AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO DA UBSF CANAÃ EM UBERLÂNDIA – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

GARCIA, Gabriela Silva
Universidade Federal de Uberlândia, e-mail: ggabi22@gmail.com
RIBEIRO, Patrícia Pimenta Azevedo
Universidade Federal de Uberlândia, e-mail: pparibeiro2003@yahoo.com.br

RESUMO

Este artigo é parte da dissertação de mestrado já concluída e intitulada "Qualidade ambiental em unidades básicas de saúde: estudo de caso da UBSF Canaã em Uberlândia-MG" e tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos funcionários da unidade. Tal estudo se insere no contexto de crescente expansão da cobertura e de qualificação do sistema público de saúde, no qual a oferta de estruturas físicas adequadas se configura como condição essencial para garantia de serviços de saúde de qualidade. Assim, por meio de uma avaliação pós-ocupação investigativa, buscou-se mensurar a satisfação dos funcionários com relação aos aspectos funcionais e de conforto ambiental e saúde da edificação em estudo, adotando-se como ferramentas avaliativas o questionário semi-estruturado e o *walkthrough*, a partir dos quais foi possível parametrizar os atributos de qualidade elencados, e assim, identificar os desvios mais significativos, indicativos das qualidade e problemas mais relevantes. Os resultados evidenciaram boa qualidade ambiental final, embora tenha sido identificada grande insatisfação com relação ao dimensionamento e conforto ambiental dos ambientes na maioria dos ambientes avaliados. Ademais, espera-se que esta pesquisa subsidie alterações no projeto analisado, como também em empreendimentos congêneres futuros, além de fomentar o desenvolvimento dessa temática no meio acadêmico.

Palavras-chave: Avaliação pós-ocupação, Unidade Básica de Saúde da Família (UBSF), Análise de projeto

ABSTRACT

The present study is part of a masters' dissertation intitled "Environment quality in Family Health Units: a case study in Canaã, located in Uberlândia (MG)". This study is in the context of a growing expansion and qualification of the public health system, in which it is an essential condition to have proper physical structures in order to provide quality health services. Thus, through an investigative Post-Occupation Evaluation, the purpose of this paper was to measure employee satisfaction about the studied building, focusing on its functional aspects and environmental and health comfort. In order to do that, semi-structured questionnaire and a walkthrough were used as evaluation tool, from which it was possible to parameterize the attributes of the quality specified. Therefore, it was possible to identify the most significant deviations, indicative of quality and most relevant problems. The results indicated a good environment quality, although a great dissatisfaction about the dimensioning and environmental comfort in most of the evaluated environment was identify. Furthermore, it is hoped that this study will contribute with the improvement of the analyzed project, as well as similar future developments. And also, to instigate the development of this subject in the academic field.

Keywords: *Post-occupancy Evaluation, Family Health Units, Project's analysis.*

GARCIA, G. S.; RIBEIRO, P. P. A. Avaliação Pós-Ocupação da UBSF Canaã em Uberlândia – satisfação dos usuários. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE QUALIDADE DO PROJETO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 6., 2019, Uberlândia. **Anais...** Uberlândia: PPGAU/FAUeD/UFU, 2019. p. 1132-1141. DOI https://doi.org/10.14393/sbqp19103.

1 INTRODUÇÃO

Na última década, a atenção básica (AB) tem se consolidado como principal estratégia para reorientação política de saúde no Brasil, atuando como coordenadora do cuidado e como eixo estruturador de toda rede de atenção de saúde. A partir da implantação e expansão da Estratégia Saúde Família (ESF), ampliou-se o acesso da população aos diferentes serviços de saúde, além de promover o incremento da qualidade e da resolutividade da assistência prestada (ESCOREL et al., 2007). Sob tal modelo é possível criar, assim, um sistema de saúde mais efetivo, menos oneroso, mais satisfatório à população e mais equânime, mesmo diante de adversidades sociais fortemente presentes no contexto brasileiro (BRASIL, 2007).

