

**FACULDADES INTEGRADAS DE ARACRUZ  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**ALIENE DOS SANTOS CARVALHO  
JARRON BARBOSA FERREIRA  
LUDMILA DUTRA ARAUJO SILVA**

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS), SOBRE O  
ATENDIMENTO MÉDICO NO HOSPITAL MATERNIDADE SÃO CAMILO –  
ARACRUZ/ES**

**ARACRUZ, ES  
2017**

ALIENE DOS SANTOS CARVALHO  
JARRON BARBOSA FERREIRA  
LUDMILA DUTRA ARAUJO SILVA

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS), SOBRE O  
ATENDIMENTO MÉDICO NO HOSPITAL MATERNIDADE SÃO CAMILO –  
ARACRUZ/ES**

Monografia apresentada ao Curso de Administração das Faculdades Integradas de Aracruz (FAACZ) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Ms. Edivan idote  
Ribeiro

ARACRUZ, ES

2017

**FACULDADES INTEGRADAS DE ARACRUZ  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**Autorização:** Portaria Mec nº 186 de 06/03/1998

**Reconhecimento:** Portaria MEC nº 2272 de 30/06/2005

**ALIENE DOS SANTOS CARVALHO**

**JARRON BARBOSA FERREIRA**

**LUDMILA DUTRA ARAUJO SILVA**

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS), SOBRE O  
ATENDIMENTO MÉDICO NO HOSPITAL MATERNIDADE SÃO CAMILO –  
ARACRUZ/ES**

Esta Monografia foi apresentada como trabalho de conclusão do Curso de Administração das Faculdades Integradas de Aracruz, sendo **AVALIADA** pela banca constituída pelos professores mencionados abaixo:

**Aracruz, 04 de dezembro de 2017.**

**BANCA EXAMINADORA:**

---

**ARISMAR MANEIA**

---

**JUSSÉLIO RODRIGUES RIBEIRO**

## **AGRADECIMENTOS**

Ao nosso orientador, Prof. Ms. Edivan Guidote Ribeiro, pelo acompanhamento pontual, amizade e competência demonstrada em cada detalhe do trabalho.

Ao curso de Administração, das Faculdades Integradas de Aracruz (FAACZ), na pessoa de seu coordenador Prof. Izaque Vieira Ribeiro, agradecemos pelo apoio recebido.

Aos professores que fizeram parte de nossa formação, em especial Robson Moro Aioffi e Jussélio Rodrigues Ribeiro, pela contribuição e troca de experiências.

O agradecimento ao próprio grupo da pesquisa que, estavam sempre presentes em todo o processo de elaboração deste trabalho, nos bons e maus momentos.

A todos que de alguma forma contribuíram para a realização deste trabalho, nosso muito obrigado.

## RESUMO

Esta pesquisa corrobora com o entendimento que a saúde é um direito de todos os seres humanos, devendo então o Estado zelar pela sua total realização, sendo que o conjunto das ações para garantir um serviço universal e de qualidade à população, constitui o Sistema Único de Saúde (SUS). Este sistema público de saúde criado em 1986 pela 8ª Conferência Nacional de Saúde passou a estabelecer a criação de uma rede única de atenção em todo país, cujos serviços são prestados pelos órgãos públicos federais, estaduais e municipais mantidos pelo Poder Público. Contudo, muito se tem estudado a respeito da satisfação do usuário deste tipo de serviço, entendendo o atendimento médico como fundamental para o desenvolvimento da qualidade. Desta forma, o objetivo deste trabalho foi analisar a satisfação do usuário do SUS sobre o atendimento no Hospital Maternidade São Camilo do município de Aracruz/ES. A metodologia utilizada baseou-se numa pesquisa de fluxo com aplicação de um questionário estruturado, tendo uma amostra total de 150 respondentes. Analisando de forma geral observa-se que somente 34% dos respondentes declararam uma satisfação bom/excelente, avaliando que há predominância de uma satisfação regular dos usuários a respeito do atendimento no Hospital Maternidade São Camilo, onde obteve-se um maior percentual com o total de 45,3% dos respondentes).

As variáveis mais bem avaliadas pela pesquisa foram o conhecimento demonstrado pelo médico e a gentileza e a que apresentou maior percentual de ruim/péssimo foi o conforto dos ambientes do hospital.

**Palavras-chave:** Sistema único de saúde. Satisfação do usuário. Atendimento.

## **ABSTRACT**

This research corroborates with the understanding health is a right of all human beings, and the state must watch over its full realization, and all possible actions to guarantee universal service and quality for the population, as constituted in the Unified Health System (SUS). This public health system created in 1986 by the 8th National Health Conference started to establish a unique network of care in every country, whose services are provided by federal, state and municipal public agencies maintained by the Public Power. However, much has been studied about the satisfaction of the users of this type of service, understanding medical care as fundamental for the development of quality. Thus, the objective of this study was to analyze the SUS user satisfaction about the Hospital Maternidade São Camilo Hospital in the city of Aracruz/ES. The methodology used was based on a flow survey with application of a structured questionnaire, with a total sample of 150 respondents. Overall, it was observed that only 34% of the respondents declared to have good / excellent satisfaction, evaluating that there is a predominance of a regular satisfaction of the users regarding the attendance at the Maternidade São Camilo Hospital, where a greater percentage was obtained with the total of 45.3% of respondents).

The variables most evaluated by the research were the knowledge demonstrated by the physician and the kindness, and the one that presented the lowest percentage was the comfort of the hospital environments.

**Keywords:** Unified Health System. Customer Satisfaction. Care.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”.

*(Martin Luther King)*

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO .....	8
1.2 TEMA .....	9
1.3 PROBLEMA .....	9
1.4 OBJETIVOS .....	9
1.5 JUSTIFICATIVA/RELEVÂNCIA.....	9
1.6 METODOLOGIA.....	10
1.7 ESTRUTURA .....	10
<b>2 SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS).....</b>	<b>11</b>
2.1 SÍNTESE HISTÓRICA E CONCEITUAÇÃO .....	11
2.2 CARACTERIZAÇÃO .....	11
2.3 AVANÇOS E DEMANDAS .....	12
<b>3 SATISFAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
3.1 SATISFAÇÃO DO CLIENTE .....	14
3.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE.....	15
3.3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE .....	16
<b>4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>19</b>
4.1 LOCAL DE ESTUDO.....	19
4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA.....	19
4.3 VARIÁVEIS PESQUISADAS.....	19
4.4 INSTRUMENTOS E COLETA DE DADOS .....	20
<b>5 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SUS.....</b>	<b>21</b>
5.1 PERFIL DOS RESPONDENTES .....	21
5.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SUS.....	23
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>26</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>27</b>
<b>APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>33</b>

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A reforma no setor de saúde brasileira se iniciou por volta da década de 1970 por uma grande intensificação de movimento criado por diversos setores da sociedade defendendo a ideia de que a saúde deveria ser tratada como uma importante questão social pública, ou seja, de inclusão da maior parte dos cidadãos do direito ao serviço. Depois da realização da 8ª Conferência Nacional de Saúde em 1986, foi aprovado o conceito de saúde como direito social e então, criou-se os fundamentos do Sistema Único de Saúde (SUS) (PAIM et al., 2011).

A saúde é um desejo dos seres humanos, devendo então, o Estado desenvolver condições para sua total realização. O mesmo deve executar políticas que assegurem o acesso universal aos serviços para promoção, proteção e recuperação da população, sendo que o conjunto de ações de vigilância sanitária, epidemiológica, de saúde do trabalhador e de assistência integral realizadas pelos órgãos federais, estaduais e municipais constitui o SUS (BRASIL, 1990).

