

Satisfação do usuário do sistema estadual de transporte em saúde de Minas Gerais ¹

Antônio Jorge de Souza Marques

Especialista em Sistemas de Saúde pela Fundação Oswaldo Cruz,
Secretário de Estado da Saúde de Minas Gerais.

Marta de Sousa Lima

Especialista em Políticas e Gestão de Saúde;
Chefe de Gabinete da Secretaria Estadual de Saúde – SES/MG e Coordenadora do Sistema Estadual de Transporte em Saúde – SETS/MG

RESUMO: Este estudo avaliou a satisfação dos usuários do Sistema de Transporte em Saúde - SETS, da Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais. O objetivo era obter uma descrição global do nível de satisfação dos usuários quanto à infra-estrutura do sistema, assim como ao atendimento da equipe e sua relação com o usuário. O instrumento utilizado foi composto por 10 questões relativas à satisfação em diferentes aspectos, tais como pontualidade, limpeza do veículo e orientações fornecidas pela equipe. Foram aplicados 632 questionários, sendo 74,7 % (N=472) referentes à Microrregião de Ponte Nova, e 25,3% (N=160), à de São João Del Rey. Os resultados indicaram um alto nível de satisfação em todos os aspectos estudados. No entanto, não foi constatada diferença estatística significativa entre fatores relativos à satisfação e frequência de uso do sistema de transporte.

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação; Satisfação do usuário; Transporte em saúde.

ABSTRACT: This study evaluated user satisfaction of Transportation System in Healthcare - SETS, from Health Department of Minas Gerais. The objective was to obtain an overall description of the level of user satisfaction about the infrastructure of the system, as well as the level of attendance of staff on user. The survey was composed of 10 questions concern the satisfaction about different aspects such as punctuality, cleanliness of the vehicle and guidance provided by the staff. A 632 questionnaires were applied, 74.7% (N = 472) concerning Ponte Nova and 25.3% (N = 160), São João Del Rey microrregions. The results indicated a high level of satisfaction in all aspects. However, we found no statistically significant difference between factors related to satisfaction and frequency of transportation use.

KEYWORDS: Evaluation; User satisfaction; Transportation health.

¹ O presente trabalho dá continuidade aos trabalhos já publicados nos livros: Choque de Gestão na Saúde em Minas Gerais, organizado por Antônio Jorge de Souza Marques et. al. – Belo Horizonte – Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais, 2009. 324p. no Capítulo X: Sistema Estadual de Transporte – , pp. 199-207,; e no livro 'As Redes de Atenção à Saúde' de autoria de Eugênio Vilça Mendes – Belo Horizonte:ESP-MG 2009, 848p.Capítulo 3, pp. 242-256.

1. INTRODUÇÃO

O desenvolvimento de modelos de satisfação setorial ainda é prematuro no Brasil. No entanto, estudos realizados em outros países apontam que a incorporação do usuário na avaliação constitui um indicador sensível da qualidade do serviço prestado e está relacionado à sua melhor adequação.

Sendo assim, avaliar a satisfação do usuário mostra-se relevante no atendimento das diversas demandas dos sistemas públicos de saúde, assim como na adaptação dos serviços e uma maior democratização dos mesmos. Tais aspectos podem levar ainda, a uma mudança na relação entre usuário e serviço, com reflexos na adesão às medidas de prevenção e tratamento disponíveis aos usuários. Tendo em vista tais argumentos, considera-se a necessidade do desenvolvimento de pesquisas que avaliem a relação do usuário com os serviços oferecidos no âmbito da saúde pública, como parte das estratégias de adequação e qualidade dos mesmos.

É neste sentido que o presente artigo¹ aborda a satisfação dos usuários do Sistema Estadual de Transporte em Saúde – SETS - da Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais. Assim, o presente artigo tem como objetivo obter uma descrição global do nível de satisfação dos usuários quanto à infra-estrutura do sistema, assim como ao atendimento da equipe e sua relação com o usuário.

Este sistema pode ser descrito como uma operação logística, pois funciona segundo um planejamento de integração de vários municípios de diferentes regiões do Estado, e engloba tanto o transporte de pacientes eletivos, como o transporte de resíduos de serviços de saúde. O SETS tem financiamento *bipartite*, ou seja, recursos para investimentos, tais como aquisição de microônibus, caminhão-baú, equipamentos de informática e de monitoramento, *softwares* e consultorias são de responsabilidade da SES/MG, enquanto que o custeio do serviço é de responsabilidade dos municípios.

