

RELATÓRIO DA 1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE OS **SERVIÇOS DE SAÚDE DO TST**

2025



RELATÓRIO DA 1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE SAÚDE DO TST

Brasília
2025

Tribunal Superior do Trabalho (TST)

Presidente

Ministro Aloysio Corrêa da Veiga

Vice-Presidente

Ministro Mauricio José Godinho Delgado

Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho

Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho

Ministros

Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho

Ministra Maria Cristina Irigoyen Peduzzi

Ministro Lelio Bentes Corrêa

Ministro Guilherme Augusto Caputo Bastos

Ministra Dora Maria da Costa

Ministra Kátia Magalhães Arruda

Ministro Augusto César Leite de Carvalho

Ministro José Roberto Freire Pimenta

Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes

Ministro Hugo Carlos Scheuermann

Ministro Alexandre de Souza Agra Belmonte

Ministro Cláudio Mascarenhas Brandão

Ministro Douglas Alencar Rodrigues

Ministra Maria Helena Mallmann

Ministro Breno Medeiros

Ministro Alexandre Luiz Ramos

Ministro Luiz José Dezena da Silva

Ministro Evandro Pereira Valadão Lopes

Ministro Amaury Rodrigues Pinto Junior

Ministro Alberto Bastos Balazeiro

Ministra Morgana de Almeida Richa

Ministro Sergio Pinto Martins

Ministra Liana Chaib

Ministro Antônio Fabrício de Matos Gonçalves

Secretária-Geral da Presidência do Tribunal Superior do Trabalho

Silvania Pinheiro Coelho José

Coordenador da Comissão Nacional de Pesquisa Judiciária e Ciência de Dados da Justiça do Trabalho: Ministro Douglas Alencar Rodrigues

Magistrado Supervisor da Secretaria de Pesquisa Judiciária e Ciência de Dados: Juiz do Trabalho Cristiano Siqueira de Abreu

Secretária de Pesquisa Judiciária e Ciência de Dados da Justiça do Trabalho: Elisa Sardão Colares

Secretária de Saúde: Esterlina Santa de Araújo

Coordenadora de Estatística: Taíse de Castro Xavier da Silveira Han

Chefe da Divisão de Ciência de Dados: Camila Ribeiro Rocha Torres

Chefe da Divisão de Pesquisa Judiciária: João Vitor Rodrigues Loureiro

Divisão de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade: Francisco Henrique Mendonça Nina Cabral

Responsáveis pela Elaboração do Relatório

Erlene Maria Coelho Avelino

João Vitor Rodrigues Loureiro

Marcelino Champagnat Boaventura

Priscila Aurora Landim

Projeto Gráfico

Júlio César Moreira Marino

Luiza Cruz Ishigame

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. NOTAS METODOLÓGICAS	11
3. RESULTADOS.....	12
3.1 Perfil dos respondentes.....	12
3.2 Conhecimento dos serviços de saúde prestados pela SESAUD	15
3.3 Frequência de utilização dos serviços de saúde do TST.....	23
3.4 Avaliação geral dos serviços e atividades oferecidos pela SESAUD.....	38
3.5 Processo de atendimento da SESAUD	46
3.6 Instalações físicas da SESAUD	49
3.7 Acessibilidade dos serviços de saúde	51
3.8 Avaliação da equipe de odontologia	53
3.9 Avaliação da equipe de médicos.....	59
3.10 Avaliação da equipe de enfermagem	67
3.11 Avaliação da recepção da SESAUD.....	68
3.12 Avaliação dos canais de comunicação.....	72
3.13 Dificuldades para receber atendimento na SESAUD.....	73
3.14 Serviços ou atividades requeridos pelos respondentes da pesquisa	77
3.15 Sugestões dos respondentes.....	79
4. CONCLUSÕES	82
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
APÊNDICE – Questionário aplicado na pesquisa.....	85

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Faixa etária dos respondentes (%).....	13
Gráfico 2 - Gênero dos respondentes (%).....	13
Gráfico 3 - Cor/raça dos respondentes (%).....	14
Gráfico 4 - Percentual dos respondentes com deficiência	14
Gráfico 5 - Conhecimento dos serviços prestados pela SESAUD (%)	18
Gráfico 6 - Conhecimento sobre o serviço de avaliação profissiográfica por faixa etária (%)	19
Gráfico 7 - Conhecimento sobre o serviço de Agendamento de consulta para servidores aposentados do TST por faixa etária (%)	20
Gráfico 8 - Conhecimento sobre o serviço de Acolhimento/escuta especializada em psicologia (%)	20
Gráfico 9 - Conhecimento sobre o serviço de avaliação de teletrabalho por grupo de pessoas com e sem deficiência (%)	21
Gráfico 10 - Conhecimento sobre o serviço de avaliação física por grupo de pessoas com e sem deficiência (%).....	22
Gráfico 11 - Conhecimento sobre os serviços de psicologia e assistência social por grupo de pessoas com e sem deficiência (%).....	22
Gráfico 12 - Frequência de utilização dos serviços de saúde do TST (%)	25
Gráfico 13 - Frequência de utilização dos serviços de Pronto atendimento, urgência e emergência por faixa etária (%).....	26
Gráfico 14 - Frequência de utilização do serviço de atendimento odontológico por faixa etária (%).....	27
Gráfico 15 - Frequência de participação nas ações de vacinação por faixa etária (%) .	28
Gráfico 16 - Frequência de utilização de atendimentos de psicologia e assistência social por faixa etária (%).....	29
Gráfico 17 - Frequência de realização de exames periódicos por faixa etária (%).....	30
Gráfico 18 - Frequência de utilização do serviço de prescrição de medicamentos por faixa etária (%).....	31
Gráfico 19 - Frequência de participação nas atividades do TST em movimento por faixa etária (%).....	32
Gráfico 20 - Frequência de participação em campanhas de promoção à saúde por faixa etária (%).....	33
Gráfico 21 - Frequência de participação em palestras e rodas de conversa por faixa etária (%)	34
Gráfico 22 - Frequência de realização de exames periódicos por gênero (%).....	35
Gráfico 23 - Frequência de participação nas ações de vacinação por gênero (%)	35
Gráfico 24 - Frequência de participação nas Campanhas de Promoção à Saúde por gênero (%).....	36
Gráfico 25 - Frequência de participação em palestras e rodas de conversa por gênero (%).....	36
Gráfico 26 - Última vez que tentou entrar em contato com a área médica ou odontológica do TST (%).....	37
Gráfico 27 - Avaliação geral dos serviços e atividades oferecidos pela SESAUD (%) ...	39

Gráfico 28 - Frequência absoluta de uso dos serviços de Pronto Atendimento, Urgências e Emergências x Avaliação geral dos serviços e atividades da SESAUD	40
Gráfico 29 - Frequência absoluta de utilização do atendimento odontológico x Avaliação geral dos serviços e atividades da SESAUD	41
Gráfico 30 - Avaliação geral dos serviços e atividades da SESAUD por faixa etária (%)	42
Gráfico 31 - Avaliação geral dos serviços e atividades da SESAUD por gênero (%).....	43
Gráfico 32 - Avaliação geral dos respondentes com deficiência sobre os serviços e atividades da SESAUD (%)	44
Gráfico 33 - Avaliação geral sobre os serviços e atividades da SESAUD x última vez que tentou entrar em contato com a área médica ou odontológica do TST (%)	45
Gráfico 34 - Avaliação geral do processo de atendimento da SESAUD	47
Gráfico 35 - Avaliação geral das instalações físicas da SESAUD (%).....	50
Gráfico 36 - "Você considera necessário aprimorar a acessibilidade dos serviços prestados pelo setor de saúde, considerando sua deficiência?" (%).....	51
Gráfico 37 - "Você já fez uso dos serviços odontológicos da SESAUD?" (%)	54
Gráfico 38 - Grau de satisfação com o atendimento da equipe odontológica (%).....	55
Gráfico 39 - Avaliação do tempo para a realização do atendimento no consultório em relação às expectativas por gênero (%).....	57
Gráfico 40 - Avaliação do tempo para a realização do atendimento no consultório da equipe de odontologia em relação às expectativas por faixa etária (%)	57
Gráfico 41- Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de odontologia em relação às expectativas por cor/raça (%).....	58
Gráfico 42 - Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de odontologia em relação às expectativas para grupos com e sem deficiência (%)	59
Gráfico 43 - "Você já fez uso dos serviços médicos da SESAUD?" (%).....	59
Gráfico 44 - Grau de satisfação com o atendimento da equipe de médicos (%).....	60
Gráfico 45 - Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de médicos por faixa etária (%)	62
Gráfico 46 - Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de médicos por gênero (%)	63
Gráfico 47 - Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de médicos por cor/raça (%)	63
Gráfico 48 - Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de médicos por pessoas com e sem deficiência (%)	64
Gráfico 49 - Avaliação do interesse em responder perguntas ou solucionar demandas por faixa etária (%).....	65
Gráfico 50 - Avaliação do interesse em responder perguntas ou solucionar demandas por gênero (%)	66
Gráfico 51 - Avaliação do interesse em responder perguntas ou solucionar demandas por cor/raça (%)	66
Gráfico 52 - Avaliação do interesse em responder perguntas ou solucionar demandas por pessoa com e sem deficiência (%).....	67
Gráfico 53 - Grau de satisfação com o atendimento da equipe de enfermagem (%) ...	68
Gráfico 54 - Grau de satisfação com o atendimento da recepção da SESAUD (%).....	69

Gráfico 55 - Avaliação do item segurança em fornecer informações claras sobre os serviços por gênero (%).....	70
Gráfico 56 - Avaliação do item atendimento realizado por telefone por gênero (%) ...	71
Gráfico 57 - Avaliação do item encaminhamento adequado para a demanda apresentada por gênero (%)	71
Gráfico 58 - Avaliação dos canais de comunicação da SESAUD (%)	72
Gráfico 59 - "Você já teve dificuldades para receber algum tipo de atendimento da SESAUD?" (%).....	73

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição etária dos respondentes.....	12
Tabela 2 - Conhecimento dos serviços prestados pela SESAUD.....	17
Tabela 3 - Frequência de utilização dos serviços de saúde do TST	24
Tabela 4 - Dificuldades para receber algum tipo de atendimento da SESAUD.....	74
Tabela 5 - Frequência das especialidades/atividades da área da saúde requeridas pelos respondentes.....	77

Lista de Figuras

Figura 1 - Nuvem de palavras das respostas para o item 7 do questionário	53
Figura 2 - Nuvem com as palavras mais frequentes nas respostas sobre as dificuldades encontradas para receber algum tipo de atendimento da SESAUD.....	75
Figura 3 - Nuvem com as palavras mais frequentes nas sugestões apresentadas para a SESAUD.....	79

1. INTRODUÇÃO

A Secretaria de Pesquisa Judiciária e Ciência de Dados, em atendimento à demanda da Secretaria de Gestão Estratégica do Tribunal Superior do Trabalho (TST), desenvolveu a 1ª Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços de Saúde do TST. O objetivo principal foi avaliar a percepção e o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela Secretaria de Saúde do TST (SESAUD), abrangendo aspectos como conhecimento, frequência de uso, qualidade do atendimento e instalações físicas.

O questionário esteve disponível entre os dias 28 de outubro e 14 de novembro de 2024, tendo sido encaminhado a servidores, funcionários terceirizados e estagiários do TST e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT). A participação se deu mediante adesão voluntária.

Ao todo, 393 pessoas responderam à pesquisa, fornecendo dados relevantes para embasar ações de melhoria nos serviços oferecidos. Este relatório apresenta uma análise detalhada dos resultados, segmentando as percepções de acordo com o perfil dos respondentes e os diferentes serviços avaliados.

2. NOTAS METODOLÓGICAS

O questionário (survey) disponibilizado nesta pesquisa foi elaborado pela Divisão de Pesquisa Judiciária do TST (DPJ) e validado pela SESAUD, sendo composto por questões fechadas e abertas. Desse modo, foram coletados dados quantitativos e qualitativos a fim de capturar de forma mais ampla e profunda as percepções dos participantes.

O modelo de avaliação aplicado nesta pesquisa compara as expectativas dos respondentes com as suas experiências ao utilizar os serviços de saúde do TST. Nesse sentido, o usuário demonstra satisfação quando recebe aquilo que esperava do serviço ou mais do que esperava (Marques, 2012; Esperidião, Trad, 2006).

A análise dos dados quantitativos ocorreu por meio da estatística descritiva e do cruzamento de variáveis. Por sua vez, o estudo dos dados qualitativos foi feito por meio da análise de conteúdo, em que se fez a sistematização das respostas abertas em categorias.

Por fim, esta pesquisa foi feita por amostragem voluntária, uma vez que os respondentes preencheram por iniciativa própria o questionário divulgado nos meios de comunicação do TST. Uma das limitações desse tipo de amostragem é o “viés de autosseleção” (Nikolopoulou, 2023), uma vez que os indivíduos com maior interesse nos serviços de saúde do TST e com opiniões mais fortes sobre estes tenderiam a participar mais da pesquisa que usuários desinteressados ou menos engajados. Sendo assim, não é possível generalizar os resultados, dado que a amostra não pode ser vista como representativa da população da qual foi retirada.

3. RESULTADOS

3.1 Perfil dos respondentes

As questões de 1 a 5 do questionário abordaram o perfil dos respondentes (faixa etária, gênero, identidade étnica/racial, deficiência e cargo/função¹).

O maior percentual de respondentes encontra-se na faixa etária de 36 a 45 anos (44,5%), sendo que aproximadamente 69% têm entre 36 e 55 anos de idade. Cumpre frisar que apenas dois respondentes têm idade abaixo de 26 anos, o que representa 0,5% da amostra. Essas informações podem ser observadas na tabela e gráfico seguintes:²

Tabela 1 - Distribuição etária dos respondentes

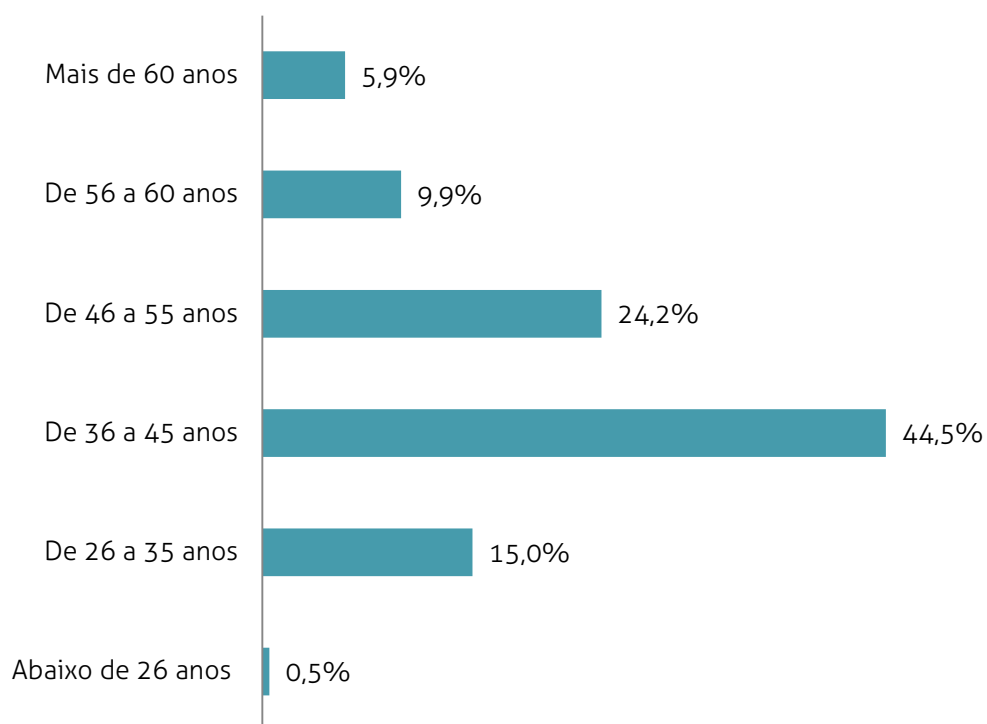
Faixa Etária	Número de respondentes	Percentual (%)
Abaixo de 26 anos	2	0,5%
De 26 a 35 anos	59	15,0%
De 36 a 45 anos	175	44,5%
De 46 a 55 anos	95	24,2%
De 56 a 60 anos	39	9,9%
Mais de 60 anos	23	5,9%
Total	393	100,0%

Fonte: Elaborada pela DPJ/TST com dados da pesquisa

¹ Quanto ao levantamento do cargo ou função dos respondentes no TST ou no CSJT, cabe informar que a previsão inicial da Secretaria de Saúde do Tribunal era que a pesquisa fosse feita apenas com servidores. Contudo, quando o questionário foi divulgado nas listas de e-mails, foi enviado também à lista de terceirizados e estagiários. Ao saber desta informação, a Divisão de Pesquisa Judiciária entrou em contato com a SESAUD para informar que seria importante incluir uma questão para se ter um panorama dos cargos ou funções ocupadas pelos respondentes e verificar se isso impactaria, de alguma forma, na percepção que se tem sobre os serviços de saúde. A SESAUD concordou e a inserção foi feita. Entretanto, àquela altura, 81 questionários já haviam sido respondidos. Do total de 312 pessoas que responderam a pergunta "Qual cargo ou função você ocupa no TST e/ou no CSJT?", 305, o equivalente a 97,8%, informaram ser servidora ou servidor do TST ou CSJT, 4 terceirizado(a) ou contratado(a) (1,3%) e 3 preferiram não informar o cargo (1%). Diante do fato de quase a totalidade das respostas corresponder à categoria de servidores, das limitações em obter achados fazendo recortes com as respostas de uma amostra muito pequena de outro cargo e dos custos para a pesquisa em desconsiderar os questionários respondidos antes da inclusão da nova pergunta, a DPJ tomou a decisão metodológica de manter os 81 questionários (o que correspondia a aproximadamente 21% do total de respostas obtidas) e fazer uma análise geral dos resultados, sem segmentar as respostas por cargo ou função. Dessa forma, as análises foram feitas com base nos 393 questionários respondidos. Cumpre frisar que essa opção metodológica não traz nenhum prejuízo para o objetivo principal da pesquisa, qual seja, avaliar a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pela SESAUD.

² Todos os dados apresentados nas tabelas, gráficos e ilustrações deste relatório são provenientes do instrumento de pesquisa aplicado.

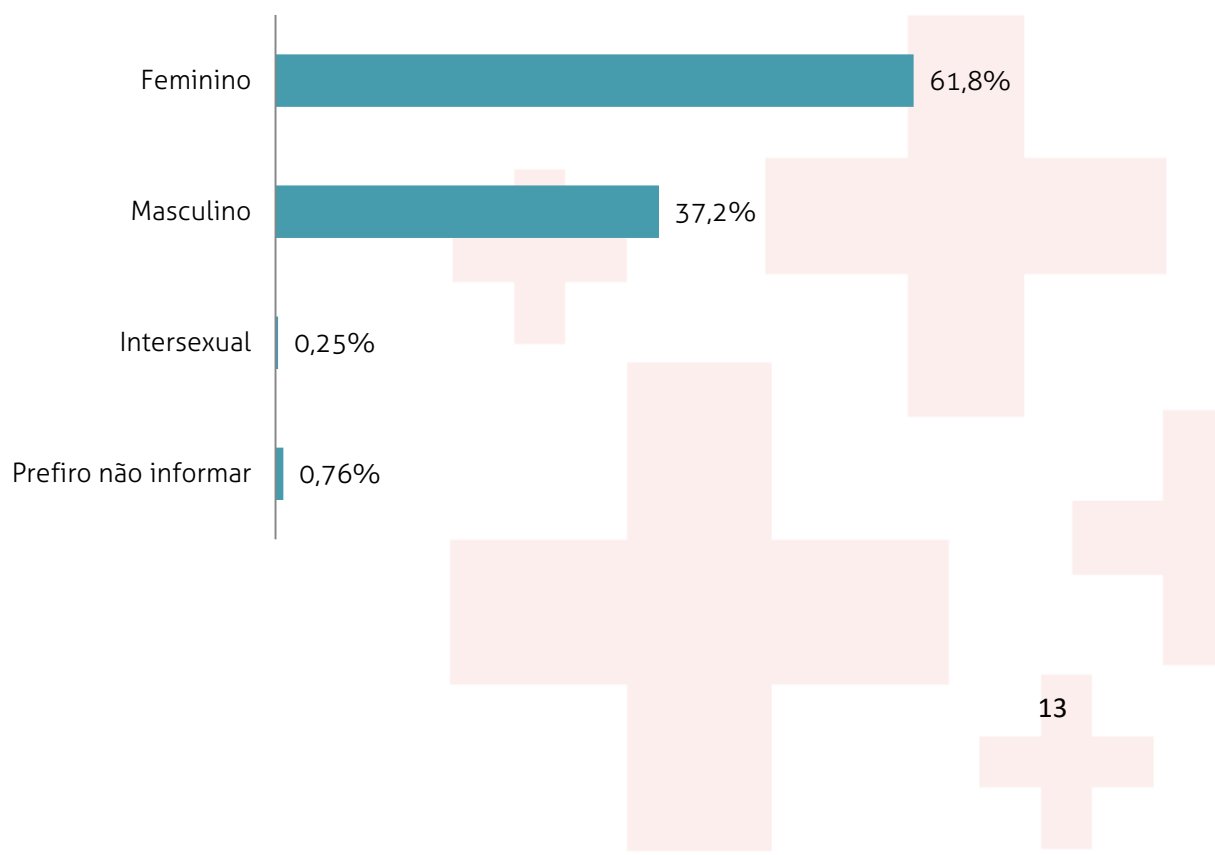
Gráfico 1 - Faixa etária dos respondentes (%)



Fonte: Elaborada pela DPJ/TST com dados da pesquisa

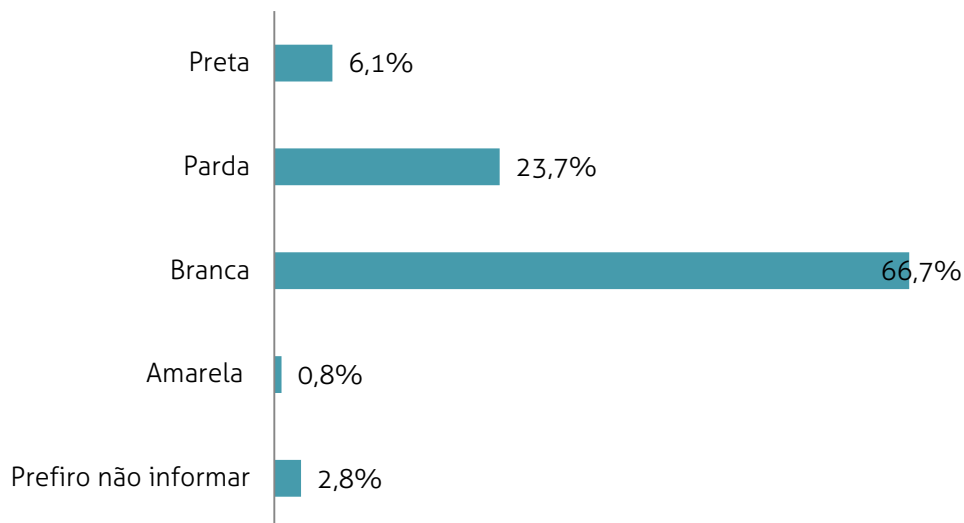
Quanto ao gênero, 243 declararam ser do sexo feminino, 146 do sexo masculino, 1 pessoa declarou ser intersexual e 3 preferiram não informar. Portanto, a maioria dos respondentes (61,8%) é do sexo feminino.

Gráfico 2 - Gênero dos respondentes (%)



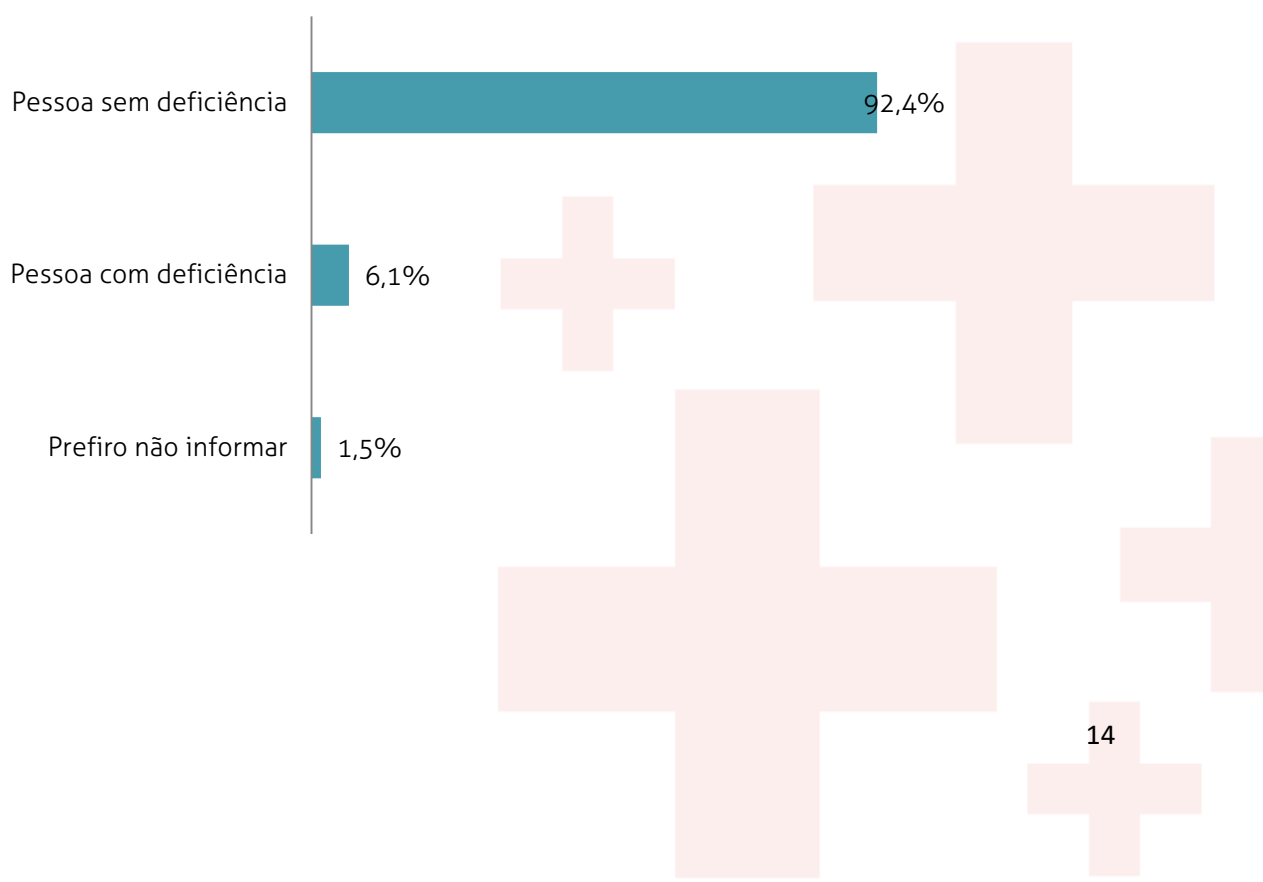
Acerca da cor/raça, a maioria autodeclarou-se branco(a), 262, o que equivale a 66,7% da amostra. Autodeclararam-se pretos, 24, pardos, 93, amarelos, 3 e 11 preferiram não informar. Nenhum respondente se autodeclarou indígena. Os resultados percentuais da identidade étnico-racial dos respondentes encontram-se no gráfico abaixo:

Gráfico 3 - Cor/raça dos respondentes (%)



Com relação à deficiência, 363 pessoas que responderam à pesquisa (92,4% do total) informaram não possuir nenhuma deficiência, 24 (6,1% do total) declaram ter alguma deficiência e 6 (1,5%) preferiram não informar.

Gráfico 4 - Percentual dos respondentes com deficiência



3.2 Conhecimento dos serviços de saúde prestados pela SESAUD

Um dos objetivos desta pesquisa foi compreender o grau de visibilidade que as atividades desempenhadas pela Secretaria de Saúde do TST (SESAUD) possuem no Tribunal, avaliando o quanto as pessoas conhecem ou não seus serviços.

Para isso, a SESAUD disponibilizou à Divisão de Pesquisa Judiciária do TST (DPJ) uma lista com o detalhamento de suas atividades. Devido ao rol de serviços ofertados ser muito extenso, a DPJ fez uma seleção de 20 atividades desta lista cujo grau de conhecimento do público interno do Tribunal sobre ela seria avaliado. O critério de seleção utilizado foi elencar os principais serviços prestados pela Secretaria e inserir outros sobre os quais se imaginava serem menos conhecidos ou divulgados. Esta seleção foi validada pela equipe da SESAUD e contemplou os seguintes serviços:

- *Pronto Atendimento*
- *Atendimentos Odontológicos*
- *Atendimento de Psicologia e Assistência Social*
- *Exames médicos periódicos*
- *Atividades do TST em Movimento*
- *Ações de Vacinação*
- *Campanhas de Promoção à Saúde*
- *Palestras e Rodas de Conversa*
- *Agendamentos de consulta para servidores aposentados do TST*
- *Avaliação de Teletrabalho*
- *Avaliações Profissiográficas*
- *Acolhimento/escuta especializada em Psicologia*
- *Exame odontológico periódico*
- *Conceder e/ou homologar licenças por motivo e tratamento médico ou odontológico em pessoa da família*
- *Alongamento*
- *Yoga*
- *Jiu Jitsu*
- *Meditação Mindfulness*
- *Avaliação Física*
- *Avaliação e orientação fisioterápica*

A questão apresentada no instrumento de pesquisa foi: "Indique seu conhecimento em relação aos serviços prestados pela SESAUD". O respondente tinha como opções de resposta para cada item: "Sei que o serviço existe" e "Não conheço a existência do serviço".

Com base nas respostas, verifica-se que, entre os serviços elencados no questionário, aquele que possui o maior nível de conhecimento é o atendimento odontológico. 100% dos que responderam a pesquisa informaram saber que o serviço existe. Na sequência estão as atividades do TST em movimento (99,2%), as ações de vacinação (98,2%), o pronto atendimento (95,9%) e as campanhas de promoção à saúde (91,3%). Todos com taxa de conhecimento superior a 90%.

