



A percepção da população em relação aos serviços prestados pelo centro de atenção psicossocial no Município de Sumé - Estado da Paraíba
The perception of the population in relation to the services provided by the psychosocial attention center in the municipality of Sumé, Paraíba State
La percepción de la población sobre los servicios prestados por el centro de atención psicossocial en el municipio de Sumé, Estado de Paraíba

Andréia da Silva Oliveira¹, José Ozildo dos Santos²

RESUMO: Trata-se de uma pesquisa exploratória e de natureza quantitativa, que teve por objetivo geral avaliar a percepção da população em relação aos serviços prestados pelo Centro de Atenção Psicossocial no município de Sumé, Estado da Paraíba. Os Centros de Atenção Psicossocial são unidades de saúde local que contam com uma população adscrita definida, oferecendo serviços e ações relativas à saúde mental. Os dados coletados na presente pesquisa demonstram que a Secretaria Municipal de Saúde precisa rever de forma completa, a natureza dos serviços prestados pelo Centro de Atenção Psicossocial, capacitar melhor a equipe profissional que ali exerce suas atividades funcionais, objetivando proporcionar um melhor acolhimento ao usuário, oportunizá-lo serviços de qualidade e que possuam resolutividade.

Palavras-chave: Centro de Atenção Psicossocial. Atendimento. Avaliação.

ABSTRACT: This is an exploratory and quantitative research whose general objective was to evaluate the perception of the population in relation to the services provided by the Center for Psychosocial Care in the city of Sumé, State of Paraíba. The Psychosocial Care Centers are local health units that have a defined ascribed population, offering services and actions related to mental health. The data collected in the present research demonstrate that the Municipal Health Department needs to thoroughly review the nature of the services provided by the Psychosocial Care Center, to better qualify the professional team that carries out its functional activities, aiming to provide a better reception to the user, quality services and that have resolutiveness.

Keywords: Psychosocial Attention Center. Attendance. Evaluation.

RESUMEN: Se trata de una investigación exploratoria y cuantitativa, cuyo objetivo general fue evaluar la percepción de la población en relación a los servicios prestados por el Centro de Atención Psicossocial del municipio de Sumé, Estado de Paraíba. Los Centros de Atención Psicossocial son unidades locales de salud que cuentan con una población definida, ofreciendo servicios y acciones relacionadas con la salud mental. Los datos recopilados en esta investigación demuestran que la Secretaría Municipal de Salud necesita revisar completamente la naturaleza de los servicios que brinda el Centro de Atención Psicossocial, capacitar mejor al equipo profesional que allí desarrolla sus actividades funcionales, con el objetivo de brindar una mejor acogida al usuario, brindarle servicios de calidad y resolutivos.

Palabras clave: Centro de Atención Psicossocial. Servicio. Evaluación.

¹ Diplomada em Gestão Pública (UFCG). E-mail: oandrea135@gmail.com

² Professor Universitário. Mestre em Sistemas Agroindustriais (UFCG). E-mail: joseozildo2018@gmail.com

INTRODUÇÃO

No Brasil, a atenção voltada para a saúde mental passou por mudanças significativas a partir da reforma psiquiátrica, que mudou o foco do modelo manicomial para o psicossocial, buscando a inclusão e a reabilitação social dos indivíduos portadores de sofrimento psíquico. Assim, esse novo modelo procura substituir a assistência excludente e inadequada, que gera abandono dos portadores de doenças mentais (MACHINESKI; SCHNEIDER; CAMATTA, 2013).

No antigo modelo, o indivíduo era visto como um doente, sem, contudo, atuar em seu tratamento. Assistido em um hospital psiquiátrico por uma equipe multiprofissional, ele era mantido isolado do convívio familiar e social. No novo modelo de assistência, idealizado a partir da reforma psiquiátrica e definido como sendo ‘psicossocial’, o indivíduo passou a ser visto como “uma pessoa em sofrimento psíquico”, devendo, segundo Camatta e Shneider (2009, p. 478), ser assistido “por uma equipe multiprofissional que procura trabalhar de forma interdisciplinar em locais de tratamento diversificados, tendo em vista a reabilitação psicossocial e a reintegração”.

Essa nova configuração de cuidado gerou novas formas de assistência, que por sua vez, possuem um caráter mais humanizado, a exemplo dos serviços substitutivos do Centro de Atenção Psicossocial e do Núcleo de Atenção Psicossocial (CAPS), que se caracterizam como serviços de saúde abertos e comunitários vinculados ao Sistema Único de Saúde (MACHINESKI; SCHNEIDER; CAMATTA, 2013). Esses são lugares de referência e tratamento para pessoas que sofrem com transtornos mentais, psicoses, neuroses graves e demais quadros, cuja severidade e/ou persistência justifiquem sua permanência num dispositivo de cuidado intensivo, comunitário, personalizado e promotor de vida. Tais espaços, segundo o próprio Ministério da Saúde (BRASIL, 2012, p. 13), “têm por objetivo oferecer atendimento à população de sua área de abrangência, realizando o acompanhamento clínico e a reinserção social dos usuários pelo acesso ao trabalho, lazer, exercício dos direitos civis e fortalecimento dos laços familiares”.

