



## PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: ESTUDO DE CASO DA UNIDADE MISTA DO BAIRRO BEQUIMÃO, SÃO LUÍS - MA.

Rodrigo Aires Silva<sup>1</sup>

Alexsandra Maryllen Roges Costa Falcão<sup>2</sup>

Caroline Silva da Cunha<sup>3</sup>

Silveli Sousa Brusaca<sup>4</sup>

Ricardo Sousa Almeida<sup>5</sup>

### RESUMO

Os serviços públicos de saúde para alcançar a excelência na prestação de serviço necessitam da percepção dos usuários acerca da qualidade, um fator fundamental para a melhoria das condições de vida da população. A presente pesquisa objetivou analisar a percepção dos usuários em relação aos serviços públicos oferecidos pela unidade mista do bairro Bequimão. Nesse contexto, utilizou-se do método quali-quantitativo, através de estudos do local, com análise e o reconhecimento de campo, foram coletados dados e informações sobre a localidade e sua população, onde foi feita uma análise e interpretação desses dados e informações. Os resultados parciais da presente pesquisa demonstraram como os pacientes perceberam a qualidade do serviço e como se caracteriza esse público beneficiado pelos serviços de saúde oferecidos.

Palavras-chave: Percepção; Usuários; Serviço de Saúde; Bequimão.

### 1. INTRODUÇÃO

Estudos relacionados à interação geografia e saúde são pouco conhecidos, mas há uma vasta produção na área, não só em São Luís - capital do estado do Maranhão, mas em todo o Brasil. Vários mecanismos determinam as condições de vida das pessoas, dentre elas características de ocupação humana, fontes de água para consumo, disponibilidade de alimentos, qualidades nos serviços de saúde, condições de habitação, assim como o meio socioeconômico e cultural, que expressam os níveis de ocupação e renda.

Ao analisar as mudanças ocorridas no espaço urbano de São Luís a partir do século XX, como: o fenômeno das ocupações irregulares e o crescimento populacional nota-se que estas questões tenham exercido influência na saúde

<sup>1</sup>Graduando em Geografia, Pós- Graduando em gestão interdisciplinar do meio ambiente, UFMA/IESF, [aires\\_digao@hotmail.com](mailto:aires_digao@hotmail.com)

<sup>2</sup>Graduanda em Geografia, UFMA, [maryllen\\_alexsandra@hotmail.com](mailto:maryllen_alexsandra@hotmail.com)

<sup>3</sup>Graduanda em Geografia, UFMA/ FAPEMA, [carolineanhuc@hotmail.com](mailto:carolineanhuc@hotmail.com)

<sup>4</sup>Graduanda em Geografia, UFMA, [silvelysousa@hotmail.com](mailto:silvelysousa@hotmail.com)

<sup>5</sup>Graduando em Geografia, UFMA/NERA, [ricardo.sousa23@hotmail.com](mailto:ricardo.sousa23@hotmail.com)



pública. Tais mudanças que ocorreram na capital maranhense estão vinculadas à fatores atrativos, dentre eles destacam-se a vinda de empreendimentos econômicos que aqui se instalaram e a fatores expulsivos como a questão envolvendo conflitos agrários no Estado. Muitas pessoas que vislumbravam uma ocupação nesses empreendimentos acabaram fixando-se em São Luís, ocasionando assim aumento desenfreado na população. A comunidade que habita no bairro Bequimão precisa de serviços básicos de qualidade tais como: educação, transporte, moradia, saúde, etc. Em relação à saúde, percebe-se a criação de pequenos hospitais conhecidos como unidades de saúde, um exemplo a destacar é do bairro Bequimão inaugurado em julho de 1999.