O serviço de saúde no Brasil sempre enfrentou crises, seja por limitação de recursos, por falta de mão de obra qualificada ou pela ausência de valorização e reconhecimento dos profissionais da área. Sendo assim, o mesmo passou por grandes transformações em sua gestão (SAVASSI, 2012).

Amparado por um conceito ampliado de saúde, o SUS foi criado em 1988 pela Constituição Federal Brasileira, para ser o sistema de saúde dos mais de 180 milhões de brasileiros. O mesmo é um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo, abrangendo desde o simples atendimento ambulatorial até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país (PORTAL DA SAÚDE, Acesso em: 13 mar. 2017).

O atendimento hospitalar do SUS no município de Aracruz/ES é feito pela Fundação Hospital Maternidade São Camilo, uma entidade jurídica de direito privado, com sede no Bairro São Camilo da cidade. Oficialmente o São Camilo foi criado em 15 de maio de 1967, quando se formou seu corpo de sócios fundadores, sendo de 38 pessoas que se reuniram no salão nobre do então Ginásio de Sauaçu para aprovar estatuto e eleger primeira diretoria (FHMSC, Acesso em: 15 mar. 2017).

## 1.2 TEMA

Diante o cenário exposto, o tema deste presente trabalho é a Satisfação do Usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), sobre o atendimento médico no Hospital Maternidade São Camilo – Aracruz/ES.

## 1.3 PROBLEMA

Qual o nível de satisfação do usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), sobre o atendimento médico no Hospital Maternidade São Camilo – Aracruz/ES?

## 1.4 OBJETIVOS

Assim sendo, esta pesquisa tem como objetivo geral: **Analisar o nível de satisfação do usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), sobre o atendimento médico no Hospital Maternidade São Camilo – Aracruz/ES.**

Com base no objetivo geral definiu-se como objetivos específicos os seguintes:

- Caracterizar o SUS e
- Caracterizar a satisfação de clientes.

## 1.5 JUSTIFICATIVA/RELEVÂNCIA

A utilização de serviços de saúde pelo SUS é uma expressão positiva do acesso, pelo fato de impactar na saúde das populações, já que previne a ocorrência de doenças, aumenta as taxas de sobrevivência e reduz a mortalidade por causas específicas. (SILVA et al., 2011)

Diante do contexto da importância da criação do SUS para o acesso universal da saúde pública no Brasil, este estudo justifica-se pela necessidade de avaliação da qualidade dos atendimentos realizados, já que segundo Lopes et al., (2008), medir a qualidade e quantidade em programas e serviços de saúde é necessário para o planejamento, organização, coordenação/direção e controle das atividades desenvolvidas, sendo importante a elaboração e monitoramento de indicadores para se medir a qualidade em serviços e programas de saúde.

Com o desenvolvimento dessa pesquisa será possível para o meio acadêmico, o conhecimento pertinente da realidade, e a busca constante de respostas por meio da própria pesquisa realizada, tornando-se um importante instrumento crítico na sociedade atual. Dentro dessa perspectiva, como cidadãos, será possível a percepção quanto à assistência ofertada aos usuários públicos, já que saúde é um dever do Estado, previsto no Art. 196 da Constituição Federal Brasileira de 1988, onde diz que o mesmo deve ser capaz de promover ações para sua total realização e satisfação, posteriormente.

Portanto, através dos resultados obtidos, o Hospital Maternidade São Camilo possivelmente poderá adotar novos padrões de atendimento aos serviços públicos e a pesquisa poderá ser utilizada em outros estudos na área, além de poder fomentar políticas públicas voltadas para a saúde.

## 1.6 METODOLOGIA

O estudo caracteriza-se como sendo uma pesquisa de fluxo, tendo como prática a abordagem por entrevista dirigida e utilizando para a coleta de dados um formulário estruturado (MOREIRA, BORBA, MENDONÇA, 2007).

## 1.7 ESTRUTURA

A estrutura desta pesquisa divide-se, da seguinte forma: introdução, segundo e terceiro capítulo são fundamentações teóricas que abordam o conceito do SUS e suas características, apresentando conceitos gerais da Satisfação dos clientes, o quarto capítulo que trata dos procedimentos metodológicos, o quinto que expõe a análise dos dados encontrados pela pesquisa e no sexto, que discorre sobre as considerações finais, seguida das referências.

## 2 SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)

### 2.1 SÍNTESE HISTÓRICA E CONCEITUAÇÃO

O movimento da Reforma Sanitária impulsionou as mudanças para que se confirmasse a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), e esse sistema que antes tinha caráter basicamente curativo e hospitalocêntrico, passou a defender outros princípios assumindo um modelo democrático com participação dos usuários e dos profissionais no processo decisório (QUEIROZ et al., 2007).

A 8ª Conferência Nacional de Saúde, realizada em 1986 foi considerada o marco das mudanças no setor de saúde no Brasil, pois foi a primeira onde a participação popular se fez presente e propôs que a saúde fosse considerada um direito universal resultante do acesso às práticas das políticas sociais (COSTA, VIEIRA, 2013).

A evolução do sistema de saúde brasileiro baseou-se em premissas importantes, entre elas a de que a saúde é uma atividade que busca recuperar os indivíduos de algum evento patológico, e de que a mesma deve ser exercida em uma unidade assistencial, conhecida como hospital, destacando assim, o desenvolvimento da assistência médica hospitalar, que é o tratamento de doenças através dos serviços médicos, farmacêuticos, etc. Com esses conceitos definidos e muitos debates em torno do setor, chegou-se a proposta do Sistema Único de Saúde (SUS), implantado legalmente pela lei orgânica nº 8.080/90, onde em seu 4º artigo define o SUS como um conjunto de ações e serviços de saúde prestados pelos órgãos públicos federais, estaduais e municipais mantidas pelo Poder Público (SOARES, LIMA, 1996).

### 2.2 CARACTERIZAÇÃO

Os princípios doutrinários que formam a construção do SUS são a universalidade, a equidade e a integralidade das ações. A **universalidade** equivale ao direito de todo cidadão ao atendimento médico; a **equidade** parte da concepção de que todo cidadão é igual perante o sistema do SUS, permitindo assim a diminuição das desigualdades; e a **integralidade** pressupõe que o conjunto de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde formem um todo único, inseparável, ou seja, as unidades prestadoras devem fornecer assistência integral. Ainda segundo os autores, existem

outros princípios que regem a organização do SUS, sendo eles: a **regionalização** e a **hierarquização** (implicam na construção de uma rede de serviços em todas as regiões que se articulam permitindo que se tenha um conhecimento maior dos problemas de saúde, favorecendo o desenvolvimento das ações específicas); a **resolutividade** (define que o serviço correspondente de saúde deve estar capacitado para enfrentar e resolver a exigência do indivíduo); a **descentralização** (redistribuição das responsabilidades pelas ações entre os diversos níveis de governo) e a **complementariedade** (necessidade de contratação do serviço privado para complementar os públicos) (OLIVEIRA et al., 2008).

Outro princípio importante é a **participação dos cidadãos**. Para Arakawa et al., (2011), o modelo de controle social que é um dos objetivos do SUS, prioriza a participação popular em seus processos de planejamento por instituições representativas, fazendo com que haja maior satisfação dos usuários. Ainda segundo os autores, é importante realizar avaliações desses serviços de saúde para promover melhorias nas práticas organizacionais.

