

INTRODUÇÃO

Segundo o Ministério da Saúde, o Sistema Único de Saúde (SUS) é um grande sistema de saúde pública do Brasil que garante assistência integral e gratuita a todos do país, desde o atendimento simples ao atendimento complexo, como o transplante de órgãos.

Na cidade de Ubá, de acordo com o IBGE (2019), o número da população estimado é de 115.552; em relação à saúde, havia 50 estabelecimentos do SUS, segundo dados do IBGE (2009), tendo a possibilidade de aumento ou diminuição desde a data da pesquisa até o momento atual.

Surge como problema de pesquisa o seguinte questionamento: qual o nível de satisfação do usuário do Sistema Único de Saúde da cidade de Ubá com os serviços prestados pela Secretaria de Saúde do município?

O objetivo geral do artigo é analisar o nível de satisfação dos usuários do SUS da cidade de Ubá. Como objetivos específicos, este estudo busca avaliar os serviços prestados pelos funcionários do SUS da cidade de Ubá, o acolhimento e a satisfação dos usuários.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada para realizar esta pesquisa se classifica em relação a sua natureza como aplicada.

O tratamento de dados dessa pesquisa é classificado como quantitativo.

Em relação ao objetivo proposto, a pesquisa se classifica como descritiva. E para realizar o estudo, optou-se pela pesquisa bibliográfica. Além disso, a pesquisa também pode se classificar como estudo de caso.

Foram aplicados 100 questionários para coleta de dados, considerando uma margem de erro de 10% com uma população amostral de 40.000, que representa a quantidade de atendimentos realizados em um mês pelo SUS na cidade de Ubá.

Para descobrir o número de questionário que deveriam ser aplicados, foi considerada a fórmula de Barbetta e após definido o valor do tamanho aproximado da amostra, parte-se para o segundo cálculo, que define o tamanho mínimo da amostra.

Os questionários aplicados foram respondidos no ato da abordagem. As pessoas que responderam aos questionários são usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e foram abordadas nos Hospitais São Vicente de Paulo, Santa Isabel, Postos de Saúde de bairros e Policlínica Regional de Ubá. Os dados foram coletados de julho a agosto de 2020.

