GESTÃO PÚBLICA DA SAÚDE: um estudo sobre o PSF e a UBS no contexto municipal

PUBLIC HEALTH MANAGEMENT: a study on the PSF the UBS in the Municipal Context

GESTIÓN PÚBLICA DE LA SALUD: un estudio sobre el PSF y la UBS en el contexto municipal

ARETUZA CANDEIA DE MELO
Doutora em Recursos Naturais pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campina Grande – PB, Brasil. Professora Associada C da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), Patos-PB, Brasil.
ID Lattes: 3910566629029116
E-mail: aretuzacandeiademelo@servidor.uepb.edu.br

EDUARDA AQUILINO DE FARIAS
Bacharel em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), Patos-PB, Brasil.
E-mail: aquilinof@gmail.com

ALANA CANDEIA DE MELO
Mestre em Regionalização e Análise Regional, Recife-PE, Brasil. Professora efetiva do Centro Universitário UNIFIP e Pró-reitora Acadêmica, Patos-PB, Brasil.
ID Lattes: 1117810387572931
E-mail: acmelopb@gmail.com

ARISTEIA CANDEIA DE MELO
Mestre em Gestão Educacional pela Universidade Internacional de Lisboa, Portugal. Professora efetiva do Centro Universitário UNIFIP, Patos-PB, Brasil.
ID Lattes: 1117810387572931
E-mail: aristeiacandeia@gmail.com

DOI: 10.61223/coopex.v16i1.6350

Submetido: 23/05/2025
Aprovado: 12/05/2025

ISSN 2177-5052

Resumo
Este estudo teve como objetivo identificar os principais desafios enfrentados pela gestão pública em saúde, bem como compreender a percepção de colaboradores e usuários sobre a gestão dos serviços oferecidos pelo Programa Saúde da Família (PSF) e pela Unidade Básica de Saúde (UBS) Marlúcia Gomes de Araújo, no Município de Vista Serrana - PB. A pesquisa adotou uma abordagem quanti-qualitativa, com uma metodologia descritivo-exploratória, e utilizou a pesquisa bibliográfica como base teórica, abordando temas como a gestão pública em saúde, o SUS, e os principais obstáculos da saúde pública no Brasil, que impactam diretamente na qualidade dos serviços prestados no município. Os questionários aplicados a colaboradores e usuários foram elaborados de forma semiestruturada e distribuídos por meio da plataforma Google Forms 2010, com a tabulação dos dados sendo realizada no Google Drive 2010. A entrevista com a secretária de saúde foi conduzida de forma presencial, assim como a coleta das imagens da equipe envolvida neste estudo. Os resultados e a discussão se basearam nas percepções dos usuários sobre os serviços prestados, nas opiniões dos colaboradores acerca da gestão, e na análise dos desafios enfrentados pela administração municipal no gerenciamento da saúde. Com base nos relatos dos funcionários e usuários, evidenciou-se a necessidade de a gestão trabalhar pontos fundamentais como a escuta ativa, a participação da comunidade e a melhoria nos atendimentos, além das dificuldades de financiamento junto aos governos.

Palavras-Chave: Gestão. Pública. Saúde. PSF. UBS. Colaboradores. Serviços.

Abstract
This study aimed to identify the main challenges faced by public health management, as well as to understand the perceptions of collaborators and users regarding the management of services provided by the Family Health Program (PSF) and the Basic Health Unit (UBS) Marlúcia Gomes de Araújo, in the Municipality of Vista Serrana - PB. The research adopted a quantitative-qualitative approach, with a descriptive-exploratory methodology, and used bibliographic research as its theoretical foundation, addressing topics such as public health management, the SUS (Unified Health System), and the main obstacles to public health in Brazil, which directly impact the quality of services provided in the municipality. The questionnaires applied to collaborators and users were designed in a semi-structured format and distributed via the Google Forms platform 2010, with data tabulation carried out on Google Drive 2010. The interview with the Health Secretary was conducted in person, as well as the collection of images of the team involved in this study. The results and discussion were based on the perceptions of users regarding the services provided, the opinions of collaborators about the management, and the analysis of the challenges faced by the municipal administration in managing health. Based on the reports from employees and users, the need for management to focus on key points such as active listening, community participation, and improvements in service delivery was evident, in addition to the difficulties in financing from the government.

Keywords: Management. Public. Health. PSF. UBS. Collaborators. Services.

Resumen
Este estudio tuvo como objetivo identificar los principales desafíos enfrentados por la gestión pública en salud, así como comprender la percepción de colaboradores y usuarios sobre la gestión de los servicios ofrecidos por el Programa de Salud de la Familia (PSF) y la Unidad Básica de Salud (UBS) Marlúcia Gomes de Araújo, en el Municipio de Vista Serrana - PB. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo-cualitativo, con una metodología descriptivo-exploratoria, y utilizó la investigación bibliográfica como base teórica, abordando temas como la gestión pública en salud, el SUS (Sistema

Único de Salud), y los principales obstáculos de la salud pública en Brasil, que impactan directamente en la calidad de los servicios prestados en el municipio. Los cuestionarios aplicados a colaboradores y usuarios fueron elaborados de forma semiestructurada y distribuidos a través de la plataforma Google Forms 2010, con la tabulación de los datos realizada en Google Drive 2010. La entrevista con la secretaria de salud fue realizada de manera presencial, al igual que la recolección de las imágenes del equipo involucrado en este estudio. Los resultados y la discusión se basaron en las percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados, en las opiniones de los colaboradores acerca de la gestión, y en el análisis de los desafíos enfrentados por la administración municipal en la gestión de la salud. A partir de los relatos de los empleados y usuarios, se evidenció la necesidad de que la gestión trabaje en puntos fundamentales como la escucha activa, la participación de la comunidad y la mejora en la atención, además de las dificultades de financiamiento con los gobiernos.

Palabras clave: Gestión. Pública. Salud. PSF. UBS. Colaboradores. Servicios.

Introdução

A saúde pública é um pilar essencial para a qualidade de vida da população, envolvendo não apenas a prevenção de doenças, mas também a promoção do bem-estar físico, mental e social do indivíduo como membro de uma sociedade. No Brasil, o Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado com o objetivo de garantir acesso universal e igualitário a serviços de saúde de qualidade, conforme Beraldo (2020).

Embora o SUS seja considerado um sistema ideal do ponto de vista constitucional, na prática, enfrenta desafios significativos que se refletem nas esferas governamentais e impactam a população, que frequentemente sofre com a falta de infraestrutura, profissionais e recursos necessários para um atendimento adequado.

Com base nesse contexto, este estudo investiga os obstáculos enfrentados pela gestão pública em saúde, que afetam diretamente a qualidade de vida da população de Vista Serrana. Observou-se a escassez de recursos e as limitações estruturais do município, além da forma como os recursos disponíveis são administrados e distribuídos. A partir disso, formulou-se a seguinte questão: A estrutura do PSF e da UBS no Município de Vista Serrana atende às necessidades de saúde da população? Quais fatores influenciam a gestão da UBS Marlúcia Gomes de Araújo?

