pediatria, obstetrícia, ginecologia, inclusive as emergências referentes a essas áreas (BRASIL, 2009).

## **2.0 JUSTIFICATIVA**

A percepção dos usuários sobre como é prestado os serviços na USF é de extrema importância, visto que a população que utiliza estes serviços é a razão da existência da unidade, através de sua avaliação o sujeito é capaz de modificar o próprio sistema, o que fortalece a democracia em saúde, além de favorecer uma humanização do serviço, e constitui uma oportunidade de saber o que a comunidade pensa a respeito da oferta do serviço de saúde oferecido, como também permiti a adequação do mesmo em relação ao que a comunidade tem como expectativa (COTTA *et al.*, 2005). Este trabalho justifica-se por se propor a percepção dos usuários e a satisfação dos mesmos sobre a atuação da equipe de saúde da família na USF Amoreiras e a partir dos dados encontrados proporcionar um *feedback* para a equipe, para assim manter os pontos positivos e solucionar os negativos.

### **3.0 HIPÓTESE**

A população está satisfeita com os serviços prestados na USF Amoreiras em Paracatu - MG?

## **4.0 OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GERAL**

Identificar a satisfação dos usuários da Unidade de Saúde do bairro Amoreiras, na cidade de Paracatu-MG, com os serviços prestados.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Levantar o conhecimento do usuário sobre o funcionamento da USF;
- Levantar quais são os pontos positivos apontados pelos usuários;
- Identificar meios de manter esses pontos positivos;
- Identificar os pontos negativos apontados pelos usuários;
- Sugerir melhorias nos pontos negativos apontados pelos usuários.

## **5.0 MÉTODOS**

Este trabalho será realizado pelos alunos do 2º ano do curso de Medicina da Faculdade Atenas em Paracatu – Minas Gerais. O Posto de Saúde Amoreiras oferece em torno de 400 consultas mensais.

### **5.1 TIPO DE ESTUDO**

Trata-se de um estudo descritivo transversal, uma vez que permitirá observar, descrever e classificar o desempenho da USF Amoreiras.

### **5.2 ÁREA DE ESTUDO**

A USF Amoreiras se situa na Rua Tório, nº 212, bairro Amoreiras II, na cidade de Paracatu-MG.

### **5.3 POPULAÇÃO DE ESTUDO**

Usuários da demanda espontânea durante uma semana, o que caracteriza cerca de 130 pessoas (numero de usuários de uma semana de atendimento).

## **5.4 INSTRUMENTOS**

Esta pesquisa será feita por intermédio de um questionário, que abordará dados socioeconômicos dos usuários, satisfação quanto aos serviços prestados, atendimento da equipe de saúde, bem como os vínculos estabelecidos entre eles, duração das consultas, acessibilidade à unidade, estrutura física e insumos. Este questionário já foi adaptado de Cotta *et al* (2005).

## **5.5 COLETA DE DADOS**

O questionário (Anexo 01) será aplicado à todos os usuários que procurarem atendimento durante os cinco dias ou mais (dependendo da amostra obtida) das 7 horas às 17 horas, com o intervalo de 2 horas para o almoço, sendo que o mesmo será aplica pelos próprios integrantes do grupo. O grupo será previamente treinado quanto a aplicação do questionário afim de saber previamente o tempo a ser gasto e possíveis problemas que poderão ocorrer no decorrer da aplicação do questionário. A aplicação do questionário será feita após a consulta com a enfermeira ou médico. Aqueles que não quiserem responder ou não saberem, também serão contabilizados ao fim da coleta de dados.

Todos os participantes assinarão o termo de consentimento livre (Anexo 02) e esclarecido a fim de autorizarem sua participação na pesquisa.

Depois de concluído este projeto de pesquisa será enviado ao Comitê de ética da Faculdade Atenas para que seja aprovado.

## **5.6 TRATAMENTO ESTATÍSTICO**

Os dados serão contabilizados com auxílio do Microsoft Excel (2010) ®, para melhor expressar estatisticamente os dados.

## **6.0 PÚBLICO ALVO**

Usuários da demanda espontânea da USF Amoreiras da cidade de Paracatu – MG.

