



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

**O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE PARAÍBA DO SUL/RJ.**

***EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIONES EN LAS UNIDADES BÁSICAS DE SALUD EN LA CIUDAD DE PARAÍBA DO SUL/RJ.***

***THE LEVEL OF SATISFACTION WITH CARE AT BASIC HEALTH UNITS IN THE CITY OF PARAÍBA DO SUL/RJ.***

### **RESUMO**

Este artigo avalia a qualidade dos atendimentos realizados para os usuários do serviço público das Unidades Básicas de Saúde (UBSs), que atualmente passa a ser um dos fatores essenciais, para satisfação ou insatisfação do usuário/cidadão, aliado aos direitos e deveres do paciente Fundamentado pela Constituição Federal. Com objetivo de fazer um estudo sobre o nível de satisfação, do serviço público de assistência à saúde, nas (UBSs) encontrados na rede Pública do Município de Paraíba do Sul para os cidadãos. A metodologia desta pesquisa utilizada foi bibliográfica e quantitativa, realizada com dados de um questionário com perguntas semiestruturadas, sendo opcional e sigiloso, aplicado aos usuários do serviço público, sendo os entrevistados cidadãos de ambos os sexos, apresentando faixa etária entre 18 e mais de 58 anos, com diferentes instruções de escolaridade. Contudo, é possível perceber com os resultados do questionário disponibilizado para a população de Paraíba do Sul se encontram satisfatórios com serviços oferecidos pelas UBSs da cidade, pois os estudos revelaram que os usuários mantêm um vínculo com a mesma, tendo percepção de acolhimento pelos profissionais e prevenção em saúde. Desse modo, ao fim do estudo, nota-se em quaisquer, que seja o segmento organizacional, público ou privado, o atendimento é um ponto muito importante pois pode resultar em uma imagem boa ou ruim do local, com isso observar-se que um dos motivos de envolvimento de todos os servidores atrás de melhores soluções para beneficiar os usuários.

**PALAVRAS-CHAVES:** satisfação, unidades básicas de saúde (UBS's), usuários/cidadãos;

### **RESUMEN**

Este artículo evalúa la cualidad de las atenciones realizadas a los usuarios de los servicios públicos de las Unidades Básicas de Salud (UBSs), que actualmente pasan a ser dos factores esenciales, para satisfacción o insatisfacción del usuario/ciudadano, aliado a los derechos y deberes del paciente Fundamentado por la Constitución Federal. Con el objetivo de hacer un estudio acerca del nivel de satisfacción, del servicio público de asistencia a la salud en las UBSs, encontrados en la red pública del municipio de Paraíba do Sul para los ciudadanos. La metodología de esta pesquisa utilizada fue bibliográfica y cuantitativa, realizada con los datos de un cuestionario, opcional y secreto, con preguntas semiestruturadas aplicado a los usuarios del servicio público, entrevistados ciudadanos de ambos sexos, presentando rango de edad entre 18 y más de 58 años, con distintas instrucciones de escolaridad. Sin embargo, es posible percibir con los resultados Del cuestionario disponibilizado para la población de Paraíba do Sul que se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos por las UBSs de la ciudad, puesto que los estudios revelaron que los usuarios mantienen un vínculo con esta, teniendo una percepción de acogida por los profesionales y prevención en salud. En suma, al fin del estudio, se observa en cualquier, que sea el segmento organizativo, público o privado, la atención es un punto muy importante ya que puede resultar en una imagen buena o mala del local, permitiendo observar que uno de los motivos de la participación de todos los servidores para garantizar mejores soluciones para beneficiar los usuarios.

**PALABRAS CLAVE:** satisfacción, unidad básica de salud (UBS), usuarios/ciudadanos.



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

### SUMMARY

This article evaluates the quality of care provided to users of the public service of Basic Health Units (UBSs) which currently have become one of the essential factors for user's /citizen's satisfaction or dissatisfaction, allied with the patient's rights and duties written on the Federal Constitution. With the purpose to elaborate a study on the level of satisfaction of the public health care service in the (UBSs) present in the public network of the Municipality of Paraíba do Sul for its citizens. The methodology used in this research was bibliographic and quantitative, carried out through data from a questionnaire with semi-structured questions, which are optional and confidential, applied to users of the public service. With the interviewed being citizens of both sexes, aged between 18 and over 58 years old, with different levels of education. However, with the results of the available questionnaire, it is clear that the population of Paraíba do Sul is satisfied with the services offered by the UBSs in the city, since the studies revealed that the users maintain a bond with it, having the perception of a reception by the professionals and health prevention. Thus, at the end of the study, whichever the organizational segment is, public or private, the service is a crucial point, as it can result in a good or bad image of the place. With this, it can be observed that one of the reasons for the involvement of all servers is looking for better solutions to benefit the users.

**KEYWORDS:** satisfaction, basic health unit (UBS), users/citizens.

### 1 INTRODUÇÃO

O SUS (Sistema Único de Saúde) é o maior sistema de saúde pública do mundo, o que faz com que milhões de brasileiros sejam beneficiados, pois a maioria não poderia pagar pelos atendimentos e tratamentos oferecidos. Com sua falta, mais da metade da população não teria acesso à saúde, junto aos seus principais serviços: Consultas Médicas e Consultas com Enfermeiros, Curativos, Vacinas, Tratamentos Odontológicos, Cirurgias de Diversas Especialidades, Serviços Hospitalares de maior complexidade, fornecimento de medicações básicas e de tratamentos contínuos como hipertensão e diabetes. (BRASIL,2021).

O Conceito de SUS é formado por um conjunto de todas as ações e serviços de saúde prestados pelos órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da administração direta e indireta. Na Constituição de 1988, ele pode ser considerado como uma grande conquista social, de acordo com o artigo 196, por meio da Lei 8080 de 19 de setembro de 1990.(BRASIL,1990).

De acordo com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em 2018 foram realizados 1,57 bilhão de procedimentos como consultas, exames internações. Ele é utilizado como modelo referência Internacional por conta de seu alcance, ações como Vigilância Sanitária, controle de qualidade da água potável, fiscalização de alimentos nos supermercados, fiscalização de espaços públicos como rodoviárias e aeroportos. Campanha de vacinação, doação do sangue, leite materno, prevenção, controle e tratamento de doenças crônicas e tratamento oncológico.