O objetivo principal deste estudo é identificar os principais desafios enfrentados na gestão pública de saúde, assim como compreender a percepção de colaboradores e usuários sobre os serviços prestados pelo Programa de Saúde da Família (PSF) e pela Unidade Básica

de Saúde (UBS) Marlúcia Gomes de Araújo, no Município de Vista Serrana - PB. Para atingir esse objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

1) Avaliar as ações de atendimento realizadas na atenção básica do PSF e da UBS Marlúcia Gomes de Araújo;

2) Identificar os desafios e obstáculos enfrentados pelos colaboradores do PSF e UBS;

3) Analisar os relatos dos pacientes sobre os atendimentos e a percepção da gestão pública em relação à saúde municipal.

Esta pesquisa justifica-se pela importância da saúde pública na qualidade de vida da população e pela necessidade de monitorar as constantes mudanças no campo da saúde, que apresentam novos desafios e exigem respostas estratégicas. A pesquisa local em saúde pode fornecer informações cruciais sobre os fatores que afetam a qualidade de vida e as condições de saúde de uma comunidade, oferecendo dados valiosos que contribuem para decisões mais eficazes e para o aprimoramento das políticas públicas.

Método

A metodologia adotada neste estudo seguiu uma abordagem quali-quantitativa, combinando elementos qualitativos e quantitativos para uma compreensão mais profunda do tema investigado. A pesquisa utilizou a técnica descritivo-exploratória, que possibilitou ao pesquisador um entendimento mais amplo sobre o contexto e os problemas da área estudada, além de permitir a criação de hipóteses e a formulação de questões para investigações futuras (Oliveira, 2011). A fundamentação teórica foi construída por meio de uma pesquisa bibliográfica, conforme ilustrado na Figura 9, que apresenta a estrutura metodológica utilizada.

A pesquisa foi desenvolvida com base no método quanti-qualitativo, utilizando a técnica descritivo-exploratória e a pesquisa bibliográfica como embasamento teórico. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários, cujos resultados foram posteriormente organizados e apresentados em gráficos gerados pela plataforma Google Drive 2010.

Esses gráficos expressaram as porcentagens numéricas, e os dados foram organizados em figuras no PowerPoint, além de ser usado o Word para formular perguntas fechadas, de múltipla escolha, caixa de seleção, e questões abertas, que abordaram aspectos subjetivos relacionados à percepção individual dos respondentes.

Foram elaborados e aplicados três questionários distintos, direcionados a diferentes segmentos da pesquisa: 1. Questionário aplicado ao Gestor/Secretário de Saúde do Município de Vista Serrana – PB. 2. Questionário aplicado aos Funcionários/Colaboradores da UBS de Vista Serrana – PB. 3. Questionário aplicado aos Usuários da UBS e do PSF.

O Questionário 1 foi direcionado aos usuários do PSF e UBS Marlúcia Gomes de Araújo, da cidade de Vista Serrana – PB. O Questionário 2 foi voltado aos funcionários da UBS e PSF, e o Questionário 3 foi destinado à Secretária de Saúde, Sr. Maria do Socorro Garcia Nóbrega. Os questionários 1 e 2 foram elaborados e aplicados via plataforma Google Forms, enviadas por WhatsApp para o público-alvo da pesquisa, enquanto o Questionário 3 foi aplicado presencialmente, com formulação baseada em Brasil (2020).

A tabulação dos dados foi realizada através da plataforma Google Drive 2010. A aplicação da pesquisa ocorreu entre os dias 7 e 12 de fevereiro de 2024 para os respondentes dos Questionários 1 e 2, e a entrevista com a Secretária de Saúde, que compôs o Questionário 3, foi realizada no dia 7 de fevereiro de 2024.

Questionário 1: Aplicado à Secretária de Saúde do município, foi conduzido presencialmente por meio de entrevista e continha 22 perguntas, sendo 18 questões abertas, 3 questões semiestruturadas e 1 questão objetiva.

Questionário 2: Aplicado aos funcionários da UBS e PSF, com 20 questões, sendo 16 semiestruturadas e 4 abertas. O questionário foi enviado via WhatsApp, através da plataforma Google Forms, mantendo o sigilo de identificação de e-mail para garantir o anonimato dos participantes. A amostra coletada foi composta por 22 colaboradores, durante uma semana de pesquisa.

Questionário 3: Direcionado aos usuários dos serviços de saúde, foi composto por 20 questões, sendo 12 objetivas, 1 de caixa de seleção e 7 semiestruturadas. Este questionário foi distribuído via WhatsApp, por meio do Google Forms, especificamente para a população atendida pelo PSF e pela UBS Marlúcia Gomes de Araújo. A amostra coletada consistiu em 50 respostas obtidas ao longo de uma semana.

Essa abordagem metodológica permitiu uma análise detalhada da gestão pública em saúde no Município de Vista Serrana, considerando as perspectivas dos diversos stakeholders envolvidos na prestação dos serviços de saúde.

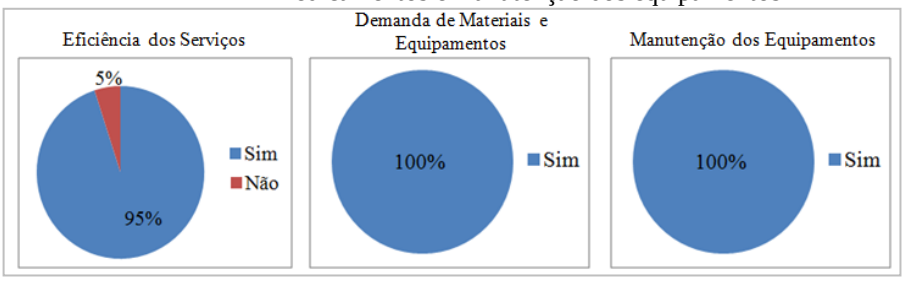
Resultados e discussão

- **Ações de atendimento realizadas na Atenção Básica do PSF e da UBS Marlúcia Gomes de Araújo: desafios e impasses dos colaboradores**

Este estudo analisa a gestão pública em saúde no Programa Saúde da Família (PSF) e na UBS Marlúcia Gomes de Araújo, em Vista Serrana – PB. O diagnóstico organizacional foi baseado em dados coletados dos profissionais da UBS e do gestor de saúde. A UBS e o PSF oferecem serviços essenciais, como consultas, exames, vacinas e educação em saúde, com foco na detecção precoce de doenças e encaminhamento para atendimento especializado. O PSF, composto por profissionais da UBS, ACS e ACE, realiza visitas domiciliares e facilita o acesso aos serviços. O município também oferece profissionais especializados conforme a demanda local e realiza campanhas de promoção e prevenção à saúde.