Nesse cenário, destaca-se a existência de uma estrutura física de suporte adequada em termos quantitativos e qualitativos como fator essencial ao oferecimento de serviços de saúde de qualidade, tornando necessário não apenas o aprimoramento do projeto das unidades básicas de saúde da família (UBSF), como também a qualificação, acompanhamento e avaliação de seus espaços. Assim, essa pesquisa representa a tentativa de inserir o objeto de estudo, a UBSF Canaã, neste contexto, verificando sua adequação aos princípios de qualidade ambiental concernentes a este tipo de edificação. Sua escolha foi baseada na possibilidade de ampliação da repercussão dessa pesquisa, uma vez que o objeto é o projeto piloto do modelo criado para essa tipologia na cidade de Uberlândia.

Nesse sentido, esse artigo objetiva avaliar a qualidade ambiental do objeto de estudo por meio da aplicação de Avaliação Pós-ocupação (APO), instrumento que considera o ponto de vista do usuário, avaliando sua experiência de uso e seus níveis de satisfação com relação ao espaço. A partir dessa análise é possível identificar os fatores positivos e negativos, traçando para este último caso, recomendações, que minimizem estes problemas e constituam uma base segura para entendimento do edifício e como referência para futuros projetos (ORNSTEIN; ROMERO, 1992[1] apud PEDRO; RIBEIRO, 2006, p. 451).

Nesta pesquisa, considerou-se como usuário apenas os funcionários da unidade, em função das limitações temporais e de recursos humanos para aplicação dos questionários. Para além do cumprimento de requisitos técnicos, a consideração da percepção do usuário é de extrema importância para o dimensionamento do reflexo das ações que têm sido desenvolvidas no setor saúde, servindo como vetor de direcionamento e planejamento do serviço (MOIMAZ et al., 2010), ainda mais se tratando de projetos replicáveis como é o caso do objeto dessa pesquisa, cujo horizonte de repercussão se vê ampliado.

2 BREVE CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

Projeto piloto do modelo desenvolvido pela prefeitura de Uberlândia para aplicação nos edifícios voltados à AB da rede pública de saúde na cidade, a UBSF Canaã II foi inaugurada em 2015 e, desde então já teve seu projeto replicado em mais quatro unidades. Esse empreendimento, de autoria da Secretaria de Planejamento Urbano com colaboração da Diretoria de

[1] ORNSTEIN, S; ROMERO, M. **Avaliação pós-ocupação do ambiente construído**. São Paulo: Studio Nobel, Edusp, 1992.

Planejamento e Informações em Saúde da Secretaria de Saúde, representa uma iniciativa pioneira em Uberlândia na concepção de projetos padronizados para edifícios da área da saúde, visando a otimização do processo de projeto e, consequentemente dos custos inerentes a essa etapa.



Figura 1 – UBSF Canaã II -
Fonte: Acervo pessoal das autoras (2019)

A UBSF encontra-se implantada em uma área total correspondente a 2.000 m², tendo uma área construída aproximada de 500 m² na forma de uma edificação térrea com volume único. Locada em uma área delimitada por duas vias, a unidade conta com acessos distintos para o público (pela avenida Jerusalém) e para funcionários e serviços (rua Mileto), garantindo assim uma boa separação dos fluxos, conforme indicado na figura 2. Sua disposição no terreno com generoso recuo frontal, considerável quantidade de jardins, além das várias áreas livres de ocupação em seu entorno imediato, garantem uma boa permeabilidade dos ventos na edificação, além de garantir destaque visual no contexto dos quarteirões adjacentes.