Diante dessas considerações, o presente trabalho tem por objetivo geral avaliar a percepção da população em relação aos serviços prestados pelo Centro de Atenção Psicossocial no município de Sumé, Estado da Paraíba.

MATERIAIS E MÉTODOS

TIPO DA PESQUISA E UNIVERSO E AMOSTRA

O presente trabalho acadêmico adota como procedimento metodológico a pesquisa exploratória, principalmente, devido ao fato de existir uma grande carência de material seja acadêmico ou não, a respeito dos fenômenos que serão estudados neste trabalho. Esse tipo de pesquisa tem por objetivo oportunizar ao pesquisador de um maior conhecimento sobre o tema ou problema em estudo. Por isso, é utilizado quando se tem noção muito vaga do problema da pesquisa. O universo de análise foi formado pelo (as) responsáveis dos usuários do CAPS, no município de Sumé, Estado da Paraíba. A amostra foi constituída por 10 participantes, entre os quais foram exploradas as percepções sobre a atuação e desempenho apresentados pelos diferentes setores do referido Centro de Atenção Psicossocial.

COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados durante o mês de junho de 2017, no Centro de Atenção Psicossocial, localizada no perímetro urbano da cidade de Sumé, Estado da Paraíba. A referida coleta de dados ocorreu dentro do próprio horário de trabalho, no final do primeiro expediente, pela manhã.

INSTRUMENTOS DA COLETA DE DADOS

Após o contato inicial com o usuário no CAPS, pediu-se que respondessem a um questionário previamente elaborado, composto por dez (10) questões objetivas. A aplicação desse questionário teve por objetivo determinar qual a percepção de cada participante tinha em relação à qualidade dos serviços oportunizados pelo CAPS.

ANÁLISES DOS DADOS COLETADOS

Os dados foram analisados quantitativamente através do modelo descritivo e apresentados em forma de gráficos e tabelas, oportunidade em que foi utilizado planilhas Excel. A discussão dos resultados respalda na literatura pertinente ao tema em questão.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

DADOS RELATIVOS AO PERFIL DA AMOSTRA

Inicialmente, foram colhidos alguns dados destinados a promover a caracterização da amostra entrevistada. Tais dados dizem respeito ao sexo, ao grau de escolaridade, ao local de residência e à renda familiar.

Tabela 1 - Distribuição da amostra quanto ao perfil apresentado

Variáveis	Participantes	%
Sexo		
Masculino	02	20%
Feminino	08	80%
Total	10	100%
Grau de Escolaridade		
Sem instrução	01	10%
Ensino Fund. Incompleto	02	20%
Ensino Fundamental Completo	03	30%
Ensino Médio Incompleto	02	20%
Ensino Médio Completo	02	20%
Total	10	100%
Local de residência		
Zona Urbana	70	70%
Zona Rural	30	30%
Total	40	100%
Renda Familiar		
Inferior a 1 salário mínimo	04	20%
Entre 1 e 2 salários mínimos	05	20%
Entre 2 e 3 salários mínimos	01	10%
Total	10	100%

Fonte: Pesquisa de campo.

Os dados apresentados na Tabela 1 mostram que 20% dos entrevistados pertenciam ao sexo masculino, enquanto que 80%, ao sexo feminino. Assim, a amostra pesquisada foi composta, em sua grande maioria, por mulheres. E, que 10% dos entrevistados não possuíam escolaridade; 20% declararam que tinha o fundamental incompleto; 30% afirmaram que tinha concluído essa modalidade de ensino; enquanto que 20% ressaltaram que não tinha concluído o ensino médio. E, os demais (20%)

