

O ATENDIMENTO NO SUS E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO NA PERSPECTIVA DE SEUS PROFISSIONAIS

André Luiz Ferreira do Nascimento

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

Ermelindo Salvador Martins

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

Camila Magalhães dos Santos

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

Rosimeire Aparecida Manoel

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

RESUMO

O artigo em questão refere a um relato de experiência realizada na disciplina Psicologia em Instituições de Saúde Pública, que constituiu em um levantamento de dados sobre os serviços de saúde e o Sistema Único de Saúde (SUS). Tal atividade teve por finalidade promover a aproximação dos alunos com a realidade das práticas de saúde pública, bem como a elaboração de um trabalho científico. 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. Os dados foram levantados por meio de um questionário estruturado. Participaram desse trabalho 45 profissionais. A análise foi descritiva. Os resultados apontaram que na avaliação dos profissionais o atendimento no SUS é regular, o sistema não está resolvendo os problemas para 64% e em relação às condições de trabalho, 49% avaliaram entre bom e muito bom e 33% como regular e 18% como ruim e muito ruim. Os profissionais declararam que há pontos a serem melhorados no SUS; como por exemplo agendamento de exames e reposição de medicamentos; por exemplo. Convém salientar que esse trabalho possui inúmeras limitações, que são indicativos de pesquisas futuras.

PALAVRAS-CHAVE: SUS; Saúde; Políticas públicas; Profissionais.

INTRODUÇÃO

Este artigo tem como finalidade abordar as experiências acadêmicas acerca da atividade prática proposta na disciplina “Psicologia em Instituições de Saúde Pública”, pertencente ao curso de graduação em Psicologia, constituído em um levantamento de considerações ou opiniões de profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS), quanto as satisfações em relação às condições de trabalho, seu modo de inserção, informações pessoais quanto ao seu vínculo institucional e

atendimentos dos serviços públicos de saúde e do SUS, tendo em vista refletir sobre essa política pública, suas diretrizes e ações, entre o que é proposto por lei e como se estabelece a prática; sendo assim, o objetivo desse trabalho foi conhecer a opinião de profissionais de saúde nos três níveis de atenção em relação à qualidade do atendimento ofertado e às condições de trabalho, além da avaliação sobre a política do SUS.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

O Sistema Único de Saúde é uma política pública de atendimento que tem como objetivo promover, proteger e recuperar a saúde através dos atendimentos unificados fornecidos a população sem custos financeiros e a descentralização e hierarquização para minimizar as burocracias de atendimento. Essa política pública norteia a organização e o funcionamento dos serviços de saúde prestados à população, cuja política almeja a universalidade de acesso, ou seja, que todos tenham direito ao atendimento no SUS (BRASIL, 1990).

A saúde pública é a ciência e a arte de evitar doença e seus objetivos são: promoção de saúde física e mental, controlar infecções, organizar os serviços médicos; bem como possibilitar o diagnóstico e tratamento a população e o do SUS dando assistência a população promovendo, protegendo e recuperando sua saúde tendo doutrinas como universalidade, equidade e integralidade e como diretrizes a regionalização, hierarquização, resolutividade, descentralização, e participação dos cidadãos (ROCHA; CÉZAR, 2007).

O SUS pode ser definido como o conjunto de ações e serviços federais, estaduais e municipais regulamentados pela Lei Orgânica de Saúde (LOS), lei de nº: 8.080 de 19 de setembro de 1990, a qual instituiu a organização e os funcionamentos dos serviços de saúde, tendo como prioridade a descentralização das ações e serviços de saúde, o que implicou na redistribuição de poder, redefinição de papéis dos gestores públicos e estabelecimento de novas relações nas três esferas de governo mantenedoras do SUS (NUNES; CURI, 2007).

Segundo Santos e Carvalho (2006), os objetivos do SUS são assistência terapêutica integrada, controle e fiscalização de alimentos, água ou bebida para o consumo humano, orientação familiar, participação na área de saneamento,

participação na preparação de recursos humanos, saúde do trabalhador, vigilância epidemiológica, vigilância nutricional e sanitária. Os serviços de saúde no SUS estão organizados em atenção básica (Unidade Básica de Saúde e Estratégia de Saúde da Família), unidades de atenção secundária (Centros Especializados) e unidades de atenção terciária (Hospitais) (BRASIL, 1990).

A comunidade tem a oportunidade de participar do SUS por meio de conferências e conselhos municipais de saúde nas formulações de diretrizes; que por sua vez tem sido de extrema importância para a criação de leis. Tornou-se necessário a participação comunitária na elaboração das diretrizes cabendo às três esferas do governo repassarem os recursos necessários para que o bem-estar seja mantido através de um bom projeto e plano de ação ou atendimento que assegure a saúde e qualidade de vida para a população (SANTOS; CARVALHO, 2006).

2 METODOLOGIA

Esse trabalho refere-se a um relato de experiência sobre uma atividade prática disciplinar e caracteriza-se como um levantamento de opinião realizado por meio de um questionário misto, composto por questões fechadas e uma questão aberta, as quais abordaram as dimensões da qualidade do atendimento, a avaliação dos profissionais quanto as suas condições de trabalho, bem como a opinião dos mesmos sobre a política pública SUS.