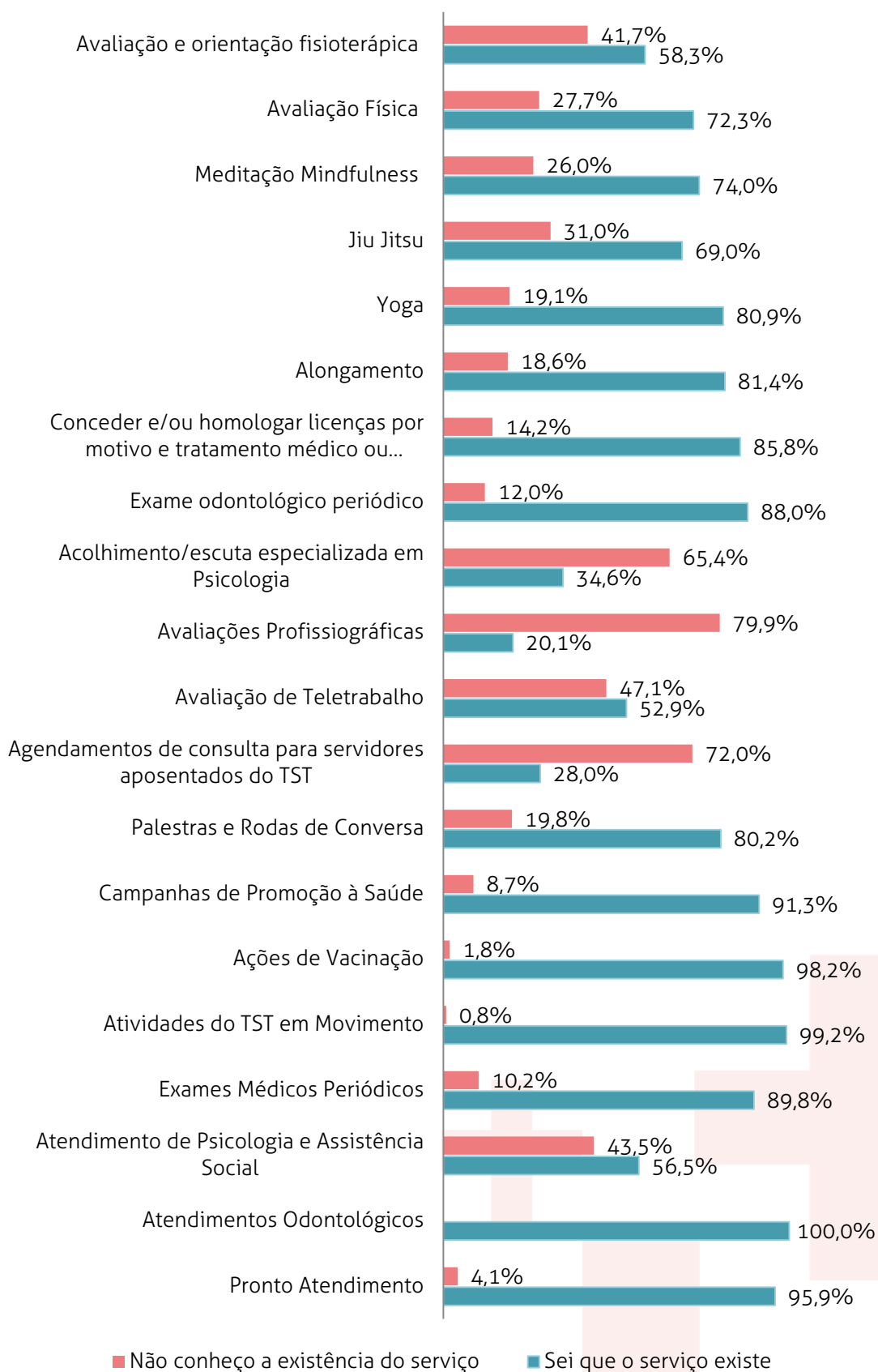
Cumprir frisar que, embora todos os respondentes saibam que a SESAUD presta atendimento odontológico, 12% desconhece o serviço de "exame odontológico periódico" da Secretaria.

Já os serviços menos conhecidos da lista apresentada foram: avaliações profissiográficas (20,1%), agendamentos de consulta para servidores aposentados do TST (28%) e acolhimento/escuta especializada em psicologia (34,6%). Esses serviços apresentaram taxa de conhecimento menor que 50% entre os respondentes. Os resultados para cada atividade podem ser observados na tabela e no gráfico abaixo:

Tabela 2 - Conhecimento dos serviços prestados pela SESAUD

Serviço	Sei que o serviço existe		Não conheço a existência do serviço	
	Número de respondentes	Percentual (%)	Número de respondentes	Percentual (%)
Pronto Atendimento	377	95,9%	16	4,1%
Atendimentos Odontológicos	393	100%	0	0%
Atendimento de Psicologia e Assistência Social	222	56,5%	171	43,5%
Exames Médicos Periódicos	353	89,8%	40	10,2%
Atividades do TST em Movimento	390	99,2%	3	0,8%
Ações de Vacinação	386	98,2%	7	1,8%
Campanhas de Promoção à Saúde	359	91,3%	34	8,7%
Palestras e Rodas de Conversa	315	80,2%	78	19,8%
Agendamentos de consulta para servidores aposentados do TST	110	28%	283	72%
Avaliação de Teletrabalho	208	52,9%	185	47,1%
Avaliações Profissiográficas	79	20,1%	314	79,9%
Acolhimento/escuta especializada em Psicologia	136	34,6%	257	65,4%
Exame odontológico periódico	346	88%	47	12%
Conceder e/ou homologar licenças por motivo e tratamento médico ou odontológico em pessoa da família	337	85,8%	56	14,2%
Alongamento	320	81,4%	73	18,6%
Yoga	318	80,9%	75	19,1%
Jiu Jitsu	271	69%	122	31%
Meditação Mindfulness	291	74%	102	26%
Avaliação Física	284	72,3%	109	27,7%
Avaliação e orientação fisioterápica	229	58,3%	164	41,7%

Gráfico 5 - Conhecimento dos serviços prestados pela SESAUD (%)



Indo mais a fundo nas informações sobre os serviços menos conhecidos da SESAUD, tem-se que o maior índice de desconhecimento do serviço de avaliações profissiográficas está na faixa etária de 26 a 35 anos. 89,8% dos respondentes que estão nesse grupo dizem desconhecer o serviço.

No que concerne ao agendamento de consultas para servidores aposentados do TST, com exceção dos respondentes abaixo de 26 anos, os quais os dois respondentes dessa faixa etária informaram saber que o serviço existe, os índices de desconhecimento superam todos os de conhecimento, sendo menor na faixa etária de mais de 60 anos (43,5%).

Já a maior taxa de desconhecimento do serviço de acolhimento/escuta especializada em psicologia está entre os usuários da faixa etária de 26 a 35 anos. Aproximadamente 80% dos que estão nesse grupo assinalaram desconhecer esse serviço da Secretaria. Da mesma forma, esses são os que proporcionalmente mais desconhecem a existência dos serviços de “atendimentos de psicologia e assistência social” (59%).

Gráfico 6 - Conhecimento sobre o serviço de avaliação profissiográfica por faixa etária (%)

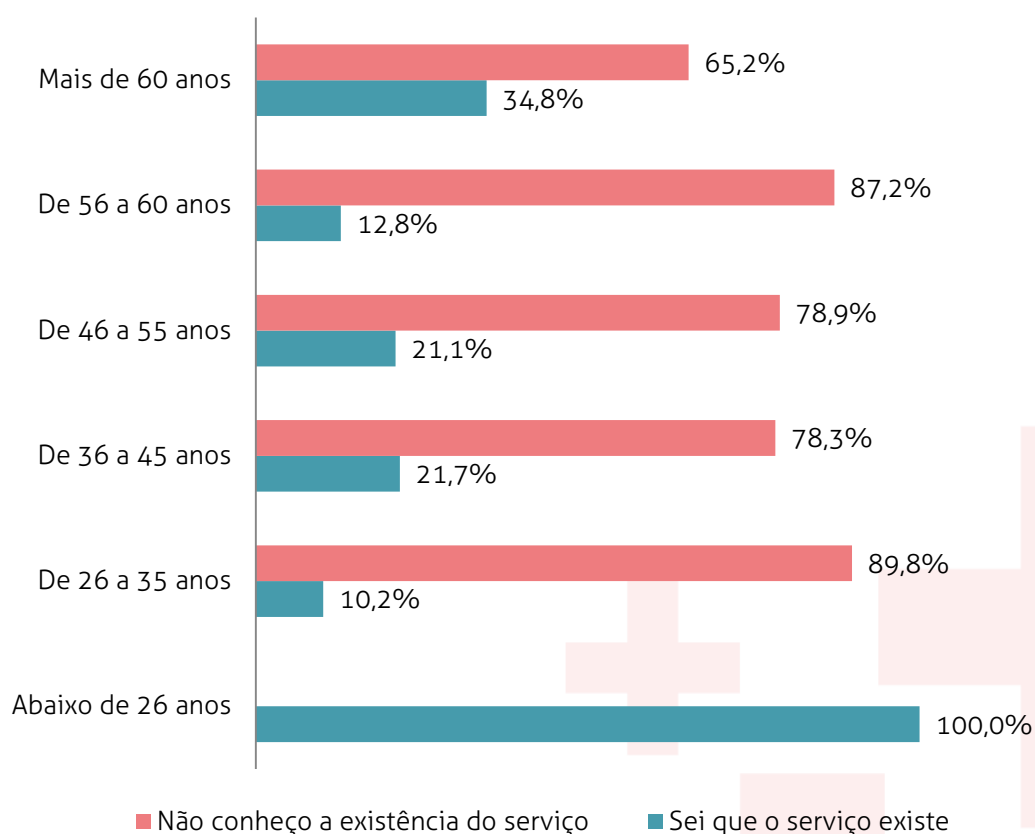


Gráfico 7 - Conhecimento sobre o serviço de Agendamento de consulta para servidores aposentados do TST por faixa etária (%)

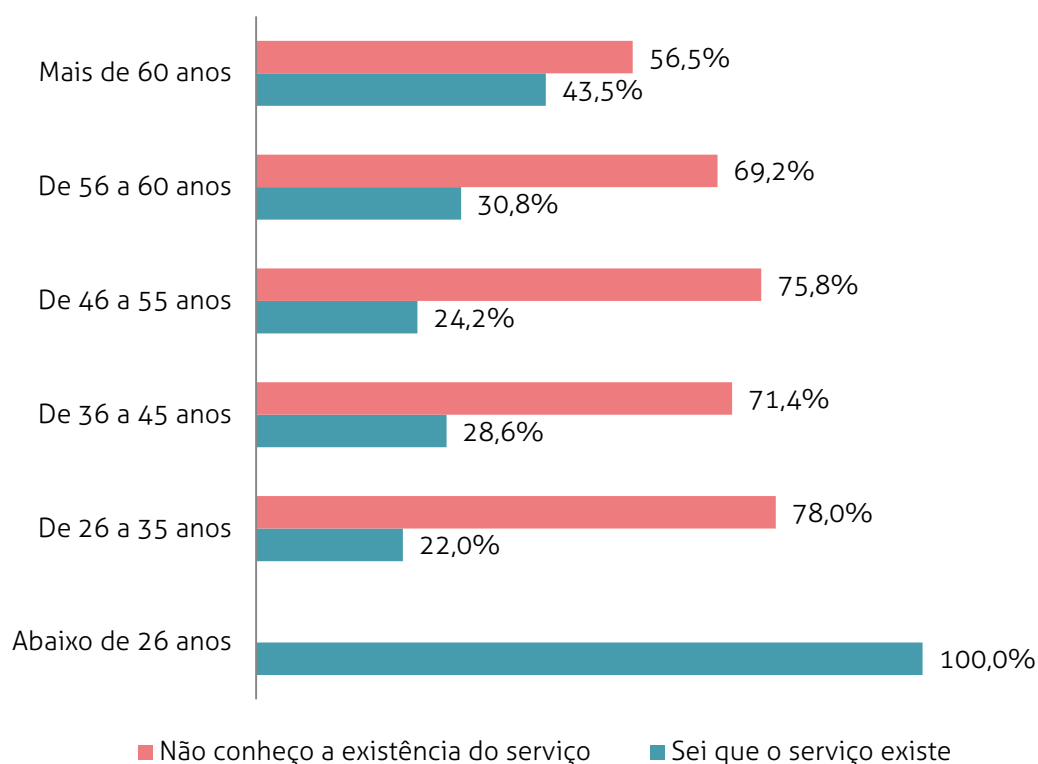
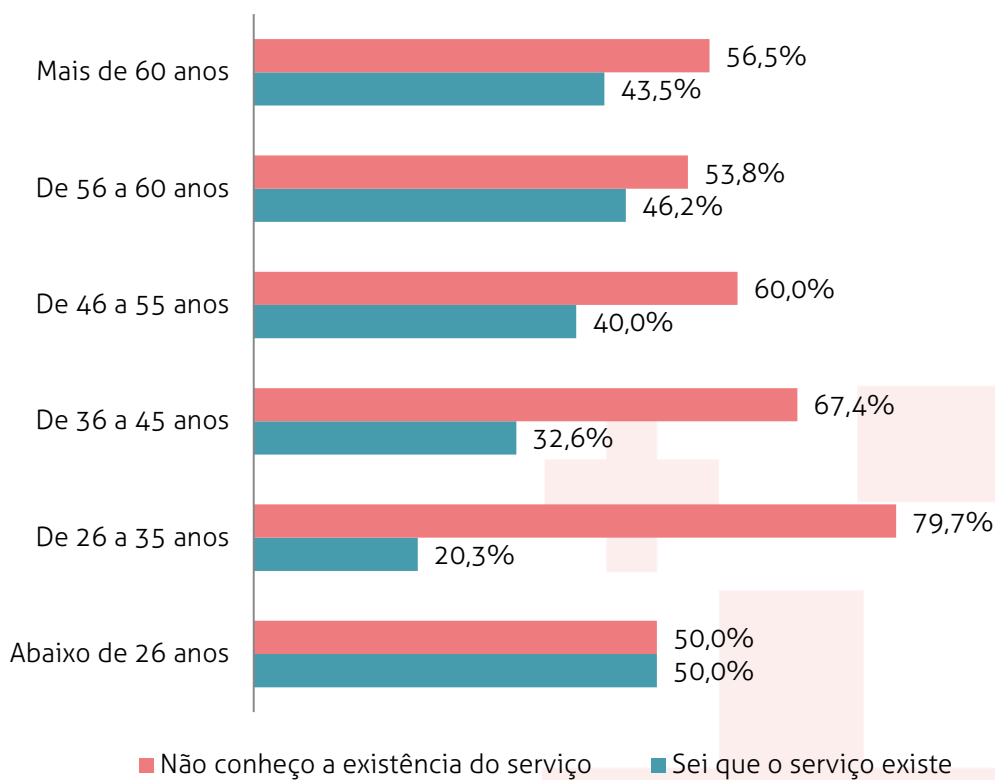


Gráfico 8 - Conhecimento sobre o serviço de Acolhimento/escuta especializada em psicologia (%)



Destaca-se que mais da metade dos respondentes que informaram serem pessoas com deficiência não sabem que a SESAUD faz avaliação de teletrabalho (54,2%), uma taxa maior em relação ao grupo de pessoas sem deficiência (46,6%). Chama atenção também o fato de 41,7% dos respondentes que informaram possuir algum tipo de deficiência não saber da existência do serviço de “avaliação física” da SESAUD, enquanto que, dentro do grupo de pessoas sem deficiência ou que preferiram não informar essa taxa é de 26,7% e 33,3% respectivamente.

Além disso, mais da metade dos respondentes que possuem algum tipo de deficiência (54,2%) desconhecem que a SESAUD dispõe de atendimentos de psicologia e assistência social.

Gráfico 9 - Conhecimento sobre o serviço de avaliação de teletrabalho por grupo de pessoas com e sem deficiência (%)

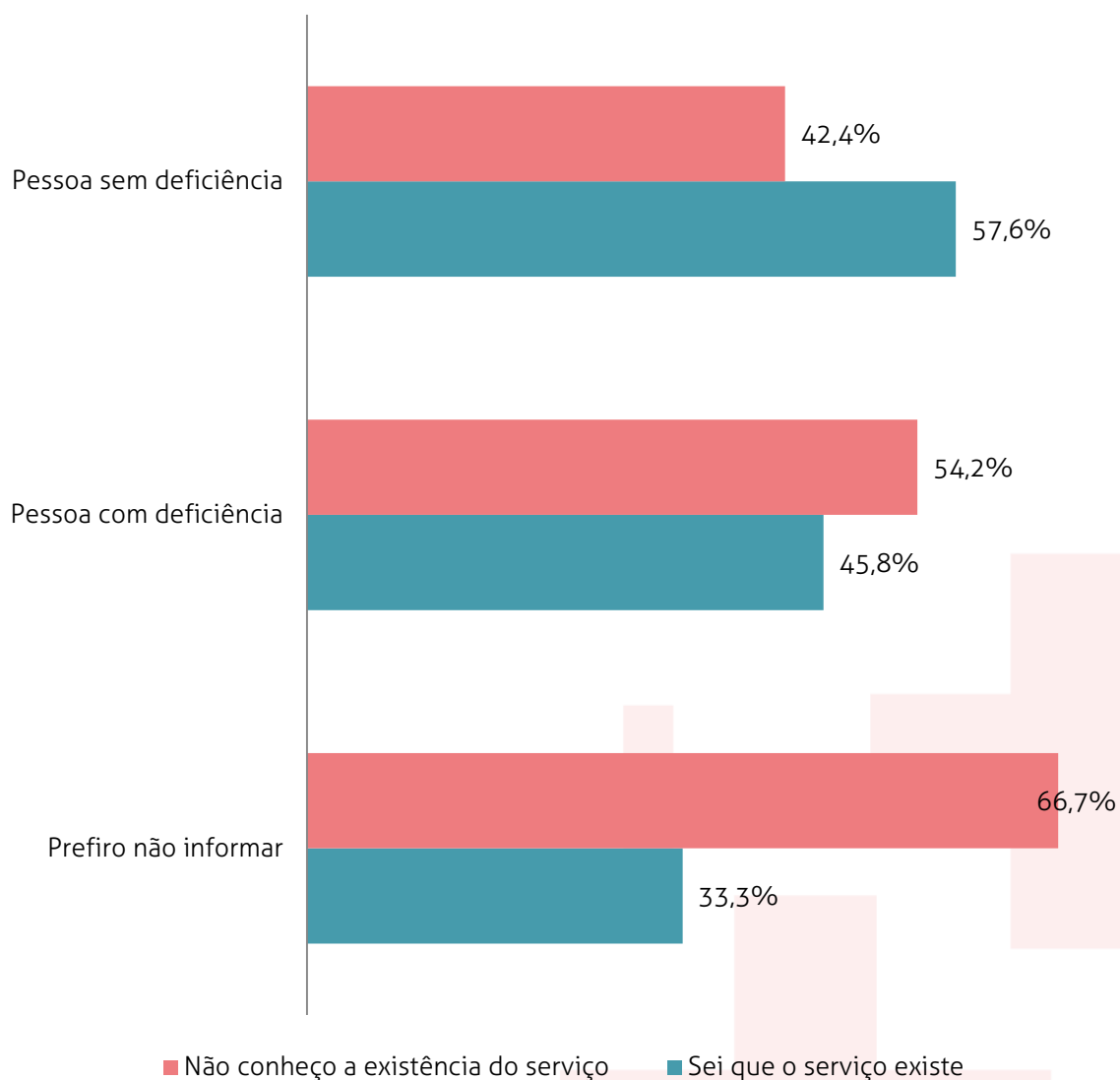


Gráfico 10 - Conhecimento sobre o serviço de avaliação física por grupo de pessoas com e sem deficiência (%)

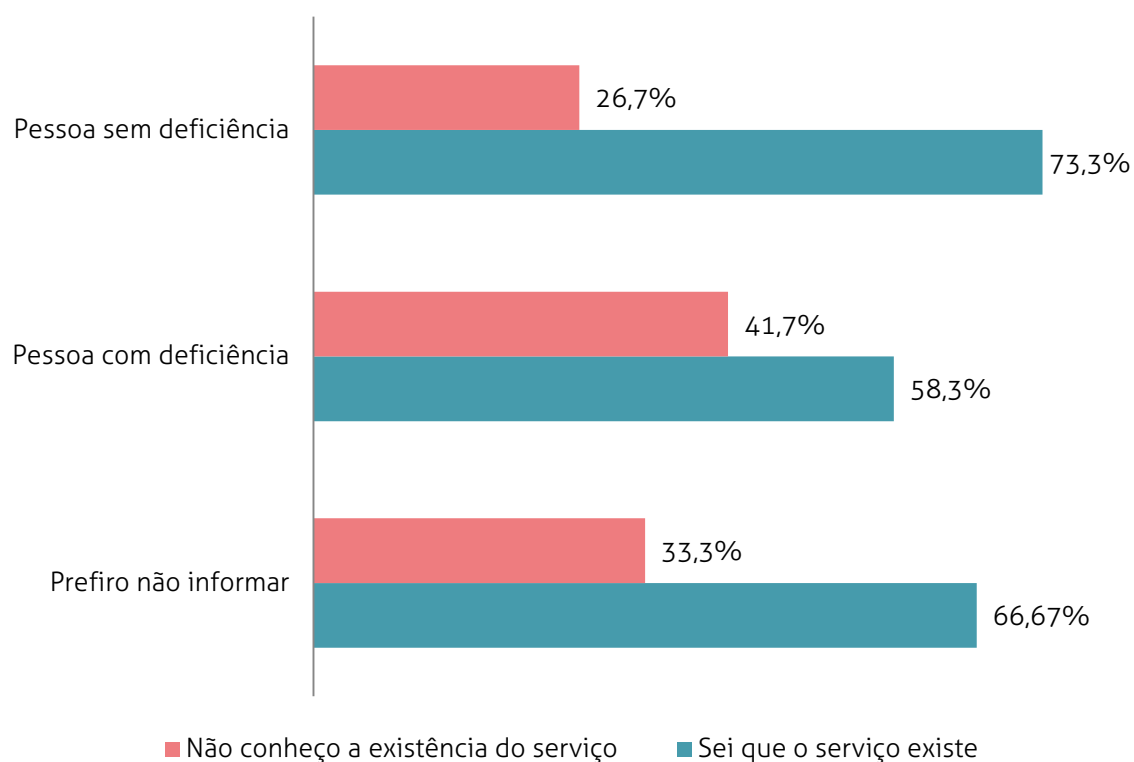
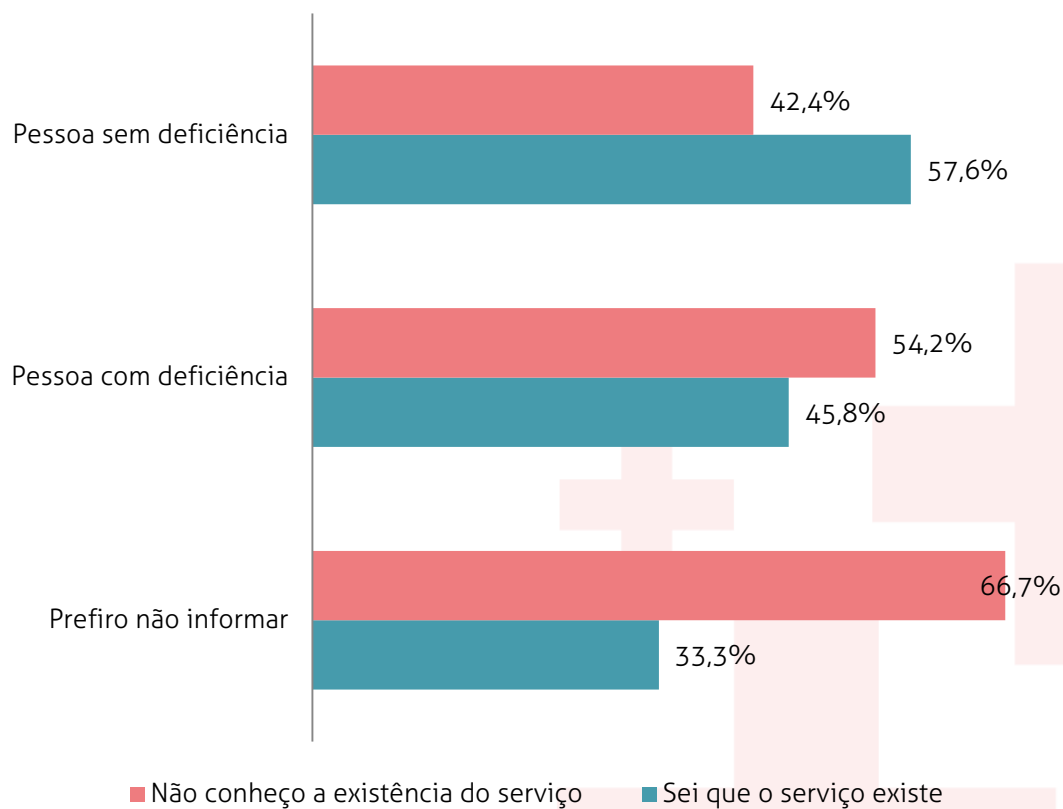


Gráfico 11 - Conhecimento sobre os serviços de psicologia e assistência social por grupo de pessoas com e sem deficiência (%)



3.3 Frequência de utilização dos serviços de saúde do TST

Em uma pesquisa de satisfação, a frequência de uso de um determinado serviço é um indicador importante para avaliar se este está sendo utilizado da forma esperada e qual o nível de sua demanda. Essa metodologia alinha-se à chamada teoria da realização da expectativa (fulfillment expectation) ou à teoria da confirmação da expectativa (disconfirmation expectancy theory), bastante utilizadas nos estudos empíricos em avaliação de serviços de saúde, embora também criticadas pela literatura. Segundo esse modelo, o usuário demonstra satisfação quando recebe aquilo que esperava do serviço ou mais do que esperava (Esperidião, Trad, 2006). E, nesse sentido, uma experiência recente tende, pelo menos no que diz respeito ao registro na memória, ser mais facilmente acessada, lembrada e avaliada pelo usuário, do que experiências passadas há mais tempo e que tenham sido pouco significativas.

A pergunta 9 do questionário referente a esta pesquisa tinha isso como objetivo, tendo sido solicitado aos respondentes: “Indique o grau de frequência com que utiliza os serviços de saúde do TST elencados abaixo”. Os itens inseridos nessa questão correspondem a serviços centrais oferecidos pela SESAUD a servidores (as), magistrados(as), terceirizados(as) e estagiários(as) e que dependem da busca do usuário para que sejam usufruídos. Compreendem os seguintes:

- Pronto Atendimento, Atendimentos de Urgência e Emergência Médica;
- Atendimento Odontológico
- Atendimentos de Psicologia e Assistência Social
- Exames Médicos Periódicos
- Prescrição de medicamentos
- Atividades do TST em Movimento
- Palestras e Rodas de Conversa
- Campanhas de Promoção à Saúde
- Ações de Vacinação

Com relação às respostas obtidas, foi possível observar que, no geral, as ações de vacinação correspondem ao tipo de serviço da SESAUD com maior frequência de uso pelos respondentes. Aproximadamente 63% dos que responderam à pesquisa informaram utilizar esse tipo de serviço de forma “frequente” ou “muito frequente”. Apenas 8% assinalaram nunca ter utilizado o serviço.

Por outro lado, o serviço com menores taxas de frequência de uso é o Atendimento de Psicologia e Assistência Social (78% dos respondentes nunca utilizaram). Seguindo a mesma tendência, a frequência de participação em palestras e rodas de conversas promovidas pela Secretaria mostrou-se muito baixa, uma vez que 54% dos respondentes registraram nunca terem participado. A prescrição de medicamentos e as campanhas de promoção à saúde também apresentaram uma baixa frequência de uso/participação, sendo ambas raramente utilizadas.

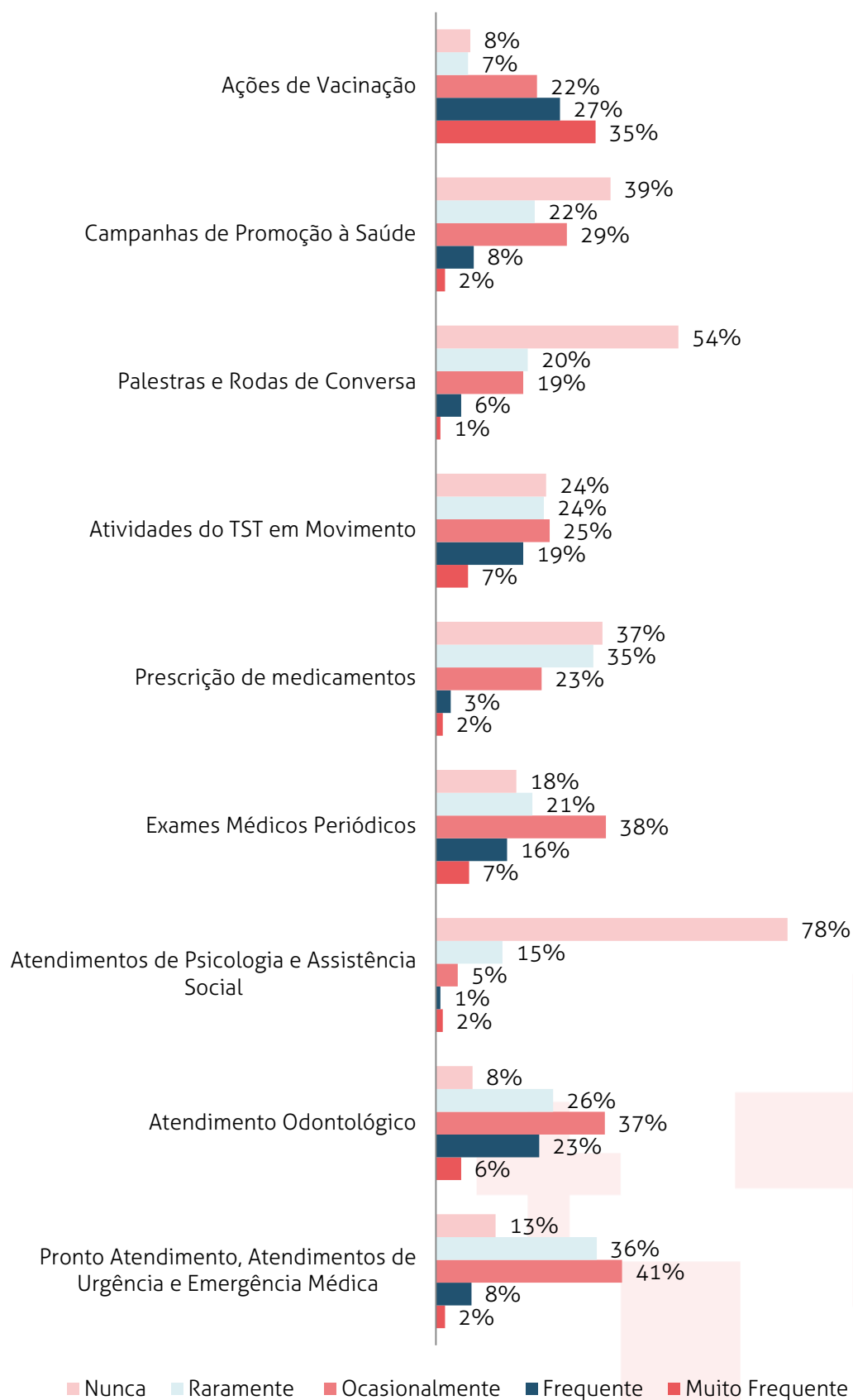
Acerca dos serviços de pronto atendimento, atendimento de urgência e emergência médica; de atendimento odontológico; de exames médicos periódicos; e das atividades do TST em Movimento, estes vêm sendo utilizados, em média, de forma ocasional pelos respondentes.