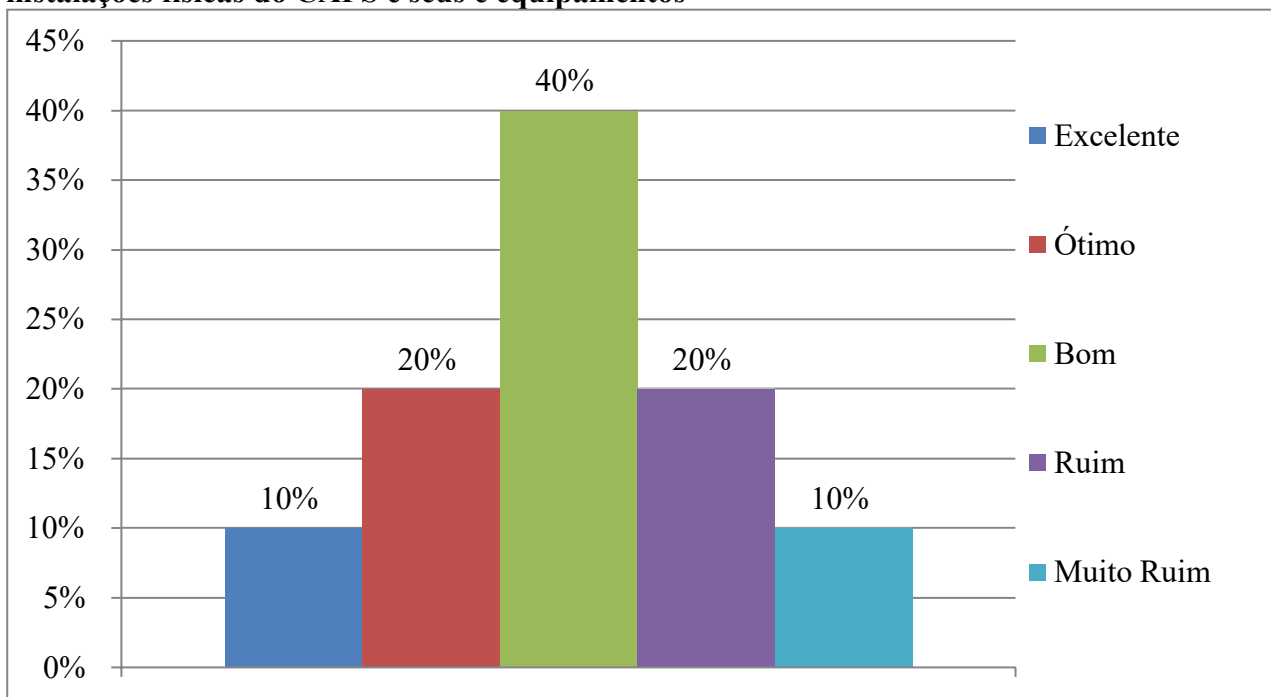
afirmaram que já concluíram um curso médio. Assim sendo, percebe-se que a maioria dos entrevistados tinha nível de escolaridade baixo, porque 60% não havia passado do fundamental.

Um estudo desenvolvido por Hercos e Berezovsky (2006) mostrou que existe uma tendência entre os usuários dos serviços oferecidos pelos SUS, que varia com o grau de escolaridade destes, sendo que com grande frequência, aqueles que possuem maior nível de escolaridade manifestam mais sua insatisfação em com relação ao atendimento recebido.

DADOS RELATIVOS AOS OBJETIVOS DA PESQUISA

Por meio do primeiro questionamento, procurou-se saber dos participantes como eles avaliam a aparência das instalações físicas do CAPS e de seus equipamentos. Os resultados colhidos foram apresentados no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Distribuição dos participantes quanto à forma como avaliam a aparência das instalações físicas do CAPS e seus e equipamentos



Fonte: Pesquisa de campo

Analisando o Gráfico 1, verifica-se que 10 entrevistados avaliaram com sem excelente a aparência das instalações físicas e os equipamentos do CAPS; 20% consideraram essas variáveis como sendo ‘boas’; 20% avaliaram com ruins e 10% consideraram como sendo muito ruins.

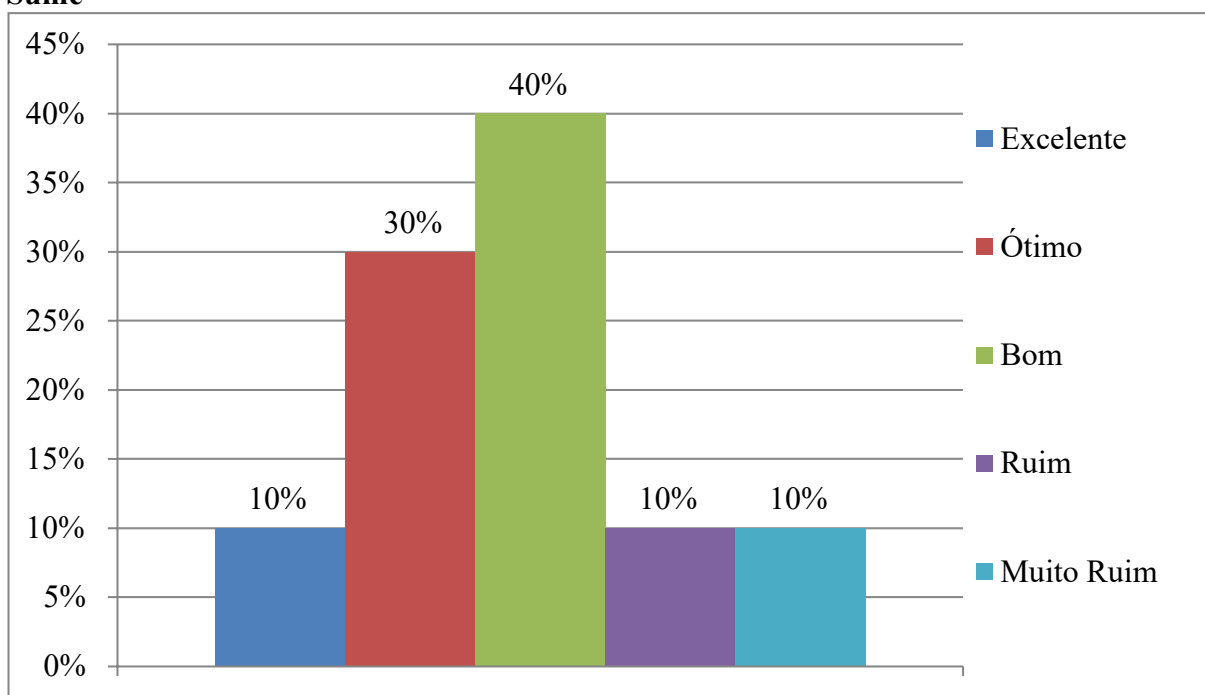
Deve-se ressaltar que a percepção é algo que varia de indivíduo para indivíduo, principalmente, quando o assunto é qualidade em relação às estruturas, equipamentos e aos serviços em uma instituição pertencente ao serviço público de saúde.