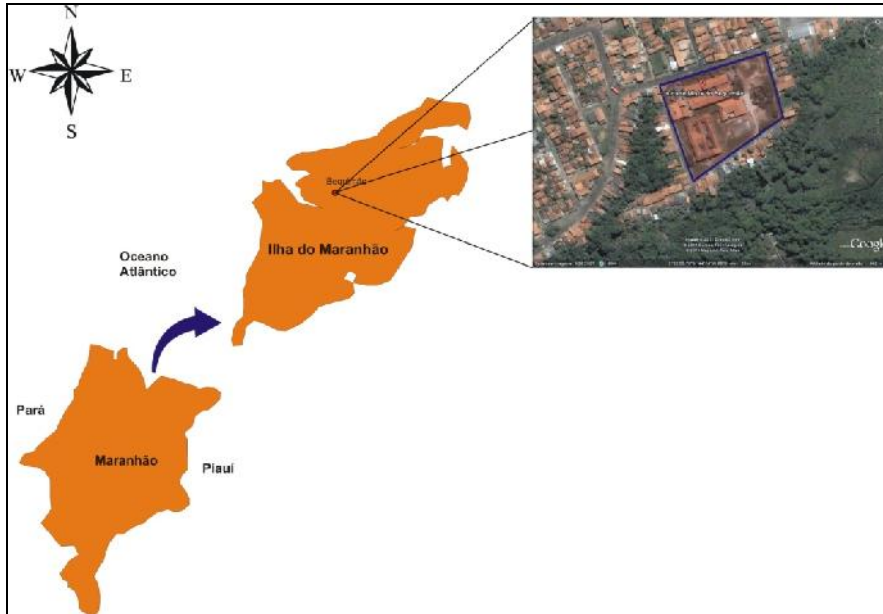
A análise da percepção dos usuários do serviço da unidade de saúde pública do bairro Bequimão, proporcionou um estudo sobre os motivos que levaram a população a procurar por seus serviços, saber se o fator ambiental de onde as pessoas residem está intrinsecamente ligado à procura pelos serviços da unidade de saúde. A unidade do Bequimão foi escolhida como local de coleta de dados para o trabalho de pesquisa. Este estudo visa à obtenção de informações sobre os serviços prestados aos usuários, renda familiar, formação escolar, motivo da utilização das unidades mistas, qualidade do serviço de saúde, entre outros.

As reflexões sobre a Geografia da saúde são de extrema importância no sentido de ampliar e enriquecer a inter-relação desta com as demais ciências. Nesse âmbito, pretende-se contribuir para as investigações que associam a saúde e o ambiente urbano de São Luis, através da análise dos serviços de saúde pública da unidade escolhida para a coleta de dados e seus respectivos motivos que levam a utilizá-lo. O resultado da pesquisa servirá também como fonte de dados e informações para trabalhos futuros, relacionados a estudo sobre a Geografia da Saúde.

## 2. LOCALIZAÇÃO

A Ilha do Maranhão está situada ao norte do estado do Maranhão, região nordeste do Brasil. Está enquadrada pelas coordenadas geográficas 2° 24' 10" e 2° 46' 37" de latitude Sul e 44° 22' 39" e 44° 22' 39" de longitude Oeste, com área total de aproximadamente 831,7 Km<sup>2</sup>. A unidade de saúde localiza-se na ilha do

Maranhão, no bairro Bequimão, com as seguintes coordenadas 2°32'56" S / 44°14'39" O, conforme a figura a seguir:



**Figura 01:** Mapa de localização da área de estudo.  
**Fonte:** Google Earth, 2010. Adaptado por Sousa, 2010.

### 3. METODOLOGIA

O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção dos usuários em relação aos serviços públicos da unidade mista de saúde do bairro Bequimão, com abordagens que contemplam a utilização de técnicas quanti-qualitativas, com análise e o reconhecimento da problemática, foi coletado dados e informações sobre a localidade e sua população onde foi feita a interpretação desses dados e informações.