### 2.3 AVANÇOS E DEMANDAS

Depois de completar 25 anos da implantação do SUS, foram apontadas na série “The Lancet” algumas conquistas importantes do sistema, entre elas a ampliação do acesso aos serviços públicos de saúde, inovações institucionais e tecnológicas, e formação de profissionais. Por outro lado, destacaram-se os fatores negativos da diminuição dos financiamentos federais, restrições de investimento em infraestrutura do setor e o principal desafio que é o político, pois existe necessidade de uma maior articulação público-privada e também de reduzir as desigualdades de renda. Segundo o autor, diante deste cenário, ainda há muito que fazer para tornar o SUS de fato público, universal e com alto padrão de qualidade (PAIM, 2013).

Já para Menicucci (2009), o impacto positivo do SUS sobre a sociedade brasileira é considerável, visto que o sistema possui a maior parte dos estabelecimentos de saúde do país e é responsável pela cobertura de três quartos da população. Além disso, é no SUS que se encontram procedimentos para saúde coletiva, fornecimento de medicamentos para atenção ambulatorial, e do desenvolvimento dos importantes Programas de Agentes Comunitários de Saúde (PACS) e do Programa Saúde da

Família (PSF), criados em 1995 que cada vez mais ampliam o acesso dos serviços e aumentam a eficácia das ações do sistema.

O PSF é uma das estratégias para consolidar o SUS, seguindo os princípios da universalidade, integralidade e participação. Desde sua criação, o número dos municípios do país que o implantaram cresceu rapidamente, ligado nas unidades de saúde, tendo por objetivo garantir a atenção integral da população (ANDRADE, FERREIRA, 2006).

Dito anteriormente, o baixo financiamento do SUS é umas das principais dificuldades do sistema, dado que o gasto de saúde no Brasil tem se mantido 8% do Produto Interno Bruto (PIB), e o setor público participa com menos de 50% deste valor. De acordo com o autor, mesmo com o crescimento expressivo das unidades de saúde passando de 16.319 em 1992, para 40.000 em 2008, a oferta dos recursos ainda é insuficiente para atender as necessidades da sociedade (SILVA, 2001).

De uma maneira geral, o objetivo central dos sistemas de saúde, é melhorar a saúde da população, assim sendo, a prestação dos serviços individuais e coletivos são apenas um dos meios para que isso ocorra. Contudo, o alcance desse propósito é um método complexo, que envolve, sobretudo, objetivos intermediários e ações intersetoriais. Ainda segundo os autores, é necessário o aperfeiçoamento do conhecimento dos fatores que influenciam na saúde, tais como os ambientais, biológicos e de comportamentos, para que se estabeleça a contribuição e a influência destes para o alcance de tal meta (VIACAVA et al., 2004).

### 3 SATISFAÇÃO

#### 3.1 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Devido às diversas crises econômicas, a concorrência no Brasil cresceu constantemente em diversos setores, tornando as oportunidades cada vez mais disputadas. Assim o Marketing vem ampliando e desempenhando um papel chave na satisfação do cliente, refletido em seus determinantes e indicadores (URDAN, RODRIGUES, 1999).

As pesquisas sobre satisfação do cliente absorveram nos últimos anos parte considerável dos esforços dos pesquisadores em Marketing, institutos de pesquisas, órgãos e empresas interessadas em criar programas de qualidade. É comum reconhecer que satisfazer as necessidades do cliente é um dos principais objetivos das organizações modernas e a caracterização deste princípio básico de gestão se tornou importante para o monitoramento da satisfação. Em um mundo onde a concorrência é grande e o cliente é bem informado e exigente, a avaliação constante da satisfação resulta em excelentes benefícios (MARCHETTI, PRADO, 2004)

Satisfação é o resultado do atendimento que foi realizado, sendo assim ligada a experiências individuais, ou seja, manifesta-se diferentemente em uma e outra pessoa (FRÉZ, NOBRE, 2011).

Segundo Joia, Ruiz e Donalisio (2007), a satisfação é um fenômeno complexo e de difícil mensuração por se tratar de um estado subjetivo, que define com grande precisão a experiência de vida em relação a várias condições do indivíduo, ou seja, está correlacionada com os domínios específicos na vida.

Del Cura e Rodrigues (1999) reforça essa ideia dizendo que o ser humano avalia as suas experiências no trabalho utilizando o conhecimento de suas atitudes, crenças e valores pessoais resultando em um estado emocional que se for agradável produz satisfação, caso contrário, leva a insatisfação.

De acordo com Branco, Ribeiro e Tinoco (2010, p.2):

O cliente insatisfeito é aquele que percebe um desempenho inferior às expectativas, o satisfeito é aquele em que o desempenho do que foi comprado correspondeu às suas expectativas. Por outro lado, se o desempenho for maior do que o esperado, esse cliente ficará muito satisfeito.

Para Tontini e Sant'ana (2007), a satisfação está relacionada com o atendimento de necessidades tanto explícitas quanto implícitas por meio do conjunto de características ou atributos do serviço. Sendo assim, constantemente tenta-se descobrir quais os atributos que podem satisfazer as necessidades dos clientes questionando qual sua importância para o consumidor e o grau de desempenho atual de cada um em relação à concorrência, isto é, quanto maior o desempenho maior será a satisfação.

O impacto da satisfação do cliente sobre o desempenho das empresas nacionais tem sido estudado por vários pesquisadores, surgindo diversos modelos que relacionam as atitudes dos clientes com a satisfação. As expectativas prévias, desejos particulares e emoções constituem os principais fatores envolvidos no processo de satisfação, sendo assim, denominados de determinantes ou antecedentes da satisfação (TINOCO, RIBEIRO, 2007).

### 3.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Os serviços em geral, apresentam diferentes características quanto a sua importância social e econômica no país. Contudo, Dussault (1992), diz que os serviços de saúde apresentam exigências únicas de organização e não devem ser tratados iguais aos outros, já que atendem a grandes necessidades sociais, acolhendo vasta clientela (crianças, idosos, homens e mulheres), variações de problema (agudo, crônico) e outras necessidades específicas de cada usuário.

Nos Estados Unidos e na Inglaterra os estudos de satisfação de usuários se destacaram na literatura principalmente na década de 1970, inseridos no paradigma do consumismo e na cultura da qualidade. Desta forma, a satisfação do usuário é considerada uma meta a ser alcançada pelos serviços, devendo, portanto, ser pesquisada visando a aperfeiçoamentos no sistema de serviços de saúde. Enquanto no Brasil, os estudos se desenvolveram na década de 1990, por intermédio da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação e a partir do fortalecimento do controle social no âmbito do SUS (ESPERIDIÃO, TRAD, 2006).

Nas últimas décadas, a satisfação do paciente tem sido considerada como um importante fundamento para se avaliar a qualidade do cuidado nos serviços de saúde, tendo como preocupação o conhecimento da percepção do usuário sobre o

atendimento recebido. Esse fato não ocorre somente por ter efeitos na conduta dos profissionais da saúde, mas também por ser considerado um indicador de avaliação da qualidade da assistência (OLIVEIRA, GUIRARDELLO, 2005).

A satisfação do paciente tem sido conceituada como um fenômeno multidimensional nos últimos anos, pois o mesmo pode estar satisfeito com vários aspectos da assistência e, paralelamente, insatisfeito com outros (MOREIRA, BORBA, MENDONÇA, 2007).

