

# REBES REVISTA BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO E SAÚDE



GVA - GRUPO VERDE DE AGROECOLOGIA E ABELHAS - POMBAL - PB  
Artigo Científico

## *Estudo da satisfação dos usuários do Programa Saúde da Família do bairro Vila Mariana, na cidade de Patos, Estado da Paraíba*

**Anne Shirlei de Assis Araújo**

Graduada em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba/Campus VII, Patos-PB.

E-mail: shirlynha\_18@hotmail.com

**Ayslane Cristine Nunes de Aguiar**

Graduada em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba/Campus VII, Patos-PB.

E-mail: ayslanecristine\_adm@hotmail.com

**Gilândia Araújo da Silva**

Graduada em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba/Campus VII, Patos-PB.

E-mail: girlandiahd@hotmail.com

**José Junho Rodrigues**

Graduado em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba/Campus VII, Patos-PB.

E-mail: junhopt@gmail.com

**Sibele Thaise Viana Guimarães Duarte**

Mestra em Engenharia da Produção pela UFPB, docente da Universidade Estadual da Paraíba/Campus VII,

Patos-PB. E-mail:sibeletaise@hotmail.com

**Resumo:** O Programa Saúde da Família é hoje um dos principais programas relacionado à saúde no Brasil, no qual existe a necessidade de estudar a princípio o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados pelo Programa Saúde da Família no bairro Vila Mariana, e identificar a qualidade dos serviços oferecidos, o desempenho profissional dos profissionais de saúde naquela localidade. O presente estudo levou em consideração os dados teóricos mencionados pelo governo. Para realização desta análise, foi realizada uma pesquisa de campo com algumas famílias atendidas pelo programa e uma entrevista não estruturada com a enfermeira chefe do Programa Saúde da Família do bairro outrora citado. Vale ressaltar que os dados foram avaliados de forma qualitativa, para que pudesse ser detectado até que ponto os serviços do Programa Saúde da Família satisfazem a população da vila Mariana. Analisando a visão da comunidade em relação ao Programa a partir do estudo constatou-se que existe uma grande aprovação em relação ao atendimento onde os usuários do programa mostraram que estão sempre satisfeito após ser atendido, e sempre utilizam os serviços ofertados. Mesmo existindo uma alta satisfação nos serviços ofertados, os usuários apontam que existem outros serviços que gostariam que fossem implantados.

**Palavras-chave:** Satisfação. Saúde Pública. Programa Saúde da Família.

## *Study of satisfaction of the Family Health Program in the neighborhood Vila Mariana, in the town of Patos, Paraíba State*

**Abstract:** The Family Health Program is today one of the major programs related to health in Brasil, where there is a need to study first the degree of user satisfaction with services offered by the Family Health Program in the neighborhood Vila Mariana, and identify quality services offered the job performance of health professionals in that area. This study took into account the theoretical data mentioned by the government. For this analysis, we performed a field survey with some families served by the program and an unstructured interview with the head nurse of the neighborhood once the Family Health Program said. It is noteworthy that the data were analyzed qualitatively, so that one could detect the extent to which services meet the Family Health Program population of Vila Mariana. Analyzing the community's vision for the program from the study found that there is a large adoption or care about where the program users showed that they are always satisfied after being served, and always use the services offered. Although there is a high satisfaction in the services offered, users indicated that there are other services to be deployed they require.

**Keywords:** Satisfaction. Public Health. Family Health Program.

## 1 Introdução

Nos últimos anos, a mídia tem divulgado os problemas na saúde pública, mostrando, muitas vezes, a precariedade no atendimento ao usuário do serviço público, em diferentes Estados. Foi por tal motivo que o Governo Federal, com o intuito de melhorar os serviços de saúde no Brasil implantou o PSF (Programa Saúde da Família) em 1994. Este programa se expandiu e hoje está presente em todos os Estados brasileiros (BRASIL, 2011).

Segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS, 2011), a saúde no Brasil é prejudicada por uma série de fatores, que incluem o clima, os cuidados da saúde e a poluição. A partir desse pressuposto, percebe-se a importância de criar mecanismos que possam mitigar ações advindas dos problemas de saúde causados pelos aspectos citados acima.

De acordo com Agência Nacional Suplementar, (2011) o Ministério da Saúde é o órgão do Poder Executivo Federal responsável pela organização e elaboração de planos e políticas públicas voltadas para a promoção, prevenção e assistência à saúde dos brasileiros. Sendo assim, é função do ministério dispor de condições para a proteção e recuperação da saúde da população, reduzindo as enfermidades, controlando as doenças endêmicas e parasitárias e melhorando a vigilância à saúde, dando, assim, mais qualidade de vida ao brasileiro.

É válido elucidar o que é o (SUS) Sistema Único de Saúde, que mediante informações provenientes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS, 2011) é possível chegar à conclusão que o (SUS) é um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo. Ele abrange desde o simples atendimento ambulatorial até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país. Amparado por um conceito ampliado de saúde, o (SUS) foi criado em 1988 pela Constituição Federal Brasileira, para ser o sistema de saúde dos mais de 180 milhões de brasileiros.

Assim, como na maioria das organizações, a missão, também, está presente no setor da saúde. De acordo com Couto Filho (2005) a missão do setor de saúde é promover a saúde da população mediante a integração e a construção de parcerias com os órgãos federais, as unidades da Federação, os municípios, a iniciativa privada e a sociedade, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e para o exercício da cidadania.

No que diz respeito à saúde na Paraíba, esta, por sua vez, apresenta melhorias. A Secretaria de Estado da Saúde (2011) mostra os objetivos do Governo do Estado da Paraíba, em relação à saúde: fortalecer a gestão municipal e descentralizar as ações de saúde para os municípios, prestando assessoria técnica e cooperação financeira, suplementando ações quando necessário; controlar, regular e avaliar as ações de saúde definidas nacionalmente ou em âmbito estadual; coordenar e desenvolver ações de vigilância em saúde; promover a articulação com outras instituições; organizar a rede de assistência à saúde no Estado e; desenvolver políticas de Educação Permanente (EP) para os trabalhadores do SUS.

Conforme informações da Secretaria de Estado da Saúde (2011), a missão da saúde na Paraíba é definir, coordenar e programar a política estadual de saúde em consonância com os princípios e diretrizes do SUS com vistas à promoção da saúde da população.

É primordial, ter conhecimento acerca das competências atribuídas aos órgãos de saúde na Paraíba, na qual, a Secretaria de Estado da Saúde (2011) expõe de forma clara algumas delas: coordenar e executar a política de governo na área da saúde; fiscalizar, acompanhar e propor ações para o desenvolvimento dos serviços de saúde; pesquisar, desenvolver e produzir medicamentos, produtos profiláticos e farmacêuticos, bem como produtos de limpeza e higiene hospitalar.

Mediante os dados fornecidos pela Coordenadora Municipal da Atenção Básica Maria Galgane Albuquerque, em entrevista realizada em abril de 2011, foi possível ter o conhecimento de aspectos relevantes, que faz toda a diferença na saúde da cidade de Patos PB. Existem 35 PSF's – Programa Saúde da Família – ao todo no município, dentre eles, 4 são Distrito Geo-Administrativo (DGA) distribuído pela cidade para reduzir os problemas de saúde da população, e das cidades ciclovizinhas. E 4 Núcleos de Apoio à saúde da família, com diversos atendimentos para os usuários.

