

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

**A HUMANIZAÇÃO COMO FATOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO
SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE**

**THE HUMANIZATION AS SATISFACTION FACTOR USERS OF HEALTH PUBLIC
SERVICE**

Tailize da Silva Corrêa e Sabrina Klose Nadalon

RESUMO

O presente trabalho apresenta a aplicação do conceito humanização no atendimento como forma de suprir as necessidades dos usuários visando a satisfação dos mesmos. Em um cenário onde a dificuldade e precariedade se fazem tão presentes, busca-se maneiras diárias de melhorar ou amenizar esse contexto, sendo o tema dentro da saúde já conhecido e com métodos e materiais claros e de fácil aplicação dentro da área de atendimento aos usuários. O referido trabalho trata do tema como uma opção de alcance da satisfação dos usuários e permite através do estudo identificar problemas na visão desses, e a partir disso desenvolver soluções adequadas a realidade da secretaria de saúde em questão.

Palavras-chave: Humanização, Satisfação, Atendimento.

ABSTRACT

This paper presents the application of the concept humanization of care in order to meet the needs of users seeking their satisfaction. In a scenario where the difficulty and precariousness to do so present, we seek daily ways to improve or mitigate this context, being the subject within the health known and methods and light materials and easy application within the area of service to users. This work deals with the issue as a range of option of user satisfaction and allows through the study identified problems in view of these, and from that develop appropriate solutions to the reality of the health department in question.

Keywords: Humanization, Satisfaction, Attendance.

INTRODUÇÃO

A humanização dentro da área da saúde não é um conceito novo, pois já esteve presente em programas do governo, sendo que atualmente a Política Nacional de humanização (PNH) programa que propõe mudanças na forma de agir e cuidar incentivando a solidariedade de gestores, trabalhadores e usuários, valorizando as práticas de atenção e gestão como princípios de mudanças, se apresenta como uma ferramenta de melhoria no atendimento dentro do SUS para os usuários e melhor condição de trabalho para os funcionários. O presente trabalho tem o intuito de apresentar e demonstrar esse novo cenário dentro do setor público, buscando enfatizar a importância do atendimento, tratamento, dentro da área de saúde para o alcance da satisfação dos usuários, tendo a humanização nos serviços básicos de saúde como precursora dessa transformação no ambiente de trabalho e na percepção dos usuários dos serviços na rede pública de saúde de São Francisco de Assis- RS. A partir dessa visão em que a busca pela satisfação dos usuários, através da identificação das necessidades dos mesmos, pode colaborar positivamente para a construção de um serviço de qualidade e um melhor ambiente de trabalho para os funcionários, tem-se a proposta do conceito de humanização no atendimento, tratamento, como forma de agregar na área. Em virtude disso delimitou-se o seguinte problema: Como a humanização no atendimento do serviço público de saúde em São Francisco de Assis-RS pode influenciar na satisfação das necessidades dos usuários?

OBJETIVOS

A partir do problema de pesquisa proposto foram delimitados objetivos a serem cumpridos, com o intuito de nortear a análise.

Objetivo geral

Analisar de que forma a humanização no atendimento do serviço público de saúde em São Francisco de Assis-RS pode influenciar na satisfação das necessidades dos usuários do mesmo.

Objetivos específicos

- a) Identificar e apresentar através de análises (pesquisas) qual a opinião da população em relação ao atendimento recebido na Secretaria de Saúde de São Francisco de Assis;
- b) Apresentar alternativas e soluções que busquem o atendimento das necessidades dos usuários dos serviços da Secretaria.

REVISÃO DA LITERATURA

Humanização na área da saúde

Na área da Saúde, humanização diz respeito a uma aposta ético-estético-política: ética, pois envolve a atitude de usuários, gestores e trabalhadores da saúde. Estética porque causa um processo criativo e sensível de produção e de subjetividades autônomas e protagonistas. Política, pois faz referência à organização social e institucional de atenção e gestão na rede do SUS. O compromisso ético-estético-político do programado do SUS se baseia nos valores de

autonomia e protagonismo dos indivíduos, de co-responsabilidade, de solidariedade, dos direitos dos usuários e da participação no processo de gestão. (BRASIL, 2008)

A humanização dentro do cenário da saúde propõe mudanças na maneira de convívio e tratamento entre gestores, trabalhadores e usuários dos serviços da rede pública, tendo como bases o diálogo e o cuidado, este também tem como intuito a melhora nas condições de trabalho dos profissionais além de capacitá-los, fornecendo um melhor atendimento ao público que dos serviços necessita. Matias; Verdi; Finkler (2016) descrevem o tema proposto como forma de tratamento de relações sujeito-sujeito, tendo o modo de agir ganhado relevância na fala do indivíduo, objetivando a valorização nas relações entre sujeitos que se reconhecem e na igualdade do tratamento, não sendo possível tratar o outro como objeto.

