



FACULDADE DO VALE DO RIO ARINOS.  
JUARA – MT  
2020

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO OFERTADO PELA  
UFS**

**GEOVANI DIAS DE OLIVEIRA  
JOSIMAR RIBEIRO SCHMOELLER  
YASMIN TEREZA CORREIA DA ROCHA**

**JUARA  
2020**



FACULDADE DO VALE DO RIO ARINOS.  
JUARA – MT  
2020

GEOVANI DIAS DE OLIVEIRA  
JOSIMAR RIBEIRO SCHMOELLER  
YASMIN TEREZA CORREIA DA ROCHA

## QUALIDADE DO ATENDIMENTO OFERTADO PELA UFS

*Artigo de revisão apresentado à Iniciação Científica da  
Faculdade do Vale do Rio Arinos, como requisito  
Parcial para à manutenção da bolsa acadêmica.*

ORIENTADOR (A): Prof. Me. Diógenes Alexandre da Costa Lopes.

**JUARA**  
**2020**

## RESUMO

Com o passar do tempo o atendimento do sistema único de saúde não vem tendo uma boa avaliação segundo os pacientes atendidos, com uma das maiores queixas sendo o tempo de espera em algumas unidades de atendimento. Este artigo tem como objetivo relatar alguns pontos do programa do Sistema Único de Saúde (SUS), que vem melhorando como as pesquisas de avaliação dos locais, com um questionário simples mas eficaz para que assim possa encontrar um meio de diminuir os índices de reclamações dos serviços prestados pela unidade e profissionais, visando melhorar atendimento especializado de cada unidade básica de saúde. Método utilizado para a realização deste artigo científico, foi de pesquisa bibliográfica, onde foi realizado uma busca de vários autores, para que assim pudéssemos chegar em algum consenso com relação a atendimento ofertado pelas ufs e o atendimento dos profissionais, foi escolhida a base do SCIELO para a escolha dos artigos científicos.

**Descritores:** atendimento ofertado por profissionais da ufs, atendimento básico.

## INTRODUÇÃO

O Programa de Saúde da Família – PSF (atualmente conhecido como Unidade de Saúde da Família – USF), foi adotado pelo ministério da saúde em 1994 e possui como determinante central realizar a criação de vínculos – de compromisso e responsabilidade – entre os profissionais atuantes da USF com a população da comunidade onde a unidade está localizada (ARAÚJO & ASSUNCAO, 2004).

Silvestre e Costa Neto (2003) apontam alguns dos compromissos que estes profissionais devem cumprir para com a comunidade atendida pela USF: *reconhecer a saúde como um direito da cidadania, humanizando as práticas de saúde; prestar assistência universal, integral, equânime, contínua e resolutiva e de boa qualidade à população; identificar fatores de riscos aos quais a população está exposta; estimular a organização da comunidade para o efetivo exercício do controle sócio.*

Desta forma, ressaltamos que seria de responsabilidade destes profissionais conhecer o melhor possível o ambiente em que a população de sua abrangência está

inscrida, identificando assim a realidade das famílias (considerando aspectos físicos, mentais, demográficos e sócias) que moram no perímetro de atuação da USF em que trabalham (SILVESTRE & COSTA NETO, 2003).

Estas identificações do contexto e ambiente familiar, são comumente realizados através das ações do ACS (Agente Comunitário da Saúde). Os dados normalmente são colhidos durante as visitas domiciliares dos mesmos, onde possuem a oportunidade de conhecer os agravos que ultrajam a população, esse conhecimento acontece por meio de percepção do ambiente ou até mesmo sendo relatados pelas pessoas que receberam a visita do ACS (ARAUJO & ASSUNCAO, 2004).

Após a coleta destes dados, o ACS volta a USF e posteriormente retorna à residência contendo orientações ou atividades que buscam solucionar os problemas relatados, atuando assim como um mediador na promoção da saúde em determinados casos. Outras ações que em são promovidas durante alguns períodos trata-se da realização de atividades voltadas para o campo educativo sobre comportamentos que geram riscos, mas que são passíveis de mudanças pela própria população, como o hábito de ingerir bebida alcoólica em excesso, higiene pessoal e alguns outros temas (ARAUJO & ASSUNCAO, 2004).

Vemos então o papel de atuação do ACS dentro da promoção da saúde, mas é de suma importância identificar a opinião da população sobre a qualidade do serviço recebido pelos profissionais atuantes das USF's da região, sendo não somente o atendimento do ACS, mas também a qualidade do serviço prestado desde a recepção até mesmo ao atendimento dentro da USF.

## **MÉTODOLOGIA**

Foi realizado uma pesquisa através da revisão narrativa da literatura, baseada em evidências vivenciadas pelos autores. No âmbito da realização de revisões integrativas da literatura. A pesquisa dos artigos fora realizada no banco de dados Scientific Electronic Library Online (SCIELO). Os critérios de inclusão foram idiomas português, e pesquisa dentro do território brasileiro pesquisa em atuação do agente comunitário de saúde na promoção da saúde e na prevenção de doenças.

## RESULTADOS

Nesta revisão foram incluídos três artigos científicos, os quais estavam disponíveis na base de dados do SCIELO, com o sentido de mostrar o resultado obtido com o artigo.

## DISCUSSÃO

Os pontos normalmente mais bem avaliados são: assistência clínica; confidencialidade e direito a informações; dimensões relacionadas a profissional-usuário. Já em contrapartida, encontramos alguns fatores que são mal avaliados pelos pacientes, sendo eles: acessibilidade e desenvolvimento de atividades comunitárias. Ressaltamos ainda que parte dos pacientes possuem uma maior insatisfação com tempos de espera no processo de agendamento de consulta especializada e realização da mesma (SANTIAGO, 2013). Tendo isso em vista, nota-se a importância das avaliações de qualidade em todos os setores, dentre eles destaca-se o da saúde em geral, mas ainda especificamente na área pública e de setores de atenção básica, como a situação de UBS.

## CONCLUSÃO

Com essas pesquisas são de muita importância para a manutenção e melhora do nosso sistema único de saúde, visando a melhoria dos atendimentos nas unidades básicas de saúde do nosso país melhorando a qualidade dos serviços prestados para a população, não só a nível municipal como também a nível nacional. Dentro de todos os setores das unidades devido a isto, busca-se então realizar uma medida de avaliação de atendimento que possa dar voz aos habitantes desta localidade sobre a qualidade do atendimento deste setor em específico.

## BIBLIOGRAFIA

ARAUJO, Maria Rizeide N  
egreiros; ASSUNCAO, Raquel Silva. **A atuação do agente comunitário de saúde na promoção da saúde e na prevenção de doenças**. Rev. bras. enferm., Brasília , v. 57, n.



I, p. 19-25, Feb. 2004. Disponível em  
<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S003471672004000100004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003471672004000100004&lng=en&nrm=iso)>. Acessado em 27 setembro 2020.

SANTIAGO, Renata Florêncio et al. **Qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife: a percepção dos usuários.** Ciênc. Saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 35-44, jan. 2013. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232013000100005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013000100005&lng=en&nrm=iso)>. Acessado em 27 setembro 2020.

SILVESTRE, Jorge Alexandre; COSTA NETO, Milton Menezes da. **Abordagem do idoso em programas de saúde da família.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 19, n. 3, p. 839-847, junho 2003. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2003000300016&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2003000300016&lng=en&nrm=iso)>. Acessado em 27 setembro 2020.