Para a produção dessa pesquisa foram empregados os seguintes procedimentos metodológicos tais como: levantamento bibliográfico acerca da unidade de saúde, reconhecimento "*in loco*", aplicação de questionários junto aos usuários para compreender os motivos que levam a utilizar o serviço e para constatar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados, registro de imagens para averiguação das condições físicas da mesma, tabulação e análise dos dados. A seleção da pesquisa bibliográfica foi realizada na biblioteca central da



UFMA e do NDPEG (Núcleo de documentação, pesquisa e extensão geográfica), além de *sítes* relacionados ao assunto.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A saúde humana tem uma geografia própria. Os problemas de saúde surgem de modo nada aleatório, tem relação direta com fatores climáticos, geológicos, sociais, arquitetônicos, culturais, zoológicos, botânicos (SÁ, 2003). São inúmeros os agravos à saúde decorrentes de fatores ambientais e também fatores que dizem respeito à infra-estrutura sanitária de determinada localidade, pois a mesma contribui para a melhoria da qualidade de vida da população. De acordo com Ferreira (1997, p.95):

“A urbanização tem se tornado um desafio ao poder de gestão, uma vez que tanto o crescimento demográfico quanto às atividades econômicas contribuem para a degradação do meio natural e, por conseguinte comprometem a qualidade de vida da população”.

Neste contexto, verificam-se os problemas decorrentes da degradação ambiental, e da conseqüente falta de saneamento ambiental, que incidem diretamente nos níveis de saúde da população, através da proliferação de doenças.

Nas palavras de Campos e Macêdo (1997, p. 36) “O estudo da distribuição sócio-espacial das pessoas e estudo da distribuição espacial das doenças determina situações de saúde de uma área”. Assim, é importante localizar de forma precisa onde estão acontecendo os agravos, bem como situações sociais vulneráveis.

Os comportamentos considerados de riscos associam-se a problemas de saúde específicos, criando verdadeiras manchas de determinadas patologias e exigindo intervenções localizadas para o controle desses problemas. A Geografia da saúde dos nossos dias é igualmente difusa e abrangente (SÁ, 2003).

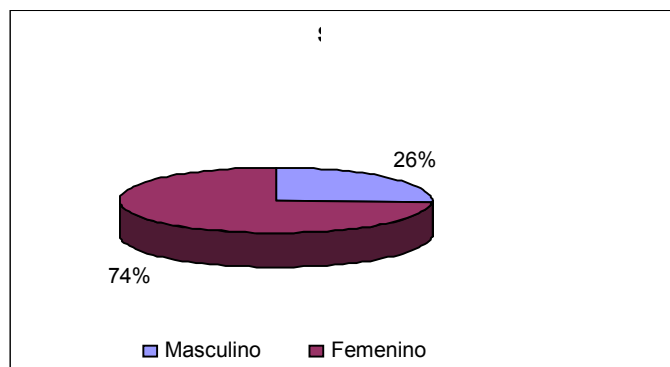
A saúde é vista nos dias atuais não apenas como ausência de doenças. A Organização Mundial da Saúde (OMS) preconiza uma conceituação mais ampla, que incluem outros fatores: alimentação e moradia condizentes, saneamento básico, trabalho, renda e lazer, entre outros. A geografia também ampliou seu conceito e atua no estudo da superfície terrestre, da paisagem, da individualidade dos lugares, da natureza e da relação do homem e meio ambiente.

A agressão ao meio ambiente foi um brado crescente de Chaves (1964, p.27), que escreveu: “Sonhei com um mundo melhor, onde houvesse amor, afeto e compreensão entre os homens, [...] Doeu-me o desrespeito à ecologia e a quebra dos elos do ecossistema”.

Silva (2008, p.02) define a Geografia da saúde ou geografia médica da seguinte forma: “Trata-se do estudo da distribuição e da prevalência das doenças, bem como de todas as modificações que nelas possam advir por influência dos mais variados fatores geográficos ou humanos”.

Nesse contexto, os gráficos contemplados demonstram a percepção dos usuários acerca dos serviços prestados, levando - se em consideração as categorias: sexo, renda, formação escolar, atual ocupação, procedência, motivo da utilização, meio de transporte utilizado, doenças mais relatadas, frequência de visitas e qualidade de serviço.

No ( gráfico 1) podemos observar que a maioria dos usuários são mulheres, desempregadas e donas de casa que utilizam a unidade de saúde mensalmente.