Um estudo realizado por Lima et al. (2017) mostra que os Centros de Atenção Psicossocial instalados na capital paraibana, nem sempre apresentam uma boa infraestrutura, constituindo-se em ambientes inadequados para a dimensão do trabalho para o qual dispõem tais centros.

Especialmente no município de Sumé, o CAPS encontra-se instalado em um local de fácil acesso. Suas instalações não são grandes, mas possuem o espaço adequado para atender a demanda local. Quanto aos equipamentos, estes se mostram satisfatórios. Entretanto, tem que se reconhecer que no serviço público de saúde sempre existem carências e esta particularidade foi observada pelos entrevistados, que fizeram parte desta pesquisa.

Mediante o segundo questionamento, indagou-se aos participantes, como eles avaliam o processo de comunicação estabelecido entre os usuários e a equipe profissional do CAPS, em Sumé. O Gráfico 2 relaciona a esse questionamento.

Gráfico 2 - Distribuição dos participantes quanto à forma como avaliam o processo de comunicação estabelecido entre os usuários e a equipe profissional do CAPS, no município de Sumé



Fonte: Pesquisa de campo.

Ao se analisar os dados apresentados no Gráfico 2, verifica-se que 10% dos entrevistados avaliam o processo de comunicação estabelecido com a equipe profissional do CAPAS, no município de Sumé, com sendo excelente; 30% consideram esse processo como sendo 'ótimo'; 40% como sendo 'bom', e os demais, em duas parcelas de 10% cada, como sendo ruim e muito ruim, respectivamente.

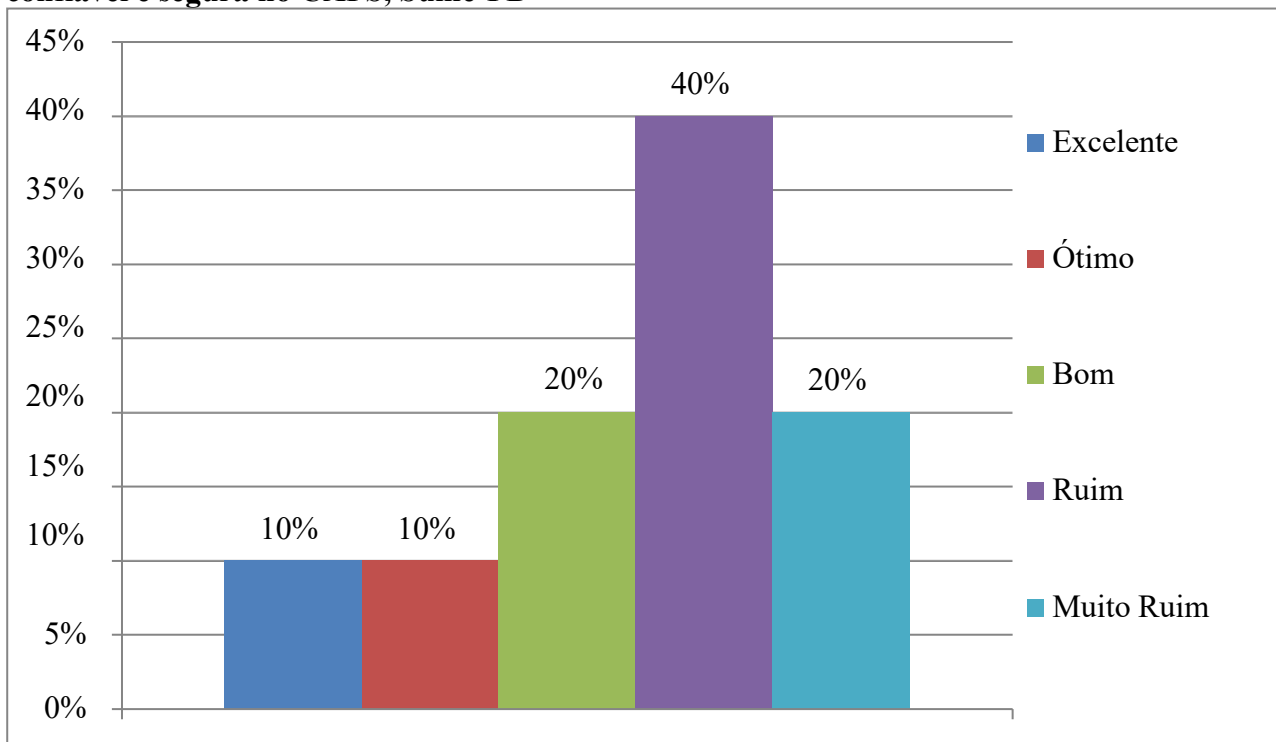
Savassi (2010) ressalta que no atendimento ao usuário dos serviços públicos de saúde, os profissionais, devem, principalmente, nos CAPS, saber estabelecer uma boa relação com os

familiares, pelo simples fato de que necessitarão da contribuição destes para desenvolverem bem as suas atividades.