A cidade conta com 10 unidades móveis (SAMU) Serviço de Atendimento Móvel Urgente, onde são 8 ambulâncias de suporte básico, com material de consumo que inclui-se medicações, rede de oxigênio, prancha longa de madeira para imobilização da coluna, colares cervicais, cilindro de O<sub>2</sub>, talas de imobilização de fraturas e ressuscitador manual adulto e infantil e 2 com suporte avançado, que além de material de consumo, conta com, uma incubadora para transporte, um aspirador cirúrgico para ambulância, um respirador a volume, um monitor multiparâmetros, um oxímetro digital e bomba de infusão para seringas, além de todo o material para imobilização e medicamentos de cuidados intensivos.

Mensalmente, são atendidos cerca de 15 mil pacientes em todos os PSF's da cidade de Patos, além destes também são atendidos pacientes de 22 municípios circunvizinhos, tendo em vista que os PSF's tem caráter regional.

As informações obtidas por Maria Galgane Albuquerque mostram que a Secretaria Municipal de Saúde, atua na promoção, prevenção e na recuperação do paciente.

No município de Patos, através da Secretaria Municipal de saúde, são desenvolvidos os seguintes programas: Saúde do Idoso; Saúde da Mulher; Programa Nacional de Imunização; Programa de Controle e Erradicação da hanseníase; Programa de Controle da Tuberculose; Programa Saúde na Escola; Programa de Saúde Bucal; (CTA) Centro de Testagem e Aconselhamento; dentre outros. Todos esses programas têm o intuito de melhorar a saúde dos patoenses e daqueles advindos de cidades vizinhas.

Com base nos dados disponíveis através da Coordenadora Municipal da Atenção Básica, os casos de doenças mais frequentes atendidas pelos PSF's são hipertensão; diabetes; diarreia e gripe. Os recursos

investidos para a melhoria da saúde na cidade são distribuídos mensalmente, trimestralmente e anualmente, dependendo das necessidades e programas que estão sendo desenvolvidos.

## 2.4 ATENDIMENTO

Um aspecto tradicional no que concerne a temática dos serviços públicos mesmo prestados na área de saúde tem sido o atendimento aos usuários. De acordo com Sandhusen (2003, p.322) “as principais decisões de atendimento, se relacionam (1) aos serviços incluídos no composto e (2) ao nível de atendimento oferecido”. Essas discussões podem ser encaradas pela análise sistemática das necessidades do cliente, dos tipos de serviços ofertados e dos recursos existentes (SANDHUSEN, 2003).

Se essa preocupação com a qualidade do relacionamento do profissional com o usuário torna-se tanto um meio quanto um fim a ser alcançado. Refere-se a ‘meio’, considerando ser um atributo fundamental no processo de efetivação da garantia dos direitos estabelecidos no Plano Legal do SUS (Sistema Único de Saúde, 2011), os quais não são cumpridos diariamente nas práticas de atendimento. Concerne como ‘fim’, porque a participação não constitui ainda uma característica significativamente evidenciada no comportamento dos pacientes, tornando-se dependente de uma melhoria na interação entre ambas as partes (MORAIS; YÉPEZ, 2004).

A satisfação do utilizador é o elemento crucial da noção de uma boa prestação de serviços. No entanto, satisfazer uma pessoa depende de vários fatores, objetivos e subjetivos como assinala Cobra (2009), os critérios para elucidar esses aspectos são, entre outros, a qualidade dos serviços; sua adaptação às necessidades do consumidor; as condições dos serviços ao serem ofertados; a disposição de boas instalações físicas e profissionais capacitadas para executarem suas funções.

Tais requisitos necessitam de uma ação conjunta para sua plena implementação e eficiência nos órgãos de saúde, tendo em vista suas complexidades tanto do ponto de vista prático, quanto literário. A comprovação disso vem, por exemplo, da afirmação de Cobra (2009) em relação à conceituação de qualidade, que é algo difícil e complicado de se entender na prática, em virtude da noção de qualidade ser subjetiva. Isto significa que, muitas vezes, o que é bom para determinada pessoa, não é para outra.

Todavia, Kotler; Keller (2006) destacam que os consumidores ao julgarem a qualidade, dão grande relevância ao preço, aos funcionários e aos fatores visíveis. Desse modo, eles associam à qualidade as instalações, equipamentos, os funcionários, materiais informativos, quantidade e segurança das informações passadas.

O atendimento as pessoas não é uma tarefa fácil. Trata-se de uma atividade social que exige a inter-relação de diferentes sujeitos, em um contexto específico, objetivando responder a diferentes necessidades. A organização, palco desse atendimento, não é neutra, ao contrário, torna-se o elemento chave, levando em

consideração os objetivos, os processos institucionais e a estrutura existente, são componentes essenciais que configuram a situação de atendimento.

Cada consumidor reage de maneira distinta sob estímulos iguais, em decorrência da ação cognitiva peculiar de cada um (COBRA, 2009). As pessoas são diferentes uma das outras, portanto, possuem conhecimentos, opiniões, crenças e motivações individuais que, muitas vezes, não compartilham de uma similaridade em relação às demais.

Tal situação é a circunstância na qual se desdobram os problemas e as dificuldades dos diferentes sujeitos, cujas origens estão em outras instâncias, por exemplo, falta de treinamento dos funcionários, na desinformação do usuário, e/ou no planejamento ineficaz da organização, enfim, os problemas existentes no atendimento se manifestam por intermédio desses e de outros indicadores críticos, que acarretam algumas consequências, como tempo, demasiado de espera dos usuários, a falta de empatia, de medicamentos e problemas de assiduidade dos profissionais (FERREIRA, 2000).

Assim, como assinala Dutra (2004), a chave para um bom atendimento, é antes de tudo, não frustrar a expectativa do usuário, ou seja, não fornecer um serviço com o padrão abaixo do que ele espera. A instituição deve entregar o que se propôs.

Dessa maneira, torna-se primordial para as organizações tomarem conhecimento não só das necessidades e desejos dos consumidores, mas também atentar para a maneira como os serviços são repassados para a população, investigando minuciosamente se estes satisfazem a todos os requisitos por hora expedidos, principalmente, por se tratar de um aspecto tão relevante e crucial como é a saúde humana.

## 2.5 SATISFAÇÃO

A satisfação dos clientes é uma importante ferramenta que conduz a maneira que as empresas devem se comportar no mercado. Toda atividade da empresa terá seu foco voltado para atingir essa satisfação do público alvo identificando quais são suas necessidades e seus desejos.

De acordo com Kotler (2008, p.53) satisfação “é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”. Enfatiza-se que “os clientes satisfeitos repetem a compra, falam bem do produto para outras pessoas, prestam menos atenção às marcas e à propaganda dos concorrentes e compram outros produtos da empresa” (KOTLER, P. ARMSTRONG, G. 2007, p.129).

Analisando esse raciocínio é possível perceber que ao satisfazer o cliente a organização está também sustentando um relacionamento com o mesmo, tornando-o mais próximo do serviço e dos produtos ofertados pela mesma.

O desempenho percebido e as expectativas possuem uma relação nítida com a satisfação. Kotler (2008) cita em sua literatura que o desempenho não deve somente atender as expectativas dos consumidores como

também excedê-las, proporcionando a sensação de satisfação e encantamento.