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

Nesse contexto, o presente estudo tem como seu objeto as UBS's do município de paraíba do Sul/RJ, sendo esta cidade conhecida como a "Rainha das Águas Minerais", Paraíba do Sul é a mais antiga estância hidromineral do Estado do Rio de Janeiro e está situada na região Turística do Vale do Café, a 149 km da capital, Densidade Demográfica (Hab/Km<sup>2</sup>):70,7, Altitude: 275 m, Gentílico: Sul-paraibano. Sua Extensão territorial de 580.803km<sup>2</sup> com número de habitantes 44.518 (IBGE,2020). Seu limites: Três Rios, Areal, Comendador Levy Gasparian, Rio das Flores, Paty do Alferes, Petrópolis, Vassouras e Belmiro Braga (MG). Conta vinte e três Unidades Básicas de Saúde espalhadas estrategicamente pela cidade, com competências de seguir as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) fortalece as ações de promoção da saúde e promove políticas públicas na região para serviços de prevenção e acompanhamento como: consulta médica, Enfermagem, Psicologia, Fonoaudiologia Fisioterapia, Nutrição, Assistência Odontológica, Aplicar vacinas, entregar medicamentos de farmácias essenciais. (PARAIBADOSUL,2022).

Cada município deve trabalhar com usuários, profissionais de saúde e representantes municipais para gerenciar suas ações e planejar estratégias de saúde de acordo com as necessidades locais, a fim de proporcionar uma melhor qualidade de vida às pessoas.

Na Visão de Soeiro (2017) o envolvimento da comunidade nos anos 1990 no processo de planejamento e avaliação é essencial, trazendo os usuários para atuarem como avaliadores do SUS e intervenientes no controle social, modificando assim o sistema para atender melhor às necessidades dos usuários participantes desses serviços.

No Brasil, as UBSs (Unidades Básicas de Saúde) são consideradas portas de entrada dos pacientes ao SUS (Sistema Único de Saúde), onde todos os serviços são prestados gratuitamente e coberto pelo SUS. O cidadão recebe seu primeiro atendimento na UBS da rede pública, posteriormente se necessário, será encaminhado para um profissional, ou, para um exame mais específico, salvo quem preferir atendimento particular ou que possua plano de saúde.

O acolhimento como gesto e prática das ações assistenciais e gerenciais nas unidades de saúde contribui para a construção da confiança e do compromisso entre usuários e equipes e serviços (Brasil, 2010). Portanto, é necessário analisar esses possíveis fatores influenciadores e compreender como os usuários entendem a interação entre o sistema de saúde e sua satisfação. Portanto, o estudo se tornou possível através de uma perspectiva sobre as opiniões distintas de usuários, dando início no mês de Janeiro de 2022 permitindo "feedback" dos serviços de Saúde do município de Paraíba do Sul. O foco do estudo são as Unidades Básicas de Saúde que salientam a qualidade dos serviços prestados. Nesse caso, diante da necessidade de buscar a satisfação geral dos serviços públicos de saúde, é necessário realizar um levantamento para conhecer a percepção dos usuários da UBSs, se eles estão insatisfeito ou satisfeito com o serviço.



---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

Assim, ficou definida a seguinte problemática de pesquisa:

Como a qualidade dos serviços prestados pelas UBS do município de Paraíba do Sul/ RJ se relacionam com a satisfação de seus usuários?

O objetivo geral do presente trabalho é avaliar a qualidade dos serviços de saúde pública oferecidos nas Unidades Básicas de Saúde do município estudado.

Tendo, assim como objetivos específicos: medir o nível da satisfação dos cidadãos que utilizam os serviços prestados pelas Unidades Básicas de Saúde de Paraíba do Sul; analisar a relação entre qualidade e Satisfação dos serviços prestados e; propor aos gestores municipais melhoria no fornecimento de serviços nas UBSs, começar pelas análises dos dados coletados através da pesquisa realizada.

A justificativa para realização desse estudo deve-se a importância do tratamento voltado aos usuários de saúde pública do município de Paraíba do Sul/ RJ. Portanto se fez necessário conhecer a abrangência do sistema público de saúde do município, para assim, entender os pontos que levaram a configuração da pesquisa realizada, com os resultados do nível de satisfação dos usuários e o atendimento de suas necessidades. Além da correlação de variáveis, buscando a qualidade total dos serviços prestados pelas UBSs, contribuindo para o envolvimento e bom desenvolvimento do setor.

A produção do presente artigo, contribui para a descoberta e análise da opinião dos cidadãos em relação aos ao grau de satisfação dos atendimentos na saúde pública do município. Demonstrando a estrutura do sistema e suas obrigações com a população usuária, as especificações dos serviços prestados e a forma ideal de acolhimento voltada a amenizar fatores que possam influenciar na qualidade do atendimento final.

Desta forma, o artigo está organizado em cinco sessões incluindo esta introdução, a sessão dois contém o referencial teórico, sendo uma revisão de leitura sobre o sistema único de saúde, as unidades básicas de saúde, conceitos de serviço, definições de qualidade, acolhimento, satisfação dos cidadãos usuários. A sessão três refere-se aos procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa. A sessão quatro descreve os resultados esperados. Por fim, na sessão cinco são apresentadas as considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Sistema Único de Saúde (SUS)

No governo de José Sarney, em meados dos anos 80 e 90 foi criado o sistema único de saúde (SUS), com função de organizar regionalmente a execução das ações do Ministério de Saúde e os serviços de saúde dos órgãos estaduais e municipais. O SUS é um sistema de acesso universal cujos princí-



## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

pios constituem a descentralização e caráter participativo das ações de saúde entre os entes federativos. O artigo 9º da Lei nº 8.080 determina a direção de um sistema único de saúde, único e exercido pelos respectivos órgãos em todas as esferas de governo. Na União, pelo Ministério da Saúde, nas extensões dos estados e distritos federais, por suas respectivas secretarias de saúde ou equivalentes, dentro dos municípios, a responsabilidade é da respectiva secretaria de saúde ou equivalente (Brasil, 1990).

Na concepção de Machado (2018) depois da Constituição de 1988, onde a saúde foi reconhecida constitucionalmente, colocou a cidadania em outro nível. A implantação do SUS proporciona, sistema político e progresso político Específico, e maior acesso aos cuidados de saúde pública. O artigo 196 da Constituição Federal conceitua a saúde como direito e dever de todo indivíduo, garantido por meio de políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doenças e outras exacerbações (Brasil, 1988). Os Estados devem garantir a melhoria da saúde desenvolvendo políticas públicas, setoriais e intersetoriais que promovam a equidade.

Durante um bom tempo, a saúde era vista apenas como ausência de doenças, o que se tornou em quadro de desigualdade, insatisfação dos usuários, exclusão, baixa qualidade e falta de comprometimento profissional. No entanto, esse conceito foi alterado e ampliado para: o Meio físico e o Meio socioeconômico e cultural, aonde há garantia de acesso aos serviços de saúde responsáveis pela promoção, proteção e recuperação de saúde.

### Quadro 1 – Princípios Doutrinários

<b>Princípios Doutrinários:</b>
<b>Universalização:</b> A saúde é um direito de cidadania e cabe ao Estado assegurar e garantir esse direito.
<b>Equidade:</b> Seu principal objetivo é diminuir a desigualdade.
<b>Integralidade:</b> Considera os usuários como um todo e todas as suas necessidades.