Os profissionais das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e do Programa Saúde da Família (PSF) atuam na linha de frente da atenção primária, sendo fundamentais para a detecção precoce de doenças e encaminhamento a serviços especializados. Esta pesquisa buscou identificar os principais desafios enfrentados por esses colaboradores na UBS Marlúcia Gomes de Araújo, em Vista Serrana-PB. O Gráfico 1 apresenta a percepção dos profissionais sobre a eficiência dos serviços, a disponibilidade de medicamentos e materiais, e a manutenção dos equipamentos utilizados no trabalho.

Gráfico 1: Concepção dos serviços prestados pela UBS e PSF, enquanto eficiência, demanda de materiais e medicamentos e manutenção dos equipamentos



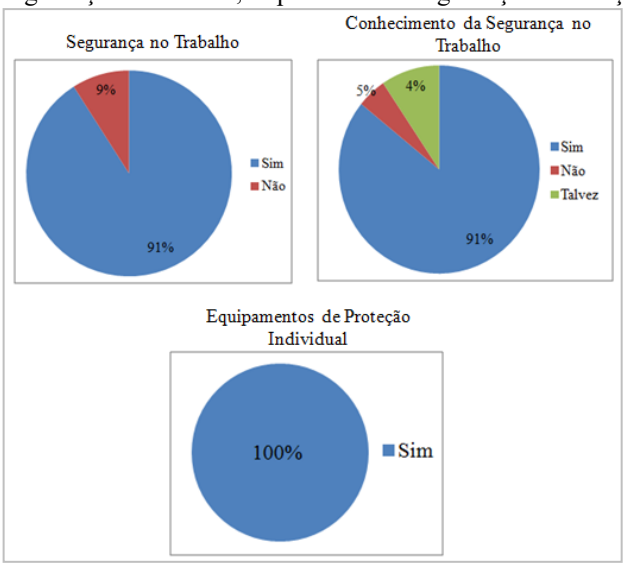
Fonte: Pesquisa direta, 2024.

A eficiência dos serviços da UBS e do PSF é considerada positiva por 95% dos colaboradores, enquanto 5% apontam ineficiência, sugerindo melhorias no planejamento e acolhimento. Embora a maioria esteja satisfeita, 4,5% identificam a falta de integração e organização como pontos a melhorar. A demanda por materiais e medicamentos é atendida

ISSN 2177-5052

integralmente, e a manutenção dos equipamentos também é adequada. A visão dos colaboradores é essencial para a gestão, e a segurança no trabalho, incluindo o uso de EPIs, é considerada uma prioridade para o bem-estar e produtividade, conforme o Gráfico 2.

Gráfico 2: Segurança no trabalho, importância da segurança e utilização de EPI's



Fonte: Pesquisa direta, 2024.

Quanto à segurança no trabalho, 91% dos entrevistados se sentem seguros e satisfeitos com os equipamentos, enquanto 9% expressaram insatisfação, principalmente pela falta de adicional de insalubridade. Em relação ao conhecimento sobre segurança, 91% afirmaram estar informados, indicando a necessidade de reforçar os treinamentos. Todos os entrevistados confirmaram o recebimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), essenciais para a proteção no ambiente de trabalho, como detalhado no Quadro 1.

Quadro 1 - Equipamentos de Proteção Individual que mais são utilizados e os que mais faltam

PEI's Mais Utilizados	PEI's Que Mais Faltam
Máscaras, óculos de proteção, luvas, toucas, botas, avental, protetor solar e blusas de proteção.	Sapatos fechados, proteção ocular,protetor solar e máscaras devido à maior demanda na pandemia.

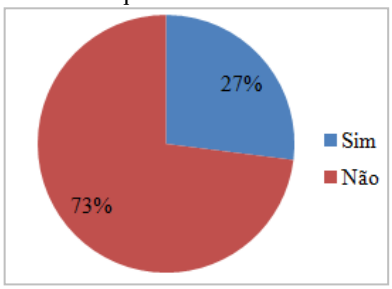
Fonte: Pesquisa direta, 2024.

O quadro acima mostra que EPIs como máscaras, luvas e toucas são regularmente fornecidos, atendendo às necessidades básicas. No entanto, itens como calçados fechados, proteção ocular, protetor solar e máscaras específicas são menos frequentes, destacando a necessidade de uma oferta mais constante. Embora a percepção geral sobre segurança e uso de

ISSN 2177-5052

EPIs seja positiva, relatos negativos indicam a importância de garantir o fornecimento adequado desses equipamentos para prevenir acidentes e proteger a saúde dos trabalhadores. Também foi avaliada a percepção sobre a quantidade de profissionais na UBS e PSF, com os resultados apresentados no Gráfico 3.

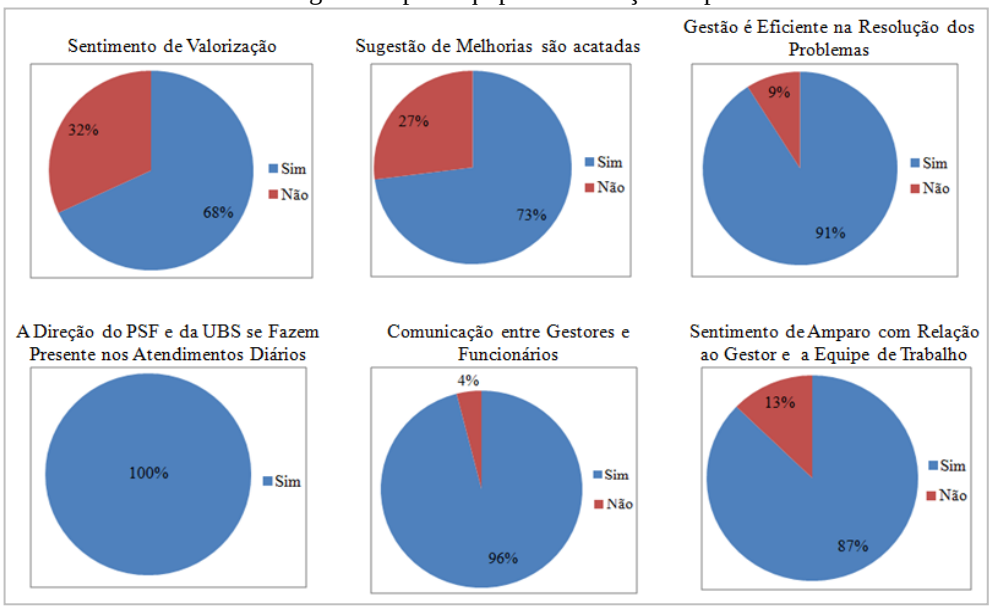
Gráfico 3 - Quantidade de funcionários que atendem a demanda da UBS e do PSF



Fonte: Pesquisa direta, 2024.