A tabela abaixo contém o número de respondentes para cada opção de resposta e o gráfico apresenta os resultados em porcentagem.

Tabela 3 - Frequência de utilização dos serviços de saúde do TST

Serviços	Muito Frequente	Frequente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
Pronto Atendimento, atendimentos de Urgência e Emergência Médica	8	31	162	140	52
Atendimento Odontológico	22	90	147	102	32
Atendimentos de Psicologia e Assistência Social	6	4	19	58	306
Exames Médicos Periódicos	29	62	148	84	70
Prescrição de medicamentos	6	13	92	137	145
Atividades do TST em Movimento	28	76	99	94	96
Palestras e Rodas de Conversa	4	22	76	80	211
Campanhas de Promoção à Saúde	8	33	114	86	152
Ações de Vacinação	139	108	88	28	30

Gráfico 12 - Frequência de utilização dos serviços de saúde do TST (%)



Segmentando os dados, verifica-se que, dentro de cada faixa etária, aquela que apresentou maior percentual no uso "muito frequente" do pronto atendimento, urgências e

emergência foi o grupo de 56 a 60 anos (5,1%). Sobre o atendimento odontológico, a pesquisa constatou que os dois respondentes com idade abaixo de 26 anos nunca utilizaram o serviço de atendimento odontológico da SESAUD e a faixa etária de 46 a 55 anos tem o maior percentual (9,5%) daqueles que utilizam com “muita frequência” o serviço. Essas informações podem ser observadas nos gráficos abaixo.

Gráfico 13 - Frequência de utilização dos serviços de Pronto atendimento, urgência e emergência por faixa etária (%)

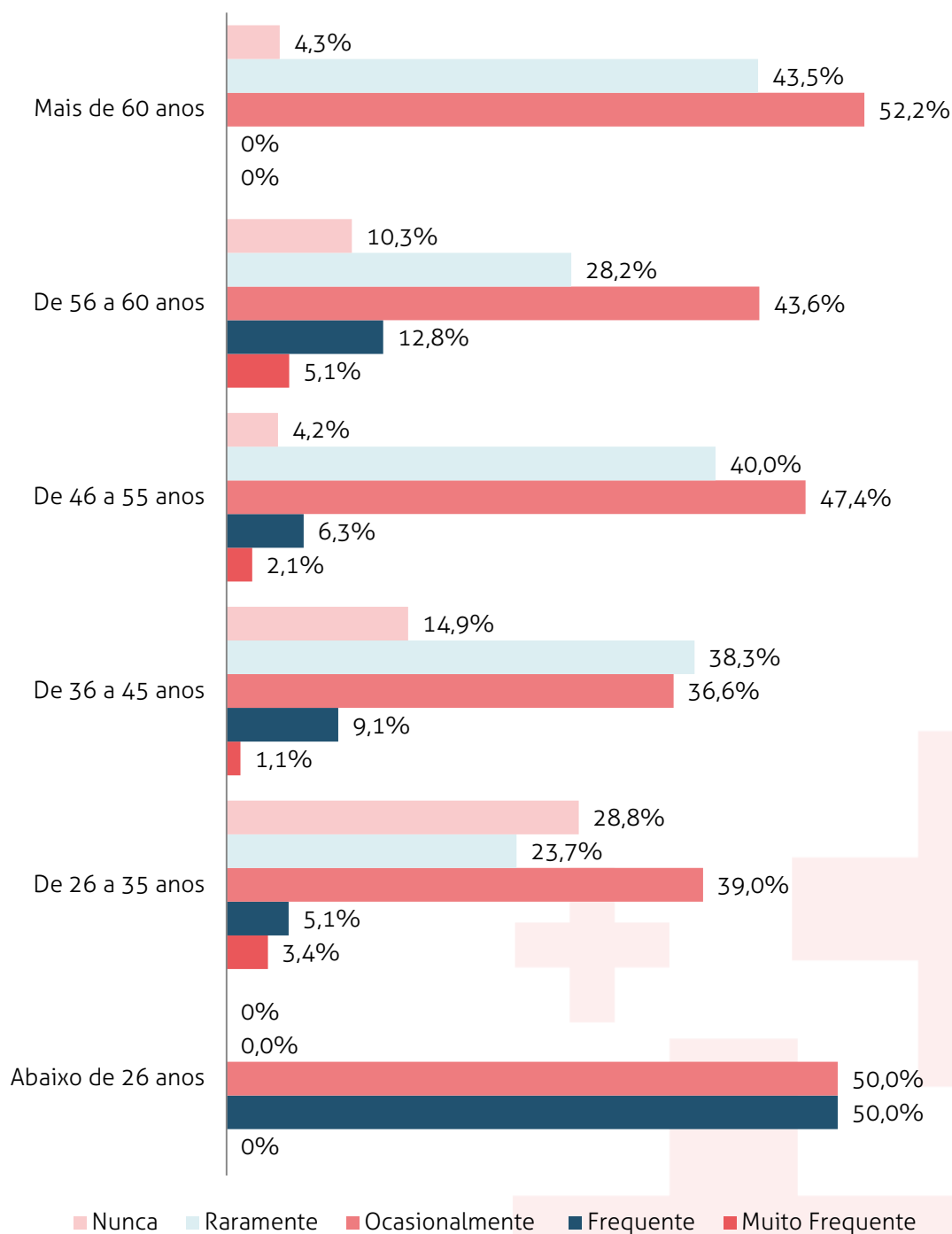
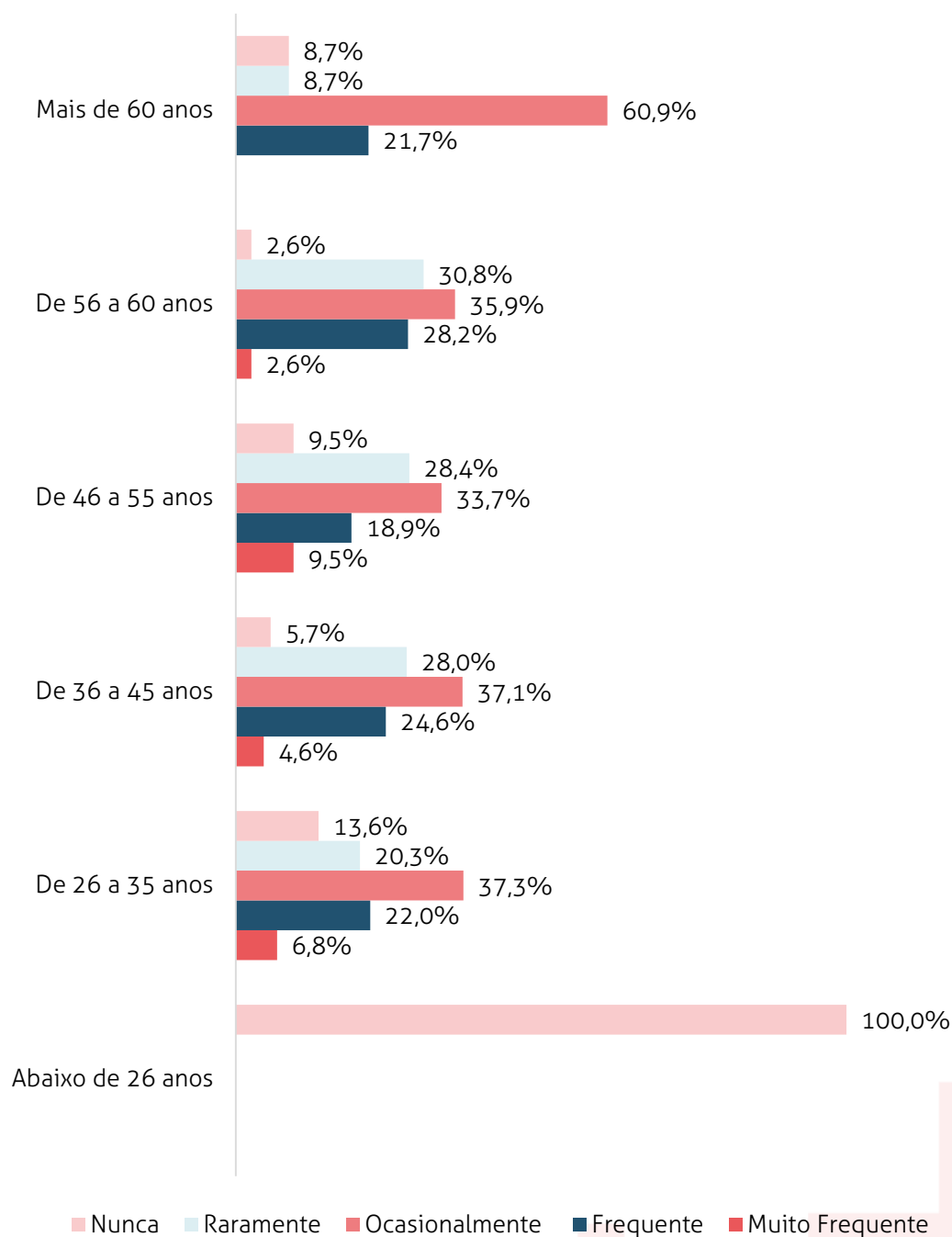


Gráfico 14 - Frequência de utilização do serviço de atendimento odontológico por faixa etária (%)



Quanto às ações de vacinação, estas são amplamente utilizadas por praticamente todas as faixas etárias. Destaca-se que os maiores percentuais de respondentes que nunca participaram (aproximadamente 17%) ou que raramente participam (aproximadamente 12%) dessas ações estão na faixa de 26 a 35 anos. Uma hipótese para isso é que nessa faixa se encontram os respondentes com menos tempo de serviço no TST, os quais, possivelmente, devem ter participado menos vezes das campanhas anuais de vacinação realizadas pelo Tribunal.

No que concerne aos atendimentos de psicologia e assistência social, apesar de o número de respondentes que tenha recebido esse tipo de atendimento no TST em algum momento seja muito baixo em todas as faixas etárias, os grupos de 56 a 60 anos (8%) e mais de 60 anos (4%) são os que possuem maior percentual de utilização frequente ou muito frequente desse serviço.

Gráfico 15 - Frequência de participação nas ações de vacinação por faixa etária (%)

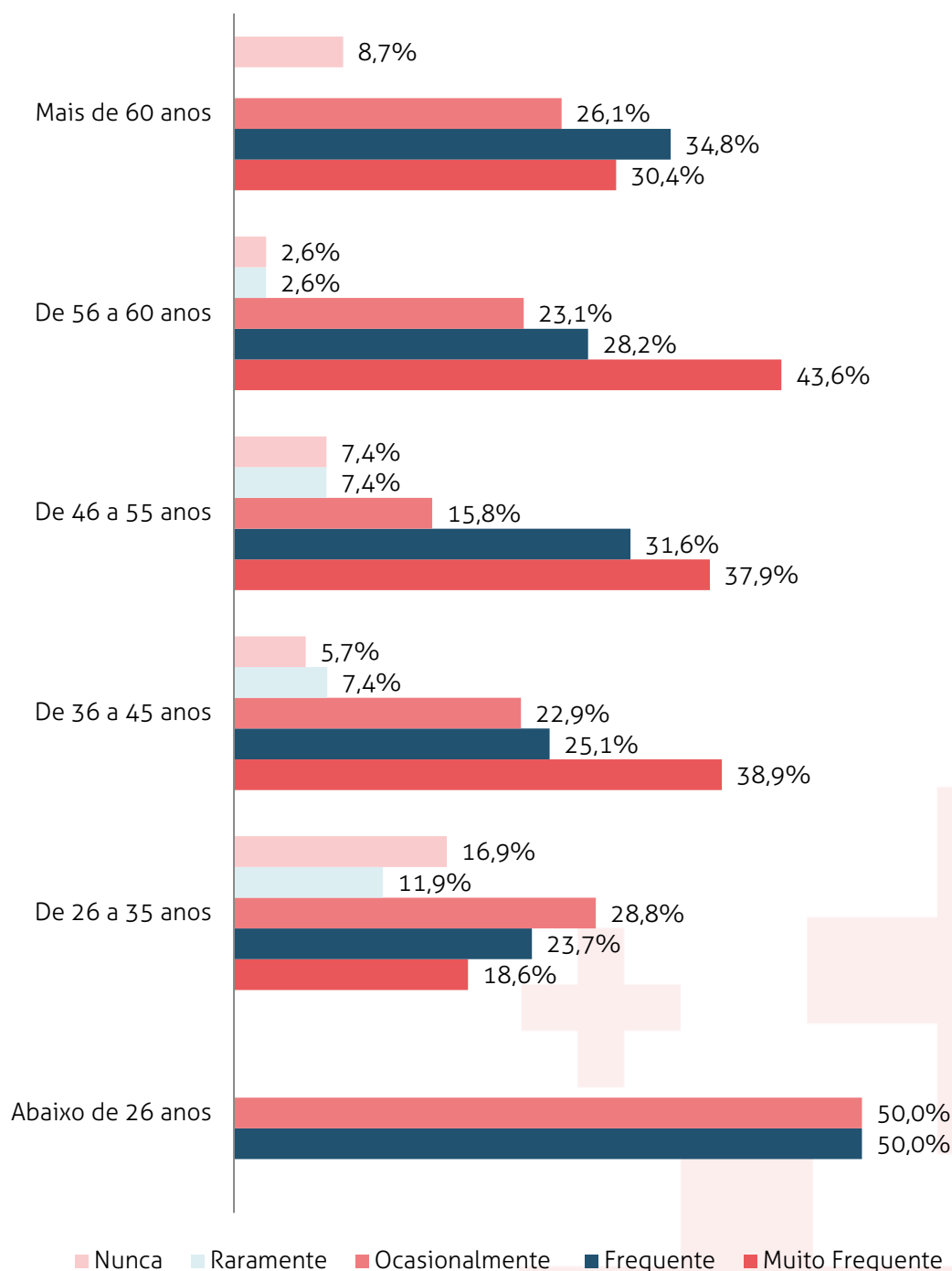
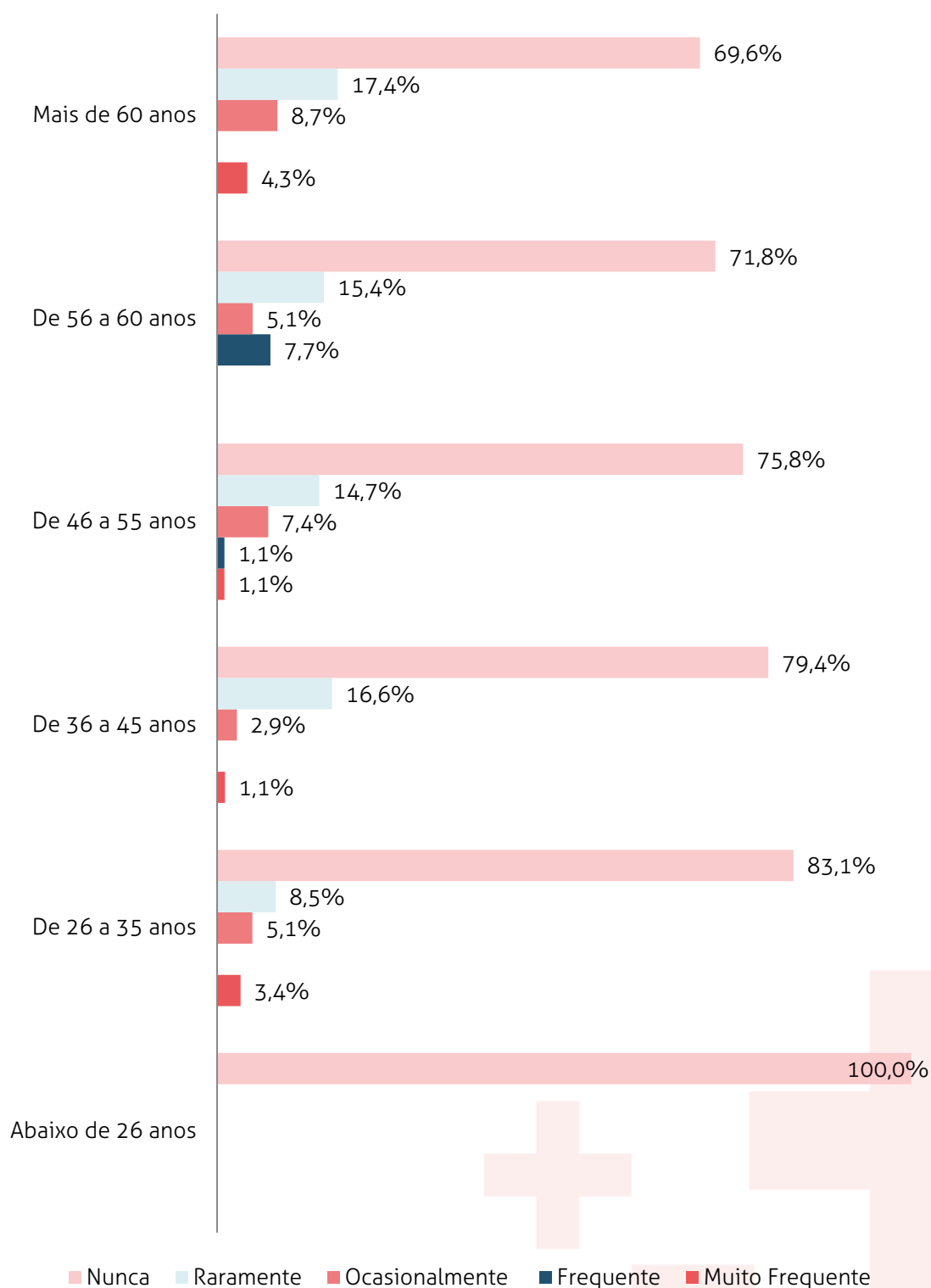


Gráfico 16 - Frequência de utilização de atendimentos de psicologia e assistência social por faixa etária (%)



Com relação aos exames periódicos do TST, observa-se uma correlação positiva entre a frequência de sua utilização com a faixa etária, ou seja, seu uso tende a ser maior quanto maior for a faixa etária. Destaca-se que os dois respondentes abaixo de 26 anos informaram nunca terem feito esses exames no TST.

De igual modo, os resultados sobre a frequência de uso de prescrição de medicamentos, com exceção da faixa etária abaixo de 26 anos, demonstra uma leve tendência positiva de utilização conforme a idade dos respondentes aumenta.

Gráfico 17 - Frequência de realização de exames periódicos por faixa etária (%)

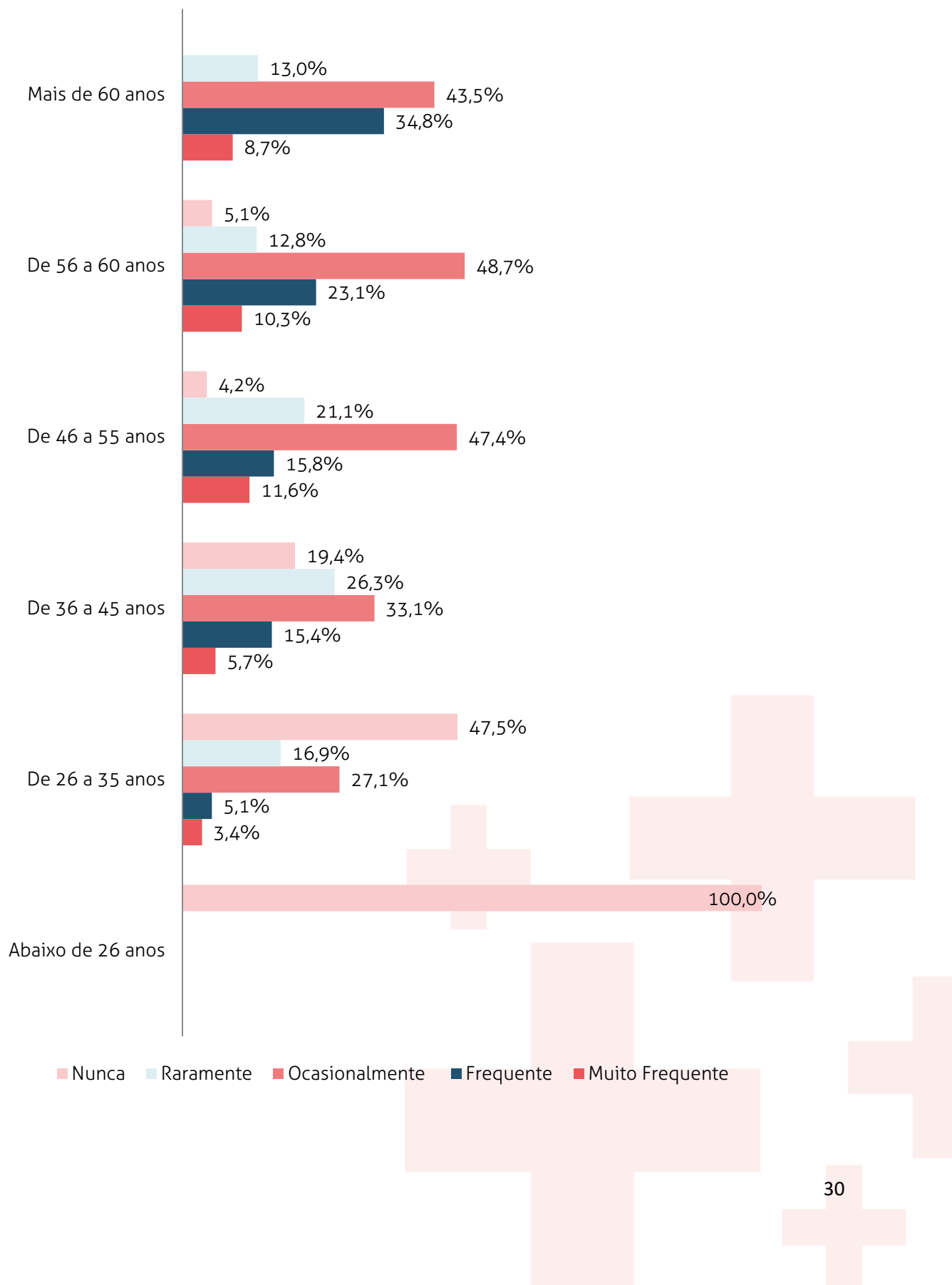
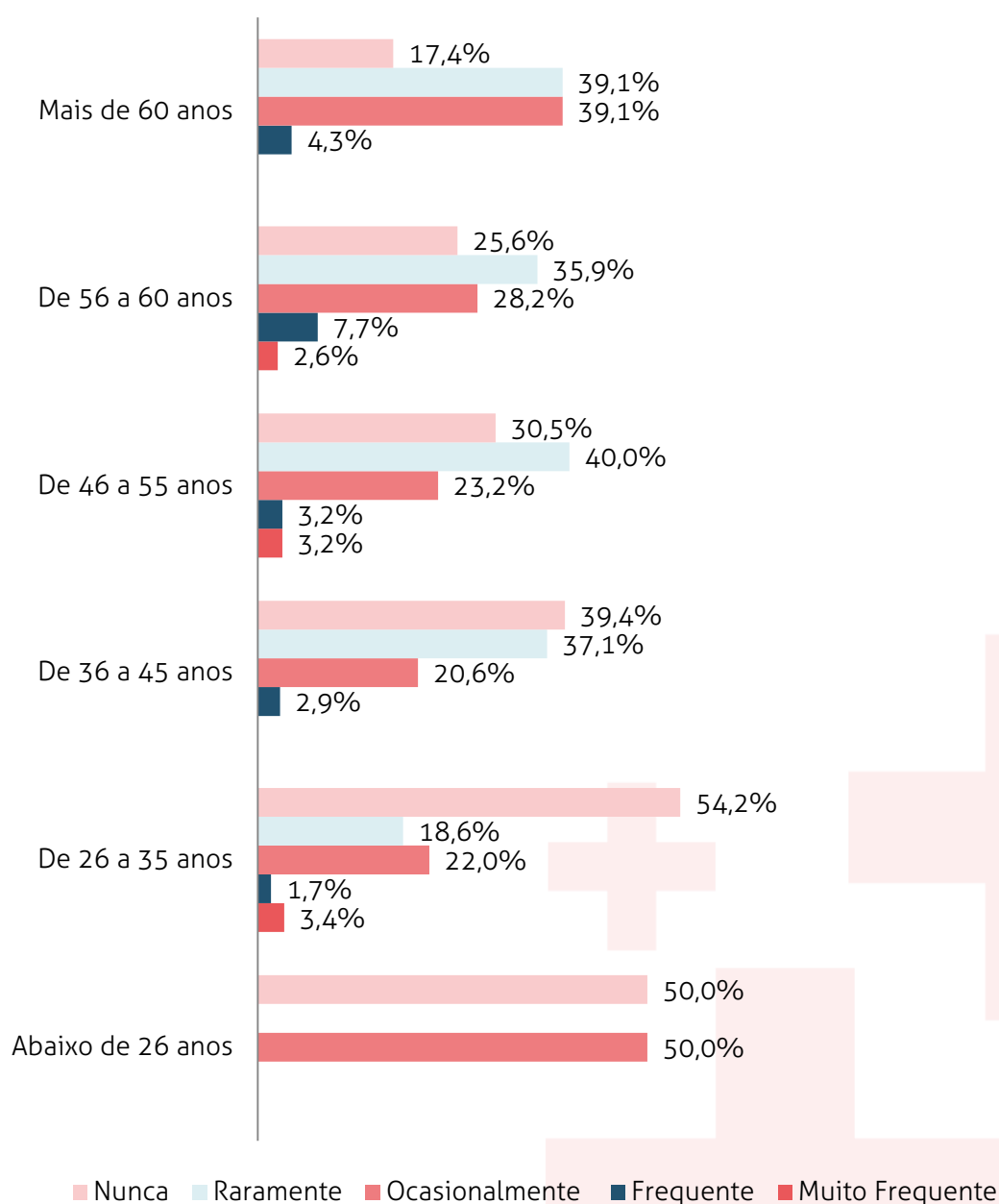


Gráfico 18 - Frequência de utilização do serviço de prescrição de medicamentos por faixa etária (%)

No que tange às atividades do TST em Movimento, constata-se que o grupo com mais de 60 anos possui o maior percentual daqueles que nunca participaram das atividades oferecidas pelo Tribunal (52,2%).

Acerca das campanhas de promoção à saúde, observa-se que a faixa etária de 56 a 60 anos é a que apresenta maior frequência de participação, sendo a única na qual a mediana das respostas encontra-se na categoria "ocasionalmente". Para o restante dos grupos, a mediana encontra-se nas faixas "raramente" ou "nunca".



Por fim, com relação a palestras e rodas de conversa, embora em todas as faixas a maior parte das respostas dos participantes esteja nas categorias raramente ou nunca, o grupo que apresentou maior percentual entre os respondentes de participação frequente (12,8%) foi o grupo de 56 a 60 anos.

