



**CENTRO UNIVERSITÁRIO PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS  
UNIPAC**



**SATISFAÇÃO DOS PACIENTES EM RELAÇÃO AO  
ATENDIMENTO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO  
DE JUIZ DE FORA – MG**

Caio Alvine Carvalho

Giovanni Oliveira Fiorillo

Mário Sérgio Simão do Carmo

Pedro Cunha Vinhosa

Rafael Murad Magalhães Oliveira

Juiz de Fora  
2020

**SATISFAÇÃO DOS PACIENTES EM RELAÇÃO AO  
ATENDIMENTO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO  
DE JUIZ DE FORA – MG**

Caio Alvine Carvalho  
Giovanni Oliveira Fiorillo  
Mário Sérgio Simão do Carmo  
Pedro Cunha Vinhosa  
Rafael Murad Magalhães Oliveira

**Orientador:** Prof.Dr. Artur Laizo  
**Co-orientadores:** Prof. Me. Anna Marcella Neves Dias  
Profa. Me. Nathália Barbosa do E. Santo Mendes

Juiz de Fora  
2020

## **Satisfação dos pacientes em relação ao atendimento do Sistema Único de Saúde no município de Juiz de Fora – MG**

Caio Alvine Carvalho (<https://orcid.org/0000-0003-0426-097X>)<sup>1</sup>

Giovanni Oliveira Fiorillo (<https://orcid.org/0000-0002-9987-6277>)<sup>1</sup>

Mário Sérgio Simão do Carmo (<https://orcid.org/0000-0003-4676-6450>)<sup>1</sup>

Pedro Cunha Vinhosa (<https://orcid.org/0000-0002-7148-7093>)<sup>1</sup>

Rafael Murad Magalhães Oliveira (<https://orcid.org/0000-0003-0441-8511>)<sup>1</sup>

Anna Marcella Neves Dias (<https://orcid.org/0000-0001-9811-6738>)<sup>2</sup>

Nathália Barbosa do E. Santo Mendes (<https://orcid.org/0000-0001-9930-1222>)<sup>3</sup>

Artur Laizo (<https://orcid.org/0000-0003-4340-1835>)<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Acadêmicos do Curso de Medicina do Centro Universitário Presidente Antônio Carlos, UNIPAC, Juiz de Fora, MG, Brasil.

<sup>2</sup> Fonoaudióloga. Professora do Curso de Medicina do Centro Universitário Presidente Antônio Carlos, UNIPAC, Juiz de Fora, MG, Brasil, Mestre.

<sup>3</sup> Bióloga. Professora do Curso de Medicina do Centro Universitário Presidente Antônio Carlos, UNIPAC, Juiz de Fora, MG, Brasil, Mestre

<sup>4</sup> Médico. Professor do Curso de Medicina do Centro Universitário Presidente Antônio Carlos, UNIPAC, Juiz de Fora, MG, Brasil, Doutor.

**Apoio Financeiro:** Este estudo foi realizado com recursos próprios.

**Conflito de interesse dos autores:** O estudo em questão não possui conflitos de interesse, uma vez que não há benefícios financeiros, qualquer tipo de gratificação com a montagem do estudo.

**Satisfação dos pacientes em relação ao atendimento do  
Sistema Único de Saúde no município de Juiz De Fora – MG**  
*Satisfaction of the patients in relation to the care of the Unified  
Health System in the city of Juiz de Fora – MG*

**Resumo**

**Introdução:** O Sistema Único de Saúde (SUS) é a entidade responsável pela promoção da saúde. Este sistema apresenta algumas dificuldades por conta da amplitude no atendimento. Todavia, não se pode dizer que é ruim. Para mensurar o nível de satisfação do usuário do SUS, deve-se compreender que o aspecto “satisfação” envolve muito mais do que um simples atendimento, mas, também, como principal ponto relevante, a percepção dos usuários frente aos serviços oferecidos, infraestrutura local, acesso ao local de atendimento em questão e a qualidade dos serviços prestados, além da relevância da relação médico-paciente. **Objetivo:** Avaliar o nível de satisfação dos usuários do SUS no município de Juiz de Fora-MG. **Métodos:** Foi realizado um estudo observacional de tipo transversal a respeito da satisfação dos usuários do SUS, no município de Juiz de Fora, Minas Gerais utilizando um questionário criado especialmente para o presente estudo. **Resultados:** A maioria dos entrevistados (70%) avaliou o atendimento médico de forma positiva. Também foi pesquisada a satisfação dos pacientes em relação ao atendimento na recepção, em que 60% avaliaram o serviço como bom ou ótimo, 22% avaliaram como regular e 17% como ruim ou péssimo. Além disso, 77% dos entrevistados aprovaram o atendimento como um todo, desde a recepção até ao final da consulta médica. Ademais, foi constatado que 95% dos usuários do SUS relataram não haver dificuldades para chegar ao local da consulta médica, indicando que as UBS's estão bem sinalizadas. **Conclusão:** Os resultados mostraram que a maioria dos usuários do SUS estava satisfeita. A satisfação do usuário do SUS envolvia não somente um atendimento corriqueiro, mas também à humanização por parte dos profissionais envolvidos no serviço.