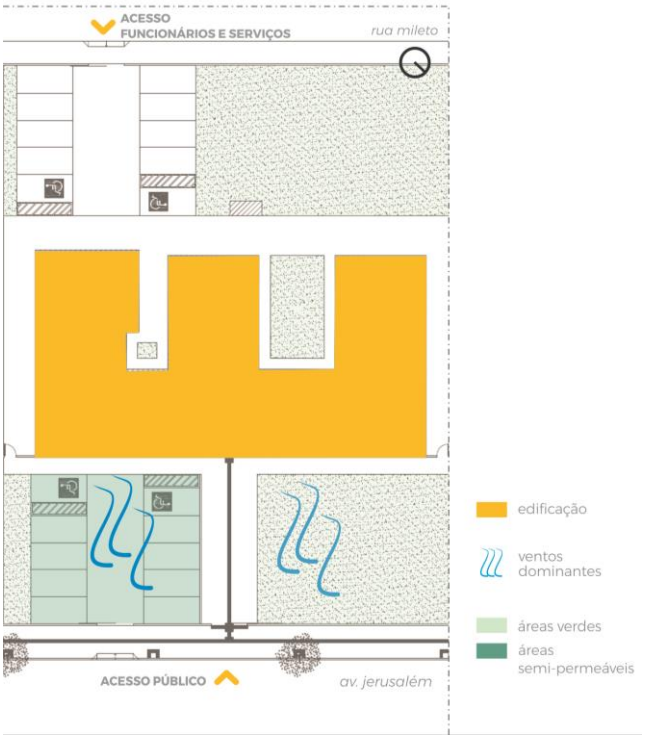


Figura 2 – Implantação esquemática da edificação -
Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

A unidade tem regime de funcionamento parcial, estando aberta para o atendimento ao público de segunda a sexta-feira das 7h-17h e tem capacidade para atendimento de até 8.000 famílias, ofertando para a população adscrita na sua área de influência, serviços de: acolhimento e ACCR (Acolhimento com classificação de risco); atendimentos médico, odontológico, multiprofissional e de enfermagem; procedimentos de enfermagem (vacinas, curativos, retirada de pontos e outros); farmácia e ações de educação em saúde. Para isso dispõe de três equipes de saúde da família (EqSF) e, por isso, classificada como de porte 3, além de possuir apoio matricial do Núcleo Ampliado de Saúde da Família (NASF), por sua vez composta por um educador físico, uma psicóloga, um fisioterapeuta e uma nutricionista, totalizando 33 funcionários.

A edificação é organizada em quatro setores: atendimento clínico, atendimento odontológico, administrativo e de apoio, conforme indicado na planta esquemática a seguir.



Figura 3 – Planta esquemática da edificação -
Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

É digno de nota mencionar as frequentes mudanças de layout e de uso dos ambientes durante a realização da pesquisa, bem como as várias intervenções realizadas pelos funcionários na edificação, a exemplo da colocação de papelões nas janelas, que se apresentam como fortes indícios de insatisfação dos funcionários com o projeto da unidade. Nesse sentido, este artigo busca investigar em que medida a edificação atende às necessidades de seus funcionários a partir de critérios de qualidade pré-estabelecidos, colocando à prova tais observações realizadas durante a pesquisa, com também o próprio mérito do projeto enquanto modelo a ser adotado na cidade de Uberlândia.

4 METODOLOGIA

Neste artigo foi proposta a aplicação de uma APO do tipo investigativa estruturada a partir de duas dimensões de qualidade: funcional e conforto ambiental e saúde, dentro das quais foram elencados atributos de qualidade considerando sua pertinência e relevância enquanto qualificadores do edifício da UBSF. A análise destes parâmetros também teve sua aplicação variada em função das escalas de análise: edifício e ambientes de maior uso (três escolhidos pelo respondente). Dessa forma, algumas variáveis foram observadas no edifício como um todo, enquanto outras foram aplicadas de forma mais pormenorizada, na escala dos ambientes, conforme pode ser visualizado na figura 4 a seguir.



Figura 4 – Dimensões e princípios de qualidade adotados para pesquisa -
Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

O instrumento adotado para realização dessa análise foi o questionário semi-estruturado, em função de sua objetividade e sistemática organizada, que facilitam a mensuração do grau de satisfação dos usuários com relação à edificação. É definido por RHEINGANTZ et al. (2009) como uma ferramenta que traz uma série ordenada de perguntas relacionada com um determinado assunto ou problema, que pode ser respondida por escrito, com ou sem a presença do pesquisador.

Os questionários foram aplicados entre os dias 18 a 29 de junho de 2018, a 25 dos 33 funcionários da unidade, perfazendo uma amostragem significativa (80%) e, portanto, confiável, do total de funcionários.