Em meio a este conflito de ideias e opiniões, onde colaboradores lutam por melhores condições de trabalho, usuários por um atendimento resolutivo, digno e com atenção, o que lhes é de direito, por outro lado críticos a proposta expõem que as iniciativas, em sua maioria, não chegam ser colocadas em prática (BENEVIDES & PASSOS, 2005). O governo reforça sua crença de que esse tema pode sim mudar ou pelo menos amenizar o cenário de dificuldades dentro do setor de saúde pública, sendo constatado na criação do Programa de Política Nacional de Humanização (PNH) esse que trata de tal tema, e tem a proposta de implantação da ideia no setor público de saúde.

A Política Nacional de Humanização (PNH) é um programa do governo criado em 2003, com o intuito de colocar em prática os princípios do SUS, sendo que se propõe mudanças na forma de agir e cuidar incentivando a solidariedade de gestores, trabalhadores e usuários, valorizando as práticas de atenção e gestão como princípios de mudanças. Brasil (2016) destaca que a PNH tem como propósito o estímulo à comunicação como forma de estabelecer um processo coletivo visando o enfrentamento e abolição das relações de poder que muitas vezes origina atitudes e práticas desumanizadoras que afetam a autonomia e responsabilidades dos trabalhadores.

A humanização não é conceituada apenas como um programa do governo, mas sim como política pública que atravessa as distintas ações e instâncias gestoras do SUS. Essa que busca traduzir os princípios do SUS, orientar as práticas de atenção e gestão do SUS construindo um sentido positivo para a humanização e desidealizando o homem modelo, construir troca solidária e comprometida produzindo saúde e sujeitos, articulação das práticas em saúde, contagiar a rede do SUS com ações e atitudes humanizadas e por fim posicionar-se como política pública. (BRASIL, 2008)

Sendo assim fica claro a real intenção do governo de tornar a humanização dentro da área da saúde rotineira, sendo essa uma forma de transformação e melhoramento das relações e na comunicação dos indivíduos que de alguma forma fazem parte do SUS.

Atendimento das necessidades dos usuários em busca da satisfação

Moimaz et al. (2010, p.1419) afirma que “A avaliação do grau de satisfação dos usuários do sistema de saúde é um importante indicador a ser considerado no planejamento das ações.” Sendo assim constatasse que essa avaliação contribui de forma positiva para traçar estratégias de ações que visem o melhoramento do serviço do setor público de saúde. Zeithaml; Bitner; Gremler (2011) conceituam satisfação como forma de avaliação do cliente/usuário em relação a um produto ou serviço, como este atende as expectativas e necessidades destes. A falha nesse atendimento é entendido como causa de insatisfação com o produto ou serviço solicitado. Este ainda afirma que a expectativa dos clientes/usuários serve como padrão a fim de julgar o desempenho do produto ou serviço, conhecer as expectativas é o primeiro e talvez mais relevante passo para fornecer um serviço de qualidade.

Há necessidade de um controle de identificação sobre o que os clientes/usuários esperam dos serviços, para que a partir dessas expectativas seja traçado um planejamento de como atingir ou se adequar a essa demanda dos mesmos, mas para isso deve haver a

preocupação e entendimento da relevância da percepção dos clientes/usuários sobre os serviços, Hoffman & Bateson (2003) relatam que não se pode esperar que reclamações por parte dos clientes/usuários aconteçam para se identificar os problemas existentes na prestação do serviço ou medir qual o progresso realizado na área de satisfação dos clientes/usuários.

Para Rust; Zeithaml; Lemon (2001) compreender o cliente/usuário é mais do que ouvi-lo, sendo necessários mais que um banco de dados de acompanhamento sobre o atendimento, é necessário entender seus motivos de procurarem os serviços para assim traçarem estratégias para que estes sintam-se satisfeitos. Segundo estes deve-se trabalhar com base no que é importante para os clientes/usuários, para que assim a empresa possa montar a estratégia certa para o alcance das expectativas desses.