Gráfico 19 - Frequência de participação nas atividades do TST em movimento por faixa etária (%)

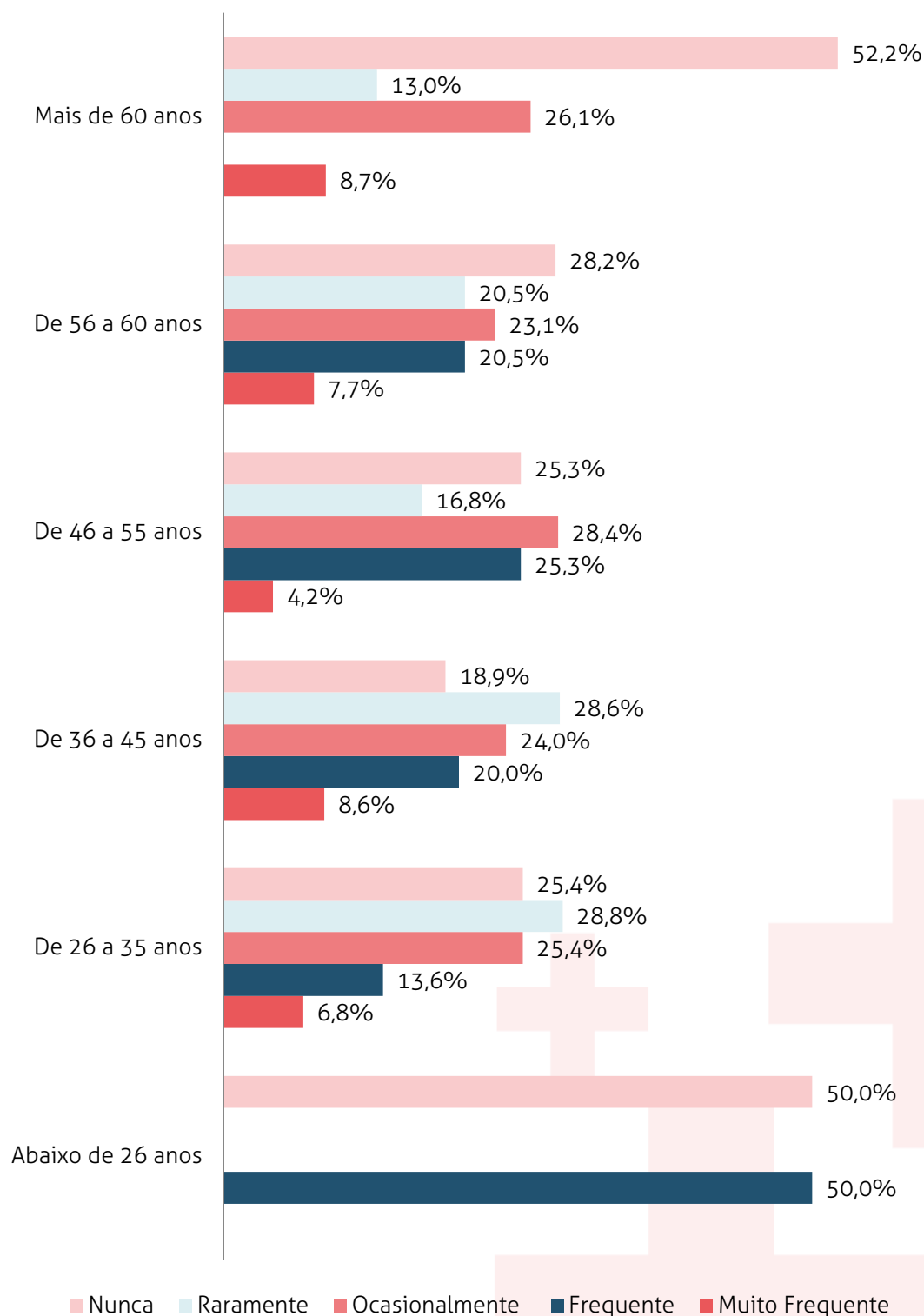


Gráfico 20 - Frequência de participação em campanhas de promoção à saúde por faixa etária (%)

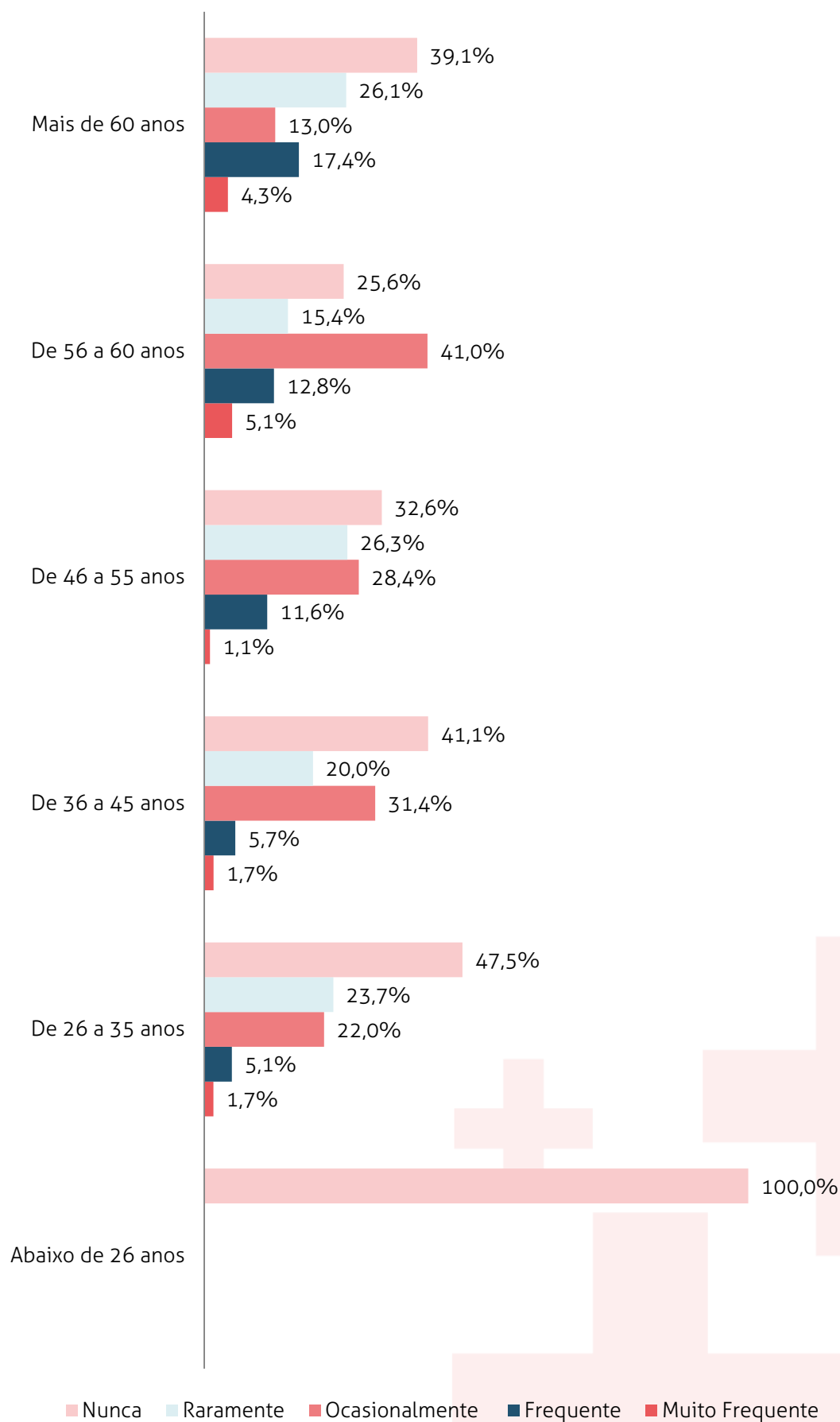
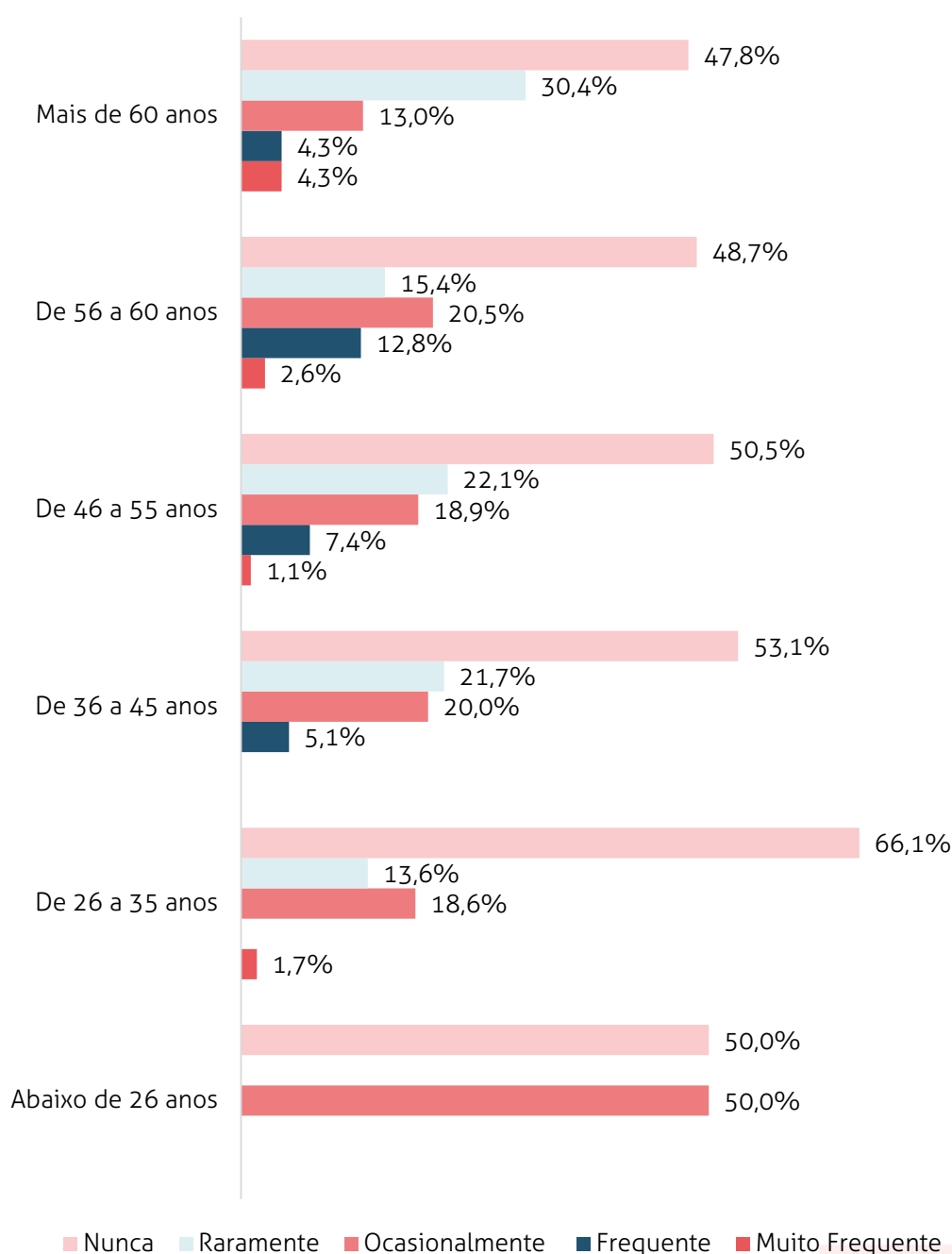


Gráfico 21 - Frequência de participação em palestras e rodas de conversa por faixa etária (%)



Cruzando os dados de frequência de utilização dos serviços com o gênero³ dos respondentes, verifica-se que, no que se refere aos exames médicos periódicos, os percentuais de respondentes do gênero masculino que informaram realizar de forma frequente ou muito frequente esses exames (28,8 % do total) é 8,7% superior em relação às respondentes do gênero feminino que fazem esses exames com essas frequências (20,6%). Frisa-se também que aproximadamente 21% das respondentes do gênero feminino informaram nunca ter

³ Tendo em vista que houve apenas 1 respondente que se declarou intersexual e 3 que preferiram não informar o gênero, para fins de melhor visualização dos dados, optou-se por retirá-los das representações e análises que tratam dos resultados sob a perspectiva de gênero.

realizado os exames no TST. Esse índice cai para 13% entre os respondentes do sexo masculino. No que concerne aos resultados das ações de vacinação, o maior percentual entre os respondentes que disseram nunca ter vacinado nas campanhas do TST são do gênero masculino (12,3%).

Gráfico 22 - Frequência de realização de exames periódicos por gênero (%)

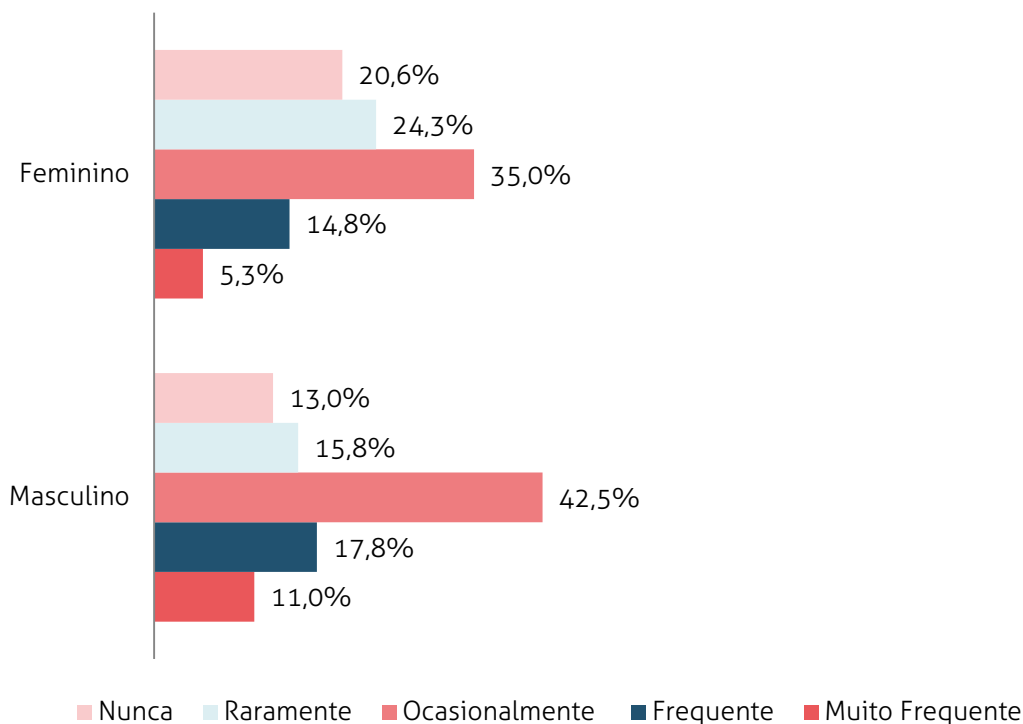
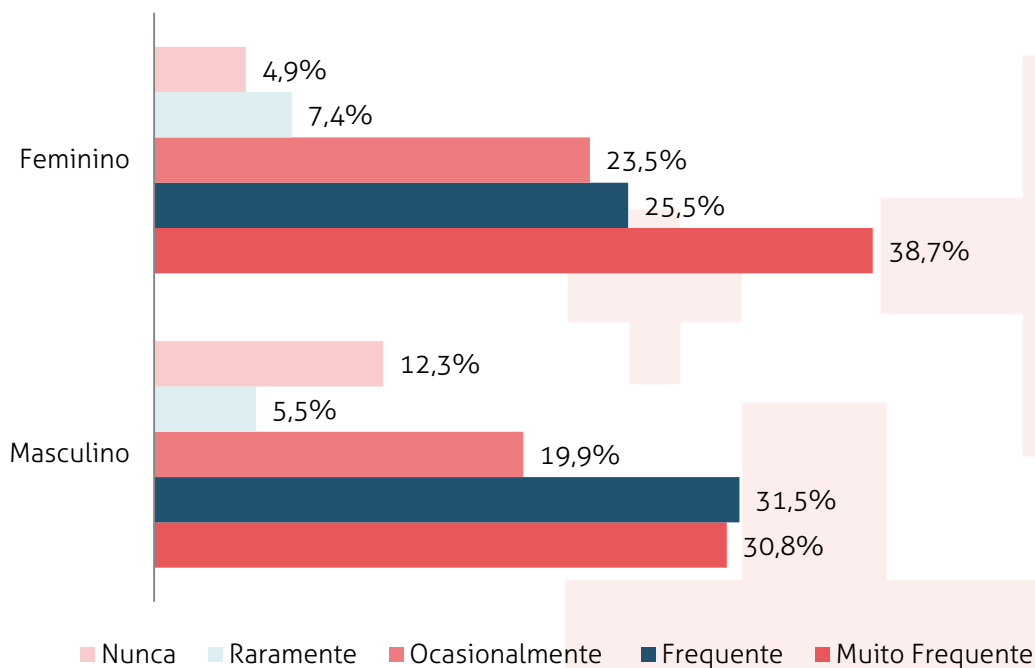


Gráfico 23 - Frequência de participação nas ações de vacinação por gênero (%)



Quanto às campanhas de promoção à saúde e palestras e rodas de conversas, foi possível verificar que os índices de frequência de participação de mulheres que responderam ao questionário são maiores.

Gráfico 24 - Frequência de participação nas Campanhas de Promoção à Saúde por gênero (%)

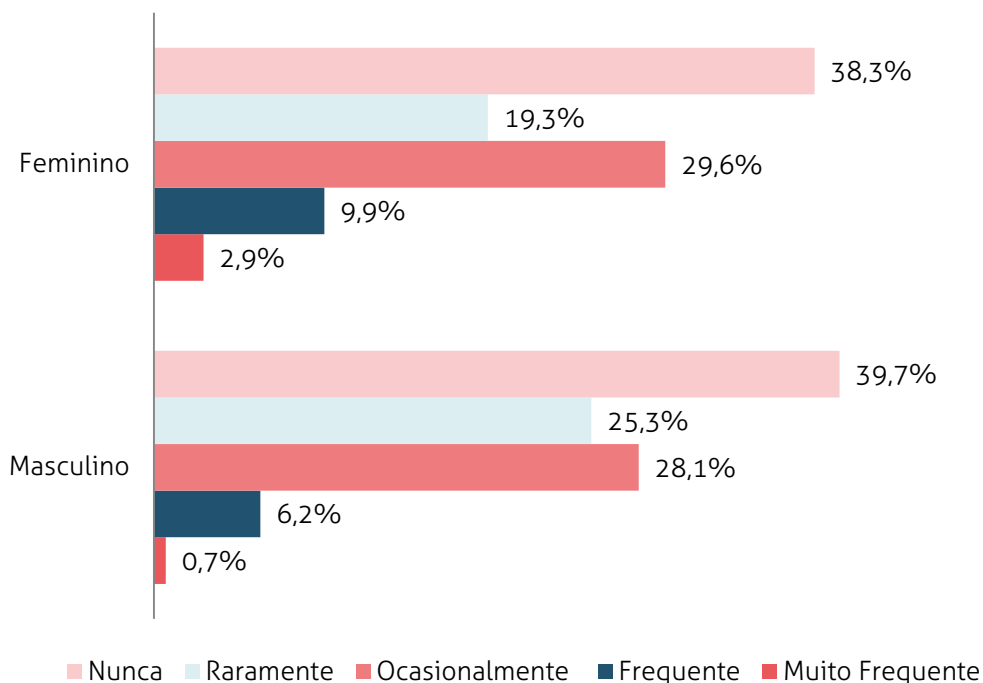
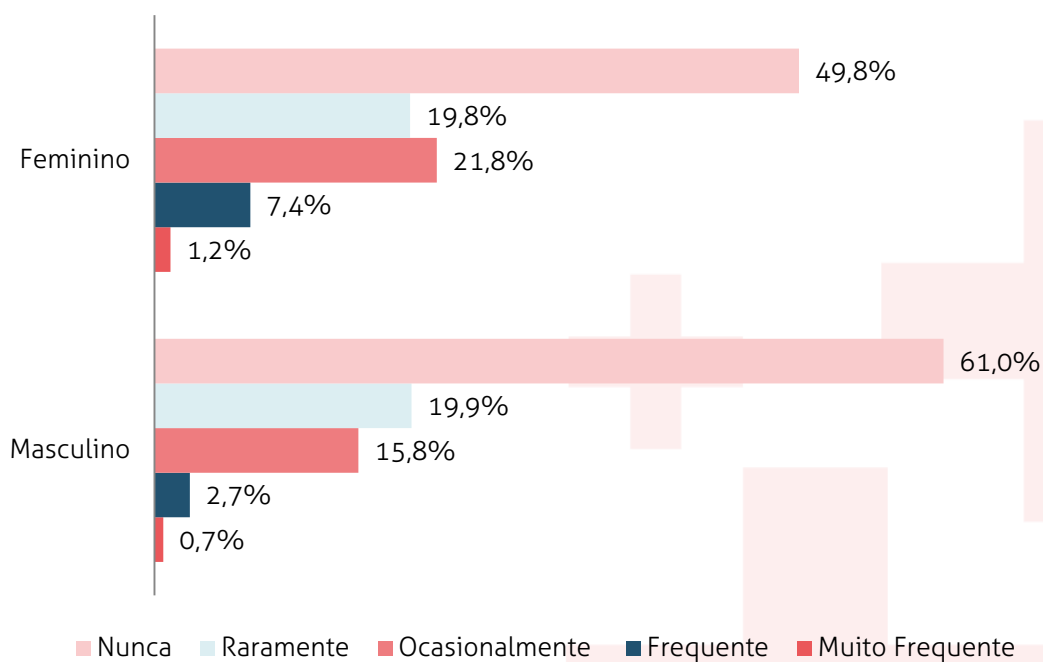


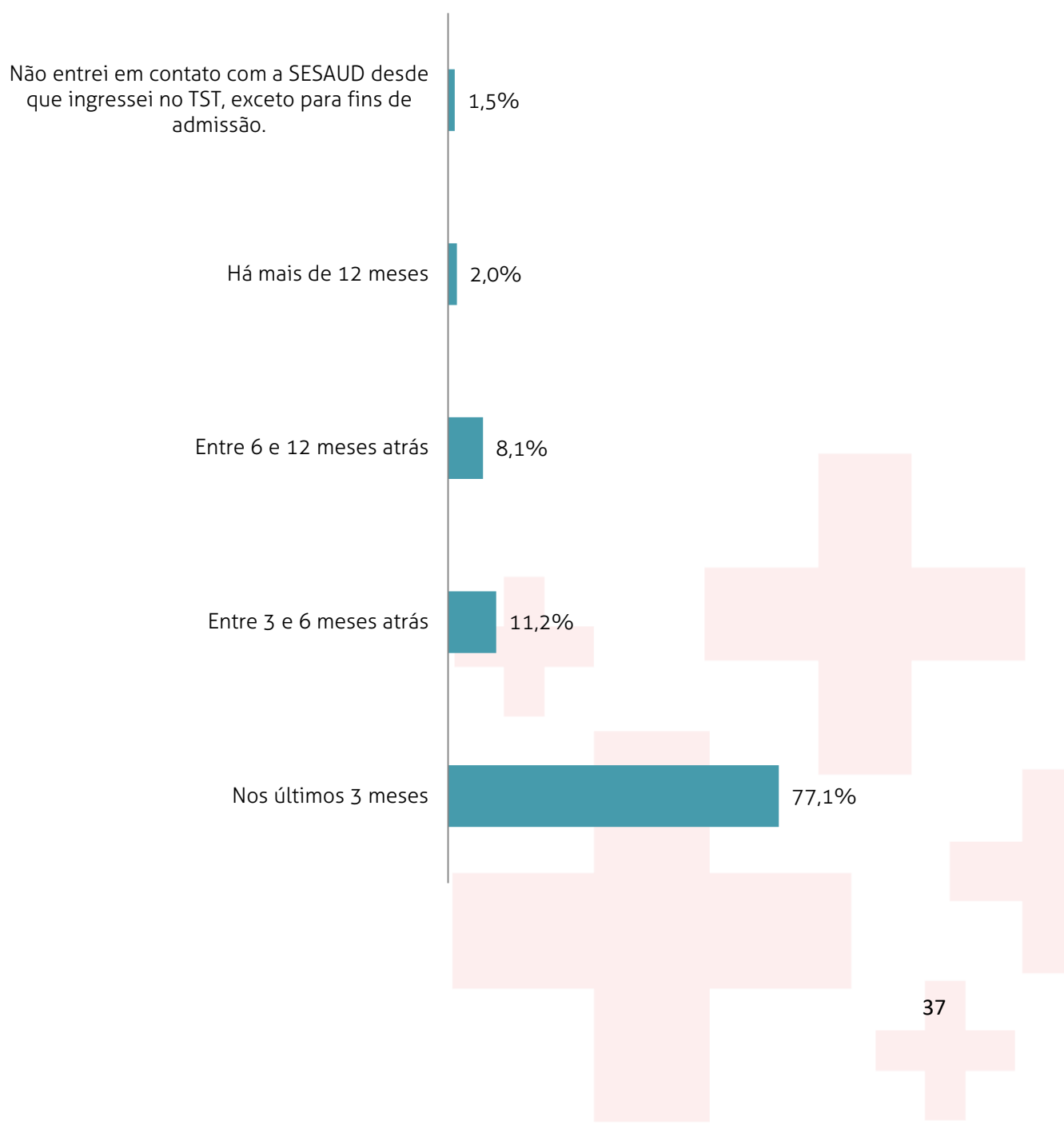
Gráfico 25 - Frequência de participação em palestras e rodas de conversa por gênero (%)



Além de avaliar a demanda pelos serviços da SESAUD e seus padrões de uso, buscou-se verificar se os usuários estariam mais propensos a fazerem seus julgamentos com base em experiências recentes ou experiências passadas. Com esse intuito, constava no instrumento de pesquisa a seguinte pergunta: "Quando foi a última vez que tentou entrar em contato com a área médica ou odontológica do TST para si ou para outra pessoa?"

Um número muito alto de respondentes (303), o equivalente a 77,1% da amostra, informou ter entrado em contato nos últimos 3 meses. 44 responderam que o último contato ocorreu entre 3 e 6 meses atrás; 32, entre 6 e 12 meses atrás; 8, há mais de 12 meses; e 6 assinalaram a opção de não terem entrado em contato com a SESAUD desde que ingressaram no TST, exceto para fins de admissão.

Gráfico 26 - Última vez que tentou entrar em contato com a área médica ou odontológica do TST (%)



O resultado acima sugere que quem utilizou o serviço mais recentemente teve maior interesse em responder o questionário. Uma explicação para isso pode ser o viés de disponibilidade. Segundo Kahneman (2012), a heurística da disponibilidade consiste no processo de julgar a frequência de um evento segundo a facilidade com que as ocorrências vêm à mente. As pessoas tenderiam a estimar a importância relativa das questões pela facilidade com que são puxadas da memória.

Dessa forma, é provável que quem fez uso dos serviços da SESAUD nos últimos 3 meses possa ter se sentido mais motivado a participar da pesquisa, seja pela facilidade em recordar eventos para poder avaliar, seja pela sensação de se estar julgando de fato as condições atuais de serviço da Secretaria.

É importante destacar que esse fator traz um viés de seleção para esta pesquisa, uma vez que os resultados traduzirão, em grande parte, as percepções daqueles que tentaram entrar em contato com a área médica e odontológica do TST nos últimos 3 meses.

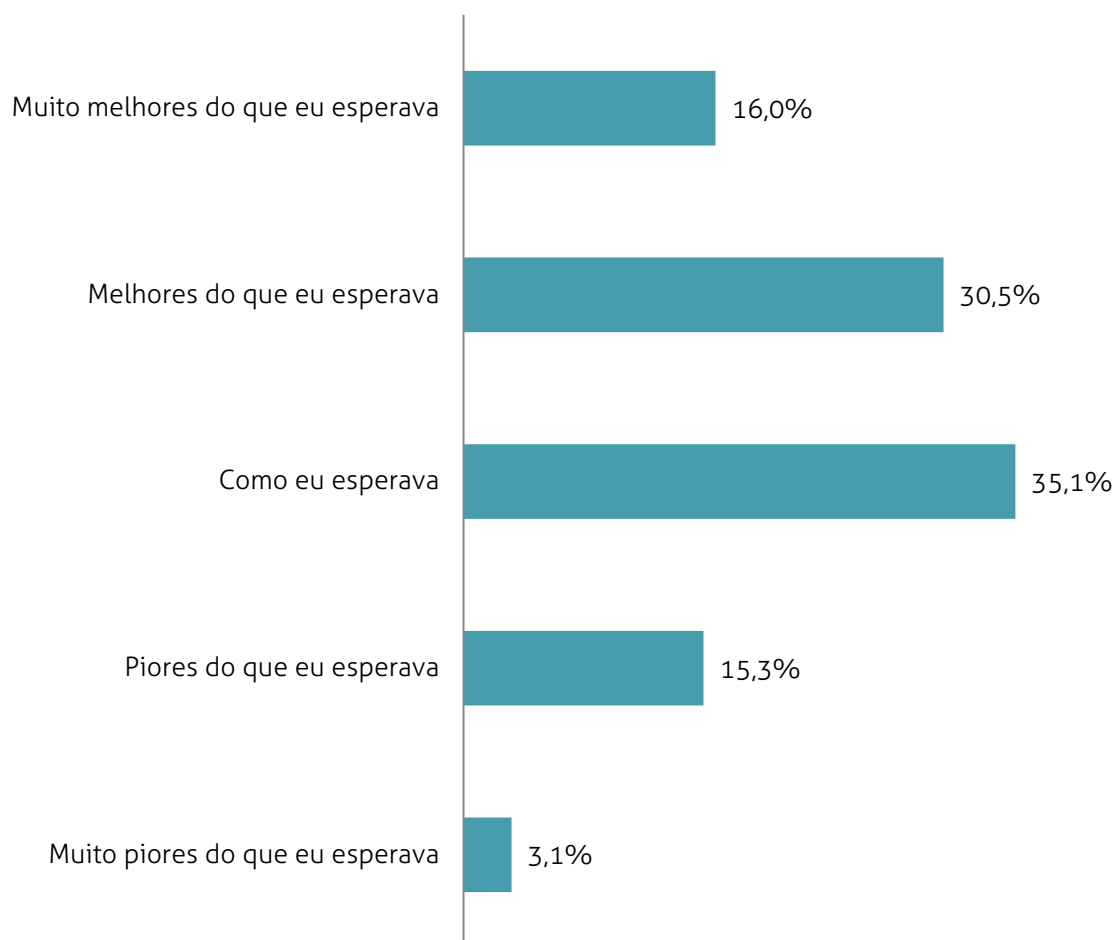
3.4 Avaliação geral dos serviços e atividades oferecidos pela SESAUD

Um dos objetivos da pesquisa foi identificar, de forma abrangente, a percepção dos usuários em relação aos serviços e às atividades oferecidos pela SESAUD. Buscou-se compreender se o trabalho realizado pela Secretaria como um todo tem atendido às expectativas gerais dos respondentes em relação a serviços na área da saúde.

Nesse sentido, para avaliar a satisfação dos usuários foi feita a seguinte pergunta no questionário: “Em relação às suas expectativas, como você avalia os serviços e atividades em geral, oferecidos pela SESAUD?”.

A maior parte dos respondentes (35,1%) informou que os serviços e atividades estão de acordo com as suas expectativas, ou seja, são como esperavam. O número de avaliações positivas supera as negativas. Somando aqueles que assinalaram “melhores do que eu esperava” e “muito melhores do que eu esperava”, tem-se que 46,5% dos respondentes consideram que os serviços, de forma geral, estão acima das suas expectativas.

Gráfico 27 - Avaliação geral dos serviços e atividades oferecidos pela SESAUD (%)



Em suma, os dados permitem inferir que a maior parte dos respondentes tem uma percepção positiva sobre os serviços prestados pela SESAUD, sendo que para aproximadamente 82% destes os serviços atendem a suas expectativas ou as superam.

Para uma análise mais aprofundada dos dados apresentados, foram feitos cruzamento das respostas a esse quesito com as frequências de utilização de determinados serviços da Secretaria. Com relação ao pronto atendimento, urgências e emergências, observa-se que a maior parte daqueles que utilizam o serviço de forma "muito frequente" (62,5%) informou que os atendimentos e serviços da SESAUD são muito melhores do que esperavam. Para aqueles que utilizam de forma frequente e ocasional, a avaliação geral dos serviços também foi positiva, sendo que para apenas 13% dos que utilizam frequentemente e 16% dos que utilizam ocasionalmente os serviços da SESAUD são inferiores ao esperado. Isso pode revelar uma espécie de "cadeia positiva": a boa avaliação tende a induzir a procura reiterada pelo serviço (demanda frequente).

Com relação ao atendimento odontológico, para aqueles que utilizam o serviço de forma frequente, muito frequente ou mesmo ocasionalmente, avaliação geral das atividades da SESAUD, em grande parte, supera as expectativas, estando abaixo para apenas 9% daqueles que utilizam muito frequente, 12% dos que utilizam o serviço frequentemente e 18% dos que o utilizam ocasionalmente.