Os dados mostram que 73% dos entrevistados consideram o número de profissionais suficiente, enquanto 27% destacam a necessidade de reforço, especialmente com médicos, técnicos de enfermagem e dentistas, devido à sobrecarga de trabalho. Embora a demanda por fonoaudiólogos, psicólogos e fisioterapeutas não seja expressiva, há uma necessidade de ampliar a equipe da atenção básica, especialmente na UBS. A valorização profissional, gestão, comunicação e estrutura física, conforme o Gráfico 4, são vistos como essenciais para a motivação, eficiência na resolução de problemas e apoio da equipe e gestão.

Gráfico 4 - Valorização no trabalho, eficiência na resolução de problemas, intercomunicação, amparada pela gestão e pela equipe na resolução de problemas

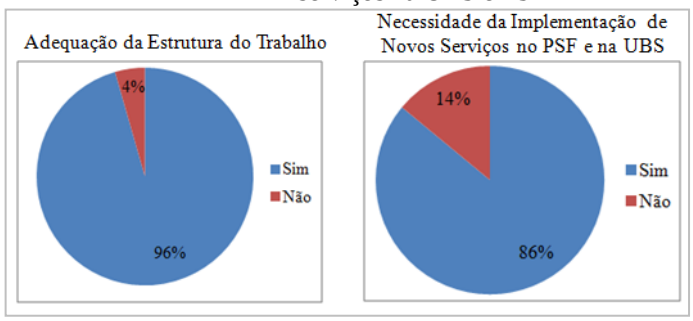


Fonte: Pesquisa direta, 2024.

ISSN 2177-5052

Quanto à valorização no trabalho, 68% dos entrevistados se sentem valorizados, enquanto 32% estão insatisfeitos, citando falta de reconhecimento, remuneração inadequada e falhas na comunicação. Em relação à escuta ativa, 73% afirmam que suas sugestões são consideradas, mas 27,3% não se sentem ouvidos, indicando a necessidade de mais espaços de diálogo. A resolução de problemas é considerada eficiente por 91%, e 9% apontam falhas. A direção da UBS e PSF é reconhecida por 100% dos entrevistados, e a comunicação com a equipe é bem avaliada por 96%, com 4% mencionando falhas pontuais. Por fim, 87% se sentem apoiados pela gestão e equipe, enquanto 13% sentem falta de suporte.

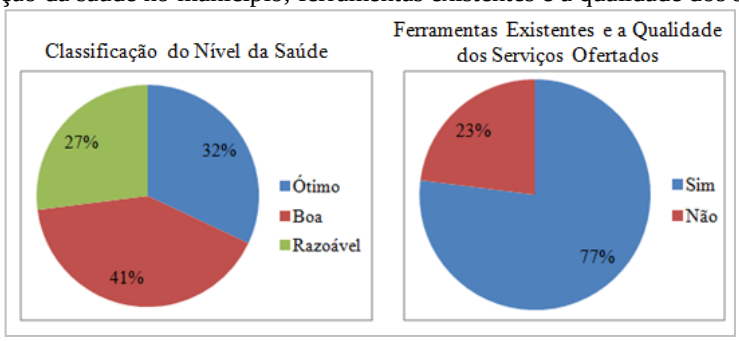
Gráfico 5 - Estrutura do setor de trabalho é adequada e se acham necessário haver a implementação de novos serviços na UBS e PSF



Fonte: Pesquisa direta, 2024.

Aproximadamente 86% dos entrevistados consideram a estrutura do setor de trabalho adequada, enquanto 14% indicam a necessidade de melhorias, especialmente em recursos humanos e físicos. Quanto à ampliação de serviços, 32% apontam a carência de mais profissionais, como médicos e psicólogos, devido à alta demanda. Contudo, 68% acreditam que não há necessidade de novos serviços, evidenciando uma divisão sobre a suficiência da rede. Indicadores de saúde são usados para avaliar a eficiência e qualidade dos serviços, auxiliando na otimização de recursos e tomada de decisões.

Gráfico 6 - Classificação da saúde no município, ferramentas existentes e a qualidade dos serviços ofertados



Fonte: Pesquisa direta, 2024.

ISSN 2177-5052

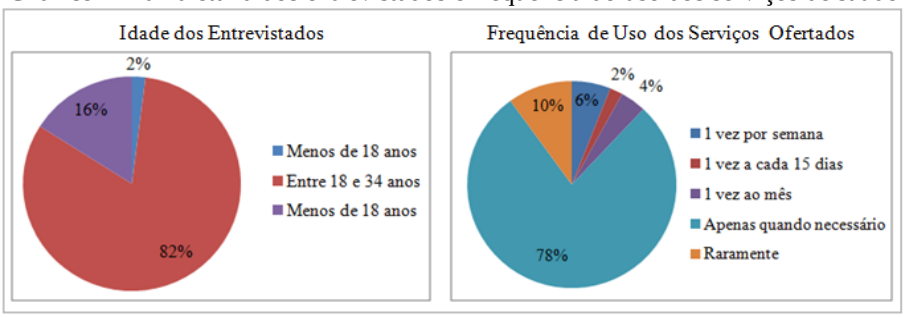
A avaliação da saúde no município foi positiva, com 41% classificando-a como boa, 32% como ótima e 27% como razoável. A percepção de qualidade está relacionada ao uso de ferramentas de monitoramento, com 77% dos entrevistados reconhecendo algum tipo de cadastro e 23% desconhecendo ou avaliando a eficiência de forma prática.

Os serviços mais procurados incluem atendimentos médicos, odontológicos, vacinação e exames preventivos, destacando a alta demanda por cuidados preventivos e curativos. Embora o Programa de Saúde da Família ofereça palestras e exames preventivos, alguns entrevistados apontam uma predominância de serviços curativos, sugerindo a necessidade de ampliar práticas preventivas. Além disso, muitos usuários relatam dificuldades de acesso e falta de informações sobre tratamentos e condições de saúde.

- **Relatos dos pacientes quanto aos atendimentos no PSF e UBS e a percepção da gestão pública diante da saúde municipal**

Compreender a percepção dos usuários sobre os serviços de saúde municipal é essencial para identificar pontos de melhoria. A segunda parte da pesquisa buscou avaliar relatos dos pacientes quanto à qualidade, acessibilidade e serviços específicos oferecidos pelo município. O Gráfico 7 mostra que 82% dos entrevistados têm entre 18 e 34 anos, 16% entre 35 e 55 anos, e 2% acima de 70 anos, indicando que a maioria dos usuários é composta por jovens e adultos, o que contribui para analisar a percepção por faixa etária sobre os serviços prestados.

Gráfico 7- Faixa etária dos entrevistados e frequência do uso dos serviços de saúde



Fonte: Pesquisa direta, 2024.