O transporte de usuários por meio do SETS tem representado uma redução de até 70% nos gastos do município com relação a este serviço. Além disto, favorece uma diminuição significativa no absenteísmo das consultas, o que também tem impacto nos gastos com serviços de saúde. Ainda com relação à importância do SETS para o Estado e municípios de Minas Gerais, deve-se destacar que este tem por objetivo garantir aos usuários um atendimento digno, humanizado e democrático.

Breve discussão sobre a satisfação dos usuários de serviços de saúde no Brasil

Em relação ao termo satisfação, uma das concepções mais freqüentes é aquela relativa às expectativas e à percepção que os usuários têm do serviço prestado: desta maneira, não se aplica o termo propriamente como um conceito, e sim, em relação à percepção dos serviços e à expectativa prévia daqueles que os utilizam. Rossi e Slongo (1998) defendem a idéia de que satisfação é cumulativa, em oposição à distinção entre satisfação específica, isto é, relacionada diretamente a um serviço ou produto específicos. Os autores afirmam então, que satisfação é um constructo abstrato que descreve a experiência total de consumo.

Considera-se ainda, que o conhecimento da satisfação do usuário é uma importante medida de qualidade do atendimento. De acordo com Milan e Trez (2005, p. 3), aspectos relacionados à satisfação de usuários de diferentes modalidades de serviços vêm sendo identificados por estudos que destacam a relação entre níveis mais elevados de satisfação com maior retenção e lealdade por parte desses. Portanto, mensurar o nível de satisfação dos usuários seria uma forma de atender as demandas da população assistida.

Embora haja uma discussão conceitual em torno do termo “satisfação”, alguns estudos e pesquisas indicam que a perspectiva do usuário, isto é, de quem utiliza um determinado serviço ou produto é um aspecto central na avaliação de satisfação. Sugere-se uma análise multideterminada, isto é, pautada em diversas dimensões, como por exemplo, acesso ao local e informações sobre o serviço, qualidade física e organizacional, além da avaliação da relação entre profissionais e usuários. Tendo em vista esta perspectiva, um estudo acerca da qualidade de serviços deve contemplar aspectos relativos tanto à infra-estrutura quanto aos processos específicos do atendimento. Nestes últimos, destaca-se a avaliação feita pelo usuário, o que resultará em diferentes níveis de satisfação.

No que diz respeito aos serviços de saúde, as pesquisas acerca deste tema, principalmente no Brasil, “[...] devem refletir dificuldades nas condições de acesso aos serviços de saúde e devem ser adequadas ao perfil de baixa escolaridade e consciência cívica de seu público” (TREZ; MILAN, 2005, p. 7). Lemme, Noronha e Resende (1991), em uma pesquisa acerca da satisfação do usuário em Hospital Universitário, sugerem que a satisfação mantém estreita relação com o controle de qualidade no atendimento.

Em termos do contexto brasileiro, destaca-se ainda, que a população usuária dos serviços públicos de saúde é de baixa renda. De acordo com o DATA SUS, cerca de 30% da população atendida no ano de 2007 são considerados pobres. Isto representa um número aproximado de cinco milhões e setecentas mil pessoas com renda familiar abaixo de meio salário mínimo. Além dos indicadores socioeconômicos, devem

ser consideradas também, questões geográficas, culturais e estruturais, que ressaltam a fragilidade desta parcela da população em termos de acesso a saúde. Tais indicadores têm, portanto, impacto na relação do usuário com o Sistema Único de Saúde.

2. METODOLOGIA

Este estudo descritivo, acerca da satisfação dos usuários do Sistema Estadual de Transporte em Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais, foi realizado com 632 usuários do sistema, sendo 74,7 % (N=472) referentes à Microrregião de Ponte Nova e 25,3% (N=160), à de São João Del Rey. O cálculo da amostra baseou-se em um levantamento do número de usuários transportados em cada rota nos meses de maio a julho de 2008.