Os gráficos abaixo apresentam o número de respondentes para cada um desses quesitos.

Gráfico 28 - Frequência absoluta de uso dos serviços de Pronto Atendimento, Urgências e Emergências x Avaliação geral dos serviços e atividades da SESAUD

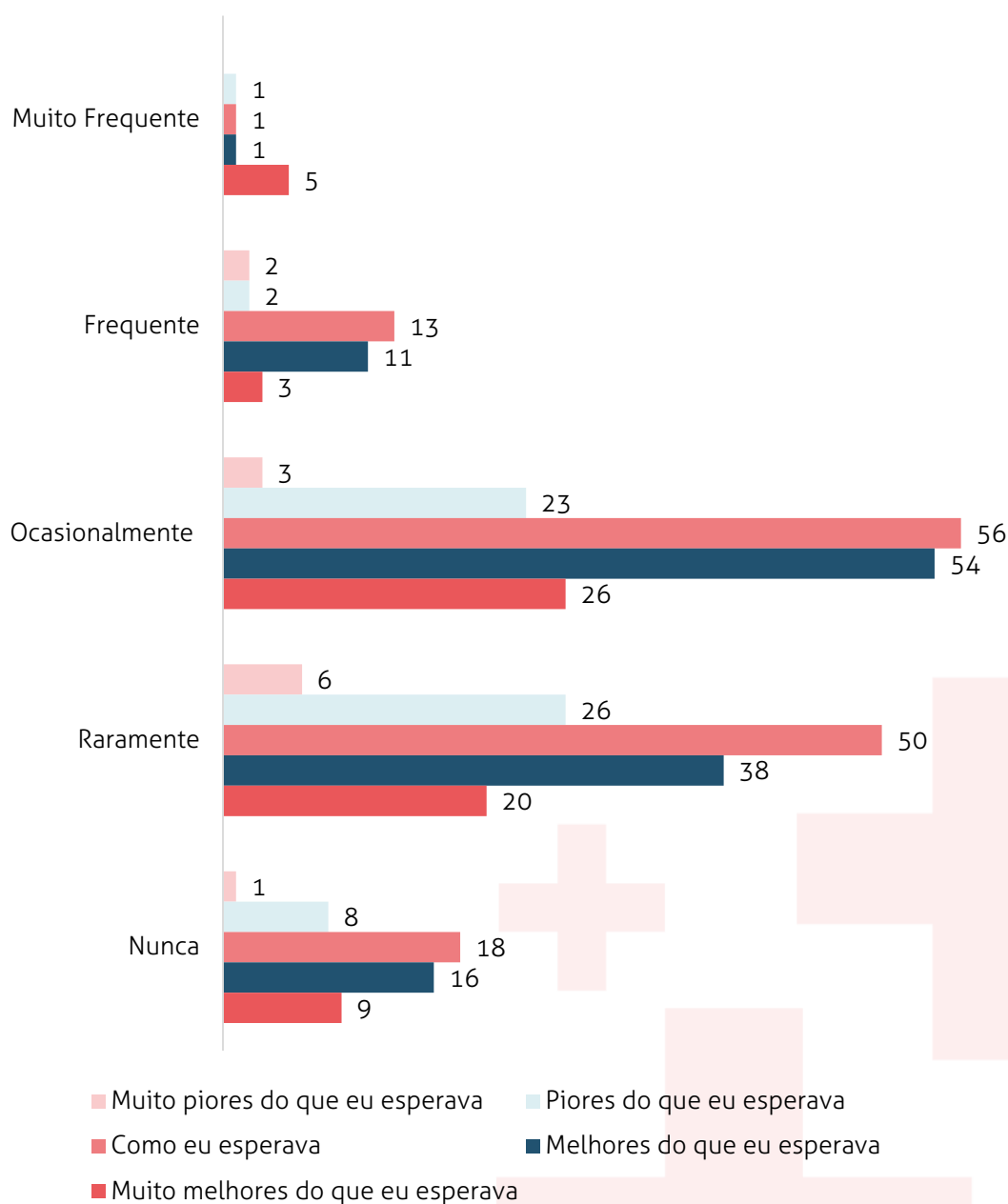
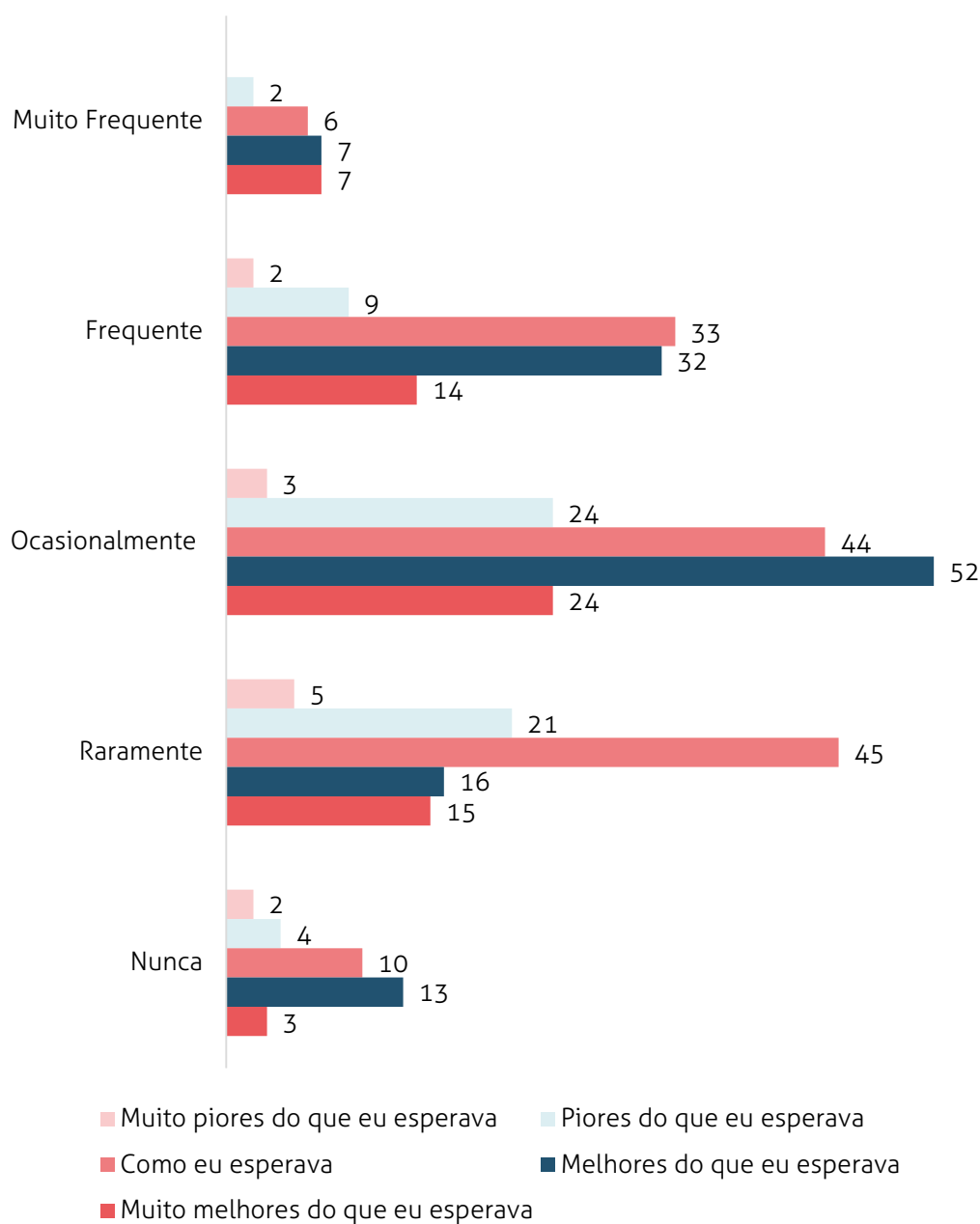
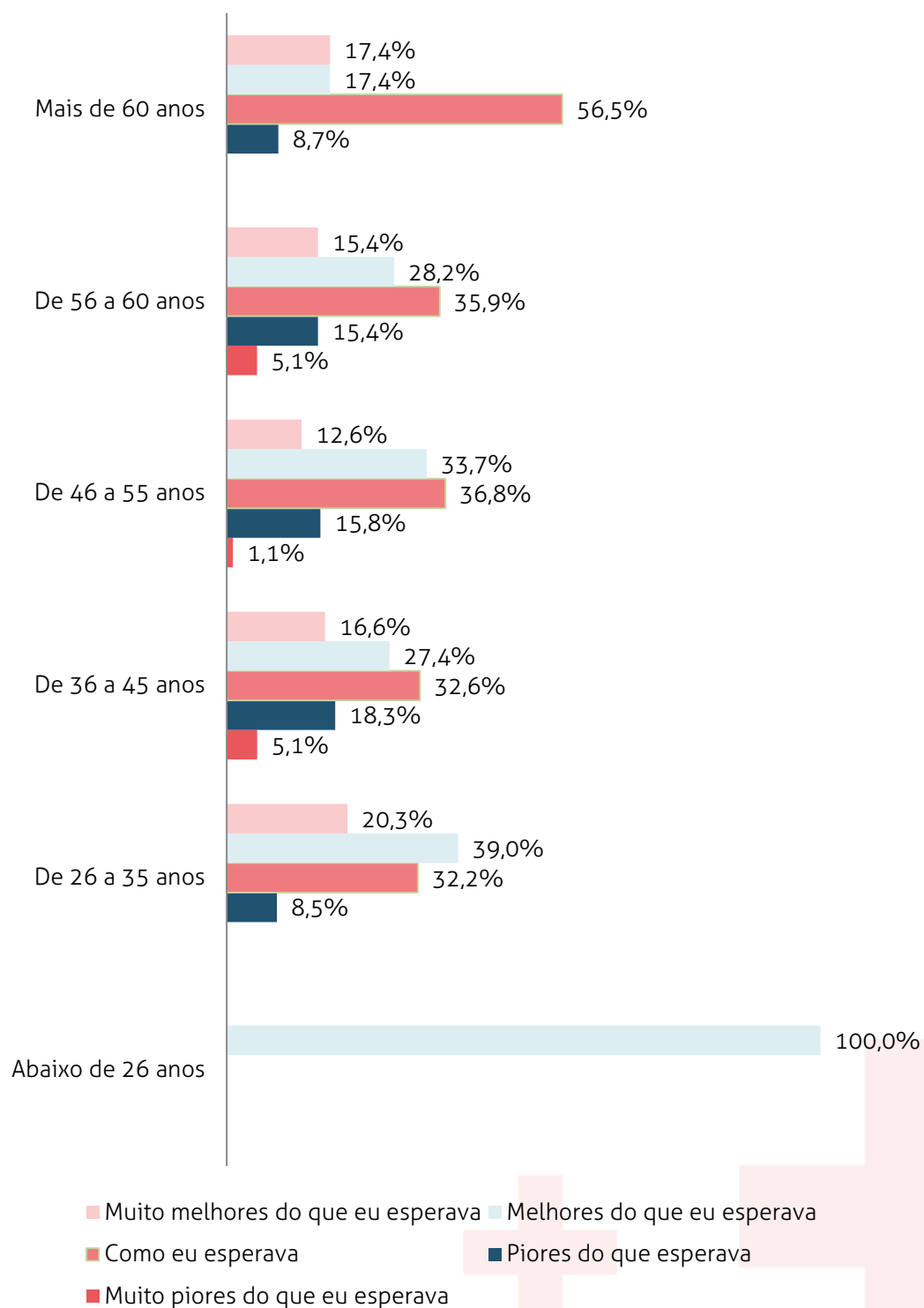


Gráfico 29 - Frequência absoluta de utilização do atendimento odontológico x Avaliação geral dos serviços e atividades da SESAUD



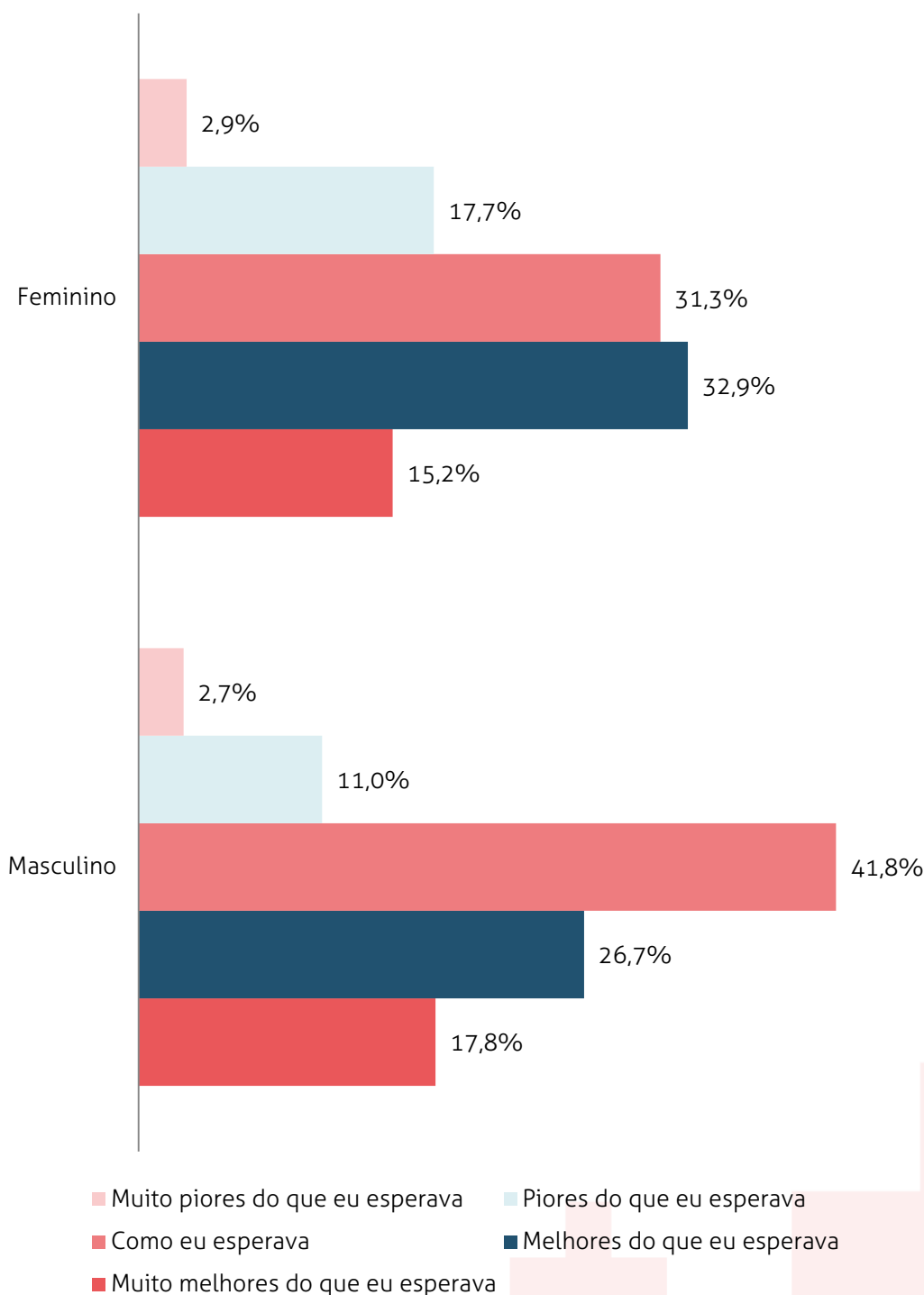
Essa avaliação geral dos serviços e atividades da SESAUD também foi cruzada com a faixa etária dos respondentes. No gráfico seguinte, encontra-se a distribuição etária das respostas. Proporcionalmente, a faixa etária de 36 a 45 anos foi a que apresentou o maior percentual de avaliações abaixo das expectativas ("Muito piores do que eu esperava" – 5,1%; "Piores do que eu esperava" – 18,3%). Por outro lado, a faixa etária de 26 a 35 anos apresentou os maiores percentuais de avaliações acima das expectativas entre os respondentes desse grupo ("Muito melhores do que eu esperava" – 20,3%; "Melhores do que eu esperava" – 39%).

Gráfico 30 - Avaliação geral dos serviços e atividades da SESAUD por faixa etária (%)



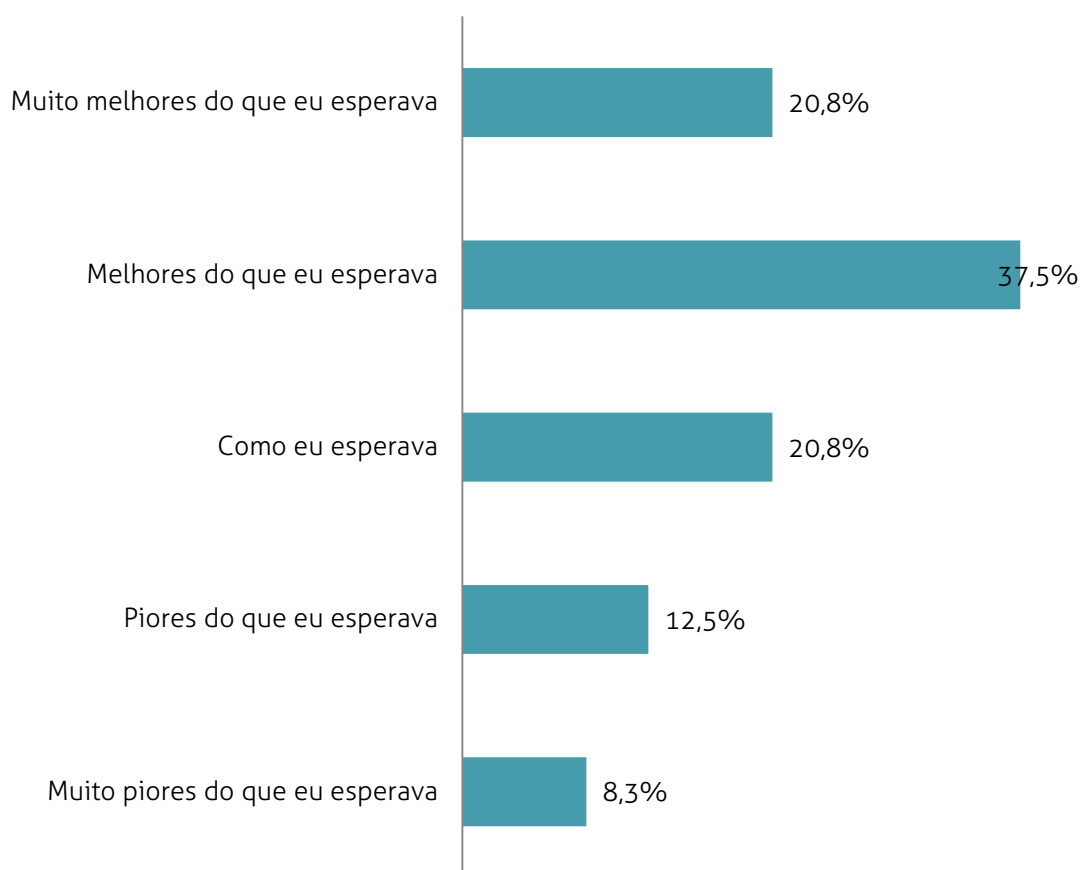
No que tange ao gênero, as distribuições percentuais por categoria podem ser observadas na representação gráfica seguinte. Frisa-se que o percentual de insatisfação do sexo feminino foi proporcionalmente maior em relação às expectativas do sexo masculino.

Gráfico 31 - Avaliação geral dos serviços e atividades da SESAUD por gênero (%)



De forma geral, na avaliação da maioria das pessoas que informaram possuir algum tipo de deficiência, as atividades e serviços da SESAUD superam as expectativas. Apesar de a mediana de todos os respondentes para essa questão se encontrar na categoria “como eu esperava”, para o grupo de pessoas com deficiência que responderam ao questionário a mediana das avaliações encontra-se na categoria “melhores do que eu esperava”.

Gráfico 32 - Avaliação geral dos respondentes com deficiência sobre os serviços e atividades da SESAUD (%)

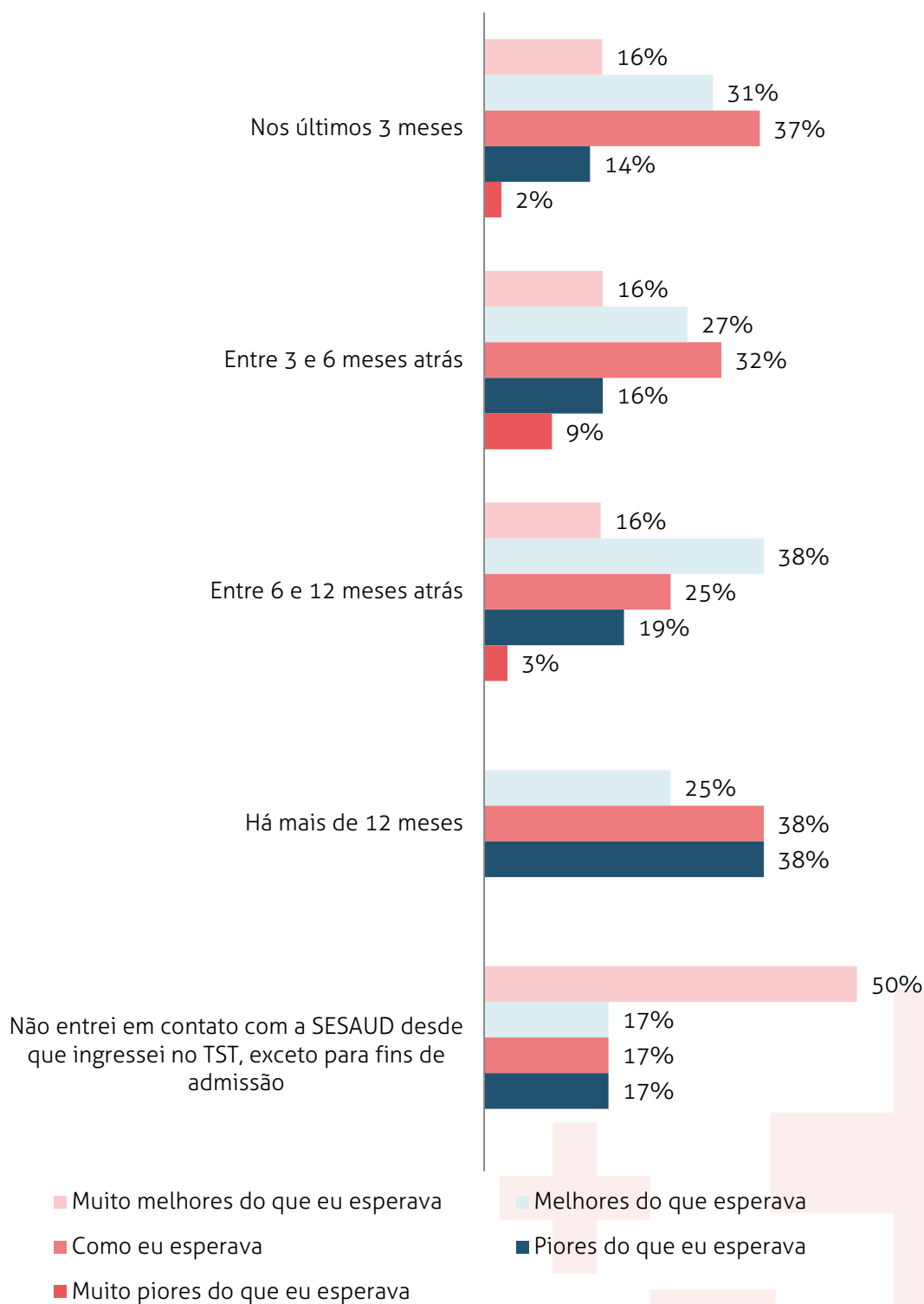


Por último, esta pesquisa procurou observar se houve diferenças significativas nas avaliações dos respondentes a depender da última vez que entraram em contato com a SESAUD⁴.

Cruzando os dados da questão 10 com a questão 23, tem-se que o maior percentual de satisfação geral com os serviços e atividades da SESAUD está entre aqueles que entraram em contato com a Secretaria de Saúde nos últimos 3 meses. 83,5% informou que os serviços, de modo geral, atenderam suas expectativas (37% - “como eu esperava”) ou estiveram acima delas (30,7% - “melhores do que eu esperava” e 15,8% - “muito melhores do que eu esperava”). Salienta-se que não foi detectada uma diferença significativa da avaliação geral desse grupo com a daqueles que utilizaram os serviços entre 3 e 6 meses atrás (75% avaliou positivamente) e entre 6 e 12 meses atrás (78,1% avaliou o serviço positivamente).

⁴ Para facilitar essa análise, optou-se por desconsiderar nesse cruzamento o item “Não entrei em contato com a SESAUD desde que ingressei no TST, exceto para fins de admissão” (questão 23 do questionário), por não ser possível saber quando foi a admissão no TST do respondente que assinalou esse item.

Gráfico 33 - Avaliação geral sobre os serviços e atividades da SESAUD x última vez que tentou entrar em contato com a área médica ou odontológica do TST (%)



Por outro lado, verifica-se que o maior percentual de insatisfação se encontra entre aqueles que fizeram uso do serviço há mais de 12 meses. 37,5% desses respondentes avaliaram os serviços e atividades da SESAUD como piores do que esperavam.

Esse resultado pode ser explicado por diversos fatores, incluindo possíveis mudanças na prestação de serviço que podem ter sido efetuadas pela Secretaria de Saúde do TST e gerado impactos positivos nas avaliações dos serviços. Todavia, cabe ressaltar a possibilidade de esse resultado se dever a um possível viés relacionado ao fato de que uma parte relevante daqueles que entraram em contato com a SESAUD pela última vez há mais de 12 meses não terem retornado a utilizar os serviços de saúde mais recentemente por conta de as últimas experiências terem sido negativas. Ademais, levando em conta o maior tempo decorrido da última experiência com os serviços, é possível que as memórias mais disponíveis para alguns desses respondentes sejam aquelas que geraram emoções negativas (Kahneman, 2012).

3.5 Processo de atendimento da SESAUD

De acordo com Arroyo (2007), os atributos de qualidade relacionados aos serviços de saúde tentam capturar a perspectiva do paciente em seu caminho percorrido na instituição de saúde durante o processo de atenção médica, construindo-se a linha de produção de cuidado conforme ocorre o atendimento do paciente. Esses atributos não contemplam apenas o contato médico em si e o atendimento clínico, mas também o próprio acesso à consulta, o que envolve o processo de agendamento, os horários disponíveis, o tempo dispendido na sala de espera, entre outros fatores.

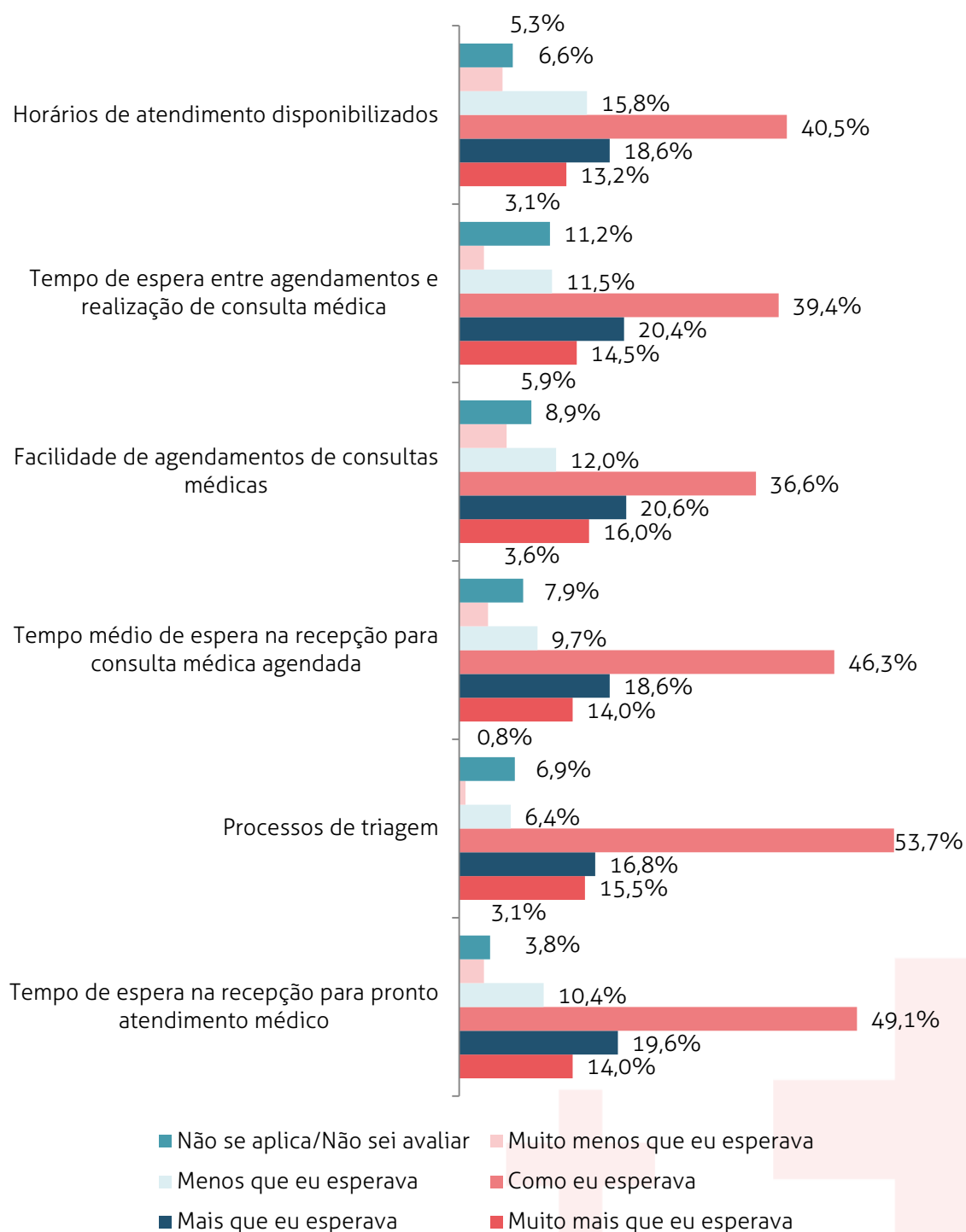
Considerando isso, o instrumento de pesquisa continha uma questão para avaliação do grau de satisfação dos usuários com o processo de atendimento geral da SESAUD, levando em conta principalmente o tempo de espera, o qual é apontado por estudos como um dos fatores determinantes para a percepção da qualidade de um serviço de saúde (Arroyo, 2007; Esperidião e Trad, 2006).