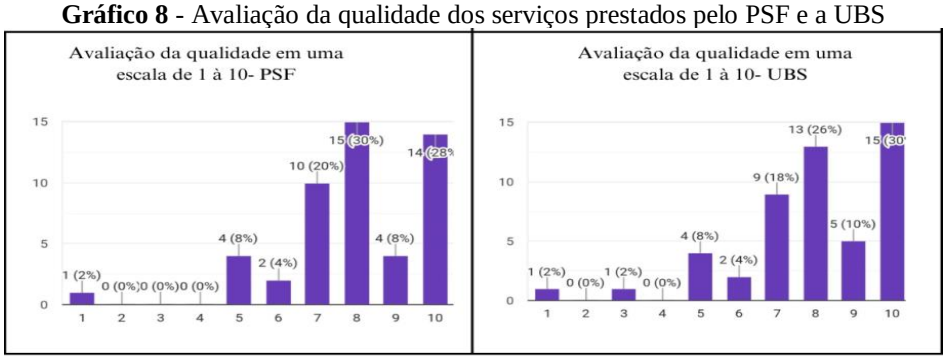
Quanto à frequência de uso dos serviços de saúde, 78% dos entrevistados procuram atendimento apenas quando necessário, 10% raramente, 6% semanalmente, 4% mensalmente e 2% a cada 15 dias. Esses dados indicam que a maioria apresenta bom estado de saúde, enquanto

ISSN 2177-5052

a frequência regular de uma parcela menor pode estar ligada a condições crônicas, curativos ou pré-natal.

Na avaliação do atendimento do PSF (Gráfico 8), 66% atribuíram notas entre 8 e 10, 20% deram notas entre 5 e 7, e 14% avaliaram com nota abaixo de 7, sinalizando a necessidade de melhorias. Já na UBS, 56% atribuíram notas entre 8 e 10, 26% entre 5 e 7, e 16% deram notas abaixo de 7. Os dados revelam uma percepção majoritariamente positiva quanto à qualidade dos serviços, mas também apontam insatisfações que merecem atenção da gestão.

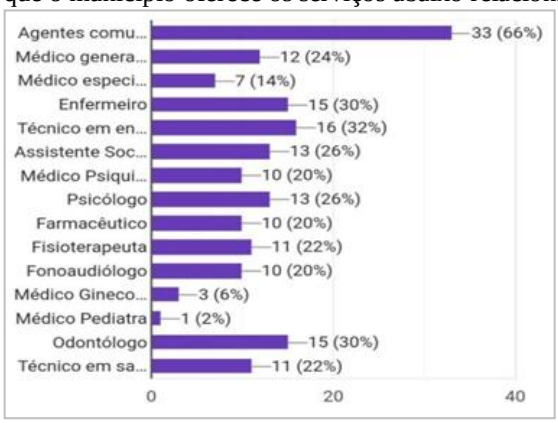
Gráfico 8 - Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo PSF e a UBS



Fonte: Pesquisa direta, 2024.

Ao serem questionados sobre os serviços oferecidos pelo PSF e UBS do município, os entrevistados apontaram, conforme o Gráfico 9, os seguintes profissionais como parte da rede de atendimento: agente comunitário de saúde (66%), médico generalista (24%), médico especialista (14%), enfermeiro (30%), técnico em enfermagem (32%), assistente social (26%), psiquiatra (20%), psicólogo (26%), farmacêutico (20%), fisioterapeuta (22%), fonoaudiólogo (20%), ginecologista (6%), pediatra (2%), cirurgião-dentista (30%) e técnico em saúde bucal (22%).

Gráfico 9 - Considera que o município oferece os serviços abaixo relacionados no PSF e na UBS

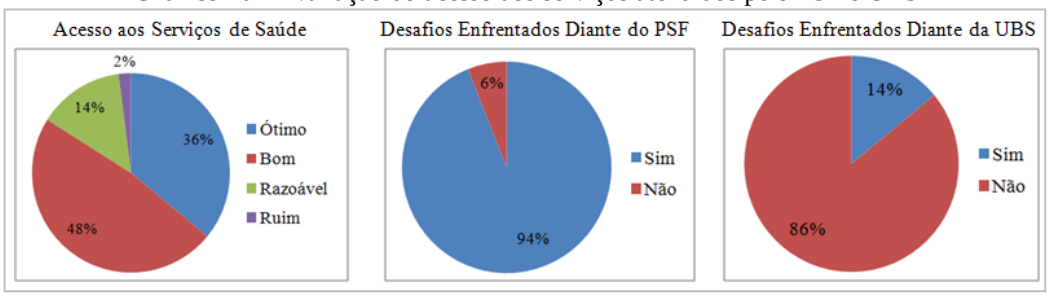


Fonte: Pesquisa direta, 2024.

ISSN 2177-5052

Esse resultado indica que a maior parte da população tem mais contato com os serviços prestados pelos agentes comunitários de saúde, enfermeiros, técnicos de enfermagem e odontólogos, que são os mais frequentemente utilizados pelos usuários. Outros serviços, prestados por profissionais como médicos especialistas e psicólogos, podem não ser tão acessados, seja por falta de conhecimento sobre sua oferta no município ou por não serem necessários para todos os usuários.

Gráfico 10 - Avaliação do acesso aos serviços atendidos pelo PSF e UBS

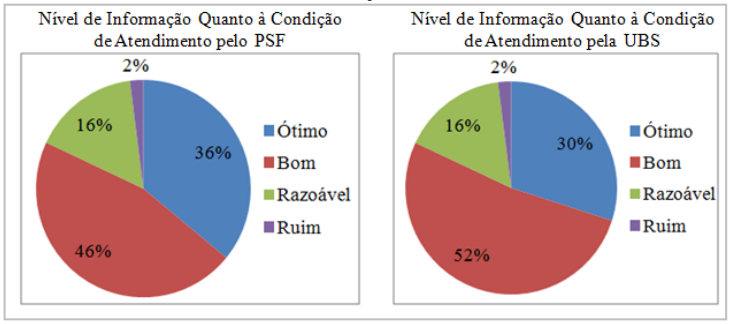


Fonte: Pesquisa direta, 2024.

Um serviço com boa acessibilidade significa que não há barreiras financeiras, geográficas, culturais ou sociais que comprometam o atendimento. Nesse sentido, 48% dos entrevistados consideram o acesso bom, 36% ótimo, 14% razoável e 2% ruim, indicando que, embora o acesso seja majoritariamente bom, ainda há necessidade de melhorias para garantir serviços mais inclusivos.

Sobre os desafios no atendimento, 94% não enfrentam dificuldades no PSF, e 86% na UBS. Quando mencionam dificuldades, os usuários apontam a quantidade de vagas para atendimentos médicos e odontológicos, o tempo de agendamento e o horário de funcionamento. Embora não haja grandes obstáculos, a alta demanda e a falta de cumprimento de horários são pontos a serem aprimorados (Gráfico 11).

