



## Artigo original

# Cuidado humanizado na atenção primária à saúde: demanda por serviços e atuação profissional na rede de atenção primária à saúde – Fortaleza, Ceará, Brasil



Ana Paula Soares Gondim<sup>a,\*</sup> e João Tadeu de Andrade<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem da Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará, Brasil

<sup>b</sup> Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará, Brasil

## INFORMAÇÃO SOBRE O ARTIGO

### Historial do artigo:

Recebido a 24 de fevereiro de 2012

Aceite a 13 de janeiro de 2014

On-line a 22 de fevereiro de 2014

### Palavras-chave:

Cuidado humanizado

Humanização

Atenção primária à saúde

## R E S U M O

O artigo analisa a demanda dos usuários quanto ao cuidado humanizado na atenção primária à saúde. Estudo descritivo com 345 usuários de um serviço de saúde em um município do nordeste do Brasil. A procura por serviços e o cuidado humanizado (respeito e educação, atenção, interesse, rapidez no atendimento e repasse de informação) foram estudados. O cuidado humanizado e a satisfação do usuário estão diretamente relacionados ao acolhimento recebido por funcionários e profissionais de saúde. A perspectiva do usuário sobre a qualidade da atenção e o respeito e educação constituem fatores necessários a um relacionamento médico/paciente sensível e humano.

© 2012 Escola Nacional de Saúde Pública. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos os direitos reservados.

## Humanized care in primary healthcare: Demand for services and professional performance on municipal network in primary health care - Fortaleza, Ceará, Brazil

## A B S T R A C T

The paper analyzes the users' demand concerning humanized care in the primary healthcare. Descriptive study was held with 345 users of a service in a city of the Northeast, Brazil. The service demanded on the day of the interview, waiting time for attendance and humanized care (respect and education, care, interest, fast attendance and distribution of information) are examined. The humanized care and the satisfaction of the user are directly related to the reception by the staff and health professionals. The user's perspective over the care quality and the respect and education constitute necessary factors to a human and sensitive doctor/patient relationship.

© 2012 Escola Nacional de Saúde Pública. Published by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

### Keywords:

Humanized care

Humanization

Primary health care

\* Autor para correspondência.

Correio eletrônico: [anapaulasgondim@ufc.br](mailto:anapaulasgondim@ufc.br) (A.P. Soares Gondim).

## Introdução

Humanização constitui relevante tema para a saúde pública, seja em termos filosóficos<sup>1</sup>, seja relativo a aspectos práticos dos cuidados sanitários<sup>2</sup>. Em um sentido, humanizar implica reduzir as inequidades em saúde<sup>1</sup>, o que implica, entre alguns aspectos, compreender o significado da saúde relacionado à esfera do bem-estar subjetivo e à qualidade de vida. Tal entendimento sugere uma articulação entre dimensões da saúde (estar livre de doenças, funcionamento normal do organismo) com componentes da qualidade de vida (integração em redes sociais, visão positiva sobre a vida)<sup>3</sup>. Na esfera da atenção em saúde, humanização implica também na qualidade dos cuidados, a partir dos serviços públicos disponíveis aos cidadãos, sendo relevante indicador para a satisfação dos pacientes, conforme diversos estudos apontam<sup>4,5</sup>.

O termo humanização compreende a capacidade de oferecer atendimento de qualidade, combinando domínio tecnológico (dos processos, comunicação e equipamentos) e esfera subjetiva (relacionamento interpessoal)<sup>6</sup>. Enquanto cuidado situa-se no campo da atenção integral, propiciando ao indivíduo o desenvolvimento de sua capacidade de superar os efeitos da doença como fenômeno social, existencial e cultural<sup>7</sup>.

No início dos anos 1990, o termo «humanização» foi empregado no âmbito da saúde no Brasil, como princípio em 2 programas de assistência à saúde: Programa de Humanização no Pré-Natal e Nascimento<sup>8</sup> e Programa de Humanização da Assistência Hospitalar<sup>9</sup>. Sendo legitimado quando o Ministério da Saúde regulamentou a Política Nacional de Humanização, em 2004<sup>9</sup>. Esta política tem como objetivo desenvolver a humanização nas práticas da saúde coletiva. Considera-se que grande parcela dos serviços de saúde demanda um atendimento sempre muito maior do que o número de profissionais de saúde que executa tal serviço, podendo ocasionar um atendimento deficitário<sup>9</sup>. Além disso, este cenário revela um modelo tradicional de organização da demanda por meio da entrega de fichas e marcação no balcão, gerando filas para o atendimento<sup>10</sup>.

