



XVII SICTI
Seminário de Iniciação Científica,
Tecnológica e Inovação
X SIMIT
Simpósio de Inovação Tecnológica

**CIÊNCIA e
COOPERAÇÃO
na AMAZÔNIA**
**16 a 19 de
Setembro**
IFPA Campus Bragança

"AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO ESTRATÉGIA EM SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) DO BAIRRO COLORADO: PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS E PROPOSTAS DE MELHORIA"

FERREIRA. Rubenita. F. M¹, LEMKE. Huarley. P²

¹Acadêmico do Curso de Graduação em Engenharia Sanitária e Ambiental; ²Professor da disciplina de Gestão da Qualidade, IFPA, Campus Tucuruí. E-mail autor correspondente: rubenitafarias26@gmail.com

Área de conhecimento/Subárea (03 - Engenharia Sanitária)
ODS vinculado: (03 e 10)

RESUMO: Este estudo investigou a qualidade do Estratégia em Saúde da Família (ESF) localizado no Bairro Colorado, em Tucuruí-PA, a partir da visão dos usuários. A pesquisa ressalta a importância de uma gestão da qualidade eficaz na área da saúde, capaz de corresponder às expectativas da comunidade e estimular melhorias constantes. Para isso, foram utilizadas metodologias qualitativas e quantitativas, com entrevistas estruturadas realizadas por meio de um formulário digital. Os achados revelaram que a maior parte dos entrevistados tem uma avaliação positiva do atendimento, embora tenham sido apontadas áreas que precisam de atenção especial.

PALAVRAS-CHAVE: qualidade do atendimento; atenção primária à saúde; saúde pública.

INTRODUÇÃO

A Gestão da qualidade é um conjunto de princípios e práticas voltados para a melhoria contínua de processos, produtos e serviços, sendo amplamente aplicada em diversos setores, incluindo o sistema de saúde. Oferecer atendimento de qualidade envolve empatia e disposição para auxiliar os pacientes na resolução de suas dificuldades (LINARTEVICH I et al., 2022).

A implementação de melhorias no serviço público de saúde requer uma gestão eficaz e profissionais qualificados, que possuam habilidades técnicas e estejam alinhados com os princípios da humanização (LENZI, 2015). Um ótimo atendimento ao cliente envolve comunicar a disponibilidade e mostrar compreensão para ajudá-lo a encontrar opções para resolver seu problema (BONFIM et al., 2023). Além disso, a globalização e os avanços tecnológicos tornaram os usuários mais exigentes e informados, o que aumentou as expectativas quanto à qualidade do atendimento (ROSENDO, 2016).

Um serviço de saúde eficaz e humanizado não apenas melhora a qualidade de vida da população, mas também contribui para um sistema de saúde mais eficiente. O uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) também tem se mostrado essencial para melhorar o acesso e a qualidade dos serviços, facilitando a comunicação entre profissionais e usuários (ALMEIDA et al., 2022).

Desta forma, a presente pesquisa pretende analisar a percepção dos usuários do Estratégia da Saúde da Família (ESF) do Bairro Colorado, identificando seus pontos fortes e fracos em relação ao atendimento, com a finalidade de sugerir melhorias. Assim, a análise da qualidade da saúde, com base na percepção dos usuários, é fundamental para entender como eles percebem o atendimento recebido, visando atender suas expectativas e impulsionar a melhoria dos serviços.



XVII SICTI
Seminário de Iniciação Científica,
Tecnológica e Inovação
X SIMIT
Simpósio de Inovação Tecnológica

**CIÊNCIA e
COOPERAÇÃO
na AMAZÔNIA**
**16 a 19 de
Setembro**
IFPA Campus Bragança

METODOLOGIA

A pesquisa feita no Estratégia em Saúde da Família (ESF) do Bairro Colorado utilizou-se pesquisa bibliográfica, para o desenvolvimento e fundamentação do estudo. Esse tipo de pesquisa permite ao pesquisador ter acesso ao conhecimento já produzido sobre um tema em específico (BRITO; OLIVEIRA; SILVA, 2021). A obtenção de informações foi por meio de entrevistas. Ela possibilita ao pesquisador obter uma grande quantidade de dados e informações (JÚNIOR; JÚNIOR, 2024). As entrevistas foram conduzidas através do formulário do google com perguntas estruturadas sobre a qualidade do serviço prestado no posto.

ÁREA E ESTUDO

O Estratégia em Saúde da Família (ESF) é localizado em Rua Fernando Guilhon no bairro Jardim Colorado na cidade de Tucuruí no Estado de PA Brasil. No total, 21 pessoas são atendidas diariamente no posto, com a distribuição de 7 fichas em turnos pela manhã, à tarde e à noite.