Responderam esse questionário profissionais da unidade básica de saúde e especializada da rede municipal de atendimento do município de Três Lagoas, cidade com mais de 100.000 habitantes do Estado de Mato Grosso do Sul. De 45 questionários, 25 foram distribuídos na rede de atenção básica e 20 na especializada, os quais foram respondidos sem resistências por parte dos profissionais. As análises apresentadas a seguir restringem em uma análise descritiva dos dados tabulados no questionário.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O trabalho foi realizado com vários profissionais, sendo 09 homens e 36 mulheres, os quais totalizam 45 participantes. Esses dados confirmam o predomínio do gênero feminino na área da saúde, conforme tabela 1.

Tabela 1: Caracterização dos profissionais: sexo

SEXO	Nº	%
Masculino	09	20%
Feminino	36	80%
TOTAL	45	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Com relação à faixa etária dos participantes, teve uma variação entre 18 a 62 anos, alocados em intervalos de dez anos, conforme a tabela 2:

Tabela 2: Caracterização dos profissionais: faixa etária

IDADES		
Grupos	Intervalo	Nº
1	18 — 28 Anos	08
2	29 – 38 Anos	10
3	39 – 49 Anos	09
4	50 – 62 Anos	08
5	Em Branco	10

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

A respeito do vínculo empregatício (Gráfico 1), nota-se uma grande diferença entre os tipos de contratação, que está diretamente relacionada com a remuneração (Gráfico 2). Sendo que, o concurso público foi registrado por 25 profissionais, 14 com contrato por tempo indeterminado, 2 com contrato por tempo determinado e 4 profissionais assinalaram outras formas de vínculo.

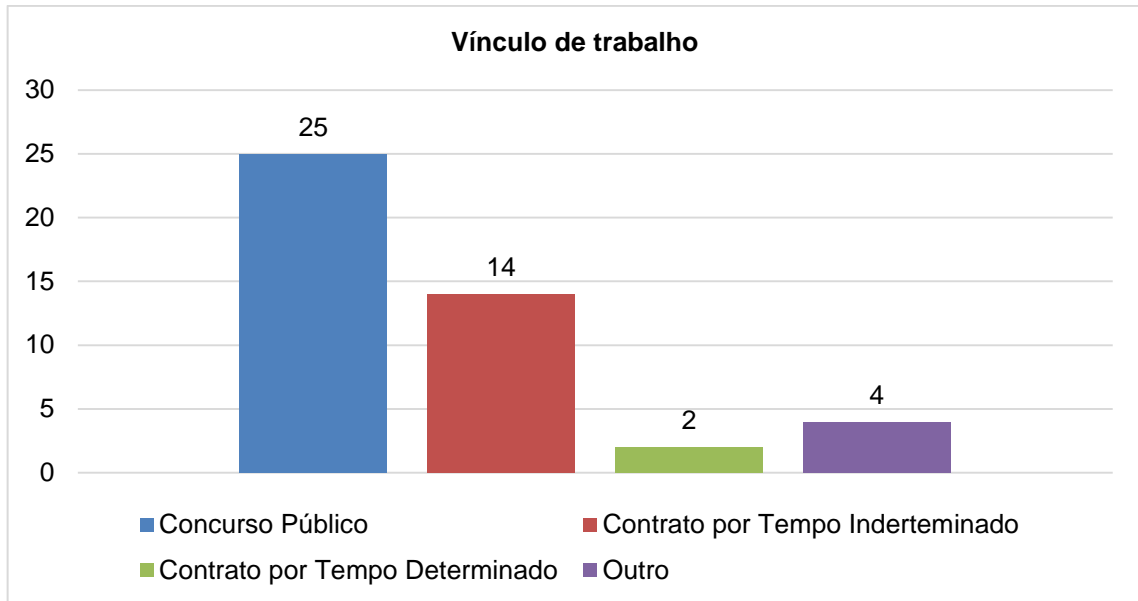


Gráfico 1: Vínculo de trabalho dos profissionais de saúde.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Quanto à remuneração, 19 profissionais são remunerados com 1 a 2 salários mínimos, já outros nove, ganham entre 3 a 4 salários mínimos. Outros oito profissionais são remunerados com 2 a 3 salários mínimos. Em número menor de profissionais, nota-se apenas cinco terem uma renda de 4 a 5 salários. Com a menor média de salários, 4 pessoas ganham até 1 salário.

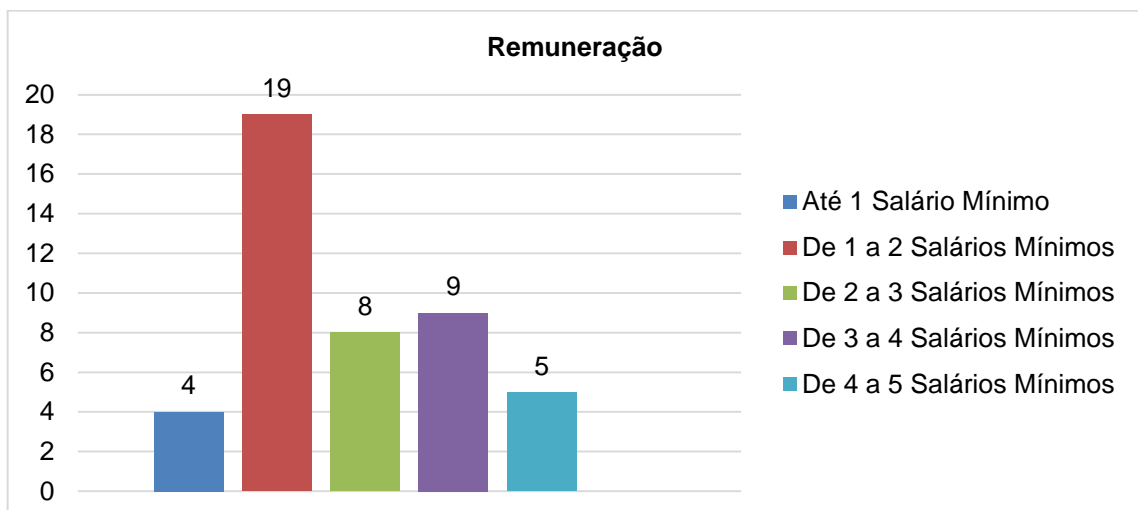


Gráfico 2: Remuneração dos profissionais de saúde.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

