

## LEVANTAMENTO SOBRE A OPINIÃO DE USUÁRIOS DO SUS ACERCA DO ACESSO E DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO

**Allan Rodrigo Cardoso Tiago**

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

**Francielli Lima Queiroz**

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

**Juliana Jacomeli**

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

**Raul Santana**

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

**Rosimeire Aparecida Manoel**

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

### RESUMO

Este artigo se refere ao relato da experiência ocorrida na atividade prática realizada na disciplina “Psicologia em Instituições de Saúde Pública”, que consistiu em um levantamento com usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) sobre o acesso e a qualidade do atendimento nas Unidades Básicas de Saúde. Assim, teve como objetivo conhecer a opinião de usuários de saúde na Atenção Básica acerca do acesso e da qualidade do atendimento ofertado, bem como a avaliação em relação à política do SUS. O instrumento utilizado nesse levantamento de dados sobre a opinião foi um questionário com perguntas fechadas e aberta. A aplicação do questionário envolveu usuários do SUS. Os dados mostraram que o SUS precisa de avanços, como o percentual de resolubilidade dos problemas da população, o tempo de espera para um atendimento e a duração do atendimento, e o desconhecimento dos usuários para formalizar suas reclamações, seus aspectos positivos, como a avaliação da estrutura física das unidades básicas de saúde, o tratamento na unidade e dos profissionais. É esperado pela sociedade que as perspectivas do SUS sejam postas em práticas para que assim, seja possível dizer que o SUS é universal.

**PALAVRAS-CHAVE:** Sistema Único de Saúde; Usuários; Atendimento de saúde.

### INTRODUÇÃO

Ao longo desses 20 anos de existência, o Sistema Único de Saúde (SUS) avançou historicamente com medidas como a descentralização e a municipalização de ações e serviços, o fortalecimento da atenção básica; a ampliação de ações de prevenção a doenças; o investimento em pesquisa e desenvolvimento científico-

tecnológico de equipamentos e insumos estratégicos, como vacinas e medicamentos; o desenvolvimento de sistemas de informação e de gestão para monitorar resultados; a ampliação no número de trabalhadores em saúde, e a maior participação e controle social por meio da atuação efetiva dos Conselhos Municipais e Estaduais de Saúde (SOUZA; COSTA, 2010).

Diante disso neste artigo serão apresentados os dados da experiência ocorrida por meio do levantamento realizado como atividade prática da disciplina “Psicologia em Instituições de Saúde Pública”, que teve como finalidade conhecer a opinião de usuários, profissionais e estudantes da área da saúde, a fim de refletir sobre a política pública de saúde e suas práticas no cotidiano. Sendo assim, o objetivo deste trabalho foi conhecer a opinião de usuários de saúde na Atenção Básica acerca do acesso e da qualidade do atendimento ofertado, bem como a avaliação em relação à política do SUS.

## **1 REFERENCIAL TEÓRICO**

O SUS foi criado com a função de estabelecer a integralização, humanização e principalmente a descentralização, do modelo de políticas públicas de saúde que vigoravam na década de 1980. Na época foi uma implantação considerada uma das reformas sociais mais relevantes realizada. Houve reivindicações, e refutações ao modelo de organização da época (SILVEIRA, 2012).

Segundo a Lei n 8.080 de 19 de setembro de 1990, rege que a Saúde é um direito do ser humano, e que o governo tem o dever de formular e executar políticas econômicas e sociais que visem reduzir o risco de doenças e que garanta acesso a todos (BRASIL, 1990a). Destinam-se a garantir as pessoas condições de bem-estar físico, mental e social (GOULART; FALCÃO; SCOTTI, 2003).

A Lei n 8.142, de 28 de dezembro de 1990, dispõe sobre a participação de todos da comunidade na gestão do SUS e consolida o papel do município como principal executor das ações de saúde (BRASIL, 1990b).

Para Souza e Costa (2010), através da descentralização busca-se envolver todas as esferas do governo para que elas possam prover melhorias, porem quando ocorre o repasse financeiro, este não é bem administrado, e aplicado nos devidos

fins, por isso seria conveniente discorrer sobre a capacitação dos recursos financeiros, para que eles não sejam apenas utopias.