**Descritores:** Atendimento; SUS; Satisfação; Pacientes; Qualidade.

**Abstract**

**Introduction:** The Sistema Único de Saúde (SUS) is the entity responsible for health promotion. This system presents some difficulties due to the breadth of service. However, it cannot be said that it is bad. In order to measure the level of SUS user satisfaction, it must be understood that the “satisfaction” aspect involves much more than simple service, but also, as the main relevant point, the users' perception of the services offered, local infrastructure, access to the service in question and the quality of the services provided, in addition to the relevance of the doctor-patient relationship. **Objective:** to evaluate the level of satisfaction of SUS users in the city of Juiz de Fora – MG, since, the users' conception of the (SUS). It is of fundamental importance in assessing the competence of the model, helping to show what is necessary to interfere and

modify in the system itself, being a subsidy for the management policies of the same. **Methods:** A cross-sectional observational study will be carried out regarding the satisfaction of users of the (SUS), in the city of Juiz de Fora, Minas Gerais using a questionnaire created especially for the present study. **Results:** most (60%) rated medical care positively. In addition, 77% of respondents approved the service as a whole, from reception to the end of the medical consultation. **Conclusion:** The results showed that most SUS users were satisfied. The satisfaction of the SUS user involved not only a routine service, but also the humanization on the part of the professionals involved in the service.

**Keywords:** Service; SUS; Satisfaction; Patients; Quality.

## INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) é a entidade responsável pela promoção da saúde, que pode ser definido como "conjunto de ações e serviços de saúde, prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público"<sup>1</sup>. Contudo, este sistema apresenta algumas dificuldades por conta da amplitude de seu atendimento. Vale ressaltar que alguns dos seus aspectos são muito eficientes, como, por exemplo, as campanhas de vacinação<sup>2</sup>. Desse modo, infere-se que o desejo pela qualidade dos serviços de saúde está presente no SUS<sup>3</sup>.

O atendimento ao usuário do SUS é um dos aspectos mais importantes na busca da satisfação e fidelidade deste. Este atendimento vai desde os contatos para tirar dúvidas sobre determinado produto ou serviço, até o reclamar sobre defeitos ou não conformidades. Existem ainda fatores importantes no atendimento, tais como: acesso à empresa (para efetivar o contato) e procedimentos que ela utiliza para atender as reclamações (eficiência e eficácia)<sup>4</sup>.

A qualidade da assistência em saúde pode ser definida como satisfação das necessidades dos usuários, considerando que estes deverão ser objetos centrais das estratégias em busca de qualidade, bem como avaliar as atitudes dos profissionais de saúde e dos resultados com o tratamento recebido<sup>5</sup>.

Uma pesquisa realizada em 2014, pelo Conselho Federal de Medicina<sup>6</sup> (2015), avaliou a qualidade de alguns serviços utilizados no SUS e pôde mostrar que cerca de quatro em cada dez usuários avaliaram o serviço

recebido como regular, 30% consideraram bom/excelente e 25% reprovaram o atendimento. Sendo que a maior aprovação do atendimento estava entre os mais velhos (56 anos ou mais), entre os menos escolarizados e entre os moradores do interior.