A respeito da formação (Gráfico 3), muitos descreveram suas profissões. Dos 45 participante, 14 profissionais são formados em Enfermagem. Dos demais, 11 não marcaram esta opção, 7 disseram ter nível superior completo, outras 6 com o ensino médio completo, 3 são formadas em Serviço Social, outros 3 em Farmácia e apenas um em Psicologia.

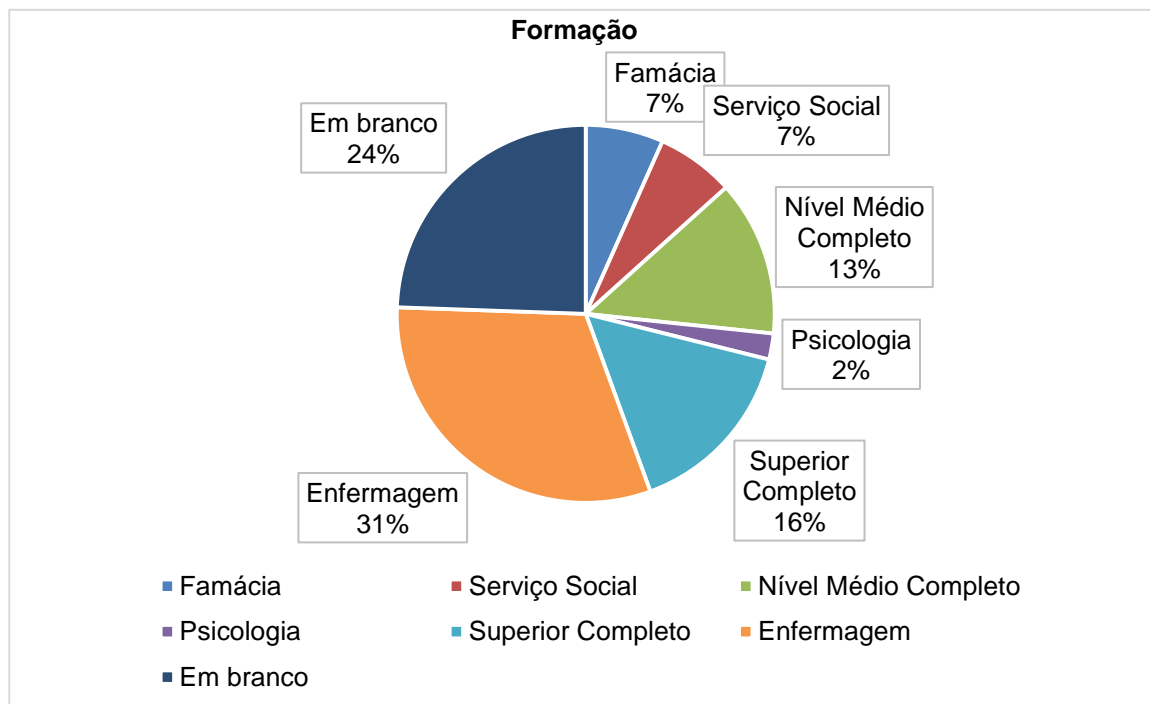


Gráfico 3: Caracterização dos profissionais: formação.

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Ainda na caracterização dos profissionais, foi questionado se os mesmos possuíam plano de saúde (Tabela 3). O resultado foi que 38 dos participantes disseram possuir plano de saúde, enquanto que apenas 7 relataram não ter.

Tabela 3: Acesso a plano de saúde

Possui plano de saúde		
SIM	38	84%
NÃO	07	16%
TOTAL	45	100%

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Dentre os planos de saúde mais utilizados a CASSEMS (Caixa de Assistência dos Servidores do Estado de Mato Grosso do Sul) deteve um número maior de pessoas com 21 profissionais. O plano São Francisco obteve 9 profissionais. O restante com apenas 8 pessoas relatou obter plano de saúde, mas não especificou qual, conforme representado no gráfico 4:

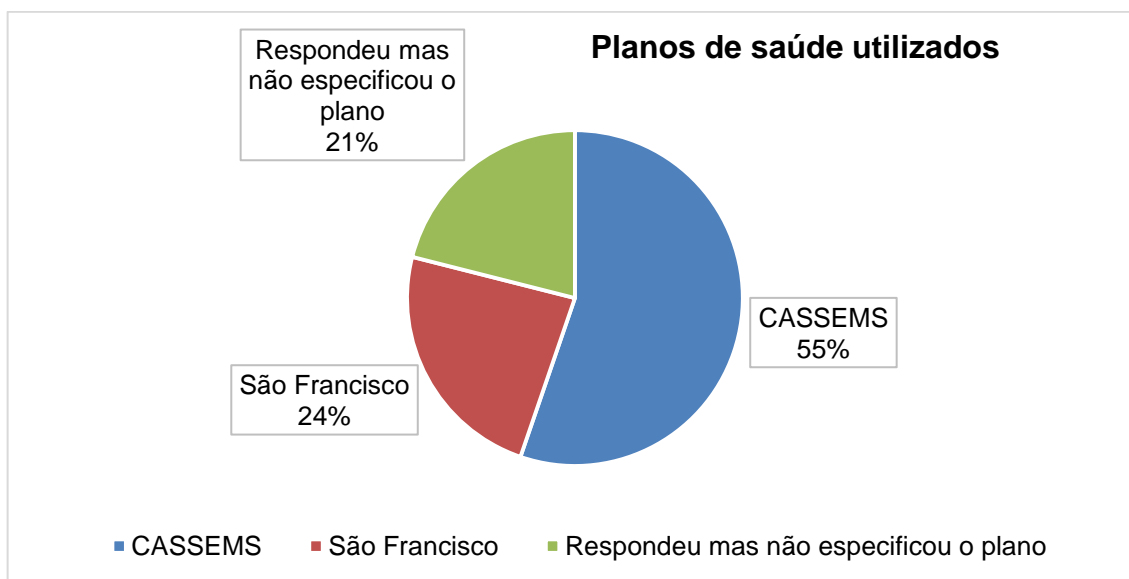


Gráfico 4: Tipos de planos de saúde.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Dentre os profissionais que utilizam serviço de saúde pública (Gráfico 5) o resultado foi de 34 pessoas, sendo então, apenas 11 que disseram não usar serviços de saúde pública.

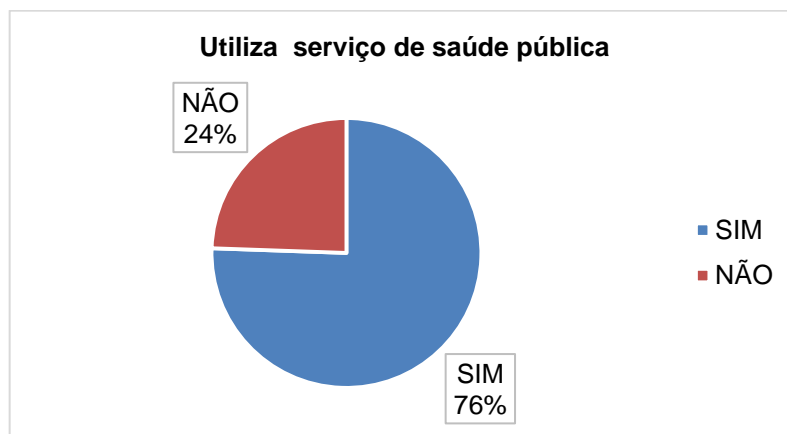


Gráfico 5: Profissionais que utilizam serviço de saúde pública.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Nesta parte do questionário, os profissionais entrevistados relataram qual motivo que os levaram a trabalhar em um serviço público de saúde (Gráfico 6), 22 pessoas disseram ter escolhido principalmente por ter afinidade com a área, 15 disseram ter maior estabilidade, 5 pessoas relataram a falta de oportunidade em outra área, 2 pessoas disseram ser por outro motivo e apenas 1 relatou que é pela melhor remuneração.

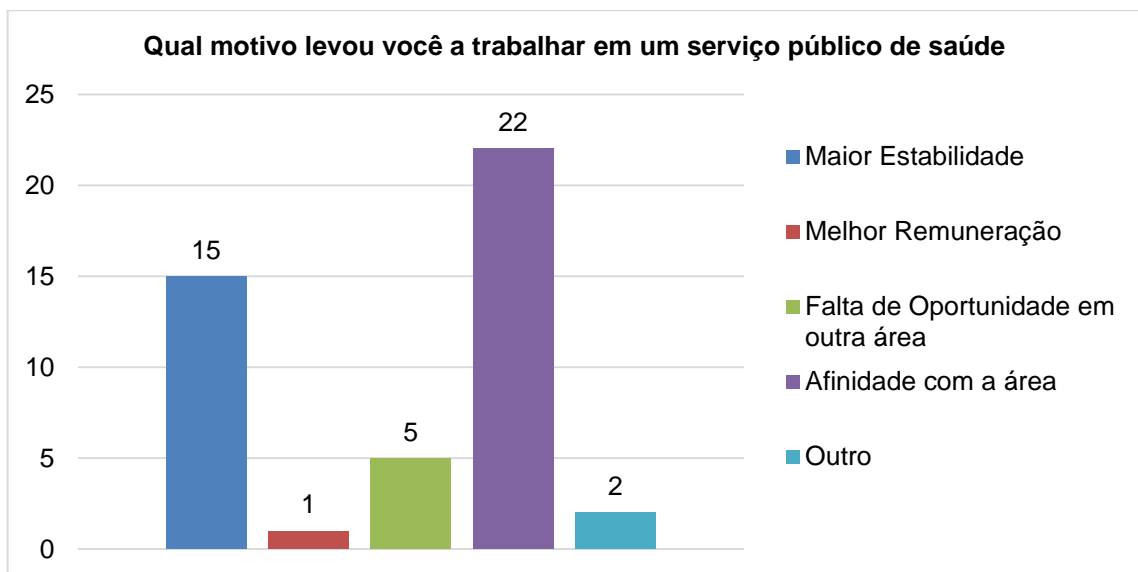


Gráfico 6: Motivos para trabalhar no serviço público de saúde.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Em relação ao reconhecimento do trabalho (Gráfico 7), 18 profissionais disseram que o seu trabalho é reconhecido em partes pelos outros profissionais, 11 relataram que outros profissionais reconhecem o seu trabalho, 9 não tem opinião formada, e 7 disseram que seu trabalho não é reconhecido diante de outros profissionais.

