

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) COMO FERRAMENTA PARA A GESTÃO PÚBLICA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Satisfaction of Unified Health System users as a tool for public management: an experience report

Caroline Gagliardi Guerra¹, Renato Ribeiro Nogueira Ferraz², William Malagutti³, Anderson Sena Barnabé⁴, João Victor Fornari⁵, Paolo Ruggero Errante⁶, Francisco Sandro Menezes Rodrigues⁷

¹Faculdade Campo Limpo Paulista – SP. ^{2,4}Departamento de Saúde – Universidade Nove de Julho (UNINOVE) – São Paulo – SP. ²Programa de Mestrado Profissional em Administração – Gestão em Sistemas de Saúde (PMPA-GSS) – UNINOVE - São Paulo – SP. ²⁻⁵Centro Universitário São Camilo - Departamento de Pós-graduação *Lato sensu* - São Paulo – SP
⁶Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas – FMU – São Paulo – SP.
⁷Universidade Anhanguera de São Paulo – UNIAN - São Paulo – SP.

RESUMO

Este trabalho relata a experiência de um município da grande São Paulo - SP na adoção da pesquisa de satisfação do usuário SUS como ferramenta para a gestão pública. Utilizou-se a metodologia de pesquisa documental e entrevista que se viabilizou por meio de visita técnica ao setor desenvolvedor do projeto de pesquisa de satisfação. Na análise documental, observou-se que os questionários utilizados para a pesquisa englobam questões fechadas, pontuais e padronizadas, contemplando avaliação das instalações físicas, qualidade do atendimento e avaliação do tempo de espera, embora houvesse um espaço para relatar observações do usuário, permitindo assim a avaliação qualitativa. A entrevista com o idealizador e desenvolvedor do projeto permitiu mensurar os impactos desta ferramenta na gestão da saúde do município. Evidenciou-se que, mesmo com dificuldades de aceitação e implementação do projeto, os resultados da pesquisa de satisfação causam forte impacto sobre os gestores e os impulsionam a adotar medidas estratégicas para subsidiar o planejamento de ações futuras, além de estreitar o relacionamento com os usuários do serviço.

Palavras-chave: Gestão em saúde. Administração. Relato de experiência. Pesquisa de satisfação. Gestão pública.

ABSTRACT

This paper reports the experience of a municipality of the Greater São Paulo - SP in the adoption of user satisfaction survey as a tool for public management. The methodology of documentary research was used with interviews that made possible through technical visit to the developer sector of satisfaction research project. In document analysis, it was observed that the questionnaires used for research include closed questions, specific and standardized, covering evaluation of physical facilities, quality of care and evaluation of the wait time, although there was a space to report user observations, allowing the qualitative assessment. The interview with the creator and developer of the project allowed to measure the impact of this tool in the municipal health management. It was evident that even with difficulties of acceptance and implementation of the project, the satisfaction survey results were important for managers, and drive to adopt strategic measures to support the planning of future actions, and strengthen the relationship with user's service.

Keywords: Health management. Administration. Experience report. Satisfaction survey. Public administration.

INTRODUÇÃO

Segundo Evrard (1994), a pesquisa de satisfação de clientes exhibe dois marcos históricos: a primeira conferência especializada sobre o tema, que ocorreu em Chicago em abril de 1976, com o apoio do *Marketing Science Institute e da National Science Foundation*; e os artigos seminais de Hunt (1977) e Day (1982). Mas foi somente na década de 80 que ocorreu o destaque da importância da satisfação do cliente. Primeiramente com os estudos voltados às comparações das relações entre a satisfação dos consumidores e a estrutura dos mercados, que subsidiaram diversas políticas públicas à época. E posteriormente, com a explosão do *marketing* nos anos 80, que se voltou para o interesse das empresas na satisfação do cliente, variável-chave de seus comportamentos posteriores (recompra, lealdade, propaganda boca-a-boca favorável etc.) (ROSSI, 1998).

Desde então, cada vez mais aumentaram os esforços em satisfazer o cliente, visto que ele é o personagem principal do mercado. E tais esforços extrapolaram o mercado e também foram inseridos na administração pública, principalmente após a criação do SUS em 1988 e sua regulamentação em 1990, que instituiu o princípio basilar da participação popular (BRASIL, 1988/1990). A Constituição e a implantação do SUS asseguraram ao cidadão, usuário do

sistema, participar da gestão dos serviços de saúde. O indivíduo passa a ser um sujeito ativo, com responsabilidade na transformação da sociedade em que vive.

Em 2006, o Ministério da Saúde aderiu à evolução da gestão e realizou uma grande pesquisa, de âmbito nacional, sobre a satisfação dos usuários do SUS em diferentes níveis de atendimento, que serviu de inspiração para gestores de todo o território nacional (BRASIL, 2006).