Gráfico 11- Quando informado sobre a condição de saúde nos atendimentos da UBS e PSF



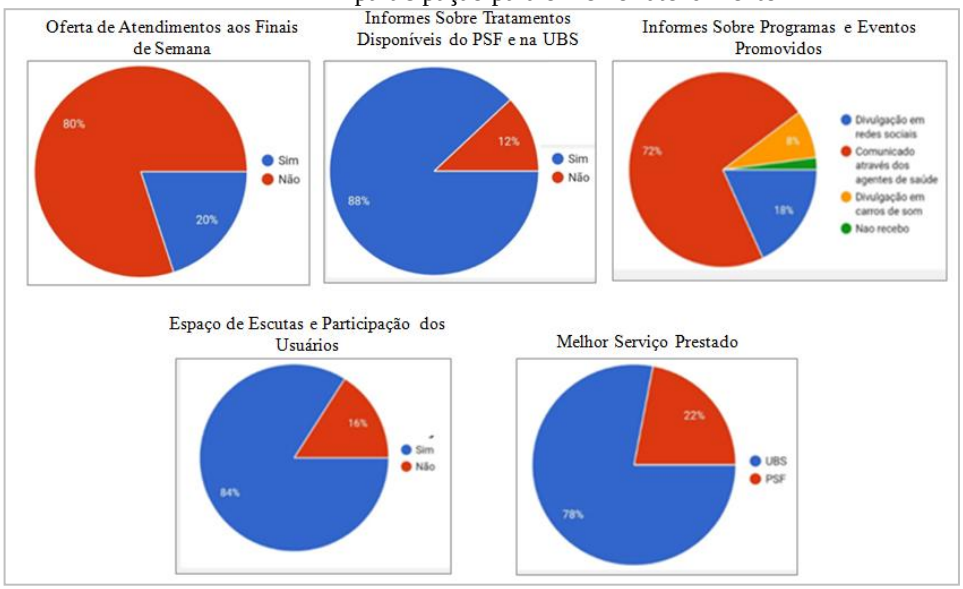
Fonte: Pesquisa direta, 2024.

ISSN 2177-5052

A cerca da informação sobre a saúde, 46% dos usuários do PSF classificaram o atendimento como bom, 36% como ótimo, 16% como razoável e 2% como ruim. Para a UBS, os resultados foram semelhantes: 52% classificaram como bom, 30% como ótimo, 16% como razoável e 2% como ruim. Isso indica que a maioria se sente bem informada, mas ainda há espaço para melhorias, especialmente em comunicação, barreiras linguísticas e tempo de atendimento, considerando a alta demanda.

Sobre atendimentos aos finais de semana, 80% dos entrevistados disseram que não recebem atendimento, mencionando falta de recursos ou profissionais. Apenas 20% afirmaram receber atendimento, principalmente para vacinação, já que as unidades funcionam de segunda a sexta-feira, com exceção de campanhas de vacinação nos finais de semana (Gráfico 12).

Gráfico 12 – Ofertas de atendimentos aos fins de semana, informações, ações promovidas, espaço de escuta e participação para o melhor atendimento



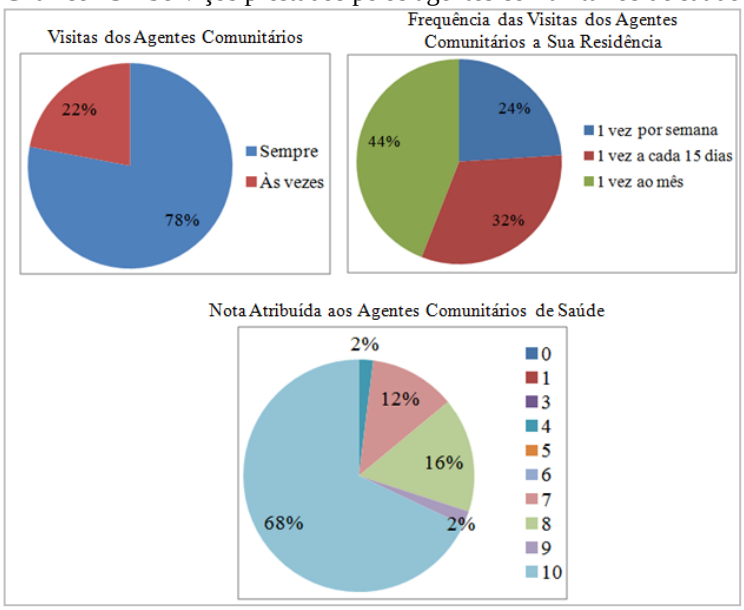
Fonte: Pesquisa direta, 2024.

Conforme o nível de informação fornecida aos usuários, 88% afirmaram ser informados sobre os tratamentos disponíveis, como dentista, vacinação e outros profissionais, enquanto 12% indicaram não receber essas informações, evidenciando uma pequena lacuna informacional. Assim, os programas e eventos do PSF, 72% dos entrevistados mencionaram os agentes comunitários de saúde como a principal fonte de informação, seguidos por 18% que recebem informações via redes sociais, 8% por carros de som e 2% que não recebem

informações. A diversidade de meios de comunicação contribui para uma maior disseminação das informações.

Sobre a participação da população, 84% indicaram que há espaço para escuta e participação nos serviços de saúde, enquanto 16% sugeriram a criação de mais canais de reclamação, o que evidencia a necessidade de aprimorar esses canais de comunicação. No que diz respeito ao atendimento, 78% dos entrevistados consideraram que a UBS oferece o melhor atendimento, enquanto 22% apontaram o PSF. Quanto aos agentes comunitários de saúde, 78% afirmaram receber visitas periódicas, com uma frequência variando entre mensal, quinzenal e semanal, o que é crucial para a promoção da saúde e identificação de situações de risco (Gráfico 13).

Gráfico 13 - Serviços prestados pelos agentes comunitários de saúde



Fonte: Pesquisa direta, 2024.

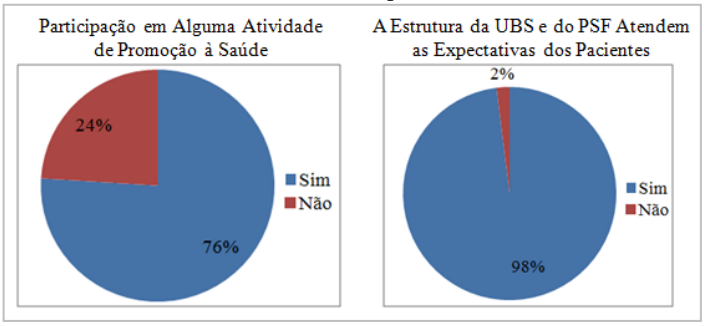
Os agentes comunitários de saúde prestam serviços como fornecimento de informações sobre vacinas, dentista, hiperdia, campanhas de vacinação, acompanhamento de grávidas e acamados, distribuição de cloro para tratamento de água e orientação sobre higiene para prevenção de doenças. A avaliação dos serviços foi positiva, com 68% dos usuários atribuindo nota máxima.

A maioria dos entrevistados (76%) participou de atividades de Promoção à Saúde, destacando benefícios informacionais, curativos e preventivos, enquanto 24% não participaram

ISSN 2177-5052

devido à falta de tempo ou conhecimento. Quanto à estrutura da UBS e PSF, 98% dos usuários consideraram que atende às suas necessidades, evidenciando a adequação da configuração física e dos recursos humanos disponíveis (Gráfico 14).

Gráfico 14 – Participação em atividades de Promoção à Saúde e a estrutura da UBS e do PSF atendem as expectativas



Fonte: Pesquisa direta, 2024.

Observou-se que, em sua maioria, os serviços prestados são avaliados de forma positiva pelos usuários. No entanto, questões como dificuldades de atendimento, disseminação de informações, acessibilidade e espaços para escuta e participação ainda apresentam lacunas que precisam ser melhor avaliadas pela gestão municipal, a fim de potencializar os atendimentos.

Para compreender a perspectiva da gestão sobre a saúde municipal, a terceira parte desta pesquisa foi direcionada à Secretaria Municipal de Saúde, com o objetivo de identificar as principais características e desafios na gestão pública municipal, além das estratégias adotadas para superar essas dificuldades (Quadro 2).

Quadro - 2 - Entrevista com a Secretária Municipal de Saúde

Perguntas	Respostas
1. Como está estruturada atualmente a Secretaria Municipal de Saúde de Vista Serrana?	A unidade conta com a sede da Secretaria de Saúde, além dos seguintes setores: Departamento da Atenção Básica, Vigilância Epidemiológica e Sanitária, Coordenação do NASF, Saúde Mental, Academia da Saúde, Coordenação de Saúde Bucal, Direção da Farmácia Básica, Divisão de Saneamento Básico e Diretoria da Unidade Básica de Saúde (UBS).
2. De que forma é organizada a logística das atividades da Unidade Básica de Saúde (UBS) e do Programa Saúde da Família (PSF)?	A logística é organizada por meio de gerenciamento de estoque e planejamento das equipes. As consultas são marcadas conforme a demanda e a disponibilidade de horários dos profissionais. A manutenção dos equipamentos ocorre quando necessário, e o descarte dos resíduos de saúde é feito por empresa especializada.
3. Há quanto tempo a UBS e o PSF estão em funcionamento no município?	A UBS está em funcionamento desde 1995 e o PSF desde 1998.

4. Quais estratégias de gestão vêm sendo adotadas para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde prestados à população?	Entre as principais estratégias de gestão estão: - Foco na atenção primária à saúde, com ênfase na identificação precoce de problemas; - Equipe multiprofissional qualificada; - Planejamento das ações de atendimento; - Uso de dados dos sistemas de informação para avaliar a situação de saúde da população.
5. Por meio de qual órgão o município recebe os recursos destinados à UBS e ao PSF, e de que forma esses repasses são realizados?	O financiamento é realizado por meio de repasses do Ministério da Saúde, fundo a fundo, à Secretaria Municipal de Saúde, tanto para custeio quanto para investimento.
6. Quais são os principais serviços e atividades oferecidos pelas equipes da UBS e do PSF?	Serviços oferecidos: Na UBS: atendimentos médicos, odontológicos, de enfermagem e técnicos de enfermagem; no PSF: além dos serviços da UBS, há atendimentos em psicologia (infantil e adulto), terapia ocupacional, fisioterapia, nutrição, psicopedagogia, psiquiatria, atividades de educação física, além das ações dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e Agentes de Combate às Endemias (ACE).
7. Quantos turnos de atendimento estão atualmente em funcionamento nas unidades de saúde?	Dois turnos
8. Qual é o total de profissionais atuando nas equipes da UBS e do PSF? Esse número é suficiente para atender à demanda da população?	A UBS conta com um total de 20 profissionais em sua equipe. Já o Programa Saúde da Família (PSF) possui uma equipe composta por 29 profissionais.
9. Quantos e quais são os profissionais de saúde que compõem as equipes da UBS e do PSF no município?	Composição da Equipe Profissional: médicos (clínico geral ou médico de família): 1 profissional no PSF e 1 na UBS; cirurgiões-dentistas: 1 no PSF e 1 na UBS; enfermeiros: 2 no PSF e 3 na UBS; técnicos de enfermagem: 2 em cada unidade (PSF E UBS). demais profissionais de apoio e atendimento especializado: 1 psicólogo infantil; 1 psicólogo; 2 fisioterapeutas; 1 nutricionista; 1 educador físico, 1 psicopedagogo; 1 terapeuta ocupacional; 1 psiquiatra; 14 agentes comunitários de saúde (ACS); 2 agentes de combate às endemias (ACE); 3 auxiliares de serviços gerais.
10. Quais são os principais desafios enfrentados na gestão da UBS e do PSF?	Regulação e Demanda de Serviços: a unidade realiza a regulação de exames, cirurgias e demais procedimentos com base na demanda crescente do SUS e no número elevado de usuários, especialmente para tratamentos especializados. A situação tem se agravado com o atual surto de dengue e gripe, o que vem gerando superlotação.
11. A atual equipe de profissionais é suficiente para suprir a demanda da população atendida?	Não
12. Qual é o principal objetivo da gestão frente à coordenação da UBS e do PSF?	O principal objetivo da unidade é assegurar o acesso da população a uma saúde de qualidade, utilizando de forma eficiente os recursos e profissionais disponíveis.
13. Como você avalia a qualidade dos serviços de saúde oferecidos pela UBS e pelo PSF em Vista Serrana, em comparação com outros municípios?	A qualidade da estrutura e dos serviços prestados é considerada excelente, especialmente quando comparada à realidade de municípios maiores. A equipe local oferece uma gama de atendimentos que, muitas vezes, são escassos até mesmo em unidades de saúde privadas.
14. Como é realizada a supervisão e o monitoramento das atividades da UBS e do PSF?	**A gestão dos serviços é continuamente avaliada por meio de reuniões entre supervisores e equipes**