Posteriormente, uma pesquisa encomendada pelo Conselho Federal de Medicina<sup>7</sup> (2018), realizada pelo DataFolha, divulgou que 99% dos entrevistados revelaram ter procurado a rede pública nos últimos dois anos, principalmente as Unidades Básicas de Saúde (UBS), onde são oferecidas vacinas e consultas médicas e de enfermagem. Das pessoas que utilizavam o SUS, 39% consideravam o atendimento ótimo ou bom, outros 38% como regular e apenas 22% desaprovavam o serviço prestado, qualificando-o como ruim ou péssimo. O atendimento especializado ambulatorial e hospitalar foi o pior avaliado pelas dificuldades de acesso: 74% disseram ser difícil ou muito difícil conseguir a assistência, destacando a porta estreita para internação hospitalar, cirurgias e UTI. Percebeu-se ainda uma diferença de avaliação positiva do atendimento do SUS entre os usuários e não usuários do Sistema Único de Saúde. Entre os usuários do SUS, 30% apontaram como bom/excelente o tempo de espera para conseguir medicamentos, enquanto este percentual é de apenas 15% entre os não usuários do SUS. Dados como este deixaram claro que, por vezes, o SUS é pior avaliado por quem usa menos os serviços públicos de saúde e, logo, tem maior desconhecimento do funcionamento dos mesmos. Outro ponto a ser destacado na pesquisa Datafolha é a diminuição da proporção de brasileiros que defendem a saúde como prioridade na política. Caiu de 57% para 39% em quatro anos. Não por acaso, a preocupação cresceu em outro campo, o combate ao desemprego<sup>8</sup>.

Dessa forma, o levantamento das opiniões e sugestões dos usuários do sistema público pode colaborar para a contínua melhoria do atendimento não só do hospital, como do próprio sistema de saúde, além de revelar aspectos em que as suas expectativas ainda não foram plenamente atendidas e nortear ações pertinentes para o aprimoramento de tais serviços<sup>9</sup>.

O objetivo do presente estudo foi avaliar o grau de satisfação dos usuários com o atendimento do SUS, relacionados aos serviços prestados pelos médicos e sua equipe da área da saúde no município de Juiz de Fora –

MG.

## **MÉTODOS**

Foi realizado um estudo observacional, transversal, no período de outubro e novembro de 2020, para avaliar a satisfação de 397 usuários em relação ao atendimento médico e da equipe de saúde do SUS no município de Juiz de Fora.

A coleta de dados foi realizada em ambiente virtual, utilizando um questionário próprio digital padronizado autoaplicável, por meio do Google Formulários, contendo 15 perguntas abordando dados pessoais, satisfação do local e atendimento prestado.

O critério de inclusão para participação na pesquisa consistiu em indivíduos com idade igual ou superior a 18 anos que estavam saindo do atendimento médico em uma UBS.

Os dados foram armazenados no programa Excel 365, Microsoft Corporation®USA. Para a análise estatística, foi utilizado o programa SPSS 23.0, IBM®SPSS Statistics. Medidas de posição e tendência central foram utilizadas para a descrição de variáveis contínuas e proporções para as variáveis categóricas estudadas.

Na análise com variáveis categóricas para verificar diferenças entre duas amostras independentes foi utilizado o teste de qui-quadrado de Pearson. Nas variáveis contínuas após verificar a normalidade através do teste de Kolmogorov-Smirnov com a correção de Lilliefors, em aquelas com distribuição normal foram investigadas diferenças através do teste T de igualdade de duas amostras independentes.

Na análise do  $p$ -valor e os intervalos de confiança o valor crítico foi definido em 95%.

Por se tratar de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) em página WEB, e sem a possibilidade de assinatura física, após o consentimento pós-informação o participante deveria clicar previamente no botão abaixo do TCLE para concordar com sua participação na pesquisa. Caso não concordasse em participar, este deveria apenas fechar essa página no seu navegador.

A pesquisa foi realizada seguindo a normatização ética preconizada na Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) 466/12. Este projeto foi cadastrado na Plataforma Brasil e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos do Centro Universitário Presidente Antônio Carlos – UNIPAC, sob protocolo número 4.280.986.

## RESULTADOS

A amostra final foi composta por 379 entrevistados e não houve recusas em participar da pesquisa. No perfil demográfico e socioeconômico dos entrevistados, houve predomínio do sexo feminino (60,5%) e a idade dos entrevistados variou entre 15 e 82 anos, sendo mais representado pelos adultos de 20 a 40 anos (43,6%). Quanto à escolaridade, observou-se que 61,3% têm, pelo menos, o ensino médio, aproximadamente 98% têm emprego ou era aposentado e 41,4% recebiam entre um e dois salários-mínimos (Tabela 1).