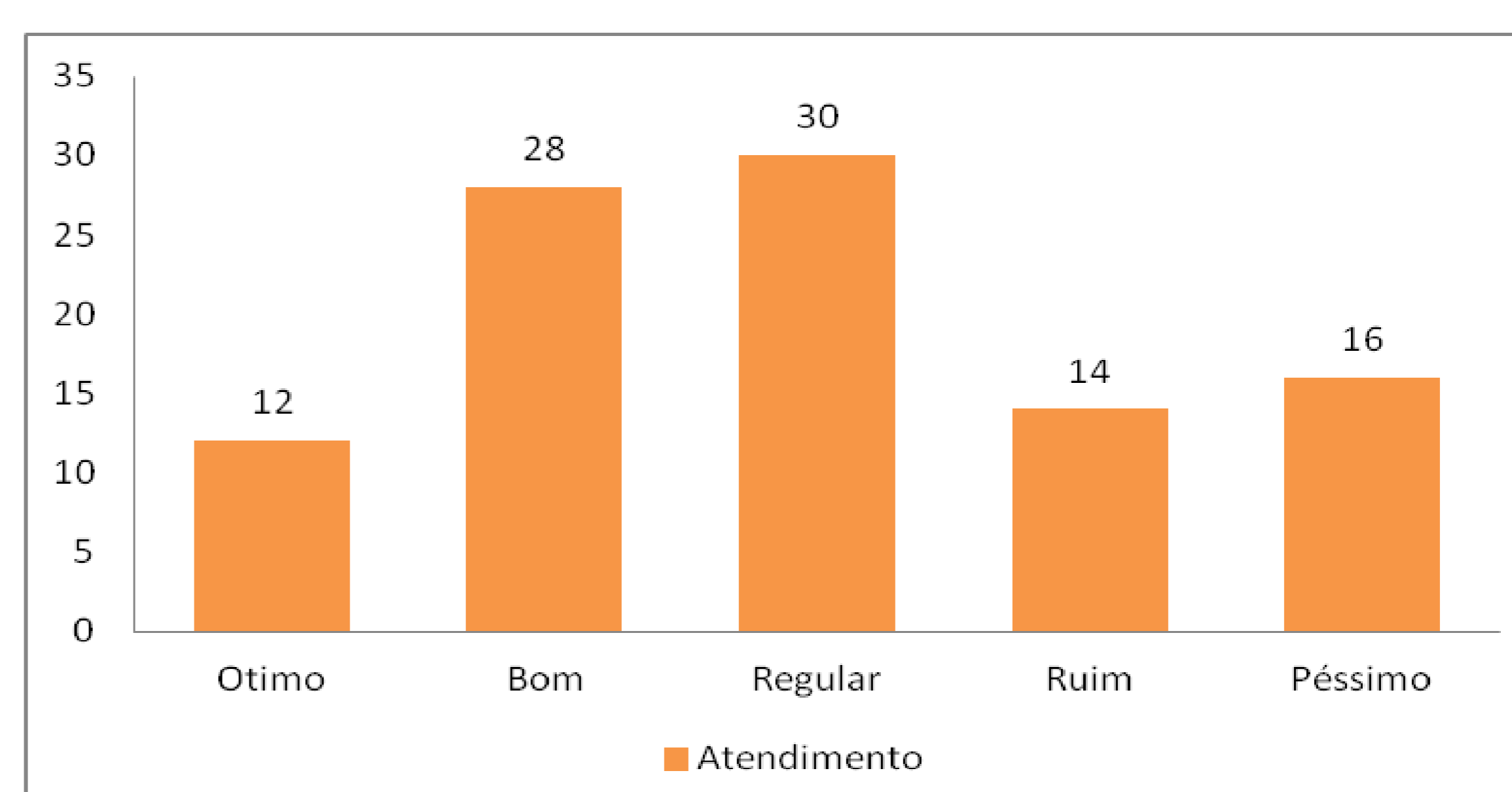
RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao analisar as características demográficas dos usuários do Sistema Único de Saúde que responderam ao questionário da pesquisa, em relação ao gênero. No total, foram aplicados 100 questionários, sendo que 57% dos entrevistados eram mulheres e 43% homens. Importante lembrar que, segundo a Fundação Oswaldo Cruz (s.d.), a saúde consta na Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, no artigo XXV, que define que todo ser humano tem direito.

Em relação a faixa etária dos usuários que responderam aos questionários, com uma variação de idade de até 19 anos ou a mais de 50 anos de idade, sendo que 9% dos entrevistados tinham até 19 anos; 23% entre 20 e 29 anos; 19% de 30 a 39 anos; 21% de 40 a 49 anos; e 28% tinham 50 anos ou mais, a qual representa a maior faixa etária de idade entrevistada. Segundo o Ministério de Saúde (2020), a saúde é um direito de todos os brasileiros, desde a gestação e por toda a vida.

Representando o atendimento oferecido pelo SUS, pode ser observado na figura 1 a seguir que 30% dos questionados responderam que o atendimento é regular, 28% disseram que é bom e 16%, péssimo. Nessa questão, o site Conceito (2013) diz que satisfação refere-se a cumprir o que é devido e prometido, satisfazer exigências ou expectativas.