	técnicas, com o propósito de analisar as ações desenvolvidas e definir estratégias para aprimorar o atendimento à população.
15. Qual o percentual da população da área de abrangência que está cadastrada e efetivamente assistida pelo PSF e pela UBS?	A cobertura das unidades é ampla: - **PSF:** atende 100% da população do município; - **UBS:** também atende 100% da população local
16. Quantos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) atuam atualmente no município, e qual a cobertura geográfica desses profissionais?	14
17. A gestão da UBS e do PSF realiza levantamento das características socioeconômicas e sanitárias da população atendida?	Não, esse trabalho é desenvolvido pela Secretaria de Ação Social.
18. Quais são os instrumentos utilizados para coleta, registro e análise de dados em saúde no município de Vista Serrana?	Através dos sistemas de informações, como o Sistema de Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC).
19. Como a gestão municipal lida com os desafios relacionados à escassez de profissionais e à limitação de recursos financeiros e materiais?	A gestão tem priorizado a utilização eficiente dos recursos disponíveis, focando na oferta de serviços essenciais à população. Recentemente, foi implementada a Reprogramação Pactuada e Integrada (PPI), com o objetivo de identificar e quantificar os serviços de saúde disponíveis em cada território, garantindo maior equidade no acesso.
20. De que forma a Secretaria Municipal de Saúde atua em parceria com outras instituições para fortalecer a rede de atenção à saúde no município?	As ações de promoção e prevenção à saúde são desenvolvidas em parceria com outras secretarias municipais e instituições de ensino, promovendo atividades educativas e de conscientização junto à comunidade.
21. Quais programas ou ações voltadas à promoção da saúde e à prevenção de doenças estão sendo implementados no município?	De modo geral, há um investimento contínuo em palestras e ações educativas voltadas à promoção da saúde, com destaque para campanhas como o Outubro Rosa e o Novembro Azul, que reforçam o compromisso com o cuidado preventivo da população.
22. Como ocorre a participação da população nas decisões relacionadas às políticas públicas de saúde em Vista Serrana?	Essas iniciativas são fortalecidas com o apoio e a participação ativa do Conselho Municipal de Saúde, que contribui para a construção coletiva e o acompanhamento das políticas públicas de saúde no município.

Fonte: Pesquisa direta, 2024, adaptado de Reis (2012).

A Secretaria Municipal de Saúde está bem estruturada, com departamentos responsáveis pelos principais serviços, como manutenção de estoque de medicamentos, atendimento aos pacientes, cuidados com equipamentos e descarte adequado de resíduos. O Programa Saúde da Família funciona desde 1998, e a UBS Marlúcia Gomes de Araújo desde 1995. A gestão foca na atenção primária, qualificação da equipe e análise de dados para melhorar os serviços.

Para Reis (2012), os recursos para esses serviços são repassados de esferas federal e estadual para os municípios, com financiamento para custeio e investimentos. A reprogramação

da PPI (Programação Pactuada e Integrada) é necessária para redistribuir as vagas conforme as mudanças no sistema de saúde.

Apesar da variedade de atendimentos, a gestão enfrenta desafios como a escassez de profissionais, especialmente em especialidades como Terapia Ocupacional e Psicopedagogia, e dificuldades na regulação de exames e consultas pelo SUS. A demanda por médicos clínicos, especialmente devido a surtos de dengue e gripe, também é um problema, com longas filas de espera.

A gestão está atenta à promoção e prevenção da saúde, implementando ações da Política Nacional de Promoção à Saúde, como a Academia da Saúde, educação alimentar e campanhas de conscientização. A participação da população nas decisões de saúde ocorre através do conselho de saúde, seguindo os preceitos da Constituição Federal, garantindo a destinação adequada dos recursos públicos (Sousa, 2015).

Considerações finais

Os desafios enfrentados na gestão pública de saúde são uma realidade comum em muitos municípios, especialmente devido às crescentes demandas das populações e às limitações nos serviços disponíveis. No contexto da gestão da saúde em Vista Serrana-PB, foram identificados problemas relacionados à alta demanda interna, originada pelos serviços oferecidos no município, e à demanda externa, referente aos serviços de alta e média complexidade, de competência do Sistema Único de Saúde (SUS).

A análise das percepções dos colaboradores evidenciou a necessidade urgente de valorização do trabalho e de uma escuta ativa das necessidades da equipe, além da dificuldade em suprir a demanda crescente, o que gera sobrecarga no sistema de saúde local. Por outro lado, a população demonstrou uma avaliação positiva da qualidade dos serviços, mas também destacou a necessidade de melhorar o espaço de escuta e participação, além de aprimorar a disseminação de informações, tanto durante os atendimentos quanto sobre os serviços disponíveis. Observou-se, ainda, uma falta de motivação de parte dos usuários em relação às atividades de prevenção e promoção da saúde, o que representa um desafio para a sustentabilidade da saúde pública no município.

Em relação à gestão municipal de saúde, foi identificado que, embora a estrutura e os profissionais envolvidos sejam qualificados e diversos, há a necessidade de estratégias mais

eficazes para equilibrar a oferta e a demanda dos serviços. A gestão tem buscado alternativas colaborativas por meio de diretrizes administrativas que envolvem planejamento, coordenação, direção e controle das atividades, com o objetivo de melhorar a eficácia do sistema de saúde local.

A amostra da pesquisa foi predominantemente composta por jovens de 18 a 34 anos, com uma representação reduzida de adultos e idosos, o que refletiu a perspectiva de um grupo específico dentro da população. Espera-se que os resultados deste estudo possam servir como base para futuras pesquisas sobre a gestão de saúde pública em municípios de pequeno porte e para a avaliação das condições de saúde nessas localidades.

As limitações do estudo estão relacionadas ao tamanho da amostra, que não reflete uma opinião unânime da população, mas sim uma representação parcial dela. Fatores adicionais, tanto na amostra dos colaboradores quanto na da população atendida, poderiam fornecer uma visão mais abrangente dos resultados. O foco da pesquisa foi avaliar os atendimentos realizados pelas unidades de saúde, os desafios enfrentados pelos profissionais e a percepção dos pacientes sobre a gestão da saúde pública municipal.

Este estudo contribui para a avaliação de pontos estratégicos na gestão da saúde pública, oferecendo uma visão detalhada da situação atual e seu desempenho. A principal contribuição deste trabalho foi apresentar a realidade da gestão em saúde pública em Vista Serrana, suas características e desafios, fornecendo dados relevantes tanto para a população quanto para a gestão municipal. Este trabalho serve como referência para futuras pesquisas no campo da saúde pública, uma área de grande complexidade e potencial de transformação.

Referências

BERALDO, J. B. L. *et al. Gestão pública*: conceitos e análises de práticas em Mato Grosso do Sul. Várzea Grande: Sustentável, 2020.

BRASIL. *A Gestão da Saúde nos Estados*: avaliação e fortalecimento das funções essenciais. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Brasília; CONASS, 2000.

OLIVEIRA, M. F. *Metodologia científica:* um manual para a realização de pesquisas em Administração. Catalão: UFG, 2011.

REIS, D. O. *et al. Políticas Públicas em Saúde*: Sistema Único de Saúde. Universidade Federal de São Paulo. São Paulo: 2012.

SOUZA, L. E. *Diferença entre Saúde Pública e Saúde Coletiva*. Associação Brasileira de Saúde Coletiva. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2015.