**Tabela 1.** Características dos participantes residentes de Juiz de Fora, MG (2020).

	n	%		n	%
<b>Sexo</b>			<b>Atividade econômica</b>		
Masculino	145	39,5	Estudante	50	13,6%
Feminino	222	60,5	Profissional	21	5,7%
			Funcionário	129	35,1%
<b>Idade</b>			Autônomo	89	24,3%
< 20 anos	18	4,9%	Ama de casa	25	6,8%
20 - 40	160	43,6%	Aposentado	46	12,5%
40 - 65	147	40,1%	Desempregado	7	1,9%
≥ 65 anos	42	11,4%			
			<b>Renda</b>		
<b>Escolaridade</b>			< 1 SM	53	14,4%
Sem estudo	2	0,5%	1 - 2	152	41,4%
Fundamental	140	38,1%	2 - 3	138	37,6%
Médio	166	45,2%	≥ 3 SM	24	6,5%
Superior	59	16,1%			

Foram analisadas as características do atendimento e os fatores socioeconômicos. Com isso, a taxa de frequência de comparecimento de

homens foi maior esporadicamente (1 a 2 vezes no ano) com 56,6% e a de mulheres a maior foi eventualmente (2 a 3 vezes no ano) com 45,9%. Mais de 94%, em ambos os sexos, não obtiveram dificuldades para chegar ao local. Em relação ao atendimento na recepção e avaliação da limpeza e organização, pôde-se notar que mais de 60% avaliaram como “bom” ou “ótimo” (Tabela 2).

**Tabela 2.** Características do atendimento e fatores socioeconômicos dos participantes residentes de Juiz de Fora, MG (2020).

	gênero		idade		escolaridade		renda		todos
	♂ [145]	♀ [222]	< 40 [178]	≥ 40 [189]	até EF [142]	EM-ES [225]	< 2 SM [205]	≥ 2 SM [162]	
<b>Frequência de comparecimento</b>									
Semanalmente	0,7%	2,7%	0,6%	3,2%	2,1%	1,8%	2,0%	1,9%	1,9%
Mensalmente	13,1%	26,6% *	17,4%	24,9%	26,8%	17,8% *	25,9%	15,4% *	21,3%
Eventualmente (2 a 3 vezes no ano)	29,7%	45,9% *	34,8%	43,9%	39,4%	39,6%	39,5%	39,5%	39,5%
Esporadicamente (1 a 2 vezes no ano)	56,6%	24,8% *	47,2%	28,0% *	31,7%	40,9% *	32,7%	43,2% *	37,3%
<b>Dificuldade em chegar</b>									
Sim	3,4%	5,9%	5,6%	4,2%	5,6%	4,4%	4,9%	4,9%	4,9%
Não	96,6%	94,1%	94,4%	95,8%	94,4%	95,6%	95,1%	95,1%	95,1%
<b>Como avalia atendimento na recepção</b>									
Péssimo	3,4%	5,4%	4,5%	4,8%	7,0%	3,1%	5,9%	3,1%	4,6%
Ruim	11,7%	13,1%	15,7%	9,5%	15,5%	10,7%	14,6%	9,9%	12,5%
Razoável	20,7%	23,4%	22,5%	22,2%	27,5%	19,1% *	24,4%	19,8%	22,3%
Bom	43,4%	44,6%	47,2%	41,3%	40,8%	46,2%	43,9%	44,4%	44,1%
Ótimo	20,7%	13,5% *	10,1%	22,2% *	9,2%	20,9% *	11,2%	22,8% *	16,3%
<b>Como avalia a limpeza e organização</b>									
Péssimo	2,8%	1,8%	3,9%	0,5% *	3,5%	1,3%	2,9%	1,2%	2,2%
Ruim	5,5%	8,1%	7,3%	6,9%	8,5%	6,2%	8,3%	5,6%	7,1%
Razoável	29,0%	30,6%	34,3%	25,9%	33,8%	27,6%	33,2%	25,9%	30,0%
Bom	50,3%	48,2%	44,9%	52,9%	45,1%	51,6%	45,4%	53,7%	49,0%
Ótimo	12,4%	11,3%	9,6%	13,8%	9,2%	13,3%	10,2%	13,6%	11,7%

\* p-valor < 0,050 EF = Ensino Fundamental EM = Ensino Médio ES = Ensino Superior SM = Salário Mínimo

Também foi avaliado o nível de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento médico, em que menos de 4% dos participantes avaliaram como “ruim” ou “péssimo”, 19,6% avaliaram como “razoável” e mais de 60% como “bom” ou “ótimo”. De todos os entrevistados, apenas 24% relataram ter recebido atendimento de outro profissional da área da saúde. Desses, menos de 7% avaliaram como “ruim” ou “péssimo”, 13,6% como “razoável” e 80% como “bom” ou “ótimo”.