Segundo Garlet et al., (2009), o serviço de saúde se caracteriza pelo encontro entre os usuários que apresentam suas necessidades e outra parte que dispõe de conhecimentos específicos ou mecanismos que podem solucionar o problema apresentado. Nessa relação, são mobilizados sentimentos e emoções que dificultam ou facilitam a interpretação por parte do profissional, sendo que a realização da atividade é consumida pelas pessoas no mesmo momento em que é produzida.

Hercos e Berezovsky (2005) reforça essa questão, concluindo que o setor de serviço que se insere o de saúde, possui algumas particularidades em relação à indústria e ao comércio, já que a prestação do serviço inclui expectativas dos clientes, sendo mais subjetivas e variáveis que a fabricação de produtos. Tudo isso devido lidar com sentimentos como empatia e sensibilidade, que são aspectos da qualidade mais complexos de serem adquiridos, neste caso, os intangíveis.

### 3.3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

A qualidade nada mais é que o atendimento das expectativas do cliente, sendo que somente o mesmo pode avaliar se o serviço foi bom ou não. Ainda segundo os autores, a qualidade está fortemente ligada a satisfação do cliente, portanto a qualidade não deve ser um fim em si mesmo, mas ter o foco de ser um meio para a satisfação (FIEBIG, DE FREITAS, 2011).

De acordo com D’Innocenzo, Adami e Cunha (2006), no sentido da qualidade, a avaliação significa atribuir relevância a uma coisa emitindo um juízo de valor que depende quase sempre de quem próprio avalia, seguindo critérios e interesses do observador. Dessa forma, a avaliação é um processo intencional, isento de neutralidade e que pode ser aplicado em qualquer ramo de atividade, tipo de serviço ou organização.

A Avaliação da Qualidade na saúde iniciou-se por volta de 1924 quando se formou o Colégio Americano de Cirurgiões (CAC) que criou o Programa de Padronização Hospital (PPH), definindo assim um conjunto de normas para garantir a melhoria constante da assistência aos pacientes. Antes de se estabelecer essa padronização, em 1918 foi realizada a primeira avaliação de hospitais nos Estados Unidos, onde apenas 89 dos 692 avaliados estavam em boas condições. Contudo em 1950, os hospitais aprovados pela PPH, chegaram a 3290. Mesmo com essa evolução, de acordo com Feldman, Gatto e Cunha (2004), a saúde foi uma das últimas organizações sociais a criar modelos de qualidade, sendo que um dos fatores responsáveis para isso é o aumento da competitividade de mercado entre as instituições hospitalares.

Com o mercado cada vez mais concorrente, a qualidade é uma das maiores preocupações das empresas, sejam elas de produtos ou de serviços, pois a qualidade além de aumentar a satisfação e a confiança dos clientes, reduz custos e aumenta a produtividade. Dessa forma a satisfação do paciente é um importante fator na avaliação dos cuidados de saúde (POLIZER, D'INNOCENZO, 2006.).

Na atualidade, os usuários do SUS querem mais que bons serviços, eles querem excelência no atendimento e respostas aos seus anseios. A qualidade no atendimento inicia-se com as necessidades dos clientes, finalizando com suas percepções quando o mesmo percebe que mudanças por parte da organização estão ocorrendo visando atender suas expectativas (LIMA et al., 2014).

Nesse sentido, Moimaz et al., (2010), diz que a opinião dos usuários quanto à qualidade da atenção é considerada de grande relevância quando se busca avaliar esses serviços, pois a população em sua totalidade será beneficiada com projetos e ações em saúde.

A opinião a respeito da qualidade dos serviços prestados pode ser influenciada pela percepção que os usuários têm sobre o estado de saúde, sendo que aqueles que avaliaram o seu estado como positivo, 29,1% consideraram os serviços oferecidos pelo SUS como bons ou muito bons. Já as pessoas que avaliaram o estado como negativo, 25,2% consideram os serviços bons ou muito bons (WELTER, 2012)

A qualidade, portanto, deve ser entendida partindo-se do ponto de vista do cliente, já que é o mesmo que avalia o serviço por meio dos resultados obtidos e das

experiências vividas. Consequentemente, é necessário que a organização crie métodos para verificar o perfil dos usuários e identifique suas reais necessidades, com a finalidade de direcionar os serviços de forma mais assertiva (MATTOS, PEREIRA, 2016).

Jorge et al., (2007), defendem que o nível de satisfação do usuário se reflete através da qualidade nos diversos momentos do atendimento. Dessa forma, o modo como os cuidados técnicos são dispensados ou recebidos, no relacionamento cliente/serviço de saúde, é um importante fator avaliador de qualidade da assistência. Então, a boa relação entre os profissionais e o paciente é a maior contribuição que se pode oferecer, com efeitos positivos no tratamento.

Mesmo com um alto índice de utilização dos serviços do SUS pela sociedade brasileira (mais de 90%), reconhece-se baixa qualidade dos serviços ofertados e também dos profissionais da área (FRÉZ, NOBRE, 2011).

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 4.1 LOCAL DE ESTUDO

A pesquisa foi realizada no município de Aracruz/ES, localizada no Estado do Espírito Santo, que apresentou uma população de 81.832 pessoas no último censo de 2010, e tem uma população estimada de 98.393 habitantes para o ano de 2017. O município tem uma área territorial de 1.423,874 km<sup>2</sup> e contava com 40 estabelecimentos de saúde do SUS em 2009 (IBGE, Acesso em: 26 mai.2017).

### 4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA

A população é composta por usuários dos serviços do SUS do município de Aracruz/ES, que realizaram algum atendimento no Hospital Maternidade São Camilo seguindo-se os seguintes critérios: idade mínima de 18 anos; capacidade de compreender o questionário e ter concluído algum tipo de atendimento médico. Com essas definições, busca-se assegurar que os usuários apresentem uma opinião formada sobre a assistência recebida, evitando avaliações sobre os resultados obtidos pelos procedimentos de saúde, o que não é o foco da pesquisa.

Tendo em vista que a população é indefinida utilizou-se o critério de escolha aleatória, aplicando o questionário por disponibilidade dos respondentes e desta forma a amostra desta pesquisa obteve o quantitativo total de 150 pessoas.

### 4.3 VARIÁVEIS PESQUISADAS

As variáveis utilizadas para o desenvolvimento desta pesquisa foram abordadas em um estudo realizado por Mendonça (2007), pois a mesma criou um instrumento de medida da satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica inicialmente na rede privada, e posteriormente com alterações para rede pública de saúde.

Dessa forma, considerando a literatura e tendo como referência o então estudo de Mendonça (2007), foram retiradas 6 das 32 variáveis abordadas, sendo elas: Explicação do médico sobre o seu tratamento; Gentileza do médico; Atenção dada às suas queixas e dúvidas; Conhecimento demonstrado pelo médico; Limpeza e higiene do hospital e Conforto dos ambientes do hospital.

#### 4.4 INSTRUMENTOS E COLETA DE DADOS

O instrumento utilizado para coletar os dados foi um questionário estruturado (apêndice 1), que foi dividido em 3 seções.

A primeira seção do questionário apresenta informações do atendimento do usuário do SUS no Hospital Maternidade São Camilo, com objetivo de ter conhecimento dos dados dos atendimentos (mês e ano, índice de internados e não internados e a especialidade médica atendida).