**Gráfico 1:** Sexo, 2011.

No intuito de traçar o perfil dos usuários da unidade mista do respectivo bairro, notou-se no (gráfico 2) que a maioria tem uma renda inferior ou igual a um salário mínimo, poucas são as pessoas que tem uma vida mais estável, isso foi um dos motivos que foi constatado para o uso do serviço público de saúde.

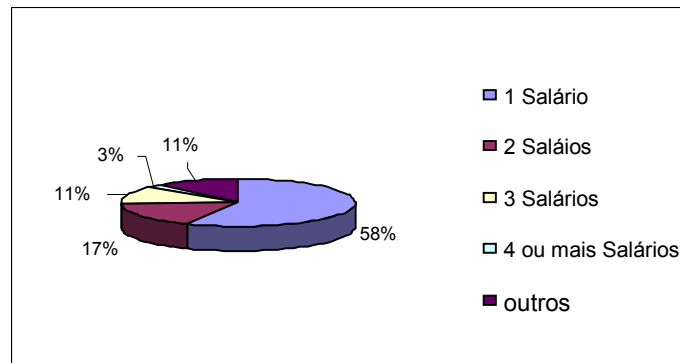


Gráfico 2: Renda Familiar, 2011.

Aqui podemos analisar o nível de escolaridade dos usuários da unidade mista de saúde, percebendo que o nível de escolaridade não é um dos piores, pois a maior parte deles possui ensino médio completo. Apesar de que em contraste a isso foi percebida também a presença de analfabetos (gráfico 3).

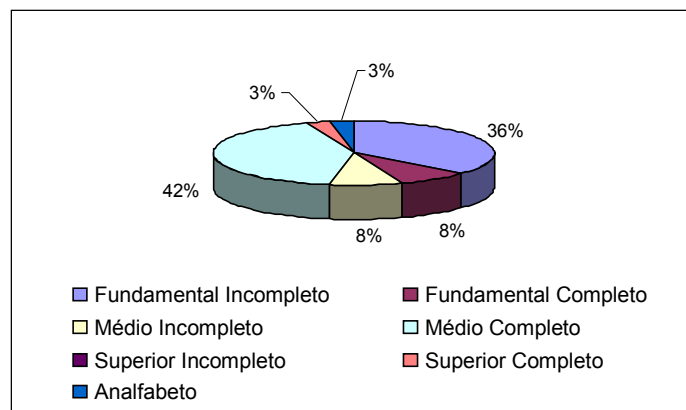


Gráfico 3: Formação escolar, 2011.

O (gráfico 4) retrata a ocupação dos usuários nas mais diversas e possíveis atividades, com a pesquisa feita foi constatado a presença de aposentados, lavradores, desempregados, funcionário público, atendente, camareira, doméstica, donas de casa, auxiliar de montador, secretaria, taxista, autônomos, agente administrativo, professores e outros.

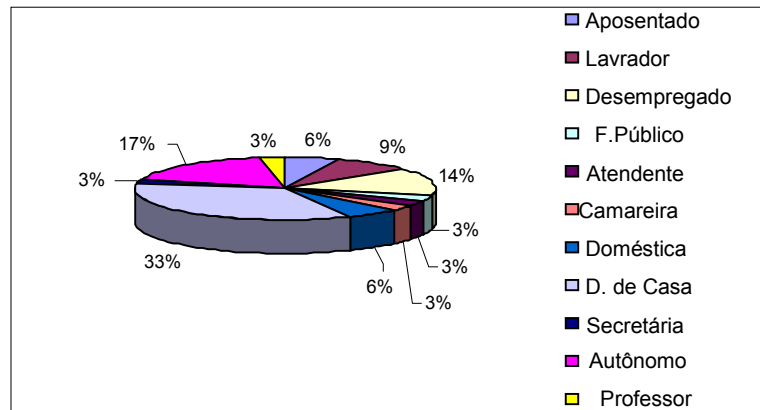


Gráfico 4: Ocupação, 2011.