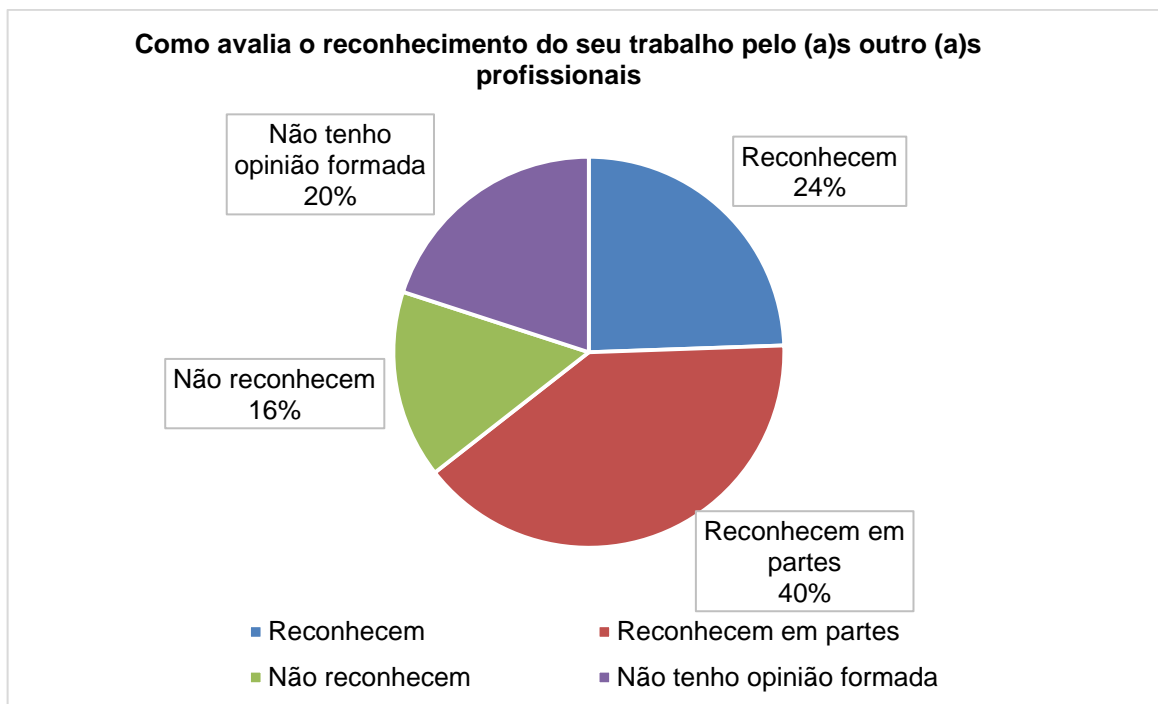


Gráfico 7: Reconhecimento do trabalho pelos outros profissionais.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

No que tange ao reconhecimento de seu trabalho pelos usuários (Gráfico 8), 27 profissionais relataram que seus esforços são reconhecidos em partes, 13 pessoas disseram que os usuários reconhecem seu trabalho, 3 pessoas não têm opinião sobre a pergunta, e apenas 2 profissionais disseram que os usuários não reconhecem o seu trabalho.

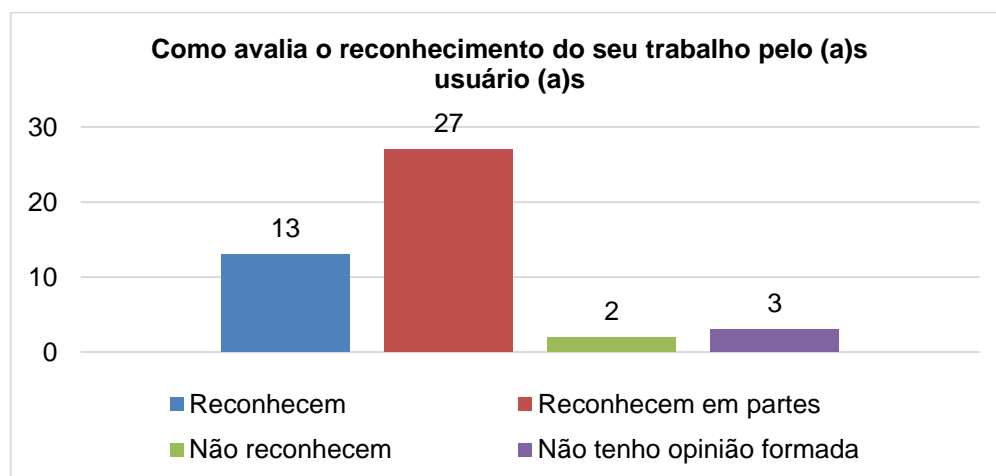


Gráfico 8: Reconhecimento do trabalho pelos usuários do SUS.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Com relação às condições de trabalho (Gráfico 9), dos 45 profissionais participantes deste levantamento, 19 deles relataram ter condições boas, outras 15 pessoas avaliaram como regular, 7 assinalaram como ruim, 3 consideraram muito boa suas condições de trabalho, e por fim, apenas 1 pessoa considerou muito ruim este aspecto.