Fonte: Sistema Único de Saúde, elaborado pelos autores (2022)

### Quadro 2 – Princípios Organizativos

<b>Princípios Organizativos:</b>
<b>Regionalização e Hierarquização:</b> os serviços devem ser organizados em níveis crescentes de complexidade, definindo uma área geográfica, com critérios epidemiológicos e com definição



## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

e conhecimento da população a ser atendida. A hierarquização pode ser entendida como uma organização da rede de serviços por níveis de complexidade. Ela estabelece fundamentalmente fluxos necessários de uma organização e orientação da rede de serviços dos SUS.

**Descentralização e Comando único:** ela redistribui o poder e a responsabilidade entre os 3 níveis do governo. Seu objetivo é prestar um serviço de qualidade. Essa centralização ocorre até o município, são fornecidos ao município condições gerenciais, técnicas, administrativas e financeiras para tal função.

**Participação Popular:** A população deve participar do sistema no dia a dia, para isso existem os Conselhos e Conferências de Saúde para formular estratégias, avaliar a execução e controlar.

Fonte: Sistema Único de Saúde, elaborado pelos autores (2022)

As Leis 8.080 e 8.142 (Brasil,1990), respectivamente, estipulam as seguintes condições: Promoção, proteção e recuperação da saúde, organização e operacionalização dos serviços e participação da comunidade na gestão de um sistema único de saúde, participação pública é representatividade social de um órgão legalmente constituído por conferência, e Conselhos de saúde: Esses órgãos são responsáveis por avaliar as condições de saúde e fazer recomendações “Diretrizes para o Desenvolvimento de Políticas de Saúde”, desenvolver estratégias para garantir a implementação dessas políticas é observada inclusive nos aspectos econômicos e financeiros (Brasil, 2006).

Onde cada município deve gerenciar suas operações e planejar uma estratégia de saúde em acordo com os usuários, profissionais de saúde e representantes para atender às suas necessidades locais das cidades, trazendo assim uma melhor qualidade de vida às pessoas.

### 2.1.1. AS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE (UBSs)

Foi na década de 80, as unidades básicas de saúde surgiu com o propósito de coordenar os serviços de saúde, disponibilizar aos pacientes mais eficácia nos tratamentos, além de promover e proteger a saúde, por meio de ações de prevenção de agravos, a realização do diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução dos danos e a manutenção da saúde. Além disso tem por objetivo a atenção integral da população, impactando na situação de saúde e autonomia dos indivíduos e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades.(PAC,2016).

Considerada a porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS), a UBS também é responsável pela comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde (RAS). As UBSs têm como objetivo atender até 80% dos problemas de saúde da população, sem que haja a necessidade de encaminhamento



---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

para hospitais, nelas os usuários dos serviços públicos de saúde, podem realizar consultas médicas, curativos, tratamentos odontológicos, tomar vacinas, coletar exames laboratoriais, receber medicamentos básicos e também encaminhamentos para especialidades (Ministério da Saúde, 2018).

### 2.1.2. CONCEITOS DE SERVIÇOS

De acordo com Kotler (2000, p. 448), “serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto.” Serviços podem então ser entendidos como atividades que envolvem interações entre clientes, funcionários, equipamentos, instalações e programas, cujos resultados podem satisfazer as necessidades e desejos dos consumidores. Já os serviços de saúde envolvem os aspectos psicológicos e as condições pré existentes dos pacientes e suscitam intrigas entre formuladores de políticas e consumidores. Alcançar resultados, geralmente baseados em impressões e destaques adquiridos no processo, com ênfase em qualidades técnicas como confiabilidade, segurança, habilidades técnicas e qualidade do processo funcional como conforto, higiene, pontualidade, cuidado, mensuração da satisfação tornam-se essencial para melhorar a qualidade dos serviços de saúde.(FRANCE e GROVER, 1992; MILAN e TREZ, 2005; ESPERIDIÃO et al., 2006 apud CARDOSO, GOSLING e ANDRADE, 2013).

Existem muitas definições de serviços, representando uma ampla gama de atividades diferentes, mas todas elas englobam, em certa medida, um tema comum, a intangibilidade e o consumo de serviços (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005). De acordo com Lovelock e Wright (2001), as expectativas dos clientes em relação à qualidade do serviço são baseadas em fatores como suas necessidades individuais e experiências passadas. Cabe destacar que na visão de Hoffman e Bateson (2003) e Bateson e Hoffman (2001), a satisfação do cliente e a qualidade do serviço estão inter-relacionadas e serão melhores explicadas no próximo tópico sobre a definição de qualidade.

### 2.2. DEFINIÇÕES DE QUALIDADE

Há diversas formas para definir a qualidade, em relação a serviço e/ou produto, existe ainda o controle de qualidade, garantia da qualidade e a gestão de qualidade que estão relacionados aos serviços indústrias. Os conceitos são utilizados em diversas áreas através de indicadores e normas como a ISO 9001, ISO 14000 e outros. (Simeon, Yuri 10. Razões para defender o SUS Da Página do MST).



---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

A interpretação do termo qualidade é extremamente diversificada por vários estudiosos e instituições. Para Almeida (2002), a qualidade pode ser definida como um conjunto de características relacionadas à habilidade, constituindo os fatores únicos de cada pessoa sobre um produto, serviço ou processo. Pode-se dizer que a qualidade é algo relacionado ao processo de produção, mas quando os usuários procuram um lugar para tirar suas dúvidas ou adquirir um serviço, é o fator qualidade que interfere no processo.

Para entender melhor a definição de qualidade, Oliveira (2003, p.9) afirma que qualidade é sinônimo de excelência absoluta e reconhecida, uma marca de padrões irrefutáveis e realizações de alto nível. Pode-se entender que qualidade é o que o olho do observador consegue perceber (OLIVEIRA, 2003). Apesar das diferentes aspirações de um cidadão ou usuário, ele sempre visa o serviço ou produto da mais alta qualidade. Esse anseio está relacionado a desejos pessoais, porque, quando uma pessoa não é bem tratada em algum lugar, ela fica insatisfeita e não agrega as qualidades esperadas. Entretanto, qualidade faz parte do dia a dia das pessoas, é um termo de domínio público, todos conhecem a palavra qualidade, em através da sua visão. Dessa forma, o conceito de qualidade apresenta uma compreensão diferenciada, que difere de acordo com a cultura, experiência, prática e vivência social que cada indivíduo vivenciou.

### 2.3. ACOLHIMENTO

O acolhimento é uma das estratégias para a satisfação do usuário. Acolhimento significa fornecer ajuda para resolver problemas e ser responsável por orientar pacientes e familiares para garantir o sucesso desses encaminhamentos (Brasil, 2004).