Por outro lado, Machineski; Schneider e Camatta (2013, p. 133), destacam que os familiares sentem a necessidade de “uma relação direta com a equipe de profissionais de saúde do CAPS, para que suas experiências vividas possam ser reconhecidas de maneira mais íntima e, assim, estejam aptos a apoiar de fato as necessidades expressas e vivenciadas pelos usuários”.

Mediante o terceiro questionamento, indagou-se aos participantes como eles avaliam a execução dos serviços de forma precisa, confiável e segura, desenvolvidos pela equipe do CAPS, no município de Sumé-PB.

Gráfico 3 - Distribuição dos participantes quanto à execução dos serviços de forma precisa, confiável e segura no CAPS, Sumé-PB



Fonte: Pesquisa de campo.

Os dados contidos no Gráfico 3 mostram que entre os entrevistados, 40% consideram ruim a execução dos serviços realizados pela CAPS no município de Sumé, Estado da Paraíba, no que diz respeito à precisão, à confiabilidade e à segurança; 20% consideram como sendo muito ruim; outros 20% avaliaram como sendo boa a execução de tais serviços. No entanto, os demais, em duas parcelas iguais de 10% entenderam que essa prestação é excelente e ótima, respectivamente.

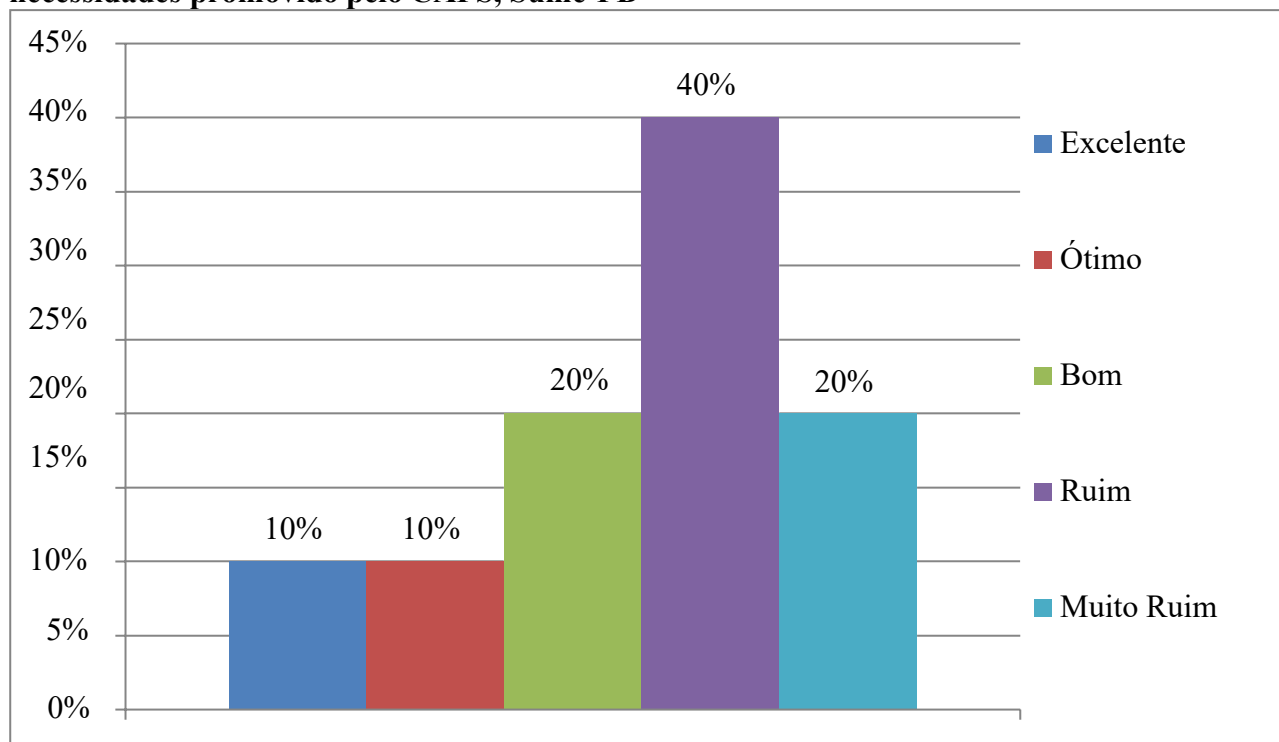
Um estudo realizado por Hercos e Berezovsky (2006), mostrou que a segurança foi considerada a mais importante das dimensões da qualidade de serviço por grande parte dos usuários

entrevistados, registrando um grau de insatisfação muito baixo entre estes, fato que demonstra a necessidade de uma maior preocupação por parte da gestão dos serviços públicos de saúde.