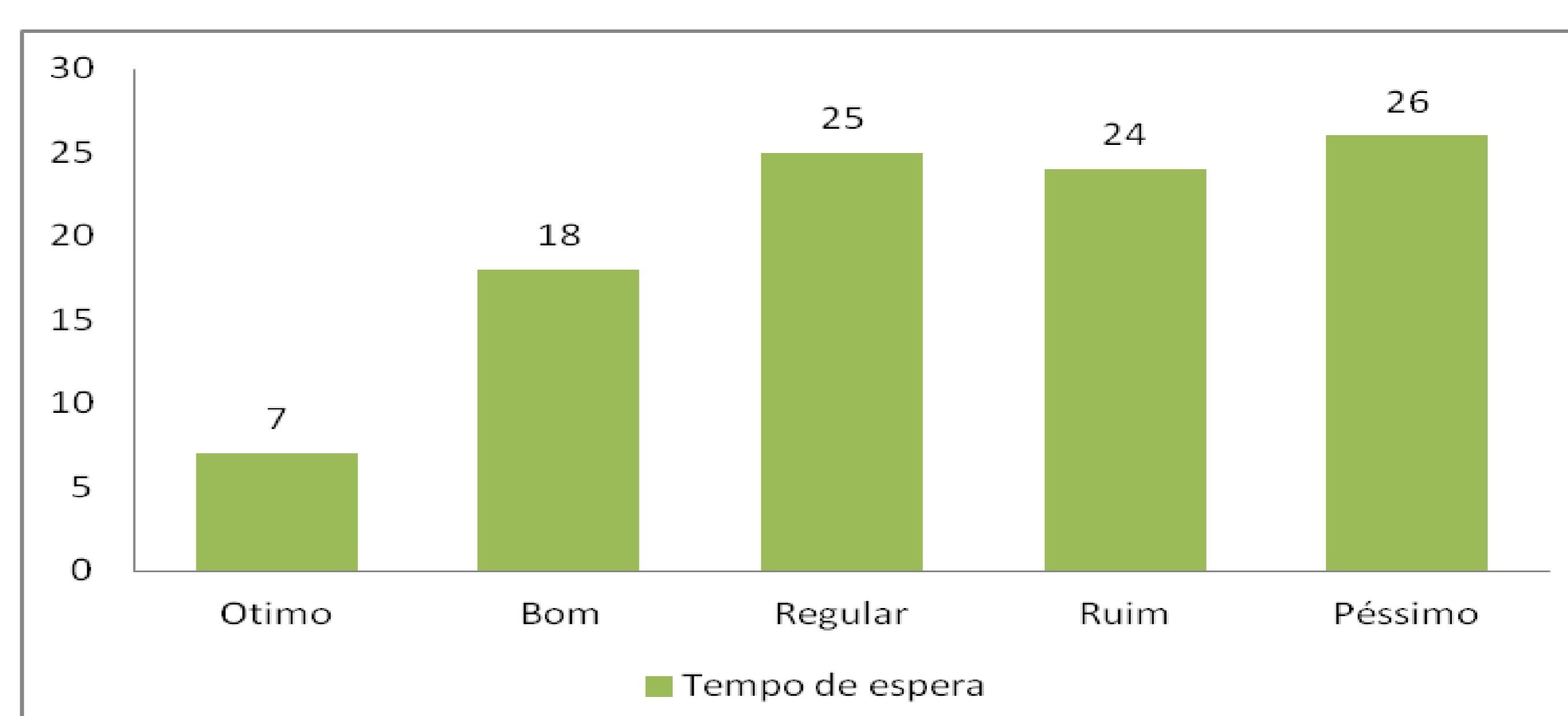
Figura 1: Atendimento do SUS



Fonte: Dados da pesquisa

A Figura 2 refere-se ao tempo de espera entre o acolhimento e o momento do atendimento do usuário. Com base nos dados da pesquisa, 26% afirmaram que o tempo de espera é péssimo, 25% disseram que é regular e somente 7%, ótimo. Nesse sentido, o site Conceito (2013) diz que satisfação refere-se a satisfazer exigências ou expectativas e que atendimento demorado não satisfaz as expectativas de um atendimento rápido e adequado.

Figura 2- Tempo de espera



Fonte: Dados da pesquisa

Conclui-se, portanto, que, apesar dos anos de evolução do SUS, o sistema precisa realizar melhorias para poder obter mais satisfação em relação aos serviços prestados, assim conseguindo atingir as expectativas dos usuários.

REFERÊNCIAS

- CONCEITO. Conceito de satisfação, 2013. Disponível em: <https://conceito.de/satisfacao>. Acesso em: 24 set. 2020.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude>. Acesso em: 15 abr. 2020.
- MOIMAZ, S. A. S. et al. Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, 2010, p. 1419-1439.