O acolhimento existe principalmente no processo de escuta e busca de soluções, pois "deve se transformar em qualificação para produzir saúde por meio da escuta competente e da capacidade de conciliar as necessidades dos usuários e as possibilidades de resposta aos serviços" (Brasil, ano 2004, p. 15). Nos serviços de saúde, o acolhimento é visto como um processo, principalmente interpessoal; um processo, pois deve ser realizado por todos os trabalhadores da saúde e por todos os setores de enfermagem. Não se limita aos comportamentos aceitos, mas constitui um conjunto de comportamentos e modalidades que constituem o processo de trabalho em saúde (MATUMOTO, 1998).

De acordo com (Solla et al.; 2005, p. 496) "a partir dos conceitos mais correntes sobre "acolhimento", anteriormente sistematizados e das principais experiências de implantação desenvolvidas propomos





---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

identificar três grandes âmbitos de incorporação desta proposta no Sistema Único de Saúde, onde o “acolhimento” aparece como”:

- a) Postura/prática do profissional de saúde frente ao usuário em seu processo de trabalho individual e coletivo (em equipe);
- b) Ação gerencial de reorganização do processo de trabalho da unidade de saúde visando melhor atender aos usuários e ampliar a capacidade de identificar e resolver os problemas;
- c) Diretriz para as políticas de saúde, objetivando criar, nos diversos pontos de atenção do sistema de saúde capacidade para dar respostas às demandas apresentadas pelos usuários disponibilizando as alternativas tecnológicas mais adequadas.”

O acolhimento conecta os discursos da inclusão social, de defesa do SUS, com um arsenal tecnológico extremamente poderoso de forma precisa, desde a reorganização dos serviços de saúde, do fluxo de trabalho até a composição de dispositivos autoanalítico e autos gestores, passando por um processo de mudança estrutural na gestão da unidade (FRANCO et al., 1999).

### 2.4. SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS USUÁRIOS

De um modo geral, de acordo com Kotler e Keller (2012), a satisfação é a sensação de prazer ou decepção criada pela comparação do desempenho percebido (ou resultado) de um produto com as expectativas do comprador. Se o desempenho não atender às expectativas, os clientes ficarão insatisfeitos. Se ele conseguir isso, ele ficará satisfeito.

A definição e a importância da satisfação do usuário do serviço de saúde fica clara na abordagem de Moreno (2016), que enfatiza a satisfação na teoria sociopsicológica. Relacionado à atitude, é uma resposta relacionada a acreditar que um serviço deve ter certas propriedades, como componentes e dimensões. As Perspectivas e avaliações desses serviços garantem o necessário enfrentamento da evolução da saúde, o que é de extrema relevância para a efetividade do cuidado e a melhoria desses serviços. De acordo com Mendes (2003), a qualidade dos serviços prestados depende dos profissionais e dos usuários, ou seja, dos cidadãos. A análise da satisfação do usuário é um indicador importante para explicar se o plano de ação em saúde é adequado para a população.

Quando profissionais e usuários se reconhecem pelo nome e têm um relacionamento Familiar, de maior conexão, isso é um elemento-chave no trabalho de atenção primária à saúde. Assistência



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

médica, de enfermagem e de hospitalidade, tal como o trabalho dos agentes deve destacar uma presença de cuidado mais pessoal. Quando um paciente vai a uma unidade médica, espera ser acolhido pelos profissionais e que seu problema seja resolvido de forma rápida e satisfatória (GAIOSO, 2007). No entanto, os usuários devem se sentir à vontade para explicar suas necessidades à equipe, o que só é possível quando a relação entre o profissional e o paciente é fortalecida e, assim, maior engajamento e dedicação à terapia (PROTASIO et al., 2017). No entanto, os serviços públicos nem sempre trazem satisfação aos usuários, e os gestores devem entender o que causa insatisfação para tentar atender a essa prestação de serviço. Para Giansi e Corrêa (2010), os gestores devem estar preparados para enfrentar a insatisfação e tentar reverter a situação. O bem-estar do usuário requer uma ligação entre variáveis como atendimento adequado, Profissionais bem preparados para fornecer agilidade e soluções às necessidades das pessoas.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho tem primícias de acordo com Fonseca (2002), a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de teóricas já analisadas e publicadas por meios escritos e eletrônicos. Já Gil (2008), diz que este tipo de pesquisa é desenvolvido com base em material já elaborado, podendo ser constituído principalmente de livros e artigos científicos. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. (Gil, 2002).

A pesquisa tem como classificação a abordagem qualitativa, que busca entender de forma detalhada sobre os conceitos abordados por esse artigo. Visando evidenciar as opiniões dos usuários, baseando-se no questionário elaborado para determinar parâmetros que futuramente foram analisados, desta forma obtendo bases para os resultados obtidos. É de acordo com (Minayo et al 1995.; p.21-22) “a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares, trabalhando com o universo de significados que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos.”

Para Fonseca (2002, p. 20):

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na



---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

Juntamente aos conceitos de origem quantitativa descritos, utilizando-se de questionários de múltipla escolha, entrevistas individuais, sendo um método de coleta de dados inflexível e previamente estruturado, agindo como observadores, não podendo interferir nos resultados da pesquisa descritiva.

Segundo (Gil et al.; 2008 p.42) “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.” Ainda de segundo o autor, “entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental etc. Outras pesquisas deste tipo são as que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, as condições de habitação de seus habitantes, o índice de criminalidade que aí se registra etc. São incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população.”

Essa pesquisa foi iniciada no período de 24 de janeiro a 21 de fevereiro de 2022, regido por 17 perguntas objetivas e 1 discursiva, com o objetivo de medir o nível de satisfação dos usuários de serviços de saúde Pública, oferecidos pelas UBSs no município de Paraíba do Sul/RJ. No total foram 100 participantes, com destaque de 62 pessoas do sexo feminino, e 38 pessoas do sexo masculino, com idade mínima de 18 anos e mais de 58 anos.

Para a resolução sobre a qualidade dos serviços de saúde pública desta cidade foi elaborado um questionário incluindo questões relacionadas a essa temática, a resposta para o questionário era opcional e sigilosa, não sendo essencial a identificação dos respondentes, os resultados obtidos foram demonstrados em forma de gráficos de setores.

Os procedimentos para análise dos dados coletados foram feitos a partir das respostas ao questionário da seguinte forma: Após determinar o percentual de cada resposta, às questões expositivas foram



## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

classificadas de acordo com critérios pré estabelecidos (enquadram-se as respostas semelhantes na mesma categoria), em relação ao número total de respostas das questões objetivas e, em seguida, calculado para cada percentual de categorias. Com os percentuais em mãos, construímos gráficos para facilitar a visualização e comparação das respostas.