Imagem 1 – Localização do Bairro Colorado



Fonte (Dados obtidos do Google Earth, 2025)

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa no Estratégia em Saúde da Família (ESF) no bairro Colorado, com 15 entrevistados, indicou uma percepção geral de satisfação dos usuários quanto ao atendimento, embora também destacasse pontos críticos que demandam melhorias.

Ao serem indagados com que frequência utilizam os serviços no Estratégia Saúde da Família (ESF), a maioria dos respondentes (13%) utilizam os serviços do Estratégia Saúde da Família (ESF) uma vez ao ano, indicando sua importância na comunidade, enquanto 87% usam ocasionalmente ou frequentemente, destacando o papel relevante do posto de saúde. No entanto, o uso ocasional ou limitado de alguns usuários levanta questões sobre possível desinformação sobre os serviços ou a percepção de necessidade apenas em emergências. (BONFIM et al., 2023), afirma que um bom atendimento ao cliente envolve comunicar a disponibilidade e mostrar empatia para ajudar na busca de soluções para suas dificuldades.

Em relação ao agendamento de consultas no ESF, todos os entrevistados afirmaram preferir realizá-lo de forma presencial. Esse dado aponta para a necessidade de métodos mais práticos e modernos, como o uso de plataformas digitais, que poderiam facilitar o processo de marcação de consultas. (ALMEIDA et al., 2022), afirma que Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) promovem melhorias no acesso e na



XVII SICTI
Seminário de Iniciação Científica,
Tecnológica e Inovação
X SIMIT
Simpósio de Inovação Tecnológica

**CIÊNCIA e
COOPERAÇÃO
na AMAZÔNIA**
**16 a 19 de
Setembro**
IFPA Campus Bragança

qualidade dos serviços de saúde.

Quanto ao tempo de espera para o atendimento, 73,3% dos participantes relataram que o tempo é longo, o que evidencia um atendimento considerado lento. Por outro lado, 26,7% o classificaram como razoável, indicando a necessidade de aprimorar os processos internos de atendimento. A gestão da qualidade na saúde é fundamental para melhorar os serviços prestados. (LINARTEVICH I et al., 2022).

No que diz respeito ao atendimento recebido, (60%) classificou o atendimento como regular, enquanto (27%) consideram o atendimento bom. Isso pode indicar a necessidade de melhorias no atendimento. Para implementar as mudanças essenciais no serviço público de saúde, é fundamental contar com uma gestão pública dedicada (LENZI, 2015).

PROPOSTA DE MELHORIAS

Para aprimorar o atendimento no Estratégia Saúde da Família (ESF) do Bairro Colorado, propõe-se a implantação de um sistema tecnológico eficiente, incluindo agendamento online e telefônico, capacitação profissional contínua e pesquisas periódicas de feedback.

CONCLUSÕES

O estudo mostra que a maioria dos usuários recebe um atendimento positivo no Posto de Saúde do Bairro Colorado, mas desafios como tempo de espera e agendamento precisam ser enfrentados para melhorar a satisfação do paciente e ter um sistema de saúde eficiente.

Referências

ALMEIDA, E. W. S. et al. Saúde digital e enfermagem: ferramenta de comunicação na Estratégia Saúde da Família. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 35, p. eAPE02086, 29 ago. 2022.

BONFIM, L. N. et al. QUALIDADE NO ATENDIMENTO DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE: UMA REVISÃO DE LITERATURA. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 9, n. 4, p. 371–381, 29 abr. 2023.

BRITO, A. P. G.; OLIVEIRA, G. S. DE; SILVA, B. A. DA. A IMPORTÂNCIA DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA NO DESENVOLVIMENTO DE PESQUISAS QUALITATIVAS NA ÁREA DE EDUCAÇÃO. **Cadernos da FUCAMP**, v. 20, n. 44, 7 abr. 2021.

JÚNIOR, Á. F. DE B.; JÚNIOR, N. F. A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. **Revista Evidência**, v. 7, n. 0, 13 jun. 2024.

LENZI, R. H. K. Avaliação da qualidade do atendimento no hospital regional de Cacoal no entendimento do usuário do Sistema Único de Saúde. 24 jun. 2015.

LINARTEVICH I, V. F. et al. Desafios dos profissionais de saúde no atendimento aos povos indígenas no Brasil – uma revisão. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 16, 2022.

ROSENDO, T. C. G. Qualidade do atendimento nas Unidades Básicas de Saúde: estudo de caso da unidade básica de saúde (UBS) de Santa Luzia do Cariri-PB. 19 out. 2016.