Para a obtenção dos dados, utilizou-se um questionário de 10 questões, elaboradas com as seguintes alternativas de resposta: "Melhor que o esperado", "Satisfeito" e "Insatisfeito". Estas equivaliam a um grau maior ou menor de satisfação em cada aspecto investigado. As questões englobavam itens da infra-estrutura do serviço, isto é, localização dos pontos, pontualidade, limpeza, conforto, e equipamentos - ar condicionado, TV e DVD. O questionário incluía ainda aspectos do atendimento: atenção do motorista ao dirigir, educação no atendimento do usuário, orientações fornecidas pela equipe e respeito pelo usuário.

Todos os usuários que fizeram parte da pesquisa participaram de forma voluntária. Optou-se pelo auto-preenchimento para garantir privacidade e sigilo. Os questionários foram distribuídos por um integrante da equipe responsável pela pesquisa, sendo passadas as instruções e as orientações necessárias ao preenchimento. Os dados foram coletados no período de abril a setembro de 2009. A análise dos dados baseou-se nos dois eixos propostos no questionário: infra-estrutura e atendimento.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em relação à amostra estudada, aproximadamente, 70 % dos usuários são do sexo feminino e 30% do masculino. Dos 632 usuários, 432 são pacientes, o que corresponde a, aproximadamente, 69% da amostra; 164 são acompanhantes e 29, profissionais de saúde, 26% e 5% respectivamente. Quanto à idade, aproximadamente, 24% da amostra encontra-se na faixa de 30 a 39 anos. Da mesma forma, nesta faixa etária está a maioria das mulheres. Já os homens, concentram-se entre 40 a 49 anos. Considerando o grau de instrução, observa-se que a maioria possui ensino fundamental incompleto, isto é, 35% e 22%, aproximadamente, concluíram o ensino fundamental. Quanto aos demais usuários, 24% e 12%, possuem, respectivamente, ensino médio completo e incompleto. Apenas 7% da amostra possuem ensino superior.

A frequência com que os usuários utilizam o SETS pode ser observada na Tabela 1. Esta indica que a maioria já utilizou o transporte mais de duas vezes. Isso pode ser positivo para os resultados de avaliação da satisfação, pois quanto maior a frequência do usuário no serviço, maior seria a probabilidade de identificação de variabilidades da qualidade da oferta deste.

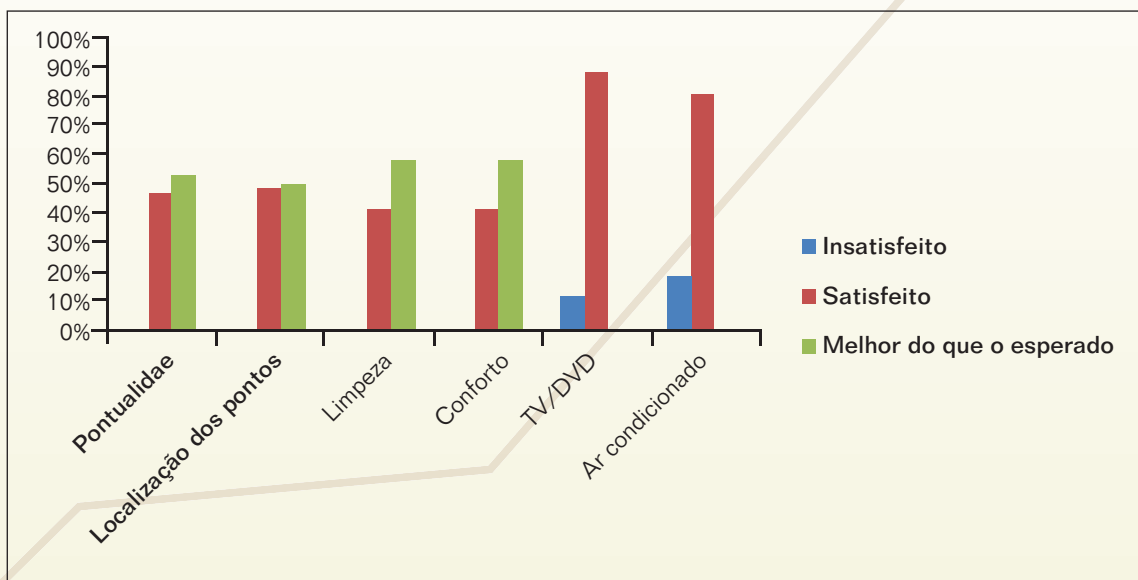
TABELA 1: Frequência de uso

	N	%
Menos de 2 vezes	224.00	36%
2 a 5 vezes	249.00	39%
6 a 9 vezes	69.00	11%
10 a 13 vezes	20.00	3%
Mais de 13 vezes	70.00	11%
Total	632.00	100%

Considerando agora, os itens relativos à satisfação do usuário quanto à infra-estrutura do sistema de transporte, foi detectado um alto nível de satisfação com relação a todos os aspectos avaliados, isto é, localização dos pontos de acesso, pontualidade, conforto, limpeza do veículo e equipamentos disponíveis (ar condicionado, TV e DVD).