Quando se comparar os dados levantados por Hercos e Berezovsky (2006) com os encontrados na presente pesquisa, verifica-se que entre ambos não existe uma consonância. E vários fatores podem contribuir para isto, inclusive, a metodologia utilizada na pesquisa ou mesmo a existência da qualidade dos serviços oferecidos.

Posteriormente, procurou-se saber como os usuários veem a ajuda promovida pelo CAPS e o pronto atendimento às suas necessidades. Os dados colhidos nesse questionamento encontram-se apresentados no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Distribuição dos participantes quanto a ajuda e o pronto atendimento de suas necessidades promovido pelo CAPS, Sumé-PB



Fonte: Pesquisa de campo.

Analisando os dados apresentados no Gráfico 4, verifica-se que 40% dos usuários entrevistados, consideram como sendo ruim a ajuda e o pronto atendimento às suas necessidades promovida pelo CAPS; 20% avaliaram como sendo muito ruim. No entanto, outros 20% afirmaram que essa ajuda é boa. Os demais classificaram como sendo ótima (10%) e excelente (10%).

Segundo Hercos e Berezovsky (2006), o maior grau de insatisfação gerado entre os usuários que procuram atendimento junto aos órgãos mantidos pelo SUS, encontra-se relacionado ao fato da equipe de profissional dedicar pouco tempo ao paciente/usuário. Clares et al. (2011) mostram que a

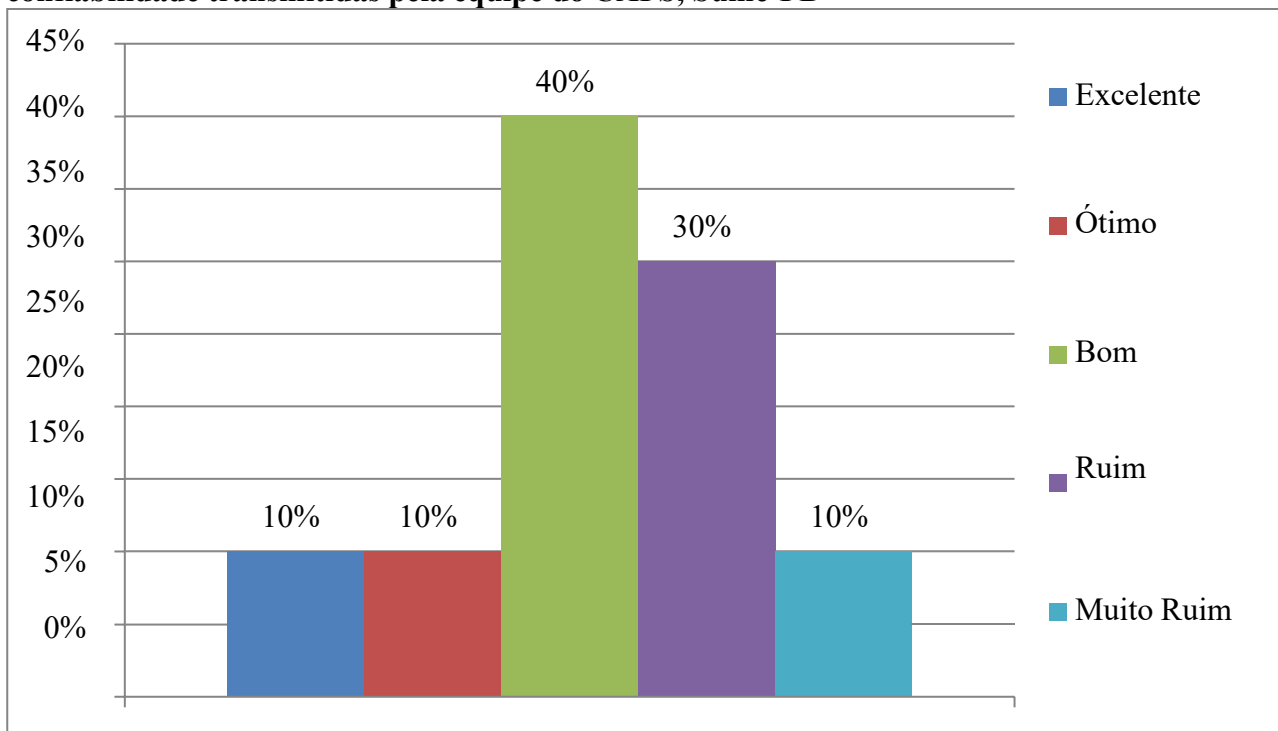
falta de opção por outro serviço de saúde ser utilizado, pode influenciar na avaliação do nível de satisfação com o serviço recebido.

É oportuno frisar que, vários estudos também demonstram que inicialmente, grande parte dos usuários se apresenta satisfeitos com os serviços públicos de saúde. No entanto, essa tendência desaparece com o tempo, transformando-se em insatisfação.

Através do quinto questionamento, perguntou-se aos usuários entrevistados como eles avaliam o conhecimento, a cortesia, a confiança e confiabilidade transmitidas pela equipe de profissionais do CAPS, que a eles prestou atendimento.