Nos anos de 2007 a 2009, a gestão pública do município de Franco da Rocha - SP, localizado na região metropolitana da capital, adotou a pesquisa de satisfação do usuário SUS para subsidiar suas ações em saúde, sendo esta estratégia o tema central deste trabalho, que visa relatar esta experiência de maneira fiel e como de fato aconteceu. Tal iniciativa é algo que deve ser compartilhado com a sociedade e comunidade científica como uma estratégia de avaliação subjetiva dos serviços de saúde prestados, que além de estabelecer um canal direto de comunicação com o usuário do SUS, também promove um meio no qual é possível obter informações para conhecimento da qualidade dos serviços/sistema, e auxiliar no aperfeiçoamento da gestão pública da saúde.

MÉTODO

Foi realizada pesquisa documental por meio de visita técnica ao Núcleo de Informação, Avaliação e Controle (NIAC), setor criador e desenvolvedor da pesquisa, onde o responsável permitiu o acesso aos relatórios finais oficiais, bem como aos modelos utilizados, além de conceder ampla assistência perante as dúvidas que porventura surgiram. Os relatórios se encontravam em meio impresso e digital e foram disponibilizados para consulta *in loco*.

Também foi realizada entrevista com o idealizador do projeto, coordenador do NIAC por ocasião da implementação do projeto de pesquisa, que contribuiu com o relato de sua experiência enquanto membro ativo do processo. Restringimo-nos a divulgação do projeto de pesquisa de satisfação do usuário no que diz respeito à metodologia utilizada e retorno gerencial alcançado, resguardando as informações de resultados, dado que não é foco deste trabalho. Dessa forma, o foco foi mostrar como as pesquisas impactaram nas ações posteriores da administração municipal. Para tal, entrevistou-se o idealizador do projeto com duas perguntas objetivas: Quais as dificuldades encontradas para a implementação das pesquisas? Como os resultados subsidiaram a gestão de serviços de saúde públicos por ocasião das pesquisas?

PROBLEMATICA

A pesquisa de satisfação funciona como um canal direto de comunicação do usuário com o SUS. Mas será que uma avaliação subjetiva dos serviços de saúde prestados fornece informações relevantes para auxiliar no aperfeiçoamento da gestão pública da saúde? E como se pode utilizar esta avaliação como ferramenta de gestão? Com o relato desta experiência pretende-se estender para a sociedade e comunidade científica um convite a esta reflexão, bem como subsidiar novos debates e processos criativos no âmbito da gestão em saúde.

O RELATO DE EXPERIÊNCIA

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários foi qualitativa, realizada por meio entrevista pessoal ou por telefone a uma amostragem aleatória de pacientes atendidos em estabelecimentos, público ou privados, contratados e conveniados que prestavam serviços a cidade de Franco da Rocha - SP, que foram registrados nos sistemas de informação oficiais do município durante os períodos selecionados. Todos os colaboradores do projeto, integrantes do NIAC, foram treinados em relação à abordagem e orientação ao usuário (seja por meio de contato pessoal ou por telefone), garantindo aos entrevistados a cordialidade necessária, a clareza sobre o motivo da pesquisa/orientação/informação, e a transparência de todo processo.

Os questionários possuíam um conteúdo com poucas questões simples, pontuais e padronizadas, contemplando avaliação das instalações físicas, qualidade do atendimento recebido pelos diversos profissionais envolvidos e avaliação do tempo de espera. Também havia um espaço para relatar observações do usuário. A pesquisa contemplou três modalidades de abordagem: pessoalmente no local de atendimento logo após o procedimento; pessoalmente no local de residência através de visita domiciliar e via telefone. Foram utilizados cinco modelos de questionário: Modelo I – pesquisa de satisfação do usuário (Utilizado nas UBSs, ambulatório de especialidades, unidades de saúde da família e pronto atendimento); Modelo II – Pesquisa de satisfação do usuário de serviços terceirizados (utilizado em todos os serviços que firmaram contrato com a Prefeitura: RX, ultrassonografia, laboratório, fisioterapia, hemodiálise); Modelo III – visita domiciliar (utilizado pelos pesquisadores na visita a própria residência do usuário que foi internado na rede municipal); Modelo IV – pesquisa de satisfação do usuário nas especialidades e apoio/diagnóstico (utilizado nas recepções de nosso sistema de saúde e central de vagas municipal) e Modelo V – pesquisa de satisfação dos usuários por telefone (utilizado na pesquisa por telefone a usuários que foram internadas na rede municipal).

RESULTADOS

Por meio da análise documental foi possível colher informações para compor a descrição do projeto e, no decorrer da entrevista, obtiveram-se as informações sobre os desdobramentos que os resultados obtidos proporcionaram no que diz respeito à tomada de decisão dos gestores públicos.