Pode-se perceber pela Figura 1 que poucos usuários estão insatisfeitos com aspectos relacionados à infra-estrutura do sistema de transporte do Programa. Com relação à Pontualidade do transporte, aproximadamente 52% marcaram a opção "melhor que o esperado", 47% marcaram 'satisfeitos' e 1% 'insatisfeitos'. Com relação à localização dos pontos de embarque, aproximadamente, 50% marcaram a opção 'melhor que o esperado', 49% marcaram 'satisfeito' e 1% 'insatisfeito'.

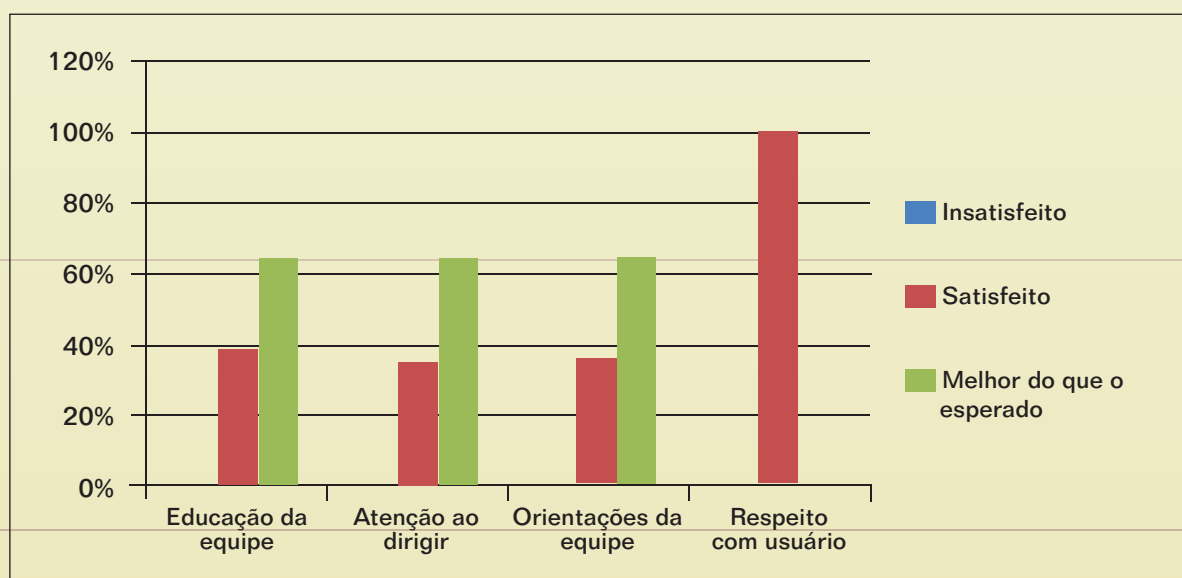
Figura 1 – Satisfação com infra-estrutura do SETS



Com relação às variáveis Limpeza e Conforto, aproximadamente, 58% escolheram a opção 'melhor do que o esperado' e 42% escolheram a opção 'satisfeitos'. Porém, com as variáveis referentes aos equipamentos, o nível de insatisfação é mais destacado: marcaram a opção 'insatisfeito' 12% para a opção TV/DVD e 19% para o ar condicionado. Nessas duas últimas variáveis não houve frequência para a opção 'melhor do que o esperado'.