O Ministério da Saúde desenvolveu a Política Nacional de Humanização em sintonia com os princípios gerais do Sistema Único de Saúde (SUS), entre os quais se destacam a integralidade, a universalidade, a equidade e a descentralização da atenção e da gestão. Assim sendo, o próprio Governo reconhece que, para o avanço do SUS, e de conformidade com suas diretrizes, é forçoso pôr em desenvolvimento essa política e que reconheça, entre diversos itens, a fragmentação do processo de trabalho, a precária interação das equipes de saúde, o desrespeito aos direitos dos usuários, o baixo investimento em qualificação e a burocratização dos sistemas de gestão<sup>11</sup>.

A atenção primária à saúde no Brasil consolida-se por meio da estratégia saúde da família (ESF), expandindo os serviços à população em geral, particularmente nas camadas mais pobres<sup>12</sup>. A ESF desenvolve densa penetração social, considerando os fatores socioeconômicos, epidemiológicos e culturais, cobrindo grandes áreas, o que o torna um campo rico para a implementação e avaliação continuada do Humaniza SUS.

O presente estudo analisa a visão dos usuários quanto à demanda e atuação profissional na perspectiva do cuidado humanizado nos serviços de saúde da atenção primária à saúde.

## Método

Estudo descritivo com usuários da atenção primária à saúde de um município de região metropolitana no nordeste brasileiro. Estudo realizado no período de janeiro a março de 2007.

O estado do Ceará está localizado no nordeste do Brasil, com área total de 148.825,6 km<sup>2</sup>, sendo a quarta extensão territorial da região. É composto atualmente por 184 municípios e 2 regiões metropolitanas segundo a Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG)<sup>13</sup>. Estima-se uma população de mais de 8 milhões de pessoas, 75% delas residindo em áreas urbanas, sendo que mais de 99% dessa população vivem em áreas urbanas e mais de 96% da população têm acesso à energia elétrica em seus domicílios e 92% têm acesso à água tratada. A cobertura das unidades de atenção primária à saúde (UAPS) no estado é de 71,4%<sup>14</sup>.

O município de Fortaleza localiza-se em uma dessas regiões metropolitanas e é capital do Ceará, onde vivem mais de 2,4 milhões de habitantes e a taxa de escolarização é de 89,4%<sup>15</sup>. A rede de saúde pública de Fortaleza é composta de 92 UAPS, um centro de especialidade médica, um hospital de alta complexidade e 10 hospitais de média complexidade<sup>15</sup>. Foram selecionadas 5 UAPS distribuídas em 5 Secretarias Executivas Regionais (SER). O cálculo da amostra estratificada de usuários com idade acima de 18 anos que procuravam atendimento nas UAPS considerou uma proporção de 50% de usuários satisfeitos com a humanização, erro amostral de 5% e intervalo de confiança de 95%, totalizando 345 usuários.

Para a coleta de dados, aplicou-se um formulário pré-codificado, testado e dividido em 3 partes: dados socioeconômicos (sexo, idade, estado conjugal, escolaridade, renda familiar, número de pessoas por residência); caracterização da demanda pelo serviço de saúde (procura por 3 serviços, serviço que procura no dia da entrevista, tempo de espera para atendimento e preparação dos profissionais da UAPS); cuidado humanizado (respeito e educação, atenção, interesse, rapidez no atendimento e repasse de informação) ([Anexo 1](#)). Este instrumento foi aplicado por acadêmicos de medicina e de ciências sociais da Universidade Estadual do Ceará (UECE), quando os usuários aguardavam atendimento nas UAPS.

Os dados foram analisados no programa de computação SPSS 15.0 for Windows. Realizou-se uma análise de estatística descritiva das variáveis. O cuidado humanizado foi classificado em «respeito e educação», «atenção», «interesse», «rapidez no atendimento» e «repasse de informação», sendo que sua avaliação baseou-se em conceitos: muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito e muito insatisfeito, atribuídos pelos usuários.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UECE, sendo conduzida de acordo com a Resolução n.º 196/96<sup>16</sup>.