### 4 APRESENTAÇÃO DE DADOS

A seleção de UBS para cada indivíduo é baseada no local de moradia do indivíduo, de modo que sua UBS seja o mais próximo possível de sua residência ou comunidade adjacente. Portanto, todo atendimento a essa pessoa deve ser feito por meio de sua unidade de saúde de referência. É o meio de contato preferencial dos usuários do SUS, e sua instalação próxima aos locais de residência onde estudam, trabalham e moram é estratégica, pois garante o acesso à população que, portanto, necessita de cuidados de saúde de qualidade. Cada UBS inclui pelo menos um médico, um enfermeiro, um técnico (ou auxiliar) de enfermagem e um agente comunitário de saúde, as UBS's também podem possuir dentistas e pediatras, sendo que esse grupo de profissionais recebe o nome de Equipe de Saúde da Família. A sua atribuição e definição estão no âmbito do Programa de saúde da família. (PAC,2016).

São ao todo 26 Unidades Básicas de saúde em funcionamento na cidade de Paraíba do Sul/RJ estando localizadas em pontos diferentes da cidade conforme disposto no quadro 1:

Quadro 3: Unidades Básicas de Saúde de Paraíba do Sul.

Item	Unidade Básica de Saúde	Endereço	Pessoas Cadastradas	Atendimento Médico
1	UBS Barão de Angra (João Francisco Pereira)	Endereço: Rodovia Lucio Meira – 393 km 178, 81	1.012	53
2	UBS Bela Vista/ Amapá (Maria Eliza Almeida Coelho)	Endereço: Rua Otto Nogueira, 185.	4.797	403
3	UBS Brejal (Luiz Faria)	Endereço: Rua Acácia, 23	130	42
4	UBS Carvalhaes	Endereço: Estrada RJ 151	110	5



**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO**

	(Emanuel Santos Coimbra)	Km 10		
5	UBS Centro (Agnel Mendonça de Oliveira Mafra)	Endereço: Marechal Castelo Branco, 806	2.468	73
6	UBS Curupaiti (Dr. Josimar Bartolomeu de Lima)	Endereço: Ladeira do Curupaiti, 61)	2.071	38
7	UBS Eldorado	Endereço: Rua José Pinto de Rezende, s/n	1.117	103
9	UBS Glória	Endereço: Estrada RJ,, 135.	2.775	177
10	UBS Inconfidência (Sebastião Tavares dos Reis)	Endereço: Rua Francisco Bento Argon, s/nº	1.146	70
11	UBS Inema (Maria Antônia Nogueira)	Endereço: Praça Sebastião Menezes s/n	1.851	265
12	UBS Lava-pés (Dr. Rui César Soares)	Endereço: Rua Moreira César, 240	1.627	60
13	UBS Liberdade (Dr. Antonio Dias da Costa):	Endereço: Rua Pedro Paulo de Lacerda, 814	3.179	128
14	UBS Limoeiro (Etelvina Paulino)	Endereço: Rua Leonor de Souza Barros.	1.539	71
15	UBS Marrecas (Aly da Conceição Amorim)	Endereço: Rua Expedicionário Sinval Rodrigues dos Santos s/n.	S/ Inf.	S/ Inf.
16	UBS Morro da Alegria (Alcides Pereira)	Endereço: Célia da Gama Cruz, 313.	3.742	305
17	UBS Niágara (Luis Cláudio	Endereço: Rua Itapuã, 01	2.782	328



### TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

18	UBS Palhas (Enfermeira Lilian Salgado)	Endereço: Avenida Bento Gonçalves Pereira s/n.	2.632	178
19	UBS Parque Morone Rafael da Silva Rodrigues Caruba)	Endereço: Rua Venezuela, 1	1.590	202
20	UBS Queima Sangue (Antonio José Rezende)	Endereço: Estrada Bela Vista, 48	1.234	201
21	UBS Santa Josefa (Waldyr Ferreira Barbosa)	Endereço: Estrada Velha de Vieira Cortez s/n.	2.104	198
22	UBS Santo Antônio (Vereador Jadir Cordeiro)	Endereço: Rua Quirino Fran- cisco Pinheiro, s/n	2.849	238
23	UBS Sardoal (Albino Garcia da Rosa Fi- lho)	Endereço: Avenida Norberto Leal, 333	1.314	43
24	UBS Sertão do Calixto (Antônio Pereira Paredes)	Endereço: Est de Sertão do Calixto, s/n	S/Inf.	S/ Inf.
25	UBS Vieira Cortez (Carmem Vicente da Costa)	Endereço: Rua Vicente Sex- to, 570.	119	35
26	UBS Werneck (Pedro Alves de Souza)	Endereço: Estrada de Mato- zinhos, s/nº.	2.910	121
TOTAL			45.098	3.337

**Fonte:** Secretaria Municipal de Saúde de Paraíba do Sul, elaborado pelas autoras (2022)

Os dados apresentados foram retirados do 1º Quadrimestre de 2022, esse Quadrimestre é alimentado pelos próprios gerentes das Unidades Básicas de Saúde de Paraíba do Sul.

## 5 RESULTADOS ESPERADOS

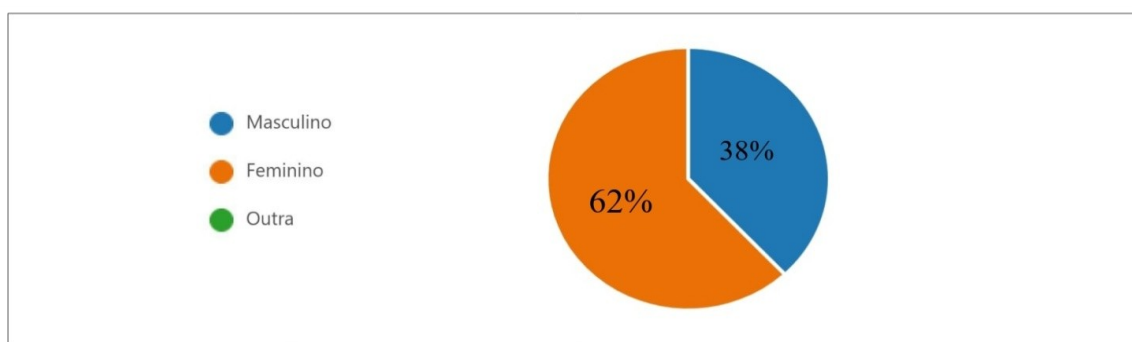
De acordo com a pesquisa qualitativa buscou-se analisar dados referentes as opiniões, percepções junto ao perfil dos usuários sobre prestação de serviços que são oferecidos pelas Unidades Básicas de Saúde, medindo assim o grau de satisfação dos mesmos usuários. A grande maioria vive na Área

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

urbana em periferias do município a outra parte na área rural, sendo possível na pesquisa desenvolvida (questionário) observar o perfil do usuário, em relação ao gênero, idade e o nível de escolaridade.

