

A QUALIDADE NO ATENDIMENTO E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO PARA OS PROFISSIONAIS DO SUS

Franciele Ferreira de Santana

Graduanda em Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Lorena da Silva de Freitas

Graduanda em Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Neila Garcia Ferreira Marques

Graduanda em Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Priscila Weiler Ribeiro

Graduanda em Psicologia
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Rosimeire Aparecida Manoel

Docente-Mestra; Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

RESUMO

O presente artigo aborda a qualidade de atendimento e as condições de trabalho para os profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS) como temas centrais. Trata-se de um relato da experiência ocorrida na disciplina “Psicologia em Instituições de Saúde Pública”, que teve por finalidade promover a aproximação com a realidade dos serviços públicos de saúde através da realização de um levantamento de dados sobre a opinião sobre estes serviços de saúde e o Sistema Único de Saúde (SUS). Dessa forma, o objetivo deste trabalho foi conhecer a opinião de profissionais de saúde na Atenção Básica em relação à qualidade do atendimento ofertado e às condições de trabalho, além da avaliação sobre a política do SUS. O instrumento utilizado foi um questionário misto (questões fechadas e abertas). Por meio de uma análise descritiva dos dados, foi possível verificar que o SUS possui suas qualidades e seus defeitos, trazendo consigo as dificuldades de atuação no mesmo. Os profissionais optam por trabalhar nesse não somente pela estabilidade profissional, pela remuneração e por afinidade na área, mas também por acreditarem na política e na ação do SUS que tem proporcionado à população brasileira atendimento gratuito, contínuo e com algumas qualidades, desde atenção básica até os casos mais complexos. Destarte, os profissionais afirmam que é preciso melhorar a estrutura, investimento, comprometimento e liberação justa sobre a verba destinada a este fim.

PALAVRAS-CHAVE: Sistema Único de Saúde; Profissionais de saúde; Atendimento; Condições de trabalho.

INTRODUÇÃO

Esse trabalho relata a experiência da atividade prática realizada na disciplina “Psicologia em Instituições de Saúde Pública”, a qual teve como objetivo levantar

dados sobre a opinião de usuários e profissionais de saúde na atenção básica, tendo em vista refletir sobre a política pública de saúde do Brasil. A finalidade dessa atividade foi tanto aproximar os acadêmicos da realidade vivenciada pelos profissionais nos serviços públicos de saúde, como inicia-los na prática de elaboração e apresentação de trabalho científico, tendo em vista inseri-los no campo da pesquisa.

O presente relato teve como objetivo conhecer a opinião de profissionais de saúde na Atenção Básica em relação à qualidade do atendimento ofertado e às condições de trabalho, além da avaliação sobre a política do Sistema Único de Saúde (SUS).

Para tanto, uma avaliação que possa ajudar a identificar os pontos negativos e as falhas existentes que envolvem a viabilização, utilização e atuação no SUS pode ajudar na construção de um modelo mais eficaz e permanente que possa atender de forma efetiva e consistente a todos os usuários e profissionais.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 Sistema Único de Saúde: algumas considerações

Os princípios do SUS, fixados na Constituição Federal em 1988 e detalhados na Leis Orgânicas da Saúde (Lei n. 8.080/90 e n. 8.142/90), foram o resultado de um longo processo histórico e social, que buscava interferir nas condições de saúde e na assistência prestada à população brasileira (BRASIL, 2011).

O Sistema Único de Saúde é composto pelo conjunto de ações e serviços de saúde oferecidos e prestados por órgãos e instituições públicas de esfera federal, estadual e municipal de administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo poder público (BRASIL, 2000).

Ao definir a saúde como um direito social e eleger a universalidade, a integralidade da atenção, da equidade, da participação das comunidades e a descentralização como princípios do Sistema Único de Saúde, em consonância com as tendências existentes nos países mais avançados, e a grande ampliação na

cobertura do sistema público de saúde foi um ganho incontestável dos últimos 22 anos (BARATA *et al.*, 2010).

O SUS é tido como a política de maior inclusão social implementada no Brasil e representa em termos constitucionais uma afirmação política do compromisso do Estado brasileiro para com seus cidadãos. No decorrer de todo o processo de construção e consolidação, o SUS vem se transformando e se aperfeiçoando de forma que possa garantir e promover, uma assistência à saúde de forma efetiva, permanente e qualificada, com o intuito de beneficiar e satisfazer ambas as partes: usuários e profissionais (BRASIL, 2007).

1.2 Os Profissionais que atua no SUS

Primeiramente, é importante destacar segundo Batista e Gonçalves (2011) que formar profissionais para atuar no sistema de saúde sempre foi um desafio. Trazer o campo do real, da prática do dia a dia de profissionais, usuários e gestores mostra-se fundamental para a resolução dos problemas encontrados na assistência à saúde e para a qualificação do cuidado prestado aos sujeitos.

O processo de trabalho no SUS deve ser baseado na humanização e integralidades dos serviços prestados, fazendo valer todos os direitos dos usuários. A integralidade fala de um conjunto de valores pelos quais vale a pena lutar, pois se relaciona com um ideal de sociedade mais justa e solidária. E ainda alerta sobre os cuidados no que diz respeito à banalização do uso dessa expressão e a humanização é um crescente movimento que aparece, à primeira vista, como busca de um ideal, uma vez que surge com distintas frentes de atividades. Com significados variados, tem representado uma síntese de aspirações genéricas por uma perfeição moral das ações e relações entre sujeitos (CARVALHO *et al.*, 2012).

2 METODOLOGIA

Este trabalho refere ao relato da experiência de uma atividade prática disciplinar. Tal atividade consistiu em levantamento de dados sobre a opinião por meio de um questionário misto, ou seja, um questionário estruturado com perguntas fechadas e uma questão aberta. No momento da entrega do questionário aos

profissionais de saúde, explicou-se o objetivo do trabalho, os questionários foram recolhidos após um tempo acordado com o profissional.

Participaram desse levantamento 39 profissionais de diferentes unidades de saúde, sendo: ESF- Estratégia Saúde da Família; Hospital Municipal (Urgência e Emergência); CAPS AD – Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas; Centro Municipal de Reabilitação; Secretaria Municipal de Saúde e Laboratório Municipal, de diferentes municípios do interior do Estado Mato Grosso do Sul.

A análise norteou-se por uma perspectiva quantitativa, sendo descritiva e representada graficamente.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Diante da coleta de dados, deste levantamento, foram desenvolvidos gráficos e tabulações, considerando a relevância do tema qualidade de atendimento e as condições de trabalho para os profissionais do SUS. No gráfico 1, trazemos os tipos serviços de saúde, dos quais os participantes deste levantamento fazem parte.

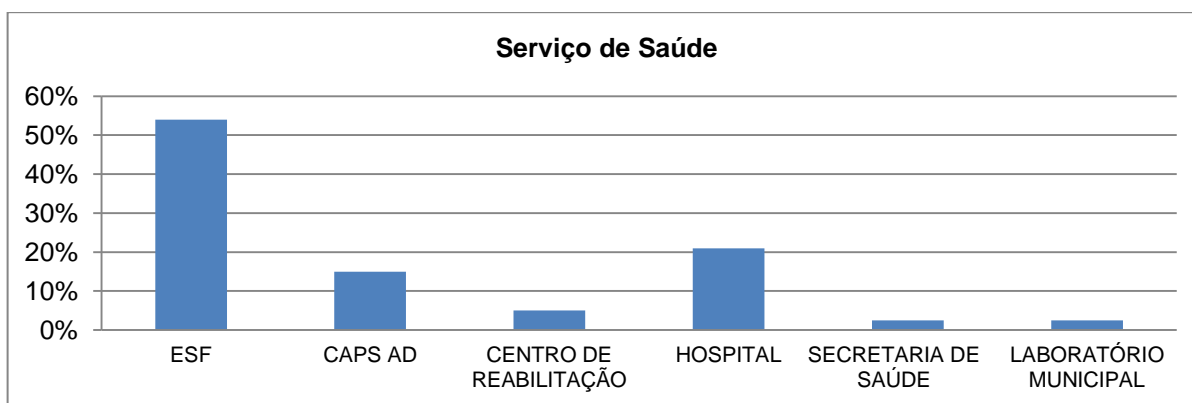


Gráfico 1: Caracterização dos serviços de saúde dos participantes.

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Conforme demonstra o gráfico acima, foram entrevistados profissionais das mais variadas unidades de saúde, sendo: 21 profissionais no ESF; oito profissionais no Hospital Municipal; seis no CAPS AD; dois no Centro de Reabilitação; 01 na Secretaria de Saúde e 01 no Laboratório Municipal.

Nas unidades de Saúde onde ocorreu a coleta de dados, 90% dos entrevistados foram do sexo feminino, isso ocorreu devido o quadro de funcionários da unidade ser maior em referido gênero (Gráfico 2).

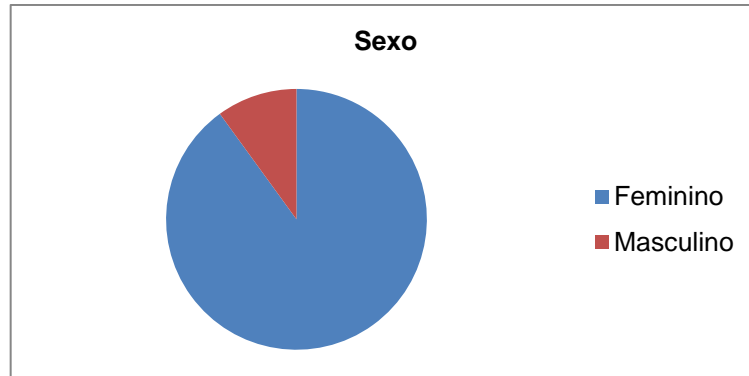


Gráfico 2: Caracterização dos participantes: sexo.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Foram entrevistados funcionários das mais variadas faixa etárias, porém verificou-se um maior percentual de profissionais atuantes entre os 27 e 33 anos de idade, totalizando assim 31% dos entrevistados.

Em relação ao tempo de serviço (Gráfico 3) a maior porcentagem dos entrevistados trabalha entre 3 e 4 anos, sendo o mesmo percentual de entrevistados que não responderam quanto ao tempo de trabalho, somando 21 entrevistados.

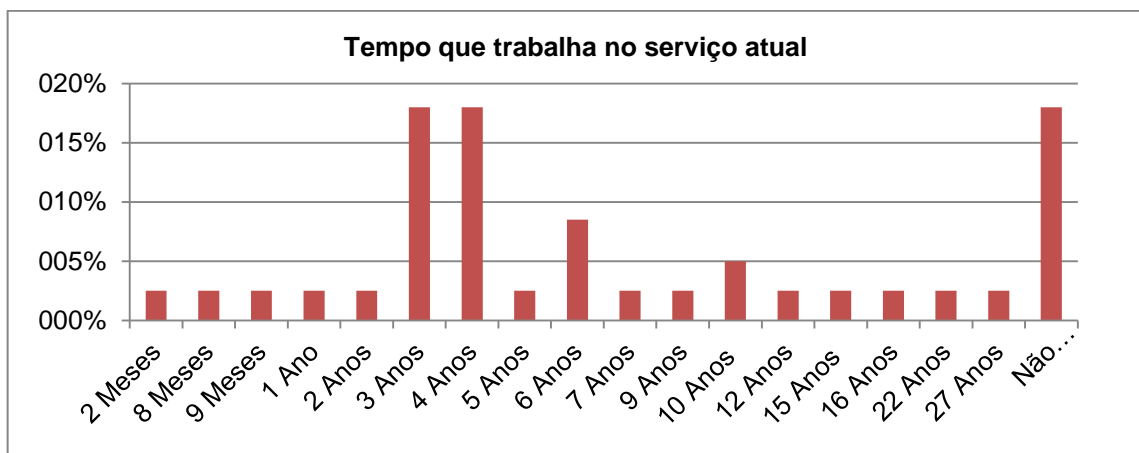


Gráfico 3: Tempo de trabalho no serviço atual.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Conforme gráfico 4, os entrevistados ocupam variadas funções no Sistema Único de Saúde, sendo: seis agentes comunitários de saúde; cinco técnicos em enfermagem; cinco auxiliares em enfermagem; um Auxiliar de farmácia; um bioquímico; seis enfermeiros; um farmacêutico; um fisioterapeuta; um fonoaudiólogo; um psicólogo; dois assistentes sociais; um terapeuta ocupacional; um médico; um odontologista; um técnico em administração e três não responderam sua ocupação.

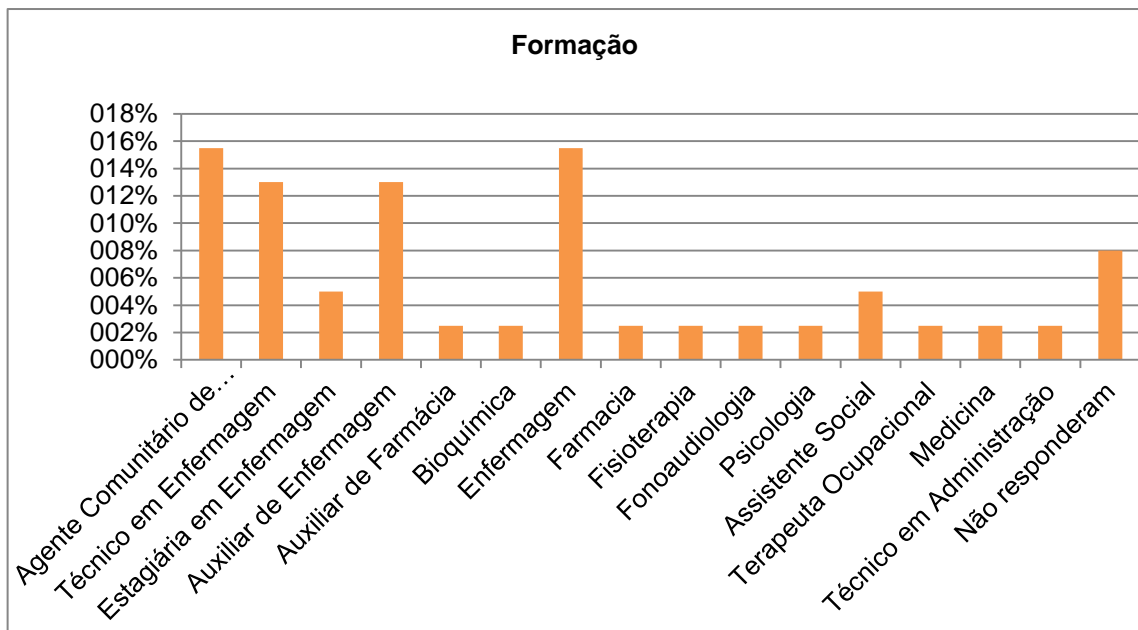


Gráfico 4: Caracterização dos participantes: formação
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

A jornada de trabalho (Gráfico 5) poderá variar de acordo com a ocupação e com o vínculo de trabalho, variando entre os entrevistados de 04 a 44 horas semanais, sendo que, 49% dos profissionais cumprem uma jornada de 40 horas.

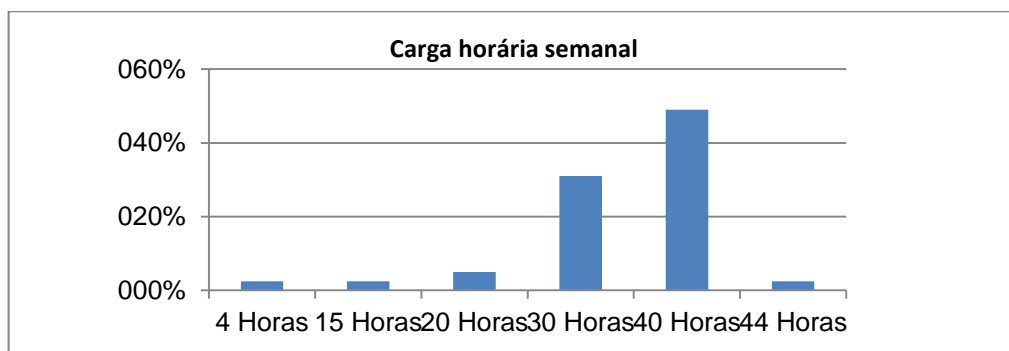


Gráfico 5: Caracterização dos participantes: carga horária semanal.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Os vínculos por contratos não garantem ao profissional uma estabilidade no trabalho, assim como o vínculo por concurso público, no entanto, proporciona a estes profissionais, experiência profissional, enriquecendo seu currículo. No caso dos entrevistados 69% são concursados, 11% contratados por tempo indeterminado, 15% contrato por tempo determinado e 5% não quiseram responder, conforme representado no gráfico 6:

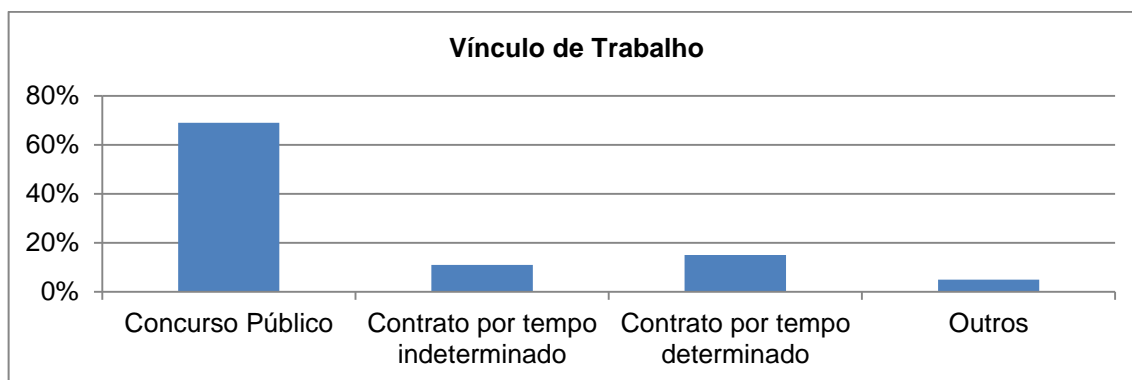


Gráfico 6: Caracterização dos participantes: vínculo de trabalho.

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Quanto a remuneração dos profissionais entrevistados (Gráfico 7), 03 recebem até 1 salário mínimo, 13 recebem de 1 a 2 salários mínimos, 07 recebem de 2 a 3 salários mínimos, 06 recebem de 3 a 4 salários mínimos, 07 recebem de 4 a 5 salários mínimos, 2 recebem mais de 5 salários mínimos e 01 profissional não respondeu.

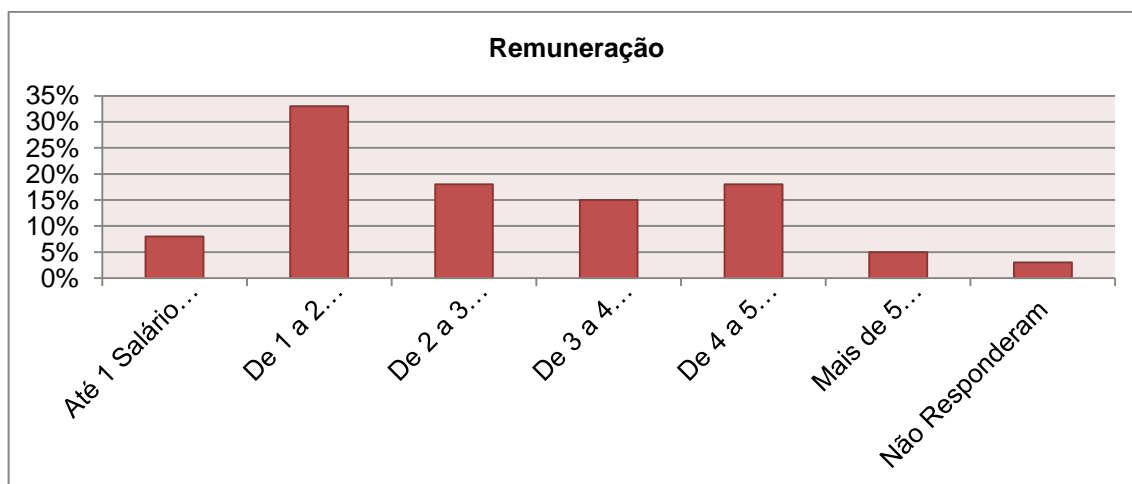


Gráfico 7: Caracterização dos participantes: remuneração.

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Do total 69% dos entrevistados possuem plano de saúde e 31% não possuem (Gráfico 8), sendo referido plano acordado pela administração pública reguladora da unidade onde trabalham. Sendo 81% possuinte do plano de saúde CASSEMS e 19% da UNIMED.

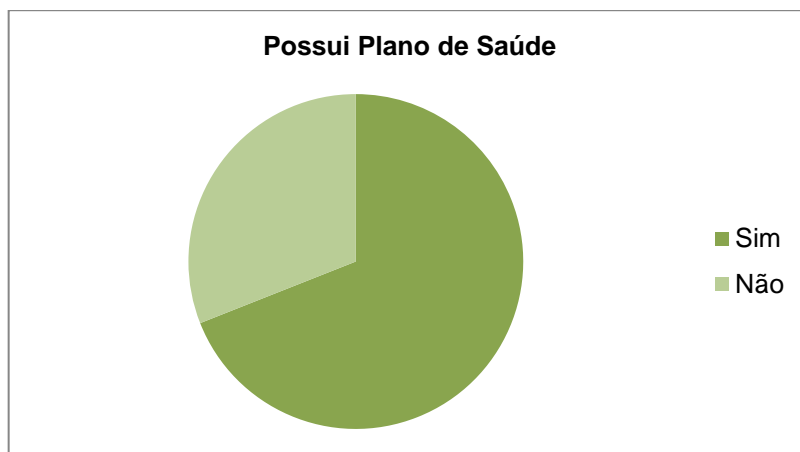


Gráfico 8: Acesso a plano de saúde.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Quando questionados sobre utilizar serviços de Saúde Pública, 95% dos entrevistados responderam que utilizam destes serviços, sendo que dos 39 entrevistados apenas 2 responderam que não, correspondendo ao percentual de 5% (Gráfico 9).



Gráfico 9: Utiliza serviços de saúde pública.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Os serviços utilizados pelos entrevistados que compõem o gráfico 10, sendo perceptível a variação deles, o que demonstra que mesmo a maioria dos entrevistados possuir plano de saúde, recorrem a serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

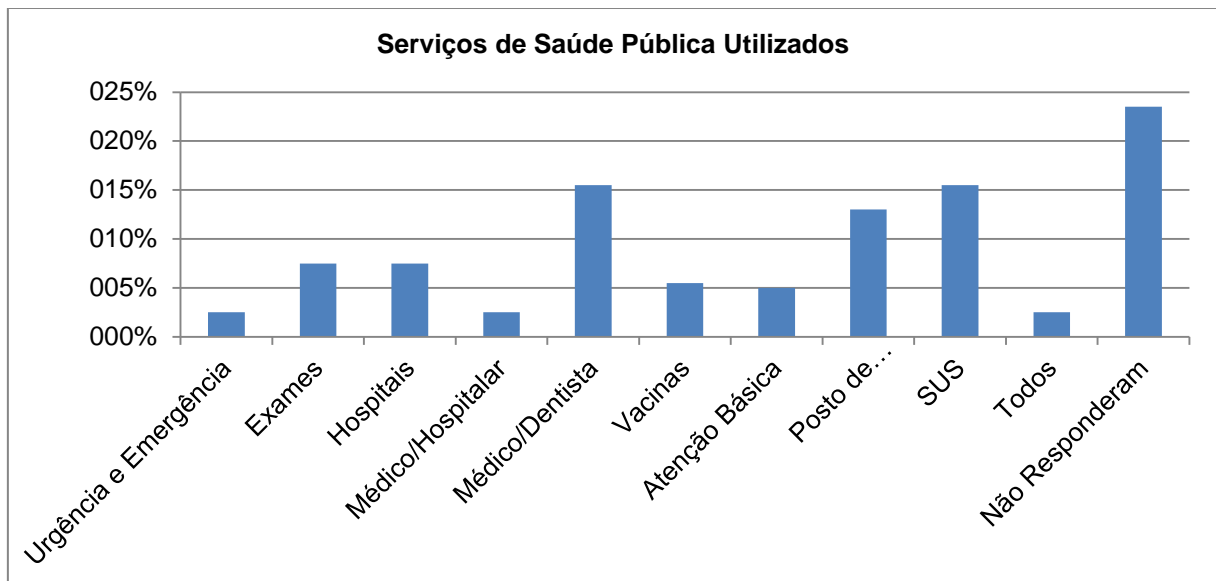


Gráfico 10: Serviços de saúde pública utilizados
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Em relação às condições de trabalho (Gráfico 11), o resultado apresenta que o serviço público de saúde é tido como positivo entre os profissionais. Haja vista que, 26% dos entrevistados o avaliam como muito bom; 41% como bom; 30,5% como regular e apenas 2,5% o classificam como ruim.

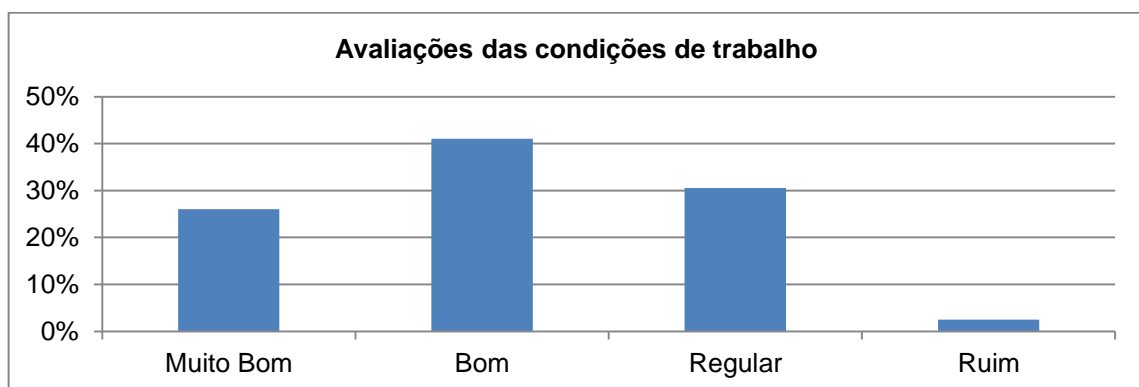


Gráfico 11: Avaliação das condições de trabalho.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

De acordo com as respostas dos participantes, o atendimento ofertado pela unidade de saúde em que trabalham é tido por como bom por 56%, muito bom por 31% e regular 13%, conforme gráfico 12:

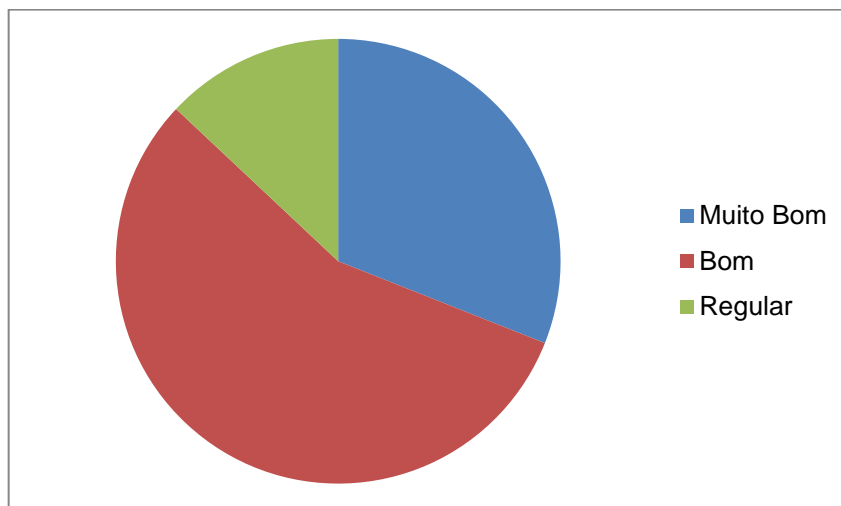


Gráfico 12: Avaliação do atendimento da unidade em que trabalha
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Ao ser entrevistados sobre como avaliam o acesso ao atendimento na unidade na qual trabalham (Gráfico 13): 23 profissionais avaliaram como bom, 12 avaliaram como muito bom, 3 como regular e 1 profissional não respondeu.

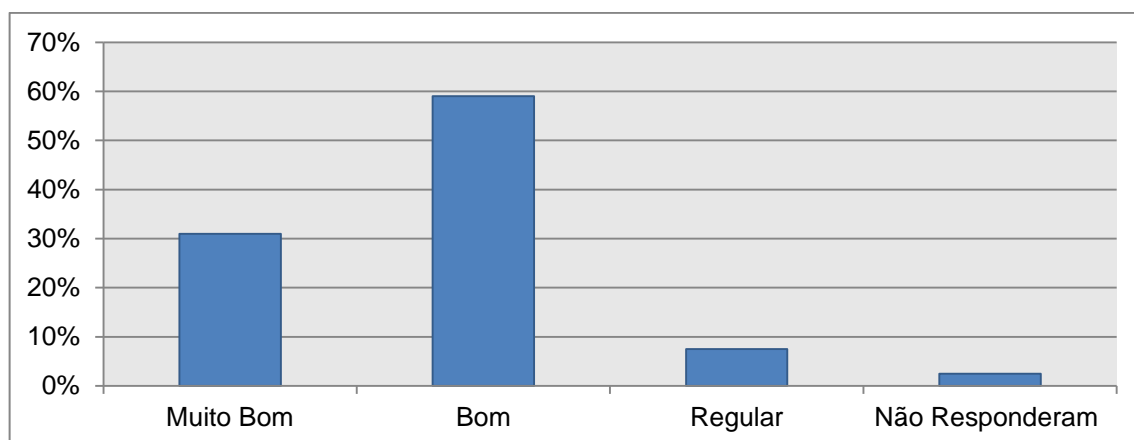


Gráfico 13: Avaliação do acesso ao atendimento.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Ao ser abordado sobre o motivo que levou o profissional a optar em trabalhar em um serviço público de saúde (Gráfico 14), obtivemos mais respostas do que a quantidade de entrevistados, haja vista que, alguns profissionais apontaram mais de uma opção, sendo 49% por maior estabilidade; 7% melhor remuneração; 2,5% por falta de oportunidade em outra área; 36,5% afinidade com a área e 5% responderam que outros motivos aleatórios as opções o levaram a escolha.

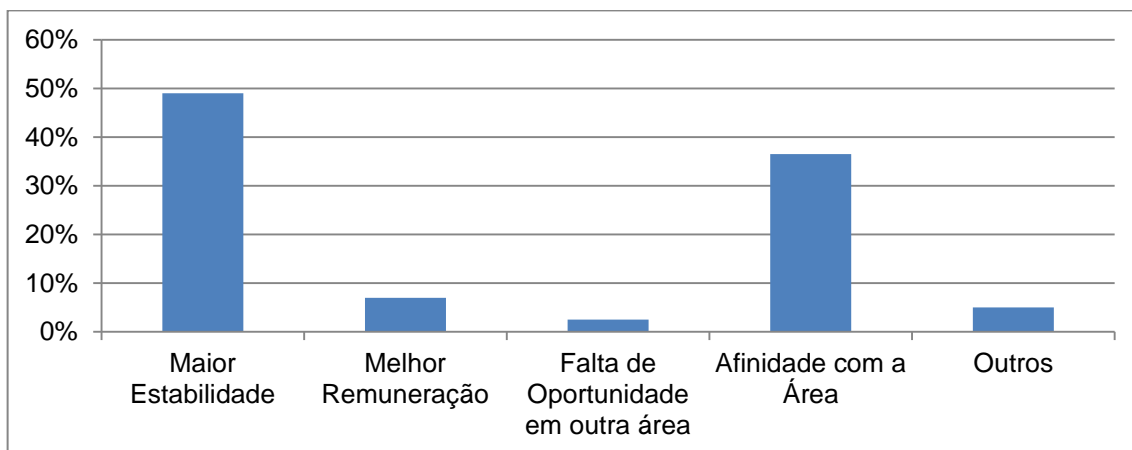


Gráfico 14: Motivo para escolha do serviço público

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Quanto à questão de reconhecimento do trabalho do profissional entrevistado pelos outros profissionais (Gráfico 15), foi constatado que a maioria se sente valorizado, sendo: 69% acreditam que são reconhecidos em parte; 23,5% se veem reconhecidos; 2,5% não tem opinião formada e apenas 5% não se sentem valorizados.

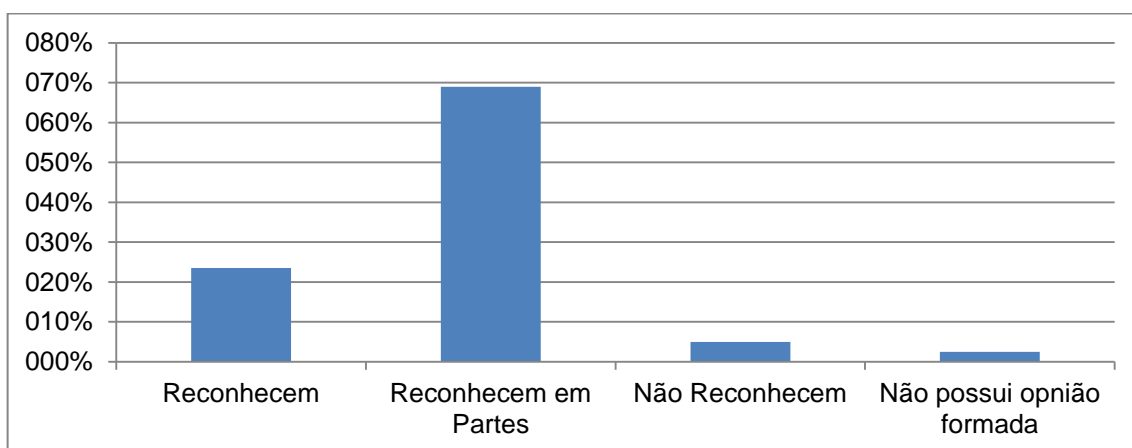


Gráfico 15: Avaliação do reconhecimento do trabalho por outro profissional.