Esse instrumento foi estruturado em duas partes: delimitação do perfil socioeconômico do respondente, composta por sete questões de múltipla escolha, seguida da avaliação de satisfação do usuário, por sua vez composta por 35 critérios avaliativas, estruturada nas duas dimensões de qualidade adotadas e também nas escalas de análise do edifício e dos

ambientes de maior uso. Tal estrutura pode ser visualizada nas figuras 5 e 6 a seguir:

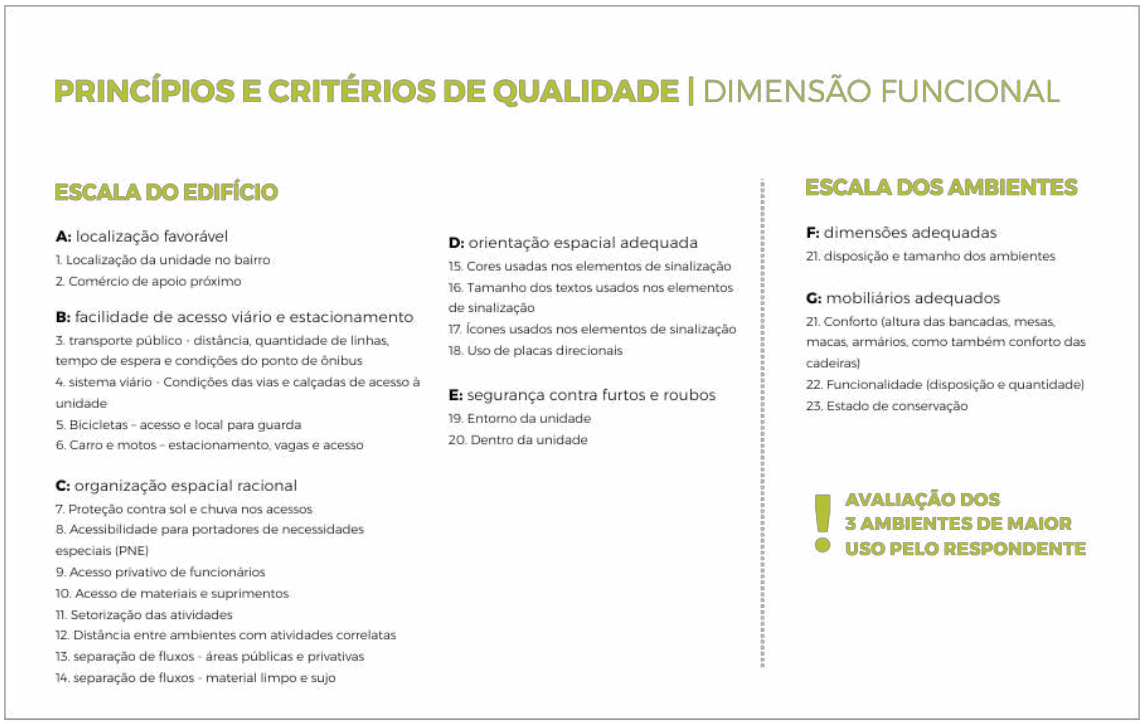


Figura 5 – Princípios e critérios de qualidade – dimensão funcional -
Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