**Tabela 1 – Distribuição dos usuários da atenção primária à saúde, segundo as variáveis socioeconômicas**

| Variáveis                               | n   | %    |
|-----------------------------------------|-----|------|
| <b>Idade (anos)</b>                     |     |      |
| Abaixo de 20                            | 30  | 8,7  |
| 20-39                                   | 176 | 51,0 |
| 40-59                                   | 103 | 29,9 |
| Acima de 60                             | 36  | 10,4 |
| <b>Sexo</b>                             |     |      |
| Feminino                                | 295 | 85,5 |
| Masculino                               | 50  | 14,5 |
| <b>Estado conjugal</b>                  |     |      |
| Solteiro                                | 111 | 32,2 |
| Casado                                  | 122 | 35,4 |
| Separado/divorciado                     | 20  | 5,8  |
| Vive c/companheiro                      | 71  | 20,6 |
| Viúvo                                   | 21  | 6,1  |
| <b>Escolaridade</b>                     |     |      |
| Ensino fundamental                      |     |      |
| Incompleto                              | 53  | 15,4 |
| Completo                                | 124 | 36,2 |
| Ensino médio completo                   | 138 | 40,4 |
| Ensino superior completo                | 11  | 3,2  |
| <b>Renda familiar*</b>                  |     |      |
| 0-1                                     | 268 | 77,7 |
| 1-2                                     | 51  | 14,8 |
| >2                                      | 18  | 5,2  |
| <b>Número de pessoas por residência</b> |     |      |
| 1-3                                     | 133 | 38,6 |
| 4-6                                     | 172 | 49,9 |
| >7                                      | 40  | 11,5 |

Fonte:<sup>13</sup>. (n = 345).

\* Valor em salário mínimo (2007): R\$ 380,00 a partir de 1 de abril de 2007.

## Resultados

Em relação às características socioeconômicas dos 345 usuários, observamos uma média de idade de 37,4 anos ( $\pm 14,6$ ), variando entre 18-86 anos e 80,9% na faixa etária entre 20-59 anos; o sexo feminino predominante (85,5%) e 54,3% eram casados. Quanto à escolaridade, a maioria (51,3%) informou que concluiu o ensino médio fundamental e apenas 3,1% dos usuários completaram o ensino superior. A renda média da família foi de 1,3 salários mínimos, variando de 0-7,3 salários mínimos. Cerca de 60% dos usuários moravam com mais de 4 pessoas (tabela 1).

Os 3 serviços mais procurados foram os serviços médicos, sala de preparo (verificação da pressão, curativos) e o serviço de farmácia (dispensação de medicamentos) em ambos os sexos e na faixa etária de 20-39 anos. O atendimento médico foi o serviço mais procurado no dia da entrevista, com tempo médio de espera de 105,1 minutos e o atendimento de enfermagem apresentou menor demanda, com tempo médio de espera de 53,2 minutos. Os exames complementares foram os mais demandados por usuários com menos de 20 anos e adultos acima de 40 anos (tabela 2).

Observou-se um tempo médio de espera para qualquer atendimento das UAPS de 93,4 minutos, variando entre um minuto e 7 horas de espera. Quase todos os serviços oferecidos

**Tabela 2 – Distribuição dos usuários da atenção primária à saúde, segundo variáveis relativas à demanda**

| Variáveis                                             | n   | %    |
|-------------------------------------------------------|-----|------|
| <b>Três serviços que mais procura</b>                 |     |      |
| Atendimento médico + sala de preparo + farmácia       | 77  | 22,3 |
| Atendimento médico + dentista + farmácia              | 50  | 14,5 |
| Atendimento médico + farmácia + exames complementares | 42  | 12,2 |
| Atendimento médico + farmácia                         | 43  | 12,5 |
| Atendimento médico + dentista                         | 17  | 4,9  |
| Atendimento médico + sala de preparo                  | 12  | 3,5  |
| Atendimento médico (isolado)                          | 62  | 18,0 |
| Outros                                                | 42  | 12,1 |
| <b>Serviço que procura no dia da entrevista</b>       |     |      |
| Atendimento médico                                    | 219 | 63,5 |
| Dentista                                              | 37  | 10,7 |
| Sala de preparo                                       | 20  | 5,8  |
| Farmácia                                              | 16  | 4,6  |
| Encaminhamento e recebimento de exame                 | 16  | 4,6  |
| Atendimento de enfermagem                             | 10  | 2,9  |
| Outros                                                | 27  | 7,9  |
| <b>Tempo de espera (em minutos)</b>                   |     |      |
| 1-5                                                   | 14  | 4,1  |
| 6-15                                                  | 27  | 7,8  |
| Acima de 15                                           | 241 | 69,9 |
| Não souberam estimar o tempo                          | 63  | 18,2 |
| <b>Preparação dos profissionais de saúde</b>          |     |      |
| Muito preparados                                      | 28  | 8,1  |
| Preparados                                            | 202 | 58,6 |
| Pouco preparados                                      | 99  | 28,7 |
| Não são preparados                                    | 15  | 4,3  |
| Não respondeu                                         | 1   | 3,0  |