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

A avaliação do profissional em relação ao reconhecimento de seu trabalho por parte do usuário do SUS (Gráfico 16) obteve o seguinte resultado: 46,5% se veem reconhecidos; 43,5% percebem o reconhecimento em partes; 5% não se sentem reconhecidos e 5% não possuem opinião formada a respeito.

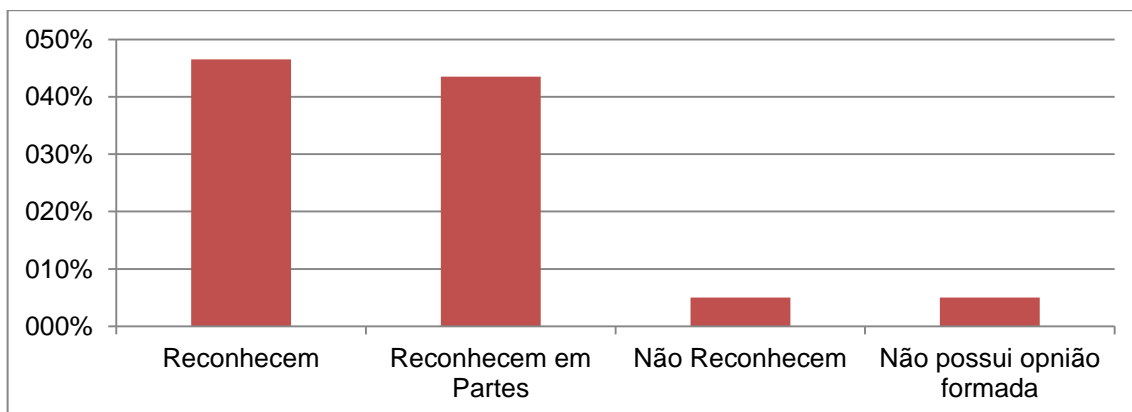


Gráfico 16: Avaliação do reconhecimento do trabalho pelo usuário do SUS.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Considerando a totalidade da amostra, 61,5% dos profissionais entrevistados visualizam melhoras nos serviços oferecidos pelo SUS; 36% dizem que os serviços não estão mudando, ou seja, que estão estabilizados e apenas 2,5% disse que o serviço tem apresentado piora, conforme representado no gráfico 17.

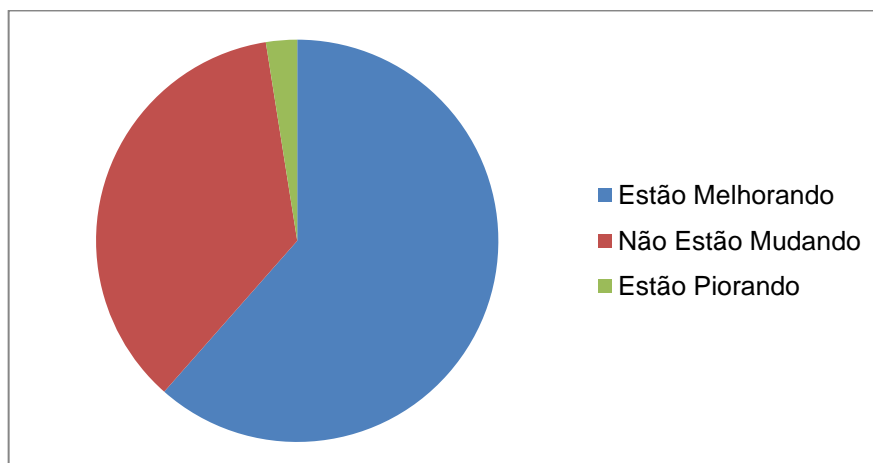


Gráfico 17: Avaliação do movimento de mudança dos serviços no SUS.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Em relação à opinião dos profissionais acerca dos serviços do SUS estarem sendo ou não satisfatórios para a população (Gráfico 18), nos deparamos com uma grande divergência de opiniões, pois 51,5% entendem que estão satisfazendo e 48,5% acreditam que não satisfazem.

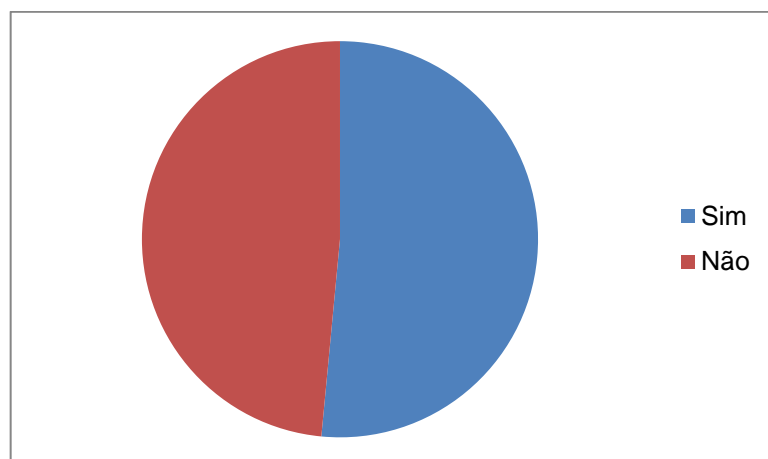


Gráfico 18: Avaliação da resolubilidade dos serviços no SUS.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

A avaliação geral da qualidade de atendimentos oferecidos pelo SUS (Gráfico 19) apresenta uma variedade de opiniões, sendo que: 7,5% dos profissionais o avaliam como Muito bom; 41% avaliam como Bom; para 44% a qualidade é regular e 7,5% a interpretam como Ruim.