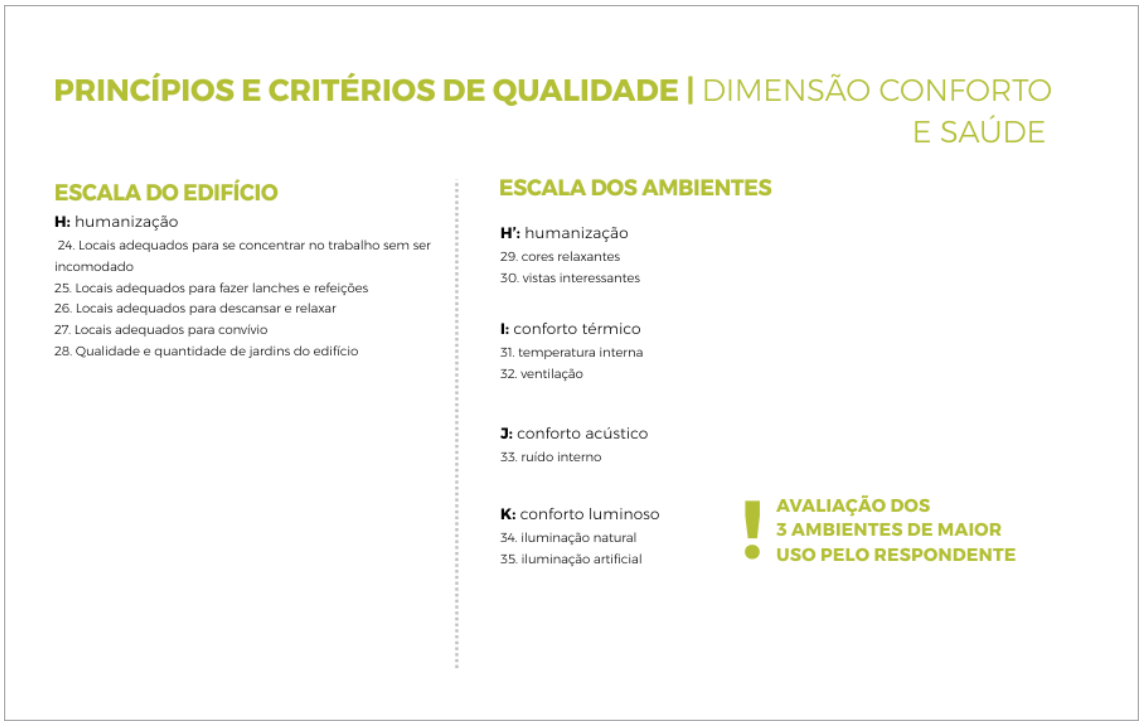


Figura 6 – Princípios e critérios de qualidade – dimensão conforto e saúde -
Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

A fim de parametrizar o grau de satisfação dos usuários com relação aos critérios de qualidade selecionado, foi adotada uma escala de valor par com duplo significado, numérico e conceitual, sendo:

- valor 0: não soube responder (não computada nas respostas);
- valor 1: péssimo;
- valor 2: ruim;
- valor 3: bom;
- valor 4: ótimo.

Tais valores foram atribuídos individualmente aos critérios e, para a obtenção de nota final referente a uma dimensão ou um princípio foi feita média simples dos itens, estabelecendo nova escala de valores para análise, conforme indicado na figura a seguir:

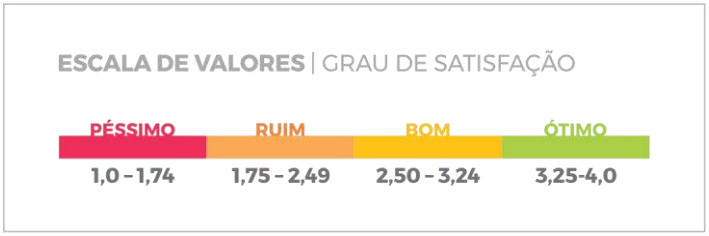


Figura 7 – Escala de valores adotada -
Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

Assim, obteve-se como produtos da aplicação dos questionários, notas representativas do grau de satisfação dos funcionários com relação às dimensões e princípios de qualidade elencados para este trabalho. A fim de facilitar a visualização e comparação dos resultados obtidos, tais notas foram transformadas em gráficos do tipo radar para cada dimensão, sintetizando em um elemento gráfico o grau de atendimento dos princípios que compõe cada um deles.

5 RESULTADO E DISCUSSÕES

A avaliação do perfil socioeconômico revelou como padrão majoritário dos entrevistados o de mulher (80%), com idade entre 25-40 anos (60%), com nível superior (28%) e renda familiar de até cinco salários mínimos (68%). Com relação ao deslocamento casa/ trabalho, a maioria dos funcionários afirmou usar o carro para chegar à unidade (52%) que, embora seja o meio de transporte mais rápido, não garante o menor tempo de chegada, já que 32% gastam de 20-40 minutos para chegar à unidade. Isso é um indicativo de que grande parte dos funcionários mora longe do trabalho, acarretando assim, considerável deslocamento diário para chegada à UBSF. Tais dados se refletirão na avaliação de satisfação, no qual estarão listadas perguntas referentes à qualidade das estruturas de transporte oferecidas aos usuários, seja no entorno do edifício, como também dentro dele.

Já no tocante às profissões, nota-se uma distribuição bastante variada, resultado do caráter multidisciplinar inerente às EqSF.

A análise da satisfação dos usuários, por sua vez, foi desenvolvida a partir da síntese de todos os princípios e critérios adotados para compor cada uma das

dimensões de qualidade do projeto da UBSF foi expressa em gráficos do tipo radar.