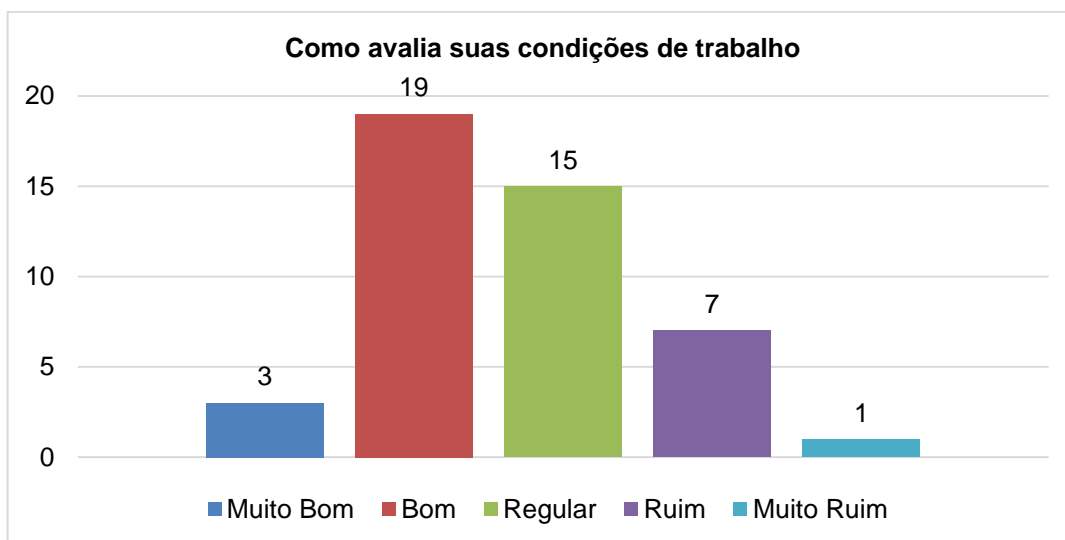


Gráfico 9: Avaliação das condições de trabalho.

Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Os profissionais avaliaram a qualidade do atendimento que a unidade na qual trabalham oferta (Gráfico 10). Do total, 27 profissionais relataram que a unidade oferta um atendimento bom (o que é mais da metade dos entrevistados), 8 descreveram como um atendimento regular, 6 pessoas disseram ser um atendimento muito bom. Por fim, apenas 4 descreveram que o atendimento ofertado pela sua unidade como ruim.

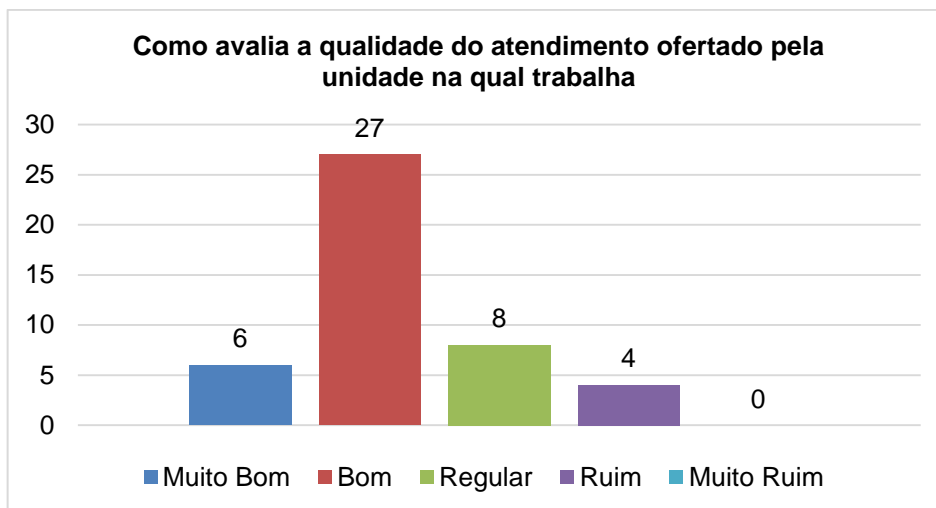


Gráfico 10: Avaliação do atendimento ofertado pela unidade dos profissionais.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Diante do acesso ao atendimento 30 profissionais disseram ser bom, enquanto menos da metade descreveu ser muito bom (apenas 7 profissionais), 4 pessoas descreveram ser regular e outras 4 relataram ser ruim, conforme representado no gráfico 11:

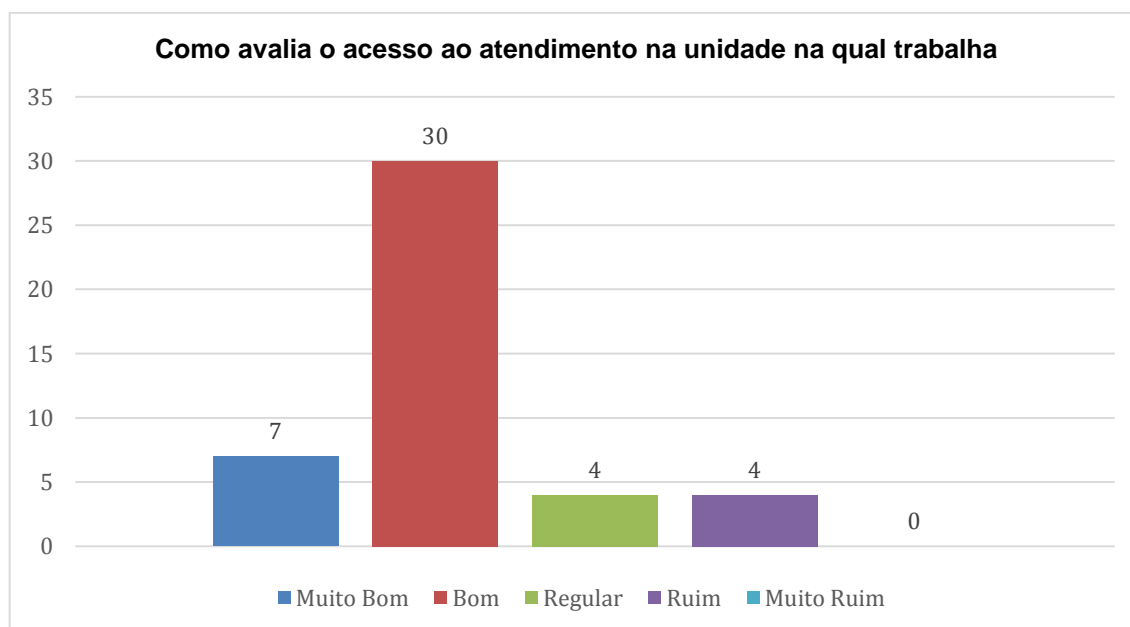


Gráfico 11: Avaliação de acesso ao atendimento.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Para 19 profissionais, os serviços de saúde oferecidos pelo SUS não estão mudando, 16 pessoas disseram estar melhorando, enquanto 10 descreveram estar piorando, a seguir gráfico 12:

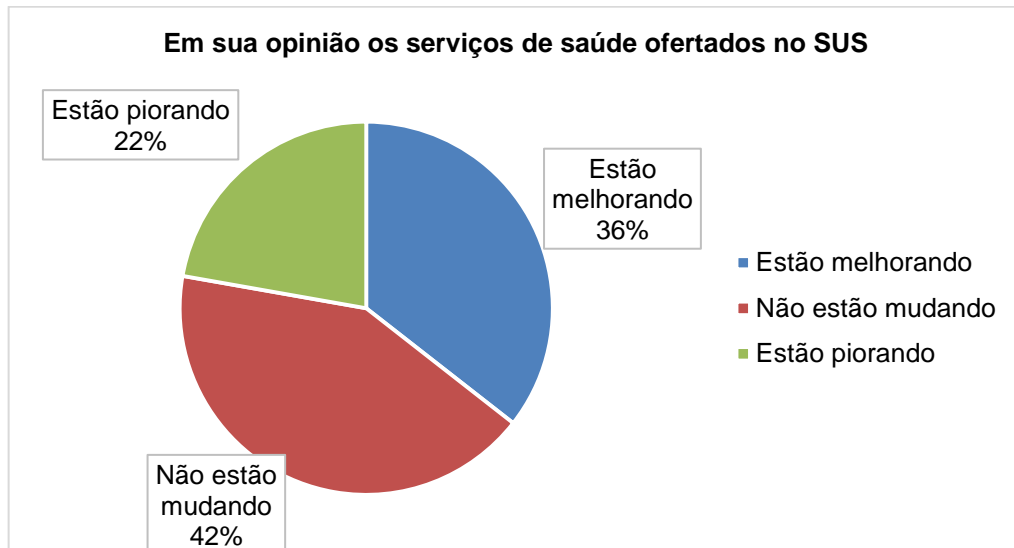


Gráfico 12: Avaliação do movimento de mudança dos serviços no SUS.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

No que diz respeito a resolubilidade dos serviços ofertados (Gráfico 13), as respostas dividiram em 29 pessoas disseram que os serviços de saúde do SUS não resolvem ou ajudam a população. Já a outra parte, 16 pessoas descrevem estar resolvendo sim.

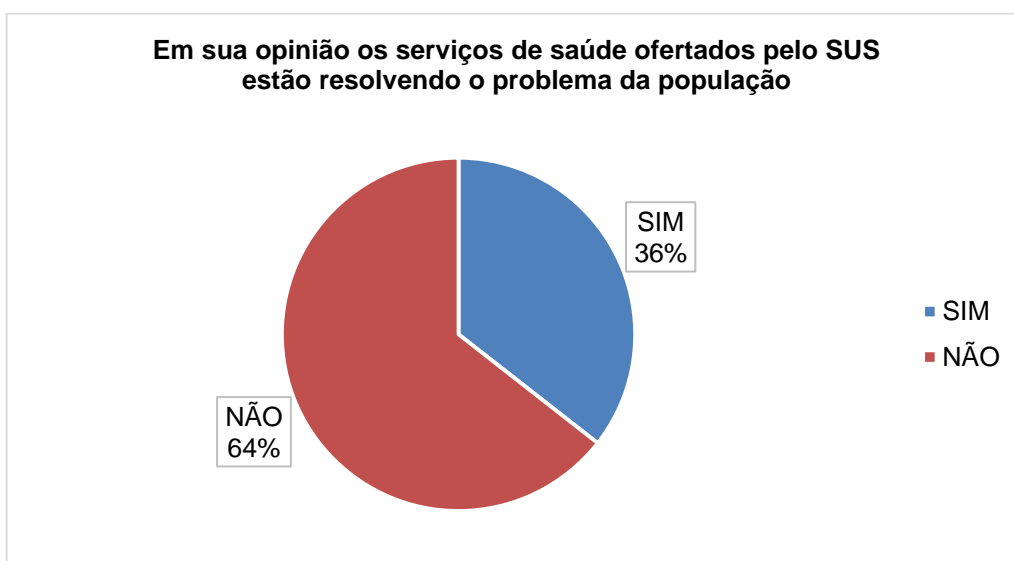


Gráfico 13: Avaliação da resolubilidade dos serviços ofertados no SUS.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

Os profissionais também avaliaram a qualidade do atendimento no SUS (Gráfico 14). Dos 45 trabalhadores, 17 disseram ter qualidade regular do atendimento, 15 pessoas consideraram bom, por outro lado, 7 o considera ruim, enquanto que 4 pessoas consideram muito ruim, por fim, apenas 2 pessoas descreveram a qualidade dos atendimentos como muito bom.

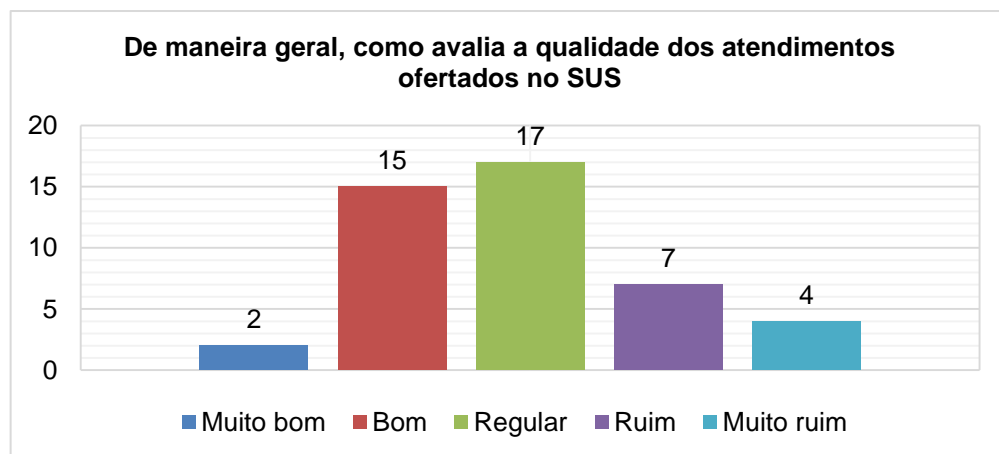


Gráfico 14: Avaliação da qualidade do atendimento no SUS.
Fonte: Pesquisa de campo (2015).

CONCLUSÃO

Os dados desse levantamento mostraram que num total de 45 participantes, 73% avaliaram o qualidade de atendimento ao sistema de maneira satisfatória; sendo que 82% avaliaram a boa qualidade do acesso; se somarmos os que disseram muito bom e bom; com relação às condições de trabalho a maioria (52%) avaliaram como satisfatória; e 48 % como insatisfatórias pois não são raras as vezes em que tem que encaminhar os usuários para outras unidades por não ter equipamentos locais ou pelo fato de estarem desapropriados para realizarem seus serviços ou são desacatados por pacientes pelas burocracias existentes, como expressou os 52 % dos profissionais satisfeitos.

Embora a maioria tenha plano de saúde, 76 % desses profissionais utilizam os serviços públicos; dessa porcentagem 52 % são de profissionais satisfeitos com a qualidade de acesso ao atendimento e 24 % são de insatisfeitos e isto justifica a queixa da pouca resolubilidade dos problemas ao terem que optarem por serviços

de saúde privados; embora 55 % dos profissionais utilizam plano privado independente de suas satisfações com as condições de equipamentos e recursos para realizarem seus trabalhos.

Os profissionais declararam que há pontos a serem melhorados no SUS; como por exemplo, agendamento de exames e reposição de medicamentos; por exemplo. A população que não tem compreendido que uma espera demorada no atendimento é resultante de altas quantidades de agendamentos em consultas; [mesmo que seja alta a quantidade de faltas] e por falta de equipamentos ou de manutenção dos equipamentos não reconhecendo que mesmo suscetíveis a isto, os profissionais; inclusive os 48% insatisfeitos, conseguem contornar a situação para assegurar um bom atendimento.

É importante salientar que esse trabalho possuiu algumas limitações que são indicativos de pesquisas futuras; no entanto, esse estudo foi muito importante para a aproximação dos acadêmicos, tendo a oportunidade de participarem desta primeira experiência de análise dos dados quantitativos através do contato com a realidade institucional por meio de informações sobre as vivências dos profissionais na saúde pública.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência do 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, 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8080.htm>. Acesso em: 21 set. 2015.

NUNES, L; CURI. Instâncias Colegiadas de Decisão. In: AMARAL, J; CURI, J; QUEIROZ, R; FILHO, N. (Orgs). **Por Dentro do SUS**. São Paulo: Atheneu, 2007.

SANTOS; CARVALHO. Do financiamento. In: **O Sistema Único de Saúde**. Capinas: Unicamp, 2006.

ZIONI, F; ALMEIDA, E. Políticas Públicas e Sistemas de Saúde: a Reforma Sanitária e o SUS. In: ROCHA, A; CÉZAR, C. **Saúde Pública: Bases Conceituais**. São Paulo: Atheneu, 2007.