Os dados colhidos nesse questionamento foram condensados e apresentados por meio do Gráfico 5, apresentando como variáveis: excelente, ótimo, bom, ruim e muito ruim.

Gráfico 5 - Distribuição dos participantes quanto ao conhecimento, à cortesia, à confiança e à confiabilidade transmitidas pela equipe do CAPS, Sumé-PB



Fonte: Pesquisa de campo.

Em relação ao conhecimento, à cortesia, à confiança e à confiabilidade transmitidas pela equipe do CAPS, os dados apresentados no Gráfico 5, mostram que 10% avaliaram essas variáveis como sendo ruins; 30% consideraram como sendo muito ruim; 40% entenderam como sendo boas; 10 acham que são ótimas e outros 10%, como sendo excelente.

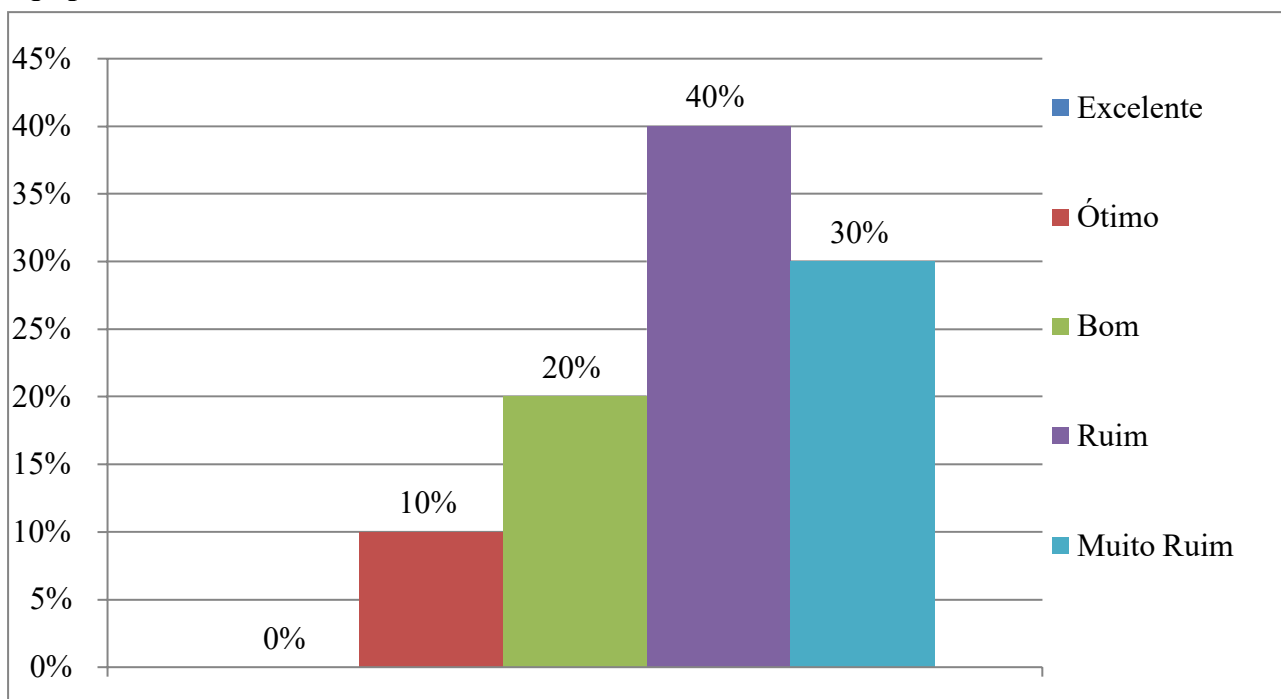
Rosso e Silva (2006) mostram que no processo de acolhimento, o profissional da área de saúde deve colocar-se no lugar do usuário para conhecer quais são suas necessidades. E, dentro do possível, atendê-las ou direcioná-las para um serviço de referência.

Agindo dessa forma, o profissional que atua no CAPS proporciona um bom atendimento e imprime resolutividade às ações ali desenvolvidas para atender aos anseios da população.

Vários estudos demonstram que a satisfação dos usuários é um dos indicadores que podem contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos na área de saúde. E, que o fornecimento de altos níveis de qualidade nos serviços, bem como aumento dos números de serviços ofertados, pode contribuir para uma melhor satisfação por parte do usuário (CLARES et al., 2011).

Através do último questionamento, procurou-se saber dos usuários entrevistados como eles avaliam a atenção individual ao usuário, promovida pela equipe de profissionais do CAPS (Gráfico 6).

Gráfico 6 - Distribuição dos participantes quanto à atenção individual ao usuário dada pela equipe do CAPS



Fonte: Pesquisa de campo.

Quando se analisa os dados apresentados no Gráfico 6, verifica-se que 10% dos participantes consideram como sendo ótima a atenção individual dada ao usuário pela equipe do CAPS, durante o atendimento prestado; 20% consideraram como sendo 'boa'; 40% avaliaram como sendo ruim; 30% acharam muito ruim.