A parametrização da *dimensão funcional* a partir de seus seis princípios e 23 critérios, resultou no esquema a seguir:

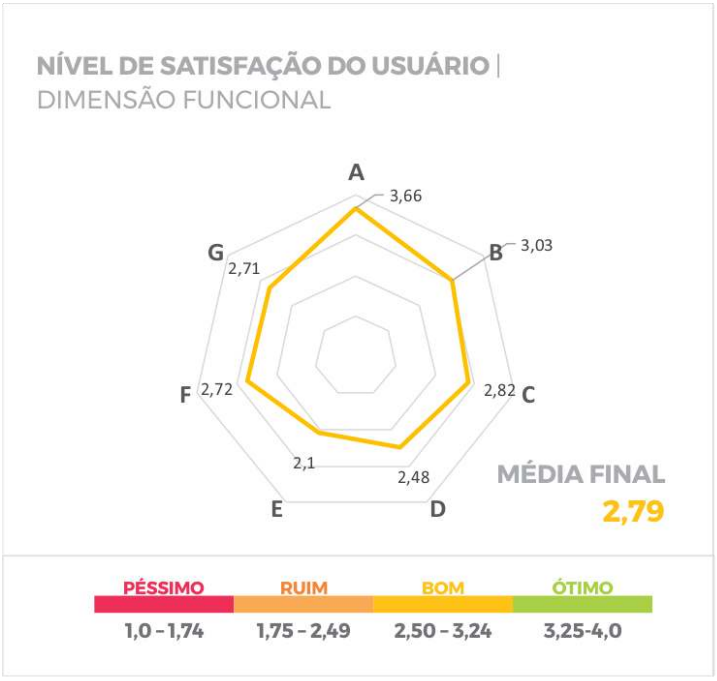


Figura 8 – Nível de satisfação do usuário – dimensão funcional -
Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

Tal resultado permite inferir que o nível de satisfação geral para essa dimensão é bom (média final 2,79), com a maioria dos princípios tendo obtido igual conceito, à exceção dos princípios de *localização favorável* (3,66), avaliado como ótimo em função da escolha racional do terreno para implantação da unidade, e também da segurança contra furtos e roubos, que obteve nota ruim, devido à forte sensação de insegurança dos usuários, comprovado por eles por inúmeros relatos de delitos dessa natureza praticados tanto dentro quanto fora da unidade. Análises mais pormenorizadas da amostragem obtida revelaram resultados individuais ruins para os critérios de: proteção dos acessos contra sol e chuva, sinalização direcional, locais adequados para se concentrar no trabalho sem ser incomodado e também para fazer lanches e refeições, já que todos eles são elementos praticamente ausentes na edificação. Ressalta-se também o desempenho acima da média para os critérios de transporte público e setorização das atividades, avaliados como ótimos pela maioria dos usuários.

A avaliação da dimensão de conforto e saúde, a partir dos quatro princípios e 12 critérios elencados para essa pesquisa resultou, por sua vez, no esquema da Figura 9.

De forma semelhante à anterior, essa dimensão também obteve grau de satisfação bom (média final 2,77), com homogeneidade na nota dos seus princípios constitutivos, sem apresentar qualquer desvio significativo, para mais ou para menos. Tal resultado, contudo, contraria os relatos dos funcionários, bem como indícios de desconforto ambiental observados nas inúmeros

intervenções feitas por eles na edificação, tal como exemplificado pela colocação de papelão nas janelas visando o bloqueio da insolação direta nos ambientes. Uma análise mais detalhada de toda a amostragem revela, no entanto, várias notas individuais ruins ou mesmo péssimas dos critérios concernentes a esses aspectos, principalmente na recepção, sala de ACS e farmácia, mas que diante da média geral de todos os critérios, acabaram por perder força. De qualquer forma, outra hipótese plausível para explicar essa discrepância seria a própria dificuldade dos respondentes em mensurar seu grau de insatisfação na escala proposta, incorrendo na tendência observada em quase todos os questionários, de supervaloração da satisfação dos itens.

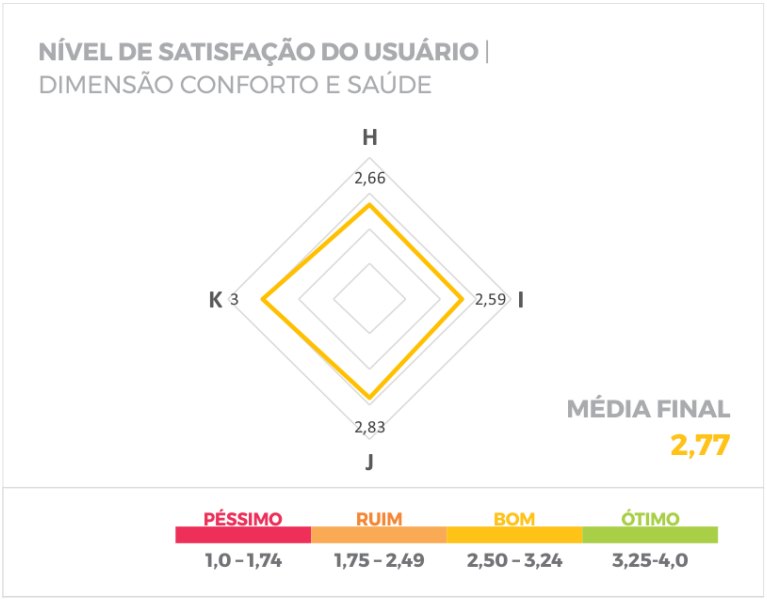


Figura 9 – Nível de satisfação do usuário – dimensão conforto e saúde -
Fonte: Elaborado pelas autoras (2019)

A avaliação individual dos ambientes de maior uso eleitos pelos respondentes também revelou nota média boa ou ótima em praticamente todos os quesitos e quase todos os ambientes, sendo notável apenas avaliações finais ruins nos ambientes do setor administrativo (farmácia, sala de agentes comunitários de saúde, recepção, espera e copa), impulsionadas pelas dimensões inadequadas e desconforto acústico, por serem áreas próximas ao grande fluxo dos pacientes.

Assim, apesar de problemas pontuais com relação ao dimensionamento inadequado de alguns ambientes e de situações de desconforto acústico, térmico e luminoso, a edificação possui boa avaliação final. Lançar mão de estratégias para correção do desconforto ambiental, tais como o uso de elementos de proteção corretamente dimensionados nas fachadas críticas, o uso de materiais isolantes para incremento do conforto térmico e acústico, são algumas das diretrizes que podem ser aplicadas tanto no edifício já em uso, como é o caso do objeto de pesquisa, como na também na fase de projeto, adequando o projeto padrão de UBSF preconizado pelo município, a fim de evitar a repetição dos mesmos problemas em unidades futuras.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do reconhecido mérito de adoção de padrões padronizados para edifícios com programa de necessidades e capacidade de operação semelhante como é o caso das UBSF em Uberlândia, há de se considerar a previsão de elementos de adaptação do projeto à implantação adotada para cada edifício. O projeto modelo apresenta inúmeras qualidades, sendo necessário, contudo, alguns ajustes para que seja compatível com as necessidades dos seus usuários e possa assim cumprir integralmente suas funções em todas as potencialidades que o espaço físico é capaz de promover na prática terapêutica.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Atenção Primária e Promoção da Saúde** / Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Brasília: CONASS, 2007

ESCOREL, S.; GIOVANELLA, L.; MENDONÇA, M. H. M.; SENNA, M. C. M. O Programa de Saúde da Família e a construção de um novo modelo para a atenção básica no Brasil. **Revista Panamericana de Salud Pública**, Washington, DC, v. 21, n. 2, p. 164–176, 2007.

MOIMAZ, S. A. S.; MARQUES, J. A. M.; SALIBA, O.; GARBIN, C. A. S.; ZINA, L. G.; SALIBA, N. A. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. **Physis** [online]. 2010, v. 20, n. 4, p.1419-1440.

PEDRO, J. M. F.; RIBEIRO, G. P. Sistemática de APO – avaliação pós-ocupação do edifício irmandade da Santa Casa de Misericórdia De Lorena/SP. In: ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E ENCONTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO. **Resumos**... São José dos Campos: Univap, 2006.

RHEINGANTZ, P. A.; ALCANTARA, D.; AZEVEDO, G. A.; QUEIROZ, M.; BRASILEIRO, A. **Observando a qualidade do lugar**: procedimentos para a avaliação pós-ocupação. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Pós-Graduação em Arquitetura, 2009.