### 5.1 Perfil dos Usuários

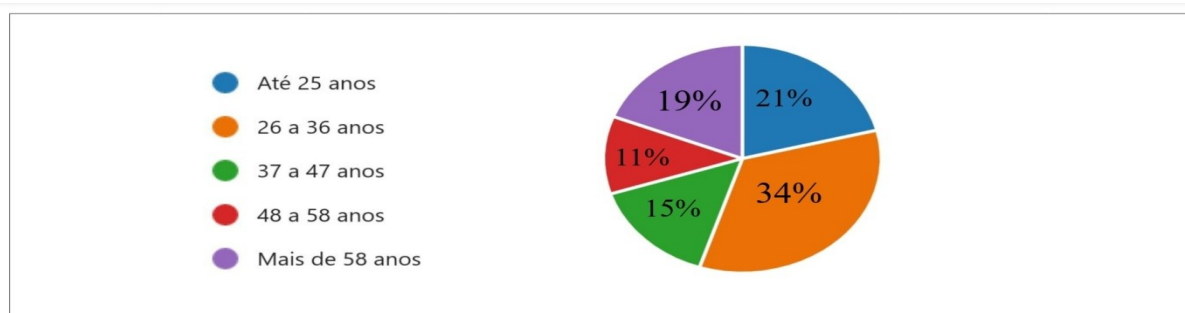
Gráfico 1 - Gênero dos usuários



Fonte: Dados da Pesquisa(2022).

A primeira abordagem o gráfico demonstra que dos 100 participantes do questionário distribuídos por gênero, a maioria com 62,0% é do sexo feminino e 38,0% são do sexo masculino, isso indica que o público feminino de usuários das UBSs é maior, pois, geralmente as mulheres mostram-se mais preocupadas com questões de saúde e prevenção de doenças, do que o público masculino.

Gráfico 2 - Idade



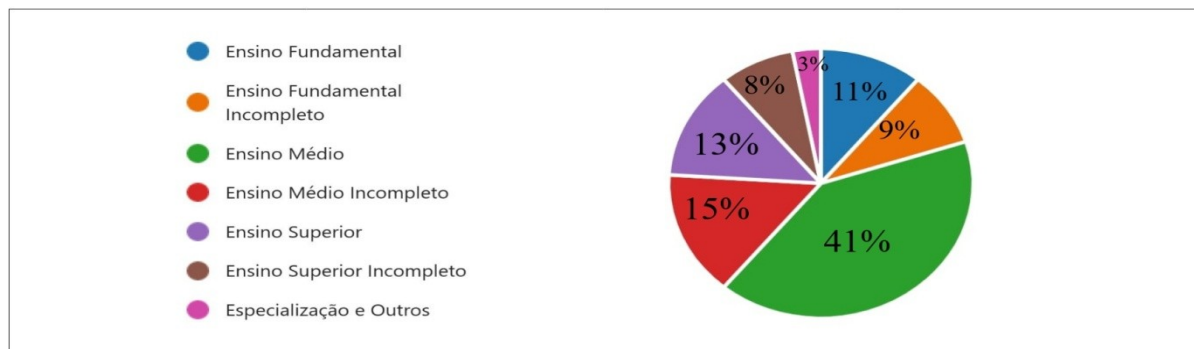
Fonte: Dados da Pesquisa(2022)

Em suma, no gráfico 2 nota-se que 34% dos usuários tem entre 26 a 36 anos, ou seja, os jovens tem se preocupado com a prevenção de doenças hereditárias e ocasionais. Em seguida, encontramos a faixa etária de até 25 anos, com 21% do total. Após, os usuários com mais de 58 anos, um percentual de 19% são pessoas de mais idade, sua maioria usuárias de medicamentos contínuos. Com 15% es-

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

Os de 37 a 47 anos são usuários que buscam a UBS para consultas de rotinas. Ao fim a faixa etária entre 48 a 58 anos, sendo uma porcentagem menor, 11% dos usuários.

Gráfico 3 - Escolaridade dos usuários



Fonte: Dados da Pesquisa(2022)

Procurou-se verificar o nível de escolaridade dos usuários que mantêm frequência na UBS. Nessa questão constatou-se uma diversidade em todas as categorias, 41% é a parte que tem mais representatividade, tem o ensino médio completo, 15% tem ensino médio incompleto, 13% tem ensino superior completo, 11% um percentual próximo ao anterior, concluíram o ensino fundamental, no entanto, 9% não concluíram o fundamental, geralmente são pessoas que enfrentavam alguma dificuldade para estudar em sua época escolar, a parcela de 8% ainda está cursando o ensino superior e, o restante 3% do total tem especialização e outros nível de instrução.

Quanto a qualidade dos serviços oferecidos nas UBS a pesquisa demonstra que 38% avaliaram os serviços como “Bom”, 37% avaliaram como “Regular”, 18% classificaram como “Excelente” e somente 7% opinaram como “Ruim”. Questionados sobre limpeza e conservação das UBS encontra-se 42% como “Bom”, 38% como “Regular”, 16% do total classificam como “Excelente” e 4% consideram “Ruim”. Estes resultados deixam claro que a qualidade dos serviços junto a limpeza e conservação ofertados tende a suprir de forma básica os usuários.

Outro ponto evidenciado foi que 74% dos usuários relatam demora no atendimento, contudo na questão seguinte 75% dos mesmos avaliam que o atendimento prestado por Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Médicos, Agentes de Saúde, dentre outros funcionários, atingem as expectativas sobre a qualidade do atendimento prestado ao usuário do sistema público de saúde.

É possível observar que para a maioria dos pacientes da unidade básica foram classificadas como regular as instalações tendo um percentual de 54%, já 8% consideram as instalações como excelentes





---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

e 30% bom sendo possível observar que para a maioria dos pacientes a unidade básica possui boas instalações, já 8% avaliam como ruins.

Sobre a eficiência no atendimento, mais de 67% dos entrevistados mostraram-se satisfeitos com esses serviços, 33% da população estudada acreditam não haver interesse pelos servidores em resolver os problemas dos usuários.

Inclusive 50% dos questionados disseram passar por alguma situação constrangedora na UBS por conta do atendimento ou serviço prestado. De acordo com a pesquisa 92% dos consultados acreditam que um atendimento de qualidade pode trazer a satisfação dos usuários, quanto aos serviços prestados.

Na questão dose, "Você acredita que o governo municipal da cidade investe recursos necessários para a manutenção das Unidades Básicas de Saúde?" 71% dos entrevistados acreditam que não, 29% sim, tendo assim em sua maioria resposta negativa. Desse modo, a estrutura da rede de atenção à saúde não tem aplicado por seus gestores a manutenção necessária nas UBSs. Constituição Federal de 1998, no Art. 198:

Um dos princípios que orientam a organização do SUS [...] evidencia a importância da articulação entre os gestores estaduais e municipais na implementação de políticas, ações e serviços de saúde qualificados e descentralizados, que possibilitem acesso, integralidade e resolutividade na atenção à saúde da população, (BRASIL, 1990).

Segundo Grönroos (2009), a forma como a segurança é transmitida nos serviços é que os clientes a percebem através da forma como os funcionários os tratam, e se eles estão preparados para responder seus questionamentos, dessa forma, os dados coletados no estudo mostram que os usuários da UBS's sentem-se seguros, com uma classificação média geral de 41%, avaliada pelos entrevistados negativamente.