Na segunda seção o respondente foi solicitado a fazer uma avaliação geral para o atendimento no hospital, escolhendo entre as seguintes opções: 1 (Péssimo), 2 (Ruim), 3 (Regular), 4 (Bom) e 5 (Excelente). No segundo momento, foi solicitado ao respondente fazer uma avaliação de 6 variáveis específicas, descritas anteriormente no item 4.3 deste mesmo capítulo, escolhendo entre as mesmas opções: 1 (Péssimo), 2 (Ruim), 3 (Regular), 4 (Bom) e 5 (Excelente). Por último, a terceira seção que apresenta os dados do perfil para caracterizar os respondentes.

Dentro da metodologia proposta, optou-se por realizar a coleta de dados em pontos aleatórios do município de Aracruz/ES, como em pontos de ônibus, salas de aula da FAACZ (Faculdades Integradas de Aracruz), Praça São João Batista e Oriundi Shopping; através de uma entrevista dirigida aos usuários que haviam passado por algum atendimento dos serviços públicos de saúde no Hospital Maternidade São Camilo, via SUS.

A entrevista dirigida consistiu na aproximação ao usuário pelos pesquisadores, apresentando verbalmente o objetivo, a procedência da pesquisa e garantindo, sobretudo, o sigilo quanto às informações recolhidas. Existindo interesse por parte dos usuários a colaborarem com a pesquisa, e os mesmos atendessem aos requisitos, o questionário era aplicado.

## 5 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SUS

Neste capítulo são apresentados e analisados os dados da pesquisa, que foi realizada com usuários do serviço público de saúde do Hospital Maternidade São Camilo - Aracruz/ES. Será apresentado, primeiramente, o perfil dos respondentes com os dados da amostra. Após, serão analisados os dados quanto à satisfação do usuário de forma geral, e em seguida, a análise das variáveis específicas para melhor entendimento.

### 5.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

A seguir estão os resultados a respeito do perfil dos respondentes desta pesquisa: gênero, faixa etária, escolaridade, estado civil e informações do atendimento.

**Tabela 1 - Perfil dos respondentes**

<b>Gênero</b>	
Masculino	38,9%
Feminino	61,1%
<b>Faixa Etária</b>	
De 18 a 25 anos	38,7%
De 26 a 35 anos	36,7%
De 36 a 45 anos	18%
Acima de 45 anos	6,7%
<b>Escolaridade</b>	
Menor que ensino médio	25,3%
Até ensino médio	30,7%
Ensino Superior	11,3%
Ensino Superior Incompleto	32,7%
<b>Estado Civil</b>	
Casado (a)	36,7%
Solteiro (a)	60,7%
Outros	2,7%

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2017).

Os dados do perfil dos respondentes representados na Tabela 1 retratam inicialmente a predominância do gênero feminino. Este dado pode ser relacionado ao quadro geral da população brasileira distribuída por regiões, onde em um estudo do IBGE (2015)

mostra que a Região Sudeste é a que apresenta maior proporção de mulheres sobre homens, sendo 51,97% e 48,03%, respectivamente. Outro exemplo são os dados da Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) realizada pelo IBGE em 2013, que revelam que as mulheres são as que mais realizam consultas no período do estudo, com um percentual de 78% para elas, e de 63,9% para eles. Portanto, esta realidade também se faz presente nesta pesquisa.

Quanto à faixa etária, ficou demonstrado um perfil significativo jovem, que pode ser associado à escolaridade, revelando um índice considerável dos que estão cursando ensino superior (32,7%). Esta informação é relevante já que o estudo da Síntese de Indicadores Sociais (SIS) (2014) revelou que entre 2004 e 2013, a proporção de pessoas da faixa etária 25 a 34 anos com ensino superior, passou de 8,15% para 15,2%, validando assim os dados da amostra.

Em relação ao estado civil, a grande maioria é solteiro (a), que pode ser correlacionado com os dados do Censo 2010, revelando que 55,3% dos brasileiros declaram-se solteiros.

**Tabela 2 - Informações do atendimento**

Questão	Sim	Não
Lembra o mês e ano do último atendimento ?	40%	60%
Ficou internado ?	33,3%	66,7%

  

Tipo de médico (Especialidade)	
Ortopedia	10,7%
Pediatria	4,0%
Ginecologista/Obstetra	12,0%
Clínico Geral	65,3%
Cirurgia	4,0%
UTI	0,7%
Outros	3,3%

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2017).

Na primeira pergunta da tabela 2, observa-se maior percentual de respondentes que não lembram a data (mês e ano) do último atendimento (60%) e a grande maioria (66,7%) não ficou internado. Estes dados sugerem que a avaliação da amostra quanto à sua satisfação está mais centrada em atendimentos rápidos, com menor contato com profissionais e estrutura física interna do hospital.

Um atendimento sem internação é aquele no qual o médico responsável realiza o primeiro atendimento e posteriormente encaminha ou não o paciente para internação. Este quadro se confirma quando na tabela 2 verifica-se que a maioria dos atendimentos foram feitos por clínico geral (65,3%), ou seja, atendimentos rápidos sem internação.

Este nível significativo dos que não ficaram internados pode estar correlacionado com a faixa etária jovem do perfil da amostra, uma vez que estas pessoas habitualmente não apresentam patologias necessárias para internação.

## 5.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SUS

Os dados expostos na Tabela 3, são o resultado da avaliação geral dos respondentes quanto ao atendimento no Hospital Maternidade São Camilo.

Para esta avaliação foi solicitado ao respondente que apresentasse uma opinião por meio de uma escala de cinco pontos, variando entre 1 (Péssimo) e 5 (Excelente).

**Tabela 3 - Avaliação geral do usuário do SUS**

Item	Péssimo/Ruim	Regular	Bom/Excelente
Nota geral para o atendimento no hospital.	20,6%	45,3%	34%

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2017).

Analisando de forma geral, observa-se que somente 34% declararam uma satisfação bom/excelente, o que indica que há predominância de uma satisfação regular dos usuários a respeito do atendimento no Hospital e Maternidade São Camilo (45,3% dos respondentes). Embora exista a superioridade de 45,3% de regular, a pesquisa revela que a situação do hospital não é crítica, já que os que declararam o atendimento geral como péssimo/ruim são de apenas 20,6%, especialmente ao se lembrar que a maioria dos respondentes foram atendidos de forma emergencial.

Agora passaremos a fazer uma análise específica e para isto os respondentes apresentaram suas opiniões avaliando as 6 variáveis pesquisadas por meio de uma escala de cinco pontos, variando entre 1 (Péssimo) e 5 (Excelente).

**Tabela 4 - Satisfação do usuário do SUS quanto ao atendimento no Hospital de Aracruz**

Itens	Péssimo/Ruim	Regular	Bom/Excelente
Explicação do médico sobre seu tratamento.	17,4%	40%	42,7%
Gentileza do médico.	5,4%	42%	52,6%
Atenção dada às suas queixas e dúvidas.	12%	40%	48%
Conhecimento demonstrado pelo médico.	5,4%	34%	60,6%
Limpeza e higiene do hospital.	12,7%	38%	49,4%
Conforto dos ambientes do hospital.	27,3%	31,3%	41,3%

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2017).

A análise dos itens específicos da satisfação do usuário do SUS sobre o atendimento médico no Hospital Maternidade São Camilo, foi dividida em 3 momentos abaixo discutidos:

#### **a) Visão geral**

Ao avaliar os itens específicos notou-se que houve uma repetição da realidade observada na avaliação geral, ou seja, um baixo percentual de avaliação péssimo/ruim e demais avaliação distribuídas entre regular e bom/excelente.