Nota-se que a maioria dos usuários provém do interior do estado, sendo que a diferença em relação aos usuários da capital é mínima (gráfico 5).

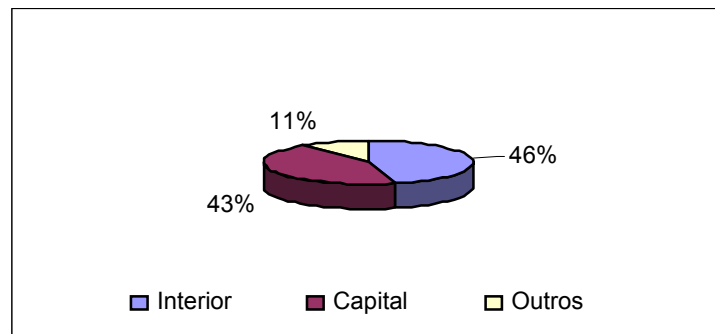


Gráfico 5: Procedência, 2011.

Segundo o (gráfico 6) muitos dos entrevistados disseram que o motivo de irem à unidade mista, foi devido à proximidade de suas residências, e serve de certa comodidade para eles. Mas, na maioria dos relatos o motivo apontado da procura do atendimento foi à falta de condições de possuírem um plano de saúde.

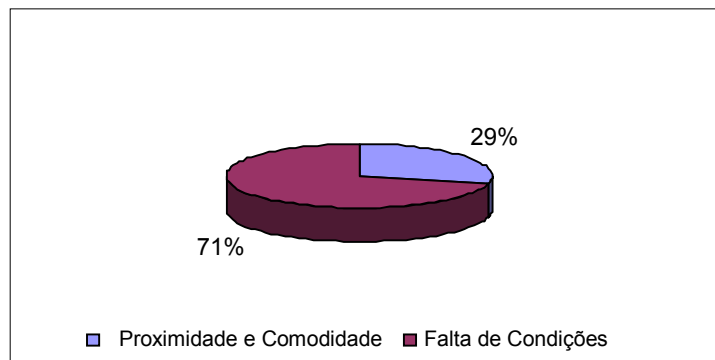


Gráfico 6: Utilização da rede pública de saúde, 2011.

Como a maioria dos usuários possui uma renda inferior a um salário mínimo, estes não teriam facilidades na locomoção. Com a pesquisa notou-se que o meio de transporte público também é o mais utilizado pelos usuários. Destaca-se que outros nem dispõem de condições financeiras para se deslocar em transporte coletivo (gráfico 7).

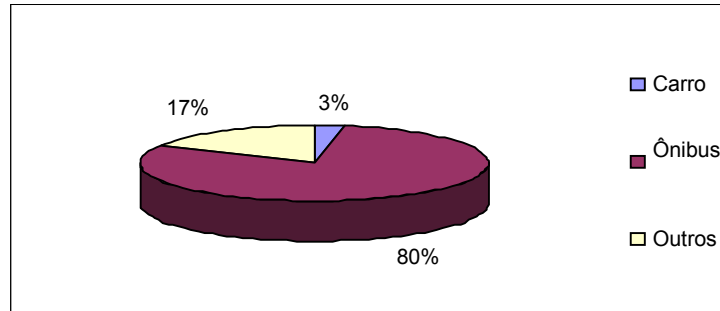


Gráfico 7: Meio de transporte utilizado, 2011.

Os motivos que levaram os usuários em busca deste serviço de saúde são diversos, mas, o tratamento de doenças e enfermidades são as principais causas da procura, como a gripe e demais doenças respiratórias ( gráfico 8).