Fonte:<sup>13</sup> (n = 345).

nas UAPS eram realizados por agendamento prévio. A maioria (70%) dos usuários considera que os profissionais estão preparados para desempenhar suas funções (tabela 2).

Na análise sobre o cuidado humanizado dos usuários em relação aos funcionários evidenciou-se que a maioria está satisfeita com o atendimento desses funcionários, sendo que «respeito e educação» é o aspecto mais importante nesta avaliação. Um terço deles considera que foi bem acolhido. Verificou-se uma insatisfação dos usuários quanto à «rapidez no atendimento» (34,5%). Na análise dos usuários em relação aos profissionais de saúde, observou-se uma proporção de «muito satisfeito» para «respeito e educação» (27,5%) e «atenção» (25,5%). Também se verificou uma proporção menor de usuários insatisfeitos quanto à «rapidez no atendimento» (19,9%), conforme a tabela 3.

## Discussão

O método empregado possibilitou um estudo sobre o cuidado humanizado em UAPS, a partir de uma amostra de usuários que procuram atendimento nessas UAPS. O estudo

**Tabela 3 – Visão dos usuários da atenção primária à saúde sobre o cuidado humanizado prestado por funcionários e profissionais de saúde**

| Cuidado humanizado            | Muito satisfeito n (%) | Satisfeito n (%) | Insatisfeito n (%) | Muito insatisfeito |
|-------------------------------|------------------------|------------------|--------------------|--------------------|
| <i>Funcionários</i>           |                        |                  |                    |                    |
| Respeito e educação           | 33 (9,6)               | 216 (62,6)       | 73 (21,2)          | 23 (6,7)           |
| Atenção                       | 27 (7,8)               | 202 (58,6)       | 86 (24,9)          | 30 (8,7)           |
| Interesse                     | 24 (7,0)               | 176 (51,0)       | 107 (31,0)         | 38 (11,0)          |
| Rapidez no atendimento        | 19 (5,5)               | 142 (41,2)       | 119 (34,5)         | 65 (18,8)          |
| Repasse de informação         | 28 (8,1)               | 178 (51,6)       | 98 (28,4)          | 41 (11,9)          |
| <i>Profissionais de saúde</i> |                        |                  |                    |                    |
| Respeito e educação           | 95 (27,5)              | 219 (63,5)       | 24 (7,0)           | 6 (1,7)            |
| Atenção                       | 88 (25,5)              | 213 (61,7)       | 34 (9,9)           | 10 (2,9)           |
| Interesse                     | 60 (17,4)              | 210 (60,9)       | 55 (15,9)          | 20 (5,8)           |
| Rapidez no atendimento        | 61 (17,7)              | 195 (56,5)       | 66 (19,1)          | 23 (6,7)           |
| Repasse de informação         | 64 (18,6)              | 217 (62,9)       | 46 (13,3)          | 18 (5,2)           |

Fonte:<sup>13</sup> (n = 345).

de Viana et al.<sup>17</sup> reconhece a ampliação da rede de atenção primária através da acessibilidade geográfica, garantindo confiabilidade das informações analisadas. Percebe-se que o acesso e o acolhimento como construção do cuidado integral constituem-se elementos de importância para gestão e avaliação dos serviços<sup>18</sup>.

A utilização dos serviços de saúde por mulheres pobres condiz com o descrito na literatura<sup>19</sup>. O estudo aponta que pessoas de nível socioeconômico mais baixo utilizam mais os serviços de saúde por terem mais acesso<sup>19</sup>. A faixa etária de maior proporção que utiliza os serviços de saúde foi menor quando comparada com outro autor<sup>20</sup>. Os idosos com maior idade do estudo apresentaram uma frequência baixa de utilização dos serviços.