## 7.0 RECURSOS FINANCEIROS

### 7.1 RECURSOS MATERIAIS

<b>MATERIAIS</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>VALOR UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>VALOR TOTAL (R\$)</b>
Xerox dos questionários	600 folhas	0,10	60,00
Transporte	20 L (gasolina)	2,93	58,60
Caneta	5	1,00	5,00
<b>Total</b>			123,60

## 8.0 CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

<b>ATIVIDADES/MESES</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>
Levantamento bibliográfico	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		
Entrega do projeto de pesquisa para PC I	<b>X</b>						
Entrega do projeto de pesquisa para CEP	<b>X</b>						
Coleta de dados para confecção do artigo			<b>X</b>	<b>X</b>			
Análise dos dados coletados					<b>X</b>		
Apresentação dos dados aos professores de PC II					<b>X</b>		
Confecção e correções do artigo científico					<b>X</b>	<b>X</b>	
Entrega do artigo científico para PC II						<b>X</b>	
Adequações do artigo às normas da revista						<b>X</b>	<b>X</b>
Envio do artigo à revista escolhida							<b>X</b>

## **9.0 APOIO**

Faculdade Atenas e Unidade de Saúde Amoreiras.

## 10.0 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Alessandra Coutinho Sousa; MOURA, Escolástica Rejane Ferreira. *Percepção do usuário sobre a atuação da equipe de saúde da família de um distrito de Caucaia/CE*. Revista Brasileira em Promoção da Saúde. Vol 17, n 004, pp 163-169, 2004.

Associação Mineira de Medicina de Família e Comunidade, 2006. *O Sistema Único de Saúde: Princípios Doutrinários e Organizativos*.

Brasil, 2006. Acesso em: 17 de junho de 2012. Disponível em: <http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2006/GM/GM-648.htm>

Brasil, 2009. Acesso em: 17 de junho de 2012. Disponível em: [http://portal.saude.gov.br/portal/saude/cidadao/area.cfm?id\\_area=997](http://portal.saude.gov.br/portal/saude/cidadao/area.cfm?id_area=997)

Brazil, 2009. *O SUS de A a Z*. 3ª edição. Disponível em: [www.saude.gov.br/bvs](http://www.saude.gov.br/bvs).

CARMAGNANI, Maria Isabel Sampaio; D'INNOCENZO, Maria; LABBADIA, Lilian Lestingi; GRANDE, Nancy Sepekla; FOGLIANO, Rosana Rodrigues Figueira. *Avaliação da satisfação do paciente atendido no hospital São Paulo*. Revista RAS. Vol 10, n 39, 2008.

COTTA, Rosângela Minardi Mitre; MARQUES, Emanuele Souza; MAIA, Társis de Mattos; AZEREDO, Catarina Machado; SCHOTT, Márcia; FRANCESHINI, Sylvia do Carmo C.; PRIORE, Silvia Eloísa. *A satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde*. Revista Scientia Médica. Vol 15, n 4, out./dez. 2005.

RONZANI, Telmo Mota; SILVA, Cristiane de Mesquita. *O Programa Saúde da Família segundo profissionais de saúde, gestores e usuários*. Revista Ciência & Saúde Coletiva, 13(1):23-34, 2008.

Unioeste, 2012. Acesso em: 17 de junho de 2012. Disponível em: <http://www.unioeste.br/projetos/saundefamilia/>

## 11.0 ANEXOS

### Anexo 01 –

#### QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PESQUISADOS

1) SEXO

- Masculino  Feminino

2) Grau de Instrução

1.  Analfabeto
2.  1º Grau completo/incompleto
3.  2º Grau completo/ incompleto
4.  Superior completo/ incompleto
5.  Não quiseram responder

3) Renda Familiar

1.  Até um salário mínimo
2.  entre 01 e 03 salários mínimos
3.  entre 03 e 05 salários mínimos
4.  acima de 05 salários mínimos
5.  não responderam

4) Qual a duração da consulta com:

Médico:  Até 5 minutos

- De 5 a 10 minutos  
 De 10 a 15 minutos  
 De 15 a 20 minutos  
 De 20 a 30 minutos  
 Mais de 30 minutos

Enfermeira:  Até 5 minutos

- De 5 a 10 minutos  
 De 10 a 15 minutos  
 De 15 a 20 minutos  
 De 20 a 30 minutos  
 Mais de 30 minutos

5) O senhor (a) recebe visitas do ACS no domicilio:

Sim  Não

6) Com que frequência é feitas estas visitas:

1 × mês

1 × 3 meses

1 × 6 meses

Outros

7) Qual a relação entre o profissional e o usuário:

Médico:  Educação

Gentileza

Boa vontade

Capacidade de escuta

Capacidade de entender os motivos do paciente

Demonstra desinteresse

Enfermeira:  Educação

Gentileza

Boa vontade

Capacidade de escuta

Capacidade de entender os motivos do paciente

Demonstra desinteresse

ACS:  Educação

Gentileza

Boa vontade

Capacidade de escuta

Capacidade de entender os motivos do paciente

Demonstra desinteresse

8) O profissional realiza a anamnese e os exames:

Médico:  Sim  Não

Enfermeira:  Sim  Não

9) O profissional é claro nas explicações que dá ao senhor (a):

Médico:  Sim  Não

Enfermeira:  Sim  Não

10) O profissional é capaz de resolver os problemas:

Médico:  Sim  Não

Enfermeira:  Sim  Não

11) Qual o seu grau de satisfação com o atendimento do profissional:

Médico:  Muito satisfeito

Satisfeito

Insatisfeito

Muito insatisfeito

NR/NS

Enfermeira:  Muito satisfeito

Satisfeito

Insatisfeito

Muito insatisfeito

NR/NS

ACS:  Muito satisfeito

NR/NS

Satisfeito

Muito insatisfeito

Insatisfeito

12) O senhor(a) recebeu orientações da equipe do PSF (Programa de Saúde da Família) sobre as Rotinas da Unidade de Saúde? (horários de atendimento, dia de marcação de consulta, horário de funcionamento da Unidade, funcionamento do dentista).

Sim  Não

13) Você considera a estrutura física da Unidade adequada para o atendimento?

Sim  Não

14) O que você acha da limpeza da Unidade de Saúde?

Boa  Ruim

15) Já faltou algo na USF (ex. gase, curativo, papel higiênico, entre outros insumos)?

Sim  Não

## **Anexo 02 –**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

**Título do Projeto: Pesquisa de satisfação do usuário da Unidade de Saúde da Família Amoreiras, de Paracatu – MG.**

#### **TERMO DE ESCLARECIMENTO**

Você tem o perfil adequado e necessário para participar da pesquisa e está sendo convidado (a) a participar do estudo sobre a satisfação do usuário da Unidade de Saúde da família Amoreiras, de Paracatu- MG como voluntário. Os avanços na área da saúde ocorrem através de estudos como este, por isso a sua participação é importante. O objetivo deste estudo é identificar a satisfação dos usuários da Unidade de Saúde do bairro Amoreiras, na cidade de Paracatu – MG e caso você participe, será necessário apenas responder um questionário previamente montado e testado sobre a sua opinião a respeito de alguns pontos da USF. Não será feito nenhum procedimento que lhe traga qualquer desconforto ou risco à sua vida.

Você poderá obter todas as informações que quiser e poderá não participar da pesquisa ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem prejuízo no seu atendimento. Pela sua participação no estudo, você não receberá qualquer valor em dinheiro, mas terá a garantia de ressarcimento de todas as despesas necessárias e acordadas para a realização da pesquisa. Sua identidade não aparecerá em qualquer momento do estudo, pois você será identificado com um número e/ou letra. Ao término da pesquisa será informado (a) dos resultados.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE, APÓS ESCLARECIMENTO

Título do Projeto: **Pesquisa de satisfação do usuário da Unidade de Saúde da Família Amoreiras, de Paracatu - MG**

Eu, \_\_\_\_\_, li e/ou ouvi o esclarecimento acima e compreendi para que serve o estudo e qual procedimento a que serei submetido. A explicação que recebi esclarece os riscos e benefícios do estudo. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação a qualquer momento, sem justificar minha decisão e que isso não afetará meu tratamento. Sei que meu nome não será divulgado, que não terei despesas e não receberei dinheiro por participar do estudo. Eu concordo em participar do estudo.

Paracatu,...../...../.....

\_\_\_\_\_  
Assinatura do voluntário ou seu responsável legal

\_\_\_\_\_  
Documento de Identidade

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador responsável

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador orientador

Telefone de contato dos pesquisadores: \_\_\_\_\_

Em caso de dúvida em relação a esse documento, você pode entrar em contato com o Comitê Ética em Pesquisa da Faculdade Atenas, pelo telefone 3672-3737.