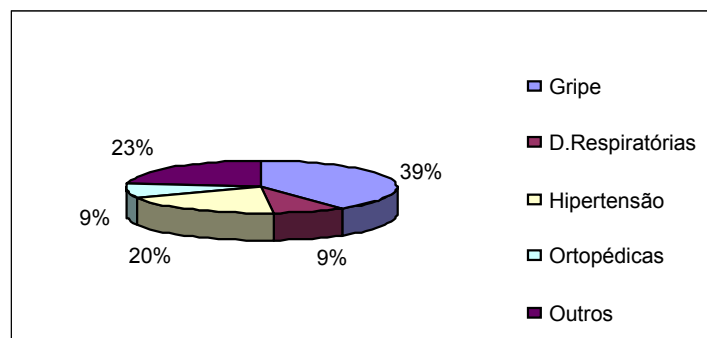
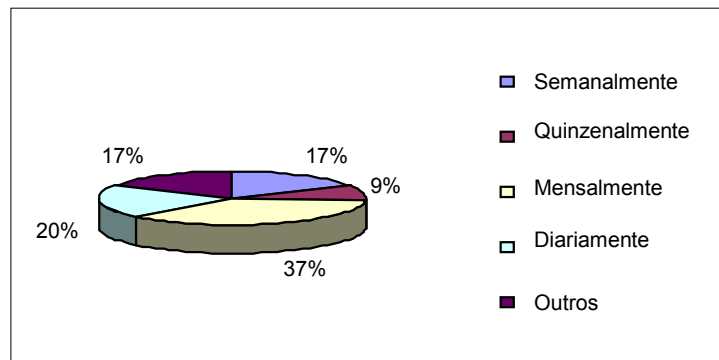


Gráfico 8: Doenças mais relatadas, 2011.

A freqüência dos usuários como mostra o (gráfico 9) é relativa, uns costumam ir somente quando realmente necessitam, outros vão periodicamente, já alguns costumam ir diariamente. Esses falam que já estão acostumados e que virou uma rotina cuidar da saúde.





Fonte: Frequência de visitas, 2011.

Na pesquisa foi fundamental saber o que os usuários da unidade mista acham da qualidade dos serviços prestados a comunidade. Fizemos esse questionamento e concluímos que as opiniões diferentes levam a resultados complexos. Uma pequena parte diz que os serviços oferecidos é de qualidade, enquanto outros dizem que é regular e que agora está tendo uma política diferente e estão melhorando os serviços e o atendimento. Algumas pessoas reclamam por falta de médicos, dentista e outros, como afirma uma das usuárias:

“Meu filho o serviço está melhorando para o que era, mas eu acho que precisa melhorar ainda. Queria mais médicos mais dentistas, outro dia eu precisava de um dentista, vim aqui mais não tinha.” (M<sup>a</sup> da Graça C. Martins, 48 Anos).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa pode-se observar e conhecer um pouco mais sobre a percepção dos usuários do serviço público de saúde prestado na unidade mista do Bequimão, compreendendo a sua localização e benefícios, quem são seus usuários e quais os fatores que levam a freqüentar a unidade de saúde.

Avaliar a qualidade dos serviços públicos de saúde está atrelado aos valores da sociedade, visto que, o que muda são as maneiras como se analisa a qualidade. O conhecimento acerca da percepção dos usuários permite identificar as necessidades para que se possa organizar os serviços prestados.



## REFERÊNCIAS

CHAVES, Nelson. Disponível em:

[http://www.peaz.com.br/biografias/nelson\\_chaves.htm](http://www.peaz.com.br/biografias/nelson_chaves.htm). Acesso em 15 de maio de 2009.

CAMPOS, Juarez de Queiroz; MACÊDO, Lucio Antonio de. **Saúde e Ambiente: o saneamento ambiental como fator de saúde**. São Paulo. Jotacê. 1997.

FERREIRA, Antonio José Araujo. **A urbanização e a problemática na ilha do Maranhão**. In: Encontro Regional de Estudos Geográficos Brasileiros, 4, 1997, Recife ANAIS. P 91-95.

SÁ, A.B. de. **A geografia da Saúde**. Disponível em:

<http://www.apmcg.pt/files/54/documentos/20080304120258750544.pdf>. Acesso em 30 de setembro de 2010.

SILVA, G. E Gonçalves e. **A geografia da saúde**. Artigo publicado na edição do Jornal do Comércio de 28.08.08/ <http://www.ufpe.br/new/visualizar.php?id=8860> / Acesso em 20/05/2009.