

# **ANÁLISE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NA CIDADE DE JOÃO PESSOA: uma avaliação na perspectiva de seus usuários**

*Ladjane da Silva Souza  
Evelin da Silva Sarmiento  
Marcia Emilia Rodrigues Neves*

## **INTRODUÇÃO**

Na atual conjuntura brasileira marcada pela consolidação do modelo econômico neoliberal, instálase no Sistema de Proteção Social uma crise que traz entre múltiplas conseqüências, um amplo desmonte social.

Nesse contexto, evidenciam-se dentre outros desdobramentos, os cortes orçamentários e os desvios constantes de recursos destinados às Políticas Sociais, especialmente na Política de Saúde. Como conseqüência tem-se a fragilidade do atendimento e da qualidade dos programas às necessidades da saúde da população.

Partindo desta problemática, insere-se esta pesquisa que visa avaliar a qualidade da Política de Social de Saúde na ótica dos usuários.

## **METODOLOGIA**

Consiste numa pesquisa de campo de tipo avaliativo, a qual encontra-se na fase de coletas de dados em 60 (sessenta) instituições de políticas sociais,

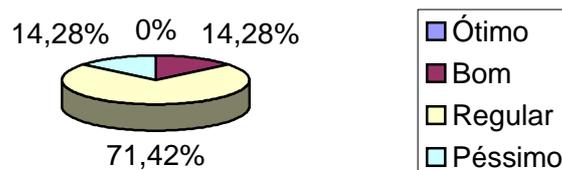
que possuem maior legitimidade junto aos seus usuários, nos níveis governamental, não-governamental e privados na cidade de João Pessoa/PB. E recorre-se a dados quantitativos (gráficos ou tabelas) e qualitativos (análise de conteúdo e entrevistas).

Para tanto, utiliza-se de metodologias qualitativas e quantitativas na fase de coleta de dados a 1.250 (um mil, duzentos e cinquenta) usuários através de entrevistas semi-estruturadas, formulários e na interpretação dos dados mediante perfil dos usuários, tabulação, gráficos, análises de conteúdo e de conjuntura.

### **Apresentação e discussão dos resultados parciais**

#### **GRÁFICO I**

#### **Especificação dos Usuários Entrevistados quanto à opinião sobre os Serviços Prestados pelas Instituições pesquisadas- João Pessoa/PB, 2002.**



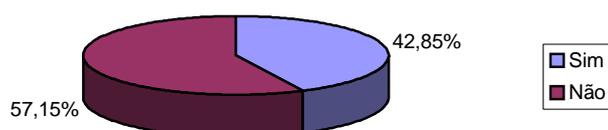
FONTE: PRIMÁRIA

Pela interpretação dos dados da gráfico, constata-se que a parte predominante dos usuários entrevistados 71,42% consideram que os serviços

prestados pelas instituições de saúde são regulares, observa-se 14,28% consideram péssimos e nenhum usuário entrevistado respondeu que os serviços prestados são ótimos, isso porque “além da prática fraudulenta na aplicação dos recursos públicos, evidenciam-se os cortes orçamentários e os desvios de recursos destinados às políticas sociais por parte das esferas governamentais” (Almeida, 2000:5), ficando a população com serviços de má qualidade.

## GRÁFICO II

### Especificação dos Usuários Entrevistados segundo as dificuldades no atendimento às suas necessidades de Saúde. João Pessoa/ PB: 2002

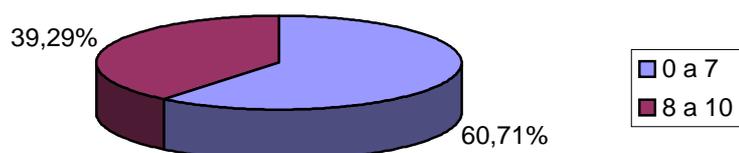


FONTE: PRIMÁRIA

De acordo com os dados apresentados no gráfico acima, comprova-se que 42,85% dos usuários entrevistados responderam que tiveram dificuldades no atendimento dos serviços de Saúde, e 57,14% dos entrevistados responderam que não houve dificuldades no atendimento recebido. Justifica-se este último dado “(...) pelo fato de os usuários terem a sua necessidade de saúde atendida, não exigem nem reivindicam a qualidade do atendimento dos serviços prestados, principalmente ao perceberem que os médicos acertam com a cura da doença, tornando-se gratos por isto.”(FRANÇA,1995:24)

### GRÁFICO III

#### Conceitos Atribuídos ao atendimento das Instituições pelos Usuários Entrevistados- João Pessoa/PB:2002



FONTE: PRIMÁRIA

Este gráfico apresenta que 57,13% dos usuários entrevistados atribuíram a nota de 0 a 10 ao atendimento de suas necessidades de saúde, devido a qualidade do mesmo que deixa à desejar, enquanto 35,71% dos usuários entrevistados atribuíram nota de 8 a 10. Observa-se que este último dado se dá porque “os usuários também percebem que para serem aceitos pelos critérios de elegibilidade e de atenção meritocrática precisam ser ‘aprovados’, e a melhor forma é ser ‘bonzinho’.” (SULZER IN:FRANÇA,1995;70).

## **CONCLUSÃO**

A questão da qualidade dos serviços nas instituições de saúde pública no Brasil envolve muitos fatores, que vão desde os recursos necessários para a manutenção de tais serviços à vontade política daqueles que gerenciam tais serviços.

Comprova-se nesta pesquisa que os Programas de Saúde estão fragilizados tendo como reflexo o mau atendimento e má qualidade. E essa comprovação demonstra o quão distante está a garantia ao cidadão de uma melhor qualidade dos serviços públicos brasileiros.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Atuais Programas de Proteção Social. João Pessoa/PB: UFPB/DSS/MSS/2000 (Projeto de Pesquisa Integrado).

COHN, Amélia. A Saúde como Direito e como Serviço. Cortez: São Paulo, 1991.

COHN, Amélia. Saúde no Brasil, Políticas e Organização de Serviços. Cortez: CEDEC, São Paulo, 1998.

FRANÇA, Adriana Carla Lira Araújo de. A Construção do Perfil dos Usuários do Hospital Universitário “Lauro Wanderley”, segundo a Relação entre a Qualidade dos Serviços Prestados e o Direito de Cidadania. João Pessoa/PB: UFPB/DSS/CSS/1995. (Trabalho de Conclusão de Curso).