O processo de satisfação do cliente também pode ser compreendido simultaneamente ao uso do produto ou serviço consumido, uma refeição em um restaurante ou um corte de cabelo, por exemplo, demandam respostas em tempo real. Por isso a forma de abrangência ou atendimento ao cliente é fundamental para causar uma primeira impressão boa e juntamente com a qualidade do que lhe foi ofertado causar-lhe satisfação.

De fato, um cliente satisfeito formará vínculos e irá expandir suas satisfações para outras pessoas, mas um cliente insatisfeito adotará uma postura completamente diferente, “a propaganda boca a boca negativa se espalha mais amplamente e, mais, depressa e pode rapidamente prejudicar as atitudes do consumidor em relação à empresa e seus produtos” (KOTLER, ARMSTRONG, 2007, p.129).

Um fator bastante significativo é a importância de se avaliar o processo pós-compra. Samara (2005) enfatiza que os entendimentos desse processo resultam em uma compreensão fundamental para o profissional de marketing prover altos níveis de satisfação aos clientes, alcançando o propósito organizacional. Essa avaliação servirá como um termômetro e irá definir qual o nível de aceitação do público perante o que está sendo oferecido.

Kotler; Armstrong (2007) mostram a importância de se criar mecanismos de avaliação, pois dessa maneira a empresa terá uma noção de como está atuando no mercado e por conseguinte realizar possíveis melhorias em casos onde a satisfação não foi atingida.

Reforçando os dados supracitados, Las Casas (2008), comenta que a percepção e imagem que se faz de um produto ou marca mudam com o tempo e estudos devem ser feitos frequentemente para que os níveis desejados sejam convenientemente atendidos. Sendo assim, “a avaliação constante da satisfação traz excelentes benefícios como forma de realimentar e controlar o esforço de uma empresa sob o ponto de vista dos seus clientes” (MARCHETTI, PRADO, 2001, p.57).

### 3 Metodologia

Foi realizada uma entrevista não estruturada com a enfermeira chefe Roberta Araújo de Souza, do PSF da Vila Mariana, onde a mesma informou que naquele bairro eram cadastradas 240 famílias (universo deste estudo) e que era disponibilizado para estes serviços de atendimento médico, odontológico, enfermagem, distribuição de medicamentos para diabéticos, hipertensos e planejamento familiar.

Após a entrevista, aplicou-se um formulário estruturado no bairro, no qual, respondeu ao mesmo um membro representante de cada família entrevistada, que preferencialmente era o responsável pelo domicílio; e que, na ausência deste outro membro da família respondia o formulário desde que tivesse o conhecimento suficiente. 72 famílias foram questionadas em termo estatístico o equivalente a 40% no total de famílias atendidas naquele bairro pelo PSF.

Vergara (2007), estabelece que entrevista é um procedimento pelo qual o entrevistador (pesquisador) faz perguntas a alguém que, oralmente responde. Formulário é o instrumento de coleta de dados onde constam as perguntas que serão apresentadas aos entrevistados.

O critério utilizado para a escolha do domicílio a ser coletado os dados desta pesquisa foi à alternância de casas fazendo uma amostra por domicílio. Os responsáveis pelo presente estudo adotaram esse critério por facilitar a pesquisa, já que o bairro não apresentava ordenação numérica das casas em algumas ruas. No caso de alguma casa encontrar-se fechada, passava para a subsequente, dando continuidade ao trabalho.

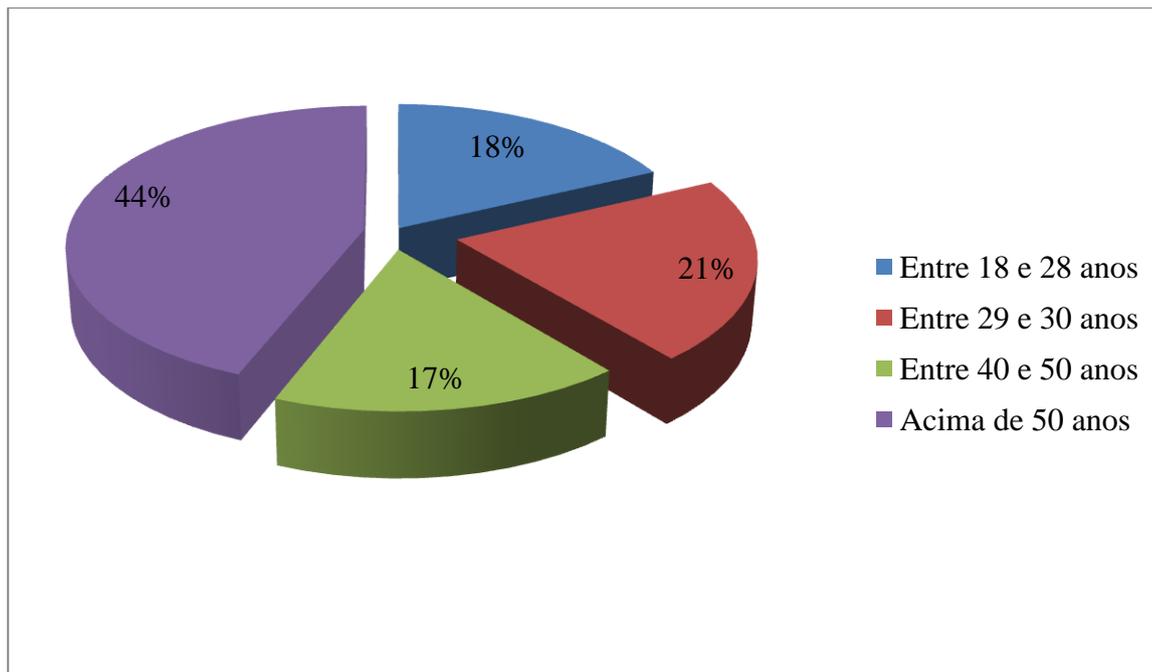
De acordo com o exposto, para classificação desta pesquisa, toma-se com base o conceito apresentado por Vergara (2007) quanto aos fins refere-se ao estudo descritivo, uma vez que, expõe as características de determinada população ou fenômeno. Podendo estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza, não tendo o compromisso de explicar os fenômenos descritos, ainda que sirva de base para tal explicação.

Quanto aos meios de investigação, este estudo se classifica como pesquisa de campo que de acordo com a autora citada anteriormente (2007, p. 47) “é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo”.

O tipo de amostra dessa pesquisa pode ser conceituado como não probabilística, onde foi utilizado o critério da acessibilidade, uma vez que, os elementos foram selecionados pela facilidade de acesso aos mesmos, longe de qualquer procedimento estatístico. Vale destacar que os sujeitos da pesquisa foram às famílias, que são atendidas pelo PSF naquele bairro, pois estas forneceram os dados necessários para desenvolver o presente trabalho.