A satisfação do usuário está diretamente ligada ao atendimento médico, independentemente da localização ou dos recursos disponíveis pela UAPS. A procura pelo atendimento médico revela que o modelo de atenção primária à saúde no Brasil ainda continua centrado na consulta médica e na abordagem da doença<sup>21</sup>, mesmo assim, reconhece-se a existência de um novo modelo de atenção primária à saúde, voltado para a ESF, onde novas práticas de saúde podem ser desenvolvidas para aproximar o usuário do profissional de saúde.

O cuidado humanizado e a satisfação do usuário estão vinculados ao acolhimento dos funcionários e dos profissionais de saúde. Na perspectiva do usuário, qualidade da atenção, respeito e educação, da parte de funcionários administrativos e de saúde, são indicadores do desejo por um relacionamento médico/paciente sensível e humano<sup>21</sup>.

### Considerações finais

Como resultado da análise feita é cabível indicar algumas recomendações, enquanto eventuais diretrizes para o aperfeiçoamento das políticas de humanização em saúde, a

partir do caso estudado. O cuidado humanizado, reconhecido como relacionamento profissional sensível, atencioso e competente, deve ser objeto de incentivo através de ações e programas institucionais. A avaliação permanente da política de humanização deve ser estimulada de modo a auxiliar nos mecanismos de qualificação e eficácia da atenção e da gestão. A valorização de práticas comunitárias em saúde (rodas de conversa, grupos de acolhimento, oficinas) podem se tornar aliados na efetivação dos serviços e programas de humanização. Estratégia relevante constitui a intensificação das políticas de capacitação dos servidores, favorecendo a participação e o compromisso entre os sujeitos envolvidos.

Finalmente, a satisfação dos usuários deve considerar diversas variáveis (respeito, educação, interesse, rapidez no atendimento, disponibilidade de medicamentos, atendimento médico) que atuam na qualidade dos serviços e no aprimoramento da humanização.

### Financiamento

Este artigo é resultado de pesquisa financiada pela Rede de Observatórios de Recursos Humanos em Saúde/ObservaRH CETREDE/UFC/UECE, Ministério da Saúde e Organização Pan-americana de Saúde (OPAS).

### Conflito de interesses

Os autores declaram não haver conflito de interesses.

### Agradecimentos

Agradecemos à Secretária Municipal de Saúde de Fortaleza, que viabilizou a realização deste estudo.

**Anexo 1.**

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ  
Grupo de pesquisa Educação e Saúde Coletiva  
ROREHS / MS / OPAS / PMF

Pesquisa: EM BUSCA DO HUMANO: AVALIAÇÃO DO HUMANIZA SUS EM AÇÕES MUNICIPAIS DE SAÚDE  
FORMULÁRIO PARA USUÁRIOS DA USF

| 1 – IDENTIFICAÇÃO DE CONTROLE | CÓDIGO     |
|-------------------------------|------------|
| 1) N° de identificação        | NI         |
| 2) Data da entrevista         | DATA       |
| 3) Entrevistador(a)           | ENTREVISTA |
| 4) Regional                   | REGIONAL   |
| 5) Unidade de Saúde           | USF        |

  

| 2 – INFORMAÇÃO GERAL DO(A) ENTREVISTADO(A)                                                                                                                                    |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 6) Sexo: Feminino=1 ( ) Masculino=2 ( )                                                                                                                                       | SEXO     |
| 7) Qual a sua idade?                                                                                                                                                          | IDADE    |
| 8) Em que o(a) senhor(a) trabalha?                                                                                                                                            | TRABALHO |
| 9) Qual seu estado civil?<br>Solteiro(a)=1 ( ) Casado(a)=2 ( ) Separado(a)=3 ( ) Divorciado(a)=4 ( )<br>Desquitado(a)=5 ( ) Vive com o(a) companheiro(a)=6 ( ) Viúvo(a)=7 ( ) | CIVIL    |
| 10) Qual foi o curso mais elevado que o(a) senhor(a) completou na escola?                                                                                                     | CURSO    |
| 11) Quantas pessoas moram em sua casa?                                                                                                                                        | PEMORAM  |
| 12) Quantas pessoas trabalham?                                                                                                                                                | PETRALHO |
| 13) Quanto é a sua renda por mês? (Caso trabalhe)                                                                                                                             | RENDAMES |
| 14) Quanto é a renda da sua família?                                                                                                                                          | REDAFAMI |