Nesse sentido, Lima et al., (2014) enfatiza que atualmente os usuários do SUS querem excelência no atendimento médico, o que não ficou tão evidente com os dados específicos contidos na tabela 4.

Nota-se ainda na tabela 4 a prevalência positiva de números regulares entre 31% a 42%, aproximando-se do percentual regular da avaliação geral, indicando que o hospital tem uma considerável margem de melhoria em seu atendimento visando um maior índice de satisfação.

#### **b) Aspectos bem avaliados**

Das 6 variáveis específicas apresentadas pela pesquisa, 2 delas destacaram-se as mais favoráveis para o Hospital Maternidade São Camilo, com os maiores índices de avaliação como bom/excelente, sendo elas: a gentileza do médico (52,6%) e o conhecimento demonstrado pelo médico (60,6%). Garlet et al., (2009), caracteriza o serviço de saúde como o encontro entre os usuários que apresentam necessidades e de outra parte dos médicos que devem dispor de conhecimentos e habilidades para

solucionar o problema apresentado. Apesar desta avaliação positiva de mais de 80% dos entrevistados, percebe-se que há muito espaço para melhoria.

Nesse sentido, os dados dos respondentes denotam que os médicos do Hospital Maternidade São Camilo têm um bom conhecimento demonstrado no momento do atendimento.

### **c) Aspecto mal avaliado**

Neste ponto verificou-se a variável que teve o maior percentual de péssimo/ruim entre as 6 avaliadas. Neste grupo o “conforto dos ambientes do hospital” teve 27,3% dos respondentes avaliando como péssimo/ruim, sendo necessário o desenvolvimento de pontos de melhorias no hospital.

Para Faquinello, Higarashi e Marcon (2007), deve-se desencadear sobretudo, um processo de humanização nos ambientes dos hospitais, não sendo necessário grandes investimentos em estruturas físicas, mas o essencial é que exista uma sensibilização em relação a problemática da realidade concreta, a partir de uma equipe multidisciplinar.

O percentual de 27,3% de péssimo/ruim pode ser confrontado com alto índice de pessoas que não ficaram internados (66,7%) conforme consta no perfil da amostra, ou seja, se a grande maioria dos usuários atendidos pelo SUS tivessem ficado internados por algum período, talvez o mesmo pudesse apresentar outra opinião a respeito, neste caso, o percentual de Péssimo/Ruim poderia ser maior ou menor.

De acordo com Martins (2004), o desconforto com os ambientes do hospital não pode ser um problema a mais neste tipo de espaço, já que o mesmo é construído para favorecer o atendimento dos usuários que muitas vezes estão associados com risco de vida ou sofrimento profundo.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O SUS constitui-se num sistema único de saúde, é público e está inserido no contexto da população do Brasil desde 1986. Desse modo, todos os usuários deste serviço devem receber um atendimento humanizado, adequado e efetivo para seu problema, visando à melhoria da qualidade de vida.

Esta pesquisa teve como pretensão, portanto, analisar a satisfação de parte da população do município de Aracruz/ES, que tenha realizado algum tipo de atendimento médico pelo SUS no Hospital Maternidade São Camilo, avaliando variáveis inseridas no contexto da relação entre médico e usuário.

Os resultados obtidos mostram, no geral, que os usuários do SUS do Hospital Maternidade São Camilo demonstram uma satisfação razoável com o atendimento, sugerindo necessidade de atenção por parte do hospital e mudanças que devem ser implementadas para melhorar os índices de satisfação. Os itens mais bem avaliados pelos respondentes foram a gentileza e o conhecimento demonstrado pelo médico, destacando que este profissional está bem preparado para realizar um bom atendimento e o item que teve o maior índice de péssimo/ruim foi limpeza e higiene do hospital.

Uma limitação desta pesquisa foi o alto índice encontrado de respondentes que não souberam informar o mês e ano do último atendimento e que não ficaram internados. Esse fator de certa forma delimita a análise já que caso os entrevistados em sua grande maioria tivessem ficado internados teriam tido maior contato com a estrutura e profissionais do hospital, estando mais aptos a uma avaliação mais profunda. Assim sendo, faz-se necessário à realização de pesquisas futuras mais centradas no usuário que teria ficado internado mais recentemente.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Karina Lane Campos; FERREIRA, Efigênia Ferreira. Avaliação da inserção da odontologia no Programa Saúde da Família de Pompéu (MG): a satisfação do usuário. **Revista de Ciência & Saúde Coletiva**, vol.11, n. 1, p.123-130, 2006.

Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/csc/v11n1/29456>>. Acesso em: 03 mar. 2017.

ARAKAWA, Aline Megumi; LOPES, Simone Aparecida; CALDANA, Magali de Lourdes; TOMITA, Nilce Emy. Percepção dos usuários do SUS: Expectativa e satisfação do atendimento na estratégia de saúde da família. **Revista CEFAC**, São Paulo, 2011.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rcefac/2012nahead/71-11.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2017.

BRANCO, Gabriela Musse, RIBEIRO, José Luiz Duarte, TINOCO, Maria Auxiliadora Cannarozzo. Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de hotelaria. **Revista Produção**, v. 20, n. 4, out./dez. 2010, p. 576-588 doi: 10.1590/S0103 65132010005000057

Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/prod/v20n4/AOP\\_200903043.pdf](http://www.scielo.br/pdf/prod/v20n4/AOP_200903043.pdf)>. Acesso em: 05 mai. 2017.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de Setembro de 1990. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8080.htm)>. Acesso em: 15 mar. 2017.

CENSO 2010. Disponível em: <<http://www.leiaja.com/noticias/2012/10/17/ibge-brasil-e-um-pais-de-solteiros>>. Acesso em: 31 out. 2017.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Art. 196. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 31 mai. 2017.

COSTA, Ana Maria; VIEIRA, Natália Aurélio. Participação e controle social em saúde. Rio de Janeiro: Fiocruz/Ipea/Ministério da Saúde/Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, 2013. vol. 3. pp. 237-271

Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/98kpw/pdf/noronha-9788581100173-08.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2017.

DEL CURA, Maria Leonor Araújo; RODRIGUES, Antonia Regina Furegato. Satisfação profissional do enfermeiro. **Revista Latino-am.enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 7, n. 4, p. 21-28, outubro 1999.

Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/1388/1419>>. Acesso em: 11 mar. 2017.

D'INNOCENZO, Maria; ADAMI, Nilce Piva; CUNHA, Isabel Cristina KowalOlm. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem** 2006 jan-fev; vol.59, n.1, pp.84-88.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n1/a16v59n1.pdf>>. Acesso em: 17 mar. 2017.

DUSSAULT, Gilles. A gestão dos serviços públicos de saúde: características e exigências. **Revista de Administração Pública** 1992 abr./jun; v.26, n. 2, p. 8-19

Disponível em:

<<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/8792/7531>>. Acesso em: 18 abr. 2017.

ESPERIDIÃO, Monique Azeredo; TRAD, Leny Alves Bomfim. **Avaliação de satisfação de usuários:** considerações teórico-conceituais. Caderno Saúde Pública 2006, vol.22, n.6, pp.1267-1276

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/csp/v22n6/16.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

FAQUINELLO, Paula; HIGARASHI, Ieda Harumi; MARCON, Sonia Silva. **O atendimento humanizado em unidade pediátrica:** percepção do acompanhante da criança hospitalizada. Texto Contexto Enfermagem. Florianópolis, 2007.

Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072007000400004&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072007000400004&script=sci_abstract&tlng=pt)>. Acesso em: 03 dez. 2017.

FELDMAN, Liliane Bauer; GATTO, Maria Alice Fortes; CUNHA, Isabel Cristina Kowal Olm. **História da evolução da qualidade hospitalar:** dos padrões a acreditação. Acta Paulista de Enfermagem. vol.18 n.2, São Paulo apr./june 2005

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n2/a15v18n2.pdf/>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

FHMSC. Portal Hospital Maternidade São Camilo. Disponível em:

<<http://fhmsc.com.br/hospital>>. Acesso em: 13 mar. 2017.

FIEBIG, Émerson Adriano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Canais de atendimento, satisfação e lucratividade de clientes em serviços:** um caso bancário. REAd Porto Alegre, ed. 70, vol.17, n 3, setembro/dezembro 2011, p. 742-775

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/read/v17n3/07.pdf>>. Acesso em: 19 mai. 2017.

FRÉZ, Andersom Ricardo; NOBRE, Maria Inês Rubo de Souza. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. Fisioter. Mov., Curitiba, vol. 24, n. 3, p. 419-428, jul./set. 2011.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/fm/v24n3/06>>. Acesso em: 20 mai. 2017.

GARLET, Estela Regina; LIMA, Maria Alice Dias da Silva; DOS SANTOS, José Luís Guedes; MARQUES, Giselda Quintana. Organização do trabalho de uma equipe de saúde no atendimento ao usuário em situações de urgência e emergência. Texto Contexto Enfermagem, Florianópolis, 2009 abr-jun; vol.18, n.2. p.266-72.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v18n2/09>>. Acesso em: 29 abr. 2017.

HERCOS, Benigno Vicente Santos; BEREZOVSKY, Adriana. Qualidade do serviço oftalmológico prestado aos pacientes ambulatoriais do Sistema Único de Saúde – SUS. Arquivos Brasileiros de Oftalmologia 2006; vol.69, n.2, p.213-9.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/abo/v69n2/29068.pdf>>. Acesso em: 23 mai. 2017.

IBGE. Censo 2010. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br/noticias-censo?busca=1&id=1&idnoticia=2796&t=sis-2014-en-nueve-anos-aumenta-la-escolaridad-y-el-acceso-educacion&view=noticia>> Acesso em: 31 out. 2017.

IBGE. Cidades. Disponível

em:<<https://ww2.ibge.gov.br/cidadesat/xtras/perfil.php?lang=&codmun=320060&search=espírito-santo%7Caracruz>>. Acesso em: 26 mai. 2017.

IBGE. População. Disponível em: <<https://teen.ibge.gov.br/sobre-o-brasil/populacao/quantidade-de-homens-e-mulheres.html>> Acesso em: 31 out. 2017.

JOIA, Luciane Cristina; RUIZ, Tânia; DONALISIO, Maria Rita. Condições associadas ao grau de satisfação com a vida entre a população de idosos. **Revista de Saúde Pública**, 2007, vol.41, n.1, pp.131-138.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v41n1/19>>. Acesso em: 26 abr. 2017.

JORGE, Maria Salete Bessa; GUIMARÃES, José Maria Ximenes; VIEIRA, Liza Barreto; DE PAIVA, Francisco Diego Silva; SILVA, Daniel Rocha; PINTO, Antônio Germane Alves. Avaliação da qualidade do programa saúde da família no Ceará: A satisfação dos usuários. **Revista baiana de saúde pública**; vol.31, n.2, p.256-266, jul./dez. 2007.

Disponível em: <<http://files.bvs.br/upload/S/0100-0233/2007/v31n2/a258-268.pdf>>. Acesso em: 22 mai. 2017.

LIMA, Leonardo Parma de; MACHADO, Nailda da Silva Meigre; CIRIBELI, João Paulo; PIRES, Vanessa Aparecida Vieira. **A Qualidade do Atendimento Público de Saúde: uma análise da Estratégia Saúde da Família no município de Astolfo Dutra (MG)**, 2014. Disponível em:

<[http://www.convibra.com.br/upload/paper/2014/61/2014\\_61\\_9625.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/2014/61/2014_61_9625.pdf)>. Acesso em: 05 abr. 2017.

LOPES, Juliana de Lima; CARDOSO, Maria Lucia Alves Pereira; ALVES, Vera Lucia de Souza; D'INNOCENZO, Maria. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2009, vol. 22, n. 2, p.136-41.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n2/a04v22n2.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2017.

MARCHETTI, Renato; PRADO, Paulo H. M. Avaliação da Satisfação do Consumidor Utilizando o Método de Equações Estruturais: um Modelo Aplicado ao Setor Elétrico Brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, Out./Dez 2004, vol. 8, n. 4, p. 09-32.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v8n4/v8n4a02.pdf>>. Acesso em: 10 mai. 2017.

MARTINS, Vânia Paiva. A humanização e o ambiente físico hospitalar. 2004.

MATTOS, Louisye dos Santos Mattos; PEREIRA, Rosenilda da Silva. **Avaliação da Qualidade em Serviços: Aplicação do Modelo SERVPERF em uma Empresa de Capacitação**. Campos dos Goitacazes, 2016.

Disponível em: <<http://bd.centro.iff.edu.br/bitstream/123456789/1147/1/Artigo%20-%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20da%20Qualidade%20em%20Servi%C3%A7os%20%281%29.pdf>>. Acesso em: 15 mai. 2017.

MENICUCCI, Telma Maria Gonçalves. **O Sistema Único de Saúde, 20 anos: balanço e perspectivas**. *Cadernos de Saúde Pública*, 2009, vol. 25, n. 7, pp. 1620-1625.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v25n7/21>>. Acesso em: 18 abr. 2017.

MOIMAZ, Suzely Adas Saliba; MARQUES, Jeidson Antônio Morais; SALIBA, Orlando; GARBIN, Cléa Adas Saliba; ZINA, Lívia Guimarães; SALIBA, Nemre Adas. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, 2010, vol. 20, n. 4, p. 1419-

1440.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/physis/v20n4/a19v20n4.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2017.

MOREIRA, Caroline Ferreira; BORBA, Joana Angelica Marillack; MENDONÇA, Karla Morgama Pereira Pinto de. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. **Fisioterapia e Pesquisa**, 2007, vol. 14, n. 3, p. 37-43.

Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/fpusp/article/view/76095/79846>>. Acesso em: 27 mai. 2017.

OLIVEIRA, Acácia Maria Lima de; GUIRARDELLO, Edinêis de Brito. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais.

**Revista Oficial do Conselho Federal de Enfermagem: Enf. em Foco** 2014, vol. 5, n. 3/4, p. 70-74. Disponível em:

<<http://revista.portalcofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/562/244>>.

Acesso em: 10 mai. 2017.

OLIVEIRA, Denize Cristina de; SÁ, Celso Pereira de; GOMES, Antonio Marcos Tosoli; RAMOS, Raquel de Souza; PEREIRA, Noraisa Alves; SANTOS, Weena Costa Rocha dos. **A política pública de saúde brasileira: representação e memória social de profissionais**. Caderno de Saúde Pública, 2008, vol.24, n.1, pp.197-206.

Disponível em: <<http://www.scielosp.org/pdf/csp/v24n1/19.pdf>>. Acesso em: 24 mai. 2017.