Em relação ao nível de satisfação do atendimento como um todo, notou-se que 86,4% dos pacientes com renda salarial maior ou igual a 2 salários-mínimos, relataram ter gostado do atendimento (Tabela 3).

**Tabela 3.** Características da atenção multidisciplinar dos participantes residentes de Juiz de Fora, MG (2020).

	gênero		idade		escolaridade		renda		todos [367]
	♂ [145]	♀ [222]	< 40 [178]	≥ 40 [189]	até EF [142]	EM-ES [225]	< 2 SM [205]	≥ 2 SM [162]	
<b>Avaliação do tempo de espera</b>									
Média (DP)	5,7 ± 2,6	5,8 ± 2,4	5,5 ± 2,5	6,0 ± 2,5	5,6 ± 2,7	5,9 ± 2,3	5,5 ± 2,6	6,1 ± 2,3	5,8 ± 2,5
<b>Como avalia o atendimento médico</b>									
Péssimo	2,1%	0,9%	1,1%	1,6%	2,8%	0,4%	1,5%	1,2%	1,4%
Ruim	2,1%	2,3%	1,7%	2,6%	2,8%	1,8%	2,4%	1,9%	2,2%
Razoável	24,1%	16,7%	18,5%	20,6%	23,9%	16,9%	22,0%	16,7%	19,6%
Bom	35,9%	45,5% *	43,8%	39,7%	53,5%	34,2% *	43,9%	38,9%	41,7%
Ótimo	29,0%	30,2%	25,8%	33,3%	16,2%	38,2% *	25,9%	34,6% *	29,7%
<b>Atendimento por outro profissional</b>									
Sim	18,6%	27,5% *	22,5%	25,4%	20,4%	26,2%	21,5%	27,2%	24,0%
Enfermeira	11,0%	23,9% *	19,7%	18,0%	12,0%	23,1% *	16,1%	22,2%	18,8%
Técnico em enfermagem	2,1%	2,3%	2,2%	2,1%	3,5%	1,3%	2,4%	1,9%	2,2%
Dentista	4,8%	1,4%	0,6%	4,8% *	4,2%	1,8%	2,4%	3,1%	2,7%
Fisioterapeuta	0,7%	-	-	0,5%	0,7%	-	0,5%	-	0,3%
<b>Como avalia o atendimento por outro profissional</b>									
Péssimo	7,4%	1,6% *	-	6,3% *	10,3%	- *	6,8%	- *	3,4%
Ruim	3,7%	3,3%	5,0%	2,1%	-	5,1% *	2,3%	4,5%	3,4%
Razoável	7,4%	16,4% *	17,5%	10,4% *	10,3%	15,4%	15,9%	11,4%	13,6%
Bom	59,3%	49,2% *	55,0%	50,0%	65,5%	45,7% *	56,8%	47,7%	52,3%
Ótimo	22,2%	29,5%	22,5%	31,2% *	13,8%	33,8% *	18,2%	36,4% *	27,3%
<b>Gostou do atendimento como um todo?</b>									
Sim	76,6%	78,4%	79,8%	75,7%	73,9%	80,0%	70,7%	86,4% *	77,7%
Não	23,4%	21,6%	20,2%	24,3%	26,1%	20,0%	29,3%	13,6% *	22,3%