Em entrevista verbal, quando questionado sobre quais as dificuldades encontradas para a implementação das pesquisas, o gestor respondeu:

“Quanto à resolubilidade, observamos que muitas vezes as soluções tomadas pelo gestor/serviço não correspondiam às demandas e necessidades apontadas pelos usuários em processos de pesquisas anteriores, tornando a pesquisa atual pouco atraente e sem confiabilidade, bem como também faltava compreensão correta da aferição e resultados obtidos. Notou-se que entre os pesquisadores e colaboradores, faltava a aceitação e crédito na pesquisa resultando na venda de uma imagem não favorável ao usuário. Havia a falsa ideia que se estabelece em nosso meio que, para se implementar uma pesquisa de satisfação o custo é alto e seu retorno é pouco impactante. Também esbarramos no temor de vários gestores em, após análise do resultado das pesquisas, acreditarem que de alguma maneira teriam sua imagem prejudicada na gestão, ao invés de visualizar a pesquisa como ferramenta básica de planejamento.” (Informação verbal transcrita na íntegra)

Perguntado como os resultados subsidiaram a gestão de serviços de saúde públicos por ocasião das pesquisas, relatou:

“Os resultados promoveram a integração de todos os setores (quando a pesquisa torna-se presente no Planejamento Estratégico); houve o compartilhamento de todas ações e estratégias para combater impropriedades detectadas; ampliou-se os mecanismos de participação social (controle); tornou-se mais consistente o processo de monitoramento de impropriedades e resolutividade nos serviços próprios e terceirizados; foi possibilitado o conhecimento do grau de captação de informação que o usuário tem sobre o sistema total de saúde (capacidade técnica e física); diminuíram-se as diversas barreiras existentes entre a demanda (usuário) e o gestor (prefeitura), possibilitando assim uma gestão mais participativa.” (Informação verbal transcrita na íntegra)

CONCLUSÃO

Apesar do projeto de pesquisa de satisfação apresentar uma formatação simples e objetiva, sua efetivação apresenta vários desafios, especialmente relacionados com o convencimento dos vários envolvidos na gestão em saúde sobre a relevância da implementação estratégia.

Posteriormente, houve o preconceito por parte dos profissionais prestadores de serviço, que encaravam a pesquisa como um meio de obter informações para fins punitivos. Demandou-se do executor do projeto muita persistência para concluir o objetivo.

Por meio das pesquisas, foi possível perceber as falhas existentes nos serviços, bem como a relação dos usuários com os mesmos. Na experiência relatada, algumas impropriedades foram detectadas durante as pesquisas, e o grande ganho veio com o compartilhamento das ações e estratégias adotadas pela gestão no manejo da situação encontrada, criando um referencial para os gestores.

Quando o usuário destaca os pontos críticos do sistema, os gestores podem, analisando-os, sanar os problemas advindos da inadequada construção ou implementação de suas políticas, bem como, reavaliar sua estratégia planejar novamente suas ações. Esta ferramenta oferece ao gestor um leque de informações indispensáveis para avaliação dos serviços de saúde e também efetiva a participação popular, conseqüentemente, promovendo uma gestão pública mais eficiente.

Contudo, é necessária a construção de um processo que, além das estratégias de pesquisa e avaliação de resultados, priorize a continuidade, ou seja avalie e reavalie sempre. As diferentes formas de impacto sobre a saúde, por meio de ações captadas pelo planejamento e suas ferramentas básicas, são tão importantes como a pesquisa de satisfação do usuário.

Conclui-se que as pesquisas, a princípio subjetivas, apresentaram outros desdobramentos inesperados. Elas subsidiaram um referencial para os sujeitos envolvidos na gestão das ações em saúde do município, quando as ações e estratégias adotadas para a solução das impropriedades encontradas foram compartilhadas. Portanto, pode-se afirmar que mesmo com dificuldades de aceitação e implementação, os resultados evidenciados por uma pesquisa causam forte impacto sobre os gestores e os impulsionam a adotar medidas estratégicas para subsidiar o planejamento de ações futuras, além de estreitar o relacionamento com os usuários do serviço.

REFERÊNCIAS

EVRARD, Y. La satisfaction des consommateurs: etat des recherches. Groupe HEC, Working Paper, 1994, in ROSSI, Carlos Alberto Vargas; Slongo, Luiz Antonio. Pesquisa de Satisfação de Clientes. *Jornal O Estado-da-arte e proposição de um Método brasileiro Rev. adm. contemp.*, Curitiba, v. 2, n. 1, 1998.

BRASIL. Constituição Federal da República Federativa do Brasil, 05 de outubro de 1988. Lei Federal nº 8.142, 28 de dezembro de 1990.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação do usuário do SUS. Brasília: DATAUnB - Pesquisas Sociais Aplicada, abril de 2006.