PAIM, Jairnilson; TRAVASSOS, Claudia; ALMEIDA, Celia; BAHIA, Ligia; MACINKO, James. **O sistema de saúde brasileiro: história, avanços e desafios**. The Lancet – Série Saúde no Brasil, 2011, vol.1, p.11-31.

Disponível em:

<<http://www.cpgss.pucgoias.edu.br/ArquivosUpload/31/file/O%20SISTEMA%20DE%20SAUDE%20BRASILEIRO.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2017.

\_\_\_\_\_. A Constituição Cidadã e os 25 anos do Sistema Único de Saúde (SUS). Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2013, vol.29, n.10, p.1927-1953.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v29n10/a03v29n10>>. Acesso em: 29 abr. 2017.

PNS 2013. Disponível em: <<ftp://ftp.ibge.gov.br/PNS/2013/pns2013.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2017.

POLIZER, Regiane; D'INNOCENZO, Maria. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2006, vol.59, n.4, p.548-51.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n4/a14v59n4>>. Acesso em: 29 abr. 2017.

PORTAL DA SAÚDE – SUS, Página Inicial, Cidadão, Entenda o SUS. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/cidadao/entenda-o-sus>>. Acesso em: 30 mar. 2017.

QUEIROZ, Maria Veraci Oliveira; JORGE, Maria Salete Bessa; MARQUES, Juliana Feitas; CAVALCANTE, Alinne Mota; MOREIRA, Karla de Abreu Peixoto. Indicadores de qualidade da assistência ao nascimento baseados na satisfação de puérperas.

Texto Contexto Enfermagem, Florianópolis, 2007, Jul-Set; vol.16, n.3, p.479-87.  
Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/a14v16n3.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2017.

SAVASSI, Leonardo Cançado Monteiro. **Qualidade em serviços públicos: os desafios da atenção primária.** **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, Florianópolis, 2012, Abr.-Jun.; vol.7, n.23, p.69-74.  
Disponível em: <<https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/392>>. Acesso em: 31 mar. 2017.

SILVA, Zilda Pereira da; RIBEIRO, Manoel Carlos Sampaio de Almeida; BARATA, Rita Barradas; DE ALMEIDA, Marcia Furquim. Perfil sociodemográfico e padrão de utilização dos serviços de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS), 2003- 2008. *Ciência & Saúde Coletiva*, São Paulo, 2011; vol.16, n.9, p.3807-3816.  
Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v16n9/a16v16n9.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2017.

SILVA, Silvio Fernandes da. **Organização de redes regionalizadas e integradas de atenção à saúde: desafios do Sistema Único de Saúde (Brasil).** *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, 2011; vol.16, n.6, p.2753-2762.  
Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v16n6/14.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

SOARES, Jussara Calmon R.S; LIMA, Luis Carlos Wanderley. Reflexões sobre o SUS, seu modelo assistencial e a formação de recursos humanos de nível médio em vigilância sanitária. Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio. Formação de pessoal de nível médio para a saúde: desafios e perspectivas. Rio de Janeiro, ed. FIOCRUZ, 1996. p.224.  
Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/dydn3/pdf/amancio-9788575412671-13.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2017.

TINOCO, Maria Auxiliadora Cannarozzo; RIBEIRO, José Luis Duarte. Uma nova abordagem para a modelagem das relações entre os determinantes da satisfação dos clientes de serviços. **Revista Produção**, Set./Dez., 2007; vol.17, n.3, p.454-470.  
Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v17n3/a05v17n3.pdf/>>. Acesso em: 04 mai. 2017.

TONTINI, Gérson; SANT 'ANA, André José. Interação de atributos atrativos e obrigatórios de um serviço na satisfação do cliente. **Revista Produção**, Jan./Abr. 2008; vol.18, n.1, p.112-125.  
Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v18n1/a09v18n1>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

URDAN, André Torres; RODRIGUES, Arnaldo Rocha. **O modelo do índice de satisfação do cliente Norte-Americano: um exame inicial no Brasil com equações estruturais.** **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba Sept./Dec. 1999; vol.3, n.3, p.109-130.  
Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65551999000300006&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65551999000300006&script=sci_arttext&tlng=pt)>. Acesso em: 29 mar. 2017.

VIACAVA, Francisco; ALMEIDA, Célia; CAETANO, Rosângela; FAUSTO, Márcia; MACINKO, James; MARTINS, Mônica; NORONHA, José Carvalho de; NOVAES, Heligonda Maria Dutilh; OLIVEIRA, Eliane dos Santos; PORTO, Silvia Marta; SILVA, Ligia M Vieira da; SZWARCOWALD, Célia Landmann. Uma metodologia de avaliação do desempenho do sistema de saúde brasileiro. **Revista de Ciência e Saúde Coletiva**, 2004; vol.09, n.3, p.711-724.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/csc/v9n3/a16v09n3.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

WELTER, Stela Regina. Grau de Satisfação dos Usuários do Serviço de Saúde do Município de Jari/RS. Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/67793/000871806.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

## APÊNDICE 1



Os alunos Aliene dos Santos Carvalho, Jarron Barbosa Ferreira e Ludmila Dutra Araújo Silva estão realizando esta pesquisa científica em nome da FAACZ – Faculdades Integradas de Aracruz, como parte fundamental de seu trabalho de conclusão do curso em Administração.

**QUESTIONÁRIO PARA IDENTIFICAR A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS), SOBRE O ATENDIMENTO MÉDICO NO HOSPITAL MATERNIDADE SÃO CAMILO.**

**Lembra o mês e ano do último atendimento?**

( ) Sim ( ) Não Qual: \_\_\_\_\_

**Ficou internado?**

( ) Sim ( ) Não

**Tipo de médico (Especialidade)**

( ) Ortopedia

( ) Pediatra

( ) Ginecologista / Obstetra

( ) Clínico Geral

( ) Cirurgia

( ) UTI

( ) Outros: \_\_\_\_\_

**Dados os itens abaixo, dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 péssimo e 5 excelente. Caso não saiba avaliar, não precisa dar nota alguma.**

<b>Avaliação Geral</b>	<b>1 - Péssimo</b>	<b>2 - Ruim</b>	<b>3 - Regular</b>	<b>4 - Bom</b>	<b>5 - Excelente</b>
Nota geral para o atendimento no hospital, incluindo tudo.					
<b>Avaliação Específica</b>	<b>1 - Péssimo</b>	<b>2 - Ruim</b>	<b>3 - Regular</b>	<b>4 - Bom</b>	<b>5 - Excelente</b>
Explicação do médico sobre o seu tratamento.					
Gentileza do médico.					
Atenção dada às suas queixas e dúvidas.					
Conhecimento demonstrado pelo médico.					
Limpeza e higiene do hospital.					
Conforto dos ambientes do hospital.					

<b>Perfil dos Respondentes</b>	
<b>Gênero</b>	<b>Estado civil</b>
<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Casado (a)
<input type="checkbox"/> Feminino	<input type="checkbox"/> Solteiro (a)
	<input type="checkbox"/> Outros
<b>Faixa etária</b>	<b>Escolaridade</b>
<input type="checkbox"/> De 18 a 25 anos	<input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Completo
<input type="checkbox"/> De 26 a 35 anos	<input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Incompleto
<input type="checkbox"/> De 36 a 45 anos	<input type="checkbox"/> Ensino Médio Completo
<input type="checkbox"/> Acima de 45 anos	<input type="checkbox"/> Ensino Médio Incompleto
	<input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo
	<input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto