

5.2 Usuário Interno

Questionário - Usuário interno

Foram distribuídos questionários a 90 dos 122 trabalhadores do Centro de Saúde, incluindo servidores, bolsistas, terceirizados e voluntários. Após um prazo de três semanas, foram recolhidos 19 questionários respondidos.

Os questionários do usuário interno seguiram os mesmos critérios de compilação e análise de dados dos questionários aplicados com os usuários externos. Entretanto, como não houve interação com os respondentes, buscou-se comparar os resultados dos outros instrumentos para uma análise de conteúdo mais rica.

Seção 3 - Perfil dos respondentes

A maior parte dos respondentes é do sexo feminino (58%), entretanto, considerando o universo de respondentes, houve uma participação razoável dos homens, já que a relação entre funcionários no Centro de Saúde é de 2,6 mulheres para cada homem (gráfico 32). A faixa etária dos respondentes está representada no gráfico 33.

Gráfico 32 - Sexo do respondente

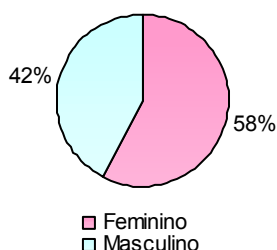
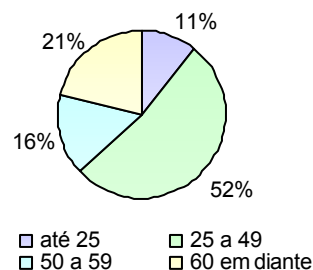


Gráfico 33 - Faixa etária do respondente



A maior parte dos respondentes é composta por servidores (38%), e entretanto, percebe-se uma grande participação de voluntários (22%) e bolsistas (17%) na pesquisa (gráfico 34). O tempo de serviço no Centro de Saúde da maior parte dos respondentes (40%) é de 1 a 5 anos (gráfico 35). O nível de instrução é alto – a maior parte dos respondentes concluiu pós-graduação (41%) e a maioria atua nos grupos de promoção da saúde (tabela 13, gráfico 36).

Gráfico 34 - Tempo de serviço no CSE

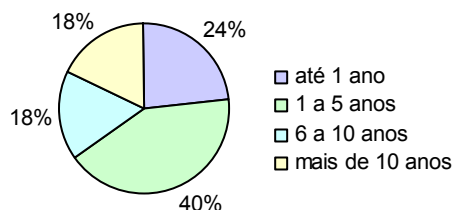


Gráfico 35 - Tipo de vínculo do respondente

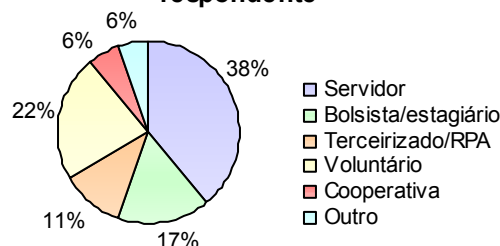
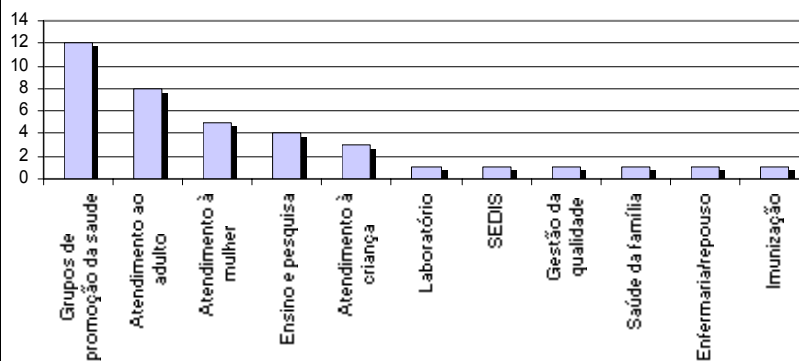


Tabela 13

Serviços onde atua	
Grupos de promoção da saúde	12
Atendimento ao adulto	8
Atendimento à mulher	5
Ensino e pesquisa	4
Atendimento à criança	3
Laboratório	1
SEDIS	1
Gestão da qualidade	1
Saúde da família	1
Enfermaria/repouso	1
Imunização	1
Triagem	1
Total	39

Gráfico 36 - Serviços onde atua



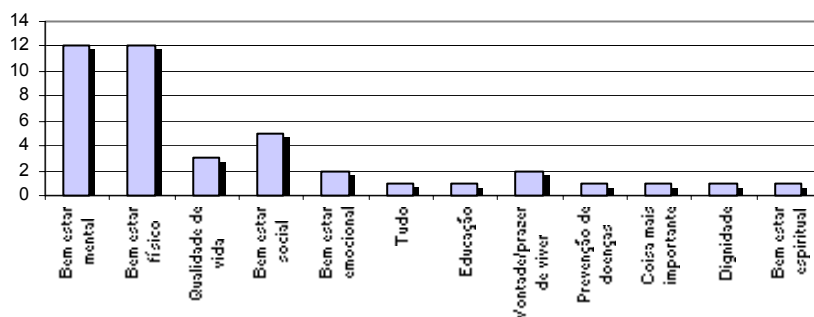
Seção 1 – Questões sobre Saúde

A maior parte dos usuários associa saúde a bem-estar físico, mental e social, reproduzindo a definição corrente dos documentos de referência em Promoção da Saúde. Os termos que aparecem com maior frequência nas respostas são "bem-estar mental" e "bem-estar físico", ambos com 12 ocorrências (tabela 14, gráfico 37).

Tabela 14

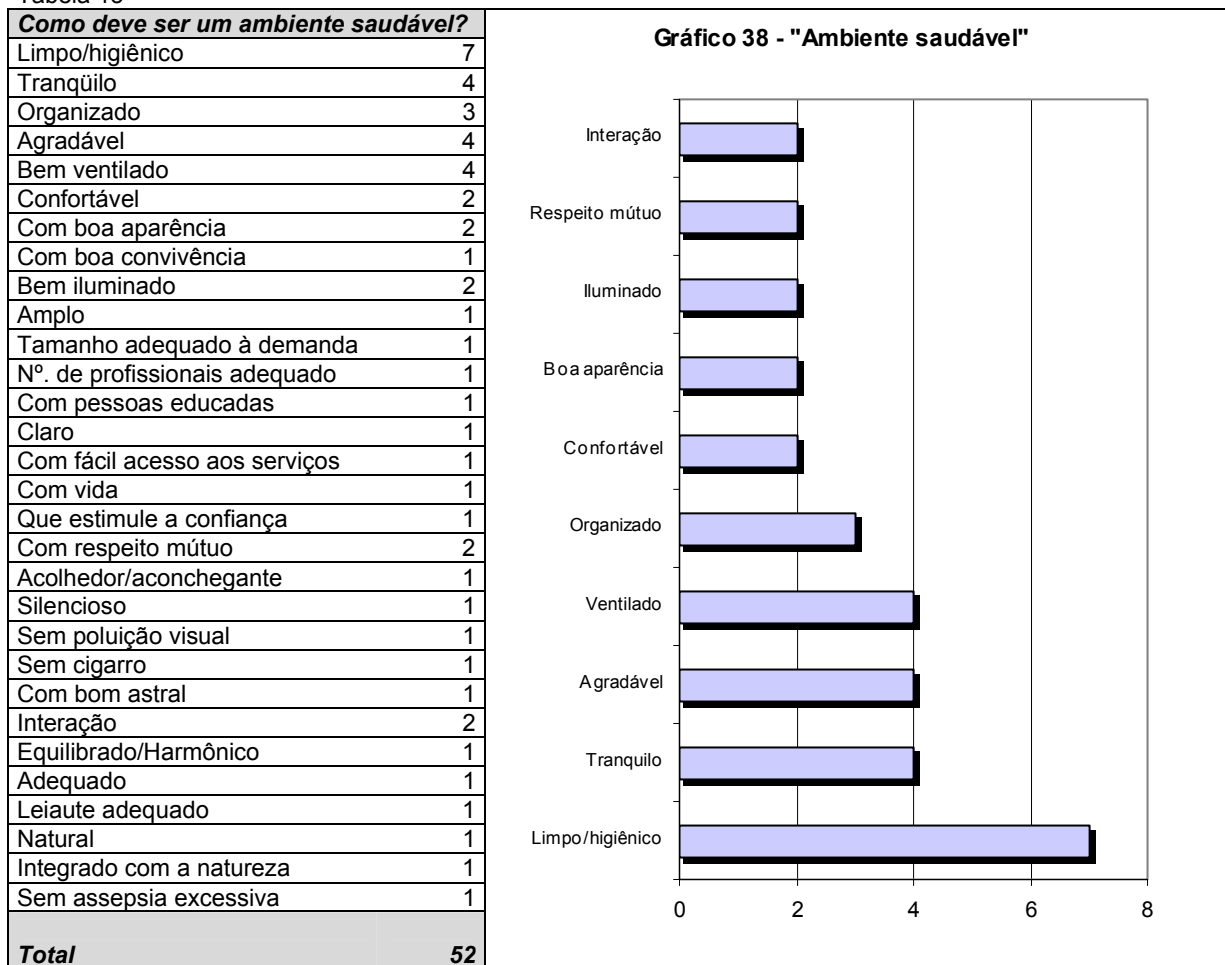
O que é saúde para você?	
Bem estar mental	12
Bem estar físico	12
Qualidade de vida	3
Bem estar social	5
Bem estar emocional	2
Tudo	1
Educação	1
Vontade/prazer de viver	2
Prevenção de doenças	1
Coisa mais importante	1
Dignidade	1
Bem estar espiritual	1
Equilíbrio	1
Ambiente	1
Bem estar econômico	1
Agradecimento	1
Saudação	1
Total	47

Gráfico 37 - O que é saúde para você?



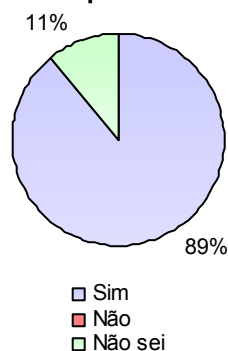
Para os usuários internos do Centro de Saúde, o ambiente saudável deve ser limpo, higiênico, tranquilo, agradável e bem ventilado (tabela 15, gráfico 38).

Tabela 15



A grande maioria acredita que o ambiente construído pode ser um agente de promoção da saúde, indo ao encontro da proposta desta pesquisa (gráfico 39).

Gráfico 39 - Você acha que o ambiente construído pode influenciar a saúde das pessoas?



Seção 2 – Questões sobre o Centro de Saúde

O Centro de Saúde é considerado agradável por 47,4% dos usuários, mas 52,6% não o consideram saudável (gráficos 40 e 41). Esta avaliação, diferente da dos usuários externos, demonstra um maior conhecimento sobre as necessidades de um ambiente saudável e uma maior consciência sobre a importância do ambiente construído na promoção da saúde.

Gráfico 40 - Você acha o CSE um lugar agradável?

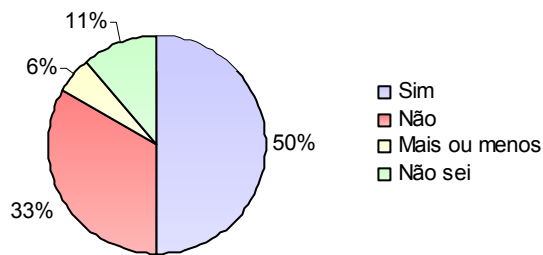
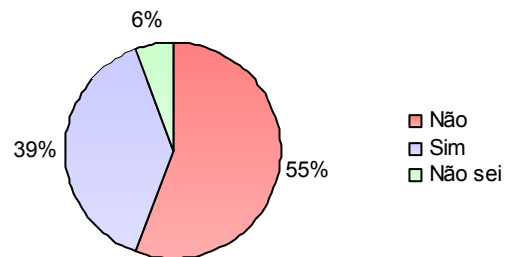


Gráfico 41 - Você acha o CSE um lugar saudável?



Apesar dos problemas relatados, boa parte dos respondentes (47,4%) considera que o Centro de Saúde é um lugar adequado às suas atividades. Talvez os usuários tenham interpretado que o Centro de Saúde seria um lugar que *necessite* de sua atividade (gráfico 42).

Assim como os usuários externos, a maior parte dos trabalhadores do Centro de Saúde (47,4%) não se sente diferente ao entrar no Centro de Saúde (gráfico 43).

Gráfico 42 - O CSE é um lugar adequado ao seu trabalho?

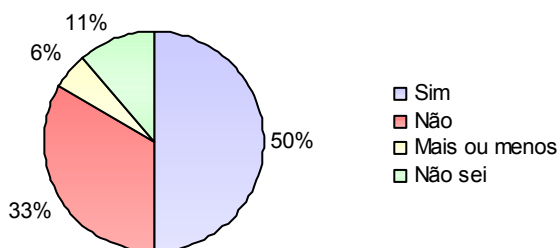
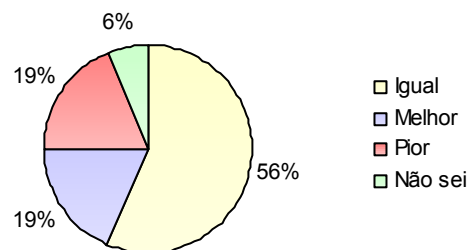


Gráfico 43 - Quando você chega ao Centro de Saúde, você se sente:

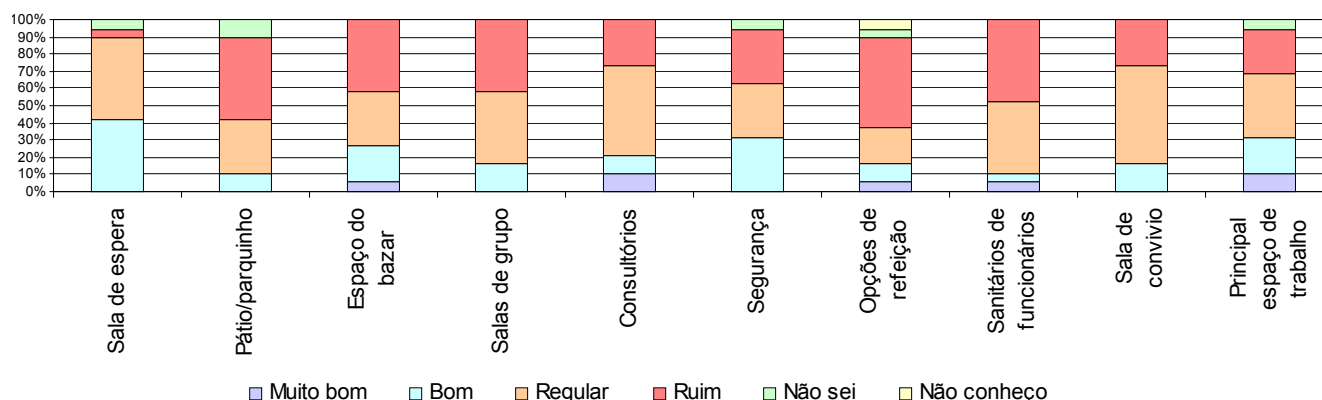


Em relação aos aspectos e ambientes específicos avaliados, a avaliação foi de regular a ruim em quase todos os aspectos. Apenas no item *segurança*, a opinião ficou dividida. Os itens considerados mais críticos foram o pátio interno, o espaço do Bazar, as opções de refeição e os banheiros (tabela 16, gráfico 44).

Tabela 16

	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Não sei	Não conheço
Sala de espera	0	8	9	1	1	0
Pátio/parquinho	0	2	6	9	2	0
Espaço do bazar	1	4	6	8	0	0
Salas de grupo	0	3	8	8	0	0
Consultórios	2	2	10	5	0	0
Segurança	0	6	6	6	1	0
Opções de refeição	1	2	4	10	1	1
Sanitários de funcionários	1	1	8	9	0	0
Sala de convivio	0	3	11	5	0	0
Principal espaço de trabalho	2	4	7	5	1	0

Gráfico 44 - Avaliação dos principais ambientes do Centro de Saúde



Estes dados demonstram que os trabalhadores do Centro de Saúde são mais críticos em relação ao ambiente construído do que os usuários externos. Isso se justifica pelo tipo de relação diferente com o espaço, tempo de permanência maior e diferentes parâmetros de salubridade e conforto.

Todos os usuários acreditam que o Centro de Saúde deve ter como missão a prevenção e promoção da saúde (o termo aparece 10 vezes, o que corresponde a 52,6% dos itens léxicos), ainda que muitos incluam outros aspectos na missão considerada ideal. Este dado demonstra que a maior parte dos usuários compartilha da missão oficial existente, a partir da qual foram estruturados os objetivos e métodos desta pesquisa (tabela 17, gráfico 45).

Os usuários internos ressaltam como aspectos positivos do Centro de Saúde as relações pessoais e a atenção dos funcionários com os pacientes (tabela 18, gráfico 46). O aspecto considerado mais negativo é a sujeira do Centro de Saúde (tabela 19, gráfico 47). Dentre os aspectos que poderiam ser diferentes, usuários destacam a integração e comunicação entre setores (21%) e a aparência do edifício (16%).

Tabela 17

Qual deve ser a missão do CSE?	
Prevenção e promoção da saúde	10
Assistência convencional	4
Atenção à saúde da comunidade	3
Integração social	3
Atenção à saúde de funcionários e clientes	3
Ser referência	2
Ampliar atendimento	1
A que for melhor para os servidores	1
Assistência à comunidade de Manginhos	1
Pesquisa	1
Ensino	1
Desenvolvimento tecnológico	1
Adotar conceito mais amplo de saúde	1
Oferecer bom atendimento	1
Saúde integral	1
A atual	1
Melhoria contínua	1
Educação	1
Informação	1
Confiança	1
Resolutividade	1
Estrutura simples e natural	1
Total	41

Gráfico 45 - Missão do CSE

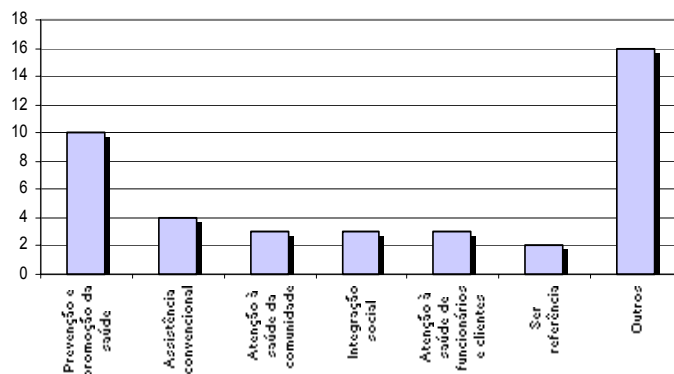


Tabela 18

Do que você mais gosta no CSE?	
Atenção/Boa vontade	5
Relações pessoais	3
Consultórios	2
Programas de promoção à saúde	1
Participação	2
Informações	1
Qualidade dos profissionais	2
Pátio	1
Pacientes	1
Humanização	1
Trabalho desenvolvido	1
Trabalho comunitário	1
Horta/pomar	1
Espaço da 'Terrapia'	1
Total	23

Gráfico 46 - Do que você mais gosta no CSE?

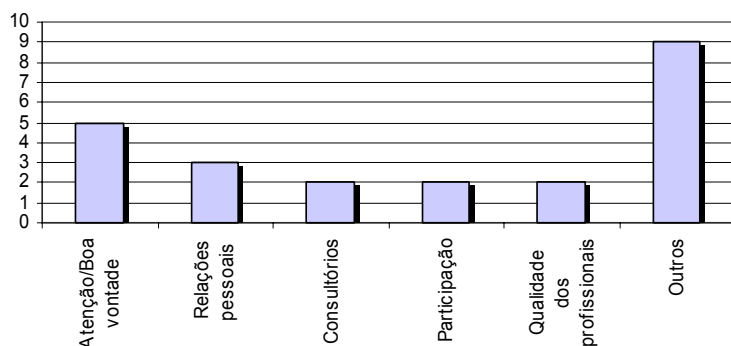
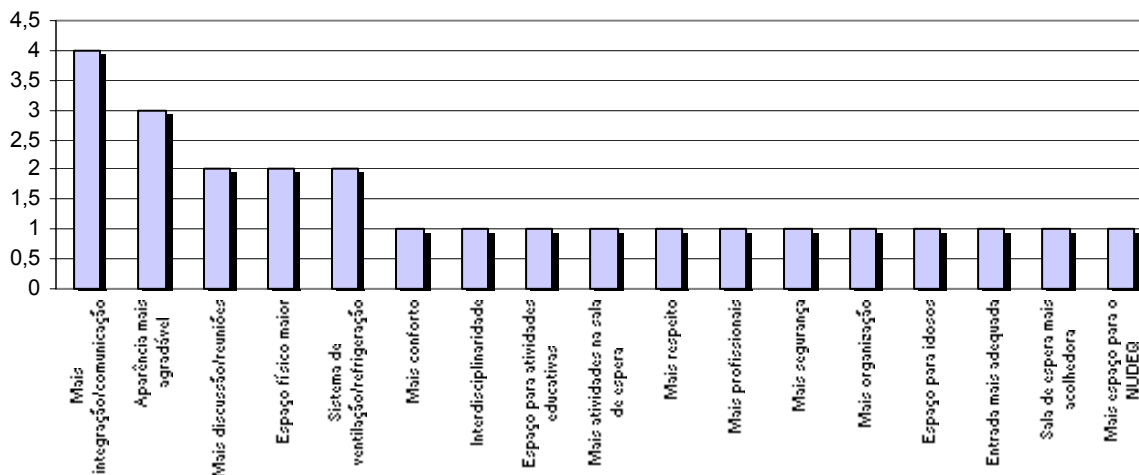


Tabela 19

Gráfico 48 - O que você gostaria que fosse diferente no Centro de Saúde?



As sugestões dadas pelos respondentes no espaço reservado para comentários, críticas e sugestões foram: ampliação do espaço, mais atividades para a comunidade, ocupação do edifício da Escola Politécnica, que ganhou nova sede, modificação do leiaute, modificação da decoração, melhoria da limpeza e melhor uso da sala de espera.

Seleção visual

Os questionários de seleção visual utilizaram o método de avaliação através de diferencial semântico, com atributos selecionados a partir dos aspectos ambientais relacionados à saúde pelos documentos de referência e pelos usuários (através das respostas aos questionários).

Em virtude do formato deste instrumento, optamos por apresentar os resultados obtidos através de uma escala gráfica de sombreamento, para cada imagem avaliada pelos usuários. Desta forma, quando mais escuro o sombreamento, maior o número de respostas para este grau. A escala de sombreamento facilita a visualização geral do resultado. Entretanto, mantivemos os números correspondentes às respostas nas células sombreadas, para que os dados quantitativos possam ser consultados.

Imagens externas

Imagem 1

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Desagradável	3	1	1	5	3	Agradável
Monótono	3	0	2	3	4	Interessante
Inseguro	3	0	4	2	6	Seguro
Inacessível	3	0	4	2	4	Acessível
Comum	1	0	3	1	7	Diferente
Pequeno	0	0	5	2	5	Grande
Quente	0	0	6	1	4	Frio
Fechado	8	2	3	0	0	Aberto
Simple	1	0	5	1	5	Luxuoso
Não gosto	5	0	2	4	2	Gosto



Esta imagem obteve uma avaliação entre neutra e positiva pelos usuários, considerando os atributos da coluna à direita como positivos e os da coluna à esquerda como negativos. Os adjetivos mais frequentemente associados à imagem são: fechado, diferente e seguro. Os respondentes classificaram este edifício como fechado provavelmente em virtude da ausência de janelas na fachada e como diferente, pela fachada incomum, com grandes painéis. A impressão de segurança está provavelmente relacionada com o fato do edifício ser "fechado".

Imagem 2

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Desagradável	1	2	3	3	4	Agradável
Monótono	2	0	5	2	3	Interessante
Inseguro	2	0	4	3	3	Seguro
Inacessível	5	0	3	5	2	Acessível
Comum	4	1	5	1	1	Diferente
Pequeno	1	3	6	0	2	Grande
Quente	2	0	9	1	0	Frio
Fechado	0	2	6	3	1	Aberto
Simple	1	3	5	2	1	Luxuoso
Não gosto	4	1	5	2	2	Gosto



Esta imagem obteve uma avaliação neutra pelos usuários. O aspecto mais neutro é a temperatura. Este dado pode indicar uma avaliação positiva da temperatura aparente da imagem, já que os dois atributos opostos - quente e frio - podem ser considerados negativos. Neste sentido, os cobogós na fachada podem ter sido considerados um aspecto positivo. O adjetivo com maior frequência de associação com esta imagem é inacessível, que se explica, provavelmente, pela escada na entrada.

Imagem 3

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Desagradável	1	0	1	5	8	Agradável
Monótono	5	2	2	3	3	Interessante
Inseguro	2	2	3	3	1	Seguro
Inacessível	2	0	4	1	5	Acessível
Comum	4	0	5	0	3	Diferente
Pequeno	1	2	5	2	2	Grande
Quente	2	1	8	0	2	Frio
Fechado	3	2	2	1	4	Aberto
Simple	6	1	3	2	0	Luxuoso
Não gosto	1	2	3	2	6	Gosto



Apesar de ter apresentado um resultado bem diversificado, consideramos que esta foi a imagem externa que obteve a avaliação mais positiva. Os atributos da coluna à esquerda a ela associados não são todos negativos: simple, monótono e comum. Além disso, o atributo associado com mais frequência foi agradável e, afinal, a maior parte dos respondentes declara gostar da imagem. De todas as imagens selecionadas, esta é a que mais se assemelha à imagem arquetípica de uma casa.

Imagem 4

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Desagradável	2	1	2	4	3	Agradável
Monótono	3	1	3	3	3	Interessante
Inseguro	0	0	5	6	1	Seguro
Inacessível	0	1	3	3	5	Acessível
Comum	6	1	6	0	0	Diferente
Pequeno	4	2	7	0	0	Grande
Quente	2	2	7	1	1	Frio
Fechado	5	1	4	2	0	Aberto
Simples	5	3	4	0	0	Luxuoso
Não gosto	5	3	2	3	1	Gosto



Esta imagem recebeu avaliação entre neutra e negativa. Os atributos mais neutros foram o tamanho e a temperatura. Quanto a tamanho, os respondentes podem ter sentido dificuldade em avaliar através de uma imagem que não revela toda a volumetria do edifício. Em relação à temperatura, a exemplo da imagem 2, os respondentes podem ter considerado um fator positivo, já que a imagem mostra aparelhos de ar condicionado e vãos amplos na entrada. Dentre os aspectos mais negativos, destaca-se o adjetivo comum. De fato, é a imagem que mais se assemelha ao modelo de unidade básica de saúde no Brasil. Foi considerada também fechada, simples e acessível. Não agrada à maioria dos respondentes.

Imagem 5

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Desagradável	4	2	3	2	3	Agradável
Monótono	1	0	3	6	2	Interessante
Inseguro	6	0	5	1	1	Seguro
Inacessível	3	0	5	3	1	Acessível
Comum	0	0	3	2	8	Diferente
Pequeno	2	2	5	1	2	Grande
Quente	1	2	6	1	2	Frio
Fechado	3	0	4	4	1	Aberto
Simples	0	0	6	3	3	Luxuoso
Não gosto	8	1	2	2	2	Gosto



Esta imagem não agrada à maioria dos respondentes, apesar de ter uma avaliação aparentemente neutra. O adjetivo atribuído com mais frequência à imagem é diferente. Esta avaliação se justifica pela volumetria pouco comum do edifício e provavelmente influencia à sua classificação como inseguro. Diante de uma imagem incomum ao seu repertório, muitos respondentes se mantiveram neutros.

Imagem 6

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Desagradável	3	2	1	3	4	Agradável
Monótono	3	1	2	4	2	Interessante
Inseguro	1	1	3	3	4	Seguro
Inacessível	1	1	2	5	3	Acessível
Comum	3	1	4	3	2	Diferente
Pequeno	1	1	8	2	0	Grande
Quente	1	0	9	1	1	Frio
Fechado	6	1	3	2	0	Aberto
Simples	3	3	5	1	0	Luxuoso
Não gosto	3	3	3	3	2	Gosto



Esta foi a imagem que obteve avaliação mais neutra, especialmente nos itens tamanho e temperatura. Além das observações já feitas sobre a neutralidade nestes dois itens, é provável que os respondentes tenham dificuldades de avaliar estes atributos pelas imagens. A classificação mais frequente nesta imagem foi "fechado", possivelmente pela imagem não mostrar nitidamente janelas na fachada. A opinião geral dos respondentes ficou bastante dividida nesta imagem.

Imagem 1

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Fria	1	4	4	1	2	Quente
Desagradável	0	2	1	4	8	Agradável
Abafada	0	1	4	2	7	Arejada
Desconfortável	0	1	2	3	6	Confortável
Mal iluminada	0	0	5	1	7	Bem iluminada
Monótona	1	0	3	5	6	Interessante
Suja	0	0	3	2	10	Limpa
Desorganizada	0	0	2	2	9	Organizada
Insegura	0	0	7	1	4	Segura
Barulhenta	0	1	4	2	5	Silenciosa
Confusa	1	0	3	2	9	Tranqüila
Não gosto	1	0	3	2	7	Gosto



Dentre as imagens de salas de espera, esta foi a que mais agradou aos respondentes, tendo obtido avaliação positiva para todos os atributos. Destacam-se os adjetivos limpa, organizada e tranqüila. Estes atributos podem estar relacionados a características da imagem como ambiente pouco ocupado, a profissional uniformizada e o brilho do piso. Destaca-se ainda a presença de plantas no ambiente.

Imagem 2

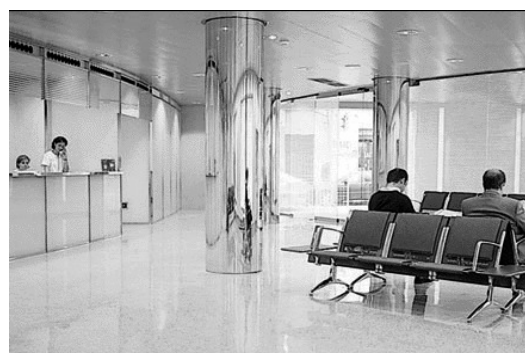
	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Fria	0	0	5	6	2	Quente
Desagradável	2	1	2	5	3	Agradável
Abafada	2	3	1	4	3	Arejada
Desconfortável	4	2	2	4	2	Confortável
Mal iluminada	1	2	4	1	5	Bem iluminada
Monótona	5	3	5	1	1	Interessante
Suja	0	0	5	4	5	Limpa
Desorganizada	1	0	7	2	3	Organizada
Insegura	1	2	4	2	3	Segura
Barulhenta	0	1	8	2	1	Silenciosa
Confusa	2	1	5	1	4	Tranqüila
Não gosto	2	2	4	3	3	Gosto



Esta imagem obteve uma avaliação bastante neutra, especialmente nos itens organização e barulho. Seus principais atributos são a limpeza, a boa iluminação e a monotonia. Ambientes com poucos ocupantes e cores claras tendem a ser associados à limpeza. A insolação através da janela justifica a classificação como bem iluminada. O leiaute comum às salas de espera de consultórios e ambulatórios de um modo geral pode ser o motivo da classificação como monótona.

Imagem 3

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Fria	6	2	4	2	0	Quente
Desagradável	0	2	3	4	3	Agradável
Abafada	1	0	6	2	5	Arejada
Desconfortável	0	1	3	4	4	Confortável
Mal iluminada	1	0	3	1	8	Bem iluminada
Monótona	1	2	6	1	3	Interessante
Suja	0	0	3	1	9	Limpa
Desorganizada	1	0	4	2	6	Organizada
Insegura	1	1	5	1	3	Segura
Barulhenta	0	0	8	0	4	Silenciosa
Confusa	0	0	8	0	5	tranqüila
Não gosto	2	0	6	2	4	Gosto



Esta imagem obteve avaliação entre neutra e positiva. Os aspectos mais neutros foram a tranqüilidade e o barulho. Seus principais atributos positivos são a boa iluminação e a limpeza. O principal adjetivo negativo é "fria", que pode estar associado à temperatura ou à frieza. Os materiais de revestimento, como o piso brilhante e os pilares revestidos em material metálico, podem ser os elementos que sugerem um aspecto frio e limpo ao ambiente.

Imagem 4

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Fria	0	0	8	2	2	Quente
Desagradável	1	1	5	5	3	Agradável
Abafada	1	3	5	2	3	Arejada
Desconfortável	0	1	6	3	2	Confortável
Mal iluminada	0	0	4	5	5	Bem iluminada
Monótona	3	1	4	2	2	Interessante
Suja	0	0	6	1	8	Limpa
Desorganizada	0	0	6	2	4	Organizada
Insegura	0	1	8	0	3	Segura
Barulhenta	1	1	7	1	3	Silenciosa
Confusa	0	1	7	0	6	tranqüila
Não gosto	2	0	7	3	3	Gosto



Esta imagem obteve avaliação geral neutra. Os atributos que obtiveram avaliação mais neutra foram a temperatura e a segurança. Dentre os atributos positivos, destacam-se a limpeza e a tranqüilidade. Esta imagem lembra a sala de espera do Centro de Saúde. No entanto, por estar vazia e limpa, sugere tranqüilidade, o que não ocorre no Centro de Saúde.

Imagem 5

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Fria	0	0	6	2	3	Quente
Desagradável	2	1	5	2	5	Agradável
Abafada	1	2	4	0	8	Arejada
Desconfortável	0	3	5	1	3	Confortável
Mal iluminada	0	3	5	0	5	Bem iluminada
Monótona	1	0	5	3	5	Interessante
Suja	0	0	7	2	4	Limpa
Desorganizada	0	0	5	4	3	Organizada
Insegura	0	2	7	2	2	Segura
Barulhenta	1	3	5	2	1	Silenciosa
Confusa	1	1	6	1	5	tranqüila
Não gosto	1	1	4	3	4	Gosto



Esta imagem obteve avaliação de neutra a positiva. O aspecto mais positivos, para os usuários internos, é a ventilação. As avaliações mais neutras se referem à limpeza e segurança. O ambiente amplo, com solução de ventilação pela cobertura, sugere uma sala de espera "arejada" conforme os respondentes a classificaram.

Imagem 6

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Fria	5	0	6	1	1	Quente
Desagradável	2	2	5	3	1	Agradável
Abafada	3	0	7	2	1	Arejada
Desconfortável	6	1	6	0	0	Confortável
Mal iluminada	2	1	6	3	0	Bem iluminada
Monótona	5	1	6	0	1	Interessante
Suja	0	0	5	3	5	Limpa
Desorganizada	2	1	5	2	2	Organizada
Insegura	1	1	9	1	0	Segura
Barulhenta	3	0	6	2	1	Silenciosa
Confusa	3	0	7	2	2	tranqüila
Não gosto	7	0	6	0	1	Gosto



Apesar da maioria dos atributos ter obtido avaliação neutra nesta imagem, os respondentes declararam não gostar deste ambiente. As avaliações mais neutras foram nos itens segurança e ventilação. A melhor avaliação foi em relação à limpeza. Os atributos negativos deste ambiente são o desconforto, a monotonia e a frieza (ou frio). O desconforto pode estar associado ao tipo de banco; e a monotonia e a frieza à uniformidade no aspecto geral do ambiente.

Mapeamento visual

A avaliação de mapeamento visual foi respondida por 16 pessoas. Dos 3 participantes da pesquisa que não responderam ao questionário de mapeamento visual, 2 registraram no espaço reservado para comentários não terem compreendido o instrumento.

O resultado da aplicação deste instrumento contribuiu para que fosse traçado um panorama da avaliação dos usuários internos em relação a cada ambiente do Centro de Saúde e também em relação a cada grupo de ambiente, no que diz respeito ao tipo de atividade e de público. Este instrumento foi bem recebido pelos respondentes, que criaram novos atributos além dos sugeridos na ficha e utilizaram o espaço reservado para comentários.

Os atributos criados pelos respondentes foram: *sujeira; razoável; organizado; perigo; muito mosquito; mal cuidado e mal aproveitado*. Ao criarem novos atributos, os respondentes demonstram a importância que estes aspectos têm para a sua satisfação com o ambiente, em especial nos ambientes avaliados do Centro de Saúde.

No espaço para comentários, críticas e sugestões, as principais críticas se referiam à precariedade das instalações do Centro de Saúde. Segundo alguns usuários, todo o Centro de Saúde é desagradável e deixa a desejar nos quesitos iluminação, organização, conforto térmico e acústico. As críticas reforçaram a insatisfação demonstrada no mapeamento com relação às áreas de espera para atendimento nos consultórios, coleta e farmácia. Foi também ressaltada a falta de humanização dos ambientes e de espaços mais adequados para os grupos de promoção da saúde. As principais sugestões foram a de ampliação e reforma geral do Centro de Saúde. Em relação à ampliação de sua área física, destacam-se as sugestões de criação de um segundo pavimento e de utilização do antigo edifício da Escola Politécnica, vizinho ao Centro de Saúde. Houve ainda sugestão de restrição de acesso de usuários externos às áreas de apoio dos funcionários, como banheiros e sala de convívio, ilustrando como a presença do público externo é considerada negativa por muitos usuários internos.

Para possibilitar uma visão geral das opiniões e facilitar a análise dos resultados, as respostas foram transformadas nas matrizes de mapeamento visual apresentadas a seguir, representando os atributos associados a cada ambiente, com a sua respectiva frequência.