Segundo Schrank e Olschowsky (2008), os usuários dos CAPS, geralmente, apresentam situações clínicas bastante diversificadas, dentre outros, os seguintes diagnósticos: aborrecimento, agitação, agressividade, desobediência, doença mental, impulsividade, inquietação, irritação, nervosismo e timidez. E, que por essa razão, essa clientela necessita de um acompanhamento especial.

Geralmente, os usuários do CAPS possuem uma série de limitações e que para ajudá-los seus pais precisam desenvolver os esforços necessários para conseguirem um atendimento nos mencionados Centros. E é isto que faz com que muitos deixem de lado a resistência e superarem os obstáculos, que porventura possam ser registrados na busca pelo acesso a uma assistência para seus filhos.

Mostram Ronchi e Avellar (2010), que o sucesso do tratamento desenvolvido pelo CAPS também está condicionado ao envolvimento direto e constante dos familiares dos usuários, visto que estes podem contribuir para o cuidado que devem ser proporcionados aos mesmos no referido serviço.

Logo, tem que se reconhecer que se o usuário do CAPS requer um acompanhamento especial, este será melhor proporcionado se o atendimento for individualizado, sempre que possível, proporcionando a construção de um vínculo mais sólido entre equipe profissional, o usuário e seus familiares.

CONCLUSÃO

Em todos os sentidos, acolhimento, o atendimento e os serviços oferecidos em um Centro de Atenção Psicossocial devem primar pela organização, pela humanização e serem de natureza individualizada. Isto para que os usuários se sintam mais valorizados e satisfeitos.

Através da realização do presente estudo, foi possível constatar que os usuários do CAPS no município de Sumé, Estado da Paraíba não estão satisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos, principalmente, no que diz respeito ao atendimento individual, visto que este foi avaliado como sendo ruim ou muito ruim por 70% dos entrevistados.

Outras dimensões que foram avaliadas como sendo negativas por 60% dos entrevistados (ruim ou muito ruim), dizem respeito, respectivamente, à ajuda e ao pronto atendimento de suas necessidades, bem como à execução dos serviços de forma precisa, confiável e segura, por parte dos profissionais que integram a equipe do CAPS, no município de Sumé-PB. E, a quarta dimensão que recebeu avaliação negativa de 40% dos entrevistados, relaciona-se ao conhecimento, à cortesia, à confiança e à confiabilidade transmitidas pela equipe do CAPS.

Assim, os dados coletados na presente pesquisa demonstram que a Secretaria Municipal de Saúde precisa rever de forma completa, a natureza dos serviços prestados pelo CAPS, capacitar melhor a equipe profissional que ali exerce suas atividades funcionais, objetivando proporcionar um melhor acolhimento ao usuário, oportunizá-lo serviços de qualidade e que possuam resolutividade.

E, que sejam prestados por profissionais que saibam repassar para o usuário confiança, credibilidade e presteza.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Saúde mental no Brasil**. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

CAMATTA, M. W.; SCHNEIDER, J. F. A visão da família sobre o trabalho de profissionais de saúde mental de um centro de atenção psicossocial. **Esc. Anna Nery**, v. 13, n. 3, p. 477-484, 2009.

CLARES, J. W. B.; SILVA, L. M. S. da; DOURADO, H. H. M.; LIMA, L. L. Regulação do acesso ao cuidado na atenção primária: percepção dos usuários. **Rev. Enferm. UERJ**, v. 19, n. 4, p. 604-609, out.-dez, 2011.

HERCOS, B. V. S.; BEREZOVSKY, A. Qualidade do serviço oftalmológico prestado aos pacientes ambulatoriais do Sistema Único de Saúde - SUS. **Arq Bras Oftalmol.**, v. 69, n. 2, p. 213-219, 2006.

LIMA, L. K. S. et al. Fatores Apontados por profissionais como desencadeadores de ansiedade em centros de atenção psicossocial do município de Cabedelo. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**, v. 21, n. 3, p. 269-274, 2017.

MACHINESKI, G. G.; SCHNEIDER, J. F.; CAMATTA, M. W. **O tipo vivido de familiares de usuários de um centro de atenção psicossocial infantil**. *Rev. Gaúcha Enferm.*, v. 34, n. 1, p. 126-132, 2013.

RONCHI, J. P.; AVELLAR, L. Z. Saúde mental da criança e do adolescente: a experiência do CAPSi da cidade de Vitória-ES. **Psicologia: Teoria e Prática**, v. 12, n. 1, p. 71-84, 2010.

ROSSO, J. A.; SILVA, R. M. da. Avaliação da qualidade do atendimento em unidades primárias de saúde: comparação de estruturas com e sem a presença de acadêmicos de medicina. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, v. 35, n. 2, p. 45-55, 2006.

SCHRANK, G.; OLSCHOWSKY, A. O centro de atenção psicossocial e as estratégias para inserção da família. **Rev. Esc. Enferm. USP.**, v. 42, n. 1, p. 127-134, 2008.

SAVASSI, L. C. M. A satisfação do usuário e a autopercepção da saúde em atenção primária. **R. Bras. Med. Fam. e Comun.**, v. 5, n. 17, p. 3-5, 2010.