A partir do estudo podemos constatar que 59% dos pacientes apresentam um nível de satisfação, e outros 41% dos usuários insatisfeitos. A satisfação em relação aos atendimentos são aspectos subjetivos do usuário sobre a forma como é recebido e cuidado pelos profissionais. Na concepção de Silva e Formigli (1994), "o grau de satisfação ou insatisfação pode advir da relação interpessoal entre o profissional e o paciente", o que também impacta na qualidade dos serviços prestados.

Segundo o Ministério da Saúde (2002), "Vale destacar que a avaliação positiva da relação médico-paciente pelos usuários confirma a importância da UBS entre os profissionais de saúde e a população



---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

assistida, pois o programa promove cuidados acolhedores, saudáveis e humanizados para atender aos problemas de saúde mais comuns”.

Quanto à satisfação dos usuários, 58% afirmaram estar satisfeitos com o atendimento prestado pelos médicos da UBS, enquanto 42% afirmaram estar insatisfeitos. Esse resultado confirma que outros parâmetros avaliados apresentam percentuais elevados, representando críticas positivas dos usuários.

Na última questão, verificou-se que os pacientes não estão satisfeitos com a resolução dos problemas/sensibilidade dos funcionários, pois quando questionados na questão sobre o que deveria ser melhorado na UBS, 31% afirmam ser a resolutividade, 28% serviços prestados, 25% acolhimento e 13% número de funcionários e, o restante 3% tamanho da unidade. Diante das respostas há de se lembrar que quando o indivíduo vai em busca dos atendimentos ou quando surge um problema de impacto coletivo sobre a saúde, o serviço/servidor esteja capacitado para enfrentá-lo e resolvê-lo (BRASIL, 1990).

Na questão, "Tem sugestões de mudanças para melhorar a forma de recepção da UBS?" teve-se as seguintes respostas: "Queria que os atendentes buscassem ouvir os pacientes", "O atendimento poderia tentar resolver nossos problemas", "atendimento mais qualificado", "organização ao realizar o serviço", "capacitação dos funcionários", "resolutividade", "acolhimento" e "cidadania". O acolhimento é um quesito que mostrar os princípios e jeito de operar as relações dos profissionais com os usuários, faz parte da Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde.(BRASIL,2004).

### **6. Conclusão**

O SUS tem um papel muito importante para a população brasileira. Ele contribui para que todos possam ter um acesso digno a saúde. Após a realização dessa pesquisa, que tem como objetivo verificar o nível de satisfação dos atendimentos nas Unidades Básicas de Saúde de Paraíba do Sul, tivemos resultados positivos e negativos como, por exemplo, em relação aos atendimentos os resultados foram satisfatórios, enquanto o tempo necessário para conseguir realizar as consultas foram negativos. O grupo pesquisado contém integrantes de todas as faixas etárias e mesmo com essas diferenças, todos expressaram que o Sistema Único de Saúde necessita de atualizações.

Reitero que o presente estudo além da premissa da análise da satisfação da prestação do serviço que são oferecidos, não pretende encerrar acerca dessa temática, contudo abrir precedentes para outras averiguações através de novas pesquisas mais vasta é extensa no âmbito da Saúde Pública.

Todavia, diante do desafio da prestação de serviço público ser de excelência, fica perceptível nesta pesquisa que é essencial desenvolver condutas de prevenção e monitoramento.



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

O servidor deve ser uma figura que imprima confiabilidade, empatia, consistência e flexibilidade, além de atributos como competência técnica e acolhimento, pois os usuários dos serviços públicos fundamentam sua percepção através desses aspectos, onde a qualidade foi percebida pelos usuários como satisfatória. Na visão da Administração Pública na esfera da Saúde Pública com enfoque em Serviço Público, pesquisas como esta mostram que o funcionalismo público a cada dia vem sendo visto de maneira diferenciada (solícito, eficiente, organizado, onde considera o respeito ao próximo) das dos últimos tempos, no qual o ponto de vista da sociedade era negativo (ineficiente e insatisfatório). Acerca desta reflexão conclui que os colaboradores deste município tem consigo determinação para mudar essa cultura errônea sobre a prestação do atendimento aos usuários.

### 7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA, M. L. et al. Health care provided by SUS: the experience of foreign students. Esc. Anna Nery, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, e20160092, 2016.

BRASIL. Lei Nº. 8080/90 de 19 de setembro de 1990. Brasília: DF. 1990.

BRASIL. Lei Nº. 8142/90 de 28 de dezembro de 1990. Brasília: DF. 1990.

BRASIL. Senado Federal. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Ministério da Saúde. HumanizaSUS-Acolhimento com avaliação e classificação de risco: um paradigma ético-estético no fazer em saúde Brasília, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. 2ª ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2010

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde: Portaria no 4.279, de 30 de dezembro de 2010. Brasília: Ministério da Saúde; 2010.

Cardoso, Fernando Eduardo .**Fundamentos da qualidade** / Fernando Eduardo Cardoso; Eliza Damiani Woloszyn Batista: UNIASSELVI, 2017. 186 p.: il. ISBN 978-85-515-0090-3.

CARDOSO, L. H. P.; GOSLING, M.; ANDRADE, M. A. M. D. Satisfação do usuário no âmbito dos ser-



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

viços de saúde: as contribuições da literatura de marketing. Revista de Administração Hospitalar, Belo Horizonte, v. 10, p. 75-92, setembro/dezembro 2013.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL. Disponível em: <[http://conselho.saude.gov.br/web\\_sus20anos/20anos-sus/legislacao/constituicaofederal.pdf](http://conselho.saude.gov.br/web_sus20anos/20anos-sus/legislacao/constituicaofederal.pdf)> .Acesso em 19 de fevereiro de 2022.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. Cad. Saúde Pública, vol.22, n.6, p.1267-1276, 2006.

ESPERIDIAO, M. e TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários. Ciência & saúde coletiva, vol.10, supl., pp. 303-312, 2005.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 4 eds. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FRANCE, K. R e GROVER, R. What is the health care product?. Journal of Health Care Marketing. Boone: v.12, no. 2, p. 31-38, june, 1992.

FRANCO, T. B.: BUENO, W. S.. MERHY, E. E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. Cad. Saúde Pública, vol. 15, n.2. pp. 345-353, 1999.

FRANCOLLI, A.L.: ZABOLI, P.C.L.E. Descrição e análise do acolhimento: uma contribuição para o programa de saúde da família. Rev. Esc. Enferm. USP, 38(2): 143-151, jun 2004.

FONSECA, J. J. S.. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002.

GAIOSO, V. P.; MISHIMA, S. M. User satisfaction from the perspective of acceptability in the family health scenario. Textocontextoenferm., Florianópolis, v. 16, n. 4, p.617-625, Dec. 2007.