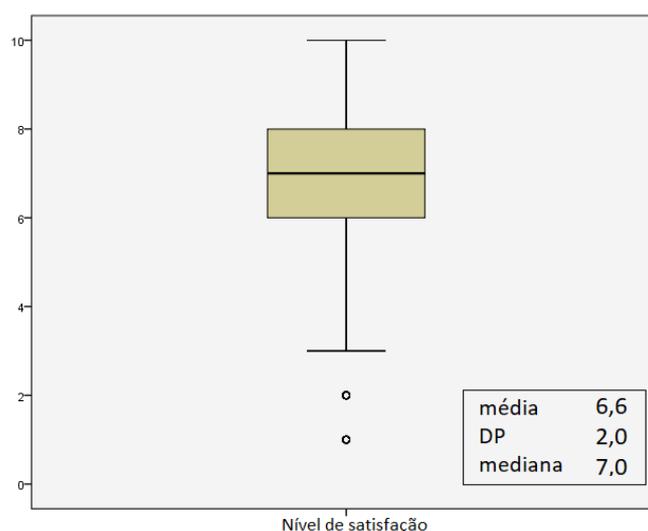
\* p-valor < 0,050 EF = Ensino Fundamental EM = Ensino Médio ES = Ensino Superior SM = Salário Mínimo

Foi oferecida aos entrevistados a oportunidade de tecerem um breve comentário sobre o atendimento recebido. Dos 379 entrevistados, 37,1% sugeriram melhorias para o serviço do SUS, em que 40 pessoas (10,9%) pediram melhorias do atendimento médico e 36 pessoas (9,8%) sugeriram agilidade na fila de espera do atendimento. Por fim, 30 pacientes (8,2%) sugeriram aumento no número de médicos nas UBSs de Juiz de Fora (Tabela 4).

**Tabela 4.** Comentários do atendimento dos participantes residentes de Juiz de Fora, MG (2020).

	n	%
<b>Sugestões dos usuários</b>		
<b>aumento do número de médicos</b>	<b>30</b>	<b>8,2%</b>
<b>aumento de médicos especialistas</b>	<b>5</b>	<b>1,4%</b>
<b>melhorar o atendimento medico</b>	<b>40</b>	<b>10,9%</b>
<b>diminuir o tempo de espera</b>	<b>36</b>	<b>9,8%</b>
<b>melhorar o atendimento na recepção</b>	<b>14</b>	<b>3,8%</b>
<b>melhorar a farmácia</b>	<b>4</b>	<b>1,1%</b>
<b>melhorar o espaço físico</b>	<b>7</b>	<b>1,9%</b>

Em resumo, os itens abordados quanto a estrutura, atendimento da equipe e serviços na unidade de saúde, demonstraram resultados positivos em sua maioria, sendo a insatisfação relatada apenas por uma minoria (Gráfico 1).



**Gráfico 1.** Satisfação geral dos pacientes de Juiz de Fora em relação ao atendimento no SUS no ano de 2020

## DISCUSSÃO

A presente pesquisa buscou avaliar o nível de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) no município de Juiz de Fora – MG. O SUS sempre foi motivo de inúmeras reclamações da sociedade e um dos motivos da realização deste trabalho foi poder analisar o que gerava mais insatisfação por parte da população juiz-forana. A compreensão de como os usuários avaliaram

a saúde pública é de suma importância para identificar os pontos positivos e negativos do serviço. Desta forma abre-se a possibilidade de melhorias no atendimento à população.

A pesquisa evidenciou que no grupo estudado não foi observado insatisfação com o serviço do SUS em Juiz de Fora, relacionado com o atendimento prestado pelos profissionais médicos ou com a limpeza e organização dos centros de saúde, visto que apenas 3,6% e 9,6% dos pacientes avaliaram os serviços como “ruim” ou “péssimo”, respectivamente. Conforme Kitamura et al.<sup>11</sup>, a assistência médica adequada envolve, além do comprometimento do profissional para com o paciente, um bom vínculo com outros profissionais envolvidos na equipe. Em outras palavras, é necessário estabelecer uma tríade composta pelos usuários, profissionais e unidade de saúde.

Não é possível afirmar categoricamente se os dados coletados podem ser extrapolados e utilizados para representar outros municípios de médio porte, uma vez que depende de como é realizada a administração dos recursos e da conduta dos profissionais atuantes em cada cidade. No entanto, os dados do presente trabalho possuem importância para além de Juiz de Fora, pois retratam problemas característicos do SUS.

Os dados colhidos na pesquisa buscaram mensurar, de forma quantitativa e qualitativa, a satisfação do usuário do SUS, abordando aspectos relevantes para caracterizar um serviço como bom ou ruim. É necessário haver uma humanização, além de estabelecer um bom vínculo. Ou seja, é preciso firmar, de maneira coesa, a relação médico-paciente, conforme relatado por Berto et al.<sup>4</sup>, no qual afirmaram que o acesso e o acolhimento são essenciais na relação médico paciente.

O perfil dos entrevistados no presente estudo teve uma maior representatividade do sexo feminino (60,5%) em relação ao sexo masculino (39,5%). A faixa etária de maior porcentagem foi a de adultos, com idades em torno de 20 a 40 anos (43,6%). Porém, o grupo que referiu a maior satisfação perante o atendimento médico prestado foram os de maiores de 40 anos (73%). Segundo Romero et al.<sup>12</sup>, ao avaliar a satisfação de usuários da atenção primária à saúde na Espanha, também identificou um aumento gradual da satisfação com o incremento da idade, e relata que este resultado independe

da cultura, do país e do tipo de organização do serviço, podendo ser justificado pela maior necessidade e uso do serviço e pelo sentimento de gratidão acerca do cuidado recebido.

O acesso à rede de saúde particular é inviável para maioria dos entrevistados em virtude da renda familiar mensal, a qual predominou, no presente estudo, até dois salários-mínimos (55,8%). Segundo Arruda et al.<sup>10</sup>, a situação econômica influencia diretamente na utilização dos serviços de saúde pública. A baixa condição socioeconômica restringe como única alternativa de atendimento médico o setor público. É importante evidenciar que como a maior concentração de indivíduos da região periférica possui limitada condição econômica, este local representou a origem da maioria dos entrevistados.

A falta de médicos nas Unidades de Atendimento Primário (UBS) foi uma questão apontada pelos usuários do SUS. Houve queixas, inclusive, no momento das coletas de dados, que alguns dos postos de saúde de Juiz de Fora encontravam-se temporariamente sem médicos. Isso é possível ser compreendido ao analisar o estudo realizado por Almeida e Santos<sup>1</sup>, em que relataram que o pleito eleitoral gera instabilidade e provoca precariedade dos vínculos de trabalho de todos os profissionais de saúde, sendo os médicos com maior rotatividade por terem maior empregabilidade e possibilidade de estabelecer-se em outros municípios, seja em busca de trabalho ou mesmo de aperfeiçoamento profissional o qual é mais relevante a sua carreira.

Vale ressaltar que, dentre os entrevistados, não houve queixas de falta de acesso às UBSs, que é uma indignação constante dos usuários em outros municípios, conforme descrito em outro estudo em Vitória da Conquista, Feira de Santana e Santo Antônio de Jesus na Bahia.<sup>1</sup>

A maioria dos entrevistados utiliza o serviço de saúde nessas unidades relataram não ter dificuldade na sinalização das UBS, visto que apenas 4,9% relataram ter alguma dificuldade para chegar no setor desejado. No entanto, 60,4% dos usuários do SUS avaliaram o atendimento na recepção como “bom” ou “ótimo”, 22,3% avaliaram como “regular” e 17,1% avaliaram como “ruim” ou “péssimo”, mostrando que esse é um ponto onde deve haver ações a fim de aumentar o nível de satisfação para melhorar o serviço prestado à população.

Na pesquisa também foi avaliado o grau de satisfação dos pacientes em relação ao tempo de espera do atendimento médico, em que o resultado foi

uma média de 5,8 na nota dada pelos pacientes, onde a nota variava de 1 a 10. Sendo a nota 1 completamente insatisfeito e a nota 10 completamente satisfeito com o tempo de espera.

A importância de se ter uma Unidade de Saúde organizada e higienizada é de suma importância para o acolhimento e acessibilidade dos usuários ao serviço, ocasionando em um grande impacto na qualidade do atendimento e na percepção do paciente em relação ao serviço prestado. De uma maneira geral, houve grande aceitação nesse quesito, visto que apenas 9,3% consideraram realmente insatisfeitos quanto a limpeza e organização das UBSs.

Apesar da estrutura de um centro de saúde ser de grande importância, os profissionais que trabalham nestes estabelecimentos também fazem diferença durante o atendimento. Estes são fundamentais para a realização de um serviço de boa qualidade, prezando pelo bem-estar do paciente, considerando sempre as limitações físicas e psicológicas de cada um. Para isso, o paciente precisava se sentir acolhido e respeitado por uma equipe bem treinada e bem-intencionada.