### 4 Resultados

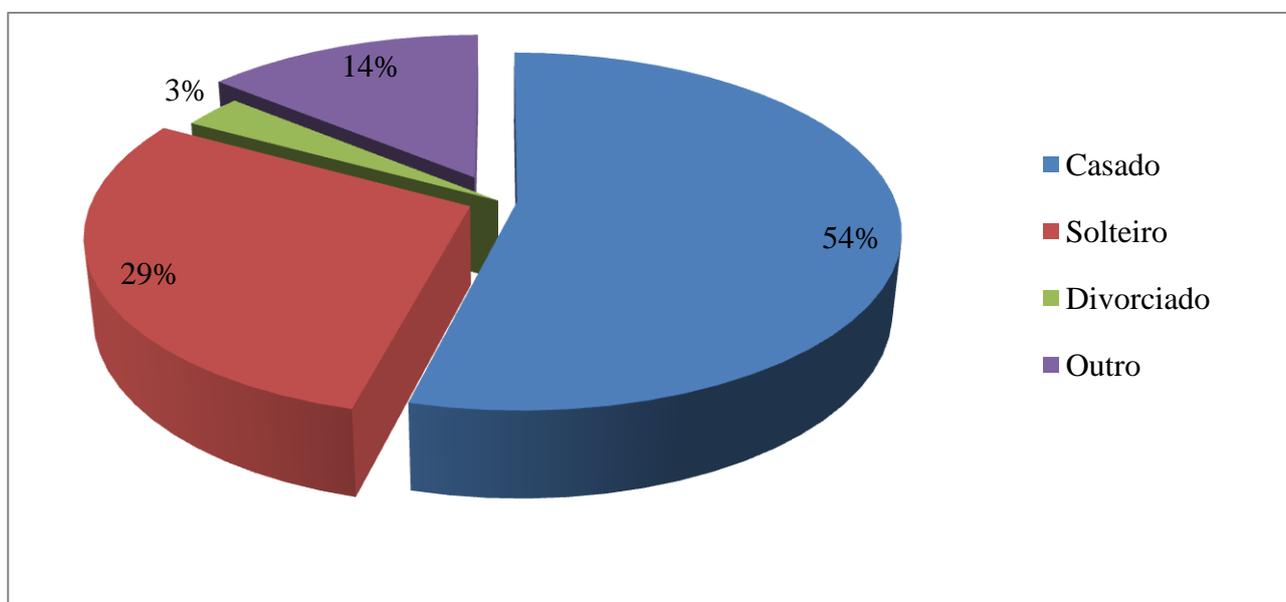
Os gráficos que serão expostos a seguir mostram resultados, apresentando a análise de satisfação dos usuários dos serviços do PSF no bairro da Vila Mariana, e a ferramenta utilizada no estudo dos dados demográficos foi a Microsoft Excel 2007. No que diz respeito à faixa etária, observa-se a partir dos dados descritos no gráfico 1, que a faixa etária dos entrevistados são quase uniformemente distribuída, mesmo as pessoas sendo aleatoriamente escolhidas, já que não havia especificidade, com exceção da maior idade, para está habilitado a participar da entrevista, na qual, percebe-se uma alta predominância das pessoas com idade acima de 50 anos com (44%), em seguidas vem um grupo com idade entre 29 e 39 anos que obteve uma frequência de (21%) entre os entrevistados. Posterior a isso, está o público mais jovem, cuja idade varia de 18 a 28 anos representado por (18%) da amostra, e por fim, com o menor percentual de (17%) estão os com idade de 40 a 50 anos.

**Gráfico 1: Idade**

**Fonte:** Elaboração Própria

Com base nos dados do gráfico 2, percebe-se que os números encontrados mostram-nos nitidamente que o estado civil dos entrevistados é na sua maioria casado com (54%) já que a pesquisa foi feita nas residências, nas quais, geralmente encontramos as donas de casa. Outro resultado bastante considerável é o grupo dos solteiros

que chega á (29%), juntos essas duas maiores classificações compõem (83%) do número de entrevistados, sendo que, os outros que não responderam a respeito do estado civil contam com um percentual de (14%), os divorciados representam apenas o menor percentual com apenas (3%).

**Gráfico 2: Estado civil**

**Fonte:** Elaboração própria

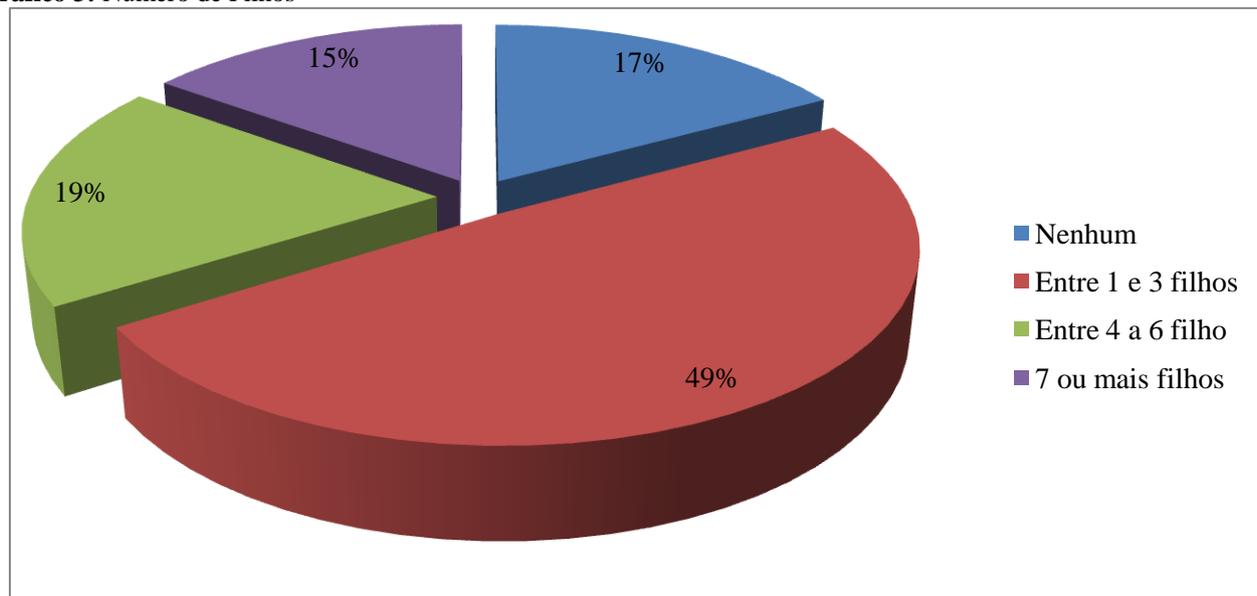
A partir da análise do gráfico 3, pode-se apontar que (83%) das 72 famílias entrevistadas possuem filhos, sendo que a maior parte é representada por famílias com o número de filhos de 1 a 3 com (49%).

O restante da amostra divide-se em pessoas com um número entre 4 a 6 filhos que é mostrado com uma

freqüência de (19%), e apenas (17%) dos entrevistados afirmaram que não possui filho por decisão própria, assim pode-se perceber que as famílias que tem mais de 7 filhos

é composta pelo menor percentual de (15%) ficando com as famílias com idade mais avançada.