Os itens apresentados para avaliação dos respondentes foram os seguintes:

- Tempo de espera na recepção para pronto atendimento médico
- Processos de triagem
- Tempo médio de espera na recepção para consulta médica agendada
- Facilidade de agendamentos de consultas médicas
- Tempo de espera entre agendamentos e realização de consulta médica
- Horários de atendimento disponibilizados

Os resultados podem ser vistos no gráfico abaixo:

Gráfico 34 - Avaliação geral do processo de atendimento da SESAUD



A maior parte dos respondentes avaliou de forma positiva o processo de atendimento da SESAUD. Em todos os itens apresentados a Secretaria atende ao menos as expectativas dos usuários, sendo que, para a maior parte, os atributos elencados são como esperavam e, em média, para aproximadamente 33%, o serviço está acima das expectativas.

Discriminando melhor os dados, a facilidade de agendamento de consultas médica foi o item com melhor avaliação na margem superior às expectativas. 36,6% têm as suas expectativas superadas nesse quesito. Por outro lado, os horários de atendimento disponibilizados pela Secretaria foi o quesito que obteve o maior percentual com avaliações negativas. Para 21,1% esses horários não correspondem ao esperado. Já o item com o menor percentual de avaliação negativa foi o processo de triagem, com 7,1% do total de respondentes.

Ressalta-se que tendo em conta que a expectativa de tempo de espera para o pronto atendimento é diferente daquela para consulta médica agendada, buscou-se averiguar se havia alguma diferença significativa nessa percepção. No entanto, os resultados sobre o nível de satisfação desses itens são bem próximos, estando o tempo de espera para pronto atendimento com avaliação positiva 3,8% superior.

Ademais, considerando a obrigatoriedade de atendimento preferencial para pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, analisou-se como os respondentes dessas faixas etárias avaliaram os quesitos que levam em conta o tempo de espera.

Em resumo, as avaliações da SESAUD foram positivas, havendo um número bem reduzido de avaliações negativas desses respondentes no que diz respeito ao tempo dispendido na SESAUD. No caso do tempo de espera para o pronto atendimento, não houve nenhuma avaliação abaixo das expectativas para aqueles com mais de 60 anos.

Da mesma forma, considerando a obrigatoriedade de atendimento preferencial para pessoas com deficiência, buscou-se verificar como aqueles que declararam ter algum tipo de deficiência avaliaram a SESAUD no que concerne ao tempo de espera. O resultado observado foi que as avaliações desses respondentes não diferem significativamente das avaliações das pessoas que declararam não possuir deficiência, sendo que, no caso do tempo médio de espera na recepção para consulta médica agendada, não houve avaliações de pessoas com deficiência abaixo das expectativas.

3.6 Instalações físicas da SESAUD

As instalações físicas correspondem a atributos tangíveis para aferir a qualidade da assistência da saúde (Arroyo, 2007). São fatores que contribuem para o conforto e a segurança do usuário, bem como a eficiência dos atendimentos. Nesse quesito, foi solicitado que os respondentes avaliassem os seguintes itens da SESAUD:

- *Conforto no local da recepção*
- *Conforto nos consultórios e salas*
- *Iluminação, temperatura e ventilação*
- *Acessibilidade das instalações*
- *Sinalização*
- *Higiene e limpeza*
- *Qualidade e adequação dos equipamentos e mobiliários médicos*

No geral, a maior parte dos respondentes considera que as instalações físicas da Secretaria de Saúde do TST estão conforme suas expectativas. A higiene e limpeza foi o item com maior percentual acima das expectativas. 51,7% do total avaliam como mais que esperavam ou muito mais que esperavam. Já o conforto no local da recepção apresentou mais resultados inferiores às expectativas (8,4% no total).

O gráfico seguinte detalha esses resultados:

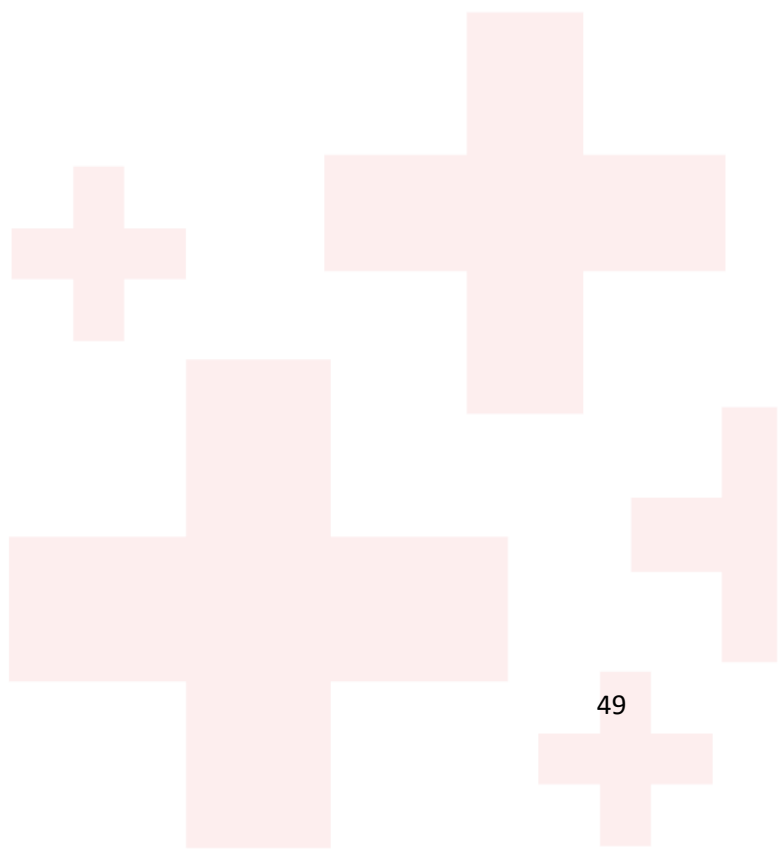
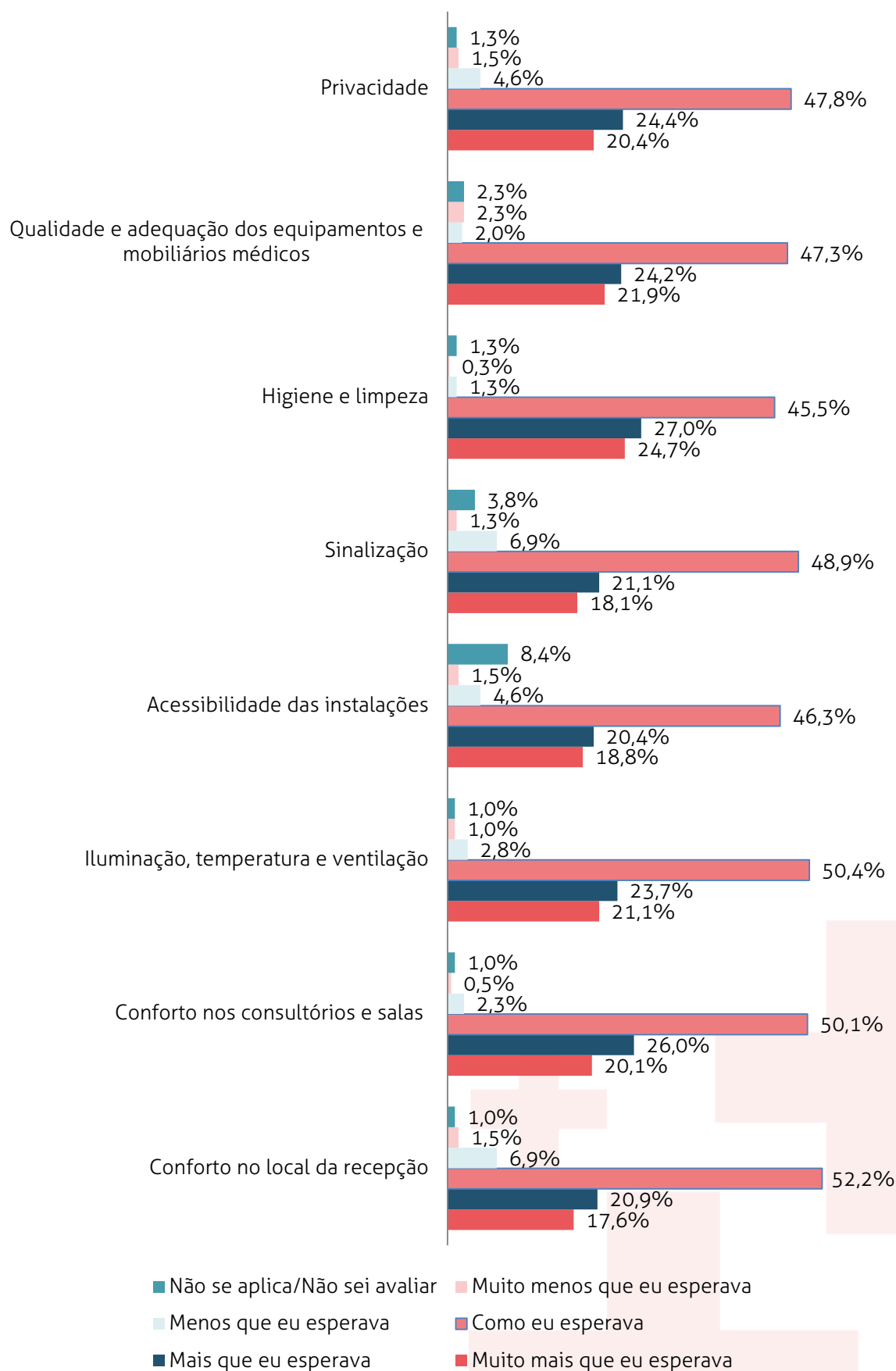


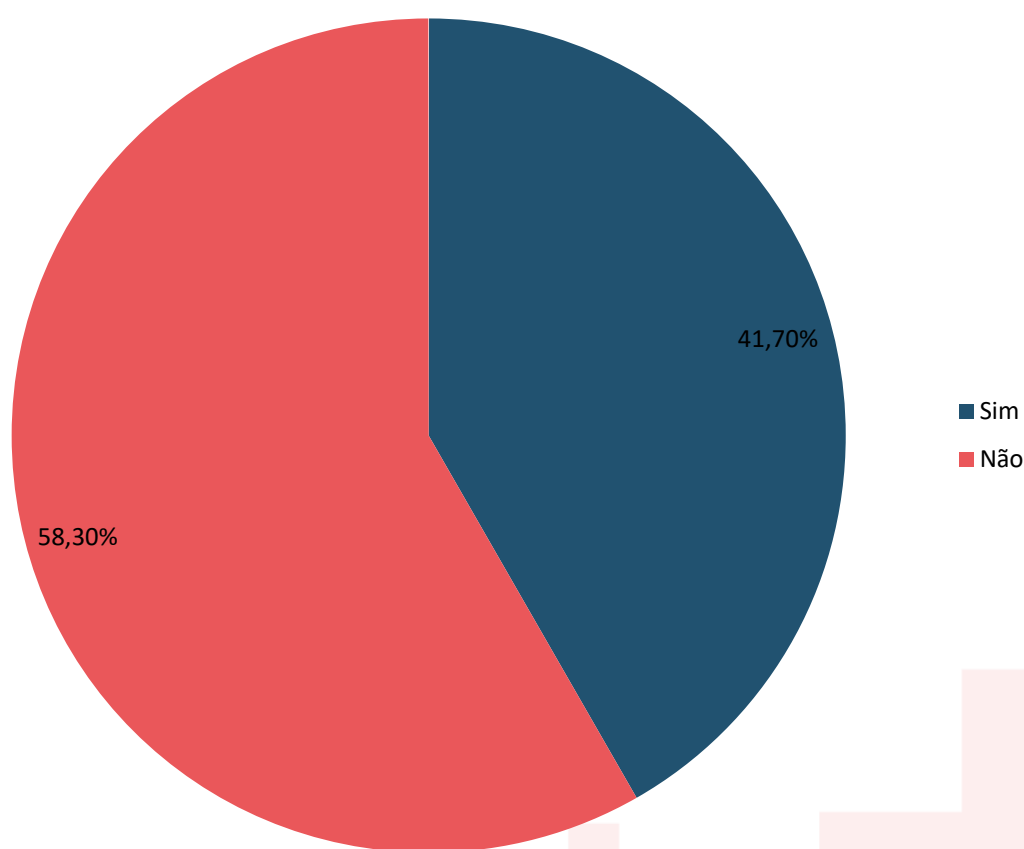
Gráfico 35 - Avaliação geral das instalações físicas da SESAUD (%)



3.7 Acessibilidade dos serviços de saúde

Os respondentes que se identificaram como “pessoas com deficiência” foram direcionados no questionário à questão: “Você considera necessário aprimorar a acessibilidade dos serviços prestados pelo setor de saúde, considerando sua deficiência?” Das 24 pessoas que afirmaram possuir algum tipo de deficiência, 14 (58,3%) - a maioria - não consideram necessário aprimorar a acessibilidade dos serviços da SESAUD.

Gráfico 36 - “Você considera necessário aprimorar a acessibilidade dos serviços prestados pelo setor de saúde, considerando sua deficiência?” (%)



Para aqueles que responderam “sim” à questão anterior, foi solicitado que especificasse o que poderia ser aprimorado pela Secretaria. Nas respostas apresentadas para esse item, foi sugerido que a SESAUD esteja mais preparada para realizar o atendimento de pessoas com deficiência. Foi citado, por exemplo, a existência de “barreiras atitudinais”, definidas pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência como “atitudes ou comportamentos que

impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas” (Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015).

Um respondente salientou que um dos principais prejuízos das pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) é a dificuldade em expressar corretamente “os reflexos do transtorno na vida pessoal” e, sendo uma pessoa nessa condição, demonstrou insatisfação com dificuldades que estariam sendo colocadas pela SESAUD para “o usufruto da saúde e direitos daqueles que deviam ser cuidados”.

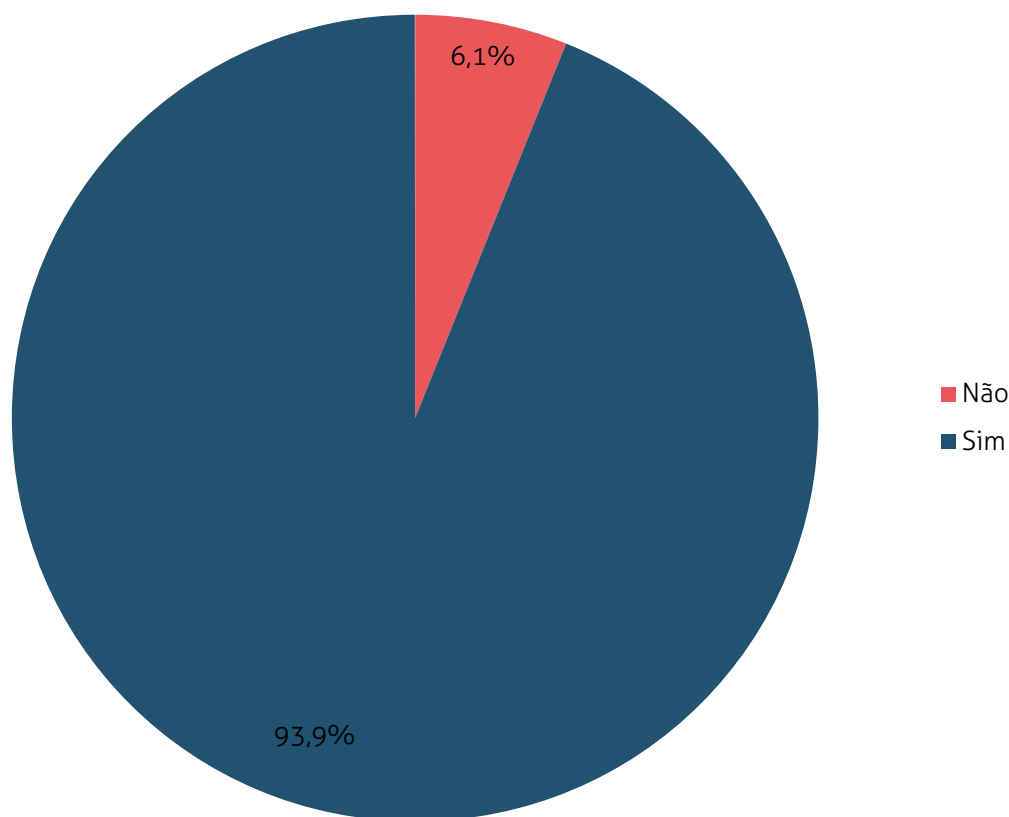
Também foi relatado que profissionais da Secretaria estariam tendo dificuldade em compreender determinadas condições específicas como deficiências de fato, especialmente aquelas deficiências não imediatamente perceptíveis. A fibromialgia foi um dos casos citados. Dessa forma, foi sugerido que a SESAUD atualize seu conhecimento sobre deficiências ocultas e treinem seus médicos para atender crianças e adultos com transtorno do espectro autista.

Além dessas questões, houve solicitações para que a SESAUD disponha de um reumatologista; para que os médicos se comuniquem de maneira “simplificada, pausada e sem figuras de linguagem”; e para que o “tempo de espera” seja aprimorado.

Foi construída uma nuvem de palavras⁵ para identificar as palavras mais frequentes nas respostas a essa questão e criar uma visualização dessa informação. Para não prejudicar a análise, foram excluídos da nuvem alguns termos que não eram significativos para os resultados como conjunções, preposições e pronomes.

⁵ Ferramenta utilizada para elaborar a nuvem: wordclouds.com

Gráfico 37 - "Você já fez uso dos serviços odontológicos da SESAUD?" (%)

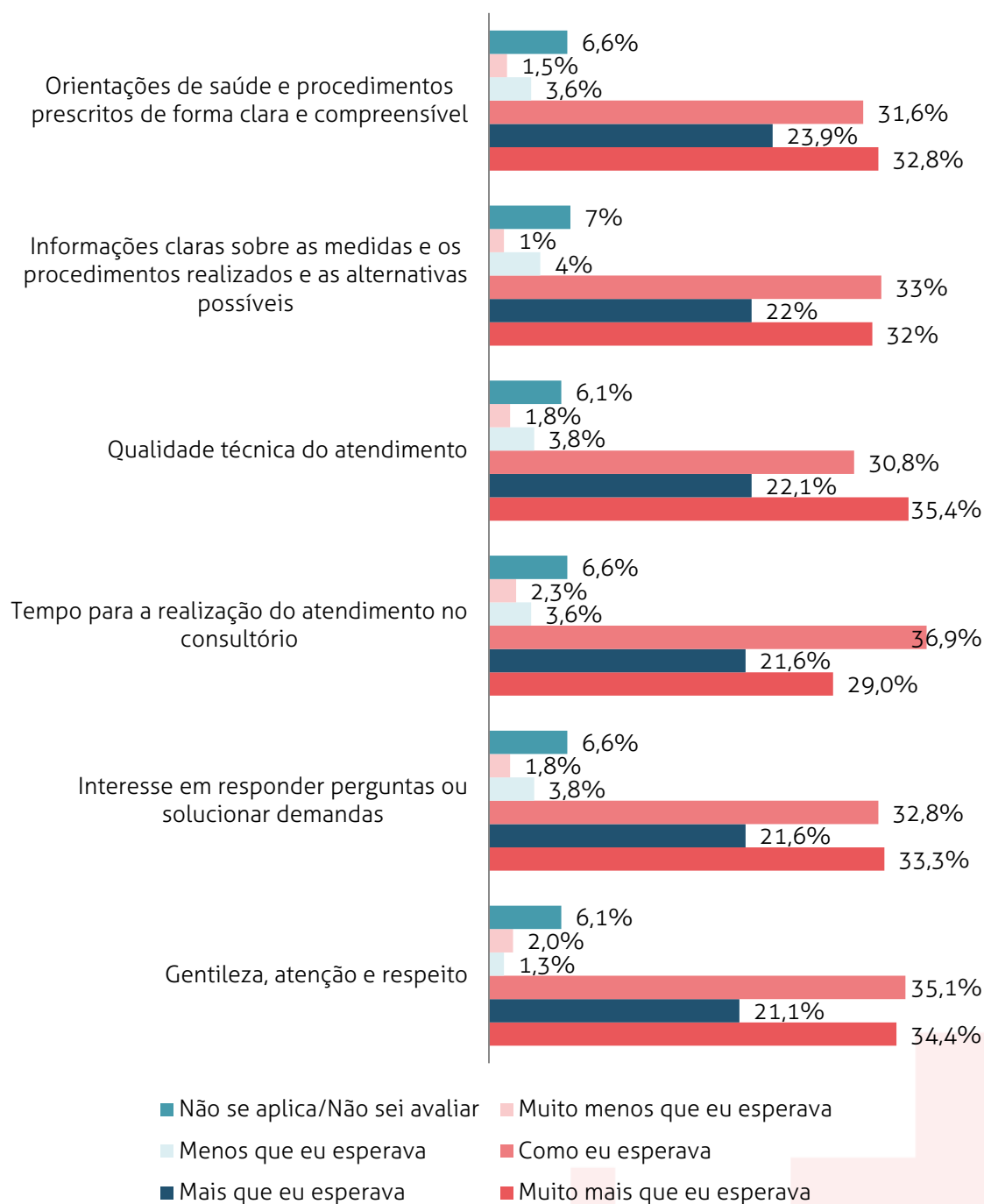


Para mensurar o grau de satisfação desses usuários com o atendimento da equipe odontológica do TST (dentistas e técnicos em saúde bucal), o questionário apresentou os seguintes itens para serem avaliados pelos respondentes, a partir de suas expectativas:

- *Gentileza, atenção e respeito;*
- *Interesse em responder perguntas ou solucionar demandas;*
- *Tempo para a realização do atendimento no consultório;*
- *Qualidade técnica do atendimento;*
- *Informações claras sobre as medidas e os procedimentos realizados e as alternativas possíveis;*
- *Orientações de saúde e procedimentos prescritos de forma clara e compreensível.*

O gráfico a seguir resume os resultados:

Gráfico 38 - Grau de satisfação com o atendimento da equipe odontológica (%)



A partir dos dados, verifica-se que, em todos os quesitos apresentados, o nível de satisfação dos usuários com o atendimento da equipe odontológica esteve acima das expectativas para a maioria dos respondentes. Somando o número de respondentes que declararam que o seu nível de satisfação é muito mais ou mais do que esperavam, o atendimento está acima das expectativas em todos os critérios de avaliação para mais da metade dos respondentes (em média, 55%).

Os percentuais daqueles que consideram que o atendimento está de acordo com o que esperam também são expressivos em todos os itens apresentados. Em média, 33% dos respondentes avaliaram o atendimento da equipe odontológica dessa forma. Portanto, considerando que os percentuais dos itens avaliados estão com valores próximos, podemos constatar que, para uma média de 88% das pessoas que responderam o questionário, o atendimento da equipe de odontologia é satisfatório.

Frisa-se que, no que tange ao “interesse em responder perguntas ou solucionar demandas”, “qualidade técnica do atendimento” e “orientações de saúde e procedimentos prescritos de forma clara e compreensível”, a maior parte dos respondentes assinalou que o serviço é “muito mais que esperavam”.

Para os itens “informações claras sobre as medidas e os procedimentos realizados e as alternativas possíveis”; “tempo para a realização do atendimento no consultório”; e “gentileza, atenção e respeito” a maior parte das respostas consta na opção “como eu esperava”, conforme consta no gráfico acima.

O item que obteve maior número de respostas com nível de satisfação abaixo das expectativas dos respondentes foi “tempo para a realização do atendimento no consultório”. No total, 23 dos respondentes (5,9%) declararam que o nível de satisfação com relação a esse quesito é menos ou muito menos que esperavam.

Nesse item, o percentual de insatisfação do sexo masculino (8,9% - somando os percentuais de “menos que eu esperava” e “muito menos que eu esperava”) é maior que o percentual total de insatisfação do sexo feminino (4,1%). Ademais, a faixa etária com maior percentual de insatisfação é de 56 a 60 anos (10,2% daqueles que integram esse grupo, somando as avaliações menos que eu esperava e muito menos que eu esperava).

Gráfico 39 - Avaliação do tempo para a realização do atendimento no consultório em relação às expectativas por gênero (%)

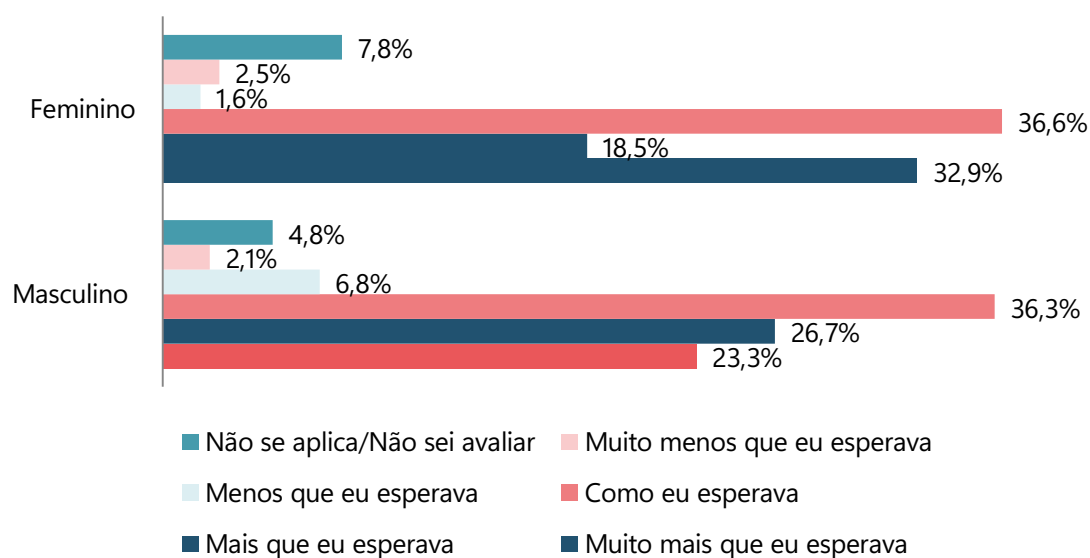
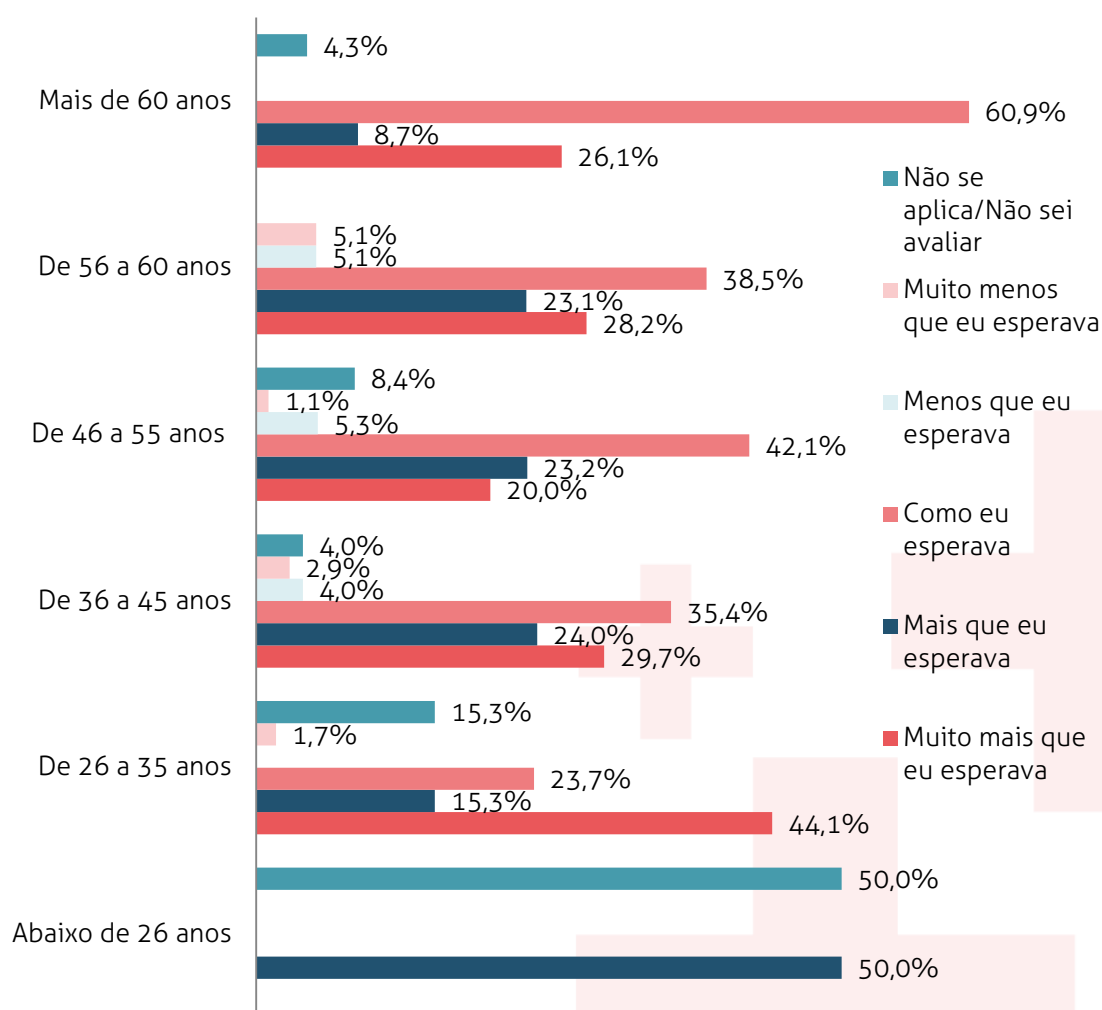


Gráfico 40 - Avaliação do tempo para a realização do atendimento no consultório da equipe de odontologia em relação às expectativas por faixa etária (%)



Ao segmentar os dados, foi possível observar que em nenhum dos aspectos apresentados sobre o atendimento da equipe odontológica os respondentes com mais de 60 anos e abaixo de 26 indicaram estar insatisfeitos.

