

CARINE EDUARDA HOFF

ORIENTADORA: PROFA. DRA. TAÍS FLORES DA MOTTA



COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS DO SUS NO
MUNICÍPIO DE IGREJINHA



SECRETARIA DE SAÚDE
IGREJINHA

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO
CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

CARINE EDUARDA HOFF

COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO:
Percepções dos usuários do SUS no Município de Igrejinha

SÃO LEOPOLDO
2022

Carine Eduarda Hoff

**COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO:
Percepções dos usuários do SUS no Município de Igrejinha**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Relações Públicas, pelo Curso de Relações Públicas da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Orientadora: Profa. Dra. Taís Flores da Motta

São Leopoldo

2022

“Deus só nos dá a cruz que podemos carregar, por esta razão, nesta vida, só são colocados à nossa frente os obstáculos que somos capazes de ultrapassar.”

AGRADECIMENTOS

O ano de 2021 seria o encerramento de ciclo, um ano de conquistas, mas no decorrer do caminho, ele se tornou o ano da vida e do recomeço. O trabalho teve início, pausa, retorno e conclusão e ele só se concretiza agora, pois diversas pessoas estiveram ao meu lado em diferentes momentos da graduação.

Agradeço a minha orientadora Professora Taís pela preocupação, compreensão e apoio que me deu em toda esta caminhada e por todos os incentivos durante o trabalho. A primeira e última professora que tive contato!

Agradeço meus pais por me concederem a oportunidade de estudar algo que eu goste, e ouvirem todas as explicações, críticas, ideias, reclamações e sempre me apoiarem. Não posso esquecer do Edi, meu companheiro que esteve comigo nos piores momentos da minha vida e será eternamente lembrado.

Agradeço minha família pelo apoio recebido durante o processo, bem como minha segunda família os Camachos, que estiveram comigo durante todo percurso.

Gostaria de agradecer a administração da Secretaria de Saúde de Igrejinha, representada pelo Secretário Vinício, por autorizar a realização do trabalho. Agradeço de coração a Simone, minha “professora” que me deu a primeira oportunidade e acreditou nas minhas ideias e foi essencial para minha formação profissional e pessoal.

Agradeço pontualmente algumas amigas, que estiveram comigo e estão sempre disponíveis para me apoiar: Isadora, Andressa, Fernanda, Aninha, Raysa, Daniele... meu muito obrigada!

RESUMO

A comunicação entre organizações e públicos é de extrema importância para o bom relacionamento entre ambos. Ofertar atendimento de qualidade e canais de comunicação são pilares essenciais para a satisfação dos usuários de serviços. Portanto, o tema do presente trabalho, consiste na identificação da percepção dos usuários do Sistema Único de Saúde de Igrejinha sobre a comunicação e o relacionamento entre a Secretaria de Saúde e os usuários. O trabalho está estruturado em três eixos: comunicação, percepção dos usuários, e relacionamento – assuntos pesquisados, refletidos e escritos durante o processo teórico que embasaram o empírico com base em autores como Margarida Kusch, Fábio França, José Calixto de Souza Pires, Kátia Barbosa Macêdo e Jorge Duarte.

O objetivo geral deste trabalho consiste em identificar as percepções dos usuários em relação à comunicação e o relacionamento da Secretaria de Saúde com esse público. Para isso definiram-se objetivos específicos: contextualizar a presença do SUS no Município de Igrejinha; compreender como se dá o relacionamento da unidade de saúde com os usuários; identificar, analisar e compreender aspectos que permeiam o relacionamento dos usuários do atendimento SUS no município.

A presente pesquisa pode ser considerada um estudo exploratório. Iniciamos com uma pesquisa da pesquisa, seguindo pela pesquisa bibliográfica. No campo empírico, realizamos duas etapas de coleta de dados: entrevistas com profissionais e questionário com os usuários.

Por fim, concluímos, com base na análise das respostas de 12% dos usuários cadastrados no sistema municipal, que a percepção dos usuários sobre a comunicação e o relacionamento com a Secretaria de Saúde é considerada de boa a ótima, sendo identificadas situações pontuais, que necessitam atenção da administração para melhorias no relacionamento da Secretaria de Saúde e seus usuários.

Palavras-chave: Comunicação; Relacionamento; Usuários; SUS.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 – Estrutura do problema de pesquisa..... | 15 |
| Figura 2 – Logo SUS | 24 |
| Figura 3 – Estrutura institucional e decisória do Sistema Único de Saúde (SUS) | 27 |
| Figura 4 – Esquema organizacional..... | 29 |
| Figura 5 – Estabelecimento e atendimento | 31 |
| Figura 6 – Logo da Secretaria de Saúde de Igrejinha | 37 |

LISTA DE FOTOGRAFIAS

| | |
|---|----|
| Fotografia 1 – Cartazes de informação nas Unidades de Saúde | 76 |
| Fotografia 2 – Painel informativo na ESF Pedro Ivan..... | 76 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 – Percepção sobre o atendimento em geral | 69 |
| Gráfico 2 – Percepção sobre o atendimento na Unidade de Saúde..... | 70 |
| Gráfico 3 – Percepção sobre as experiências | 71 |
| Gráfico 4 – Avaliação de informações compartilhadas no Facebook..... | 74 |
| Gráfico 5 – Avaliação de informações compartilhadas no Instagram..... | 75 |
| Gráfico 6 – Avaliação da objetividade nos cartazes expostos na Unidade | 77 |
| Gráfico 7 – Informação fornecida pela recepção das Unidades..... | 78 |
| Gráfico 8 – Atendimento por Agente Comunitário de Saúde | 79 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|-----|
| Quadro 1 – Relação de estabelecimento x entrevistados | 58 |
| Quadro 2 – Caracterização da análise de resultados | 59 |
| Quadro 3 – Relação de estabelecimento x respostas | 67 |
| Quadro 4 – Relação de gênero x respostas..... | 68 |
| Quadro 5 – Relação idade x respostas | 68 |
| Quadro 6 – Canais de comunicação | 72 |
| Quadro 7 – Acesso a informação..... | 73 |
| Quadro 8 – Sugestões | 112 |
| Quadro 9 – Elogios | 114 |
| Quadro 10 – Críticas | 120 |
| Quadro 11 – Comentários | 123 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|-----------|---|
| ABRASCO | Associação Brasileira de Saúde Coletiva |
| ACS | Agente Comunitário de Saúde |
| APAC | Laudo Médico de Procedimentos de Alta Complexidade |
| CAPS | Centro de Atenção Psicossocial |
| CEBES | Centro Brasileiro de Estudos de Saúde |
| CIB | Comissão Intergestores Bipartite |
| CIT | Comissão Intergestores Tripartite |
| CNS | Conselho Nacional de Saúde |
| CONASS | Conselho Nacional de Secretários de Saúde |
| COSEMS/RS | Conselho de Secretarias Municipais de Saúde do Rio Grande do Sul |
| DITA | Documento de Incapacidade Técnica de Atendimento |
| DNSP | Departamento Nacional de Saúde Pública |
| ESB | Estratégica de Saúde Bucal |
| ESF | Estratégia de Saúde da Família |
| FME | Farmácia de Medicamentos Especiais |
| GERCON | Sistema de Regulação de Consultas Especializadas de Alta Complexidade |
| GMUS | Software de Sistemas Municipais |
| MS | Ministério da Saúde |
| OMS | Organização Mundial de Saúde |
| REMUME | Relação Municipal de Medicamentos Essenciais |
| SES | Secretaria Estadual de Saúde |
| SISREG | Sistema de Regulação do Rio Grande do Sul |
| SMS | Secretaria Municipal de Saúde |
| SUS | Sistema Único de Saúde |
| UBS | Unidade Básica de Saúde |

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 14 |
| 2 CAMPO SAÚDE | 19 |
| 2.1 PRIMEIROS REGISTROS DE SAÚDE NO BRASIL | 19 |
| 2.2 MOVIMENTO SANITARISTA | 20 |
| 2.3 MINISTÉRIO DA SAÚDE | 21 |
| 2.4 ARTIGO 196, CONSTITUIÇÃO DE 1988 | 22 |
| 2.5 SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE | 24 |
| 2.5.1 Diretrizes do Sistema de Saúde | 25 |
| 2.5.2 Estrutura Organizacional do Sistema de Saúde | 26 |
| 2.6 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IGREJINHA | 27 |
| 2.6.1 Registros Históricos | 28 |
| 2.6.2 Estrutura Organizacional | 29 |
| 2.6.3 Setores de Atendimento | 35 |
| 2.6.4 Canais de Comunicação | 35 |
| 3 CAMPO COMUNICAÇÃO | 38 |
| 3.1 ELEMENTOS COMUNICACIONAIS PRESENTES NA ESFERA PÚBLICA | 38 |
| 3.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL | 41 |
| 3.2.1 Cultura Organizacional | 42 |
| 3.3 PARA ENTENDER OS PÚBLICOS | 44 |
| 3.4 COMUNICAÇÃO E INTERESSES PÚBLICOS | 47 |
| 4 PROCESSO METODOLÓGICO | 51 |
| 4.1 PESQUISA DA PESQUISA | 51 |
| 4.2 PESQUISA TEÓRICA E DE CONTEXTUALIZAÇÃO | 55 |
| 4.3 PESQUISA EXPLORATÓRIA NO ÂMBITO PÚBLICO DO SUS DE IGREJINHA | 56 |
| 4.3.1 Percepção dos Profissionais | 57 |
| 4.3.1.1 Análise da Percepção dos Profissionais | 59 |
| 4.3.2 Percepção dos Usuários | 66 |
| 4.3.2.1 Análise da Percepção dos Usuários | 68 |
| 5 TENSIONAMENTOS ENTRE O TEÓRICO E O EMPÍRICO | 81 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 84 |

| | |
|--|------------|
| REFERÊNCIAS | 87 |
| APÊNDICE A – ENTREVISTA COM PROFISSIONAIS | 93 |
| APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA USUÁRIOS | 108 |
| APÊNDICE C – ENCERRAMENTO DO QUESTIONÁRIO | 111 |
| APÊNDICE D – CATEGORIZAÇÃO DAS RESPOSTAS DOS USUÁRIOS . | 112 |
| ANEXO 1 | 125 |

1 INTRODUÇÃO

Comunicação e saúde, relacionadas, se transformam em um campo de estudo. A comunicação abordando o modo de se comunicar e relacionar e a saúde como bem-estar físico, mental e social, e não apenas como a ausência de doença ou enfermidade (Organização Mundial da Saúde (OMS)). O autor Pierre Bourdieu (1996,1997b) conceitua campo como um espaço multidimensional que define importantes produções de sentidos sociais.

Um espaço sociodiscursivo de natureza simbólica, atualizado por contextos específicos formados por teorias, modelos, metodologias, agentes de informação, instituições, discursos e práticas.

Para o campo de comunicação e saúde os modelos de cada área são relevantes para o entendimento das relações entre as instituições e seus públicos. Desde o século 20, caracterizou-se uma relação entre o modo de pensar em cada um dos campos. No âmbito de saúde, explicam-se as causas e modos de disseminação de doenças (FIOCRUZ, 2005), já no âmbito da comunicação, fornecendo a análise do comportamento quanto à prática informativa/comunicativa (SANTAELLA, 2001).

Levando em conta a individualidade de cada usuário e o que ele entende pelo conteúdo propagado, o presente trabalho busca entender quais são as percepções dos usuários da Secretaria de Saúde de Igrejinha sobre o serviço SUS no município.

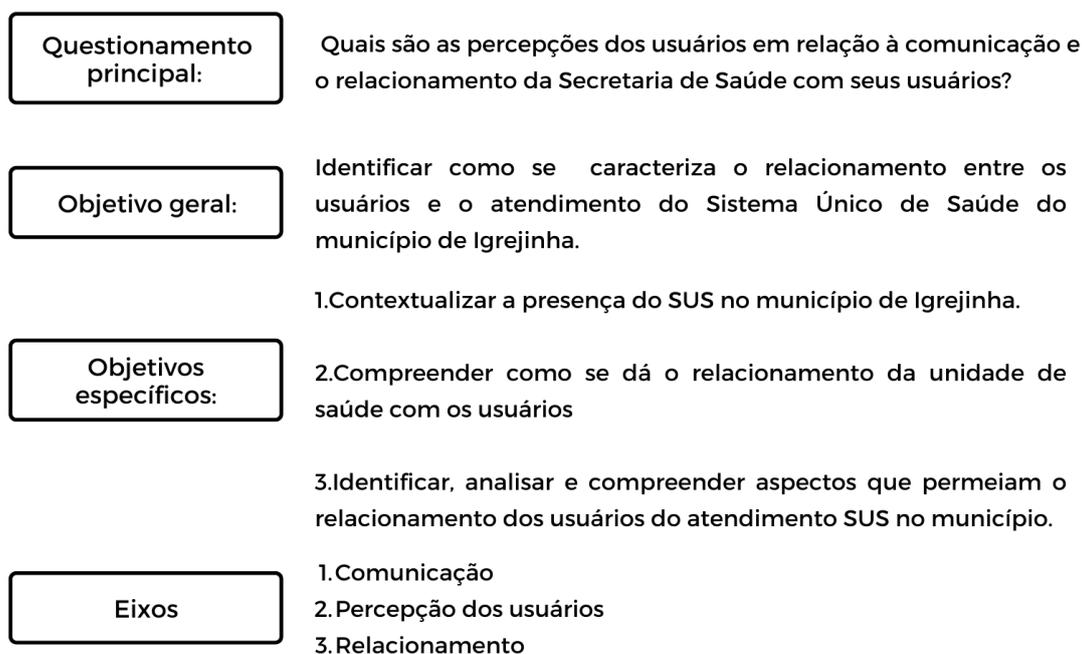
A pesquisa tem como objetivo contribuir para a compreensão e melhoria das práticas administrativas executadas no município de Igrejinha, apresentando considerações e observações sobre os serviços prestados, ouvindo as experiências positivas e negativas dos usuários, dando visibilidade a conteúdos através de análises e de perspectivas teóricas da comunicação.

Na operacionalização do Sistema Único de Saúde (SUS), cabe às Secretarias de Municipais de Saúde (SMS) a execução da Política Pública em âmbito local, através da atenção à saúde de forma integral. Neste contexto, o trabalho tem como questionamento principal: Quais são as percepções dos usuários em relação à comunicação e o relacionamento da Secretaria de Saúde com seus públicos?

A partir do questionamento principal, o objetivo geral deste trabalho consiste em identificar como se caracteriza o relacionamento entre os usuários e o atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS) do Município de Igrejinha. Para isso definiu-se objetivos específicos: Contextualizar a presença do SUS no Município de Igrejinha; compreender como se dá o relacionamento da unidade de saúde com os usuários; identificar, analisar e compreender aspectos que permeiam o relacionamento dos usuários no atendimento SUS no município.

A pesquisa está estruturada em três eixos: comunicação, percepção dos usuários e relacionamento; assuntos pesquisados, refletidos e escritos durante o processo teórico que embasaram o empírico. Para visualizar melhor a estrutura de pesquisa do presente trabalho, elaboramos a figura a seguir.

Figura 1: Estrutura do problema de pesquisa



Fonte: Elaborada pela autora (2021)

O trabalho estruturado pelo campo C&S está dividido em três etapas principais: contextualização, referencial teórico e metodologia da pesquisa.

O capítulo dois apresenta o campo da saúde, desde a contextualização da saúde no Brasil, explicitando um resgate histórico dos movimentos realizados no país, desde a chegada das comitivas portuguesas em 1500, ao movimento

sanitarista, à criação do Ministério da Saúde, Constituição de 1988 e políticas sociais, contextualização do Sistema Único de Saúde (SUS), dividido em subcapítulos de diretrizes, princípios e estrutura organizacional do sistema. O capítulo também contextualiza a Secretaria de Saúde de Igrejinha, apresentando registros históricos, contexto organizacional, estabelecimentos de saúde municipais, serviços oferecidos e os aspectos comunicacionais.

Para a elaboração da contextualização do campo de saúde, o trabalho apresenta autores como: Eduardo Galeano (2010), Marcio Galvão (2007), Wanda Hamilton (2003), Mayla Yara Porto (2003) Jairnilson Paim (2009), Inesita Araujo (2007) e Janine Miranda Cardoso (2007).

O capítulo três aborda o referencial teórico da pesquisa em comunicação, estruturado em subcapítulos: comunicação, comunicação organizacional, relacionamentos organizacionais, conceituação de públicos, comunicação pública e interesses públicos.

Para elaboração do referencial teórico comunicacional, dialogamos com autores como Chiavenato (1999), Bourdieu (1996,1997), Santanella (2011), Mendes de Barros (2007), Bonin e Sagin (2017) Maldonado (2017), Kunsch (2009) Baldisseira (2001), Grunig e Hunt (1983), França (2008,2009) Duarte (2011), Silva (2000), entre outros.

O capítulo quatro apresenta o processo metodológico com os movimentos realizados para a elaboração da pesquisa.

Para elaboração do capítulo de processo metodológico utilizaram-se dados coletados em portais como Google Acadêmico, Periódicos SciELO, Portal de Periódicos CAPES, Repositório Digital da Biblioteca da Unisinos, Portal de Anais da Abrapcorp (Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas), ORGANICOM (Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas).

Ao realizar a contextualização e o referencial teórico, iniciamos a pesquisa exploratória, a qual foi realizada no Município de Igrejinha com os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Teve como objetivo identificar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados, com foco no relacionamento e comunicação. Realizada em duas etapas a pesquisa possui análise de entrevistas e questionário.

A primeira etapa da pesquisa exploratória, realizada com profissionais da Secretaria de Saúde, tem como objetivo identificar como se dá a comunicação entre os profissionais e os usuários, com base nas percepções dos profissionais sobre a receptividade dos usuários para as informações e os serviços ofertados. Para realização da pesquisa, estão presentes amostras de cinco unidades de saúde de diferentes bairros e realidades do município: ESF Pedro Ivan Sparrenberger, UBS Centro, ESF Morada Verde, ESF Vila Nova e ESF Viaduto.

A segunda etapa da pesquisa exploratória, realizada com os usuários do SUS no Município de Igrejinha, tem o objetivo de identificar como se dá o relacionamento dos usuários com o serviço ofertados, levando em conta a individualidade de cada usuário e o que ele entende pelo conteúdo propagado, por meio de um questionário.

Antes de nos aprofundarmos em teorias, produções de sentidos e definições apresentadas na pesquisa, é preciso compreender a contextualização Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil e a Secretaria de Saúde de Igrejinha, local em que a pesquisa do presente trabalho está inserida.

2 CAMPO SAÚDE

A contextualização, do campo de saúde da presente pesquisa foi estruturada em uma ordem cronológica¹ desde os primeiros registros de saúde pública no Brasil, a contextualização do Sistema Único de Saúde (SUS) e apresentação da Secretaria de Saúde de Igrejinha.

2.1 PRIMEIROS REGISTROS DE SAÚDE NO BRASIL

Segundo o livro “As veias abertas da América latina” de Eduardo Gaelano (2010), antes do descobrimento do novo mundo dado pela chegada de europeus em território brasileiro (1500), os povos indígenas brasileiros já habitavam há centenas de anos as costas desta terra, sendo os primeiros habitantes do território, chamado inicialmente de “Terra de Vera Cruz”.

Os povos indígenas tinham enfermidades referentes à situação em que se encontravam, mas com a colonização portuguesa as doenças comuns na Europa, que não existiam no Brasil, acabaram sendo trazidas, sendo o motivo da morte de centenas de índios brasileiros (GALEANO, 2010). Durante o período do Brasil Colônia e Império, nada foi feito em relação à prevenção ou manutenção a saúde dos povos que habitavam as terras (GALVÃO, 2007).

Não se tinha conhecimento sobre centros de atendimento à população, pois nesse período para ter acesso a atendimentos de saúde, a classe era o diferencial, pobres e escravos viviam em condições duras e poucos sobreviviam às doenças, já os nobres e colonos brancos, que continham terras e posses, tinham facilidade ao acesso de tratamento e médicos europeus (GALEANO, 2010).

Em 1808, com a chegada da Família Real portuguesa ao Brasil, deu-se o início das primeiras fundações de cursos universitários, prática de estudo que a comitiva real trouxe de Portugal. Foram criados cursos de Medicina, Cirurgia e Química, sendo os pioneiros: a Escola de Cirurgia do

¹Cronologia Histórica da Saúde Pública. Funasa. Disponível em: <http://www.funasa.gov.br/cronologia-historica-da-saude-publica>. Acesso em: 30 de abr. 2022.

Rio de Janeiro e o Colégio Médico-Cirúrgico no Real Hospital Militar de Salvador, locais os quais as comitivas se instalaram inicialmente. Com a conclusão das primeiras turmas formadas no Brasil, os médicos vindos de Portugal foram substituídos por médicos formados em terras brasileiras (FIOCRUZ, 2016).

Com a doutrinação do cristianismo, as ligações entre entidades religiosas e tratamentos de saúde são marcos na colonização das terras brasileiras (FIOCRUZ, 2016). No século XVIII foram fundadas as casas de atendimento, no ano de 1943, em Santos São Paulo, seguido pela Bahia, Espírito Santo, Rio de Janeiro e Olinda. As Santas Casas de Misericórdia eram entidades voltadas à prestação e assistência médica às pessoas com condições precárias, sendo durante décadas, a única opção de acolhimento e tratamento de saúde para aqueles que recém chegavam ao país e enfermos que não tinham posses ou condições financeiras para receber tratamento médico. Atualmente, no Brasil, existem mais de 2.500 hospitais da Santa Casa, instituições filantrópicas de saúde (CONFEDERAÇÃO DAS SANTAS CASAS DE MISERICÓRDIA, 2016) as quais fornecem atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

2.2 MOVIMENTO SANITÁRISTA

De acordo com o site da Fiocruz (2005), o primeiro registro de saneamento no Brasil ocorreu em 1561, quando o fundador Estácio de Sá escavou o primeiro poço artesianos no Rio de Janeiro (HAMILTON, 2003). Com o desenvolvimento do saneamento, foram criados órgãos voltados à vistoria da higiene pública, principalmente na capital brasileira que sofria por diversas mudanças urbanas, tendo como objetivo combater as recorrentes endemias de febre amarela, peste bubônica, malária e varíola, doenças associadas à falta de saneamento básico e de higiene (FIOCRUZ, 2005). Assim, a estruturação do saneamento básico nas terras brasileiras foi o motivador da primeira campanha pela saúde pública.

Com o avanço das epidemias, tornou-se necessária uma maior vigilância sanitária, no ano de 1894 o primeiro Código Sanitário do Estado de São Paulo foi promulgado, com 520 artigos, reunindo as normas de higiene e saúde pública (FIOCRUZ, 2005).

Em 1904, a cidade foi assolada por uma epidemia de varíola. Oswaldo Cruz mandou ao Congresso uma lei que reiterava a obrigatoriedade da vacinação, já instituída em 1837, mas que nunca tinha sido cumprida. Ciente da resistência da opinião pública, montou uma campanha em moldes militares. Dividiu a cidade em distritos, criou uma polícia sanitária com poder para desinfetar casas, caçar ratos e matar mosquitos. Com a imposição da vacinação obrigatória, as brigadas sanitárias entravam nas casas e vacinavam as pessoas à força. Isso causou uma repulsa pela maneira como foi feita. A maioria da população ainda desconhecia e temia os efeitos que a injeção de líquidos desconhecidos poderia causar no corpo das pessoas (PORTO, 2003).

Os sanitaristas realizaram campanhas de saúde visando à implementação de vacinas obrigatórias contra as doenças de febre amarela, peste bubônica, malária e varíola. Tendo como representante do grupo, o médico sanitarista Oswaldo Cruz, que defendia a obrigatoriedade da vacina contra a varíola, na época a população revoltou-se com a medida, pois não foram explicados os objetivos da campanha e do que se tratavam as vacinas, esse período ficou conhecido como a “revolta da vacina” (FIOCRUZ, 2005).

2.3 MINISTÉRIO DA SAÚDE

A saúde pública brasileira passou por períodos específicos até se assegurar como o Sistema Único de Saúde (SUS). Antes de ser um Ministério consolidado, para coordenar melhor as ações sanitárias, foi criado em 1920 o departamento nacional de saúde pública (DNSP). O qual era subordinado ao Ministério da Justiça e Negócios Interiores, sem haver um ministério específico para administrar questões de saúde no país (BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE, 2021).

Em 1953, durante o governo do presidente Getúlio Vargas, pela primeira vez foi criado um ministério dedicado exclusivamente à criação de políticas de saúde, o Ministério da Saúde (MS), para cuidar das funções de saúde e educação (HAMILTON, 2003). Em 1956, através da Lei 2.743 foi criado o Departamento Nacional de Endemias Rurais, cuja função era a o combate de doenças específicas, tais como a febre amarela e a malária, doenças presentes no território brasileiro (PAIM, 2009).

É função do Ministério da Saúde (MS) dispor de condições para a proteção e recuperação da saúde da população, reduzindo as enfermidades,

controlando as doenças endêmicas e parasitárias, melhorando a vigilância à saúde, dando assim, qualidade de vida ao brasileiro (PAIM, 2009).

Ministério da Saúde (MS) tem como missão, a promoção da saúde e bem-estar de todos, de forma universal e íntegra e como visão ser um sistema de saúde público efetivo e reconhecido por todos, além de valores institucionais, baseados na inovação, comprometimento, empatia, transparência, ética, eficiência, sinergia e sustentabilidade (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021).

2.4 ARTIGO 196, CONSTITUIÇÃO DE 1988

Com a determinação da Constituição da República em 1988, pela primeira vez na história do Brasil, foi promulgada uma constituição que reconhece a saúde como um direito social, dispondo uma sessão específica e cinco artigos relacionados à oferta de saúde.

Segundo o CONASS (Conselho Nacional de Secretários de Saúde, 2021), o Art. 196 da constituição de 1988, estabelece a saúde como direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doenças e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. Tal conquista pode ser atribuída às ações realizadas pelo movimento da reforma sanitária entre 1976 e 1988. Esse movimento que buscava transformações necessárias não só no setor de saúde, mas também em outras áreas inerentes às condições de vida da população. Entre os vários segmentos integrantes deste movimento estavam: grupos de médicos comprometidos com uma prática inovadora da medicina; entidades como a ABRASCO e CEBES; outros profissionais preocupados com os rumos da saúde pública. Esses promoviam discussões políticas, tratadas em 1986 na 8ª Conferência Nacional de Saúde, produzindo resultados concretos com a visão de Saúde como direito universal e gratuito, ofertado através de uma rede descentralizada e hierarquizada de saúde oficializada na Constituição Federal de 1988, através da criação do Sistema Único de Saúde (SUS).

Após ser aprovada a Constituição, com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), houve a necessidade de uma legislação específica para regulamentar o seu funcionamento o que ocorre através da Lei 8080 de 19 de

setembro de 1990, que ²dispõe condições de promoção, proteção e recuperação da saúde, orientando sobre a organização e o funcionamento dos serviços de saúde pública.

A Constituição Federal de 1988³ faz referência à garantia e acesso universal e igualitário a todos, o qual refere a possibilidade de que os brasileiros residentes no Brasil tenham acesso a saúde, independente de situações econômicas, físicas ou culturais (HAMILTON, 2003). O acesso universal representa a maior mudança na lógica de oferta de serviços públicos de saúde, que passa a ser para todos, diferentemente do período anterior a Constituição onde era ofertada aos trabalhadores formais da economia, ou aos chamados indigentes, portanto a saúde deixa ser benefício e passa a ser um direito consequentemente sem nenhum critério de exclusão.

De acordo com capítulo de Criação e Implementação do SUS, no livro “O que é o SUS” (PAIM, 2009), o sistema de saúde não se limita apenas a atender os casos de doenças, mas conta com ações e serviços de proteção, promoção e recuperação, que servem como incentivos para práticas sociais. (PAIM, 2009). Às promoções visam orientar a valorização da condição de vida, estimulando a atividade física, alimentação, lazer, cultura, diversão, entre outras ocupações que promovem um bem-estar (PAIM, 2009). Quando se trata de proteção, o SUS oferece campanhas que visam à prevenção de doenças como de vacinação, o uso de camisinha, combate à dengue, entre outras ações realizadas com o foco na proteção e prevenção de doenças conhecidas pela população (PAIM, 2009). Para o serviço de recuperação, o sistema oferece acompanhamentos médicos e psiquiátricos, para reparar os danos causados a saúde e vida dos usuários do sistema (PAIM, 2009).

Com ações de relevância pública, o SUS desenvolve atenção integral à saúde, atuando desde a prevenção até a recuperação dos danos causados a vida. Integrado por um conjunto de ações e serviços públicos de saúde, os quais

²Lei nº 8.080 de 19 de Setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.

Disponível em: <https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2015/setembro/30/Lei-8080.pdf>
Acesso em: 29 de nov. 2021.

³ Constituição Federal (Artigos 196 a 200) Seção II DA SAÚDE

Disponível em:

http://conselho.saude.gov.br/web_sus20anos/20anossus/legislacao/constituicaofederal.pdf

Acesso em: 29 de nov.2021.

são formados por uma rede de atendimentos e segmentados de forma hierárquica e regionalizada, atendendo de forma distinta as necessidades de cada município/estado brasileiro (PAIM, 2009).

2.5 SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos mais completos e complexos sistemas de saúde pública do mundo (PAIM, 2009). Agindo de forma integral à saúde e não somente aos cuidados assistenciais. O sistema tem como foco a saúde com qualidade de vida, oferecendo serviços de proteção, promoção e recuperação à população.

A administração e gestão das ações e dos serviços de saúde prestados são organizadas de forma colaborativa entre as três representações, a federação, estadual e municipal (PAIM, 2009).

O Sistema com diferentes tipos de atendimento, engloba, a atenção primária, média, alta complexidade, atendimento psicossocial, serviços urgência e emergência, atenção hospitalar, vigilância epidemiológica, sanitária, ambiental e assistência farmacêutica (PAIM, 2009).

As marcas do Sistema de Saúde reforçam sua identidade pela presença da cruz e pelo uso predominante da cor azul. A palavra “saúde”, que aparece em destaque, é o pilar comum que unifica e torna clara e evidente sua mensagem.

Figura 2: Logo SUS



Fonte: Ministério da Saúde (2022).

2.5.1 Diretrizes do Sistema de Saúde

No livro “O que é o SUS”, Jorge Paim (2009), aborda que a objetividade do Sistema Único de Saúde (SUS) está vinculada a um ideal central: todas as pessoas terem direito e acesso à saúde, direito que está ligado à cidadania. (ARAUJO E CARDOSO, 2007). O sistema Único de Saúde, não difere as pessoas por contribuírem com a previdência social, condição financeira, raça, cor, etnia ou localização.

O SUS tem como base a concepção de seguridade social, a qual é definida no Art. 194⁴, como um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social. O SUS idealiza uma sociedade solidária e democrática, movida por valores de igualdade e acessibilidade sem discriminação ou privilégios (ARAUJO E CARDOSO, 2007).

A comunicação é um instrumento caracterizado como “dar acesso”, é a garantia de que as pessoas serão alcançadas (PAIM, 2009). O Sistema Único de Saúde contém princípios, que regem o sistema, conceitos, os quais concedem acesso à saúde para todos. Divididos em princípios doutrinários e organizativos (ARAUJO E CARDOSO, 2007).

Princípios doutrinários

- **Universalidade:** corresponde ao conceito originário do SUS, que determina a saúde como um direito universal, sendo um dever do poder público tornar acessível para todos os cidadãos brasileiros os serviços e ações relacionadas ao contexto de saúde (PAIM, 2009).

- **Equidade:** é o princípio que aborda a desigualdade instalada no país, diminuir as diferenças é um dos objetivos, tornando todas as pessoas iguais, sem diferenciação de classe social, cor ou etnia, mas o que difere as pessoas são os graus da evolução de cada doença (PAIM, 2009).

- **Integralidade:** é o termo mais valorizado com o intuito de demonstrar que a atenção à saúde leva em consideração as necessidades

⁴Artigo 194 da Constituição Federal de 1988. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10655147/artigo-194-da-constituicao-federal-de-1988>. Acesso em: 29 de nov. 2021.

específicas de pessoas ou grupos, ainda que seja a minoria da população alcançada. O princípio da integralidade tende a valorizar as necessidades de cada pessoa, indiferente do nível de complexidade necessário (PAIM, 2009).

Princípios organizativos

A diretriz da descentralização conduz à distribuição do poder, determinando autoridades e disponibilizando condições técnicas, administrativas e financeiras, dando controles únicos para que cada município tenha sua maneira de organizar e oferecer saúde aos cidadãos, respeitando os princípios gerais (PAIM, 2009).

A regionalização é o princípio que está relacionado à determinação das necessidades de cada município, caracterizando a divisão de níveis de atenção e garantindo formas de acesso a serviços que façam parte da complexidade necessária, conforme os recursos disponíveis, conforme a viabilidade organizada pelo princípio da hierarquização (PAIM, 2009).

O controle social é o princípio que institui a participação popular no acompanhamento do modo que os serviços estão sendo prestados, a fim de melhor a gestão (PAIM, 2009).

2.5.2 Estrutura Organizacional do Sistema de Saúde

A estrutura de organização do SUS é dividida em âmbitos: nacional, estadual e municipal, sendo responsabilidade dos gestores das administrações, em parceria com os conselhos de saúde dos três âmbitos (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001).

O Ministério da Saúde (MS) é o gestor nacional do SUS, ele formula, normatiza, fiscaliza, monitora e avalia políticas e ações, em articulação com o Conselho Nacional de Saúde (CNS). Atua no âmbito da Comissão Intergestores Tripartite (CIT) para pactuar o Plano Nacional de Saúde. Integram sua estrutura: Fiocruz, Funasa, Anvisa, ANS, Hemobrás, Inca, Into e oito hospitais federais (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2022). A Secretaria Estadual de Saúde (SES) atua na formulação das políticas e ações de saúde, presta apoio aos municípios em articulação com o Conselho Estadual e participa da Comissão Intergestores Bipartite (CIB) para aprovar e implementar o Plano Estadual de Saúde.

As Secretarias Municipais de Saúde (SMS) planejam, organizam, controlam, avaliam e executam as ações e serviços de saúde em articulação com o Conselho Municipal de Saúde e com a esfera estadual para aprovar e implantar o Plano Municipal de Saúde (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2022). O Conselho de Saúde, no âmbito de atuação (Nacional, Estadual ou Municipal), é um órgão deliberativo, consultivo e fiscalizador. O colegiado é composto por representantes da gestão, prestadores de serviço, profissionais de saúde e usuários, e atua na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde na instância correspondente (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2022).

Figura 3: Estrutura institucional e decisória do Sistema Único de Saúde (SUS)



Fonte: SOUZA, Renilson Rehm (2021).

2.6 SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA

A Secretaria de Saúde é um órgão da prefeitura municipal que se compromete com os cuidados da saúde pública. Planejando, executando e orientando a política de saúde pública, por meio de planos de ação com órgãos na esfera municipal, estadual e federal.

Igrejinha é um município do Estado do Rio Grande do Sul localizado no Vale do Paranhana, com população estimada em 37 mil habitantes para uma

área de 136,784 km². Atualmente está à frente da administração o prefeito Leandro Marciano Horlle, que junto de seus secretários e colaboradores realiza a administração do município.

2.6.1 Registros Históricos

Segundo a ex-secretária de saúde Sonia Lauffer, na administração de 1989, do ex-prefeito Roberto Argenta, iniciava a Secretaria de Saúde de Igrejinha, com atendimentos voltados à comunidade, tendo como primeiro secretário de saúde o Sr. Ubirajara Pereira da Silva. A secretaria tinha como sede o antigo prédio da prefeitura municipal, localizado na Avenida Presidente Castelo Branco, atendendo a comunidade com as especialidades de clínico geral, cardiologista e ginecologista (LAUFFER, 2020).

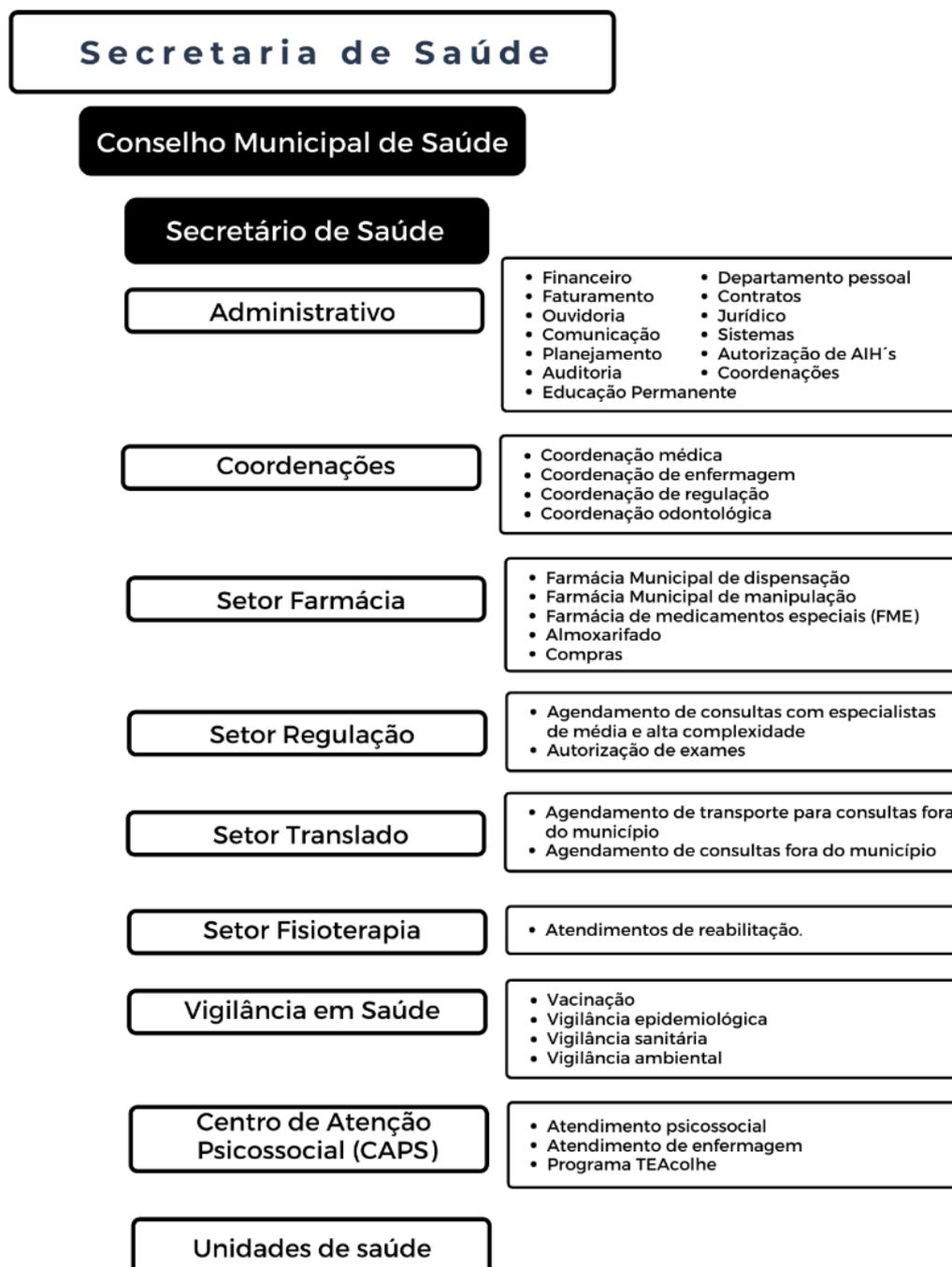
Com o aumento dos atendimentos, percebeu-se a necessidade de expandir a secretaria para os bairros do município, ofertando atendimento aos moradores de forma mais próxima. Em 1990, iniciaram-se as obras de expansão com o prédio da Unidade de Saúde XV de Novembro; em 1992, nas localidades de Lajeadozinho, Serra Grande e Moinho; em 1994, Vila Nova; Vigilância Sanitária em 1995; Unidade Armando Petry e Unidade do Viaduto, no ano de 1996 (LAUFFER, 2020).

Ao longo dos anos, com o aumento da capacidade física, a Secretaria foi aumentando suas especialidades, como atendimento à saúde mental (CAPS), serviço de maternidade e odontologia (LAUFFER, 2020). A ex-secretária Sonia, conta que, pela primeira vez, em 1998 a Secretaria ofereceu serviços oftalmológicos, de ortopedia e traumatologia, começando também a ofertar transporte aos usuários para atendimentos fora do município. Além disso, iniciou o convênio de exames laboratoriais e radiografias, com mil unidades de exames por mês os quais eram distribuídos por unidades de saúde. Em julho de 1999, a Farmácia Municipal de Manipulação foi inaugurada e, após um período de readequações, voltou a funcionar em abril de 2003 e desde então tem oferecido medicamentos com segurança, eficácia e qualidade aos moradores de Igrejinha (LAUFFER, 2020).

2.6.2 Estrutura Organizacional

Atualmente a Secretaria de Saúde de Igrejinha oferta serviços aos cidadãos igrejinhenses em estabelecimentos de saúde.

Figura 4 : Esquema organizacional



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Desde 2021, à frente da Secretaria da Saúde está o Secretário Vinicio Jair Wallauer, que tem como responsabilidade a organização da execução da Política de Saúde no Município, bem como implementar ações que garantam os princípios doutrinários do Sistema de Saúde (SUS) em nível municipal (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

A Secretaria de Saúde tem sob sua responsabilidade 14 estabelecimentos de Saúde localizados em diferentes localidades do município de Igrejinha. Dos estabelecimentos, 04 são unidades básicas (UBS), 08 são Equipes de Saúde da Família (ESF), 04 contêm Equipe de Saúde Bucal (ESB), além disso, 5 dessas unidades contêm salas de vacinação com vacinas de rotina. O município mantém uma unidade de Vigilância em Saúde, um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) e um ambulatório de fisioterapia (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

Os estabelecimentos de Saúde são: UBS Centro, ESF Pedro Ivan Sparrenberger, ESF Morada Verde, ESF Moinho, UBS Armando Petry, ESF Acácias, ESF Bom Pastor, ESF XV de Novembro, ESF Vila Nova, ESF Viaduto, UBS Lajeado, UBS Serra Grande, Vigilância em Saúde e CAPS (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

O Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) oferta atendimentos de reabilitações para tratar exclusivamente transtornos mentais graves e persistentes, dependentes químicos e outras patologias psiquiátricas. Priorizando não apenas a função de acompanhamento médico e uso de medicações, mas a estimulação e integração do paciente com sua família e comunidade, oferecendo tratamentos específicos para cada um, sendo um serviço de intensivo ou ambulatorial. Formado por uma equipe multidisciplinar composta por médico psiquiatra, psicólogas, assistente social, equipe de enfermagem, recepcionistas, musicoterapeuta, arteterapeuta, oficinheiro de horta, educadora física e motoristas. (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022)

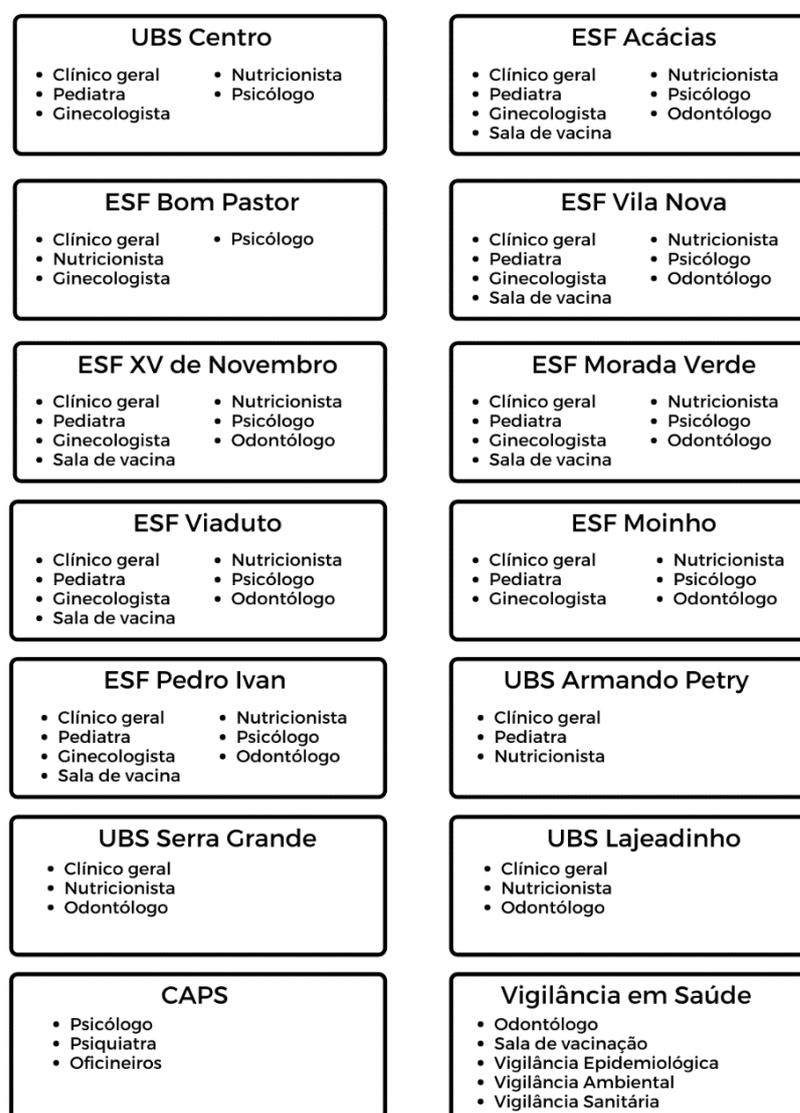
Serviços ofertados

Segundo o Decreto 7.508 de 28 de junho de 2011, os Municípios devem se organizar de forma a ter a atenção primária como ordenadora do cuidado, ou

seja, ser a porta de entrada do SUS e de onde todos os demais serviços necessários aos usuários, serão ofertados.

A atenção primária é constituída principalmente pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS). Os serviços são voltados à redução do risco de doenças e à proteção da saúde, representando o caráter preventivo. As unidades de saúde devem possibilitar que os usuários realizem consultas rotineiras e ambulatoriais, contando com profissionais de enfermagem, medicina geral e familiar (ESF). Neste nível, os profissionais se articulam para atuar não apenas nas unidades de saúde, mas também em visitas domiciliares (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA).

Figura 5: Estabelecimento e atendimento



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

A média complexidade é composta pelos serviços especializados encontrados em unidades ambulatoriais e hospitais. Essa complexidade envolve atendimento direcionado para áreas como pediatria, odontologia, cardiologia, neurologia, ortopedia, ginecologia e outras especialidades médicas necessárias.

Os atendimentos de alta complexidade são encontrados hospitais de grande porte. Envolvem também procedimentos que demandam tecnologia de ponta e custos maiores, como os oncológicos, transplantes e partos de alto risco. Os especialistas da categoria estão aptos para tratar casos que não puderam ser atendidos na média complexidade por serem mais singulares ou complexos.

A Secretaria de Saúde realiza o agendamento de consultas de média e alta complexidade por plataformas disponibilizadas pelo Ministério da Saúde (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

O SISREG, Sistema de Agendamento Referenciado, tem como objetivos a sistematização de algumas funções reguladoras, como: permitir a distribuição de forma equânime os recursos de saúde para a população própria e referenciada; agendar internações e atendimentos eletivos para os usuários do sistema; distribuir os limites (cotas) entre os estabelecimentos de saúde solicitantes, entre outros objetivos. O sistema é composto de três módulos: Ambulatorial (marcação de consultas e exames especializados), Internação Hospitalar e Autorização de Procedimentos de Alta Complexidade/Custo (APAC) (CONASS 2022).

Pelo Gercon o setor de regulação registra as solicitações referenciadas por médicos da atenção básica e média para consultas especializadas a partir de um formulário padrão, classificando a prioridade de acordo com critérios pré-definidos de classificação de risco. O agendamento ocorre de acordo com a complexidade e a regionalização. O sistema permite a equidade no atendimento à população, priorizando os usuários, através de situações mais graves e urgentes, e não apenas por simples ordem de entrada no sistema (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

Além dos sistemas de agendamentos do estado, a Secretaria de Saúde de Igrejinha utiliza no âmbito municipal, em todos os estabelecimentos, o sistema GMUS, o qual contempla desde o atendimento primário à gestão estratégica da Saúde. O sistema abrange desde o preenchimento de dados cadastrais, sistema

de agendamento de consultas, prontuários eletrônicos, esquema vacinal, retirada de medicamentos, estoque, solicitação de exames, planejamento de transporte, registros de indicadores, relatórios de atendimentos e faturamento (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

2.6.3 Setores de Atendimento

Como apresentado na estrutura organizacional (página 29) a Secretaria de Saúde possui os setores de regulação; traslado; farmácia municipal e fisioterapia, setores os quais dão prosseguimento aos encaminhamentos e solicitações médicas SUS. O município possui o setor de vigilância em saúde o qual oferta a fiscalização (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

No setor de regulação é realizada a auditoria e regulação de exames e encaminhamentos de especialidades conforme prescrição médica da rede SUS. Além dos exames fornecidos pelo SUS, a Secretaria de Saúde possui convênios com o intuito de fornecer um amplo conjunto de exames laboratoriais e de imagem, os quais auxiliam os profissionais da atenção básica a definir o tipo de tratamento que pode ser realizado. Para receber a autorização de exames e agendamentos de consultas de especialidades o usuário do serviço deve apresentar no setor de regulação a solicitação/encaminhamento médico e documento com foto (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

Responsável pela gestão dos sistemas de regulação do estado no município de Igrejinha, o setor de regulação realiza a inserção dos usuários conforme encaminhamentos e protocolos médicos vindo da atenção básica e média complexidade.

Com o intuito de auxiliar os usuários que receberam agendamentos de consultas, exames, procedimentos, internações e remoções para outros municípios, o setor de traslado é o responsável por realizar o agendamento. Com uma frota de 14 carros, 02 vans e 05 ambulâncias, além da contratação de uma empresa de transporte, a qual presta serviços e diariamente em diferentes horários do dia, realiza o transporte de usuários que necessitam de deslocamento, com carros, vans, ônibus ou ambulâncias para diferentes municípios e diferentes hospitais e clínicas (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

O município de Igrejinha possui a farmácia municipal, setor da Secretaria de Saúde, através do qual os cidadãos do município, possuem acesso aos medicamentos prescritos por médicos da rede municipal e SUS (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

Com duas farmacêuticas em atuação, a farmácia é subdividida em três setores: dispensação de medicamentos, farmácia de medicamentos especiais (FME) e farmácia de manipulação. A farmácia municipal, além da dispensação de medicamentos, fornece oxigênio e fraldas descartáveis para pacientes conforme critérios médicos (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

A farmácia municipal sedia a farmácia de medicamentos especiais (FME), na qual os medicamentos são ofertados pelo Estado. No ano de 2021, o município realizou a adesão do programa de financiamento Farmácia Cuidar+, programa de transferência de recursos do Estado destinado aos municípios para ampliar, qualificar e promover os serviços farmacêuticos nas Farmácias de Medicamentos Especiais (FME) (SECRETARIA DA SAÚDE RS, 2022).

O município de Igrejinha possui farmácia de manipulação, sendo o único município do Estado que manipula e distribui medicamentos e cremes gratuitamente aos usuários residentes do município, com prescrições do SUS. Os manipulados fazem parte da Relação Municipal de Medicamentos Essenciais (REMUME), sendo oferecidos em diversas formas farmacêuticas: cápsulas, cremes, géis, líquidos, loções, xampus.

A farmácia de manipulação contém 72 fórmulas e é reconhecida pela manipulação de fitoterápicos. Possui uma equipe treinada e laboratórios com equipamentos necessários para aplicação das Boas Práticas de Manipulação segundo a norma RDC nº 67 de 2007 (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

O serviço de fisioterapia é ofertado aos usuários de forma ambulatorial ou domiciliar, conforme prescrição médica. O município contém um ambulatório de fisioterapia e clínicas contratadas, as quais prestam serviços por meio do Estado. Os atendimentos de reabilitação são realizados conforme encaminhamento médico e atendem as especialidades de fisioterapia respiratória e motora (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

A Secretaria de Saúde disponibiliza atendimento domiciliar aos usuários acamados ou com dificuldades de locomoção em decorrência de enfermidades

e que necessitam de uma atenção especial a domicílio. O serviço conta com uma equipe multidisciplinar com: técnicos, enfermeiros, médicos clínicos, fisioterapeutas e assistente social que acompanham os usuários conforme suas necessidades. Em consultas domiciliares, o usuário recebe atendimento de enfermagem e consulta clínica. Em casos específicos conforme prescrição médica a Secretaria realiza curativos especiais, os quais são realizados com materiais fornecidos e manipulados pelo município, em usuários com úlceras, lesões ou feridas com necessidade de realizar o curativo a domicílio (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

A vigilância em saúde⁵ é o setor responsável pelo controle e fiscalizações de doenças transmissíveis, bem como de doenças e agravos não transmissíveis. Na vigilância em saúde estão alocados a vigilância sanitária, responsável por vistoriar estabelecimentos e a vigilância epidemiológica e ambiental, responsáveis por administrar o controle das doenças transmissíveis e agravos não transmissíveis, os quais atuam por meio de estratégias para identificação, planejamento, intervenção, monitoramento de riscos, doenças e agravos.

2.6.4 Canais de Comunicação

Tendo em vista a complexidade da sociedade atual, é preciso conhecer os públicos para criar estratégias diferenciadas, quando se pretende oferecer soluções para suas necessidades, expectativas e desejos. Considerando a expansão da comunicação pela Internet evidenciam-se mudanças no comportamento dos usuários, os quais passam a utilizar além do presencial o ambiente virtual para expor suas opiniões e necessidades.

No ano de 2020, por meio de um projeto de estágio da graduação elaborado e aplicado pela autora dessa pesquisa, a Secretaria de Saúde foi submetida a um projeto de comunicação, tendo como um dos objetivos a implementação de canais de comunicação de cunho institucional e informativo próprios da Secretaria de Saúde com o intuito de facilitar o acesso dos diferentes públicos às informações úteis fornecidas pela Secretaria (Facebook: Saúde

⁵ Política nacional de vigilância em saúde. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/p/politica-nacional-de-vigilancia-em-saude-1#:~:text=Entende%2Dse%20por%20Vigil%C3%A2ncia%20em,e%20atua%C3%A7%C3%A3o%20em%20condicionantes%20e> . Acesso em: 15 de abr. 2022.

Igrejinha e Instagram: sms_igrejinha).

A comunicação com a comunidade é instituída pelos canais oficiais de comunicação, releases encaminhados à imprensa, rádio e cartazes informativos e institucionais, que são impressos e expostos nos estabelecimentos de saúde do município (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022). Em decorrência ao contexto pandêmico em que estamos inseridos, os canais externos da Secretaria de Saúde são canais oficiais, os quais disponibilizam diariamente boletins sobre os atendimentos e casos registrados de Covid-19 no município, andamento da vacinação contra Covid-19, informações úteis sobre os estabelecimentos de saúde e avisos de utilidade pública. Além dos conteúdos de cunho informativo, os canais apresentam conteúdos relacionados à prevenção e tratamento de enfermidades, realização de campanhas com meses alusivos a campanhas, publicações pontuais de datas presentes no calendário de saúde, e campanhas anuais como: vacinas de rotina; todos contra o mosquito; febre amarela; vacina da gripe (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

A Secretaria de Saúde disponibiliza à comunidade em geral o canal de ouvidoria, que pode ser feito presencialmente ou por contato telefônico de forma anônima ou identificada. O canal está à disposição para esclarecer dúvidas, realizar denúncias, solicitações, reivindicações, reclamações, elogios e agradecimentos. A comunicação com os servidores e demais colaboradores da Secretaria de Saúde é feita pelo setor administrativo por meio do setor de comunicação e coordenações diretas, contando com grupos para troca de informações úteis e trocas de conhecimento. Assuntos de interesse a todos os colaboradores da Secretaria de Saúde são compartilhadas com os estabelecimentos de saúde em um canal voltado a informações úteis em que todos estão inseridos e recebem as informações essenciais conforme a necessidade. Com o intuito de realizar um alinhamento do trabalho, as unidades de saúde realizam semanalmente reuniões de equipe para discussão de casos e tomadas de decisão para tornar o ambiente de trabalho agradável a todos (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

Conforme a Lei Municipal, 5.381 de 29 de janeiro de 2021, a Secretaria de Saúde possui uma identidade visual, inspirada no logo do SUS (página 24). O logo da Secretaria representa a cruz símbolo de saúde, o verde a cor da saúde,

amarelo e vermelho representam as classificações de prioridade e o azul representa as unidades de saúde do município (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

Figura 6: Logo da Secretaria de Saúde de Igrejinha



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A identidade de uma instituição baseia-se nas relações construídas ao longo do tempo com seus públicos conforme os contextos que estão inseridos, portanto a Secretaria de Saúde tem como missão: “Promover uma saúde de qualidade a todo cidadão igrejinense, visando um atendimento ético, qualificado e preocupado atender a necessidade de cada usuário”. Como visão: “Ser instituição de excelência na gestão da saúde pública”. E como valores a secretaria prioriza a “Humanização, Ética e Responsabilidade”. Sendo:

- Humanização: comprometimento com o atendimento assistencial e preventivo com foco na saúde e segurança dos Igrejinhenses.
- Ética: atendimentos estabelecidos de acordo com as leis municipais e do Sistema Único de Saúde (SUS);
- Responsabilidade: confiança depositada é compromisso com o usuário (SECRETARIA DE SAÚDE, 2022).

3 CAMPO COMUNICAÇÃO

O referencial teórico da presente pesquisa foi estruturado com base em teorias e estudos os quais se relacionam com tópicos vinculados a setores públicos e aspectos comunicacionais. O trabalho está organizado em subcapítulos como: Comunicação, comunicação organizacional, relacionamentos organizacionais, conceituação de públicos, comunicação pública e interesses públicos.

3.1 ELEMENTOS COMUNICACIONAIS PRESENTES NA ESFERA PÚBLICA

Como vimos na introdução desse trabalho, segundo Chiavenato (1999), comunicação deriva do latim “communicare” e significa por em comum, conviver. Este “por em comum” implica que o transmissor e receptor estejam dentro de uma mesma linguagem, caso contrário não irão se entender e não haverá compreensão.

A comunicação não é um ato isolado da vida e da sociedade, pois é através dela que se configuram os padrões de vida e de cultura. Conseqüentemente, a comunicação é muito mais do que os meios de comunicação social, é uma engrenagem da sociedade e é o tema para análise nesse trabalho.

Ao se comunicar com alguém, é muito importante que esteja clara a informação, o objetivo e o resultado que se espera. Para Chiavenato (2004), comunicação é:

A troca de informações entre pessoas. Significa tornar comum uma mensagem ou informação. Constitui um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social. A comunicação requer um código para formular uma mensagem e enviá-la na forma de sinal (ar, fios, papel) a um receptor da mensagem que a decodifica e interpreta seu significado (CHIAVENATO, 2004, p.142).

Portanto, conclui-se comunicação como a troca de informações e mensagens entre indivíduos. Sendo um processo essencial para a vida humana (CHIAVENATO, 1999).

A comunicação baseada nos estudos comunicacionais de recepção deriva do surgimento do modelo de 1948 por Lasswell, o qual apresenta o

emissor – mensagem – meio – receptor – efeito, enunciado através da fórmula “quem, diz o que, em que canal, para quem, com que efeito”. Após esse modelo, a teoria criada de Shannon e Weaver no ano de 1949, apresentou um modelo matemático para a realização da comunicação. Ambas as teorias tinham como objetivo a emissão da mensagem, porém decorrente da midiáticação, houve a necessidade de adequação das teorias comunicacionais, surgindo então a teoria de recepção, que aborda questões comunicacionais nos âmbitos midiáticos.

A comunicação é uma dimensão estruturada dentro da sociedade, por meio das relações entre tempo, espaço e relações comunicacionais, sustentadas por equipamentos midiáticos e tecnológicos, com os quais lidamos diariamente.

As percepções de cada um em relação ao seu do lugar social, do seu tempo histórico estão balizadas pelas mediações presentes nas relações comunicacionais. Então, é nesse sentido que a Comunicação funciona hoje como elemento estruturante da vida em sociedade. A Comunicação ela tem a dimensão da produção de sentido, o que efetivamente vai gerar a ação e as transformações da sociedade, que são importantes para a vida social. As percepções de tempo e espaço estão nos sentidos que as informações, ideias e sentimentos veiculados no espaço midiático ganham espaço no campo da recepção (BARROS, 2011, p. 14).

Os estudos de recepção, segundo o professor Laan Mendes de Barros , (2011) são processos complexos, pois o receptor contemporâneo está inserido na sociedade em rede, nos meios tecnológicos, que nos permite ter interconexões, desintermediações. O receptor precisa ser visto como alguém que não é um ponto final de uma linha (BARROS, 2011, p. 18), mas sim, como uma parte de uma rede que está estabelecida, mesmo que a conexão muitas vezes seja limitada, ou a participação seja pouco intensa, reduzida a manifestações pontuais como “gostei” ou “não gostei”, de forma muito superficial.

Na sociedade interconectada, o receptor é alguém capaz de ressignificar sentidos em seu pequeno grupo de influência e repercutir esses sentidos. Os quais são repercutidos em processos rápidos, ligeiros, de grande repercussão, em várias áreas da comunicação (BARROS, 2011, p. 20). Tal cenário tecnológico e cultural obriga um redimensionamento dos estudos de recepção. Hoje eles devem ir muito além da perspectiva lançada por Lasswell, em 1948, que caracterizava o receptor como aquele que é atingido pelos meios,

(BARROS, 2011, p. 18). A recepção é mais do que reinterpretar a forma de como uma informação foi compreendida, como se deu o processo de apropriação para fins de interpretação e produção de sentidos. A comunicação potencializa o fato de que a partir de uma informação é possível fazer novos discursos e repercutilos. Na atualidade, as mudanças nas relações entre a mídia e os sujeitos marcam o processo de midiatização.

Progressivamente, dissemina-se entre as pessoas o domínio de recursos e de práticas de produção tecnológica de comunicação. Constituem-se formas de produção e de compartilhamento de produtos culturais digitalizados renovadas, que exigem uma redefinição do lugar dos sujeitos, tradicionalmente denominados de receptores, nos processos midiáticos (BONIN E SAGGIN, 2017, p. 99).

Os sujeitos comunicacionais são relacionados aos produtores de sentido nos processos de recepção, sendo situados em contextos socioculturais, fundamentais para as concepções de um “receptor”, com poder integral de decisão sobre suas formas de consumo midiático. No contexto da Secretaria de Saúde de Igrejinha, os usuários são sujeitos comunicacionais, os quais formulam os processos que estão inseridos conforme suas percepções sobre o material comunicado e o atendimento ofertado.

Os processos de produção comunicativa dos sujeitos partem da perspectiva de que o mundo da produção de sentidos não é passivo de uma matriz (BONIN E SAGGUIN, 2017, p. 101). As apropriações midiáticas dos sujeitos se articulam à multiplicidade de dimensões constitutivas de suas realidades: histórica, cultural, social, ética, política, tecnológica, psicológica e semiótica (BONIN E SAGGUIN, 2017, p. 101). Assim, os sujeitos que estabelecem vínculos com as mídias em diferentes tipos de contextos são chamados de sujeitos comunicantes, que podem ser reprodutores, inventores e transgressores comunicacionais nos espaços digitais, o que potencializa as chances de uma multiplicidade participativa, a partir da constituição de um espaço onde distintas posturas, visões de mundo, formas de entender a organização sociopolítica podem coexistir e debater de maneira comunicacional (BONIN E SAGGUIN, 2017, p. 102).

3.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A comunicação é um dos aspectos mais importantes dentro de uma organização, podendo ser um dos aspectos mais difíceis de controlar, por incluir diferentes aspectos que podem ser positivos e/ou negativos (KUNSCH, 2009).

Sendo inserida no contexto da Secretaria de Saúde, a comunicação organizacional é de fundamental importância, pois é através dela, que os processos organizacionais são apresentados aos colaboradores, causando grandes impactos positivos na produtividade, no sucesso do processo de trabalho e no relacionamento da unidade com os usuários (KUNSCH, 2009).

Compreende-se que comunicação organizacional é um fenômeno dentro das organizações que analisa o sistema, o funcionamento e o processo comunicacional entre os diversos setores da organização (KUNSCH, 2009).

No capítulo de contextualização da Secretaria de Saúde de Igrejinha abordamos os processos comunicacionais internos adotados, como uma rede de comunicação voltada a informações necessárias que precisam ser de conhecimento de todos os colaboradores da rede de saúde municipal.

Dentro das organizações sempre houve processos de comunicação, porém atualmente uma nova cultura organizacional está sendo solicitada pelo mercado, o qual está cada vez mais competitivo e necessita de uma comunicação assertiva de caráter transparente, ágil e especializado (KUNSCH, 2009). Além de ser responsável pelo bom funcionamento das relações entre as pessoas dentro e fora da organização, a comunicação organizacional se refere às imagens e percepções construídas ao longo do processo de interação. Atualmente os usuários buscam informações de forma rápida e assertiva. Por meio de buscas na internet, encontram informações internas e externas das organizações, informações que dizem respeito à identidade e valores organizacionais, os quais estão associados ao posicionamento da organização.

Segundo Kunsch (2009), os processos de comunicação podem ser definidos em: comunicação interna, que visa fortalecer os vínculos de diálogo entre os colaboradores da organização; comunicação mercadológica, que utiliza instrumentos para posicionar algo ao mercado; comunicação institucional, que tem como intuito apresentar e melhorar a imagem da organização perante os públicos externos; comunicação administrativa, que consiste em informar os

colaboradores sobre as decisões tomadas pela diretoria da empresa (KUNSCH, 2009).

A comunicação interna da organização não está relacionada somente a imagem que a organização produz para seus próprios colaboradores, mas também a identidade institucional que se constrói aos olhos dos públicos externos (KUNSCH, 2009). Sendo assim, a comunicação organizacional é utilizada de modo estratégico, conseguindo manter uma equipe alinhada, promovendo a sintonia e tornando a organização mais competitiva. Por meio dela torna-se possível administrar a comunicação dentro da organização, havendo uma maior clareza nos propósitos que a empresa deseja seguir, estimulando toda equipe para a busca desses resultados.

3.2.1 Cultura organizacional

As organizações estão inseridas em uma sociedade e interagem com ela, recebendo influências e influenciando-as. As pessoas que atuam nas organizações são agentes que contribuem para esse intercâmbio constante, sendo seus valores culturais componentes para a formação da cultura da organização. “Falar em cultura implica falar sobre a capacidade de adaptação do indivíduo à realidade do grupo no qual está inserido” (PIRES E MACEDO, 2005, p. 84).

A cultura organizacional é um conceito essencial à construção das estruturas organizacionais, sendo um conjunto de características que diferencia uma organização de outras. Independentemente de qual seja a sua atividade, as organizações estão inseridas em uma sociedade, e esta se mantém em constante troca. Pires e Macêdo (2005) apontam que os colaboradores da organização realizam intercâmbios entre o ambiente organizacional e social, proporcionando o desenvolvimento da cultura organizacional, assumindo o papel de legitimadora do sistema de valores, expressos através de hábitos e ideais dos membros de uma organização. Portanto, compreende-se que a cultura organizacional é influenciada por fatores externos e internos ao ambiente em que a organização está inserida (PIRES E MACEDO, 2005, p. 85).

Nesse trabalho, a cultura organizacional é abordada como uma formadora de valores e posicionamentos. Em um setor público a percepção dos diferentes

usuários assume posições que, em diferentes momentos, diferem-se da identidade e dos posicionamentos da organização, pois, conforme Schein (1980, p. 26), são compostas de dois ou mais integrantes que interagem entre si, por meio de relações recíprocas, para atingir objetivos comuns. Ao identificar seus objetivos, a organização se depara com os interesses dos diversos públicos que a envolvem, públicos os quais agem cada um com suas características determinadas pelo contexto e experiências que vivenciam conforme as necessidades. “As organizações são constituídas pelos relacionamentos que constroem com os seus públicos, ao assumirem funções sociais, criando ambientes e desempenhando diferentes papéis na sociedade” (SCHEIN, 1980, p. 26).

Para Bueno (2005) os ativos intangíveis são valores e forças das organizações, que direcionam a marca, imagem e reputação da organização para um bom relacionamento com seus públicos. As organizações buscam investir e desenvolver competências que as tornam únicas no mercado, valorizando o relacionamento, que requer a existência do emissor e do receptor das informações (BUENO, 2005, p. 15).

Os processos de relacionamentos dependem de elementos como: posicionamento, valores, identidade e ideais. De acordo com Baldissera (2001), as organizações ampliam sua influência e assumem o papel de agentes de manutenção e transformação cultural, conforme se relacionam com seus públicos e executam uma comunicação direcionada.

A utilização de estratégias de comunicação, com o objetivo de direcionar ou manipular a individualização dos sentidos, uma vez que as estratégias comunicacionais são o modo como os emissores/receptores constroem e dispõem efeitos de sentido na cadeia de comunicação (BALDISSERA, 2001, p. 3).

O processo de comunicação é uma importante estratégia nas organizações, pois possibilita a construção de relacionamentos com os públicos que influenciam, sendo a comunicação o elemento estratégico para consolidar o relacionamento da organização com os seus públicos.

Os relacionamentos entre as organizações e seus públicos só são possíveis através do diálogo entre os sujeitos. Logo, a finalidade da comunicação não é somente transmitir mensagens, mas estabelecer uma via de mão dupla,

na qual os sujeitos se revezam no processo de comunicação. Os autores Grunig e Hunt (1983) abordam a ideia de que o relacionamento entre uma organização e seus diferentes públicos se dá através da comunicação e o gerenciamento dela. A partir dessa concepção, os autores afirmam que a atividade de Relações Públicas é um subsistema organizacional que gerencia a comunicação entre a organização e seus públicos tanto externos como internos.

Na comunicação com os públicos, o pessoal de RP realiza pesquisas de opinião ou conversa informalmente com as pessoas para entender como os públicos veem a organização. Eles, também, apresentam a organização aos públicos através da mídia de massa ou interpessoalmente. O pessoal de Relações Públicas, também, se comunica com a Administração para aconselhá-la sobre o ponto de vista dos públicos de forma que a Administração utilize esse conhecimento na sua tomada de decisão. O pessoal de Relações Públicas deve, também, ouvir a Administração para compreender suas decisões e comportamentos de forma que eles possam explicar estas decisões e comportamentos aos públicos (GRUNIG e HUNT, 1983, p.11).

França (2009) destaca que o principal objetivo do relacionamento organizacional é o de sustentar interesses públicos e institucionais, a fim de desenvolver um bom relacionamento entre organização e público.

3.3 PARA ENTENDER OS PÚBLICOS

Uma das preocupações das organizações é como elas estão se relacionando e sendo vistas por seus públicos. França (2009) aponta que é conhecendo seus públicos que as organizações adquirem um relacionamento diferenciado, fundamentado em diretrizes que o orientam em como se posicionar para cada tipo de público, tendo uma comunicação objetiva e estratégica. Em um setor público, o mapeamento de públicos é um processo em que consistem inúmeras possibilidades de relacionamentos diferentes, mas tendo em todos os públicos um único objetivo, que é receber o atendimento que espera.

É recente no meio acadêmico a preocupação em definir o termo “públicos”, estabelecer o seu significado e sua interação com a organização. Quem pesquisa a literatura sobre esse conceito encontra dois fatos que chamam a atenção: O primeiro é que há muitas tentativas em definir os públicos e algumas definições são mais aceitas que outras; o segundo é a fragilidade conceitual das definições e a dificuldade em aplicá-las na determinação da inter-relação da organização com os seus públicos (FRANÇA, 2009, p. 211).

O sociólogo e pesquisador em comunicação, Gabriel Tarde (1992), aponta que não havia público na idade média e que os públicos só começaram a se caracterizar a partir do desenvolvimento da imprensa em XVI, sendo posteriormente adotada a definição da psicossociologia, que evoluiu para o conceito político adotado hoje. De acordo com França (2009, p. 211 APUD TARDE 1992, p. 30), no estudo realizado por Tarde (1992) sobre a origem do público, o autor questiona de onde vêm os públicos e como eles se relacionam com as organizações.

Segundo França (2009), a maioria dos autores que estudam públicos adota o conceito sociológico que Ferreira (FRANÇA 2009, p. 213 APUD FERREIRA 1999, p.1664) define como públicos os agregados ou conjunto instável de pessoas pertencentes a diversos grupos sociais. Para o autor Teobaldo de Andrade (1977, p. 69), quando surgem as controvérsias e indiferenças nascem os diferentes públicos.

Colaboradores, fornecedores e terceirizados são públicos das organizações que o autor (ANDRADE, 1989) caracteriza como público interno, aquele que tem uma ligação direta e socioeconômica com a organização. O público externo é definido como aqueles que não apresentam ligações diretas, mas estão ligados por motivos mercadológicos, institucionais ou racionais, que em uma Secretaria de Saúde são os usuários, moradores da cidade que utilizam o serviço de saúde.

Em estudo realizado em 2008, o autor Fábio França, apresenta a necessidade de demonstrar as organizações como formar suas redes de relacionamentos, por base no grau de interação de cada público com a organização. Ao final da pesquisa de França (2008), os resultados obtidos esclareceram o questionamento sobre a importância da identificação dos públicos e serviram como fundamentação para a construção de um paradigma que, segundo ele, é aplicável a todos os tipos de públicos.

O mapeamento proposto por França (2009) apresenta um conceito de caráter lógico e único, que define o tipo, as interações e a existência de públicos que contribuem para a constituição da organização, sua viabilização e a realização de negócios, divulgando-a ou promovendo seus produtos e serviços. Esses públicos podem ser classificados em três tipos: os públicos essenciais, os públicos não-essenciais e os públicos de rede de interferência.

Públicos essenciais são aqueles que estão juridicamente ligados ou não a organização, os quais a organização depende para a manutenção de sua estrutura e sobrevivência. O grau de dependência é de caráter institucional e irá variar de acordo com cada organização (FRANÇA, 2009, p. 230).

Os públicos essenciais se dividem em dois tipos: os públicos consecutivos das organizações e os públicos não-consecutivos ou de sustentação. Os públicos consecutivos são aqueles que possibilitam a existência da organização, fornecendo recursos, sendo eles investidores, diretores, conselho administrativo entre outros. Os públicos não-consecutivos ou de sustentação são imprescindíveis, fornecendo mão de obra, sendo eles, os colaboradores, fornecedores, clientes, usuários, revendedores entre outros. Os públicos de sustentação podem ser divididos em primários, que são os quais as organizações dependem, por fornecer matéria-prima e insumos básicos e os secundários que são os públicos que contribuem para a mão de obra da organização, podendo ser substituídos (FRANÇA, 2009, p. 230).

Públicos não-essenciais são as redes de interesses, são considerados não-essenciais pois não participam das atividades-fim, mas apenas das atividades-meio, não estão ligados a produção, mas a prestação de serviços ou intermediação política e social (FRANÇA, 2009, p. 231).

Os públicos não-essenciais podem ser subdivididos em quatro tipos: A rede de consultoria e de serviços promocionais, que são os públicos de empresas prestadoras de serviços, empresas terceirizadas; a rede de setores associativos, que são a representação das associações de categorias empresariais; a rede de setores sindicais, os quais estão inseridos os sindicatos; a rede de setores comunitários, voltado para a comunidade.

Públicos de redes de interferência são representados pelos públicos do cenário externo da organização, sendo os concorrentes e as redes de comunicação de massa (mass media) (FRANÇA, 2009).

Os públicos da concorrência representam as organizações que oferecem ao mercado produtos e serviços similares aos já produzidos por outras organizações. França (2009) aponta que a rede de concorrentes representa um dos públicos mais importantes a serem considerados por qualquer organização. As redes de comunicação de massa são os canais de comunicação de mídia impressa, eletrônica e digital, as quais podem apresentar ameaças às

organizações. Esse público deve ser bem analisado, de modo que sejam estabelecidas diretrizes claras e objetivas de relacionamento.

Entre os públicos relacionados à Secretaria de Saúde, destacamos o “usuário” morador do município, o qual utiliza os serviços SUS, visto que especificidades colocadas no campo da saúde necessariamente incorporam noções de cidadania, pressuposta pela ideia de direito social, público visto como essencial para o funcionamento da Secretaria de Saúde.

Além da conceituação de usuários, a Secretaria de Saúde, está internamente ligada com os profissionais e trabalhadores de saúde, os quais prestam serviços aos usuários e são de extrema necessidade.

Por se tratar de um órgão público, os munícipes de Igrejinha são considerados públicos, sendo usuários ou não, pois o serviço de saúde é voltado a prestação de atendimento aos cidadãos, sem distinção.

3.4 COMUNICAÇÃO E INTERESSE PÚBLICO

Segundo artigo de Jorge Duarte (2011, p. 1), a comunicação pública tem origem na comunicação governamental, sendo a sua evolução condicionada à transformação da sociedade. Para o autor a comunicação pública tem origem no âmbito formado pelos fluxos de informação e de interação entre agentes públicos e atores sociais relacionados a temas de interesse público, como abordado anteriormente pela visão do atendimento ao público, a relação com os públicos concebe no ato de fornecer e receber. Comunicação a qual, trata do compartilhamento, negociações, conflitos e acordos na busca do atendimento de interesses referentes a temas de relevância coletiva, ocupando um espaço de viabilização do direito social coletivo e individual ao diálogo, à informação e expressão (DUARTE, 2011, p. 1).

(...) um processo comunicativo das instâncias da sociedade que trabalham com a informação voltada para a cidadania. Entre elas, órgãos governamentais, organizações não governamentais, associações profissionais e de interesses diversos, associações comunitárias, enfim, o denominado terceiro setor, bem como outras instâncias de poder do Estado, como conselhos. Agências reguladoras, empresas privadas que trabalham com serviços públicos, como telefonia, eletricidade, etc. (BRANDÃO, 2009).

A comunicação pública está diretamente relacionada à interação e ao fluxo comunicacional com assuntos que tenham relevância para a sociedade (DUARTE, 2011). Ela tem abrangência em tudo o que está ligado ao Estado, ao governo, às empresas públicas, sociedades de economia mista, terceiro setor e demais lugares onde estão aplicados recursos (DUARTE, 2011).

As informações abordadas no âmbito de comunicação pública podem ser agrupadas para melhor classificação e entendimento nas seguintes categorias (DUARTE 2011, p. 3):

- Informações institucionais, diz a respeito das responsabilidades e funcionamento das organizações, estrutura, políticas, serviços, responsabilidades e funções dos agentes públicos, poderes, esferas governamentais, entes federativos, entidades, além dos direitos e deveres do cidadão. As informações institucionais proporcionam ao cidadão o embasamento sobre o órgão que está buscando conhecimento.

- Informações sobre gestão são as informações relacionadas aos processos de decisões e ações de temas de interesse público, informações as quais incluem discursos, metas, intenções, motivações, prioridades e objetivos dos agentes para esclarecer, orientar e municiar o debate público.

- Informações de utilidade pública abordam assuntos relacionados a assuntos de interesse pública, como orientações de pagamento de impostos, campanhas de vacinação, sinalização de trânsito, causas sociais, informações sobre serviços à disposição, entre outras informações úteis que são de interesse público.

- Informações sobre prestações de contas dão visibilidade à explicação e esclarecimento sobre decisões políticas e uso de recursos públicos.

- Informações de interesse privado, são assuntos que dizem à respeito exclusivamente ao cidadão, empresa ou instituição, como dados cadastrais e impostos.

- Informações mercadológicas, que são assuntos relacionados a produtos de interesse ao cidadão.

- Informações sobre dados públicos, os quais são informações de controle do Estado e que dizem respeito ao funcionamento da sociedade, como leis, decisões judiciais, documentos históricos, legislação e normas.

Jorge Duarte (2011) apresenta as informações as quais podem ser abordadas no contexto de comunicação pública por se tratarem de informações de interesse geral, as quais necessitam ser informadas de forma transparente e de fácil acesso a quem interessa aquela informação. A comunicação pública está relacionada ao embasamento de informações vinculadas ao interesse público, desde informações sobre a estrutura de governo, horários de atendimento dos setores públicos aos serviços oferecidos pela esfera pública, seja no âmbito federal, estadual ou municipal. Abordado no capítulo de contextualização sobre a Secretaria de Saúde, as redes sociais da Secretaria apresentam informações úteis a quais são consideradas comunicações de públicas por se tratarem de assuntos de interesses gerais, as quais precisam ser informadas a comunidade de forma clara e objetiva.

Comunicação é um processo circular, permanente, de troca de informações e de mútua influência. A troca de informações faz parte do processo de comunicação. Informação é a parte explícita do conhecimento, que pode ser trocada entre pessoas, escrita, gesticulada, falada, utilizada para tomada de uma decisão. É a principal matéria-prima, um insumo comparável à energia que alimenta um sistema. É o elo da interação e da transmissão do conhecimento. Atores e agentes geram, transformam, buscam, usam e disseminam informações de variados tipos. Mas a simples existência de informação não necessariamente significa comunicação eficiente. Ela pode ser inútil, manipulada, mal compreendida ou não chegar no momento adequado. Informação é apenas a nascente do processo que vai desaguar na comunicação viabilizada pelo acesso, pela participação, cidadania ativa, diálogo (DUARTE, 2011, p. 4).

Para constituir uma comunicação pública de qualidade é necessário mais do que aumentar a quantidade e potência das mensagens (DUARTE, 2011). A qualidade implica em criar uma cultura de comunicação que perpassasse todos os setores envolvidos com o interesse público, tendo o compromisso de considerar a perspectiva do outro na busca de consensos e na consolidação da democracia.

No âmbito da comunicação pública, os interesses públicos são conceituados como o interesse de um todo inserido no conjunto social, interesses os quais são identificados quando existe relação entre os interesses do indivíduo sobre o estado. Relacionado ao interesse público está o interesse geral, que aborda questões de interesses coletivos voltados ao bem comum, sem haver o individualismo (SILVA, 2000, p.11). O interesse público, pode ser

caracterizado em primário e secundário, sendo como primário o interesse público que visa o bem geral, voltado ao interesse de todo conjunto social. O interesse público secundário são interesses individuais, os quais podem estar relacionados aos interesses do Estado (SILVA, 2000), ou produções de sentidos, voltado a percepção de cada indivíduo sobre a situação em que está inserido.

4. PROCESSO METODOLÓGICO

As pesquisas no campo da comunicação têm como objetivo aplicar teorias e avaliar efeitos de processos comunicacionais, os quais visam o entendimento sobre as produções de símbolos, sentidos e sinais inseridos dentro de contextos institucionais, organizacionais ou pessoais (BONIN, 2008, p. 122).

A relação entre os diferentes modos de instituir uma comunicação em diferentes contextos apresenta a necessidade de uma pesquisa de contextualização prévia. Para a elaboração desse trabalho, foram necessários movimentos metodológicos, os quais estão apresentados em subcapítulos: pesquisa da pesquisa, pesquisa de contextualização, pesquisa bibliográfica e pesquisa exploratória.

Os procedimentos adotados têm relevante importância no processo da pesquisa, por permitir que o pesquisador responda ao problema proposto e, conseqüentemente, atinja os objetivos esperados. Além de aproximar o pesquisador do objeto de estudo, esses procedimentos possibilitam traçar novos caminhos científicos, de forma que uma teoria seja reformulada, caso já exista; ou seja construída, caso os resultados apresentem novas perspectivas para o fenômeno pesquisado (VERGARA, 2005).

4.1 PESQUISA DA PESQUISA

Para realizar os primeiros movimentos da pesquisa e se inteirar sobre o que já vem sendo abordado nos campos que o trabalho está relacionado, iniciamos em 2020 as pesquisas para a elaboração da pesquisa da pesquisa.

A pesquisa da pesquisa é a etapa que antecede a pesquisa bibliográfica para a elaboração do referencial teórico, pois tem como objetivo fornecer uma base sobre o que já vem sendo abordado em outros trabalhos e teses. Diferente da pesquisa bibliográfica a qual é formada por percepções e teorias de autores consagrados no campo de estudo, a pesquisa da pesquisa baseia-se em trabalhos no meio acadêmico, por meio de artigos, relatórios, teses, trabalhos de conclusões de cursos.

Realizar pesquisa da pesquisa implica trabalhar concretamente com investigações produzidas no campo (e em áreas de interface)

relacionadas ao problema/objeto, para fazer desta produção elemento ativo na sua elaboração (BONIN, 2006, p.123).

A elaboração da pesquisa da pesquisa passa por diferentes momentos até a elaboração do nosso posicionamento sobre o assunto a ser estudado. Este processo de pesquisa da pesquisa foi realizado em três etapas. A primeira, na disciplina de Seminário de Pesquisa em Comunicação - onde foi desenvolvido o projeto de pesquisa, no segundo semestre de 2020. A segunda etapa ocorreu no Trabalho de Conclusão de Curso I, no segundo semestre de 2021 e a terceira etapa para atualizações sobre os temas, ocorreu no Trabalho de conclusão de Curso II, no primeiro semestre de 2022.

Inicialmente, realizamos uma pesquisa ampla a qual buscamos entender quais os assuntos estavam sendo abordados em trabalhos que relacionavam os campos de comunicação e saúde. Para esse movimento, utilizou-se dados para essa pesquisa, verificações em portais como Google Acadêmico, Periódicos SciELO, Portal de Periódicos CAPES, Repositório Digital da Biblioteca da Unisinos, Portal de Anais da Abrapcorp (Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas), ORGANICOM (Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas), Além de portais com publicações de trabalhos, pela pesquisa tratar-se de saúde, foi realizada uma busca em conteúdos relacionados ao campo, através de notícias/textos de blogs, e-books, livros e pesquisas em portais de saúde, como Biblioteca On-line Fiocruz e Ministério da Saúde.

A pesquisa da pesquisa apresentada nesse trabalho, conta com os artigos: “Comunicação organizacional e relações públicas: caminhos que se cruzam, entrecruzam ou sobrepõem”; “Satisfação e percepção do SUS. Sobre o serviço público de saúde”; “O uso do SUS como estigma: A visão de uma classe média”.

As escolhas dos artigos selecionados se relacionam e abordam temas como: relacionamentos e saúde pública, assuntos propostos a serem pesquisados e analisados no trabalho, que aborda os campos de comunicação&saúde.

No artigo “Comunicação organizacional e relações públicas: caminhos que se cruzam, entrecruzam ou sobrepõem”, apresentado ao NP 05 – Relações

Públicas e Comunicação Organizacional, do V Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom em 2005, as autoras Prof.^a Dra. Ma. Ivone de Lourdes Oliveira e Carine Fonseca Caetano de Paula propõem uma relação entre a interface do campo da comunicação com a proposta de apresentar articulações e diferenças no âmbito organizacional, procurando delinear objetos de estudos. No artigo, as autoras citam o autor Fabio França (1997) que diz sobre a dificuldade de haver uma unanimidade na definição dos objetos de comunicação, pois é vista como um “espaço interdisciplinar”. O campo da comunicação é um âmbito de interfaces, de onde podemos extrair o que é propriamente comunicacional. A perspectiva da interface permite aprender os objetos de estudo na prática e na dinâmica dos atos comunicacionais.

A comunicação organizacional é um fenômeno que deve ser problematizada, através dela procuramos entender melhor o ambiente que estamos inseridos. Relacionada com outras áreas, a comunicação organizacional promove interações e desenvolve fluxos informacionais, de modo a contribuir para a construção dos sentidos de relacionamentos entre organizações e públicos.

A atividade de relações públicas trabalha os fluxos comunicacionais direcionando ações que visam promover oportunidades de encontros, diálogos, reconhecimentos, melhorias e negociações entre as partes da sociedade. A atividade estabelece conexões com grupos que estão ligados a organização seja por fluxos informacionais ou fluxos racionais. É nesse contexto que a atividade de relações públicas e a comunicação organizacional dialogam, desenvolvendo possíveis interações entre as organizações e públicos a fim de desenvolver um relacionamento em um espaço comum de interações, onde as opiniões sejam favoráveis ou negativas.

O artigo “Satisfação e percepção do SUS. Sobre o serviço público de saúde” (2009), aborda avaliações, satisfação e relacionamento dos usuários da atenção básica em cinco municípios do estado de São Paulo com foco nas Estratégias de Saúde da Família com serviços odontológicos. O artigo apresenta dados de pesquisa quantitativa e qualitativa com o intuito de indicar a percepção do usuário e auxiliar no planejamento de ações.

A percepção do usuário é de extrema importância nas conclusões das ações que vem sendo realizadas na saúde pública. O artigo introduz a história

do Sistema Único de Saúde, cita estudos feitos em 1995, 1998, 2002, 2003 e 2009 os quais buscavam avaliar o grau de satisfação e relacionamento do usuário com os serviços prestados. Além disso, o artigo se assemelha a proposta do projeto de pesquisa da conclusão do curso, pois apresenta objetivos similares, compreender a percepção do usuário e analisar quais os motivos que levaram a procurar o atendimento na atenção básica. Os dados apresentados de forma clara e objetiva dão uma ideia de como pretendemos desenvolver o trabalho de conclusão do curso. Dados como, insatisfação, frequência de atendimentos, qualidade do atendimento, valorização dos usuários, falta de médicos, demora do atendimento, medicamentos, foram levantados na pesquisa.

A escolha do artigo “O uso do SUS como estigma: A visão de uma classe média” escrito em 2018, por Carolina Lopes de Lima Reigada e Valéria Ferreira Romano, foi em função da palavra estigma. A marca ou estigma da visão sobre o Sistema Único de Saúde. O trabalho aborda uma pesquisa qualitativa com cinco famílias da classe média de São Paulo. Apesar da maioria dos entrevistados terem uma visão negativa do SUS, e por isso pagarem planos privados, nas ocasiões que precisaram do atendimento público, tiveram boas experiências.

“Olha, fui bem atendida, mas acredito que foi sorte” (Reigada, 2005).

A entrevistada considera que o atendimento foi gratificante, mas teve sorte, dando a entender que o atendimento de qualidade foi por acaso, não por competência do serviço. Outra entrevistada comenta *“não tinha opção, tinha que gostar do atendimento”*, mais uma vez encontramos uma diminuição do serviço prestado.

O artigo cita uma pesquisa realizada no ano de 2011 pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Iepa), que mostrou que o SUS é melhor avaliado por quem o utiliza do que entre os não usuários, pelo menos os que acham que não utilizam. O contato com o Sistema de Saúde faz com que os usuários melhorem a sua percepção sobre os serviços. Muitas vezes as pessoas não tiveram contato com atendimentos e consideram o atendimento ruim, porque uma pessoa conhecida teve uma experiência ruim.

Apesar de experiências negativas, o motivo da resistência ao uso da saúde pública é o preconceito com o SUS. O Sistema Único de Saúde é

entendido como um local para atendimentos de pessoas sem condições financeiras para pagar um plano de saúde privado. Dessa forma, ser usuário do SUS, para algumas pessoas é motivo de vergonha, pois está associado a um estigma social. O direito da saúde pública é universal, e é visto por algumas pessoas como um favor ou doação, não um exercício do direito do cidadão.

A relação entre os artigos apresenta a importância da leitura de trabalhos já desenvolvidos, indicando sentidos e explicações sobre relacionamento e saúde pública. Os artigos citados apresentam assuntos e objetos de grande valor para o projeto de conclusão de curso que está sendo proposto. Percebemos que em todos os trabalhos, encontramos a construção de relacionamento, seja ele de forma positiva ou negativa. A relevância do tema apresenta-se devido ao momento de pandemia mundial, onde as pessoas estão deixando o plano privado e procurando atendimento na saúde pública.

4.2 PESQUISA TEÓRICA E DE CONTEXTUALIZAÇÃO

A pesquisa de contextualização teve como base as informações sobre o campo de comunicação e saúde.

A contextualização sobre a Secretaria de Saúde, foi realizada em duas etapas, inicialmente realizamos uma entrevista com ex-secretária de saúde Sonia Lauffer a qual disponibilizou dados sobre a implementação de uma Secretaria de Saúde no município de Igrejinha, após realizamos conversas com profissionais da Secretaria de Saúde, sobre o momento atual da Secretaria, abordando sobre fluxos de atendimentos, unidades de saúde, aspectos comunicacionais e serviços ofertados.

Para a pesquisa teórica, o objetivo era de explorar conceitos comunicacionais relacionados ao âmbito organizacional. Pesquisando o que já vinha sendo publicado sobre o tema para compreender a percepção das pessoas acerca dos tópicos estudados, elaborando a pesquisa bibliográfica, formada por uma pesquisa teórica.

É importante que os processos formativos e de trabalho com a teoria permitam ao pesquisador compreendê-las concretamente enquanto proposições e tentativas de compreensão do objeto de conhecimento do nosso campo, produto de esforços contextual e historicamente situados, cujo valor é dado pela possibilidade que oferecem para a

compreensão dos objetos investigados. Esses processos formativos e de orientação deverão potencializar a compreensão das teorias como construções provisórias e sujeitas à retificação, cuja potencialidade explicativa necessitará ser pensada polemicamente e apropriada para pensar os fenômenos comunicacionais e midiáticos que se investiga (BONIN, 2012, p. 54).

Segundo Bonin (2012), realizar a pesquisa teórica é abranger a busca e seleção de trabalhos relevantes para compreensão do problema e objeto proposto a ser estudado por meio de propostas teóricas e a sua reconstrução para atender às demandas do objeto concreto investigado. O contato com elementos empíricos contribui nesse processo ao permitir tencionar as proposições explicativas dos autores, questioná-las e aproximá-las do objeto empírico que se pretende estudar (BONIN, 2012, p. 54).

O uso de pesquisas, em livros, sites, artigos e entrevistas, resultou no capítulo que apresenta o referencial teórico.

Após realizar pesquisas teóricas, as quais contextualizaram o campo da saúde e abordaram estudos comunicacionais relacionados com o setor organizacional, realizamos a parte prática do trabalho, a qual é formada pela pesquisa exploratória no âmbito do atendimento SUS no município de Igrejinha, analisando a percepção dos profissionais e dos usuários sobre os aspectos comunicacionais e o relacionamento entre a Secretaria e seus usuários.

4.3 PESQUISA EXPLORATÓRIA NO ÂMBITO SUS DE IGREJINHA

Após a busca pelo que já vinha sendo abordado em trabalhos e artigos, procuramos entender o que os munícipes e, mais especificamente, os usuários das SUS de Igrejinha, pensam a respeito da comunicação e o relacionamento, entre a Secretaria de Saúde e os usuários. Para isso, trabalhamos com duas etapas de coleta de dados: entrevista com os profissionais e questionário com os usuários.

4.3.1 Percepções dos profissionais

Para identificar qual a percepção dos usuários sobre o atendimento e os aspectos comunicacionais, precisávamos ter conhecimento sobre qual a percepção dos profissionais sobre como os usuários se relacionam com as unidades de saúde e como funciona a comunicação internamente e externamente com os usuários. Portanto para realizar a primeira etapa da pesquisa exploratória, realizamos entrevistas com os profissionais da Secretaria de Saúde, como objetivo de identificar como se dá a comunicação entre os profissionais das unidades de saúde e os usuários, e sobre a receptividade dos usuários para as informações e os serviços ofertados.

Para essa investigação, foram entrevistados três profissionais de cinco unidades de saúde de diferentes bairros, os quais representam as extremidades do município, sendo elas: ESF Pedro Ivan Sparrenberger, UBS Centro, ESF Morada Verde, ESF Vila Nova e ESF Viaduto. Para realizar a entrevista foram escolhidos três profissionais das unidades de saúde.

A escolha de entrevistados se deu pelo contato que os profissionais têm com os usuários. O profissional de recepção é responsável pelo primeiro contato com o usuário na unidade, realiza o agendamento, auxilia em dúvidas e responsabiliza-se pelas rotinas da unidade como conferência da ficha de atendimento, agendas e retirada de documentos. Os profissionais de enfermagem são enfermeiros e técnicos em enfermagem, sendo o enfermeiro responsável pela unidade de saúde, realizando atendimentos, procedimentos e diagnósticos de enfermagem, já o técnico de enfermagem é o profissional responsável pela triagem médica, além de procedimentos ambulatoriais como curativos, aplicação de vacinas, administração de medicamentos e orientações. Os agentes comunitários de saúde (ACS) atuam na promoção e prevenção da saúde, acompanhando as famílias em seus domicílios, realizando o mapeamento, cadastramento e orientações sobre os atendimentos ofertados pelo SUS.

Quadro 1: Relação de estabelecimento x entrevistados

| Estabelecimento | Ocupação |
|------------------------------|---|
| ESF Pedro Ivan Sparrenberger | Recepção Enfermagem Agente Comunitário de Saúde |
| UBS Centro | Recepção Enfermagem Agente Comunitário de Saúde |
| ESF Morada Verde | Recepção Enfermagem Agente Comunitário de Saúde |
| ESF Vila Nova | Recepção Enfermagem Agente Comunitário de Saúde |
| ESF Viaduto | Recepção Enfermagem Agente Comunitário de Saúde |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A entrevista teve como objetivo compreender como se dá o relacionamento da unidade de saúde com os usuários, com base na visão dos profissionais. Essa é uma técnica utilizada em pesquisas de âmbito social (GIL, 2008, p. 45), a escolha da realização de entrevista teve como principal objetividade a obtenção de aspectos referentes aos relacionamentos das unidades de saúde com os usuários.

A entrevista representa uma técnica de coleta de dados na qual o pesquisador tem um contato mais direto com a pessoa, no sentido de se inteirar de suas opiniões acerca de um determinado assunto, as entrevistas podem ser estruturadas, constituídas de perguntas definidas; ou semiestruturadas, permitindo uma maior liberdade ao pesquisador (GIL, 2008, p. 109).

O modo de entrevista utilizado é o por pauta, que segundo Gil (2008, p. 110) tem um cunho livre, porém foca em um tema específico conforme o roteiro prévio, no qual o entrevistador permite ao entrevistado falar livremente sobre os assuntos abordados, com base um roteiro relacionado aos pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo da conversa (GIL, 2008, p.110).

4.3.1.1 Análise das entrevistas com profissionais

A entrevista com os profissionais abordou assuntos e questões a serem refletidas no ambiente interno e de comunicação com usuários. Além da necessidade de sondar a percepção dos usuários, precisamos entender as percepções dos profissionais das unidades de saúde, para então entender os dois lados do atendimento na Secretaria de Saúde de Igrejinha, tendo como objetivos específicos:

- Identificar modelos de atendimentos;
- Identificar os canais de comunicação mais efetivos;
- Caracterizar as expectativas do usuário com base em elogios e reclamações;
- Possibilitar canais e modelos de comunicação.

Com a entrevista, buscamos entender o que os profissionais que atuam diariamente com os usuários identificam nos atendimentos em geral. A partir das respostas, elencamos os principais resultados e elaboramos um quadro comparativo. Na primeira coluna do quadro, categorizamos esses termos em blocos de caracterização para uma melhor compreensão dos resultados da pesquisa.

Quadro 2: Caracterização da análise de resultados

| Caracterização | Principais resultados |
|-----------------------------|--|
| Atendimento | WhatsApp; Telefone; Presencial; Status; ACS; |
| Relacionamento | Folder/cartaz; Eficaz; Útil. |
| Atendimento de expectativas | Elogios; Críticas; Pediatria; Queixas; Descontentamento; Agradecimentos; Falta de médicos; Demora no atendimento; Rotatividade de médicos; Ouvidoria; Secretaria de Saúde; Coordenação de enfermagem; Recepção; ACS; Gabinete prefeito; Rede social; Vereadores. |
| Acessibilidade | Redes sociais; Facebook; Mídias sociais; Instagram; |

| | |
|-----------------|---|
| | Folder; ACS; Telefone. |
| Fluxos internos | Comunicação interna; Informação padronizada; Linguagem; Agendamento; Atendimentos; Informativos nas unidades. |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

O cenário tecnológico apresenta mudanças constantes, modificando a forma das pessoas se comunicarem umas com as outras e com as organizações. Atualmente, temos uma grande facilidade na obtenção de informações seja por redes sociais, rádio, jornal ou TV, os quais estão diariamente apresentando assuntos de interesse público. Os usuários estão amparados por canais que proporcionam diversas formas de informação, tornando-os cada vez mais informados e exigentes, tanto em relação às informações, os atendimentos, serviços ofertados, quanto de buscarem soluções para seus questionamentos e necessidades.

A acessibilidade é um processo dinâmico, associado não só ao desenvolvimento tecnológico, mas principalmente ao desenvolvimento da sociedade. Apresenta-se em estágios distintos, variando de uma sociedade para a outra, conforme seja a atenção dispensada à diversidade humana (TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota, 2002, p. 83).

A acessibilidade criada pelas tecnologias de informação e comunicação traz aos atendimentos distintas formas de interação entre as pessoas com a informação, respeitando as suas preferências e limitações, tanto aquelas relacionadas aos equipamentos utilizados, quanto às condições intelectuais. Tal perspectiva é reforçada em uma das entrevistas.

“Estamos tendo muito sucesso nos atendimentos pelo WhatsApp, (...) Tem poucos usuários que explicamos pelo WhatsApp e eles não entendem e pedem para ligar, mas a maioria entende as informações bem, aceitam e acham muito bom não precisar ir até a unidade para fazer um agendamento ou tirar dúvidas” (Recepcionista, ESF Pedro Ivan Sparrenberger).

Os fluxos informacionais existem a partir de demandas, as quais se justificam dependendo dos objetivos, do ambiente e das relações interpessoais que geram o movimento de informações (MARÍN; BOLANOS; VIDOTTI, 2017). A partir dos fluxos e relações, apresenta-se a importância do sujeito ativo dentro do processo de transmissão da informação que é realizado em canais diferentes de forma presencial e digital.

As medidas de enfrentamento a pandemia da Covid-19 no ano de 2020, condicionaram uma adaptação no modelo de atendimento ofertado nas unidades de saúde da Secretaria de Saúde de Igrejinha, desde as visitas dos agentes comunitários de saúde ao atendimento na recepção. Nesse sentido o contexto da pandemia da Covid-19 demandou o desenvolvimento de formas de comunicação diferentes das que vinham sendo utilizadas, os agendamentos presenciais ou por ligação telefônica, passaram a ser ofertados pelas mídias sociais como WhatsApp.

Entre as respostas dos profissionais entrevistados, o uso do WhatsApp é visto como uma ferramenta de atendimento e agendamento, sendo um facilitador aos usuários, que antes realizavam agendamentos e tiravam dúvidas por ligação e presencialmente.

“Acho que o atendimento pelo WhatsApp foi um avanço, pois é algo que tínhamos uma grande demanda, facilitou muito a vida dos usuários” (Agente Comunitário de Saúde, ESF Pedro Ivan Sparrenberger).

“No Vila Nova, além do atendimento presencial, utilizamos muito o WhatsApp para nos comunicar com os usuários, marcamos muitas consultas por ali, colocamos as informações no status e o pessoal responde, então nossos canais são o WhatsApp e o telefone fixo” (Recepção, ESF Vila Nova).

No contexto digital em que estamos inseridos, as mídias e redes sociais são canais de informação de rápido e fácil acesso. Com o decorrer dos anos, as redes sociais foram adquirindo lugar na sociedade e são consideradas as maiores redes de comunicação da atualidade (Facebook IQ, 2021). Segundo pesquisa realizada pelo Facebook IQ, em 2021 o número de pessoas que buscaram informações sobre a pandemia da Covid-19 pelas redes sociais cresceu desde o ano de 2020. Conforme a pesquisa, a pandemia trouxe mudanças de hábitos de consumo comuns nos dias de hoje. De acordo com a pesquisa (2021), as redes sociais são a segunda maior fonte de informações,

perdendo apenas para a TV aberta, canais os quais disseminam informações locais e globais.

Questionados sobre as informações relacionadas à Secretaria de Saúde e qual formato que o profissional considera mais eficaz, as respostas foram variadas, mas todos citaram as redes sociais como um canal de informação direto da Secretaria com os profissionais e a comunidade em geral.

“Na minha opinião, com o mundo digital as redes sociais é a forma mais eficaz de transmissão de informações, a Secretaria nos informa e nós, da unidade, disseminamos a informação para os nossos usuários por meio dos profissionais na unidade e os agentes de saúde. Acredito que esse formato é bem efetivo” (Enfermagem, UBS Centro).

“Eu acho que são as redes sociais, pois o pessoal está por dentro de tudo, passam bastante tempo conectados, tem vezes que vamos nas casas avisar e eles nos respondem que já viram no Facebook” (Agente Comunitário de Saúde ESF Morada Verde).

A profissional de enfermagem da ESF Viaduto, aponta que *“As ferramentas utilizadas são via mídias sociais como WhatsApp e Facebook, porém alguns dos pacientes, embora seja divulgado nos canais, ligam e vão até a unidade para receber a informação. Muitos tem dificuldade de compreensão então preferem ir até a unidade para receber uma orientação da equipe”*.

Com base nas respostas dos profissionais, as experiências e expectativas dos usuários estão ligadas diretamente ao atendimento ofertado pela Secretaria de Saúde, no dia a dia as unidades recebem diferentes posicionamentos, os quais vão de elogios, agradecimentos à desapontamentos e críticas. Questionados sobre quais os motivadores dos elogios e queixas, os profissionais destacam de maneiras distintas conforme sua ocupação na equipe da unidade de saúde.

“Geralmente os usuários elogiam bastante para a enfermeira/coordenadora, poucas vezes ouvi sobre ter um atendimento bom, geralmente os elogios são para a equipe de enfermagem, mas para reclamações somos os alvos o tempo todo. Por conta das agendas dos médicos, muitas vezes não conseguimos marcar o usuário para a mesma semana ou reclamam que o médico está demorando nos atendimentos” (Recepção, ESF Morada Verde).

“Alguns usuários elogiam os serviços e são muito gratos, principalmente aqueles que têm um problema mais grave e o problema é solucionado, porém temos reclamações principalmente quando não conseguimos resolver a demanda do usuário no momento que ele desse já” (Enfermagem, ESF Vila Nova).

“De uma forma geral, a grande maioria elogia o trabalho e são gratos, existem aqueles que criticam, mas como sabemos que não podemos agradar a todos, fazemos o melhor possível para realizar um bom atendimento” (Agente Comunitário de Saúde, ESF Viaduto).

Ao teorizar sobre o campo da avaliação dos serviços de saúde buscamos identificar os fatores motivacionais, que se embasam no elogio e nas queixas, por meio de critérios e padrões previamente estabelecidos pelo usuário. Conforme o artigo Satisfação do Usuário publicado no Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro de 2006, a teoria da atitude, que está relacionada à satisfação, é entendida como uma atitude, ou seja, uma avaliação positiva ou negativa feita pelo indivíduo sobre um determinado aspecto do serviço.

A satisfação é dada simplesmente pela diferença entre o que é desejado, ou esperado, e o que é obtido. De modo geral, destacam-se dois grandes grupos de fatores relacionados com a satisfação ou insatisfação, um relativo ao serviço e aos seus provedores, e outro inerente aos próprios usuários (ESPERDIÃO; TRAD, 2006).

O usuário ao expressar a sua satisfação ou insatisfação relacionadas aos seus desejos procura canais os quais pode se expressar e não ocorrerá o pré-conceito e julgamento de ideias. Atualmente, ao realizar um depoimento dentro do âmbito de saúde, o usuário procura a coordenação da unidade (enfermeira), seu agente comunitário de saúde ou a recepção. Em situações não resolvidas pela unidade de saúde os usuários procuram atendimentos com a ouvidoria da Secretaria de Saúde, o secretário de saúde, vereadores ou prefeito do município na tentativa de resolver situações.

“No geral, eu não recebo muitas queixas, mas quando elas acontecem, trago a situação até a enfermeira e ela me ajuda a solucionar, funciona bem assim!” (Agente Comunitário de Saúde, ESF Pedro Ivan Sparrenberger).

“É bem dividido, muitas vezes eles falam na recepção e em poucos casos eles pedem para falar com a enfermeira, mas são reclamações bem pontuais,

relacionado aos atendimentos da unidade, como consulta médica com clínico e pediatra” (Recepção, ESF Viaduto).

“É bem variado, temos bastante elogios, mas quando o usuário sai da unidade sem que o seu desejo seja atendido ele costuma reclamar. Normalmente os usuários reclamam para quem eles veem primeiro, no caso a recepção ou enfermeiro, assim tentamos solucionar para os problemas não irem a diante. Porém temos casos que os usuários vão reclamar diretamente com o secretário de saúde, coordenadora de saúde, vereadores ou prefeito. Dificilmente vemos reclamações nas redes sociais. Aqui também ofertamos a ouvidoria da Secretaria” (Enfermagem, ESF Pedro Ivan Sparrenberger).

A Secretaria de Saúde de Igrejinha compartilha em suas redes sociais, informações úteis para todos os públicos envolvidos com a Secretaria, seja profissional, usuários ou seja, cidadãos igrejinhenses. Essas informações são compartilhadas e disseminadas por profissionais conforme sua ocupação, porém na análise das respostas dos profissionais, observamos pontos que podem ser analisados, qualificados e melhorados pela Secretaria de Saúde como na comunicação interna e na informação ao usuário que está aguardando na unidade de saúde. Os Agentes Comunitários de Saúde abordaram pontualmente sobre a necessidade de uma comunicação interna e direta do setor de comunicação com os profissionais, assim os ACS receberão as informações com maior credibilidade e antes dos usuários.

“Uma das maiores dificuldades que temos hoje é que muitas vezes os usuários sabem das informações antes que nós, então seria muito bom para os agentes se a informação chegasse primeiro para as equipes e depois compartilhadas, assim podemos orientar as pessoas da maneira correta e falando a mesma linguagem” (Agente Comunitário de Saúde, ESF Viaduto).

Na era da informação e em um momento em que as informações são compartilhadas nas redes sociais, é de extrema importância a organização ter uma comunicação interna estabelecida com processos de informação para que internamente as informações estejam alinhadas e com a mesma linguagem.

A necessidade de tornar os funcionários integrados e informados do que acontece na empresa, fazendo-os sentir parte dela, fez surgir a comunicação interna, considerada hoje como algo imprescindível às organizações, merecendo, cada vez mais, maior atenção. Por meio da Comunicação Interna, torna-se possível estabelecer canais que

possibilitem o relacionamento ágil e transparente da direção da organização com o seu público interno e entre os próprios elementos que integram este público (MELO, 2006, p. 4).

“Eu acho que como unidade e usuário as informações são bem eficazes, mas acho que poderíamos ter um canal interno, onde a responsável pela comunicação da secretaria ter um canal direto para informar os agentes sobre as informações, pois facilitaria e evitaria a situação de chegarmos nas casas e sermos pegos de surpresa, pois como disse nós vamos nas casas e as pessoas já sabem porque viram nas redes sociais” (Agente Comunitário de Saúde, ESF Morada Verde).

Os canais formais da comunicação influenciam a eficácia da comunicação de duas formas: primeiro, os canais cobrem uma distância cada vez maior à medida que as organizações crescem e se desenvolvem (MELO, 2006, p. 4). Atingir a comunicação eficaz em uma grande proporção é muito mais difícil do que em uma proporção menor, com um público específico.

A comunicação apresenta diferentes formas que variam de acordo com os elementos, contexto e tipo de comunicação a ser usado. A comunicação verbal envolve participação, transmissão e trocas de conhecimento e experiências, que podem ser internas, quando o processo acontece entre os profissionais e pode ser externa quando o processo ultrapassa os limites da organização (MELO, 2006, p. 5). Quanto à transmissão de informações, a comunicação ocorre de formas visuais, orais e escritas em diferentes modos dependendo da compreensão de cada usuário.

“Para nossa realidade da Unidade Viaduto, temos muitos usuários que recebem a informação pelo Facebook, mas colocar um cartaz na porta ou na recepção é a maneira mais eficaz de informar/conscientizar. Como falei antes é feita a divulgação, mas a maioria acaba ligando para o posto, pois tem dificuldade de compreensão” (Enfermagem, ESF Viaduto).

“Acho que os modelos existentes são suficientes para atender as demandas da comunidade, mas talvez informativos sobre a rotina de cada unidade e serviço e horários ajudaria um pouco mais na comunicação entre a Secretaria com os usuários e a comunidade” (Enfermagem, ESF Vila Nova).

Seja através da comunicação verbal ou não verbal, a informação é indispensável aos profissionais, que são elementos de comunicação entre as unidades e usuários. É através da informação que é possível detectar áreas problemáticas capazes de impedir a alcançar objetivos e realizar ajustes necessários para que a eficiência no trabalho seja alcançada. A entrevista com os representantes das unidades de saúde apresentou pontos comunicacionais, os quais permeiam a evolução midiática que estamos presenciando, com informações disseminadas rapidamente em uma comunidade midiática, seja por canais tradicionais como telefone ou pela comunicação audiovisual e sonora, ofertando acessibilidade de informação.

4.3.2 Percepções dos usuários do SUS no Município de Igrejinha

A segunda etapa da pesquisa exploratória, realizada com os usuários do SUS no Município de Igrejinha, tem como objetivo identificar como se dá o relacionamento dos usuários com o serviço ofertados, levando em conta a individualidade de cada usuário e o que ele entende pelo conteúdo propagado.

Para elaboração da etapa de contextualização da percepção dos usuários, desenvolvemos um questionário (apêndice 2), o qual aborda relacionamento e aspectos comunicacionais. “Construir um questionário consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas” (GIL, 2008, p. 121).

Com o questionário, buscamos entender a percepção dos usuários a partir do relacionamento e da comunicação ofertados pela Secretaria de Saúde de Igrejinha no geral, desde as Unidades de Saúde aos setores de prestação de serviços como Regulação, Translado, Farmácia Municipal e Fisioterapia.

Realizado na plataforma *Google Forms*, o questionário ficou disponível por sete dias e foi disseminado pela autora, seus familiares, amigos, Unidades de Saúde e Secretaria de Saúde.

Para alcançar os usuários com o questionário, as Unidades de Saúde compartilharam em seu status do *WhatsApp* e encaminharam individualmente para os contatos vinculados à Unidade no *WhatsApp*. Encerrado com 307 respostas, o questionário atingiu 12% dos usuários cadastrados na base municipal (GMUS), que conforme a Secretaria de Saúde contém 36.215

cadastros vinculados as Unidades de Saúde (SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA, 2022).

Ao analisarmos as respostas das unidades de referência, utilizadas pelos usuários, identificamos três Unidades com número de participantes, igual ou superior a 30, sendo elas ESF Bom Pastor, ESF Pedro Ivan, UBS Centro e ESF XV de Novembro, unidades de saúde as quais os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e técnicos de enfermagem, auxiliaram na divulgação, compartilhando com usuários próximos, atingindo assim, um público maior que as demais unidades.

As demais unidades tiveram em média 25 respondentes.

Quadro 3: Relação de estabelecimento x respostas

| Estabelecimentos | Respostas |
|-------------------------|--------------------|
| UBS Armando Petry | 18 pessoas |
| ESF Moinho | 21 pessoas |
| ESF Pedro Ivan | 41 pessoas |
| ESF Acácias | 29 pessoas |
| ESF Bom Pastor | 39 pessoas |
| UBS Serra Grande | 07 pessoas |
| UBS Centro | 32 pessoas |
| ESF Vila Nova | 24 pessoas |
| ESF Morada Verde | 26 pessoas |
| ESF XV de Novembro | 30 pessoas |
| ESF Viaduto | 29 pessoas |
| UBS Lajeado | 11 pessoas |
| TOTAL: | 307 pessoas |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Em relação ao gênero dos usuários participantes da pesquisa, identificamos dois públicos o feminino e o masculino, sendo que o público feminino representa a maioria dos participantes, conforme apresentamos no quadro abaixo:

Quadro 4: Relação de gênero x respostas

| Gênero | Respostas |
|----------------------|------------------|
| Feminino | 195 pessoas |
| Masculino | 112 pessoas |
| Outros | Nenhuma resposta |
| Prefiro não informar | Nenhuma resposta |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A Secretaria de Saúde, oferta serviços para usuários de todas as idades, desde recém-nascidos a idosos, conforme as respostas o número maior de usuários se divide de 31 a 60 anos, tendo como destaque 41 a 50 anos com 73 respostas, como apresentamos no quadro de relação de idades:

Quadro 5: Relação idade x respostas

| Idade | Respostas |
|-----------------|------------------|
| 15 a 20 anos | 13 pessoas |
| 21 a 30 anos | 51 pessoas |
| 31 a 40 anos | 71 pessoas |
| 41 a 50 anos | 73 pessoas |
| 51 a 60 anos | 55 pessoas |
| 61 a 70 anos | 34 pessoas |
| 71 a 80 anos | 09 pessoas |
| 81 a 90 anos | 01 pessoa |
| 91 anos ou mais | Nenhuma resposta |
| TOTAL: | 307 pessoas |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

4.3.2.2 Análise da percepção dos usuários

O questionário aplicado aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) em Igrejinha, teve como objetivo identificar a percepção dos usuários que utilizam os serviços ofertados pela Secretaria de Saúde de Igrejinha sobre a comunicação e o relacionamento da Secretaria com os usuários, tendo como objetivos específicos: identificar a percepção sobre as informações

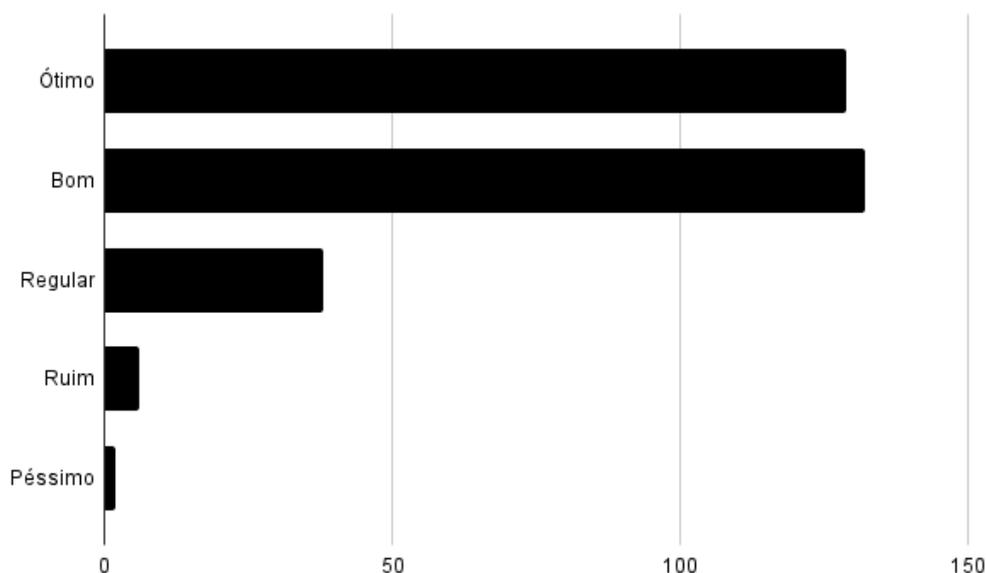
compartilhadas pela Secretaria; caracterizar quais as formas de comunicação entre os usuários e a unidade.

A partir dos resultados das entrevistas com profissionais, apresentados no subcapítulo 4.3.1.1, analisamos e relacionamos os resultados do questionário, para então concluir qual a percepção que os usuários do serviço têm com base nas experiências de relacionamento e comunicação.

O relacionamento que os usuários constroem com os profissionais das Unidades de Saúde é um dos motivadores a desenvolver boas experiências de atendimento. Questionados sobre como consideram o atendimento ofertado pela Secretaria de Saúde desde os atendimentos nas Unidades de Saúde, retirada de medicamentos, agendamento de exames ou transportes, a maioria dos usuários respondeu que considera o atendimento entre bom e ótimo, conforme o gráfico 1.

“Faço acompanhamento de HAS⁶ na unidade e todos são atenciosos, sempre me ligam quando precisam de algo e sempre nos informam das coisas. Saúde nota mil” (Respondente 241).

Gráfico 1: Percepção sobre o atendimento em geral



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

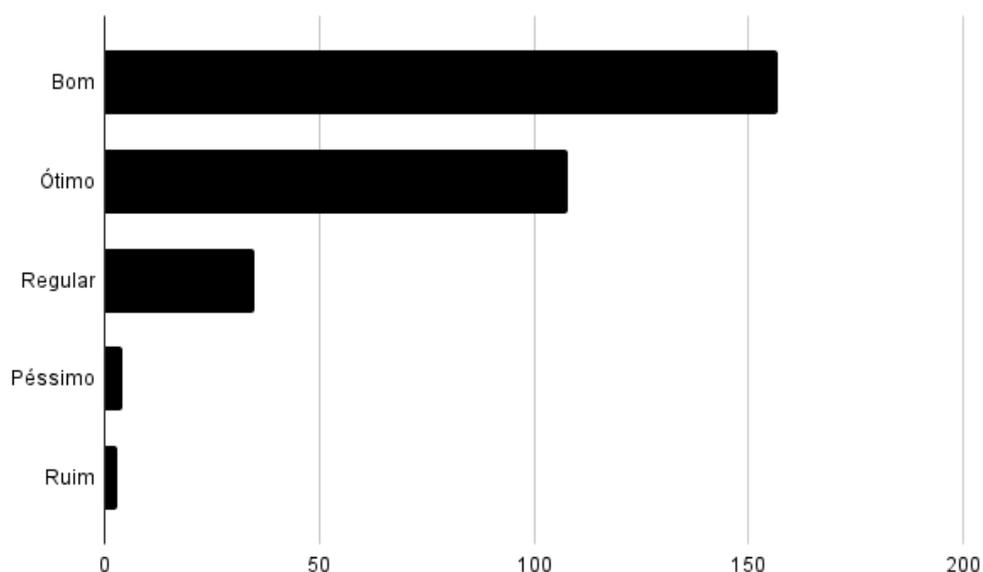
⁶ Grupos de usuários com comodidades (Pressão Alta e Diabetes) que se encontram na Unidade de Saúde para retirada de medicamentos e orientações da equipe da Unidade.

A percepção do usuário é um indicador de como a Secretaria de Saúde está sendo vista por aqueles que utilizam o serviço ofertado nas Unidades de Saúde. A relação e a troca entre o profissional e o usuário acontece quando ambos os lados se compreendem e falam a mesma linguagem. A Secretaria de Saúde de Igrejinha contém Unidades de Saúde com Estratégia de Saúde da Família (ESF), as quais são compostas por profissionais de recepção, equipe de enfermagem, médico e agente comunitário de Saúde (ACS) que trabalham para ofertar um atendimento completo e de qualidade ao usuário. Desde o agendamento na recepção, as informações técnicas da equipe de enfermagem e médicos e todos os auxílios que o ACS pode ofertar ao usuário.

Quando questionados sobre a percepção dos atendimentos na sua Unidade de Saúde de referência, a maioria dos respondentes da pesquisa, conforme o gráfico 2, consideram o atendimento em sua Unidade de Saúde entre bom e ótimo.

“As meninas do Pedro Ivan são muito atenciosas mesmo quando chegam as reclamações elas não deixam se abalar e a educação prevalece, parabéns”
(Respondente 41).

Gráfico 2: Percepção sobre o atendimento na Unidade de Saúde



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

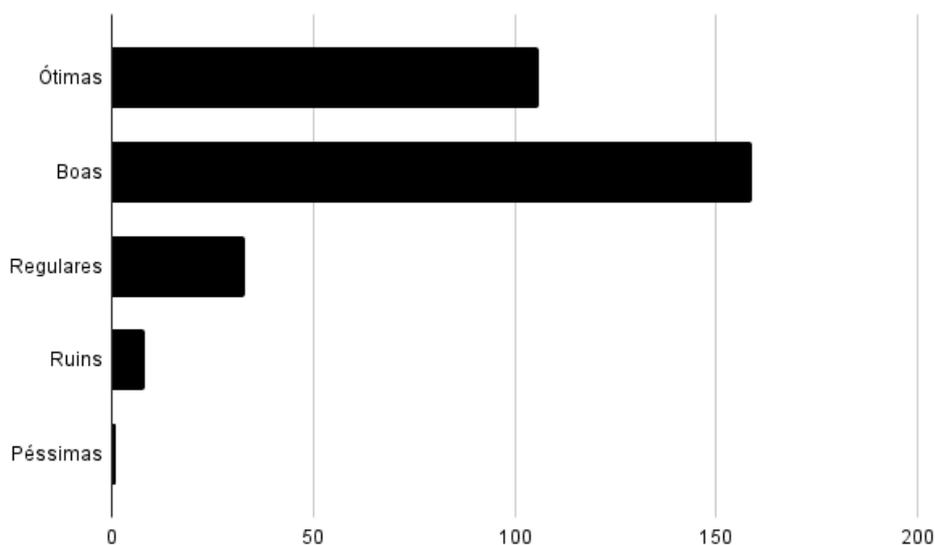
Situações pontuais são apresentadas como sugestões de melhorias, como diminuir a troca de profissionais na recepção, pois isso acaba dificultando a criação de vínculo entre os usuários e a Unidade de Saúde.

“Necessário maior preparo técnico de atendentes” (Respondente 24).

“O atendimento presencial pode ser mais humanizado” (Respondente 5).

Conhecer os usuários, entender quais são suas necessidades, demonstrar interesse em sua demanda, saber ouvir e ser educado fazem parte dos processos de atendimento e relacionamento com os usuários. As experiências dos usuários ao longo do tempo utilizando o serviço formam as suas percepções.

Gráfico 3: Percepção sobre as experiências



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Os serviços ofertados pela Secretaria de Saúde (página 29) garantem um atendimento integral, desde a consulta médica, tratamento, exames e transporte, portanto com base nas percepções dos respondentes da pesquisa, as experiências dos usuários são consideradas de forma geral boas, sendo a resposta de mais de 150 usuários.

“Eu vou em dois, bom pastor e centro, quando eu vou fico agradecida da recepção até enfermeira e alguns médicos muito atenciosos” (Respondente 168).

A percepção do usuário, é baseada em suas vivências e os conhecimentos que foram adquiridos ao longo dos anos, é com base nas experiências positivas e negativas que os usuários formam a sua opinião sobre determinados serviços.

“Eu tenho plano de saúde, mas gosto de ir no posto pois as pessoas são receptivas” (Respondente 289).

“Minha esposa fez todo acompanhamento de gravidez pela secretária, foram todos muito atenciosos com cartilha de informações, dentista, tudo ótimo não tenho queixa” (Respondente 193).

“Está sendo feito um bom trabalho pelo agente comunitário aqui no bairro, ao meu ver está sendo feito um bom trabalho também pelos seus colaboradores” (Respondente 56).

Ao utilizar os serviços, seja realizando uma vacina ou consultando com dentista, os usuários estão adquirindo experiências vinculadas à Secretaria de Saúde. Ao ter contato com publicações nas redes sociais, os usuários adquirem conhecimentos relacionados à saúde pública, as quais contribuem para formação de conhecimento e possíveis tomadas de decisões e identificação.

Conforme as entrevistas com os profissionais, apresentadas no subcapítulo 4.3.1.1, após a pandemia, as formas de comunicação entre as Unidades de Saúde e os usuários se transformaram para se adaptarem as necessidades, ofertando além do atendimento presencial e por telefone fixo, a opção de agendamento e informações por WhatsApp.

Conforme as respostas dos usuários, o atendimento e a troca de informação presencialmente é a maior forma de comunicação dos usuários com a unidade de saúde, por ser um atendimento imediato.

Quadro 6: Canais de comunicação

| Canal | Respostas |
|---|------------------|
| Indo até a Unidade de Saúde | 202 respostas |
| Encaminhando WhatsApp para Unidade de Saúde | 141 respostas |
| Ligando para Unidade de Saúde | 119 respostas |
| Falando com o Agente Comunitário de Saúde | 85 respostas |

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

“Geralmente no whatsapp ocorre uma demora grande nas respostas e a agente de saúde no bairro sempre está com as informações atrasadas, então vou na unidade mesmo” (Respondente 33).

Os aspectos comunicacionais da Secretaria de Saúde de Igrejinha estão alinhados à cultura digital em que estamos inseridos, atualmente para ser reconhecido, é necessário estar presente nas mídias sociais, apresentando conteúdos e serviços de qualidade. Conforme apresentado na página 34, a Secretaria de Saúde de Igrejinha, desde 2020, está presente no *Facebook*, *Instagram* e *Whatsapp*, diariamente inserindo conteúdo informativos, de utilidade pública e organizacionais, com o intuito de informar e esclarecer dúvidas dos usuários e munícipes de Igrejinha.

“A secretaria está de parabéns, é a única secretaria do município que se posiciona e informa a comunidade” (Respondente 284).

“As redes sociais são muito informativas, acompanho sempre.... Ahrs” (Respondente 140).

“Depois das redes sociais, melhorou muito o jeito das pessoas ficarem sabendo das coisas da secretaria de saúde” (Respondente 283).

Quadro 7: Acesso a informação

| Canal | Respostas |
|--------------------------------------|------------------|
| Redes Sociais da Secretaria de Saúde | 227 respostas |
| WhatsApp da Unidade de Saúde | 104 respostas |
| Agente Comunitário de Saúde | 86 respostas |
| Cartazes da Unidade | 76 respostas |
| Vizinhos e amigos | 36 respostas |
| Rádio e Jornal | 22 respostas |

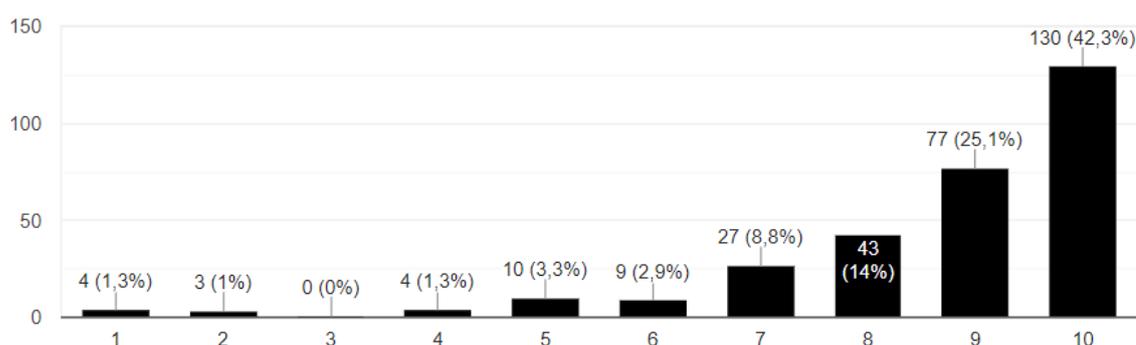
Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Na entrevista com os profissionais, cujos resultados estão no subcapítulo 4.3.1.1, quando tratado sobre os canais, as respostas foram variadas, mas todos profissionais citaram as redes sociais como um canal de informação essencial no fornecimento de informações sobre saúde no município. No questionário com os usuários, o uso das redes sociais foi a opção mais utilizada, com 227 usuários respondentes, por ser um canal direto e prático. Ao necessitar de informações o

usuário procura a página da saúde e se informa sem precisar sair de casa. Além das redes sociais, o WhatsApp também aparece como fonte de informação, pois as Unidades de Saúde compartilham informações de interesse dos usuários de cada unidade, conforme sua realidade e necessidade.

Com o intuito de mensurar as experiências e a percepção dos usuários sobre o relacionamento e os modelos de comunicação utilizados pela Secretaria, elencamos aspectos, os quais estão relacionados com a opinião dos usuários sobre o serviço ofertado. Optando por notas de um para muito insatisfeito cinco para mediano e dez para muito satisfeito, os respondentes da pesquisa avaliaram aspectos comunicacionais e de atendimentos ofertados, conforme o gráfico 4.

Gráfico 4: Avaliação de informações compartilhadas no Facebook



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A satisfação quanto as informações compartilhadas na página da Secretaria de Saúde de Igrejinha no *Facebook* se destaca por ter mais de 100 respostas como nota 10.

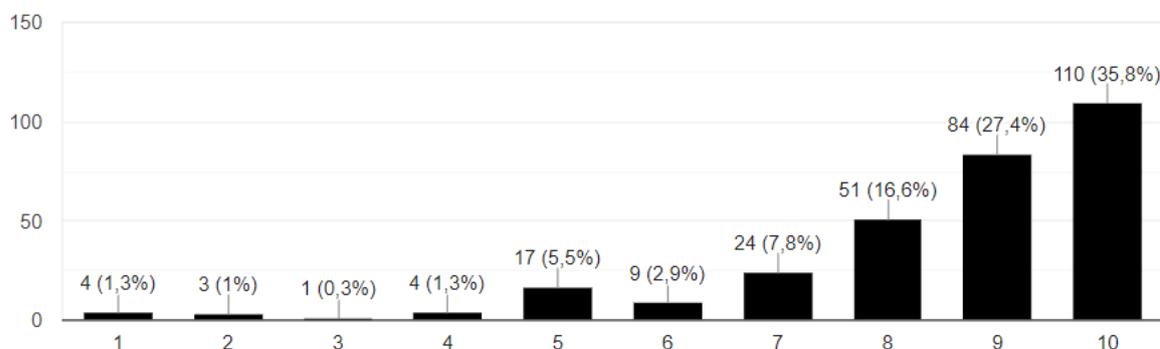
“Eu vejo o Facebook como um avanço na comunicação da secretaria com os usuários, pois ele é muito transparente, tem todas as informações úteis lá, todo dia o boletim, sempre que preciso entro lá e encontro” (Respondente 232).

Além de ser o canal de informação mais utilizado pelos participantes da pesquisa, o Facebook, aparece como uma fonte de informação, como citado pela respondente 147, *“Vejo todo dia as coisas no face e quando preciso vou até a unidade. Acho o face muito informativo”*.

Os canais de comunicação da Secretaria de Saúde com os usuários, seja *Facebook*, *Instagram* ou *WhatsApp*, contém diariamente informações que

auxiliam as pessoas, como publicações de horários de sala de vacina, informações de funcionamento da unidade, eventos e acontecimentos nas Unidades.

Gráfico 5: Avaliação de informações compartilhadas no Instagram



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A avaliação feita pelo canal Instagram, tem uma média de nota 9/10, o que apresenta a satisfação dos usuários sobre o conteúdo apresentado. O *Instagram* é conhecido por ser um aplicativo com o público mais jovem, e a idade dos usuários respondentes varia entre 21 a 40 anos, diferenciando-se do *Facebook* que alcança usuários mais velhos.

“Acho que a comunicação via redes sociais, principalmente o Instagram, ajudaram e acrescentaram muito a saúde da cidade” (Respondente 28).

Com base nas respostas relacionadas aos canais digitais de comunicação, percebemos o quão presente as redes sociais estão na vida das pessoas, por serem canais de fácil acesso e de rápido conhecimento, tendo como intuito a entrega da informação e ser um canal de esclarecimento de dúvidas, destinado aos usuários.

Conforme dados do questionário aplicado, 202 usuários responderam que vão até a Unidade de Saúde para receber informação, por isso os *cards* publicados nas redes sociais, são impressos e expostos nas Unidades, assim o usuário que não teve acesso à informação pelo meio digital, tem a possibilidade de receber a informação de forma física, seja pela informação exposta ou profissionais da Unidade.

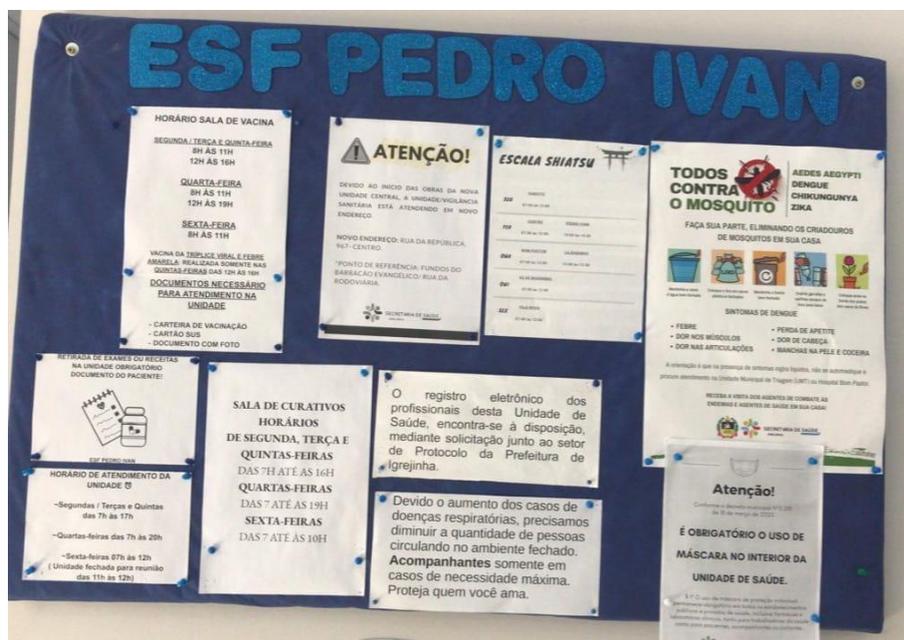
Fotografia 1 :Cartazes de informação nas Unidades de Saúde



Fonte: Registrada pela autora.

Em todas as Unidades de Saúde, os painéis informativos são locais nos quais os usuários encontram as informações relacionadas à Unidade e à Secretaria de Saúde.

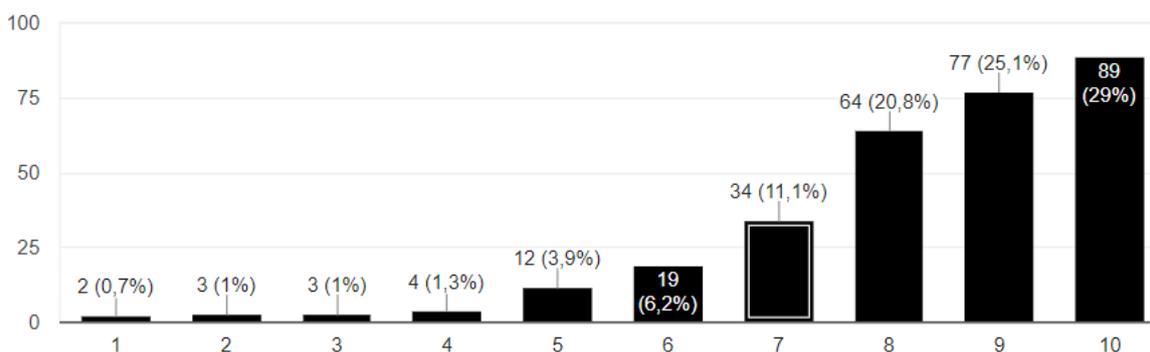
Fotografia 2 : Painel informativo na ESF Pedro Ivan



Fonte: Registrada pela autora.

Para avaliar esse modo de informação, a pergunta tem como intuito identificar qual a objetividade dos cartazes conforme a percepção do usuário.

Gráfico 6: Avaliação da objetividade nos cartazes expostos na Unidade



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Observando o gráfico 6, percebemos a satisfação dos usuários sobre as informações e objetividade dos cartazes expostos nas Unidades de Saúde, porém os usuários apontam aspectos que podem ser melhorados e repensados para melhor compreensão.

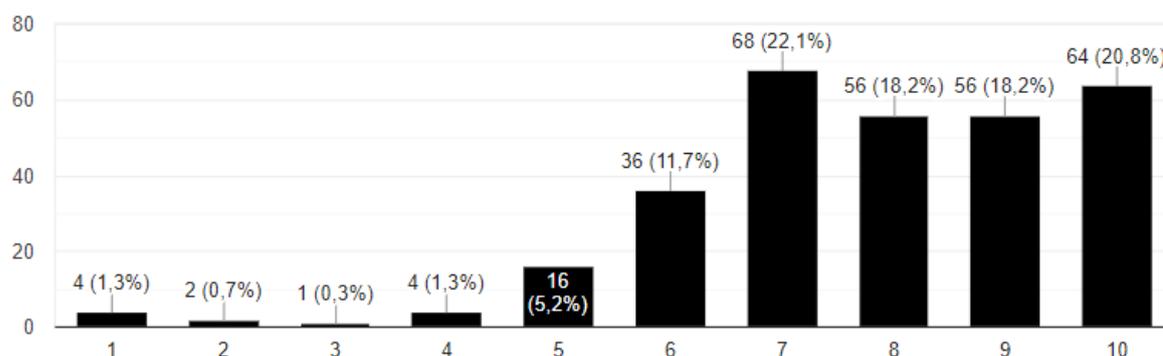
“Tem algumas coisas que vemos que é padrão, são bonitas... mas as vezes a unidade coloca informes bem feios feito a mão e com erros” (Respondente 103).

“Às vezes é muita coisa escrita nas publicações e cartazes” (Respondente 154).

A comunicação e o relacionamento são conceitos que juntos estimulam o posicionamento e a percepção dos usuários sobre os serviços prestados. Quando abordamos a comunicação no contexto digital, abordamos sobre relacionamento, mas um relacionamento indireto, em que o usuário não tem conhecimento de quem está realizando aquela publicação ou respondendo seu questionamento de forma privada.

Neste contexto, os profissionais de recepção e agentes comunitários de saúde (ACS) são os agentes comunicacionais das Unidades e Secretaria de Saúde, pois são eles que atendem presencialmente o usuário, ou esclarecem dúvidas por telefone ou *WhatsApp*. Com essa abordagem, o questionário conteve questões sobre as informações fornecidas pelas recepções e os atendimentos fornecidos pelos agentes comunitários de saúde (ACS).

Gráfico 7: Informação fornecida pela recepção das Unidades



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A pergunta sobre a informação fornecida pela recepção das Unidades de Saúde, tem a maior parte das respostas entre sete e dez.

A recepção é o primeiro contato do usuário quando chega à Unidade de Saúde, sendo o profissional, que atua nesse espaço, responsável por acolher o usuário e entender quais são suas necessidades, para dar início ao atendimento. O profissional da recepção também é o responsável por realizar os agendamentos de consultas, vacinas e atendimentos ambulatoriais, além de esclarecer dúvidas e informar os usuários sobre as demandas e as informações fornecidas pela Secretaria de Saúde.

“Às vezes pedimos informação para a recepção e a resposta é “olha no face”” (Respondente 102).

“Acho que as recepções poderiam ser melhores orientadas” (Respondente 92).

Analisando as respostas dos usuários que se direcionam ao atendimento da recepção, as quais poderiam apresentar melhoras no atendimento ao usuário.

“Minha sugestão é de maior simpatia, gentileza e conhecimento no diálogo com usuário” (Respondente 77).

“A troca de recepção dificulta o relacionamento” (Respondente 107).

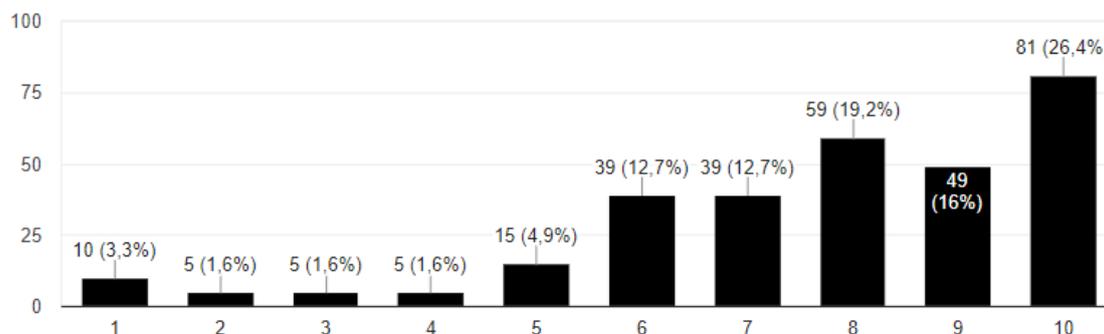
Além de sugestões e comentários sobre o atendimento das recepções, também encontramos elogios sobre o serviço prestado.

“A recepção é muito atenciosa” (Respondente 114).

Os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) são profissionais que vão até o domicílio do usuário com o intuito de orientar e auxiliar sobre questões

relacionadas à Secretaria de Saúde. Por ser um agente de comunicação, o questionário aborda qual o grau de satisfação sobre o atendimento ofertado.

Gráfico 8: Atendimento por Agente Comunitário de Saúde



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Com respostas variadas, o gráfico sobre o atendimento ofertado contém notas em todos os níveis. Mesmo com 81 respostas que o usuário está muito satisfeito, a maior parte das respostas está entre oito e dez.

Ao realizar a análise das respostas e cruzando informações, é possível relacionar as notas baixas recebidas de usuários que residem em ruas que não contém cobertura de ACS, por isso a nota baixa, por não terem acesso ao serviço.

“Marquei 01 na relação com o agente de saúde, pois nunca fui procurado por um” (Respondente 140).

“Falta agentes comunitários de saúde. Tem algumas ruas no meu bairro que não são assistidos” (Respondente 21).

Usuários que recebem visitas em sua casa relatam um bom relacionamento com seu Agente Comunitário de Saúde (ACS).

“Minha agente de saúde é ótima sempre vem em minha casa e me ajuda. O posto e muito bom” (Respondente 125).

“Não tenho muito contato com a secretaria de saúde meu contato mesmo é com a agente de saúde que é uma pessoa muito dedicada com as pessoas faz o possível e impossível para ajudar cada um, por isso não tenho muito o que falar a respeito da secretaria de Saúde do município” (Respondente 188).

Ao realizar a análise das respostas de 307 usuários, identificamos por meio das sugestões dos usuários, pontos que devem ser analisados para melhor funcionamento da Secretaria de Saúde.

“Algumas vezes há falha na comunicação, recepcionistas x coordenação. As informações não chegam a quem deveria recebê-las primeiro, a recepção das unidades de saúde, o que acaba gerando informações desatualizadas ou equivocadas” (Respondente 22.)

A falta da comunicação interna entre o setor de comunicação e os profissionais das Unidades é um dos motivadores para a incompatibilidade de falas entre o que é publicado nas redes sociais e o que é informado pelos profissionais das Unidades de Saúde.

“A comunicação das redes sociais não é a mesma que falada nas unidades. Acredito que isso precisa melhorar muito. Vai fazer cinco anos que moro em Igrejinha, nunca conheci o agente de saúde e todas as vezes que tentei atendimento na unidade nunca sabiam o que me responder ou orientar” (Respondente 39).

Após a análise dos dados coletados, com usuários de serviço de saúde de Igrejinha, sobre o relacionamento e a comunicação da Secretaria de Saúde do município entendemos que a percepção dos usuários sobre o serviço prestado é de bom a excelente.

5. TENSIONAMENTOS ENTRE O TEÓRICO E O EMPÍRICO

Conforme os estudos fundamentados em questões teóricas e empíricas, destacamos algumas relações entre os dados explicitados neste capítulo.

Ao se comunicar com alguém, é muito importante que esteja clara a informação, objetivo e o resultado que se espera dessa troca, pois a comunicação não é um ato isolado da sociedade, é através dela que se configuram os padrões de vida e de cultura. Conseqüentemente, a comunicação é muito mais do que os meios de comunicação social, é um processo social.

Na entrevista realizada com os profissionais de Unidades de Saúde da Secretaria de Saúde, identificamos a relevância da comunicação entre os profissionais para que as tarefas do dia a dia sejam realizadas, e no questionário com os usuários identificamos essa mesma importância quando os usuários abordam sobre a necessidade de capacitar e informar melhor os profissionais, com o intuito de melhorar a troca de informações e manter uma mesma linguagem.

Como citado no referencial teórico, para a sociedade interconectada, o usuário do serviço de saúde de Igrejinha é alguém capaz de ressignificar sentidos em seu pequeno grupo de influência e repercutir esses sentidos os quais são compartilhados em processos rápidos, de grande repercussão. (BARROS, 2011, p. 20). O campo tecnológico e cultural se modificou com os processos de mídiatização da sociedade, onde os indivíduos tiveram a necessidade de se informar e relacionar por meio de canais de comunicação. As redes sociais e as mídias sociais, apresentam um grande espaço entre as respostas de profissionais e usuários sobre o canal mais prático e utilizado para a disseminação de informações ou esclarecimento de dúvidas, relacionado à saúde no município.

Pierre Bourdieu (1996,1997b) ao conceituar campo, como um espaço multidimensional, que define importantes produções de sentidos sociais, nos faz refletir que é nesse contexto midiático ou presencial em que estamos inseridos, que a percepção identificada, as definições que os usuários dão as experiências e momentos vivenciados são as motivações para formação de relacionamentos entre a Secretaria de Saúde com seus usuários, seja no âmbito virtual por mídias sociais ou presencialmente no atendimento.

Conforme explicitado no capítulo de contextualização o Sistema Único de Saúde (SUS) garante aos indivíduos o direito e acesso a saúde, o qual está ligado a cidadania. Já a comunicação pública, garante aos indivíduos a transparência e integridade nas informações.

A comunicação pública tem origem no âmbito formado pelos fluxos de informação e de interação entre agentes públicos relacionados a temas de interesse comum. Comunicação a qual, trata do compartilhamento de interesses referentes a temas de relevância coletiva, ocupando um espaço de viabilização do direito social coletivo e individual ao diálogo, à informação e expressão (DUARTE, 2011).

As informações compartilhadas pela Secretaria de Saúde de Igrejinha são vistas pelos seus usuários como essenciais, por se tratar de assuntos de interesse público.

Ao tencionar a teoria estudada com os resultados da pesquisa de campo, identificamos a percepção dos usuários sobre o que é comunicado e como a informação é recebida pelos usuários ou munícipes. Entre os elogios dos usuários destacamos *“Conteúdo apresentado sempre é bem explicativo”* (Respondente 47). Por ser uma página vinculada a um órgão público, é de responsabilidade da Secretaria de Saúde, ser um canal de informação a qual informa de maneira explicativa e transparente os assuntos os quais necessitam ser abordados, além de fornecer um canal em que os usuários podem esclarecer dúvidas referentes à Secretaria de Saúde.

Para a área de Relações Públicas, destaco a importância da pesquisa para a identificação da percepção dos usuários sobre os serviços que estão sendo realizados, pois é somente com a escuta de quem utiliza o serviço que podemos identificar as realidades em cada contexto, como no dia a dia da recepção, nas visitas dos agentes de saúde e as demandas que os usuários os solicitam, nas experiências que os usuários tem em sua unidade de saúde de referência ou nas experiências em todos os setores da Secretaria de uma forma geral. É somente ouvindo os sujeitos que vivenciam o campo que identificamos os motivadores de percepção.

Na comunicação com os públicos, o pessoal de RP realiza pesquisas de opinião ou conversa informalmente com as pessoas para entender como os públicos veem a organização. Eles, também, apresentam a

organização aos públicos através da mídia de massa ou interpessoalmente. O pessoal de Relações Públicas, também, se comunica com a Administração para aconselhá-la sobre o ponto de vista dos públicos de forma que a Administração utilize esse conhecimento na sua tomada de decisão. O pessoal de Relações Públicas deve, também, ouvir a Administração para compreender suas decisões e comportamentos de forma que eles possam explicar estas decisões e comportamentos aos públicos (GRUNIG e HUNT, 1983, p.11).

A partir do referencial teórico apresentamos abordagens comunicacionais inseridas na esfera pública, e analisando as respostas de profissionais e usuários da rede SUS de Igrejinha, que identificamos qual a percepção sobre o modelo de comunicação e relacionamento que a Secretaria de Saúde está realizando.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou identificar a percepção dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) de Igrejinha sobre o relacionamento e a comunicação entre Secretaria de Saúde e os usuários. Tendo como objetivo principal entender quais são as percepções dos usuários em relação à comunicação e o relacionamento com a Secretaria de Saúde.

Identificar como se caracteriza o relacionamento entre os usuários e as Unidades de Saúde, foi o objetivo proposto no trabalho. Para auxiliar na compreensão, definiram-se objetivos específicos de: contextualizar a presença do SUS no Município de Igrejinha, e identificar, analisar e compreender aspectos que permeiam o relacionamento dos usuários no atendimento SUS no município.

O trabalho está estruturado em três eixos comunicação, percepção dos usuários, e relacionamento - assuntos os quais basearam as pesquisas, refletidas e escritas durante o processo teórico e empírico.

Para cumprir com os objetivos propostos, realizamos, primeiramente, uma revisão bibliográfica, assim observamos o que já vinha sendo abordado na academia, bem como o que poderia ser aprofundado nessa pesquisa. Apresentamos a contextualização histórica da saúde pública no Brasil, a Secretaria de Saúde de Igrejinha e desenvolvemos o referencial teórico com assuntos que permeiam órgãos públicos e comunicação pública. No campo empírico, utilizamos duas técnicas de coletas de dados: entrevista e questionário.

Para dar início ao processo de pesquisa exploratória, realizamos entrevistas com 15 profissionais de 5 Unidades de Saúde, as quais proporcionaram a autora do trabalho ter o conhecimento sobre a visão interna de questões que permeiam o relacionamento e a comunicação da Secretaria de Saúde com os usuários, conforme a visão dos profissionais.

Com base na análise das percepções dos profissionais sobre os aspectos comunicacionais e de relacionamento, desenvolvemos o questionário voltado aos usuários do SUS em Igrejinha, que continha questões vinculadas à percepção com foco no relacionamento, comunicação e experiências dos usuários com os serviços ofertados.

Com as análises das respostas de 307 usuários conclui-se que as experiências dos usuários com o serviço ofertado, são consideradas boas ou ótimas, por atingir as expectativas, na maioria das vezes.

Embora a avaliação seja positiva, observamos aspectos que podem ser melhorados. Como no processo de agendamento de consultas, agilidade nas respostas pelo *WhatsApp* da Unidade de Saúde, ter mais sensibilidade, humanização e acolhimento, ter mais cobertura de Agentes Comunitários de Saúde e aumentar a equipe médica.

Ao analisar os dados coletados na entrevista com profissionais e no questionário com os usuários identificamos que as percepções dos profissionais e dos usuários estão alinhadas em relação a comunicação e relacionamento vinculados ao serviço. Inferimos que para melhoria na comunicação, é necessário estruturar um canal interno de comunicação, que vai fornecer as informações a todos os profissionais da secretaria de saúde, antes de serem divulgadas nas redes sociais, assim os profissionais teriam todos a mesma informação e repassariam aos usuários de forma mais eficiente.

A comunicação organizacional é vista como atividades as quais tem como objetivo viabilizar as informações uteis de órgãos públicos aos usuários do serviço, neste sentido, a percepção do usuário é de extrema importância por dimensionar o reflexo das ações que vêm sendo desenvolvidas no setor, servindo como vetor de direcionamento e planejamento do serviço. Portanto, alinhar a comunicação interna e instituir uma linguagem única, é um modo de aperfeiçoar a comunicação organizacional.

Com base nas análises e resultados, acreditamos que os objetivos propostos para o trabalho foram cumpridos por meio do referencial teórico e do processo de pesquisa empírica. Ao final do trabalho entendemos que a conforme a percepção dos usuários em Igrejinha os aspectos comunicacionais e de relacionamento são considerados de bom a ótimo, podendo ser aperfeiçoado para resultar na melhoria da comunicação e do relacionamento, seja na capacitação dos profissionais de recepção, a melhoria na comunicação interna ou na contratação de profissionais em destaque como médicos e agentes comunitários de saúde (ACS).

A pesquisa foi algo prazeroso de ser realizada por ser um assunto de interesse da autora. Elaboramos o referencial teórico com trabalhos e obras as

quais abordam temas relacionados ao trabalho, porém não identificamos trabalhos que tenham como tema a comunicação e o SUS, e mais precisamente sobre a percepção dos usuários em relação a comunicação e o relacionamento de usuários com estabelecimentos de saúde (SUS).

Uma das limitações da pesquisa pode ser a percepção de que alguns profissionais e alguns usuários, ao responder as questões, demonstraram receio, por acharem que poderiam ser prejudicados ao exporem a sua visão sobre os processos de trabalhos desenvolvidos na Secretaria de Saúde. Mas isso não invalida os resultados coletados, tendo em vista que não foi o comportamento da maioria.

Por fim, gostaríamos de registrar a importância do processo de pesquisa para a autora, tendo em vista que obteve um grande crescimento pessoal e profissional - tanto no papel de aluna como de profissional, do setor de comunicação da Secretaria de Saúde de Igrejinha. Foram inúmeros aprendizados que permitiram a expansão de conhecimento sobre assuntos que permeiam as características que perpassam a atuação do profissional de Relações Públicas, como a elaboração da pesquisa de contextualização e referencial teórico e elaboração da pesquisa empírica, realizada integralmente pela autora e sua orientadora do trabalho de conclusão do curso de Relações Públicas.

REFERÊNCIAS

A história da saúde pública no Brasil – 500 anos na busca de soluções- Editora Fiocruz 2016. Disponível :<https://www.youtube.com/watch?v=7ouSg6oNMe8>
Acesso em 27 ago. 2021.

A Revolta da Vacina- Editora Fiocruz, 2005. Disponível
:<https://portal.fiocruz.br/noticia/revolta-da-vacina-2>
Acesso em: 29 de novembro de 2021 e 06 de mar. 2022

AGÊNCIA BRASIL, . Aumenta número dos que buscam informação sobre covid nas redes sociais. Disponível:
<https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-05/aumenta-numero-dos-que-buscam-informacao-sobre-covid-nas-redes-sociais> .Acesso em 06 de mar. 2022

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. Psicossociologia das Relações Públicas. 2. ed. São Paulo: Loyola, 1989.

ANGELONI, Maria Terezinha. Comunicações da informação na era do conhecimento. São Paulo. Atlas 2010
ARAÚJO, Inesita Soares de e Cardoso, Janine Miranda. Comunicação e Saúde. : Editora Fiocruz. 2007. (Coleção Temas em Saúde)

Artigo 194 da Constituição Federal de 1988. Disponível :
<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10655147/artigo-194-da-constituicao-federal-de-1988> . Acesso em: 29 de nov. 2021.

Atividade Legislativa, Artigo 196, de ordem social: Disponível:
https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_05.10.1988/ind.asp
. Acesso em: 29 de nov. 2021.

BALDISSERA, Rudimar. Estratégia, comunicação e Relações Públicas. In: XXIV Congresso Brasileiro de Comunicação. (2001, Campo Grande). Anais de Campo Grande/MS, 2001. Disponível:
<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/8139078556980663261068270533436049754.pdf> . Acesso em 29 de nov. 2021.

BARROS, A. J. P; LEHFELD, N. A. de S. Fundamentos de metodologia: um guia para a iniciação científica. 2. ed. ampliada. São Paulo: Makron Books, 2000.

BARROS, Laan Mendes de. Entrevista: O campo da Comunicação e os estudos de recepção. Revista Comunicação Midiática, v.6, n.1, jan./abr. 2011- Disponível:<https://www2.faac.unesp.br/comunicacaomidiatica/index.php/CM/article/download/338/337/1102> . Acessado em 15 de nov. 2021.

BONIN, Jiani Adriana e SAGGIN Livia. Conexão – Comunicação e Cultura, UCS, Caxias do Sul – v. 16, n. 32, jul./dez. 2017, p. 97-113. Disponível: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/conexao>. Acesso em 19 mar. 2022.

BONIN, Jiani Adriana . Nos bastidores da pesquisa: a instância metodológica experienciada nos fazeres e processualidades de construção de um projeto. In: Efendy Maldonado;. (Org.). Metodologias de pesquisa em comunicação: olhares, trilhas e processos. 1 ed. Porto Alegre: Sulina, 2006, pg. 21-39. Disponível: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/index.php/revistafamecos/article/view/4809> Acesso em 19 mar. 2022.

BONIN, Jiani Adriana. A dimensão metodológica na orientação de pesquisas em comunicação. Epistemologia, investigação e formação científica em comunicação . Porto Alegre, 2012. Pg 43-58. Disponível: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/4809> Acesso em 19 mar. 2022.

BORDENAVE, Juan Diaz. O que é comunicação. SP: Brasiliense, 2006.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Legislação do SUS / Conselho Nacional de Secretários de Saúde. - Brasília : CONASS, 2003a.COMISSÕES, Disponível: <https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/sus/comissoes.php#:~:text=As%20Comiss%C3%B5es%20Intergestores%20Bipartite%20e,a%20negocia%C3%A7%C3%A3o%20entre%20as%20partes>. Acesso em 26 de set.2021.

BUENO, Wilson da Costa. Comunicação empresarial: teoria e pesquisa. São Paulo: Manole, 2003.

CASALI, Adriana; TAYLOR, James .Comunicação organizacional: uma introdução a perspectiva da Escola de Montreal. São Paulo 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. 3 ed. São Paulo : Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

Código Sanitário de 1894- São Paulo. Disponível: <http://dobuscadireta.imprensaoficial.com.br/default.aspx?DataPublicacao=18940308&Caderno=Diario%20Oficial&NumeroPagina=9605>. Acesso em 17 de out. 2021.

CONASS. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Disponível: <https://www.conass.org.br/guiainformacao/gestor-publico/>. Acesso em 19 de mar. 2022.

Confederação das Santas Casas de Misericórdia. A história de misericórdia das Santas Casas, 2016 Disponível:

<https://www.cmb.org.br/cmb/index.php/institucional/quem-somos/historico>

Acesso em 27 de set.2021.

DIAZ, Raph/ael Rodrigo Licheski; NUNES, Larissa dos Reis. A evolução do saneamento básico na história e o debate de sua privatização no Brasil. Revista de Direito da Faculdade Guanambi, Guanambi, v. 7, n. 02, e292, jul./dez. 2020.

Disponível: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-05/aumenta-numero-dos-que-buscam-informacao-sobre-covid-nas-redes-sociais>. Acesso em 18 de abr. 2022.

Lei nº 8.080 de 19 de setembro 1990. Disponível:

<https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2015/setembro/30/Lei-8080.pdf>. Acesso em 19 de nov. 2021.

NUNES, L.; DIAZ, R. A evolução do saneamento básico na história e o debate de sua privatização no Brasil. Revista de Direito da Faculdade Guanambi, v. 7, n. 02, p. e292, 17 dez. 2020.

Disponível em: <http://revistas.faculdadeguanambi.edu.br/index.php/Revistadedireito/article/view/292>. Acesso em: 19 de set. 2021.

DUARTE, Jorge. Comunicação pública. São Paulo, 2011 Disponível:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/51400440/01_Comunicacao_Publica-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1636919420&Signature=T9cgK9s2YyRI3QD01xUSeFOtoICHUCchpEUKsso7n3PnYt4hfB4JbZi~Imm0-rDOWmCytEpJaGX1JwQTt-xG31goio8wL4UcGj9eddO6dNUaEHZVW3dYnTP94tl0iZXliQ2ofZD6Z9Avp14B77nzGUXhmUVtL2YKTOsHGA9KFtcLURLnu6NkmXSPycJgoA6MfzdDUcTDL0liqKQPEt3x~OsDq4V0K2ARoT1fC0kCEa5C2OeieiKneGZDsVprnjArrjrCs5MO2qbJMAAtAgHPvPQ5-52K8urFoph0GWQbfcPrddF6vmyEypwxCqWyAUw3CIF~m1mhp573TMhH6SHLA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em 02 de nov.2021.

ESPERDIÃO, Monique Azevedo. TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 22(6):1267-1276, jun, 2006. Disponível:

<https://www.scielo.br/j/csp/a/Sf88fP5QRXzLbWrdfGZxkRr/?lang=pt> Acesso em 18 de abr. 2022.

FACHIN, Odília. Fundamentos de metodologia.6. São Paulo: Saraiva, 2017.

FERRARI, Maria Aparecida. Relações Públicas Contemporâneas: A cultura e os valores organizacionais como fundamentos para estratégia da comunicação. Página 244 – 262. Relações Públicas. História, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas. São Paulo 2009.

FERRARI, Maria Aparecida. Relações Públicas e a sua função estratégica. In: XXVI Congresso Brasileiro de Comunicação. (2003, Belo Horizonte). Anais de Belo Horizonte/MG, 2003

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Aurélio, século XXI. 3ed. Rio de Janeiro 1999.

FRANÇA, Fabio. Públicos: como identifica-los em uma nova visão estratégica. Pagina 209-239. Relações Públicas. História, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas. São Paulo 2009.

GALEANO, Eduardo. As veias abertas da América Latina. 2010

GALERANI, Gilceana Soares Moreira. Efeitos da Comunicação Organizacional. Página,42. Avaliação em Comunicação Organizacional. Brasília, DF 2006.

Galvão, Márcio . A. M. . Origem das Políticas de Saúde Pública no Brasil: do Brasil-Colônia a 1930 - 1989. 2007 (Publicação eletrônica no site do Ministério da Saúde).Disponível
:https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/origem_politicas_saude_publica_brasil.pdf . Acesso em 27 de set. 2021.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo:

HAMILTON, W. e FONSECA, C.: 'Política, atores e interesses no processo de mudança institucional: a criação do Ministério da Saúde em 1953'. História, Ciências, Saúde Manguinhos, vol. 10(3): 791-825

KUNSCH, M. Comunicação organizacional: aportes teóricos e metodológicos. In: MARQUES, A.; OLIVEIRA, I. L.; LIMA, F. (Orgs). Comunicação organizacional: vertentes conceituais e metodológicas. Vol. 2 1a edição. Belo Horizonte: PPGCOM/ UFMG, 2017.

KUNSCH, Margarida M. K. Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual. Matrizes. V. 8 - Nº 2 jul./dez. 2014 Escola de Comunicações e Artes. São Paulo-SP, Brasil, 2009

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI , Marina de Andrade. Técnicas de pesquisa : planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados / Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. - 5. ed. - São Paulo : Atlas, 2002.

MARÍN-ARRAIZA, P.; BOLAÑOS-CARMONA, M. J.; VIDOTTI, S. A. B. G. As formas da informação: um olhar aos conceitos de informação e fluxo de informação. Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, n. XVIII ENANCIB, 2017. Disponível
:<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/104373>. Acesso em: 18 abr. 2022.

MELO, Vanessa Pontes Chaves A comunicação interna e sua importância nas organizações - Tecitura, 2006. Disponível:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59399892/A_comunicacao_interna_e_sua_importancia_nas_empresas20190526-2873-1h056qh-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1650475362&Signature=CZ2LhNh2-GEKdP6cEAID7Jz3O-kJEs-2yBqUMpgXWTuEXacv3jtYRZ3SaJzkBfikm3Nfh6GIWSeg~VLv6IG0a3WO5KxN0RYeEvIbjdlSC5SacGflY0dujPFRR0jspsLEfyW6nCTq43gAH4LkN9PGUq80li5nI3rg6Bb9MprjUD4s9ivBBRhaTgcCC0cmLTwjMjkEyrVE3Or3QUKbdetSsgXFP7FyT43IU8e7DgH2KLxPjf4VrWd1wA3V6gUG7pVDrxel6W~wWxQplyA0VO3PeJvwseHyODUY0DH8hTJ1bQenT9HV2kYvWPQcRjt7ggroSiTSL9bDjpKVg3ka7xQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA Acesso em: 20 de abr. 2022.

MOIMAZ, Suzely A.S; MARQUES, Jeidson A.M, SALIBA, Orlando; GARBIN, Cléa A.S ; ZINA, Livia G; SALIBA, Nemere A. Satisfação e percepção do usuário do SUS. Sobre o serviço público de saúde. São Paulo 2009.

OLIVEIRA, Ivone, PAULA, Carine F.C. Comunicação organizacional e relações públicas: caminhos que se cruzam, entrecruzam ou sobrepõem. São Paulo. 2005

PAIM. Jairnilson Silva. O que é o SUS..- Rio de Janeiro : Editora Fiocruz. 2009. (Coleção Temas em Saúde)

PIRES, José Calixto de Souza; MACÊDO, Kátia Barbosa. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/8tWmWPZd8jYbQvDMkzkdcGx/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 14 de nov.2021.

PORTO, M, Y. Uma Revolta Popular Contra a Vacinação. Ciência e Cultura, São Paulo, v. 55, n. 1, p. 53-54, 2003. Disponível : <http://cienciaecultura.bvs.br/pdf/cic/v55n1/14861.pdf>. Acesso em: 19 de set. 2021.

REIGADA, Carolina L.L; ROMANO, Valeria F. O uso do SUS como estigma: a visão de uma classe média. Rio de Janeiro 2018.

Santaella , Lucia Comunica ção e pesquisa: projetos para mestrado e doutorado'; Lucia Santaella - São Paulo: Hacker Editores, 2001

SÃO PAULO. Decreto nº 233, de 2 de março de 1894. Código Sanitário. São Paulo: Poder Executivo, 1894. Disponível em: <http://dobuscadireta.imprensaoficial.com.br/default.aspx?DataPublicacao=18940308&Caderno=Diario%20Oficial&NumeroPagina=9605>.Acesso em: 19 de set. 2021.

SCHEIN, Edgar H. Cultura Organizacional e Liderança. Editora Atlas, São Paulo 2009.

SECRETARIA DE SAÚDE DE IGREJINHA. RS, 2021/2022

SECRETARIA DE SAÚDE, RS.GOV. Programa farmácia +. Disponível em: <https://saude.rs.gov.br/inicial>. Acesso em: 12 de mar. 2022.

SILVA, Danielle Souza de Andrade e. Interesse Público. Necessidades e possibilidades de sua definição do direito administrativo. Brasília 2000.

Disponível em:

https://www.jfpe.jus.br/images/stories/docs_pdf/biblioteca/artigos_periodicos/DanielleSouzadeAndrade/InteressepubliconecessidadeepossibilidadeEstudantescadernoacademicon62000.pdf. Acesso em: 02 de nov. 2021.

Site do Planalto: Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l2743.htm#:~:text=LEI%20No%202.743%2C%20DE%206%20DE%20MAR%C3%87O%20DE%201956.&text=Cria%20o%20Departamento%20Nacional%20de,Departamento%20Nacional%20de%20Endemias%20Rurais. Acesso em: 19 de set. 2021.

Site Ministério da Saúde. Disponível: <https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/institucional>. Acesso em: 19 de set. 2021.

TAMAYO, Alvaro; GONDIM, Maria das Graças. Escala de valores organizacional. Revista administração. São Paulo 1996

TARDE, Gabrel. A opinião e as massas. Tradução de Luis Eduardo de Lima Brandão. São Paulo 1992.

TERCIOTTI, Sandra Helena; MACARENCO, Isabel. Comunicação empresarial na prática. São Paulo: Saraiva, 2009.

TORRES, E. F.; MAZZONI, A. A.; ALVES, J. B. M. A acessibilidade à informação no espaço digital. Ciência da Informação, v. 31, n. 3, 2002. Acesso em: 18 de abr. 2022.

VERGARA, Sylvia. Métodos de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2005

APÊNDICE A- ENTREVISTA COM PROFISSIONAIS

- Quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

- No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

- Sobre as informações relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

- Quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

Transcrição de entrevistas com profissionais:

Entrevistas realizadas nos dias 10 e 11 de abril de 2022 com três representantes de cada unidade de saúde presentes na pesquisa.

- **Pedro Ivan 1: Recepção**

Entrevista realizada com profissional da recepção da ESF Pedro Ivan Sparrenbernger.

Entrevistador: Profissional, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

Recepção: Considero, elas são muito boas, estamos tendo muito sucesso nos atendimentos pelo WhatsApp, está sendo bem melhor. Tem poucos usuários que explicamos pelo Whats e eles não entendem e pedem para ligar, mas a maioria entende as informações bem, aceitam e acham muito bom não precisar ir até a unidade para fazer um agendamento ou tirar dúvidas.

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

Recepção: Geralmente o pessoal falam para nós que o atendimento é ótimo, já teve casos que encaminhamos o usuário para outra unidade e ele voltou falando que queria ser atendido no Pedro Ivan. É difícil recebermos queixa dos usuários

daqui. Sobre as queixas, eu acho que podemos evitar elas atendendo bem, tratando com respeito, pois isso é o mais importante.

Entrevistador: Quando tratado bem, as pessoas também se sentem bem!

Recepção: É uma troca né!

Entrevistador: E sobre as informações relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

Recepção: As informações nas redes sociais da Secretaria de Saúde o pessoal acompanha muito e nós da unidade também falamos para acompanhar as redes da Secretaria, pois as informações são sempre compartilhadas lá.

Entrevistador: Quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

Recepção: Para nossa realidade hoje, a comunicação é eficaz, atendemos os usuários aqui na unidade, no whats, no telefone, os agentes vão até as casas, tudo isso com o intuito de disseminar a informação e auxiliar os usuários.

- **Pedro Ivan 2: Enfermagem**

Entrevista realizada com profissional da enfermagem da ESF Pedro Ivan Sparrenberger

Entrevistador: Quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

Enfermagem: Na unidade temos como meio de comunicação entre usuário e unidade é o atendimento presencial, telefone fixo, o celular e o WhatsApp, e a integração dos agentes comunitários que é bem efetivo.

Entrevistador: A segunda pergunta é referente ao dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

Enfermagem: É bem variado, temos bastante elogios, mas quando o usuário sai da unidade sem que o seu desejo seja atendido ele costuma reclamar. Normalmente os usuários reclamam para quem eles veem primeiro, no caso a recepção ou enfermeiro, assim tentamos solucionar para os problemas não irem a diante. Porém temos casos que os usuários vão reclamar diretamente com o secretário de saúde, coordenadora de saúde, vereadores ou prefeito.

Difícilmente vemos reclamações nas redes sociais. Aqui também ofertamos a ouvidoria da Secretaria.

Entrevistador: Sobre as informações uteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

Enfermagem: Na minha opinião, com o mundo digital as redes sociais é a forma mais eficaz de transmissão de informações, a Secretaria nos informa e nós da unidade disseminamos a informação para os nossos usuários por meio dos profissionais na unidade e os agentes de saúde. Acredito que esse formato é bem efetivo.

Entrevistador: Na sua opinião, quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

Enfermagem: Eu acho que o modelo de informação adotado funciona muito bem, porém acredito que algumas deveriam ser mais precoce, como as campanhas de vacina, poderiam ser compartilhadas previamente para as pessoas organizar-se, isso acabaria facilitando o acesso as pessoas.

- **Pedro Ivan 3: ACS**

Entrevista realizada com profissional agente comunitário de saúde (ACS) da ESF Pedro Ivan Sparrenberger

Entrevistador: Agente, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

ACS: Eu considero eficaz, temos o contato presencial, pelo telefone e as visitas dos agentes, eu acho que a organização é eficaz!

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

ACS: No geral, eu não recebo muitas queixas, mas quando elas acontecem, trago a situação até a enfermeira e ela me ajuda a solucionar, funciona bem assim!

Entrevistador: Sobre as informações uteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

ACS: Eu acho interessante a divulgação nas redes sociais, mas eu tenho usuários na minha área que tem dificuldades de compreensão pois não sabem

ler, então eu acredito que a informação presencial e por áudio é algo que auxilia, como nas visitas domiciliares, pois falamos a linguagem das pessoas.

Entrevistador: Quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

ACS: Acho que o atendimento pelo WhatsApp foi um avanço, pois é algo que tínhamos uma grande demanda, pois facilitou muito a vida dos usuários e uma coisa que poderia facilitar o serviço dos agentes é termos um uso maior dos tablets dos agentes, tendo materiais visuais a serem apresentados.

- **Centro 1: Recepção**

Entrevista realizada com profissional da recepção da UBS Centro.

Entrevistador: Profissional, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

Recepção: Hoje nós temos o WhatsApp, temos o telefone fixo e o atendimento presencial. Na minha opinião o WhatsApp não é tão eficaz, pois muitas vezes recebemos “bom dia” e a pessoa leva a manhã toda para encaminhar o restante da pergunta, ou o que ela precisa. Assim ficamos com o atendimento pela metade, sem poder concluí-lo.

Entrevistador: Acaba não efetivando o atendimento, não tendo resolutividade então.

Recepção: Isso, em um dia, o usuário encaminha o nome, data de nascimento e não falam o que eles querem, respondemos eles no mesmo dia, mas eles não respondem ou respondem só no outro dia. Com isso demora muito para a recepção fazer o atendimento e ter um atendimento com qualidade.

Entrevistador: Sim, e no dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

Recepção: Eles elogiam, mas ao mesmo tempo eles questionam bastante. Uma das questões que temos bastante dificuldade, é a questão do pediatra, que tem uma demanda bem grande, mas estávamos sem profissional, isso causava o descontentamento das pessoas, mas a partir dessa semana contamos com mais um pediatra, então vai melhor um pouco. Muitas vezes, os usuários não

entendem os processos, então ficam bravos, pois querem agilizar algo que não conseguem.

Entrevistador: E sobre as informações relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

Recepção: Hoje é bastante eficaz o uso da internet, as redes sociais da Secretaria de Saúde o FaceBook e o Instagram.

Entrevistador: As redes sociais!

Recepção: Isso, também seria muito bom se conseguíssemos colocar as informações em rádio, porque a boca a boca ajuda, mas as vezes distorce um pouco a informação, então se o usuário consegue ter aquela informação ele lendo ou ouvindo...é melhor do que aquela boca a boca.

Entrevistador: Nessa sua resposta, acabou respondendo a ultima pergunta, que é quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

Entrevistador: Você comentou que acha que seria útil, ter uma divulgação também nos canais de rádio, pois em nossa região as pessoas ainda escutam muito a rádio local.

Recepção: Isso mesmo, acho que seria útil.

- **Centro 2: Enfermagem**

Entrevista realizada com profissional da enfermagem da UBS Centro.

Entrevistador: Profissional, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

Enfermagem: As formas de comunicação da unidade com os usuários é o WhatsApp, ligações, e a boca a boca nos atendimentos presenciais, que eu acredito que seja o mais eficaz.

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

Enfermagem: Bem, é muito relativo, pois tem vezes que eles elogiam, na maioria das vezes eles elogiam e agradecem, mas algumas vezes eles têm algumas queixas referentes a consultas, quando isso acontece passamos para os nossos superiores da unidade, no caso a enfermeira a qual direciona para a pessoa que cuida das queixas.

Entrevistador: E sobre as informações relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

Enfermagem: Acredito que as redes sociais, pois hoje em dia é o que está mais em alta, é o que o pessoal usa mais.

Entrevistador: E quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário? Olhando como um todo, o que você acha que poderia ser melhorado ou repensado para ser mais efetivo?

Enfermagem: Na parte da comunicação?

Entrevistador: Isso.

Enfermagem: Pensando em comunicação, o que poderia melhorar é a comunicação interna entre os profissionais, para todos terem as mesmas falas, todos terem as mesmas informações.

Entrevistador: A unificação da informação para que todos deem as mesmas informações aos pacientes que não tem redes sociais.

Enfermagem: Isso, todos têm a mesma fala, então conseguimos passar melhor as informações aos usuários, pois um diz uma coisa e o outro diz outra e acaba tendo várias posições.

- **Centro 3: ACS**

Entrevista realizada com profissional agente comunitário de saúde (ACS) da UBS Centro

Entrevistador: Profissional, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

ACS: A comunicação por telefone não acho muito eficaz em relação aos pacientes, eles se queixam que as unidades não atendem e não respondem o WhatsApp, então normalmente eu acabo tendo que fazendo os agendamentos ou peço que eles venham agendar presencialmente.

Entrevistador: Então hoje, ao seu ver como agente de saúde, o meio de comunicação que as pessoas mais usam é o telefone, que acaba não sendo tão eficaz.

ACS: Para algumas pessoas é melhor, pois não precisam sair de casa e se locomover, mas eu acho que a comunicação por telefone precisava rever.

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

ACS: Os usuários elogiam nosso serviço dos agentes, dizem que estamos sempre sendo prestativos e vamos para orientar, mas a única coisa que eu vejo que são as maiores queixas e eu também acho ruim, que é a questão da troca de médico, pois quando o pessoal se acostuma com um médico no bairro, então troca ou falta médico, então esse é a maior queixa.

Entrevistador: E sobre as informações relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

ACS: Eu vejo que é o FaceBook, quase todos acompanham, os mais idosos têm filhos que sempre que vou informar, eles respondem “minha filha já me disse, ela viu no face” então hoje a forma mais eficaz é o FaceBook da saúde.

Entrevistador: E quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

ACS: A questão do telefone como eu já comentei, pois eu acho bem importante, pois atendendo pelo telefone os usuários não precisariam se locomover, então eu acho que as unidades precisam melhorar o atendimento telefônico.

- **Morada Verde 1: Recepção**

Entrevista realizada com profissional da recepção da ESF Morada Verde.

Entrevistador: Profissional, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

Recepção: Bem, aqui na unidade trabalhamos com o WhatsApp como meio de comunicação, outra forma de comunicação é com os agentes, pois eles trazem até a unidade solicitações e até mesmo dúvidas dos usuários. Então nosso meio é presencial, telefone, WhatsApp e os agentes comunitários de saúde.

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

Recepção: Geralmente os usuários elogiam bastante para a enfermeira/coordenadora, poucas vezes ouvi sobre ter um atendimento bom, geralmente os elogios são para a equipe de enfermagem, mas para reclamações somos os alvos o tempo todo.

Entrevistados: Mas normalmente as reclamações são sobre?

Recepção: Por conta das agendas dos médicos, muitas vezes não conseguimos marcar o usuário para a mesma semana ou reclamam que o médico está demorando nos atendimentos.

Entrevistador: Sobre as informações úteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

Recepção: A informação chega de forma completa pelas redes sociais da Secretaria, muitos pacientes vêm até a unidade falando que viu o card no FaceBook, os usuários da Morada Verde utilizam bastante as redes sociais por aqui. Acredito que o perfil da saúde é o onde as pessoas sabem que as informações que estão lá, são as corretas.

Entrevistador: Quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

Recepção: Como um profissional de recepção, eu acho que o que pode ser melhorado é a comunicação do agendamento, pois em alguns casos o paciente não avisa que não poderá ir na consulta. Isso acaba causando uma grande quantidade de faltas que poderiam ser preenchidas por outras pessoas. Acredito que poderia ser instituído um lembrete ou uma confirmação de consulta, para otimizar os atendimentos.

- **Morada Verde 2: Enfermagem**

Entrevista realizada com profissional da enfermagem da ESF Morada Verde.

Entrevistador: Profissional, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

Enfermagem: Logo penso no telefone fixo, WhatsApp, agente comunitário de saúde, folders e avisos que recebemos do setor de comunicação. Acho que essas formas têm se demonstrado eficazes, principalmente o WhatsApp, onde utilizamos o status para informar os usuários.

Entrevistador: A segunda pergunta é referente ao dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

Enfermagem: No dia a dia quase não ouvimos reclamações, a não ser quando a demanda do usuário não é atendida, normalmente por situações que vão além

da capacidade de prestação de serviços da unidade. O canal ofertado para reclamações costuma ser uma pesquisa de opinião impressa disponível na recepção e alguns usuários são direcionados a coordenadora da unidade.

Entrevistador: Sobre as informações uteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

Enfermagem: Acho que as redes sociais são bem úteis para a população mais jovem e os adultos ficarem informados sobre os serviços disponíveis, campanhas e até orientações de saúde. Para os mais velhos, acredito que ainda costumam utilizar mais o telefone ou a visita pessoal para se informar, pois acho que isso está inserido na cultura.

Entrevistador: Na sua opinião, quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

Enfermagem: Acho que os modelos existentes são suficientes para atender as demandas da comunidade, mas talvez informativos sobre a rotina de cada unidade e serviço e horários ajudaria um pouco mais na comunicação entre a Secretaria com os usuários e a comunidade.

- **Morada Verde 3: ACS**

Entrevista realizada com profissional agente comunitário de saúde (ACS) da ESF Morada Verde.

Entrevistador: Agente, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

ACS: Eu acredito que sim, elas são eficazes.

Entrevistador: Quais são as utilizadas na unidade?

ACS: Trabalhamos com o telefone fixo, WhatsApp e nós os agentes comunitários que vamos até as casas das pessoas quando elas precisam ser avisadas sobre algo, recados.... Então somos um dos meios de comunicação!

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

ACS: Na área que eu trabalho, sou muito bem atendida, todos me tratam muito bem, e fazem elogio sobre o trabalho dos agentes e dos atendimentos da

unidade, as reclamações são bem pontuais e normalmente eles fazem para mim, mas sempre digo que eles podem ir até a unidade falar com a enfermeira.

Entrevistador: Sobre as informações uteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

ACS: Olha, eu acho que são as redes sociais, pois o pessoal está por dentro de tudo, passam bastante tempo conectados, tem vezes que vamos nas casas avisar e eles nos respondem que já viram no FaceBook.

Entrevistador: Quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

ACS: Eu acho que como unidade e usuário as informações são bem eficazes, mas acho que poderíamos ter um canal interno, onde a responsável pela comunicação da secretaria ter um canal direto para informar os agentes sobre as informações, pois facilitaria e evitaria a situação de chegarmos nas casas e sermos pegos de surpresa, pois como disse nós vamos nas casas e as pessoas já sabem porque viram nas redes sociais.

- **Vila Nova 1: Recepção**

Entrevista realizada com profissional da recepção da ESF Vila Nova.

Entrevistador: Quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

Recepção: Sim, aqui no Vila Nova, além do atendimento presencial, utilizamos muito o WhatsApp para nos comunicar com os usuários, marcamos muitas consultas por ali, colocamos as informações no status e o pessoal responde, então nossos canais são o WhatsApp e o telefone fixo.

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

Recepção: Isso depende muito, muitas vezes o usuário fica insatisfeito com o horário disponível que temos e acaba reclamando, mas como recepção tentamos reverter a situação, passando para enfermeira ou realizando encaixes, mas essa situação depende muito do dia, mas temos muitos usuários que agradecem e até nos dão presentes.

Entrevistador: Sobre as informações uteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

Recepção: Depende o paciente, temos muitos pacientes que ficam sabendo pelas redes sociais da Secretaria, também temos os que ligam para unidade e os que são informados pelos agentes comunitários. Mas a que eu acho a mais eficaz é as redes sociais.

Entrevistador: Quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

Recepção: Essa é uma pergunta difícil, mas eu acredito que as formas de comunicação que temos hoje estão sendo eficazes.

- **Vila Nova 2: Enfermagem**

Entrevista realizada com profissional da enfermagem da ESF Vila Nova.

Entrevistador: Iniciando, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

Enfermagem: As formas de comunicação é o celular via WhatsApp, ligação, e redes sociais, as quais são eficazes.

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

Enfermagem: Alguns usuários elogiam os serviços e são muito gratos, principalmente aqueles que tem um problema mais grave e o problema é solucionado, porém temos reclamações principalmente quando não conseguimos resolver a demanda do usuário no momento que ele deseja.

Entrevistador: Sobre as informações uteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

Enfermagem: Olha, hoje em dia as redes sociais são os meios mais rápidos, percebemos isso com a velocidade que as informações se disseminam, mas acho que poderíamos utilizar a unidade de saúde como uma ferramenta de informação, como colocar vídeos na TV da unidade passando informações uteis da Secretaria.

Entrevistador: A terceira pergunta é bem o que você falou na resposta da segunda. A pergunta seria quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

Enfermagem: Isso mesmo, eu acho que informar as pessoas enquanto aguardam é um modelo que deveria ser pensado!

- **Vila Nova 3: ACS**

Entrevista realizada com profissional agente comunitário de saúde (ACS) da ESF Vila Nova.

Entrevistador: Então, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

ACS: Sim, bastante.

Entrevistador: E quais são as formas de comunicação?

ACS: Temos a comunicação por telefone e pelos agentes comunitários, que levam a informação até as pessoas em suas casas, auxiliando e os informando. Quando necessário, a unidade entra em contato com nós e então vamos até o usuário para informa-lo de alguma coisa, como vacina, consulta ou exame por exemplo.

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

ACS: Depende muito do dia e da pessoa, tem aqueles que elogiam e tem aqueles que só reclamam dos atendimentos.

Entrevistador: E nessas reclamações, eles fazem direto para os ACS ou eles vão até outro lugar?

ACS: Isso também depende, tem aqueles que reclamam para o agente, os que vem na unidade, os que vão na Secretaria de Saúde e os que falam com o prefeito.

Entrevistador: Sobre as informações uteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

ACS: A forma mais rápida é pelo FaceBook, mas nós vamos nas casas das pessoas para informa-los também.

Entrevistador: E então a última pergunta, quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

ACS: Eu acho que tem, seria muito bom que as informações chegassem primeiro para nós, depois nos outros lugares, a informação precisava ser primeiro interna, com a equipe das unidades e depois postadas nas redes sociais.

- **Viaduto 1: Recepção**

Entrevista realizada com profissional da recepção da ESF Viaduto.

Entrevistador: Quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

Recepção: Sim, a nossa comunicação é feita presencialmente, WhatsApp, status, telefone fixo, visitas dos agentes... São formatos que para nós são eficazes.

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

Recepção: É bem dividido, muitas vezes eles falam na recepção e em poucos casos eles pedem para falar com a enfermeira, mas são reclamações bem pontuais relacionado aos atendimentos da unidade, como consulta médica com clínico e pediatra.

Entrevistador: Sobre as informações uteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

Recepção: Eu acho que o mais eficaz é as mídias sociais, depois os agentes de saúde, que fazem a busca das pessoas que se encaixam nas informações compartilhadas. Também temos as ligações pelo telefone fixo, pois quando as pessoas ficam com dúvidas, elas nos ligam.

Entrevistador: Pensando nessa comunicação com o usuário, quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

Recepção: Os pontos que poderiam ser melhorados é uma pessoa/robô que estaria sempre disponível para responder WhatsApp e atender telefone que são falhas que a recepção tem. O restante eu acho que é bem eficaz e funciona.

- **Viaduto 2: Enfermagem**

Entrevista realizada com profissional da enfermagem da unidade Viaduto.

Entrevistador: Iniciando, quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

Enfermagem: “ As ferramentas utilizadas são via mídias sociais como WhatsApp e FaceBook, porém alguns dos pacientes embora seja divulgado nos canais eles ligam e vão até a unidade para receber a informação, muito tem

dificuldade de compreensão então preferem ir até a unidade para receber uma orientação da equipe.

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

Enfermagem: No atual momento estamos recebendo mais críticas do que elogios devido a dificuldade que a rede está tendo na contratação de médicos, a qual está sendo resolvida. Quando realizada as reclamações os usuários vão até o gabinete do prefeito, secretário de saúde ou assessor.

Entrevistador: Sobre as informações uteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

Enfermagem: Para nossa realidade da Unidade Viaduto, temos muitos usuários que recebem a informação pelo FaceBook, mas colocar um cartaz na porta ou na recepção é a maneira mais eficaz de informar/conscientizar.

Como falei antes é feito a divulgação, mas a maioria acaba ligando para pois tem dificuldade de compreensão.

Entrevistador: A última pergunta é, quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

Enfermagem: Talvez seria interessante adaptar a linguagem, para que o usuário entenda melhor quais são as informações que estão sendo compartilhadas.

- **Viaduto 3: ACS**

Entrevista realizada com profissional agente comunitário de saúde (ACS) da ESF Viaduto.

Entrevistador: Quais são as formas de comunicação da unidade de saúde com os usuários? Você as considera eficazes?

ACS: As formas de comunicação utilizados na unidade é o WhatsApp, telefone, o atendimento presencial e a visita dos agentes de saúde. Eu acho que as formas que nos comunicamos são resolutivas. Aqui o bairro é bem dividido, temos aqueles quem tem acesso a informação pelas redes sociais e aqueles que necessitam da visita para serem informados.

Entrevistador: No dia a dia, como é a receptividade do usuário? Costumam elogiar o atendimento ou realizam queixas sobre o serviço ofertado? Quando isso acontece qual o canal ofertado ou para quem é feito o relato?

ACS: De uma forma geral, a grande maioria elogia o trabalho e são gratos, existem aqueles que criticam, mas como sabemos que não podemos agradar a todos, fazemos o melhor possível para realizar um bom atendimento.

Entrevistador: Sobre as informações uteis relacionadas a Secretaria de Saúde, qual formato que você considera mais eficaz?

ACS: Para as informações uteis, o formato mais eficaz são as mídias da Secretaria, mas quando nós agentes vamos até ao domicilio dos usuários reforçamos as informações.

Entrevistador: Por fim, quais os pontos que devem ser repensados e adaptados para melhoria da comunicação entre unidade de saúde e usuário?

ACS: Uma das maiores dificuldades que temos hoje é que muitas vezes os usuários sabem das informações antes que nós, então seria muito bom para os agentes se a informação chegasse primeiro para as equipes e depois compartilhadas, assim podemos orientar as pessoas da maneira correta e falando a mesma linguagem.

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO PARA USUÁRIOS

Pesquisa sobre comunicação e relacionamento entre os usuários e a Secretaria de Saúde de Igrejinha.

Olá, me chamo Carine Hoff, estou realizando o trabalho de conclusão do curso de Relações Públicas na Unisinos. Esse questionário é destinado unicamente a usuários do serviço SUS e moradores de Igrejinha.

O objetivo geral de meu trabalho consiste em identificar como se caracteriza a comunicação e o relacionamento entre os usuários do Sistema Único de Saúde do Município de Igrejinha.

Os dados coletados para essa pesquisa serão utilizados para fins acadêmicos e melhoria em relação a comunicação e relacionamento dos usuários com a Secretaria de Saúde.

Agradeço desde já sua resposta!

Informe sua unidade de referência (a unidade de saúde do seu bairro ou proximidade): *

- UBS Armando Petry
- ESF Moinho
- ESF Pedro Ivan
- ESF Acácias
- ESF Bom Pastor
- UBS Serra Grande
- UBS Centro
- ESF Vila Nova
- ESF Morada Verde
- ESF XV de Novembro
- ESF Viaduto
- UBS Lajeadinho

Com qual gênero você se identifica: *

- Masculino
- Feminino
- Outro
- Prefiro não informar

Faixa etária *

- () 15 a 20 anos
- () 21 a 30 anos
- () 31 a 40 anos
- () 41 a 50 anos
- () 51 a 60 anos
- () 61 a 70 anos
- () 71 a 80 anos
- () 81 a 90 anos
- () 91 ou mais

Como você considera o atendimento ofertado pelas Secretaria de Saúde de Igrejinha:
(Farmácia Municipal, Setor de Regulação, Translado, Fisioterapia, Vigilância em Saúde e Unidades de Saúde) *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Como você considera o atendimento em sua unidade de saúde de referência? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Ao utilizar os serviços prestados, como você considera suas experiências com a Secretaria de Saúde de Igrejinha: (Farmácia Municipal, Setor de Regulação, Translado, Fisioterapia, Vigilância em Saúde e Unidades de Saúde) *

- Ótimas
- Boas
- Regulares
- Ruins
- Péssimas

Sobre os aspectos relacionados a comunicação da Secretaria de Saúde com os usuários, atribua uma nota de 1 a 10 sobre: Atendimento por Agentes Comunitários de Saúde *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito insatisfeito Muito satisfeito

Deixe algum comentário sobre a comunicação e o relacionamento da Secretaria de Saúde com os usuários. (Elogios, críticas e sugestões): *

Texto de resposta longa

Caso você tenha interesse em participar da próxima etapa da pesquisa, deixe seu contato

Texto de resposta curta

APÊNDICE C- ENCERRAMENTO DO QUESTIONÁRIO

307 respostas  

Não está aceitando respostas

Mensagem para os participantes

Este formulário não aceita mais respostas

APÊNDICE D- CATEGORIZAÇÃO DAS RESPOSTAS DOS USUÁRIOS

Quadro 8: Sugestões

| Sugestões: |
|---|
| Criar um método de avaliar as recepções, pois em muitos casos deixam de passar informações por “falta de vontade” |
| O atendimento presencial pode ser mais humanizado. |
| A comunicação melhorou muito com a utilização das mídias sociais. Acredito que poderia ser utilizada a internet para diversos serviços e divulgação de campanhas que a Secretaria de Saúde realiza. |
| Tem espaço pra melhorar, especialmente pelas redes sociais. por isso a nota 7 de antes. |
| Necessário maior preparo técnico de atendentes |
| Melhorar |
| Tudo pode melhorar muito |
| Está bom mais tem algumas coisas que poderiam estar melhor. |
| Nunca precisei usar muito os serviços, mas quando aconteceu fui bem atendida. Sinto falta às vezes de mais informações no Instagram sobre as vacinas |
| Bom o atendimento somente os agentes de saúde poderia ser mais prestativos |
| Responder WhatsApp mais rápido |
| Minha sugestão é de maior simpatia, gentileza e conhecimento no diálogo com usuário. |
| Acho que as recepções poderiam ser melhores orientadas |
| As recepções poderiam atender melhor, em qualquer lugar ou qualquer pessoa |
| Capacitação para as equipes seria muito interessante de serem feitas, uma secretaria de saúde não se faz só de médicos |
| Precisa ter mais médicos nas unidades pois o que falta para ser melhor é a oferta de médicos , |
| Acho que deveria ter mais agilidade em marcações de exames |
| Mais médicos. |
| Poderia trocar menos de recepcionista |
| Sou bem atendida, mas poderia ter algum jeito de a secretaria lembrar sobre as consultas |
| Poderia ter uma identidade visual padrão |
| As redes sociais são muito informativas, acompanho sempre.... mas acho que deveria melhorar a comunicação interna! Ahrs |

| |
|--|
| Além das redes sociais, poderiam ser distribuídos cartazes nos comércios locais sobre assuntos relevantes da saúde. |
| Sugiro que haja mais comunicação entre as equipes para melhor funcionamento dos serviços prestados. |
| Ótima ideia de poder marcar médico e dentista por telefone. |
| Fazer vídeos informativos para melhor entendimento da população de baixa escolaridade. |
| Poderia ter uma vez por semana ao menos alguma atividade para pessoas com AVC |
| Poderia trocar menos as recepções e ter mais agentes de saúde |
| Poderiam criar uma forma de confirmar presença por totens ou on-line, seria mais prático |
| Vejo que as recepções poderiam ser melhores capacitadas pois a cada vez que vou até a unidade... é outra recepção |
| As redes sociais são muito informativas, muito transparente... minha sugestão seria implementar um sistema de agendamento de verdade no WhatsApp, que avise os pacientes de sua consulta.... por exemplo hoje marquei uma consulta para daqui a 1 mês... então um dia antes eu poderia receber uma mensagem me avisando! |
| Mas é só uma sugestão |
| As vezes acho que as publicações poderiam ser mais objetivas |
| Poderiam melhorar o sistema de marcação e capacitar os profissionais |
| Poderia melhorar o fluxo da recepção |
| Acho que a questão de avisar um dia antes sobre a consulta iria evitar faltas |
| Se o WhatsApp é um dos canais de agendamento de consulta, ele deveria ser melhor pensado |
| Vejo tudo no face, mas acho que seria legal colocar mais coisas sobre o que as unidades fazem e sair do foco dengue e covid |
| Os que trabalham poderiam ser melhor capacitados, por exemplo os motoristas um cursinho de primeiros socorros pois eles não só servem para reclamar dos pacientes, então sugiro contratar pessoas com capacidade ou treinar o que tem |
| Poderiam voltar com os grupos |
| A recepção da unidade poderia ser mais clean , tem muito papel desnecessário |

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Quadro 9: Elogios

| Elogios: |
|--|
| Eu acho a comunicação que a Secretaria de Saúde tem é bem útil |
| Comunicação é boa |
| Conteúdo apresentado sempre é bem explicativo. A pessoa responsável pelo conteúdo está sempre atualizada da situação de saúde do município e busca sempre as informações fidedignas para propagar. Alguns questionamentos dos munícipes necessitam ser respondidos com mais agilidade para que não crie fake news e se propague a desinformação. |
| Em geral a saúde de Igrejinha funciona muito bem |
| Na minha opinião a comunicação da secretaria está boa |
| A Comunicação da Secretaria de Saúde está fazendo um ótimo trabalho, melhor muito nós últimos tempos. |
| Gosto |
| Ótimos |
| Acho que a comunicação via redes sociais, principalmente o Instagram, ajudaram e acrescentaram muito a saúde da cidade |
| Não tenho nada a reclamar. |
| Ótimo relacionamento obrigado |
| Bom |
| Ótimo |
| Perfect! |
| As meninas do Pedro Ivan são muito atenciosas mesmo quando chegam os reclamos elas não deixam se abalar e a educação prevalesse parabéns. |
| Atendimento muito bom |
| Sem nada pra reclamar. |
| Muito bom |
| O atendimento sempre foi excelente em todas as vezes que precisei. |
| Ao meu ver a comunicação é eficaz |
| Eles fazem um bom trabalho nas condições que tem ! |
| Para iniciar gostaria apenas de esclarecer que na pergunta referente a comunicação em cartazes expostos nas unidades, coloquei nota 5 por desconhecer esse tipo de comunicação, não tendo contato com a mesma. Isso é algo pessoal, ao costume prestar atenção em cartazes! |
| Quanto a comunicação, sempre há o que aperfeiçoar e evoluir claro, mas desde o |

trabalho realizado pela Carine, a informação é clara, objetiva e chega no usuário. De alguma forma chega, seja pelo Facebook, seja pelo Instagram ou até mesmo através de grupos e mensagens individuais de WhatsApp. Hoje certamente é um dos setores mais informativos e comunicativos da Administração Municipal.

Quanto a relação, recepção e acolhimento dos profissionais que trabalham para com o público usuário, estes por maioria dos funcionários é realizado com profissionalismo e excelência, mas precisa-se rever algumas pessoas que infelizmente trabalham de má vontade e contra si mesmas e dessa forma, contra a própria instituição. Sei que esse é um assunto extremamente profundo e de grande debate, mas é preciso se levar em conta que na hora da busca pelos serviços de saúde, normalmente tende a ser o momento mais vulnerável da pessoa usuária do serviço. Tão logo ela precisa do melhor acolhimento, objetividade no serviço lhe prestado e profissionalismo extremo na realização do mesmo. A má vontade está presente em toda empresa e todo e qualquer setor público. Vem das pessoas, não do setor, por isso há como corrigir!

Boa comunicação e relacionamento, ao menos quando tive que utilizar a UBS.

Está sendo feito um bom trabalho pelo agente comunitário aqui no bairro, e como não tenho muito a necessidade de usar a secretaria, ao meu ver está sendo feito um bom trabalho tbm pelos seus colaboradores.

Bom

Ótimo

Bem Bom

Só agradecer

Satisfeita

Equipe da saúde está de parabéns!

Comunicação eficiente

Muito bom

Atendimento conciso, claro e ágil

Bom

Muito boa, tudo sempre informado a comunidade.

Sempre que procurei a Secretária fui bem atendida

muito bom, estão sempre dispostos a atender

Podemos dizer que Igrejinha está entre as melhores da gestão saúde, mesmo com pandemia e nosso querido mosquito.

| |
|--|
| pra mim esta tudo otimo e compreendo o sistema unico de saude que tem uma grande demanda para pouca verba e profissionais |
| Ótimo atendimento |
| Saúde de igreja muito boa, melhor da região. |
| Para mim, temos um ótimo sistema de saúde na nossa cidade. |
| Minha agente de saude é ótima sempre vem em minha casa e me ajuda. O posto e muito bom |
| Eu vejo tudo pelas redes sociais |
| Eu gosto de como a secretária informa as pessoas, acho bom |
| Eu utilizo bastante o serviço e sempre sou bem tratada |
| Legal |
| Muito eficiente.....bommmmmmm!!!! |
| Acho as informações bem esclarecedoras, |
| Legal |
| Sou bem atendido |
| TUDO ÓTIMO PARA MIM, ADORO |
| acompanho as redes sociais |
| Uso o serviço e gosto muito |
| Tenho câncer e desde que descobri fui muito bem atendida e fiz tudo pelo sus, até participei de campanhas nas redes sociais da secretaria |
| Acho tudo bom |
| Para mim as redes sociais são ótimas, pois moro no interior então eu vejo as coisas no face e só vou a cidade quando preciso showww |
| Bom |
| Tri |
| Somos privilegiados em morar em uma cidade a qual os gestores se preocupam com a saúde dos seus municípios! Parabéns !!! |
| Sem comentários |
| Equipes dedicadas. |
| No posto que eu vou fico agradecida da recepção ate enfermeira e alguns médicos muito atenciosos eu costumo frequentar o posto do centro e do bom pastor |
| ÓTIMO |
| Aqui no Pedro Ivan é tudo perfeito |
| No momento está bom. |
| Está muito bom |
| Muito bom parabens |

| |
|--|
| Sou satisfeito com a minha unidade de referência |
| eu estou satisfeita pois sempre que precisei e preciso fui sempre MT bem atendida. |
| Está muito bom |
| eu sempre fui muito bem atendida |
| Não tenho nada a reclamar |
| Atendimento bom ! |
| Comunicação satisfatória |
| A relação entre crianças e adultos com atendente são ótimas, e o Dr odilon atendimento dele ótimo |
| Está ótimo. |
| Nada a declarar |
| Não tenho queixas sempre.fsou muito bem atendida por todos |
| Sempre que preciso , resolvem meu problema rapidamente!!! |
| No meu ponto de vista, tudo certo |
| Pra mim é muito bom |
| Muinto bom |
| Otimo |
| Ótimo atendimento e cuidado com as pessoas. |
| Bom |
| Muito bom |
| Tá bom |
| A saúde está bem |
| Eu uso e gosto muito |
| Sou do interior, então vejo tudo no face e quando preciso de consulta eu mando um WhatsApp para unidade |
| Eu não uso muito, mas sempre que preciso sou bem atendido |
| Aqui no gribaldi a recepção é muito boa e as agentes também, vejo as coisas no face |
| Eu me trato pelo SUS e todos os serviços são bem feitos |
| Eu não caminho, então os agentes vêm até minha casa, a médica também. Me tratam muito bem |
| Eu vejo o Facebook como um avanço na comunicação da secretaria com os usuários, pois ele é muito transparente, tem todas as informações úteis lá, todo dia o boletim, o que pode melhorar é suprir a falta de médicos e capacitar as recepções |
| Tudo muito bem feito, a administração está de parabéns. |

| |
|---|
| Todos meus amigos escutam na rádio as informações, minha filha ve no celular, minha mulher fica em casa e o agente de saúde vai nw nossa casa |
| Ótimo |
| Bom trabalho |
| Não consigo sair de casa, tenho muito auxílio da agente e vejo as coisas pelo face |
| Vou bastante na unidade, sou muito muito atendido sempre, agora com nossa unidade nova vai ficar melhor ainda |
| Faço acompanhamento de has na unidade e todos são atenciosos, sempre me ligam quando precisam de algo e sempre nos informam das coisas . Saúde nota mil |
| Vejo tudo no face, o agente passa aqui e me avisa e quando prefiso de atendimento vou no posto eu gosto |
| Minha agente me ajuda muito sempre |
| Vejo todo dia as coisas no face e quando preciso vou até a unidade. Acho o face muito informativo |
| Uso desde que vim morar em igreja e tudo é bom |
| Gostamos muito aqui em casa |
| Uso e me tratam bem |
| Faço curativo todos os dias e sou muito bem tratado por toda equipe |
| Conversei com um amigo de Parobe e falando com ele eu vejo como igreja é bem de saúde. Lá mão não tem nada |
| Tudo muito bom para mim, sempre que preciso consigo consulta, até antes do que pelo plano |
| Tudo ótimo, horário extenso quando preciso saio da fabrica e vou no posto |
| Só tenho a agradecer, tive uma bebê mês passado e fiz todo o acompanhamento no posto, foi ótimo |
| Gosto de receber o agente e ver as coisas no face quando me interessa eu vou até o lugar informado |
| Tudo legal |
| O que tem esta bom, só poderia ter mais médicos para atender todos os dias, assim como tem dentista |
| Eu utilizo a muitos anos os serviços da secretaria da saúde e estou satisfeita. |
| Uso a anos e nunca tive problema |
| A saúde está muito boa o povo precisa parar de reclamar |
| Depois das redes sociais, melhorou muito o jeito das pessoas ficarem sabendo das coisas da secretaria de saúde |

| |
|--|
| A secretaria está de parabéns, é a única secretaria do município que se posiciona e informa a comunidade |
| Tenho muita dificuldade e os agentes sempre me avisam, mandam WhatsApp são legais |
| Eu pouco uso, mas as vezes que precisei do serviço fiquei satisfeita |
| Vejo as informações no face, no rádio e acho que está bom como esta. Poderiam ter mais ações de vacinação nos bairros as pessoas são preguiçosas precisam que as coisas sejam fáceis para elas |
| Eu tenho plano de saúde, mas gosto de ir no posto pois as pessoas são receptivas |
| Vejo as informações no face e são muito úteis para mim, sobre comunicação está tudo ótimo, o que poderia melhorar é ter mais médicos |
| Eu faço todo meu tratamento pelo sus, desde os curativos em casa como o acompanhamento de hematologia em Porto Alegre, vou com os carros da prefeitura, faço os exames aqui em igrejinha e nunca tive problema |
| Minha esposa fez todo acompanhamento de gravidez pela secretária, foram todos muito atenciosos com cartilha de informações , dentista, tudo ótimo não tenho queixa |
| Eu utilizo a muitos anos os serviços da secretaria da saúde e estou satisfeita. |
| Uso a anos e nunca tive problema |
| O que é bom precisa ser dito, e a saúde de igrejinha está bem boa |
| Tive um acidente de trabalho em uma quarta-feira, vi no face que o posto estava aberto e fui lá ao invés de esperar no hospital, a médica me atendeu na hora e recebi um encaminhamento, no outro dia já estava sendo atendido por um traumato, muito bom, não tenho queixas |
| Meu marido consulta em canoas a 5 anos e nunca tivemos problema aqui em igrejinha, |
| Vejo as coisas no face e sempre que vou no posto sou bem tratada, vou no dentista lá e é ótimo |
| Não tenho o que reclamar |
| Uso e gosto |
| Está bom |
| Eu uso e indico para amigos, pois sempre sou bem tratado |
| Não sei o que o povo tanto reclama, nada é do dia para noite, só posso elogiar. |

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Quadro 10: Críticas:

| Críticas |
|--|
| Marquei 01 na relação com o agente de saúde, pois nunca fui procurado por um. |
| Falta agentes comunitários de saúde. Tem algumas ruas no meu bairro que não são assistidos . |
| Falta mais médico no nosso posto |
| Só precisa dar uma olhada sobre a ajuda nós curativos especiais de Parobé pois sou uma pessoa dependente dos curativos |
| Os atendimento Sam muito bom só dem uma coisa errada a gente só consegue marca consulta nas segunda feira porque não marca todo dia |
| <p>Geralmente no WhatsApp ocorre uma demora grande nas respostas</p> <p>A agente de saúde no bairro sempre está com as informações atrasadas</p> <p>Por ter plano de saúde, geralmente utilizo pouco a unidade básica de saúde, por este motivo uma média 8, pois nas vacinas feitas e realizadas fomos bem atendidos.</p> <p>E o que hoje tenho de problema com a Secretária de Saúde é a não liberação do centro de cultura que virou "postão", inclusive já troquei uma ideia com o secretário que não foi muito receptivo.</p> |
| A comunicação das redes sociais não é a mesma que falada nas unidades. Acredito que isso precisa melhorar muito. Vai fazer 5 anos que moro em Igrejinha, nunca conheci o agente de saúde e todas as vezes que tentei atendimento na unidade nunca sabiam o que me responder ou orientar |
| Mais agente comunitários, isso é o ruim |
| Na minha opinião o atendimento e o relacionamento da Secretaria de Saúde já esteve melhor e pode melhorar em todos os aspectos, desde a recepção com pessoal qualificado até a menos rotatividade de médicos que atendem a população, pois com menos rotatividade médica os pacientes onde me inclui, o fator vínculo facilita muito nós diagnóstico, promoção e prevenção de novas doenças. |
| <p>Demora nas vagas p consultas e exames. Estou com problema desde outubro. De 2021. Foi difícil conseguir consulta com a Dra Kely. Tive que consultar particular. E so nesta quinta consegui uma ressonância. Acho que poderiam valorizar mais os pacientes.que precisam mesmo.</p> <p>Fizeram pouco caso comigo. Mas mesmo assim agradeço . Que pelo menos consegui..</p> |
| Não posso opinar sobre a comunicação com agentes comunitários de saúde pois a mais de um ano não recebemos visita de agente no meu endereço |

| |
|---|
| Acho as informações boas, mas as vezes os profissionais sabem menos que os usuários |
| As vezes pedimos informação para a recepção e a resposta é " olha no face" |
| Tem algumas coisas que vemos que é padrão, são bonitas... mas as vezes a unidade coloca informes bem feios feito a mão e com erros |
| A troca de recepção dificulta o relacionamento |
| Relacionamento: para isso acontecer não poderia trocar tanto de funcionários |
| É melhor olhar nas redes sociais do que ir na unidade para saber das coisas, pq as pessoas lá nunca sabem informar.... quando informam elas pegam as coisas do face |
| UBS Armando Petry tem ótimas pessoas como agentes de saúde que me auxilia em tudo e tira minhas dúvidas como a adeline ótima agente de saúde nota 10 pra ela. Mais já o atendimento ali com a Silvia deixa a desejar ela lê alto as coisas dos pacientes pra todos ali escutarem dês de doenças e entre outras isso sim deveria mudar e urgente. Ela não precisa ler alto o que nos pacientes temos pra outras pessoas saberem isso é falta de respeito com nós pacientes. |
| Os profissionais podem tratar melhor as pessoas, por exemplo... os motoristas que tratam as pessoas como animais |
| Podemos ser melhor tratados |
| Acho as recepção incapazes |
| Bem bom, o lugar pode melhorar |
| Gosto de ir até a unidade, mas as vezes sou mau atendido |
| Acho que deveria ser mais fácil de marcar oftalmologista e também deveria ser possível de marcar dermatologista antes de consultar com um clínico geral (que não é especializado em dermatologia), assim só demoramos mais tempo para conseguir resolver nosso problema. |
| a,regulação é um caso desumano filas enormes pessoas idosas na fila na chuva ou no sol |
| O whats da ubs do xv nunca respondem |
| Falta de profissionalismo na parte de alguns atendentes da secretaria de saude |
| Demora da unidade para retornar whatsapp e falta de gentileza |
| Acho terrível chegar em qualquer unidade de saúde e não ter teste da dengue! Um verdadeiro absurdo! Uma doença que mata e mesmo assim o paciente sai do hospital etc sem poder fazer o teste! Quanto ao atendimento sempre fui bem atendida no entanto o sistema é muito falho e deixa muito a desejar! |

| |
|---|
| Sobre as informações, quando é padrão está correto.... as vezes a recepção da unidade da informações erradas ou até mesmo percebemos que os profissionais de dentro da unidade não querem trabalhar |
| Bom Dia por exemplo tinha que a ver uma pessoa discreta para ir nós posto de saúde e ver o atendimento tem pessoas que acham que atender o povo estão ali fazendo um favor mais não eles estão ganhando para isso então meu ponto de vista é que está muito mal organizado essa parte devem fazer uma reunião é soltar o verbo não querem trabalhar a porta está aberta não só para fazer grau é tomar cafezinho isso tem que chegar até os órgãos competente se as pessoas procuram atendimento é porque já estamos mal com uma dor aí chega lá mais antes não tivesse ido então fica a dica lugar de animais é na estrevaria é não em recepção de postinho bom dia não vou colocar nome aqui mas se quiser saber estou a disposição bom dia |
| A saúde em Igrejinha tem tido seu pico na administração da secretária dra. Simone. O acolhimento, respeito pelo paciente, uma maior profissionalidade foram suas marcas, agora que mudou de secretário está um caos. |
| pouca vontade nos atendimentos |
| Demora para marcar exame, faz 2 anos que Estou aguardando me ligarem pra fazer uma transvaginal |
| Serviço perdendo a credibilidade. Precisa retomar o caminho |
| A saúde já esteve melhor, está com muita troca de recepção e falta de médico, eu acho que é um problema interno da administração que poderia ser solucionado colocando pessoas capacitadas com vontade de trabalhar |
| A recepção poderia ser mais capaz de resolver as coisas, causam muitos erros |
| A informação no face está boa, os médicos são bons, só poderia melhorar a recepção que as vezes falta a informação correta |
| As recepções poderiam ser mais arrumadas, tem muita informação velha |
| Os motoristas e as recepções deveriam ser mais simpáticos |
| Não tenho relacionamento com a secretária porque ela não presta o serviço direito, nem o telefone atende |
| Nunca fui bem atendido péssimos atendimentos |
| Tem muito a melhorar, começando pelo secretário |
| Vou até a unidade mas nunca tem consulta, não adianta um Facebook bem feito se não fornece a saúde para o povo. |

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Quadro 11: Comentários:

| Comentários |
|--|
| Referência em saúde na região |
| Sempre tem algo para melhorar, mais está no caminho correto |
| A comunicação é muito, muito importante entre secretaria e usuário, evitando situações desagradável entre os mesmos. |
| Toda hora muda a comunicação |
| Sempre é possível melhorar, e somos referência na região. |
| Não tenho o que me queixar. |
| Sempre fui atendida quando precisei. |
| Algumas vezes há falha na comunicação, recepcionistas x coordenação. As informações não chegam a quem deveria recebe-las primeiro, a recepção das unidades de saúde, o que acaba gerando informações desatualizadas ou equivocadas. |
| Sempre fui bem atendida! |
| Quando necessito dos Serviços da Secretaria da Saúde, sou bem atendida. Somente sinto falta de um Agente comunitário em nosso Bairro. |
| Considerando as minhas respostas acima, nada está péssimo; falta um pouco de empatia por parte de alguns atendentes, mas é certo que alguns usuários, as vezes, os tiram do foco. Grande parte dos servidores passam informações corretas ou pedem ajuda a um colega do setor. A questão saúde nacional já é difícil e está um caos, o que torna inviável um ótimo atendimento a todos a nível de município. |
| Nada a declarar |
| Não tenho reclamações. |
| Quando ele(a) não trazem os problemas de casa para o trabalho beleza, mais quando o problema acompanha é difícil..... |
| Bom |
| Tudo certo |
| Tudo ok |
| Gosto muito da minha unidade, tudo otimo |
| ESF viaduto o melhor |
| não tenho o que reclamar |
| Nada a comentar |
| Devem tirar a médica clínica da unidade da moinho |
| Não sei se vem ao caso, mas demora muito para os encaminhamentos, para sermos chamados. Estou esperando dêis do ano passado um otorrino. No mais, o |

| |
|--|
| serviço de saúde de igrejinha é bom, e atende com qualidade regular aos usuários e moradores da região. |
| Em casos de medicação continua vinda de outra localidade, não deveria ter que passar por consulta, já visto que são continuas, muitas vezes paciente fica sem medicação pela demora no atendimento médico |
| Não tenho muito contato com a secretária de saúde meu contato mesmo é com a agente de saúde q é uma pessoa muito dedicada com as pessoas faz o possível e impossível para ajudar cada um .poriço não tenho muito oq falar a respeito da secretaria de Saúde do município . |
| Nada a dizer |
| Vejo tudo no face |
| Poderiam auxiliar a Cristina melhor |
| Aqui na serra grande a gente sabe de tudo pela Facebook e pelo Cristiano |
| Sem queixa. |
| Quem reclama da saúde daqui não sabe como é nos outros municípios |
| Acompanho a secretaria nas redes sociais todos os dias, estou por dentro de todas as informações, quando começou os cuidados pela dengue, vi lá e já limpei minha casa |
| As redes sociais tem tudo o que precisamos, mas na parte do atendimento poderia ser mais humanizado, o atendimento às vezes parece que estão fazendo favores para nós |
| Não tem agente aqui, quando preciso de informações ligo e o posto não atende, aí aprendi a olhar o face... tem tudo lá |
| Na nossa roda de chamarão falamos sempre o que vemos no Facebook da saúde, todas nós fizemos a vacina porque estavam lá avisando |
| Vou pouco no posto, mas acompanho pelas redes sociais |

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

ANEXO 1

Termo de confidencialidade para coletas de informações:



UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS
Unidade Acadêmica de Graduação

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA COLETA DE
INFORMAÇÕES DE EMPRESA/INSTITUIÇÃO.**

Eu, Carine Eduarda Hoff, aluno(a) do **curso de Relações Públicas** da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos, matriculado(a) sob o número 1804836, **declaro que a Empresa/Instituição** Secretaria de Saúde de Igrejinha- Município de Igrejinha **objeto de estudo do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado** " O Sistema Único de Saúde no âmbito municipal. Visão, percepção e o relacionamento dos usuários do SUS no município de Igrejinha" entregue no semestre 2021/2, **permitiu a pesquisa e o uso de todos os dados que nele constam.**

Declaro, ainda, que as informações apresentadas são verdadeiras e correspondem à realidade da Empresa/Instituição estudada.

A Empresa/Instituição autorizou a divulgação do seu nome fantasia/razão social.

A Empresa/Instituição não autorizou a divulgação do seu nome fantasia/razão social. Nesse caso, responsabilizo-me em preservar o nome da Empresa/Instituição de forma a que ela não seja passível de identificação no meu Trabalho.

Igrejinha , 23 de agosto de 2021.

Carine Eduarda Hoff
Assinatura do aluno

Ciência da empresa

VINICIO JAIR WALLAUER
Nome do responsável da Empresa/Instituição

Vinício Jair Wallauer
Assinatura do Responsável da Empresa/Instituição
Carimbo ou Gráfico
Vinício Jair Wallauer
Secretário de Saúde
Município de Igrejinha
Matricula 10462 - Portaria 19725