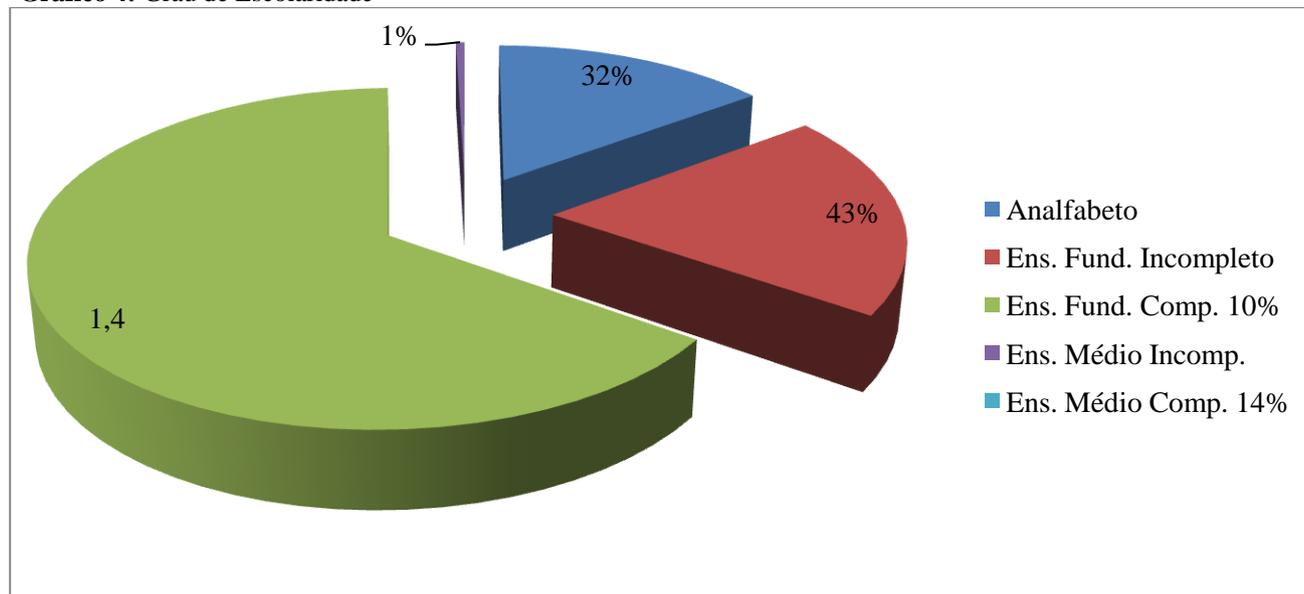
**Gráfico 3:** Número de Filhos



Fonte: Elaboração própria

Um dado bastante alarmante encontrado, foi exatamente o representado pelo gráfico 4, que diz respeito ao grau de escolaridade dos entrevistados.

**Gráfico 4:** Grau de Escolaridade



Fonte: Elaboração própria

Através deste, pode-se constatar que prevalece o nível de escolaridade referente ao ensino fundamental incompleto com (43%) sendo o maior percentual, desta forma é notório perceber que o índice de analfabeto também é muito alto ficando com (32%) da amostra. Os restantes dos entrevistados parte concluíram apenas o ensino médio que representam (14%) da amostra, no qual, o restante é equivalente ao percentual de (10%) que são as pessoas que concluíram o ensino fundamental completo, e em seguida com apenas (1%) fica com pessoas que não concluíram o ensino médio, o que pode ser um problema

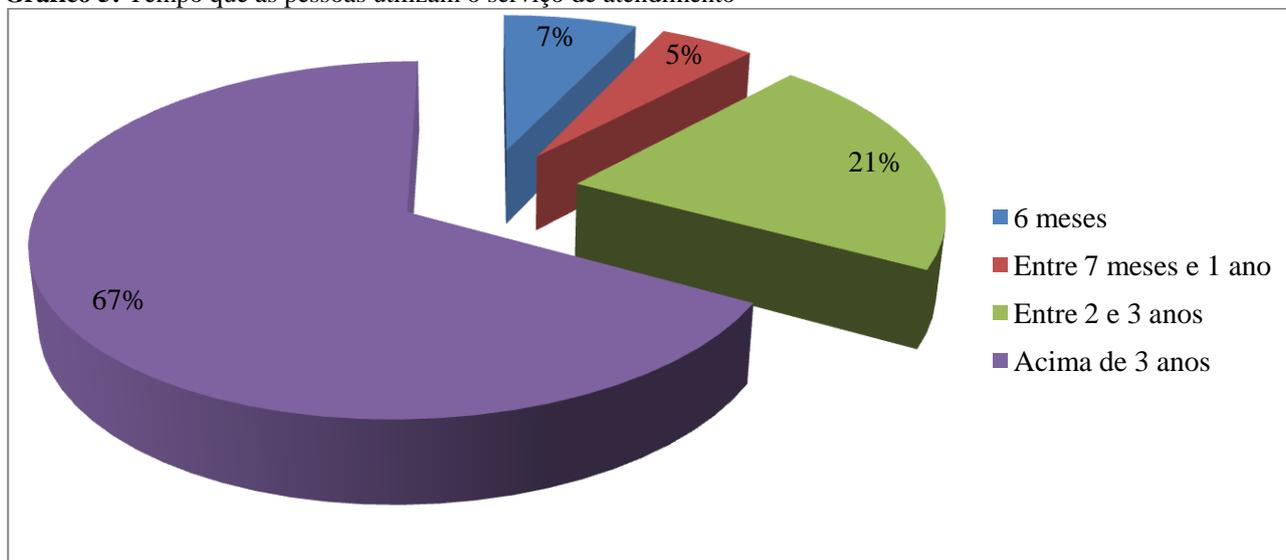
quanto ao baixo nível escolar é influenciar diretamente a satisfação dos mesmos em relação aos serviços que estão sendo oferecidos e o que realmente poderiam ser ofertados pelo PSF.

O gráfico 5, se trata do tempo que as pessoas utilizam o serviço do PSF, no qual, uma grande maioria dos entrevistados utilizam os serviços do PSF naquele bairro há mais de 3 anos que representa um percentual de (67%), os quais mostram um grande interesse pelos serviços oferecidos, logo após esse percentual estão as pessoas que utilizam os serviços do

PSF entre 2 e 3 anos mostrando um percentual de (21%). Diante disso, com (7%) se encontra a população que faz a utilização dos serviços no menor tempo contido no questionário, de 6 meses, ficando com apenas (5%) da amostra o tempo de atendimento de 7 meses a 1 ano. Tais

dados representados sugerem uma boa aceitação diante dos entrevistados.

**Gráfico 5:** Tempo que as pessoas utilizam o serviço de atendimento

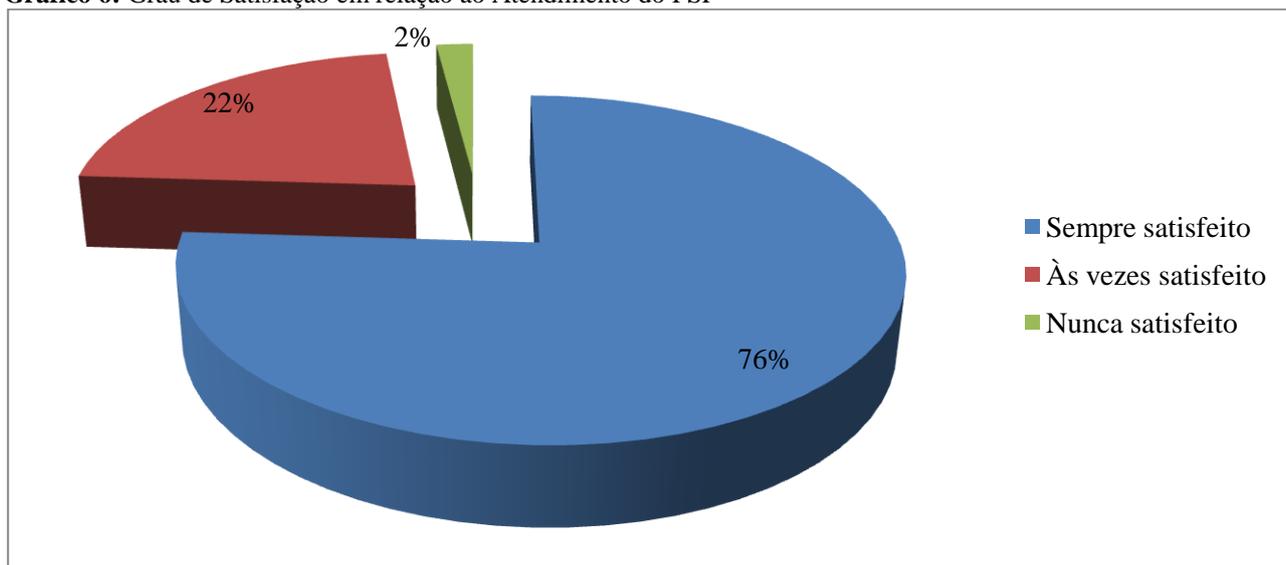


Fonte: Elaboração própria

A análise do gráfico 6, é referente ao grau de satisfação em relação ao atendimento do PSF, é possível notar que as pessoas são satisfeitas em serem atendidas neste local, sendo representado por (76%) da amostra, além de ser o maior percentual de toda pesquisa os usuários se sentem bem e seguros com o atendimento oferecido, e como (22%) da amostra estão as pessoas que às vezes sentem-se

satisfeitas após serem atendidas neste PSF, com isso ficando com apenas (2%) as pessoas que nunca estão satisfeitas, que dizem existir muitas falhas, as quais, devem ser reparadas. Mais apesar de tudo a grande maioria se encontra contente com os serviços ofertados pelo programa saúde da família.

**Gráfico 6:** Grau de Satisfação em relação ao Atendimento do PSF



Fonte: Elaboração própria

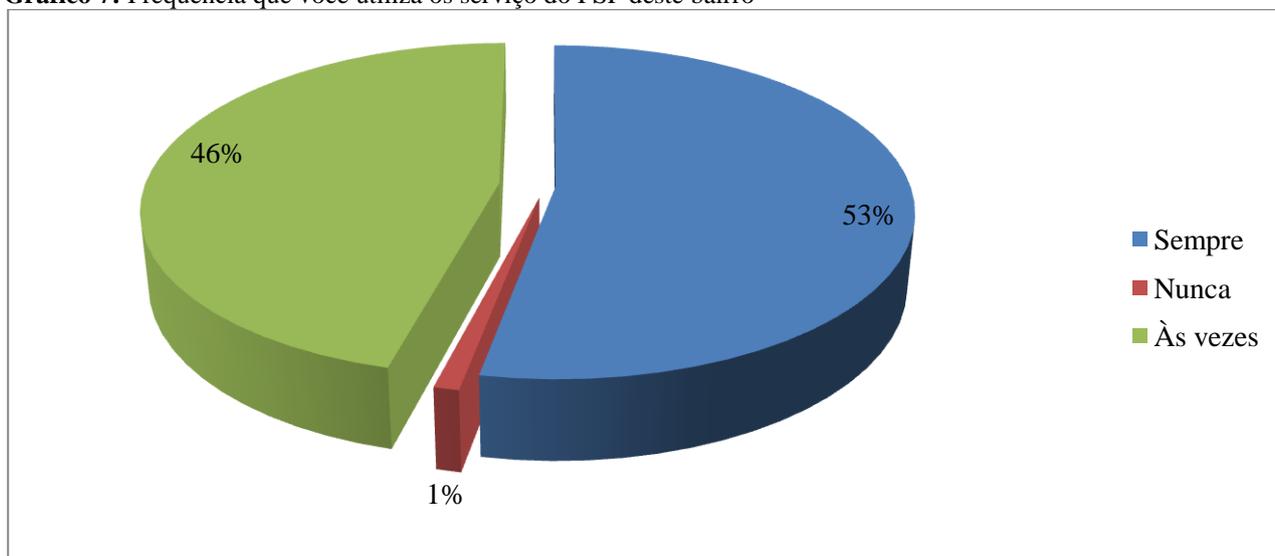
O gráfico 7, abaixo mostra a frequência em que os usuários utilizam os serviços do PSF, verifica-se que (53%) dos entrevistados que responderam o questionário sempre utilizam os serviços oferecidos pelo programa saúde da família, já que o mesmo dar prioridade ao

atendimento as classes média e baixa da população inserida onde nos mostra um alto percentual, fica registrado também com um percentual de (46%) contando uma grande parte dos entrevistando referente a amostra às vezes frequenta este serviço, pois os mesmo ressalta que existe a necessidade de implantar outros serviços no qual,

o PSF não oferece. Desta forma, os usuários que nunca utiliza tais serviços é uma margem mínima de somente (1%). Diante dos dados apresentados pode-se constatar, no qual, aqueles que utilizam estes serviços, sentem-se

satisfeitos ao saber que esta disponível, sempre que precisar desta forma estando acessíveis a todos com qualidade.

**Gráfico 7:** Frequência que você utiliza os serviço do PSF deste bairro

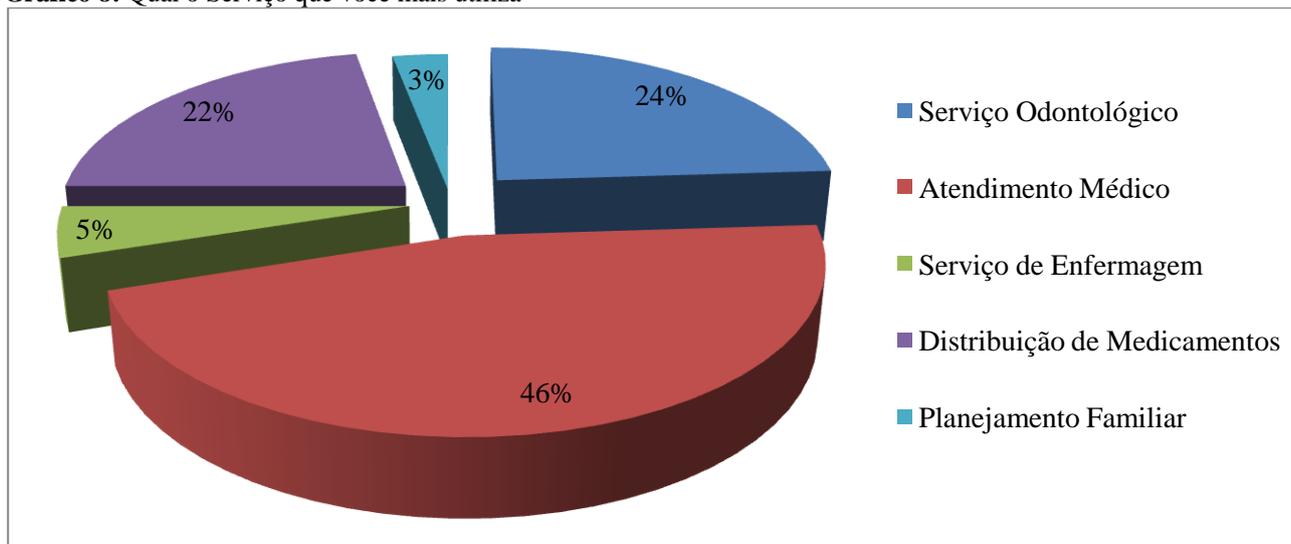


**Fonte:** Elaboração própria

Ao ser analisado o gráfico 8, que relata os serviços mais utilizados, é notório perceber que o atendimento médico é o mais procurado, que conta com um percentual de (46%) e atende a todos que fazem parte do programa saúde da família. Logo após vem o serviço odontológico respectivamente representado por uma frequência de (24%) sendo um serviço oferecido para todos da comunidade mais geralmente e usado pela classe mais jovem, com isso, ainda exposto no gráfico abaixo se encontrar os serviços de distribuições de medicamentos,