Neste trabalho, foi avaliada a satisfação quanto ao atendimento médico durante a consulta e, mesmo não gerando grande insatisfação por parte dos entrevistados, uma parcela se mostrou pouco satisfeita, a qual correspondia a indivíduos com escolaridade até o ensino fundamental. A relação médico-paciente é algo que precisa ser constantemente trabalhada, assim como deve haver um treinamento dos profissionais a fim de transformar o ambiente estressante em algo acolhedor e ameno, mudando assim a percepção quanto ao atendimento.

## **CONCLUSÃO**

A satisfação dos usuários do SUS, abordada neste estudo, pontuou os principais aspectos compreendidos como primordiais ao serviço, tais como: a limpeza e organização do local, o atendimento da equipe e o próprio serviço prestado na unidade de saúde. Os resultados mostraram que a maioria dos usuários do SUS estava satisfeita. A satisfação do usuário do SUS envolvia não somente um atendimento corriqueiro, mas também à humanização por parte dos profissionais envolvidos no serviço.

## REFERÊNCIAS

1. Almeida PF, Santos AM. Atenção primária à saúde: coordenadora do cuidado em redes regionalizadas? Rev Saúde Pública. 2016; 50:80.
2. Cintra RF, Gonçalves LP, Dias BG, Vieira SFA, Pacagnan MN, Dalmas JC. A Satisfação dos Usuários sobre os Serviços do Sistema de Saúde Pública Brasileiro: um estudo no Hospital Universitário Federal. [texto na Internet] In: Anais do Encontro de Administração Pública e Governo. 2012 Nov 18-20; Salvador, BA. Maringá: Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração; 2012.
3. Sisson MC, Andrade SR, Giovanella L, Almeida PF, Fausto MCR, Souza CRP. Estratégia de Saúde da Família em Florianópolis: integração, coordenação e posição na rede assistencial. Saude soc. 2011;20(4):991-1004.
4. Berto APF, Pereira CM, Donegá CT, Machado EF, Manoel RA. Percepção dos usuários do SUS sobre a qualidade no atendimento em serviços na atenção básica de saúde. Revista Conexão Eletrônica. 2016; 13(1).
5. Bellucci Júnior JA. Avaliação do acolhimento com classificação de risco em serviço hospitalar de emergência [dissertação na Internet]. Maringá: Universidade Estadual de Maringá; 2011. [citado 2020 Jun 30]. Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/545>
6. CFM - Conselho Federal de Medicina. Opinião dos brasileiros sobre o atendimento público na área de saúde. 2014. [texto na Internet]. [citado 2020 Jun 30] Disponível em: <https://portal.cfm.org.br/images/PDF/apresentao-integra-datafolha203.pdf>
7. CFM - Conselho Federal de Medicina. Opinião dos brasileiros sobre o atendimento público na área de saúde.[texto na internet] 2018. [citado 2020 Jun 30]Disponível em: [https://portal.cfm.org.br/images/PDF/datafolha\\_sus\\_cfm2018.pdf](https://portal.cfm.org.br/images/PDF/datafolha_sus_cfm2018.pdf)
8. Brunet D. 77% dos brasileiros aprovam o atendimento ao SUS. Conselho Nacional de Secretários de Saúde – CONASS [texto na Internet]. 2018. [citado 2020 Jun 30]; Jornal O Globo: [aprox. 1 tela]. Disponível em: <https://www.conass.org.br/77-dos-brasileiros-aprovam-o-atendimento-do-sus/>
9. Bittencourt RJ; Hortale VA. Intervenções para solucionar a superlotação nos serviços de emergência hospitalar: uma revisão sistemática. Cad Saúde Pública. 2009;25(7):1439-54.
10. Arruda GO, Mathias TAF, Marcon SS. Prevalência e fatores associados à utilização de serviços públicos de saúde por homens adultos. Ciência & Saúde Coletiva. 2017; 22(1):279-90.

11. Kitamura ES, Bastos RR, Palma PV, Leite ICG. Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião sudeste de minas gerais, 2013. Epidemiologia dos serviços de saúde 2016; 25 (1): 137-48.
12. Romero SP, Cánovas JJG, Martínez DS, Hidalgo PP, Piqueres OM. Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada com la satisfacción del paciente em Atención Primaria. Rev Calid Asist. 2016;31(5):300-08.