Com a promulgação da constituição Federal de 1988, surge um compromisso para com a população, a partir desta constituição destacou-se a relevância da promoção à saúde, e cabendo ao estado possibilita-la aos brasileiros (SILVEIRA, 2015).

Os princípios norteadores do SUS são baseados na universalização ao acesso, integralização da atenção, equidade, descentralização da gestão, hierarquização dos serviços e controles sociais, relacionados ao sistema de saúde. Mas só com a gestão governamental é que se pode afirmar que tais princípios doutrinados saem do papel e passam a contribuir positivamente, pois muitas conquistas surgiram após a criação do SUS (SILVEIRA, 2015).

Uma das primeiras conquistas alcançadas pelo SUS se deu em sua criação, os benefícios de saúde deixaram de contemplar somente os funcionários públicos, militares, passando a atender todos os cidadãos, independente de classe social. O SUS se tornou o maior projeto de inclusão social do último século (SILVEIRA, 2015).

Mattos (2009), menciona que a construção desse processo do SUS, tem um significado político, pois com a saúde suplementar, o tratamento digno das pessoas é de apoio político para o SUS, pois sempre que existe a melhoria da qualidade, ela é tensionada a existência do setor de saúde suplementar.

Por fim, pode-se afirmar que diante das evoluções e aparecimento de novos desafios, o SUS tornou-se um ponto de partida para o desenvolvimento do País, pois a saúde é um dos fatores que interferem no progresso, relacionando-se diretamente com o sistema político e econômico do país (SILVEIRA, 2015).

## **2 METODOLOGIA**

O estudo é fruto de um relato de experiência realizada através de um levantamento com usuários em Unidades Básicas de Saúde, conduzido em três municípios de pequeno porte localizados no interior do Estado de São Paulo.

Esse trabalho caracterizou-se em um levantamento de dados sobre a opinião por meio de um questionário misto, ou seja, um questionário estruturado com perguntas fechadas e uma questão aberta. Os participantes foram abordados

nos serviços de saúde. No momento da abordagem, explicou-se o objetivo do trabalho e da garantia da identidade do usuário.

O questionário foi realizado com 58 usuários do SUS, sendo eles homens, mulheres, jovens e adultos. Primeiramente foi feita uma elaboração em sala de aula das perguntas mais relevantes para o levantamento de dados desejados. Após a realização de um pré-teste e a adequação do questionário, em seguida fez-se um questionário padronizado, no qual conteve a solicitação das características demográficas, socioeconômicas, e quatorze questões avaliativas dos serviços oferecidos pelo SUS. Apresentando os resultados referentes ao grau de satisfação dos usuários.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

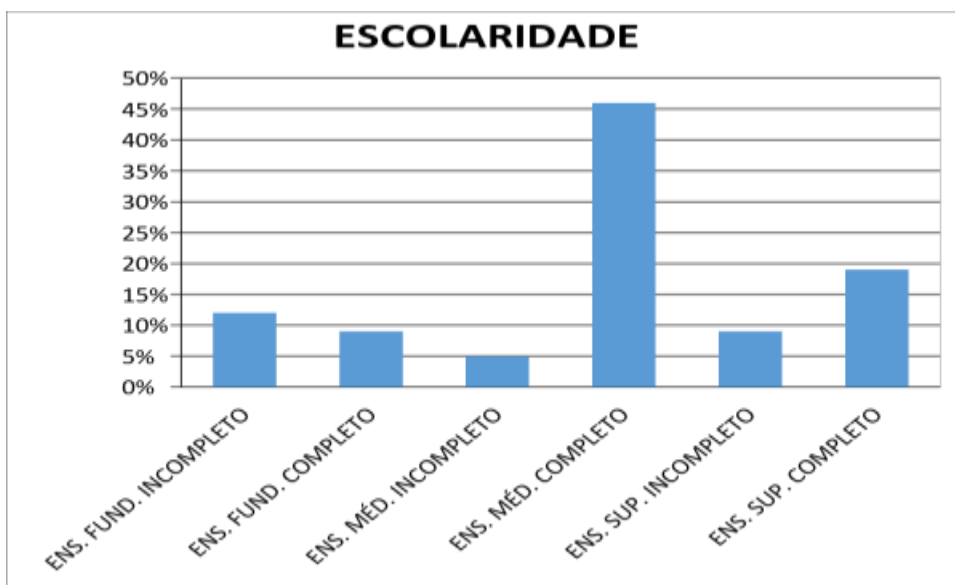
Em relação à caracterização dos participantes, a tabela 1 apresenta o sexo e o estado civil dos 58 indivíduos entrevistados, na faixa etária de idade entre 18 aos 54 anos. Observa-se a predominância de usuários do sexo feminino que utilizam os serviços dos SUS, conforme mostra tabela 1:

**Tabela 1 – Caracterização dos participantes**

MASCULINO	21	36,00%
FEMININO	37	64,00%
CASADO	34	59,00%
SOLTEIRO	12	21,00%
DIVORCIADO	2	3,00%
AMASIADO	8	14,00%
VIÚVO	2	3,00%

**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

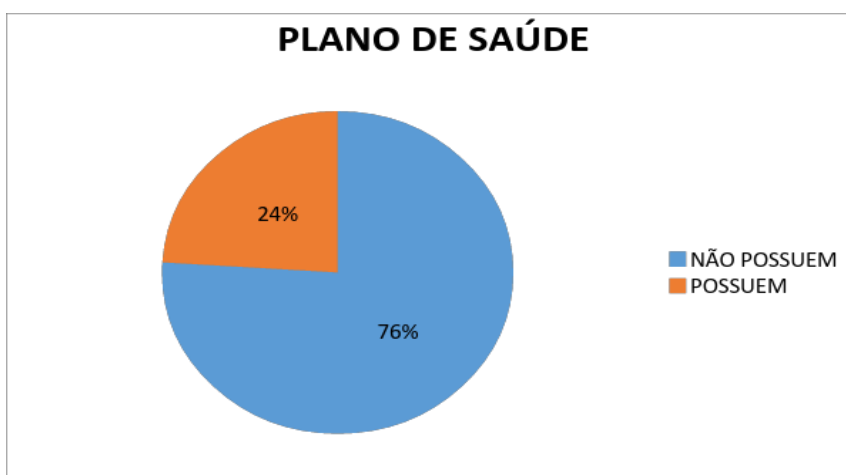
No gráfico 1, apresenta-se nível de escolaridade com o Ensino Médio Completo predominante, já que 46% dos usuários entrevistados afirmaram essa informação.



**Gráfico 1:** Caracterização dos participantes: escolaridade.

**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

Com o intuito de saber quantos usuários que utilizam os serviços do SUS e também possuem planos de saúde tem-se o gráfico 2 mostra que mais da metade dos usuários, 76% deles tem o SUS como o único serviço de saúde utilizado.