Em termos do atendimento prestado pela equipe, o número é ainda menor de usuários insatisfeitos, em comparação à infra-estrutura. Os resultados indicam que 64,1% responderam "Melhor que o esperado" quanto à educação da equipe; o mesmo percentual relaciona-se às orientações fornecidas pela equipe. Considerando a atenção do motorista ao dirigir, 64,9% dos usuários informaram que estão muito satisfeitos, isto é, também responderam "Melhor que o esperado". Por fim, a questão relativa à atitude de respeito com o usuário, 99,8% afirmaram "Satisfeitos", ou seja, se sentiram respeitados pela equipe. Na Figura 2, relativa aos itens do atendimento, indica, como visto anteriormente, níveis altos de satisfação. Nos dois gráficos apresentados, é possível observar um índice significativo de respostas "Melhor que o esperado", que no questionário aplicados equivaliam ao nível maior de satisfação.

Gráfico 2 – Satisfação com atendimento ao usuário



Com o objetivo de analisar a relação entre frequência de uso do transporte e os diferentes aspectos da satisfação estudados, foi realizado o teste ANOVA utilizando como fator a frequência de uso e como variáveis dependentes: pontualidade, limpeza do veículo, orientações fornecidas pela equipe, educação na relação com usuários, atenção do motorista ao dirigir, localização dos pontos e conforto. Não foram

encontradas evidências para afirmar que exista diferença significativa, à 5% de significância, entre a satisfação do usuário nos aspectos avaliados considerando-se a frequência de uso do transporte. Em outras palavras, a variação no número de vez que o usuário utiliza o transporte não tem relação direta com a variação de satisfação nos itens avaliados.

Em relação a altos índices de satisfação encontrados, a literatura acerca do tema indica um fenômeno denominado “alta satisfação”, que sugere a relutância do cliente em expressar opiniões negativas. A “alta satisfação” está associada ao *viés de aquiescência* e *de gratidão*. O primeiro, de natureza metodológica, está relacionado à tendência do indivíduo concordar com o primeiro item da escala, independente de seu conteúdo. Já o *viés de gratidão* refere-se à omissão de questionamentos e críticas (ESPERIDIÃO; TREZ, 2006).

O *viés de gratidão* é muito comum em países em desenvolvimento e com grande desigualdade social, como o Brasil. A omissão de questionamento e críticas se dão principalmente em serviços públicos e gratuitos (BERNHART *apud* ESPERIDIÃO; TREZ, 2006).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo foi possível realizar a primeira pesquisa de opinião dos usuários do Sistema Estadual de Transporte em Saúde da Secretaria do Estado de Saúde de Minas Gerais. Em termos gerais, foi observado um nível alto de satisfação em relação aos diferentes aspectos do SETS.

Tais resultados podem estar associados à natureza do serviço, uma vez que a maior parte da população sob análise, ou seja, pacientes, contava, antes da implantação deste sistema, com condições precárias de transporte, ou até mesmo a falta de acesso a esse tipo de serviço. Sendo assim, o fato de ser oferecido um serviço efetivo em comparação ao sistema utilizado antes da implantação do SETS, que atenda à necessidade do usuário de se deslocar para realização de consultas, exames e outros procedimentos que não são oferecidos em seus municípios, pode estar associado aos resultados obtidos.

No entanto, é necessária uma reflexão mais detalhada, para um nível maior de precisão na avaliação da satisfação dos usuários deste tipo de serviço. Deixa-se aqui sugestões para outros estudos que possam analisar mais profundamente os aspectos de satisfação e sendo possível, interligar as possíveis diferenças de satisfação entre o atual serviço, com o serviço oferecido anteriormente a implantação do SETS.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. **Indicadores e Dados Básicos - Brasil - 2008 IDB-2008**. Disponível em: < <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/idb2008/matriz.htm> > Acesso em: 1º maio. 2010.
- ESPERIDIÃO, M.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 10, p. 303-312, 2005.
- ESPERIDIÃO, M.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006.
- LEMME, A. C.; NORONHA, G.; RESENDE, J. B. A Satisfação do Usuário em Hospital Universitário. **Ver. Saúde públ.** São Paulo, v. 25, n. 1, p. 41-46, 1991.
- TREZ, G.; MILAN, G. S. Pesquisa de satisfação: um modelo para planos de saúde. **RAE Eletrônica**, v. 4, n. 2, jul./dez. 2005. Disponível em <<http://www.rae.com.br/eletronica>>. Acesso em: 20 abr. 2010.
- ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o Estado-da-Arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**. v. 2, n. 1, p. 101-125, jan./abr. 1998.



imageshock.us