  

| 3 – DEMANDAS E QUALIDADE DOS SERVIÇOS                                                                                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 15) Quais os três serviços que você mais procura nesta Unidade de Saúde?<br>Atendimento Médico=1 ( ) Dentista=2 ( ) Sala de Preparo (Curativos, vacina e aerossol)=3 ( )<br>Farmácia=4 ( ) Outros=5 ( ): _____ | PROCURA   |
| 16) Que tipo de serviço você está procurando hoje?                                                                                                                                                             | TIPO      |
| Caso tenha indicado o serviço,<br>17) O(a) Sr(a) já foi atendido(a) hoje neste serviço? Sim=1 ( ) Não=2 ( )                                                                                                    | FOIATENDI |
| A resposta "sim", passe para a questão seguinte e a resposta "não" pule para questão nº22                                                                                                                      |           |
| 18) Quanto tempo levou para ser atendido neste serviço?                                                                                                                                                        | TEMPO     |
| 19) O(a) Sr(a) sabe o nome do profissional que lhe atendeu? Sim=1 ( ) Não=2 ( ) Não lembro=3 ( )                                                                                                               | NOMEPRO   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 20) O(a) Sr(a) considera que:<br>Demorou muito=1 ( ) Demorou=2 ( ) Demorou pouco=3 ( ) Não demorou=4 ( )                                                                                                                                                                      | ATENCON     |
| 21) Com isso o(a) Sr(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                                        | ATENSENTE   |
| 22) Dentre os serviços abaixo, dê uma nota entre 0 e 10 quanto à <u>qualidade</u> de cada um deles:                                                                                                                                                                           |             |
| <b>SERVIÇOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Nota</b> |
| Marcação de consulta                                                                                                                                                                                                                                                          | MARCACON    |
| Atendimento dos funcionários                                                                                                                                                                                                                                                  | ATENDIFUN   |
| Atendimento dos profissionais de saúde                                                                                                                                                                                                                                        | ATENDIPRO   |
| Recebimento de medicamentos                                                                                                                                                                                                                                                   | RECEBIME    |
| Organização da fila                                                                                                                                                                                                                                                           | ORGANIZA    |
| Encaminhamento de exames                                                                                                                                                                                                                                                      | ENCAMINA    |
| Visitas das equipes do PSF                                                                                                                                                                                                                                                    | VISITPSF    |
| Todos os serviços oferecidos                                                                                                                                                                                                                                                  | TODOS       |
| 23) Para o(a) Sr.(a) os profissionais que trabalham nesta Unidade de Saúde são:<br>Muito preparados=1 ( ) Preparados=2 ( ) Pouco preparados=3 ( ) Não são preparados=4 ( )                                                                                                    | PROFTRAB    |
| 24) Com relação ao <u>modo de organização</u> dos serviços desta Unidade de Saúde, o(a) Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                 | MODORG      |
| 25) Quem são os responsáveis pela qualidade dos serviços dessa Unidade de Saúde?<br>Os funcionários=1 ( ) Os profissionais de saúde=2 ( )<br>A Coordenação da Unidade de Saúde=3 ( ) A Regional da Prefeitura=4 ( )<br>A Secretaria de Saúde de Fortaleza=5 ( ) Outros=6 ( ): | RESPQUALI   |

## 4 – INFRA-ESTRUTURA DA UNIDADE DE SAÚDE

|                                                                                                                          |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 26) Dê uma nota entre 0 e 10 quanto à infra-estrutura desta Unidade de Saúde:                                            |             |
| <b>RESPONSÁVEIS</b>                                                                                                      | <b>Nota</b> |
| Limpeza dos espaços                                                                                                      | LIMPEZA     |
| Conforto do ambiente                                                                                                     | CONFORTO    |
| Equipamentos em funcionamento                                                                                            | EQUIPFUN    |
| Silêncio                                                                                                                 | SILENCIO    |
| Privacidade do consultório                                                                                               | PRIVACI     |
| Sinalização de salas e consultórios                                                                                      | SINALIZA    |
| Espaço para recreação                                                                                                    | ESPACO      |
| Aparência da Unidade                                                                                                     | BOAPARE     |
| Segurança                                                                                                                | SEGURA      |
| Outros:                                                                                                                  | OUTROS      |
| 27) O local é bem sinalizado para o(a) Sr.(a) encontrar o serviço que procurou?<br>Sim=1 ( ) Não=2 ( ) Não percebi=3 ( ) | BEMSINAL    |