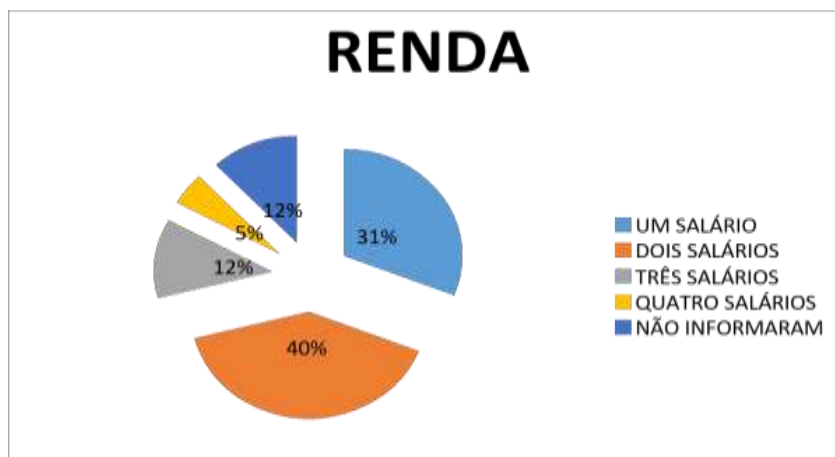


**Gráfico 2:** Acesso a plano de saúde.

**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

Abaixo o gráfico 3, mostra com base nas respostas dos usuários entrevistados, a faixa de renda de cada um, é possível identificar que 40% recebem cerca de 2 salários mínimos, o que significa que os usuários do SUS em sua maioria pertencem às classes sociais baixa e média.

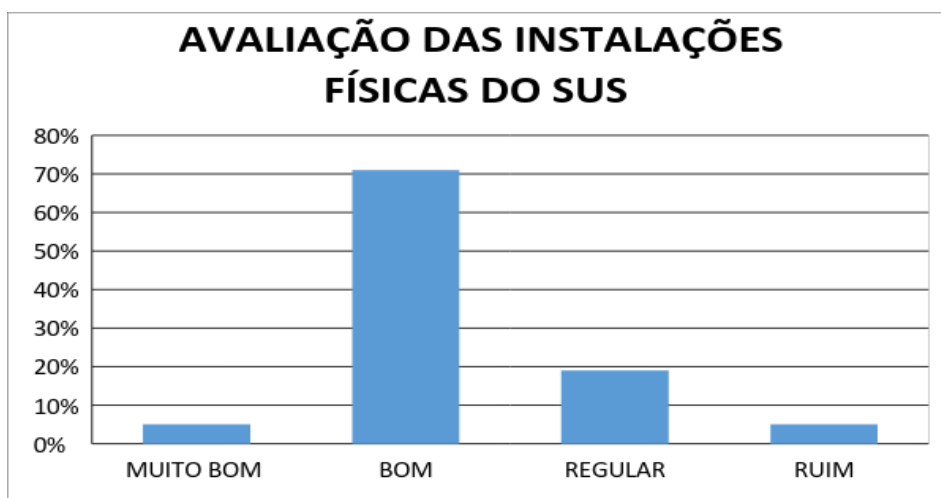
É considerável também identificar que 31% dos usuários recebem apenas um salário mínimo, e que 12% não quiseram informar o quanto recebem.



**Gráfico 3:** Caracterização dos participantes: renda.  
**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

Sobre a avaliação geral das instalações físicas do SUS, 76% as classificaram como muito bom e bom, e 24% classificaram como regular e ruim (Gráfico 4).

O que demonstra que mais da metade dos usuários estão satisfeitos com as instalações físicas oferecidas nos serviços de saúde na Atenção Básica de seus municípios.



**Gráfico 4:** Avaliação das instalações físicas das unidades.  
**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

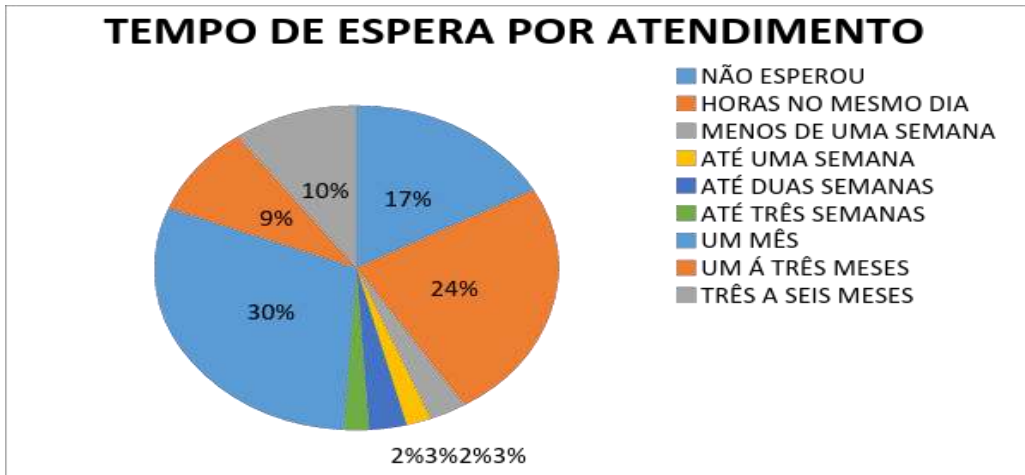
Ao avaliar também quais os atendimentos profissionais os usuários já receberam, demonstra que quase todos entrevistados, sendo 53 pessoas já passaram por atendimentos com médicos, e os demais além do atendimento médico tiveram também outros atendimentos profissionais, como enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, assistente social, nutricionista e outros, como odontologia e dermatologistas que foi citado em alguns dos questionários (Tabela 2).

**Tabela 2:** Atendimentos recebidos nas unidades de saúde

MÉDICO	53
ENFERMAGEM	16
PSICOLÓGICO	6
FISIOTERAPÊUTICO	5
SERVIÇO SOCIAL	4
NUTRICIONISTA	2
OUTROS	2

**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

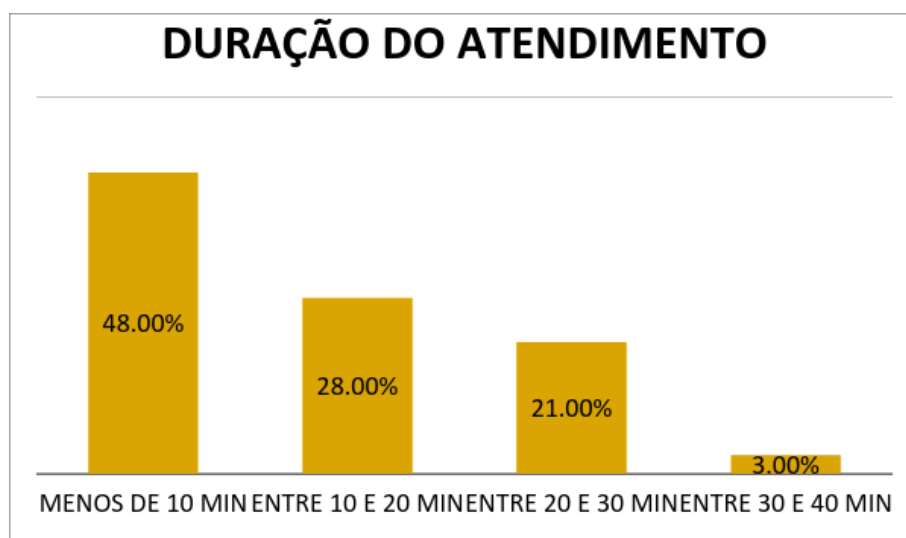
Nos gráficos 5, 6, 7 estão abordando as questões relacionadas ao tempo de espera por atendimento, para ser atendido e a duração do atendimento. No gráfico 5 (Tempo de espera por um atendimento) é questionado o tempo que o usuário esperou para ser atendido na unidade referente, e os dados mostram que 24% dos usuários assinalaram que apesar de esperar horas, são atendidos no mesmo dia, 17% dos usuários não esperaram para serem atendidos, e já os outros 59% tiveram que esperar, entre menos de uma semana, uma, duas, três semanas, um mês, um a três meses e de três a seis meses.



**Gráfico 5:** Tempo de espera por um atendimento.  
**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).



**Gráfico 6:** Tempo de espera no dia do atendimento.  
**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

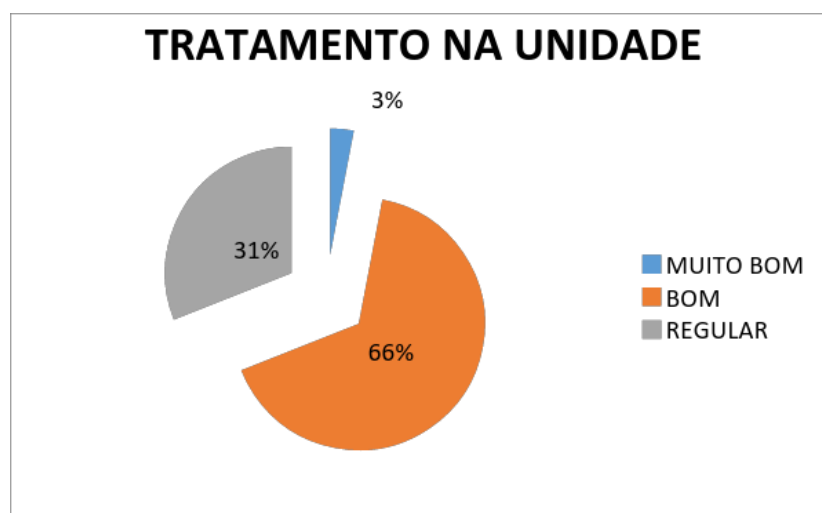


**Gráfico 7:** Tempo de duração do atendimento.  
**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

Quando é questionado o tempo de espera para ser atendido no dia da consulta, 48% dos usuários esperaram até uma hora pelo atendimento. Os outros 52% esperaram um tempo que vai de cerca de quinze minutos, trinta minutos, duas horas e mais de duas horas (Gráfico 6).

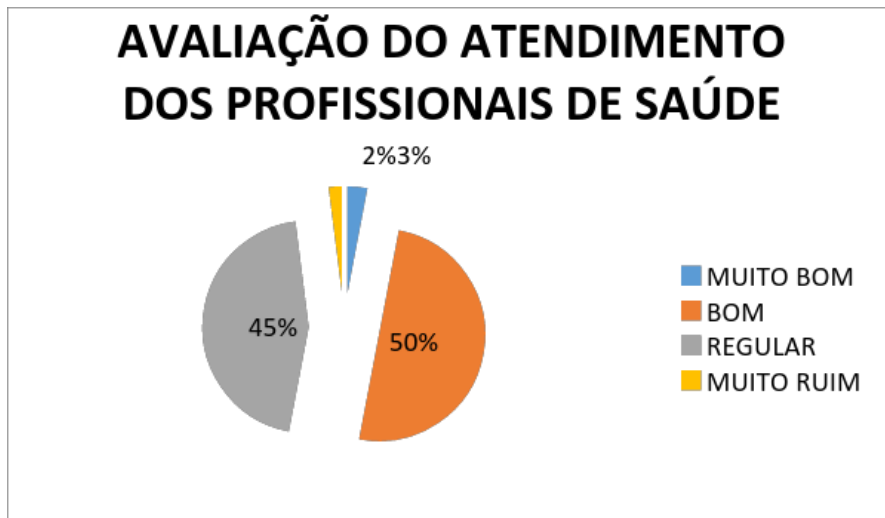
A duração do tempo do atendimento é demonstrada no gráfico 7, no qual 48% disseram que foram atendidos pelos médicos e outros profissionais em menos de dez minutos. Os outros 52% dos usuários o atendimento ocorreu entre dez a vinte minutos, de vinte a trinta e de trinta a quarenta minutos.

Quando os usuários são questionados sobre como são tratados nos postos de saúde, eles informaram que mais da metade deles, 69%, avaliaram como muito bom e bom. E 34% classificaram como regular (Gráfico 8).



**Gráfico 8:** Tratamento recebido na unidade  
**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

Na avaliação dos atendimentos dos profissionais nos postos de saúde pesquisado (Gráfico 9), 53% dos usuários são bem tratados e muito bem tratados, já os outros 47% são tratados regularmente e muito ruim. Pode-se observar que a avaliação referente ao atendimento dos profissionais de saúde é quase que dividida em questão de satisfação e insatisfação.



**Gráfico 9:** Avaliação do atendimento dos profissionais de saúde.  
**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

Em relação às questões de reclamação dos serviços oferecidos pelo SUS, é analisado na tabela 3 (Reclamação dos atendimentos de saúde pública), que a vontade de fazer algum tipo de reclamação referente ao atendimento oferecido nos postos de saúde onde foi realizado o levantamento, que 59%, o que remete 34 das pessoas entrevistadas, nunca tiveram vontade de fazer alguma reclamação, enquanto 41%, remetendo 24 pessoas, já tiveram vontade de reclamar. A diferença aqui é pequena, quando se trata da vontade de reclamar.

Mas, um dado relevante é quando se trata de quantas pessoas, além da vontade de reclamar, fizeram a reclamação de alguma forma, o levantamento deixa claro que quase todos os usuários entrevistados nunca fizeram uma reclamação, 95% deles afirmaram que não fez a reclamação.

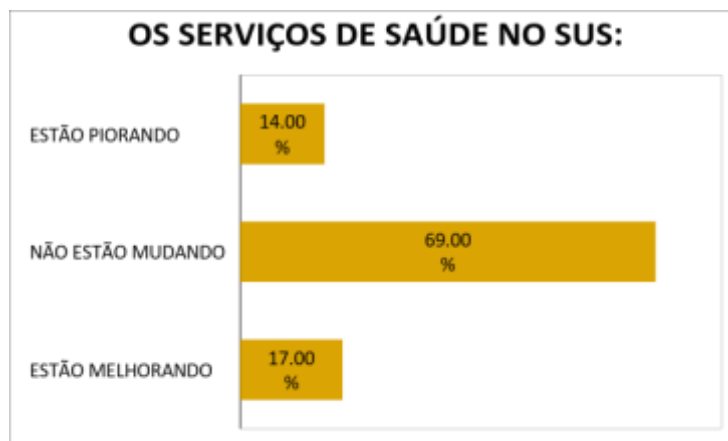
Um dado também preocupante é quando os usuários são questionados sobre o conhecimento de onde eles podem fazer algum tipo de reclamação ou denúncias, referentes aos serviços de saúde do SUS, 83% dos usuários afirmaram não saber onde podem fazer alguma reclamação.

**Tabela 3:** Reclamação dos atendimentos de saúde pública

	NÃO	34	59,00%
	SIM	24	41,00%
	NÃO	55	95,00%
	SIM	3	5,00%
	NÃO	48	83,00%
	SIM	10	17,00%

**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

Para 69%, os serviços de saúde oferecidos pelo SUS, não estão mudando, enquanto para 17% afirmaram que estão melhorando. Para 14% estão piorando, e durante as entrevistas, as reclamações levantadas são referentes as filas de demora, poucas vagas e a falta de informação (gráfico 10 – Avaliação do processo de mudança no SUS).

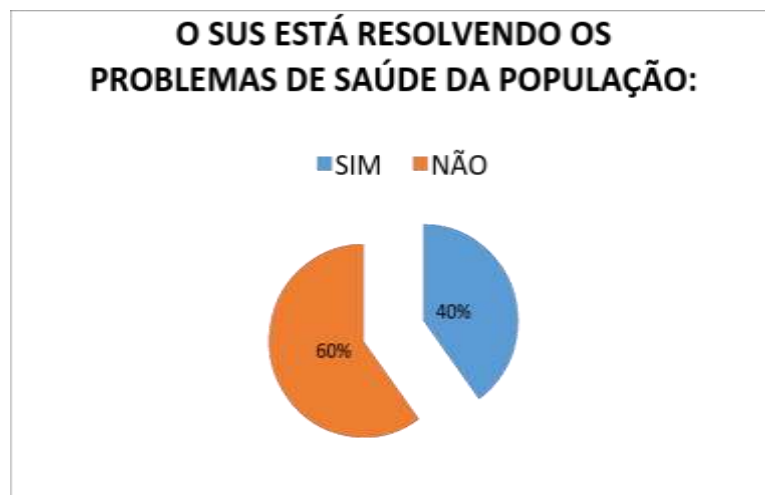


**Gráfico 10:** Avaliação do processo de mudança no SUS.

**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

Para 60% dos usuários entrevistados, o SUS não está resolvendo os problemas de saúde da população, enquanto 40% garantem que sim. O fato aqui observado é que de modo geral os que se dizem satisfeitos e que concordam que o SUS está resolvendo os problemas da população são aquelas pessoas que não tiveram problemas, em espera por algum exame urgente, que não necessitaram de

medicamentos indisponíveis nos postos de saúde, os quais são alguns dos problemas relatados pelos demais que não concordam (Gráfico 11).



**Gráfico 11:** Avaliação da resolubilidade do SUS.  
**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

De um modo geral se tratando da qualidade do atendimento no SUS, os usuários mostram-se insatisfeitos, pois mais da metade, com 62%, classificaram como regular e ruim a qualidade do atendimento do SUS. E apenas 38% classificaram como bom, é de relevância importância que nenhum dos 58 usuários entrevistados classificaram como muito bom (Gráfico 12).



**Gráfico 12:** Avaliação da qualidade do atendimento no SUS.  
**Fonte:** Pesquisa de campo (2015).

Na última questão, a questão aberta em que se perguntou aos usuários quais suas opiniões sobre o SUS, de maneira geral a maioria deles responderam que “precisa melhorar muito ainda”, pois deixa a desejar em vários aspectos “primeiramente no preparo dos profissionais”. Segundo seus relatos “o SUS precisa de profissionais mais capacitados”, “falta profissionais competentes e atenciosos, que respeitem a população”, “profissionais desse tipo estão em falta no SUS” e “precisam investir mais em equipamentos e aparelhos melhores para que a população possa ser atendida de forma adequada”.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se observar através desse levantamento que o SUS tem pontos que precisa avançar, como o percentual de resolubilidade dos problemas da população, a contradição entre o tempo de espera para um atendimento, aproximadamente uma hora e a duração de atendimento, menor que dez minutos, o desconhecimento dos usuários para formalizar suas reclamações, além da avaliação negativa no que diz respeito à melhora dos serviços. Por outro lado, há pontos que demonstram aspectos positivos, como a avaliação da estrutura física das unidades básicas de saúde, o tratamento na unidade e dos profissionais avaliados como na sua maioria bons, se somados as alternativas bom e muito bom.

É esperado pela sociedade que as perspectivas do SUS para um horizonte futuro sejam postas em prática, tudo aquilo que é apresentado realmente em suas políticas públicas, pois desta maneira poderá dizer que o SUS é na prática além de só na teoria, um Sistema Único de Saúde Universal.

Vale lembrar a possibilidade de aprofundar várias questões desse levantamento em pesquisas futuras. Lembrando que essa atividade propiciou além da aproximação dos acadêmicos com a realidade do SUS, a elaboração e apresentação desse trabalho científico.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras

providências. Brasília/DF: Ministério da Saúde, 1990a. Disponível em <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8080.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8080.htm)>. Acesso em: 18 set. 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Brasília/DF: Ministério da Saúde, 1990b. Disponível em <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8142.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8142.htm)>. Acesso em: 18 set. 2015.

GOULART, F.; FALCÃO A.; SCOTTI, C. M. Legislação do SUS. **CONASS- Conselho Nacional de Secretários de Saúde.** Brasília: Ministério da Saúde, 2003. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/progestores/leg\\_sus.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/progestores/leg_sus.pdf)>. Acesso em: 08 out. 2015.

MATTOS, R. A. Princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e a humanização das práticas de saúde. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação.** Botucatu, v. 13, supl. 1, p. 771-780, 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141432832009000500028&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141432832009000500028&script=sci_arttext)>. Acesso em: 08 out. 2015.

SILVEIRA, A. M. J. SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS): um breve histórico de sua criação aos desafios atuais. SaBios: **Rev. SAÚDE E BIOLOGIA**, v.10, n.2, p.75-79, mai.-ago. 2015. Disponível em: <<http://revista.grupointegrado.br/revista/index.php/sabios2/article/view/1268>>. Acesso em: 01 out. 2015.

SOUZA C. A. G; COSTA C. C. I. O SUS nos seus 20 anos: reflexões num contexto de mudanças. **SAÚDE SOCIAL.** São Paulo, v.19, n.3, p.509-517, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v19n3/04.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2015.