METODOLOGIA

Caracterização da empresa pesquisada

A Secretaria Municipal de Saúde, situada no Município de São Francisco de Assis-RS tem seu propósito baseado na oferta do atendimento na rede de atenção básica com oferta de serviços de consultas média e odontológicas, enfermagem, dispensação de medicamentos, imunização (vacinas), acompanhamento da política dos ciclos vitais e saúde mental, oferta de exames e encaminhamento para os mesmos, além da garantia da prevenção, promoção e orientação da saúde.

Seu campo de atuação concentra-se em São Francisco de Assis, com parcerias em outros municípios dentro da 4ª Coordenadoria Regional de Saúde-CRS, a estrutura de funcionários da Secretaria é formada por mais de 140 servidores, e 9 unidades sendo essas: administração da secretaria de saúde, 4 ESF(Estratégia Saúde da Família), UBS (Unidade Básica de saúde), centro materno, CAPS(Centros de Atenção Psicossocial) E academia popular.

Fontes de dados

A partir do objetivo geral traçado para o desenvolvimento da pesquisa, foram elaborados dois objetivos específicos, tendo esses a função de orientar o que deveria ser realizado durante esse processo de pesquisa. Tendo em vista essa definição dos objetivos, foram elaboradas maneiras de alcançar os mesmos, delimitando instrumentos e ferramentas a serem usados nessa tarefa:

-Identificar e apresentar através de análises (pesquisas) qual a opinião da população em relação ao atendimento recebido na Secretaria de Saúde de São Francisco de Assis: Esse foi desenvolvido com a elaboração de um questionário quanti-qualitativo, com 10 perguntas, sendo 8 fechadas e 2 aberta, aplicado em todas as unidades da referida secretaria, sendo divididos em: 11 questionários na administração da secretaria, 12 questionários em cada um dos 4 ESF (Estratégia Saúde da Família), 15 questionários na UBS (Unidade Básica de Saúde), 5 questionários no CAPS(Centros de Atenção Psicossocial), 5 questionários na academia popular e 12 questionários no centro materno, totalizando 96.

Aplicados em maio de 2016, o questionário é voltado à pesquisa de opinião sobre o atendimento nas unidades públicas de saúde e sobre a visão dos usuários em relação a humanização, esse foi aplicado á uma amostra da população usuária dos serviços em torno de 19.254 (IBGE, 2010), tendo como respondentes 96 pessoas, a partir desse foi realizada uma análise sobre os resultados e definidos os principais problemas identificados pela população, com possibilidade de erro amostral de 10%.

-Apresentar alternativas e soluções que busquem o atendimento das necessidades dos usuários dos serviços da Secretaria: Tendo uma visão clara das necessidades a serem atendidas, foram

apresentadas soluções baseadas nas informações coletadas, sendo estas adequadas a realidade da Secretaria.

RESULTADO E CONCLUSÕES

A partir da análise dos dados coletados através da aplicação dos questionários e interpretação dos mesmos, foi constatado que em geral o atendimento da Secretaria Municipal de Saúde de São Francisco de Assis- RS é considerado bom pelos usuários, tendo em vista que os que consideraram o atendimento recebido pelos médicos e equipe de enfermagem muito satisfatório e satisfatório foram respectivamente 47% e 42%, não tendo índices de insatisfação na questão, e baseando-se ainda pela porcentagem de 61% dos que consideram o atendimento da recepção, limpeza, e demais presentes nas unidades satisfatórios e 33% muito satisfatório.

Quanto ao atendimento das necessidades desses usuários por parte da secretaria de saúde como um todo, foi constatado que 67% dos respondentes tem seus anseios atendidos e 24% em parte, o que é um número alto considerando os 9% que não tem suas necessidades atendidas, tendo que ser analisados métodos de descobrimento de quais são estas necessidades e por que estas não estão sendo atendidas, pois a resolução pode ser simples sendo investigada, e futuramente tendo esse índice melhorado. Em relação ao atendimento, tratamento, nem sempre é dada a merecida importância a esse aspecto, o que muitas vezes o deixa de lado, sendo focado apenas em materiais, equipamentos e verbas, mas o que foi constatado no levantamento da pesquisa é que 70% dos usuários consideram o atendimento muito importante para a satisfação de suas necessidades e 25% relatam que acham esse importante, o que se mensurado com atenção faz perceber-se o quanto o atendimento é importante dentro da área de saúde e o quanto esse deve ser levado em consideração quando se fala de satisfação de necessidade de indivíduos.