## 5 – GESTÃO DA UNIDADE DE SAÚDE

|                                                                                                                                                                                |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 28) O(a) Sr.(a) conhece o trabalho da Coordenação desta Unidade de Saúde?<br>Sim=1 ( ) Não=2 ( ) Não sei=3 ( )                                                                 | CONHECE  |
| 29) Se sim, o trabalho da Coordenação desta Unidade pode ser considerado:<br>Muito bom=1 ( ) Bom=2 ( ) Regular=3 ( ) Ruim=4 ( ) Péssimo=5 ( )                                  | TRABACON |
| 30) O(a) Sr.(a) tem facilidade de contato direto com a Coordenação desta Unidade de Saúde para dar <u>opiniões ou fazer reclamações</u> ?<br>Sim=1 ( ) Não=2 ( ) Não sei=3 ( ) | CONTATO  |
| 31) O(a) Sr.(a) é acompanhada por alguma equipe de saúde da família?<br>Sim=1 ( ) Não=2 ( ) Não sei=3 ( )                                                                      |          |
| 32) Se sim, o(a) Sr(a) está satisfeito com o trabalho dessa equipe de Saúde da Família?<br>Sim=1 ( ) Não=2 ( ) Não sei=3 ( )                                                   | SATISFE  |
| 33) Se sim, dê uma nota entre 0 e 10 para esta equipe:                                                                                                                         | NOTAGE   |

## 6 – RELACIONAMENTO E PARTICIPAÇÃO

|                                                                                                                                                               |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 34) Esta Unidade de Saúde oferece serviços para que <i>reclamações e dúvidas sejam informadas</i> ?<br>Sim=1 ( ) Não=2 ( ) Não sei=3 ( )                      | INFORMA  |
| 35) Se sim, como o Sr.(a) faz?<br>Direto no balcão=1 ( ) Caixa de sugestão=2 ( )<br>Faz recado=3 ( ) Outro=4 ( )                                              | COMINF   |
| 36) Quando o(a) Sr(a) buscou informações sobre os serviços o que sentiu?<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( ) | BUSCA    |
| 37) O(a) Sr(a) conhece alguma atividade desenvolvida aqui com a participação da comunidade?<br>Sim=1 ( ) Não=2 ( ) Não sei=3 ( )                              | CONHECO  |
| 38) Se sim, qual(is)?                                                                                                                                         | SCONHEC  |
| 39) O(a) Sr(a) participa de alguma das atividades? Sim=1 ( ) Não=2 ( ) Não sei=3 ( )                                                                          | PARTICIP |
| 40) Se sim, qual(is)?                                                                                                                                         | SPARTICI |

## 7 – CUIDADO HUMANIZADO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 41) Em relação ao <u>respeito e educação</u> por parte dos funcionários, o Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                                   | FRESPEDU    |
| 42) Em relação à <u>atenção</u> por parte dos funcionários, o Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                                                | FATENCAO    |
| 43) Em relação à <u>rapidez</u> por parte dos funcionários, o Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                                                | FRAPIDEZ    |
| 44) Em relação ao <u>interesse</u> por parte dos funcionários, o Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                                             | FINTERES    |
| 45) Em relação ao <u>repasso de informações</u> por parte dos funcionários, o Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                                | FREINFOR    |
| 46) Em relação ao <u>respeito e educação</u> por parte dos profissionais de saúde, o Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                         | PSRESPEDU   |
| 47) Em relação à <u>atenção</u> por parte dos profissionais de saúde, o Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                                      | PSATENCAO   |
| 48) Em relação à <u>rapidez</u> por parte dos profissionais de saúde, o Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                                      | PSRAPIDEZ   |
| 49) Em relação ao <u>interesse</u> por parte dos profissionais de saúde, o Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                                   | PSINTERES   |
| 50) Em relação ao <u>repasso de informações</u> por parte dos profissionais de saúde, o Sr.(a) se sente:<br>Muito satisfeito=1 ( ) Satisfeito=2 ( ) Pouco Satisfeito=3 ( ) Insatisfeito=4 ( )                                                                                                                                      | PSREINFOR   |
| 51) O(a) Sr.(a) já sofreu algum tipo de discriminação e/ou preconceito nesta Unidade de Saúde?<br>Sim=1 ( ) Não=2 ( ) Não lembro=3 ( )                                                                                                                                                                                             | DISCPREC    |
| 52) Se sim, qual o tipo?<br>Enfermidade=1 ( ) Cor/etnia=2 ( )<br>Situação financeira=3 ( ) Orientação sexual=4 ( ) Outros=5 ( ):                                                                                                                                                                                                   | SIMDISCPREC |
| 53) O que o (a) Sr.(a) acha <u>importante</u> no atendimento do profissional de saúde?<br>Ser ouvido pelo profissional e falar o que quiser=1 ( ) Compreender as orientações dadas=2 ( )<br>Sentir competência por parte do profissional=3 ( ) Ser bem acolhido pelo profissional=4 ( )<br>Sentir-se bem aceito=5 ( ) Outro=6 ( ): | IMPROFIS    |