GIANESI, I. G. N.; CÔRREA, H.L.Administraçãoestratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008. THIOL-LENT, Michel. Metodologia da pesquisa - ação. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1986.



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 3.ed. Sao Paulo: Atlas, 1996.

IBGE - Cidades. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em:<<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=351050&search=rio-de-janeiro|paraibadosul>>. Acesso em: 04 abr. 2016.

KOTLER, P. Administração de Marketing: a edição do novo milênio. 10. ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2000.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin. Administração de Marketing. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Marketing de Serviços. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2007

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT Lauren. Serviços: Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MACHADO, C. V. O SUS e a privatização: tensões e possibilidades para a universalidade e o direito à saúde. Cadernos de Saúde Pública. 2018, v. 34, n. 7.

MATUMOTO, S. O acolhimento: um estudo sobre seus componentes e sua produção em uma unidade da rede básica de serviços de saúde [Dissertação de Mestrado]. Ribeirão Preto:Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 1998.

MILAN, G. S.; TREZ, G. Pesquisa de satisfação: um modelo para planos de saúde. RAE electron. [online]. Vol.4, n.2, pp. 0-0, 2005. Disponível em:<<http://dx.doi.org/10.1590/S1676-56482005000200002>>. Acesso em 14 de fevereiro de 2022.

MINAYO, M. C. S. (Org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001.

MORENO, Bruno Gonçalves Dias. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. 2016. 69 f. Tese (Doutorado) - Curso de Medicina, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Botucatu, 2016. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/143977> . Acesso em: 22 de fevereiro de 2022.

MENDES, V. L. P. S. Avaliação dos serviços de saúde pelos usuários: a questão de cidadania. Rev.-Baiana Enfermagem. 2003;18(1/2):97-110.



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

O Que Tem Na UBS. Disponível em: <http://maismedicos.gov.br/o-que-tem-na-ubs> .Acessado em: 02 de março de 2022.

PAC, Ministério do Planejamento. UBS - Unidades Básicas de Saúde, 2016. Disponível em: <<http://www.pac.gov.br/infraestrutura-social-e-urbana/ubs-unidade-basica-de-saude>>. Acesso em: 02 de março de 2022.

PALADINI, Edson P. (Coord.). Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: 2. ed. Saraiva, 2006.

PALADINI, Edson P. (Coord.). Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. p. 237-260.

PALADINI, Edson P. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

PALADINI, Edson P. Gestão estratégica da qualidade: princípios, métodos e processos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PROTASIO, A. P. L. et al. Satisfação do usuário da Atenção Básica em Saúde por regiões do Brasil: 1º ciclo de avaliação externa do PMAQ-AB. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1829-1844, June 2017.

PREFEITURA DE PARAÍBA DO SUL <https://paraibadosul.rj.gov.br/servicos/unidades-basicas-de-saude> . Acessado em 22 de fevereiro.2022.

SIAB - Sistema de Informação da Atenção Básica. Ministério da Saúde, Siab - Datasus, Paraíba-Sul, 2015. Disponível em:<<http://www2.datasus.gov.br/SIAB/index.php>>.Acessado em: 21 de janeiro.2022.

SIGNIFICADO DE PESQUISA QUANTITATIVA. Disponível em: <https://www.significados.com.br/pesquisa-quantitativa/> Acessado em: 02 de março de 2022.

SIGNIFICADO DE QUALIDADE. Disponível em: <https://www.significados.com.br/qualidade/> Acessado em 7 de Junho de 2022.

SUS -Sistema único de saúde. Disponível em: <https://www.saude.mg.gov.br/sus> . Acesso em 05 de fevereiro de 2022.



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO**

---

SOLLA, J. J.S. P. Acolhimento no sistema municipal de saúde: Rev.Bras. Szode Maters, Infant, Recife, 5(4):493-503, out/dez. 2005

10 RAZÕES PARA DEFENDER O SUS. Simeon, Yuri, 10 Razões para defender o SUS

Da Página do MST. Disponível em: <https://mst.org.br/2020/03/20/10-razoes-para-defender-o-sus/>

Acessado em: 20 de janeiro.2022.



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

### APÊNDICE I – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS

**Avaliação sobre o Atendimento ao usuário nas Unidades Básicas de Saúde de Paraíba do Sul/RJ.**

#### Questionário Único:

1.Sexo:

- Masculino
- Feminino
- Outro

2.Idade:

- Até 25 anos
- 26 a 36 anos
- 37 a 47 anos
- 48 a 58 anos
- Mais de 58 anos

3.Nível de Instrução:

- Ensino Fundamental
- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Médio
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Superior
- Ensino Superior Incompleto
- Especialização e Outros

4.Como considera a qualidade dos serviços oferecidos nas UBS?

- Excelente
- Bom
- Regular





BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO**

---

Ruim

5. Em relação à limpeza e conservação das UBS?

Excelente

Bom

Regular

Ruim

6. Há demora no atendimento?

Sim

Não

7. As enfermeiras, técnicos de enfermagem, médicos, agente de saúde, dentre outros, da unidade básica de saúde, atingem as expectativas do usuário do sistema público de saúde, avaliando a qualidade do atendimento prestado?

Sim

Não

8. De modo geral como você avalia as instalações e equipamentos da Unidade Básica de Saúde que frequenta?

Excelente

Bom

Regular

Ruim

9. Quando surgem dúvidas referentes a consultas, agendamentos, exames, prazos, entre outros pontos. O funcionário consegue esclarecer essas dúvidas demonstrando interesse em solucioná-los?

Sim

Não

10. Um atendimento de qualidade pode trazer a satisfação dos usuários, quanto aos serviços públicos prestados?

Sim

Não



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

### TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO

---

11. Já passou por alguma situação constrangedora na UBS por conta do atendimento ou serviço prestado?

- ( ) Sim  
( ) Não

12. Você acredita que o governo municipal da cidade investe recursos necessários para a manutenção das Unidades Básicas de Saúde?

- ( ) Sim  
( ) Não

13. O médico da unidade de saúde atende a necessidade da população usuária?

- ( ) Sim  
( ) Não

14. Ao ser atendido na UBS você se sente seguro?

- ( ) Sim  
( ) Não

15. De modo geral você considera estar satisfeito com os serviços de saúde?

- ( ) Sim  
( ) Não

16. Demonstre sua satisfação considerando UMA ESTRELA como INSATISFEITO e CINCO ESTRELAS como TOTALMENTE SATISFEITO.

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

17. O que você acha que deveria ser melhorado na UBS?

- ( ) Número de Funcionários  
( ) Tamanho da Unidade  
( ) Serviços Prestados  
( ) Resolutividade



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMIPRESENCIAL

---

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO CIENTÍFICO**

---

( ) Acolhimento

18. Tem sugestões de mudanças para melhorar a forma de recepção da UBS?

---

---

---