sendo um serviço oferecido a todos que necessita no dia-a-dia o uso de medicação, e conta com percentual de (22%) dos entrevistados, já em relação aos demais serviços que contam com os menores percentuais estão o serviço de enfermagem com apenas (5%) no seu total, e o serviço planejamento familiar ficando com apenas (3%) diante destes dados sugere-se, que esses serviços não têm alta demanda porque a comunidade não tem o conhecimento da importância dos mesmos.

**Gráfico 8:** Qual o Serviço que você mais utiliza



**Fonte:** Elaboração própria

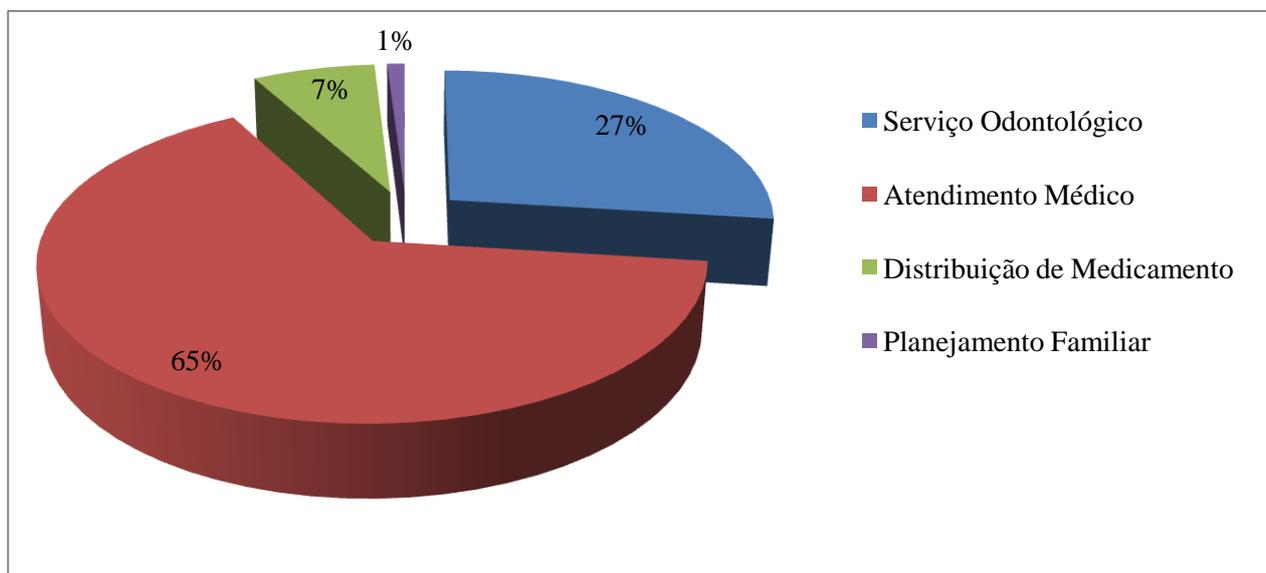
Com relação ao gráfico 9, abaixo, foi constatado que (65%) dos entrevistados responderam que o

atendimento médico é o serviço que melhor atende no programa saúde da família, em seguida esta o serviço de odontologia com (27%), logo após esta o serviço de distribuição de medicamento com o percentual de (7%) do total da amostra. Com menor percentual se encontra o

serviço de planejamento familiar com (1%). Tais números apresentados podem sugerir que o bom diálogo entre os profissionais de saúde com os usuários naquele

estabelecimento podem influenciar diretamente na satisfação dos serviços ofertado que os clientes externos necessitam.

**Gráfico 9:** Qual o Serviço que melhor lhe atende

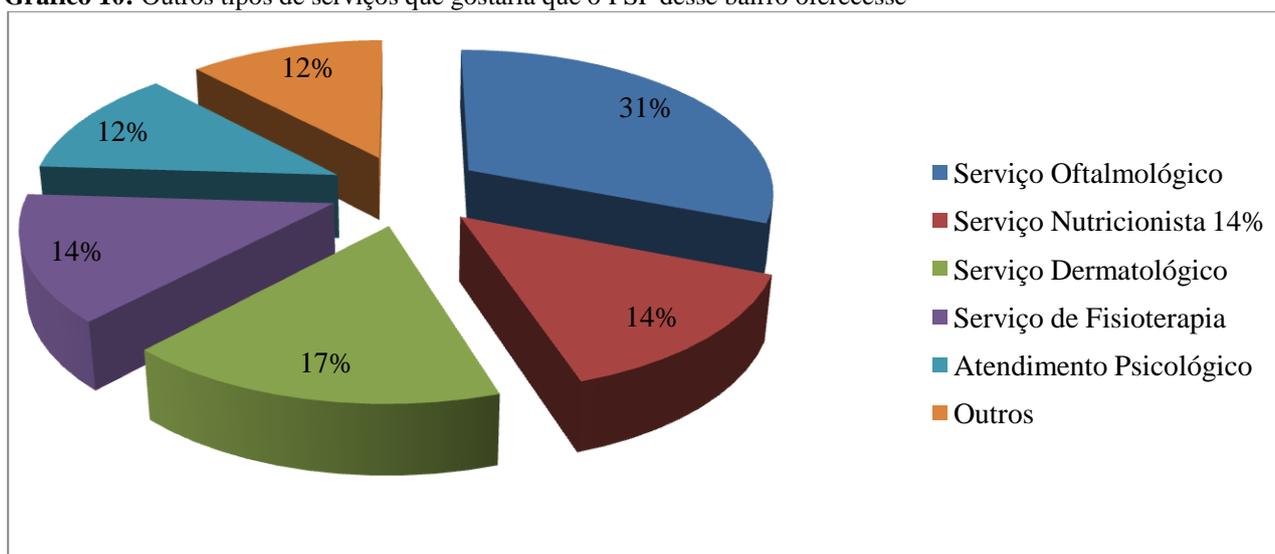


**Fonte:** Elaboração própria

O gráfico 10, a baixo, mostra a opinião do cliente externo do programa saúde da família, no bairro, que opinam em relação a outros serviços que poderiam ser implantados no PSF, no qual, mostra o percentual de (31%) dos usuários entrevistado opinaram pelo serviço oftalmológico devido à necessidade, em seguida optaram pelo serviço dermatológico com uma frequência de (17%), logo após se encontra a necessidade do serviço de nutricionista que conta com (14%) da amostra.

Outro resultado bastante importante foi à necessidade do serviço de fisioterapia com um percentual de (14%), após essa confirmação se encontra representado pelo percentual de (12%) o serviço de atendimento psicológico, no qual, os entrevistados mostraram interesse, já o último percentual ficou com outros serviços, não colocados no questionário que representam um percentual de (12%). Por tanto, é possível constatar que existe a necessidade de implantar outros serviços no PSF, devido à necessidade dos mesmos.

**Gráfico 10:** Outros tipos de serviços que gostaria que o PSF desse bairro oferecesse



**Fonte:** Elaboração própria

Portanto, é possível sugerir que os usuários apresentam uma boa aceitação em relação à satisfação dos

serviços ofertados, pelo programa saúde da família, estes, apresentam necessidades que o PSF poderia tentar

satisfazer por meio da oferta de algum dos serviços citados anteriormente.

## 5 Considerações Finais

O presente estudo demonstrou um alto grau de satisfação dos usuários do PSF programa saúde da família do bairro da Vila Mariana. É preciso ressaltar que quanto menor o grau de escolaridade dos usuários fica apresentado uma grande satisfação com os serviços ofertados pelo PSF e os profissionais de saúde naquela localidade. Diante disso, é notório que entre as vantagens, existe uma maior facilidade da população mais excluída da sociedade ter acesso aos serviços de saúde ofertados pelo PSF existentes do bairro escolhido. Destaca-se, ainda, que a comunicação com a população seja bastante importante para o PSF programa saúde da família, pois é através dela que foi constatado o que os usuários acham das ofertas dos serviços prestados.

Foi analisado que os entrevistados que mostraram sua opinião sobre os assuntos abordados, uma grande maioria, mostrou esta sempre satisfeita com o atendimento do programa saúde da família, onde os mesmo usam mais o serviço de atendimento médico, com isso, é o mais procurado e utilizado devido à necessidade já que a maioria do público entrevistado sua faixa estaria esta acima de 50 anos. Percebe-se, ainda, que os usuários deste serviço requeiram uma maior atenção com sua saúde e mostraram frequentar sempre o PSF local, na qual, a maior frequência se encontra com mais de três anos.

Outro ponto deste estudo que se pode constatar é que, mesmo o cliente externo mostrando um alto grau de satisfação, este quando questionado a respeito de outros serviços que gostaria que o programa ofertasse naquele bairro os mesmos citaram serviços oftalmológico, dermatológico e nutricionista entre outros, na maioria das vezes, vem sugerir que a população necessita de maior diversidade com relação aos serviços ofertados.

O fato dessa unidade se localizar no bairro da Vila Mariana, favorece o estabelecimento de vínculos com os profissionais de saúde que moram na mesma localidade e conhecem os problemas do bairro, além da possibilidade de realização de visitas domiciliares, atividades desenvolvidas pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), sempre que os usuários necessitam.

Levando em consideração que a satisfação do cliente é o objetivo maior deste trabalho, pode-se constatar que no geral, os serviços ofertados pelo programa saúde da família, a todos os públicos escolhidos para coleta de dados do bairro indicado para sanar seus problemas, conseguem alcançar um alto estado de contentamento.

Constata-se, também, a importância da participação e a avaliação dos usuários deste serviço. Para que possa identificar os problemas existentes naquela localidade, já que os entrevistados são pessoas bem tímidas e a maioria com grau de escolaridade baixo. O PSF escolhido para pesquisa é equipado apenas com uma urna para sugestões e críticas, fora a visita do agente de saúde nas residências, ficou constatada que essa forma de interação com o público pode ser considerado

questionável nesse caso, já que na pesquisa feita foram identificadas outras necessidades a serem preenchidas naquela localidade, e uma parte considerável da amostra estudada é composta de analfabetos.

Uma das formas que poderia diminuir os problemas do PSF seria a criação de um conselho de saúde interno, o qual poderia contribuir para melhorar a relação entre os trabalhadores com usuários daquela localidade.

Esse, talvez, possa ser um caminho que possibilitasse um maior envolvimento entre a comunidade e os profissionais de saúde. Visto ainda que seja necessário haver investimentos físicos no PSF, o que possibilitará melhor trabalho aos profissionais da saúde e maior conforto aos usuários dos serviços oferecidos. Desta forma, é preciso que os profissionais da saúde tomem ciência da importância do seu método de trabalho e compreendam melhor a fonte de seu atendimento no ambiente de trabalho para que as pessoas que precisam deste serviço sintam-se satisfeitas.

Mostrando sempre o valor das pessoas que frequenta o programa saúde da família, não levando em consideração a classe social, a cor da pele, entre outros, devesse sempre ter respeito pelas pessoas, mostrando uma igualdade social.

## 6 Referências

ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. R. **Monografia no curso de administração: guia completo de conteúdo e forma**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007. p. 53.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). **Ministério da saúde**. 2011. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/> Acessado em 15 de Abril de 2011.

CALHEIROS, C. **Marketing público**. Disponível em: <http://www.slideshare.net>. Acessado em: 01 de abril de 2011.

COBRA, M. H. N. **Marketing básico: uma perspectiva brasileira**. 4 ed. São Paulo: atlas, 2009.

COUTO FILHO, A. C. **A realidade da saúde no Brasil**: 2005, Disponível em: <http://www.atontecnologia.com.br/> Acessado em: 23 de Abril de 2011.

DUTRA, M. **A neurose do atendimento**: 2004, Disponível em: <http://www.pensandomarketing.dreamhosters.com>. Acessado em: 15 de Abril de 2011.

FERREIRA, M. C. **Serviço de atendimento ao público**: O que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia. 2 ed. Brasília: 2000, Disponível em: < <http://vsites.unb.br> >. Acessado em: 28 de Março de 2011.

KOTLER, P; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

- KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- \_\_\_\_\_; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- LAS CASAS, A. L. **Administração de marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- MARCHETTI, R.; PRADO, P. H. M. **Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor. revista de administração de empresas**. São Paulo: 2001. v. 41, n. 4, p. 56-67, Disponível em: <www16.fgv.br/rae/artigos/1086.pdf > Acessado em: 02 de Abril de 2011.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Programa Saúde da Família**. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/>. Acessado em: 10 de Abril de 2011.
- MORAIS, N. A; YÉPEZ, M. T. **Reivindicando a subjetividade dos usuários da rede básica de saúde: para uma humanização do atendimento**. Rio de Janeiro. 2004, Disponível em: <http://www.scielo.br>. Acessado em: 03 de Abril de 2011.
- NOBRE, G. F. **Comunicação pública e marketing público linguagem e comunicação na UFPR litoral**. In **Anais do II seminário educação, comunicação, inclusão e interculturalidade**. Sergipe, 2009. p. 391-396. Disponível em: <http://www.edapeci-ufs.net/>. Acessado em: 20 de Abril de 2011
- SAÚDE NO BRASIL. **Evolução da mortalidade infantil no Brasil: 2010**, Disponível em: <http://galeradofundao-f.blogspot.com/> Acessado em: 02 de Abril de 2011.
- SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE. **O que é SUS, missão, objetivo, competências**. Disponível em: <<http://gti1.saude.pb.gov.br>> Acessado em: 24 de Março de 2011.
- SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE. **Inforsaúde a garantia de seus recursos**. Disponível em: <http://inforsaude.blogspot.com/> Acessado em: 25 de Abril de 2011.
- SAMARA, B. S. **Comportamento do consumidor: conceitos e casos**. São Paulo: Prentice Hall, 2005.
- SANDHUSEN, R. L. **Marketing básico**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- VERGARA, SS. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2007.