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Hemingway A. Can humanization theory contribute to the philosophical debate in public health? *Public Health*. 2012;126:448-53.
- Maestre BR. Para la humanización de la atención sanitaria: los cuidados paliativos como modelo. *Med Paliat*. 2013;20:19-25.
- Fagerlind H, Ring L, Brulde B, Feltelius N, Lindblad AK. Patients' understanding of the concepts of health and quality of life. *Patient Educ Couns*. 2010;78:104-10.
- Schuster MA, McGlynn EA, Brook RH. How good is the quality of health care in the United States? *Milbank Q*. 2005;83:843-95.
- Choudhry NK, Fletcher RH, Soumerai SB. Systematic review: The relationship between clinical experience and quality of health care. *Ann Intern Med*. 2005;142:260-73.
- Deslandes SF. Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar. *Cien Sau Coletiva*. 2004;9:7-14.
- Motta MG. Cuidado humanizado no ensino de enfermagem. *Rev Bras Enferm*. 2004;57:758-60.
- Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Pré-natal e puerpério: atenção qualificada e humanizada: manual técnico. Brasília: Ministério da Saúde; 2006.
- Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Programa nacional de humanização da assistência hospitalar. Brasília: Ministério da Saúde; 2001.

10. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Humaniza SUS. Humanização: política nacional de humanização: documento para discussão. Brasília: Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Ministério da Saúde; 2010 [consultado 21 Jan 2010]. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus.pdf>
11. Souza ECF, Vilar RLA, Rocha NSPD, Uchoa AC, Rocha PM. Acesso e acolhimento na atenção primária: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. *Cad Saúde Pública*. 2008;24 Sup:100-16.
12. Alves VS. Um modelo de educação em saúde para o programa saúde da família: pela integralidade da atenção e reorientação do modelo assistencial. *Interface*. 2005;9:39-52.
13. Secretaria de Planejamento e Gestão. Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará. Anuário Estatístico do Ceará. Fortaleza: Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará; 2010 [consultado 11 Jan 2012]. Disponível em: <http://www2.ipece.ce.gov.br/publicacoes/anuario/anuario2010/index.htm>
14. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística; 2010. p. 98-137.
15. Secretaria Municipal de Saúde. Estratégia saúde da família. Fortaleza: Secretaria Municipal de Saúde; 2010 [consultado 10 Jan 2011]. Disponível em: [http://www.sms.fortaleza.ce.gov.br/sms\\_v2/redes\\_atencaoBasica\\_PSF.asp](http://www.sms.fortaleza.ce.gov.br/sms_v2/redes_atencaoBasica_PSF.asp)
16. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 196/96 de 10 de outubro de 1996. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília: Ministério da Saúde; 1996.
17. Viana ALA, Heimann LS, Lima LD, Oliveira RG, Rodrigues SH. Mudanças significativas no processo de descentralização do sistema de saúde no Brasil. *Cad Saúde Pública*. 2002;18 Sup:139-51.
18. Vegda K, Nie JX, Wang L, Tracy CS, Moineddin R, Upshur RE. Trends in health services utilization, medication use, and health conditions among older adults: A 2-year retrospective chart review in a primary care practice. *BMC Health Serv Res*. 2009;9:217.
19. Fernandes LC, Bertoldi AD, Barros AJD. Utilização dos serviços de saúde pela população coberta pela Estratégia de Saúde da Família. *Rev Saúde Pública*. 2009;43:595-603.
20. Silva JM, Caldeira AP. Modelo assistencial e indicadores de qualidade da assistência: percepção dos profissionais da atenção primária à saúde. *Cad Saúde Pública*. 2010;26:1187-93.
21. Samico I, Hartz ZMA, Felisberto E, Carvalho EF. Atenção à saúde da criança: uma análise do grau de implantação e da satisfação de profissionais e usuários em dois municípios do estado de Pernambuco, Brasil. *Rev Bras Saúde Mater Infant*. 2005;5:229-40.