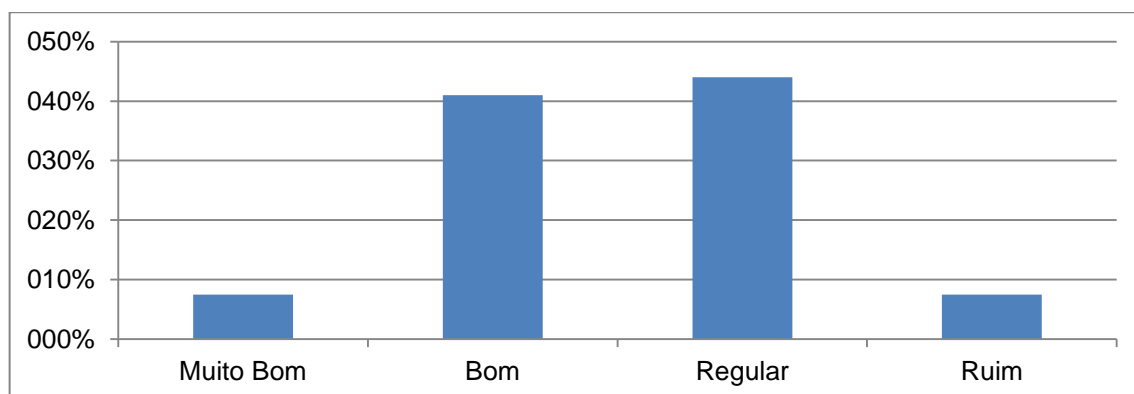


Gráfico 19: Avaliação geral dos atendimentos oferecidos pelo SUS.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

3.1 Opinião dos profissionais sobre o SUS

No que concerne à questão aberta do questionário sobre o atendimento e condições de trabalho dos profissionais do SUS, obtivemos as mais variadas respostas, sendo estas: “o sistema é ruim”; “péssimo”; “bom”; “razoável”; “necessita de melhorias”, “o SUS deveria funcionar como esta no papel”; “faltam recursos e possuem problemas de organização”; “falha de administração” e “faltam profissionais comprometidos em desempenhar o trabalho a eles atribuído”.

Dentre as repostas dos profissionais a de maior destaque foi “O Sistema Único de Saúde deveria oferecer um atendimento de melhor qualidade, com equipe multidisciplinar, especialistas e de acesso mais eficaz. Mesmo com muitas falhas devemos valorizá-lo e melhorá-lo, já que é um serviço gratuito e de direito a todos, necessita ampliar os serviços prestados, agilizar atendimentos e levar referido atendimento em todos os lugares, para que todos os brasileiros tenham acesso, desde a atenção básica até a alta complexidade. Precariedade na estrutura física, bem como falta de medicamentos não deveriam ocorrer”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho foi executado com o objetivo de apontar a qualidade do atendimento e as condições de trabalho do Sistema Único de Saúde na visão dos profissionais atuantes neste serviço público, para tanto, foi realizada um levantamento, no qual foram entrevistados trinta e nove profissionais das mais variadas áreas da saúde nos municípios de dois municípios do interior do Estado de Mato Grosso do Sul.

A coleta de dados foi realizada em diversos serviços de saúde, com profissionais vinculados. Teve-se uma determinada resistência por parte dos profissionais ao serem requisitados a preencher o questionário, pois muitos entenderam que poderia ser algo político ou uma pesquisa solicitada pela administração do serviço, a fim de prejudicá-los dependendo das respostas ali descritas. No entanto, foram sanadas quaisquer dúvidas acerca do objetivo da entrevista.

Alheio a algumas adversidades e contratempos a atividade ocorreu de forma satisfatória, possibilitando a conclusão deste trabalho, no qual descrevemos as perguntas por intermédio de gráficos demonstrativos com percentual das respostas, bem como um breve relato da questão aberta, na qual surgiram algumas respostas positivas em relação à qualidade dos serviços e condições de trabalho, como também negativas, a maioria dos entrevistados almejam melhoras no Sistema, culpando assim a direção administrativa e os governantes das três esferas, outros entendem que o sistema é deficiente de profissionais capacitados e comprometidos, porém, um número relevante de profissionais classificam o SUS como um programa de primeiro Mundo, onde atendem a população de um modo geral, sem distinção de classe social, cor e religião.

Diante do exposto, conclui-se que os profissionais optam por trabalhar no sistema público de saúde não somente pela estabilidade profissional, pela remuneração e por afinidade na área, mas também por acreditarem na política e na ação do Sistema Único de Saúde que tem proporcionado à população brasileira atendimento gratuito, contínuo e com algumas qualidades, levando saúde a todos e de todas as formas, desde atenção básica até os casos mais complexos. Vale salientar que esse trabalho aponta diversas questões dignas de serem aprofundadas em pesquisas futuras.

REFERÊNCIAS

BARATA, G. F. **Nature e Science**: Mudança na comunicação da ciência e a contribuição da ciência brasileira. São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-25112010-102319/pt-br.php>>. Acesso em: 04 out. 2015.

BATISTA, K. B. C.; GONÇALVES, O. S. J. - Formação dos Profissionais de Saúde para o SUS: significado e cuidado. **Saúde Soc**. São Paulo, v.20, n.4, 2011. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/sausoc/article/download/29725/31602>> Acesso em: 04 out. 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Sistema Único de Saúde/ CONASS** – Brasília, 2007. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/colecao_progestores_livro1.pdf>. Acesso em: 01 out. 2015.

_____. **Sistema Único de Saúde** / Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Brasília: CONASS 2011. Disponível em: <http://www.conass.org.br/colecao2011/livro_1.pdf>. Acesso em: 04 Out. 2015.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. **Sistema Único de Saúde (SUS)** Princípios e conquistas / Ministério da Saúde, Secretaria Executiva – Brasília: Ministério da Saúde, 2000. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_gestao_tecnologias_saude.pdf>. Acesso em: 03 Out. 2015.

CARVALHO, A. L.; SOUZA, M. F.; SHIMIZU, H. E.; SENRA, I. M. V. OLIVEIRA, K. C. A gestão do SUS e as práticas de monitoramento e avaliação: possibilidades e desafios para a construção de uma agenda estratégica. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n.4, p.901-911, 2012. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/12732>>. Acesso: 04 Out. 2015.