Foi indagado sobre a opinião dos usuários em relação a percepção que estes tinham sobre os funcionários, a questão tratava da visão dos entrevistados sobre a preparação dos funcionários para trabalhar com a população em geral, foi constatado através dos dados coletados que 62% dos respondentes acham que sim, esses funcionários são preparados para atender essas pessoas, 34% relatou que em parte e 4% acham que os colaboradores não são preparados, o que possibilita refletir sobre o investimento nessa preparação desses, sendo antes preciso constatar onde estão os problemas detectados nesse atendimento falho, para a partir dessa análise ser desenvolvidos métodos de solução ou amenização dessas dificuldades.

Tendo em vista a identificação dessa falta de preparo, além da alta porcentagem de aceitação do termo humanização dentro da área de atendimento da saúde sendo que este obteve 73% de respondentes a favor do termo, levando em consideração ainda a alta porcentagem em relação a opinião dos usuários sobre a necessidade de investimento de tempo e dinheiro na preparação desses funcionários, tendo um índice de 91% dos respondentes a favor dessa aplicação de conhecimento aos colaboradores propõe-se sugestões em relação as falhas evidenciadas nos dados coletados, sendo essa abordadas no quadro 3 abaixo:

Quadro 3: Sugestões de melhoria

Sugestão	Como fazer	Onde e com quem fazer
Implementar nas unidades o conceito de humanização no	Usando matérias disponíveis <i>on line</i> e na própria administração da secretaria sobre o referido assunto, para fornecer informação aos funcionários sobre o tema e prepará-los para aplicá-lo diariamente no	Nas unidades de saúde, com as próprias equipes de

atendimento	tratamento aos usuários, sendo essa preparação feita durante as reuniões semanais que acontecem nas unidades, além de serem discutidas e avaliadas as ações modificadas.	funcionários.
Fomentar o <i>feedback</i> dos usuários em relação aos serviços prestados.	Disponibilizando urnas nas unidades, sendo fornecidos questionários claros e sucintos para os usuários, a partir desses desenvolver avaliações semanais sobre esse retorno.	Nas unidades de saúde, com os usuários dos serviços.
Realizar avaliações criteriosas e individuais para cada unidade.	Por cada unidade se diversificar em relação a seus problemas se faz necessária a avaliação individual de cada uma e a criação de métodos próprios de planejamento e realização de tarefas necessárias para o melhoramento do problema detectado, tendo o PDCA como uma ferramenta a ser considerada.	Realizar essa dentro das unidades, avaliando a equipe como um todo.
Na unidade de funcionamento da Administração da Secretaria de Saúde aplicar um sistema de comunicação e retorno com os usuários.	Por constatar-se reclamações sobre a falta de retorno e comunicação no atendimento da administração da referida secretaria, sugere-se o desenvolvimento de um fluxograma constando como e em quanto tempo será realizado esse <i>feedback</i> aos usuários, sendo aplicado diariamente na unidade e sendo repassadas essas informações aos usuários.	Realizar na unidade de administração da secretaria de saúde, com a equipe de funcionários.

Fonte: Elaborado pelos pesquisadores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENEVIDES, R; PASSOS, E. Humanização na saúde: um novo modismo? [Interface - Comunicação, Saúde, Educação](http://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a14.pdf). v.9, n.17, p.389-406, mar/ago 2005. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a14.pdf>>. Acesso em: 20 de abr. 2016.

BRASIL. Ministério da saúde. **HumanizaSUS**: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4. ed. Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2008.

_____. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização. Disponível em:<<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/omisterio/principal/secretarias/sas/humanizasus>>. Acesso em:12 de abril de 2016.

HOFFMAN, K. D; BATESON, J. E. G. **Princípios de marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. 2. Ed. São Paulo: Editora Pioneira Thomson Learning, 2003.

MATIAS, M. C. S; Verdi, M. I. M; FINKLER, M. A dimensão ético-política da humanização e a formação de apoiadores institucionais. **Revista trabalho, educação e saúde**. Rio de Janeiro, vol.14, n.1, p.55-75, Jan./Mar. 2016. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/tes/v14n1/1981-7746-tes-14-01-0055.pdf>>. Acesso em: 12 de abr. 2016.

MOIMAZ, S. A. S. et al. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, vol. 20, n. 4, p.1419-1440, Dez./Mai. 2010. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-73312010000400019&script=sci_abstract&tlng=pt> . Acesso em: 18/05/ 2016.

RUST, R. T; ZEITHAML, V; LEMON, K. N. **O valor do cliente:** O modelo que está reformulando a estratégia corporativa. Porto Alegre: Editora Bookman, 2001.

ZEITHAML, V. A; BITNER, M. J; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços:** A empresa com foco no cliente. 5. Ed. Porto Alegre: Editora Bookman, 2011.