Fazendo o recorte racial, nota-se que apesar de o percentual de avaliação abaixo das expectativas daqueles que se autodeclararam pretos ser maior no item “gentileza, atenção e respeito” (8,3%), o nível de satisfação em relação a isso está acima das expectativas para mais da metade dos respondentes desse grupo (58%, somando os respondentes que assinalaram “mais que eu esperava” e “muito mais que eu esperava”). Da mesma forma, apesar dos percentuais dos respondentes que assinalaram “muito menos que eu esperava” ser maior para pessoas com deficiência, o percentual daqueles que responderam “muito mais que eu esperava” (54,1%) nesse grupo é o maior em comparação às pessoas que declararam não possuir deficiência ou àquelas que preferiram não informar.

Gráfico 41- Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de odontologia em relação às expectativas por cor/raça (%)

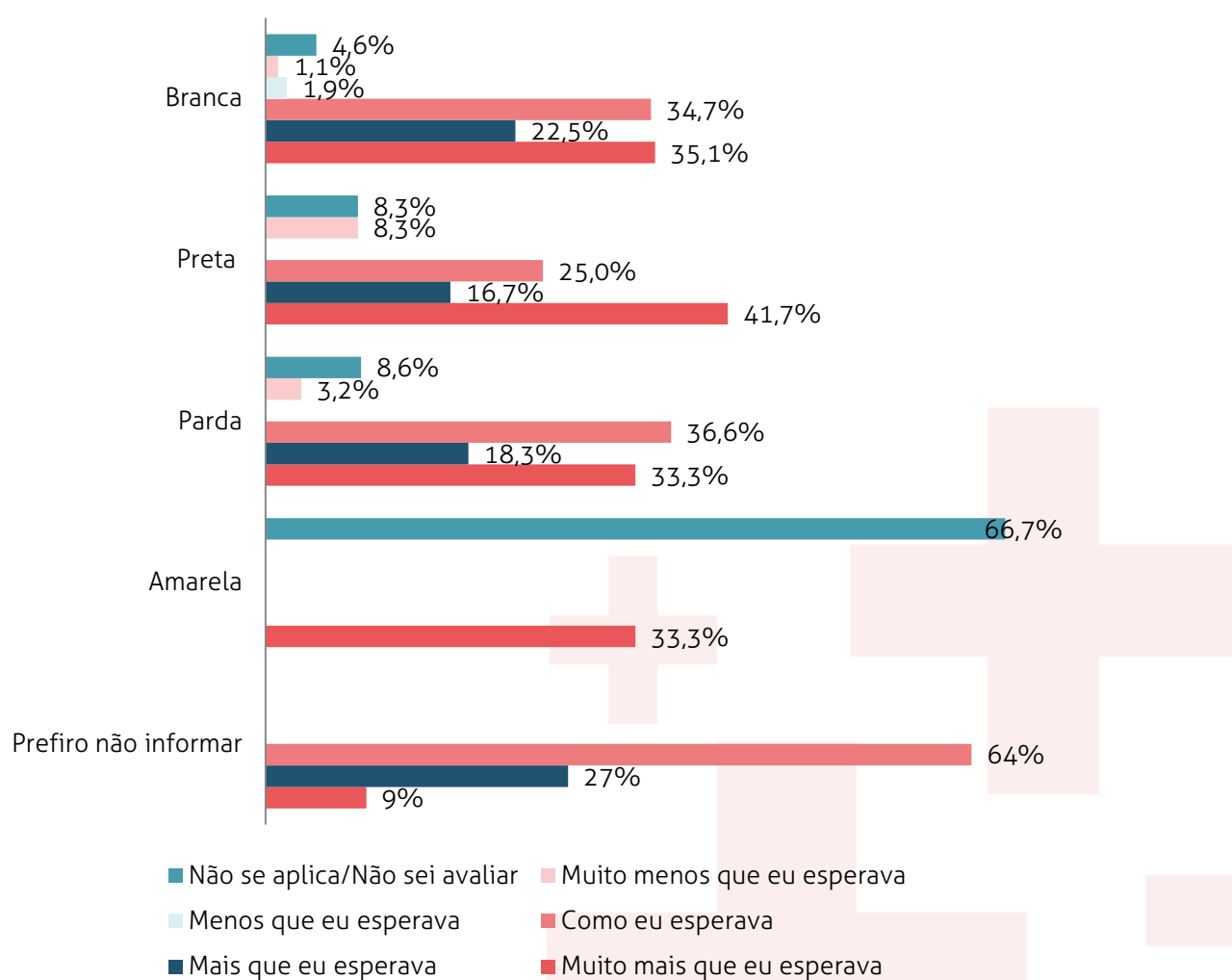
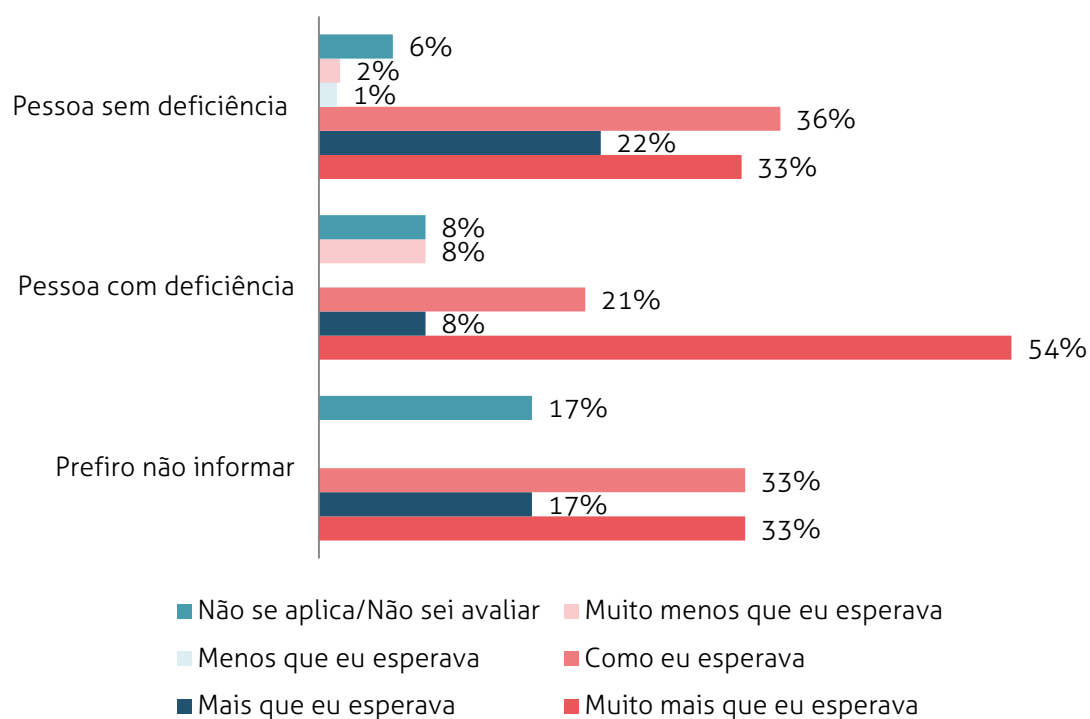


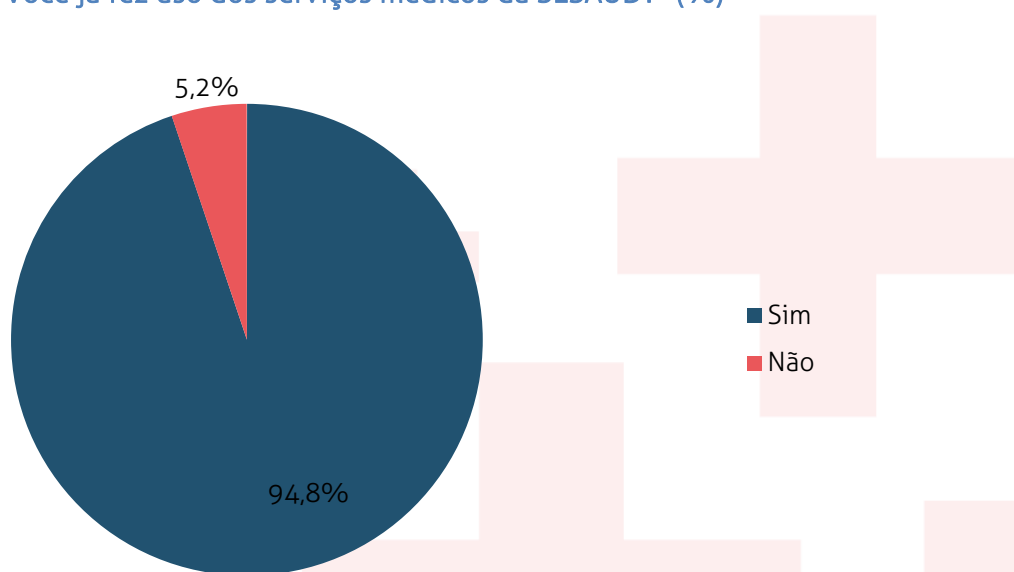
Gráfico 42 - Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de odontologia em relação às expectativas para grupos com e sem deficiência (%)



3.9 Avaliação da equipe de médicos

A pergunta 14 questionava se o respondente já havia feito uso dos serviços médicos da SESAUD. De um total de 388 respostas, 368 pessoas (94,8%) responderam que sim e 20 responderam não (5,2%).

Gráfico 43 - "Você já fez uso dos serviços médicos da SESAUD?" (%)

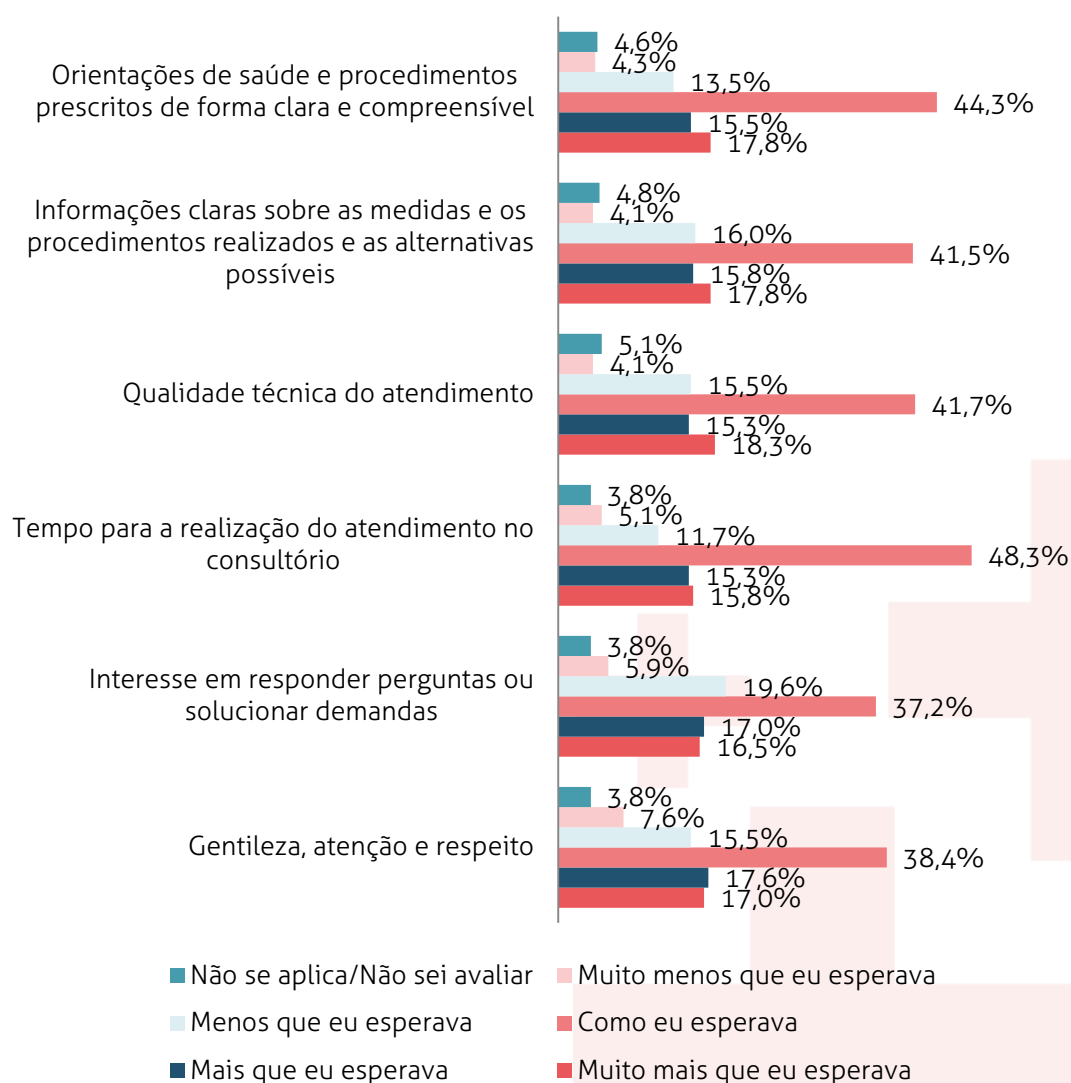


Para mensurar o grau de satisfação desses usuários com o atendimento dos médicos do TST, o questionário apresentou os seguintes itens para serem avaliados pelos respondentes, a partir de suas expectativas:

- Gentileza, atenção e respeito;
- Interesse em responder perguntas ou solucionar demandas;
- Tempo para a realização do atendimento no consultório;
- Qualidade técnica do atendimento;
- Informações claras sobre as medidas e os procedimentos realizados e as alternativas possíveis;
- Orientações de saúde e procedimentos prescritos de forma clara e compreensível.

A figura abaixo resume os resultados:

Gráfico 44 - Grau de satisfação com o atendimento da equipe de médicos (%)



Observa-se com a análise do gráfico que os maiores percentuais em todos os itens avaliados se encontram no nível “como eu esperava”. Assim sendo, considerando os aspectos levantados, para uma boa parte dos respondentes, o atendimento dos médicos da SESAUD está de acordo com as expectativas para esse tipo de serviço. No geral, o atendimento supera as expectativas de, em média, 33% dos respondentes, somando aqueles que avaliaram como “mais que eu esperava” e “muito mais que eu esperava”. Por outro lado, 20% dos respondentes, em média, informaram que os atendimentos estão abaixo de suas expectativas, somando aqueles que avaliaram como “menos que eu esperava” e “muito menos que eu esperava” nos critérios apresentados.

O item “gentileza, atenção e respeito” obteve o maior percentual total de avaliações acima das expectativas, 34,6%, somando os percentuais daqueles que consideram esse quesito “mais que esperavam” ou “muito mais que esperavam”. Vale destacar que o maior percentual de avaliações acima das expectativas para esse critério está no grupo de respondentes com mais de 60 anos (56,5% daqueles que se encontram nessa faixa etária) e o maior percentual total abaixo das expectativas dos usuários se encontram na faixa de 36 a 45 anos (29,1% do total desse grupo).

No que se refere ao gênero, no geral, a percepção positiva do sexo masculino é superior à do sexo feminino nesse quesito. Para 42,5% dos respondentes do sexo masculino o atendimento está acima do que esperavam (somando o percentual de “muito mais que eu esperava” – 22,6% - e “mais que eu esperava” – 19,9%). Esse valor total cai para 30,5% no gênero feminino, sendo que 26,3% das integrantes desse grupo avaliam a gentileza, atenção e respeito da equipe médica como “menos que esperavam” ou “muito menos que esperavam”.

Salienta-se que 45,8% dos respondentes que declararam possuir algum tipo de deficiência avaliaram o item “gentileza, atenção e respeito” acima das expectativas. Contudo, esse é o quesito com maior percentual de avaliações abaixo das expectativas entre os respondentes que são pessoas com deficiência (25% consideram abaixo de suas expectativas).

Fazendo ainda um recorte racial desse item, observa-se que o grupo daqueles que se autodeclararam pardos obteve o maior percentual com avaliações acima das expectativas em relação ao item “gentileza, atenção e respeito” (totalizando 43%). Já o grupo dos que preferiram não informar cor ou raça, 11 respondentes no total, apresentou o maior percentual de avaliação abaixo das expectativas (36,4%).

Na sequência, são apresentados os gráficos com a avaliação do item “gentileza, atenção e respeito” por categoria.

Gráfico 45 - Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de médicos por faixa etária (%)

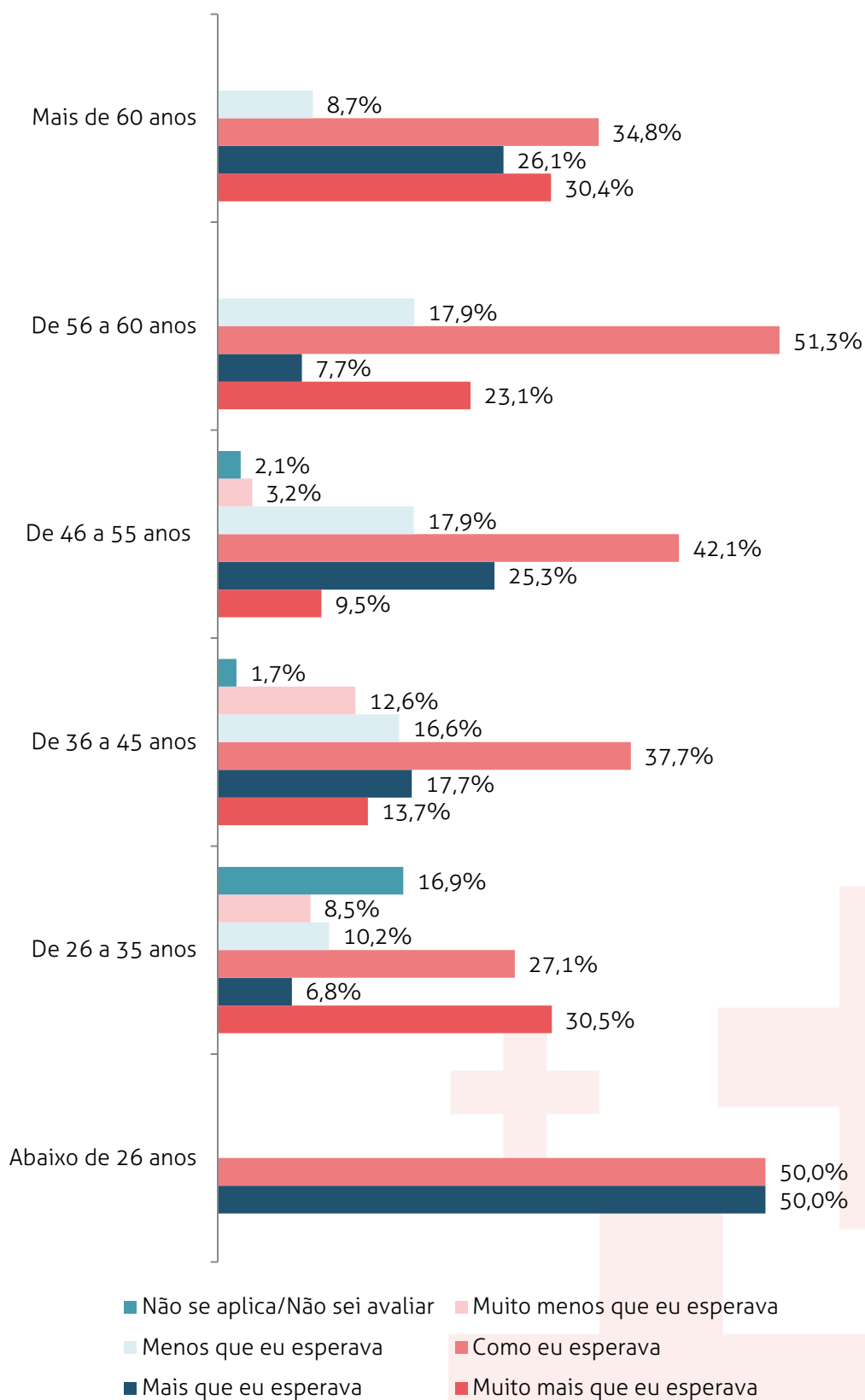


Gráfico 46 - Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de médicos por gênero (%)

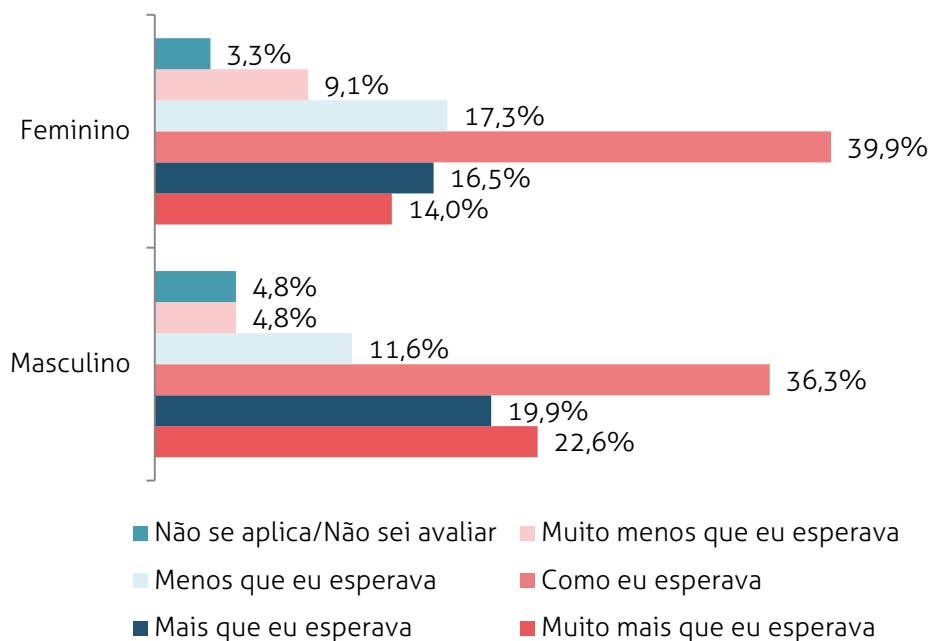


Gráfico 47 - Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de médicos por cor/raça (%)

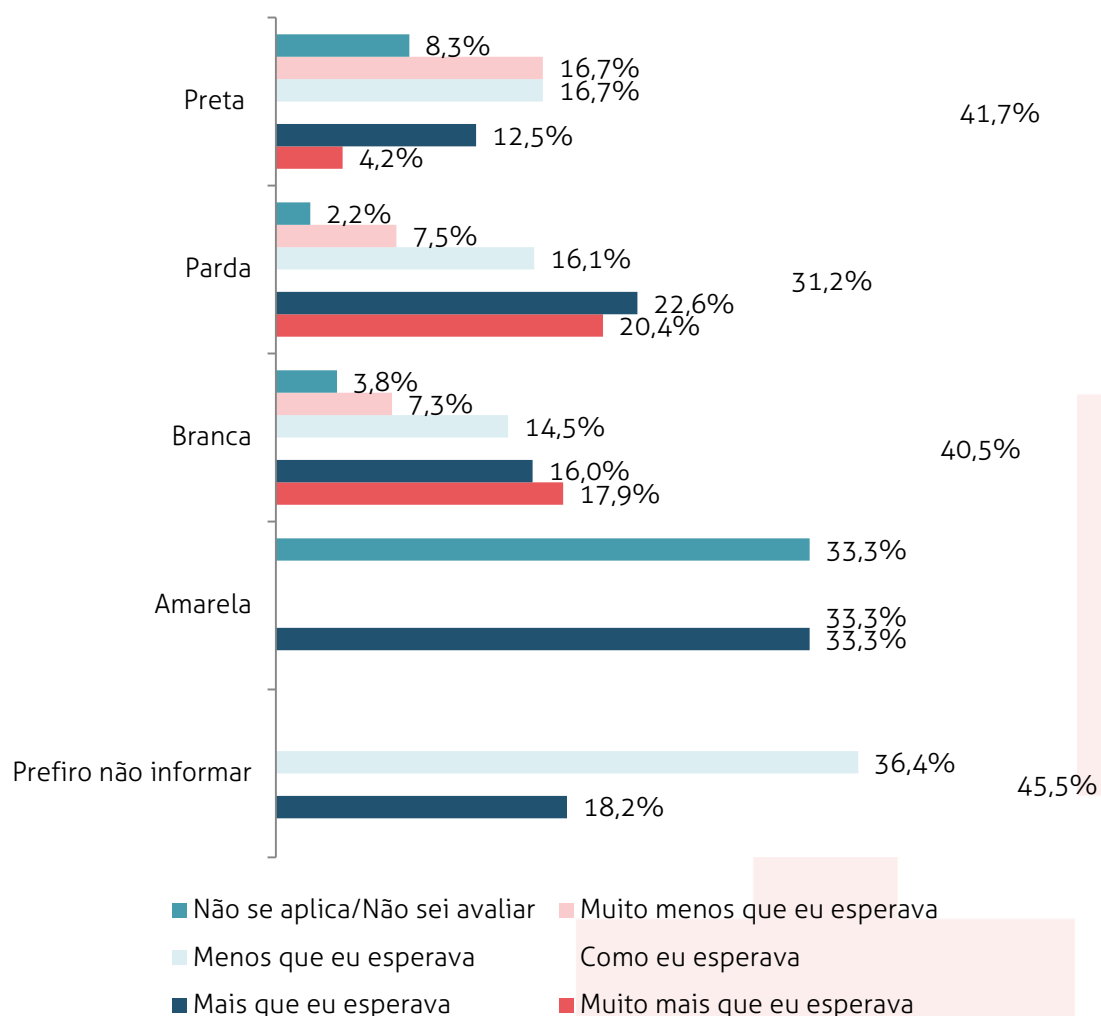
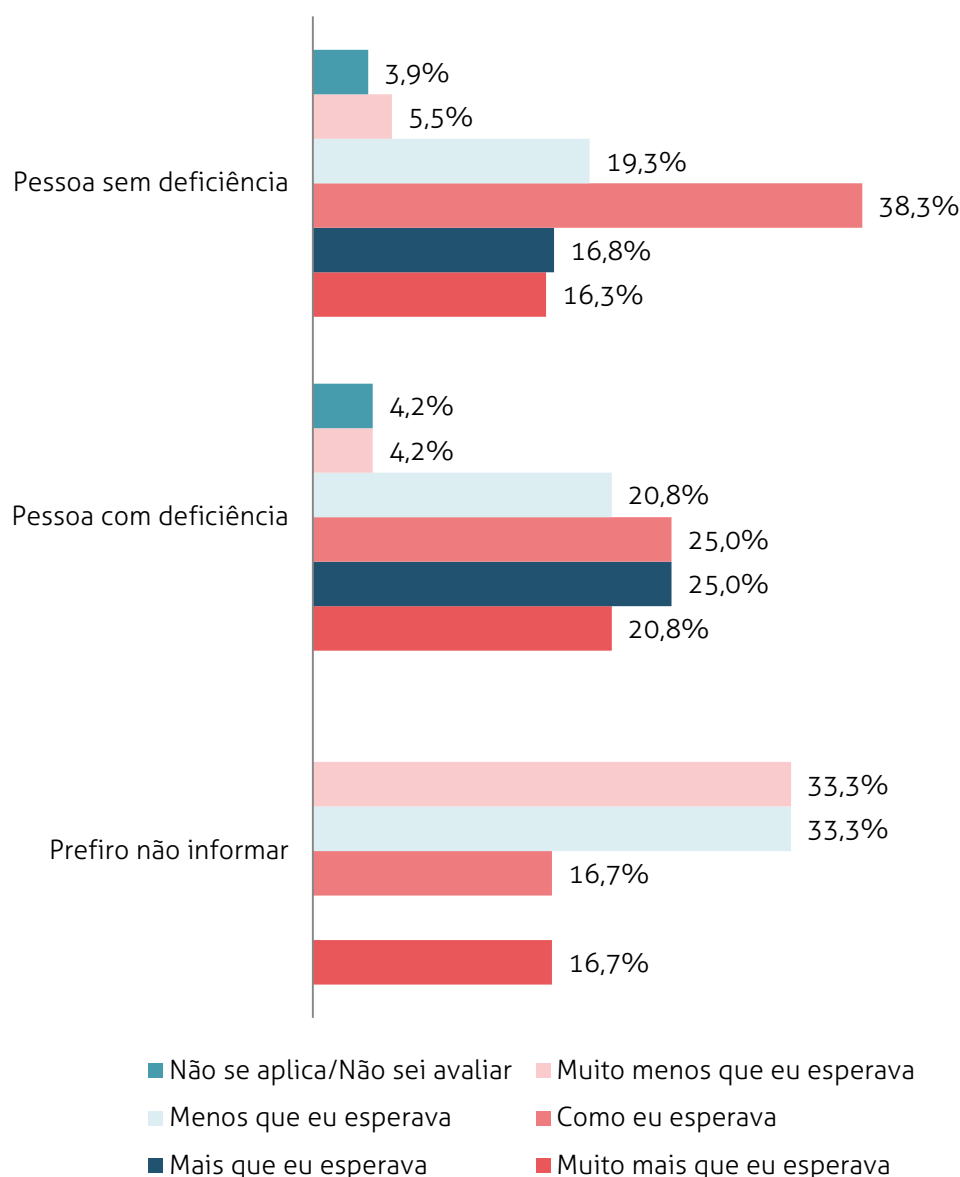


Gráfico 48 - Avaliação da gentileza, atenção e respeito da equipe de médicos por pessoas com e sem deficiência (%)



Conforme se observa na análise dos dados, o “interesse em responder perguntas ou solucionar demandas” da equipe de médicos apresentou o maior percentual total abaixo das expectativas dos respondentes (25,4%). Segmentando esses dados, a faixa etária com maior percentual de pessoas que acreditam que esse fator está abaixo de suas expectativas é a de 36 a 45 anos. Em um recorte de gênero, esse item foi mal avaliado por 29,6% das respondentes do sexo feminino e por 17,8% do sexo masculino. O grupo daqueles que preferiram não declarar cor ou raça tem o maior percentual de pessoas que consideram esse item abaixo de suas expectativas (36,4%). Por fim, tem-se que 25% das pessoas com deficiência avaliaram negativamente esse quesito.

Gráfico 49 - Avaliação do interesse em responder perguntas ou solucionar demandas por faixa etária (%)

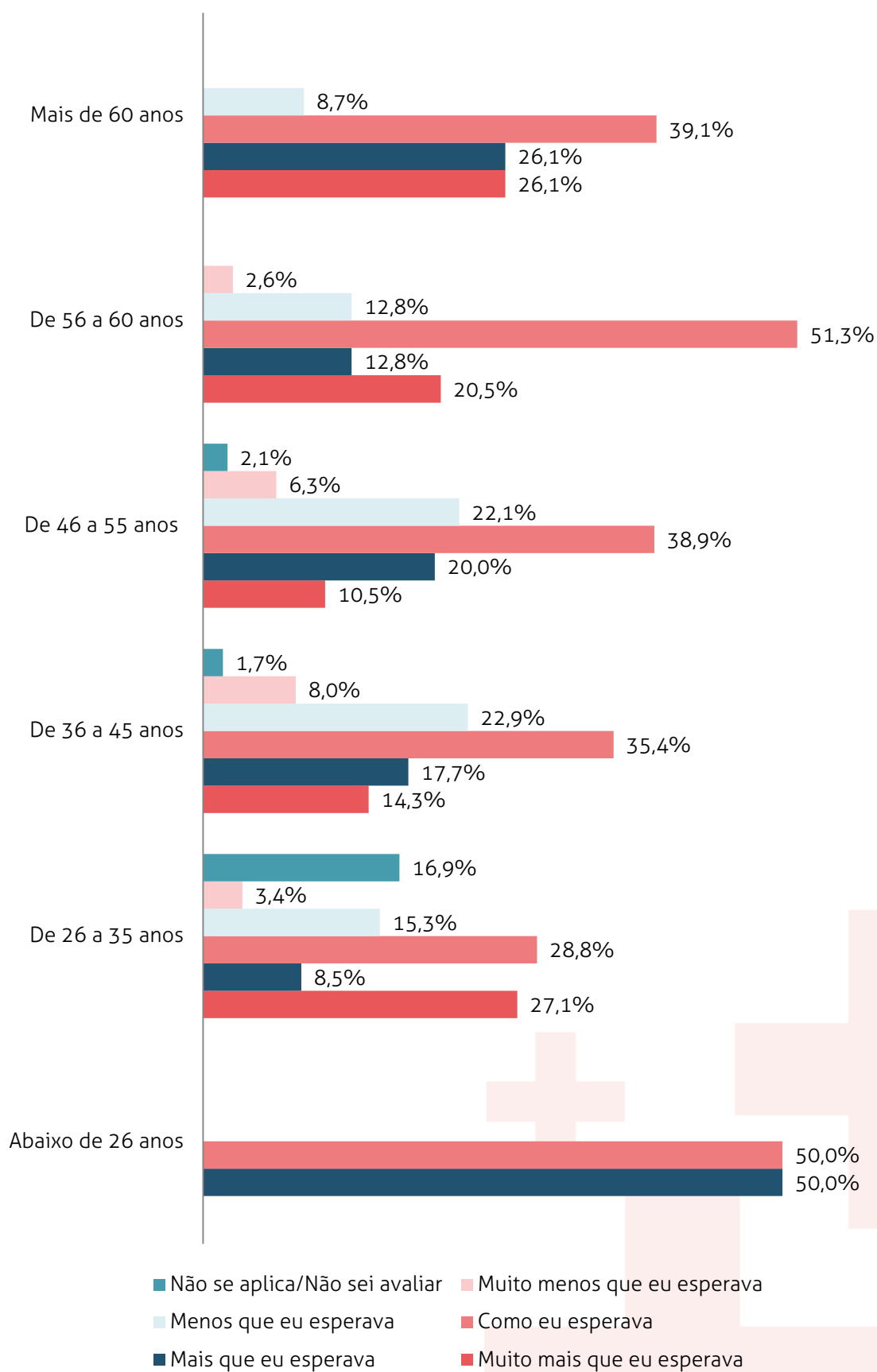


Gráfico 50 - Avaliação do interesse em responder perguntas ou solucionar demandas por gênero (%)

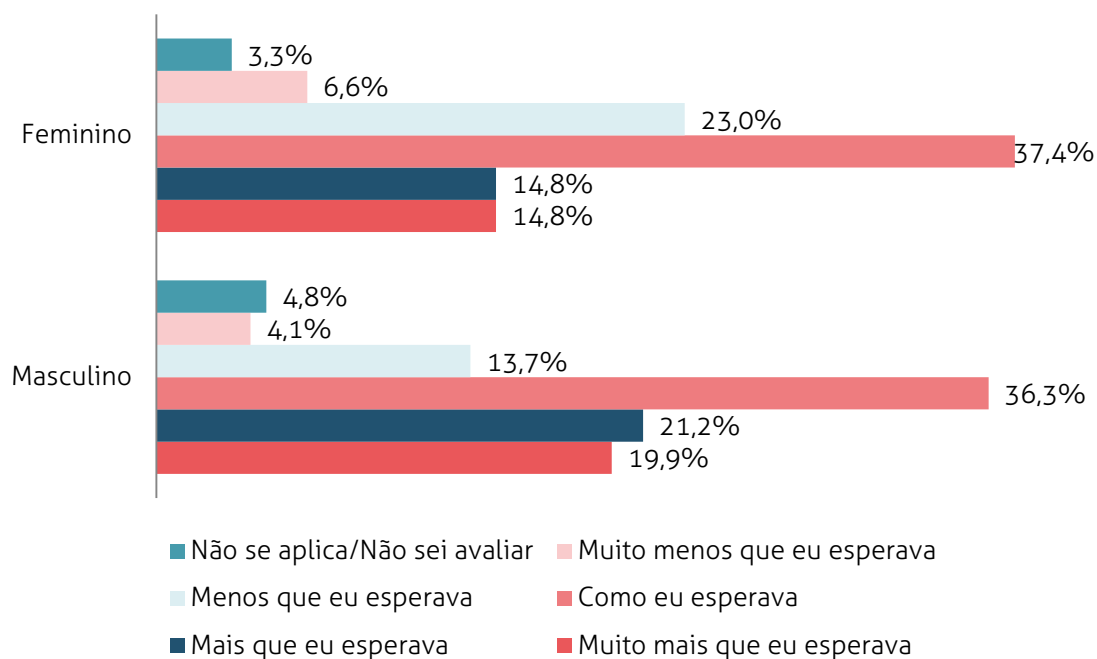


Gráfico 51 - Avaliação do interesse em responder perguntas ou solucionar demandas por cor/raça (%)

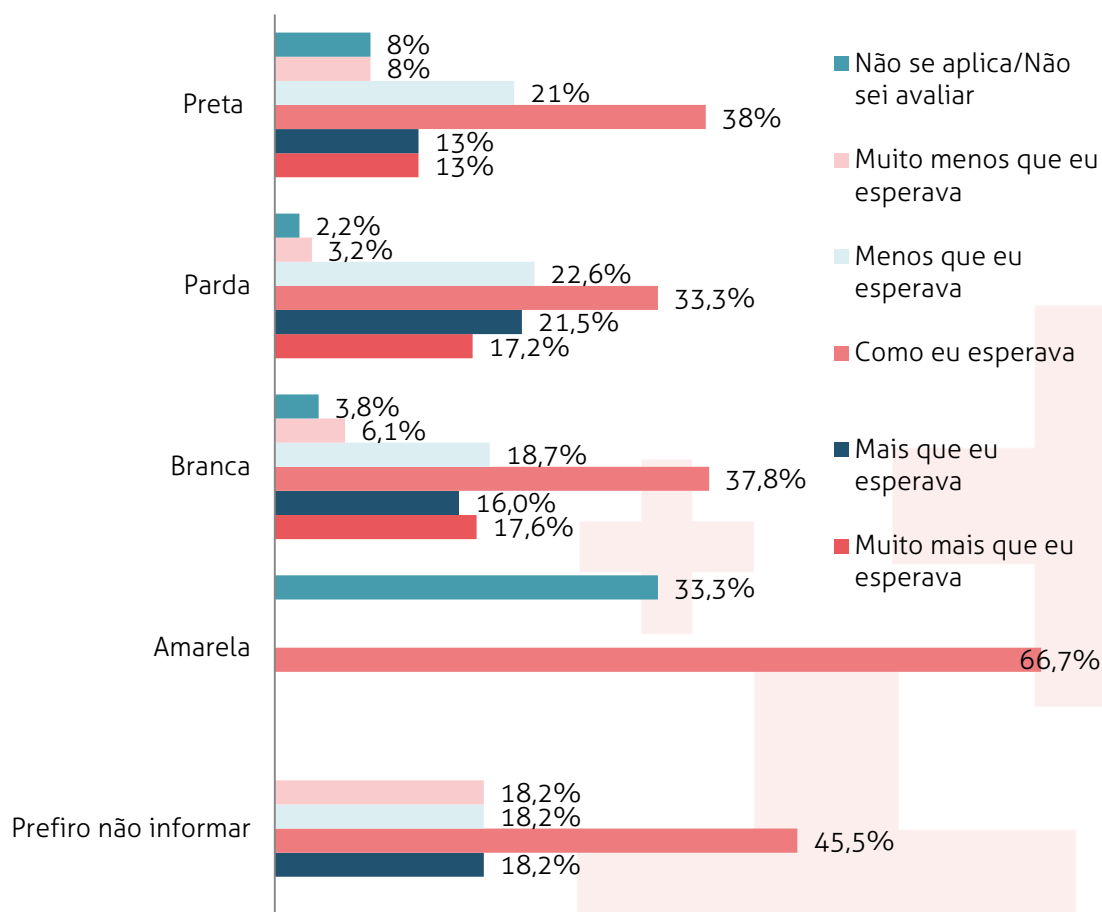
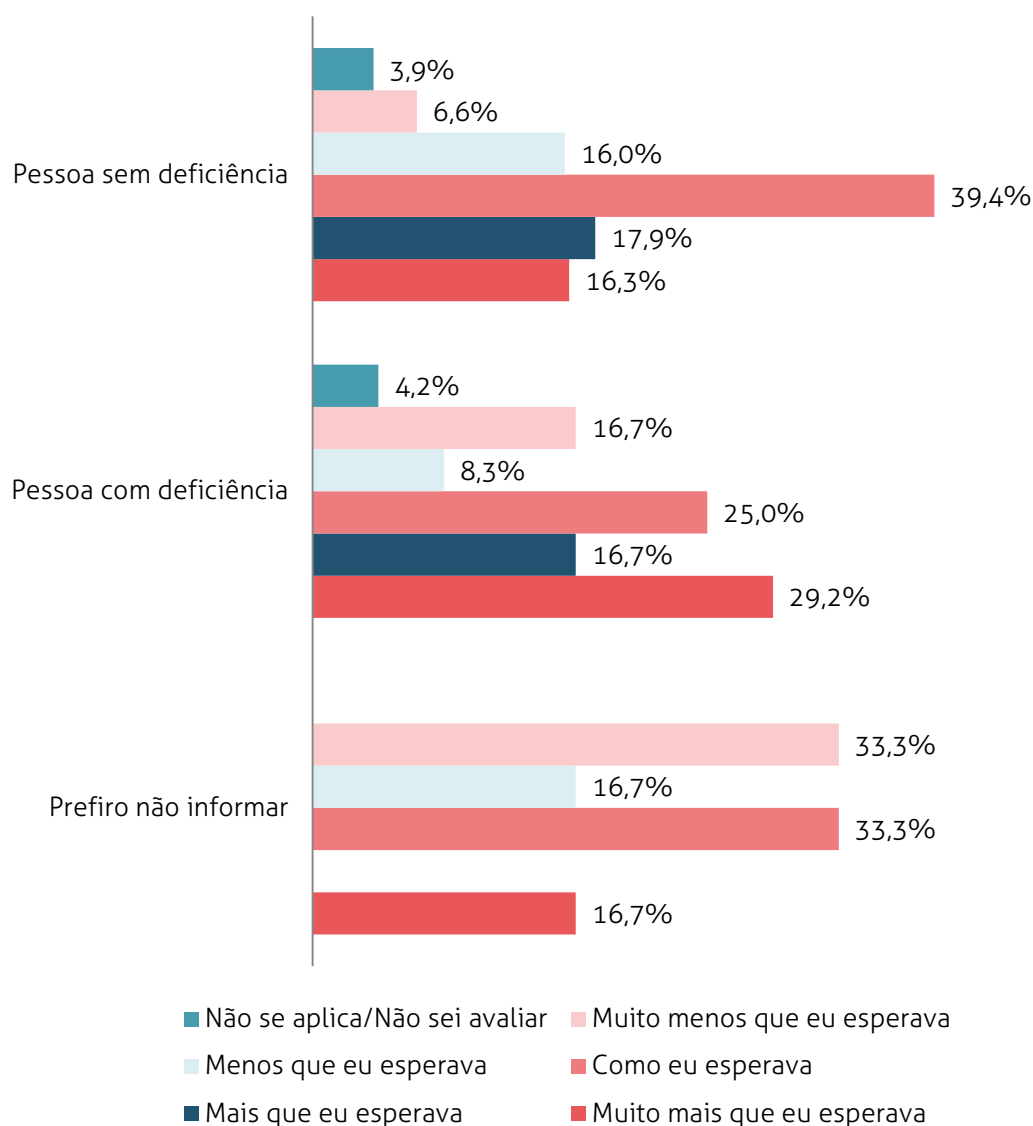


Gráfico 52 - Avaliação do interesse em responder perguntas ou solucionar demandas por pessoa com e sem deficiência (%)



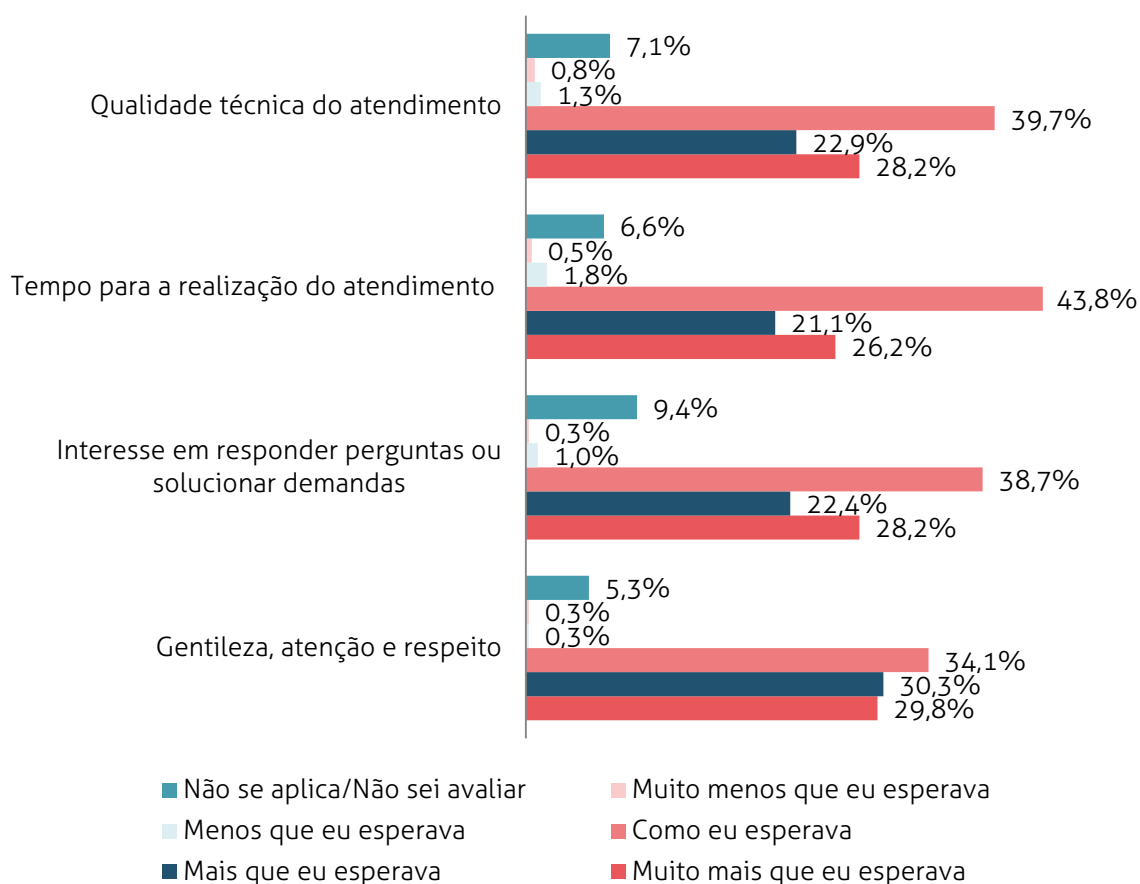
3.10 Avaliação da equipe de enfermagem

Em média, 91,3% dos usuários avaliaram positivamente o atendimento da equipe de enfermagem da SESAUD, o que inclui enfermeiros e técnicos de enfermagem. Assim sendo, de acordo com a pesquisa, o atendimento dessa equipe está de acordo com as expectativas dos respondentes ou é superior a estas nos seguintes quesitos:

- Gentileza, atenção e respeito
- Interesse em responder perguntas ou solucionar demandas
- Tempo para a realização do atendimento
- Qualidade técnica do atendimento

Os índices negativos em cada um desses itens são muito baixos⁶, como é possível verificar no gráfico abaixo. O atributo com as melhores avaliações foi a gentileza, a atenção e o respeito da equipe, em que 60,1% julgaram como acima de suas expectativas.

Gráfico 53 - Grau de satisfação com o atendimento da equipe de enfermagem (%)



3.11 Avaliação da recepção da SESAUD

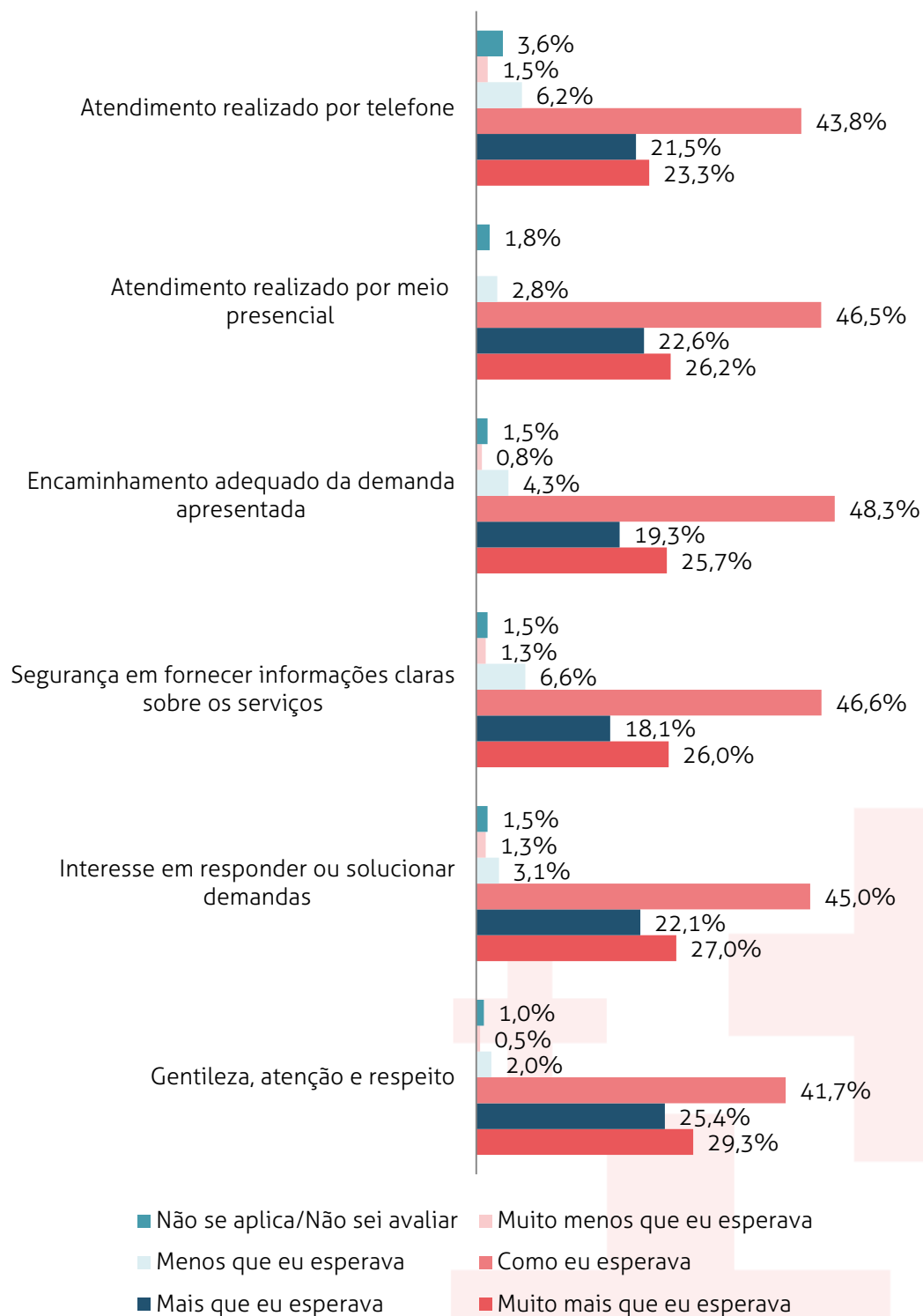
A recepção da SESAUD foi avaliada pelos respondentes por meio de seis itens:

- *Gentileza, atenção e respeito*
- *Interesse em responder ou solucionar demandas*
- *Segurança em fornecer informações claras sobre os serviços*
- *Encaminhamento adequado da demanda apresentada*
- *Atendimento realizado por meio presencial*
- *Atendimento realizado por telefone*

⁶ Considerando que o grau de insatisfação com os atributos do atendimento da equipe de enfermagem são muito baixos e que as médias das avaliações estão muito próximas, não foram feitas análises segmentadas para essa questão.

A partir da avaliação desses atributos, constata-se que a recepção da SESAUD atende, ao menos, as expectativas de, em média, 93% dos respondentes (somando os percentuais daqueles que responderam “muito mais que eu esperava”, “mais que eu esperava” e “como eu esperava”).

Gráfico 54 - Grau de satisfação com o atendimento da recepção da SESAUD (%)



Detalhando melhor os dados constantes no gráfico, nota-se que nos itens “gentileza, atenção e respeito”, “interesse em responder ou solucionar demandas”, “atendimento realizado por meio presencial” e “atendimento realizado por telefone” o somatório dos percentuais das avaliações acima das expectativas supera o percentual da avaliação “como eu esperava”. O atributo “gentileza, atenção e respeito” apresentou o menor percentual de avaliações negativas, apenas 2,5% do total.

O maior percentual de avaliações que não atenderam as expectativas se encontra no item “segurança em fornecer informações claras sobre os serviços”, em que 7,9% dos respondentes marcaram “menos que eu esperava” ou “muito menos que eu esperava”. Em seguida, está o “atendimento realizado por telefone” (7,7%) e o “encaminhamento adequado da demanda” (5,1%).

Ao cruzar os dados da pesquisa com os perfis dos respondentes, chamou atenção o fato de, nesses três itens, as avaliações negativas do sexo masculino serem proporcionalmente superiores as do sexo feminino, conforme pode ser visto nos gráficos.

Gráfico 55 - Avaliação do item segurança em fornecer informações claras sobre os serviços por gênero (%)

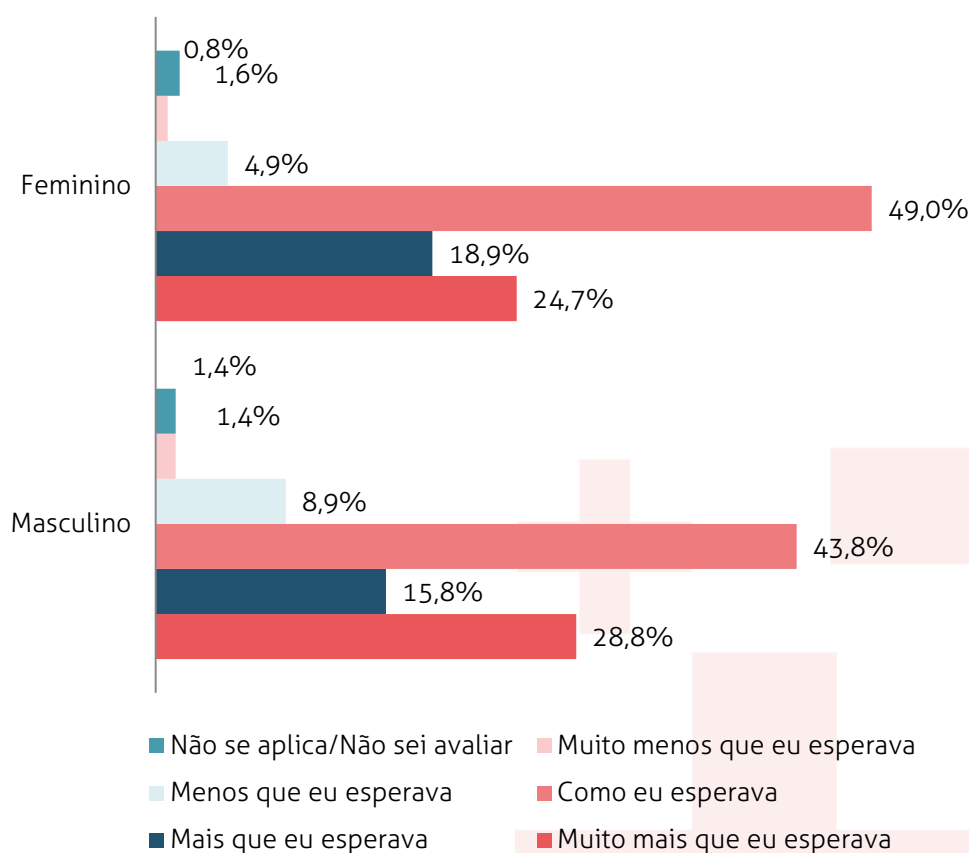


Gráfico 56 - Avaliação do item atendimento realizado por telefone por gênero (%)

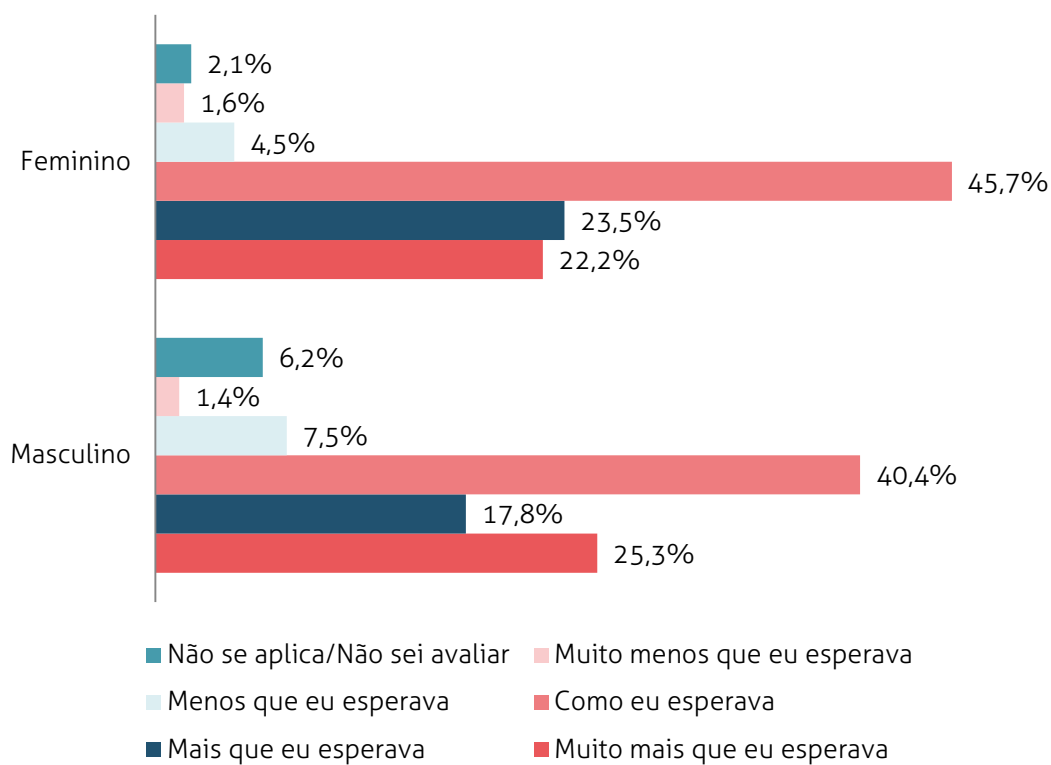
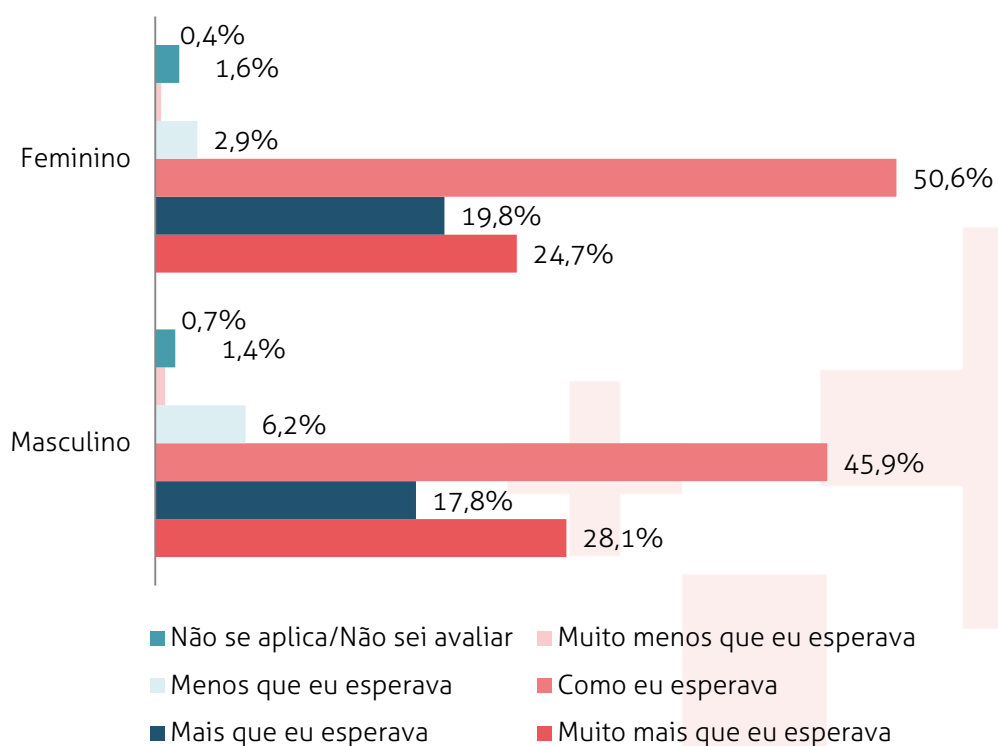


Gráfico 57 - Avaliação do item encaminhamento adequado para a demanda apresentada por gênero (%)

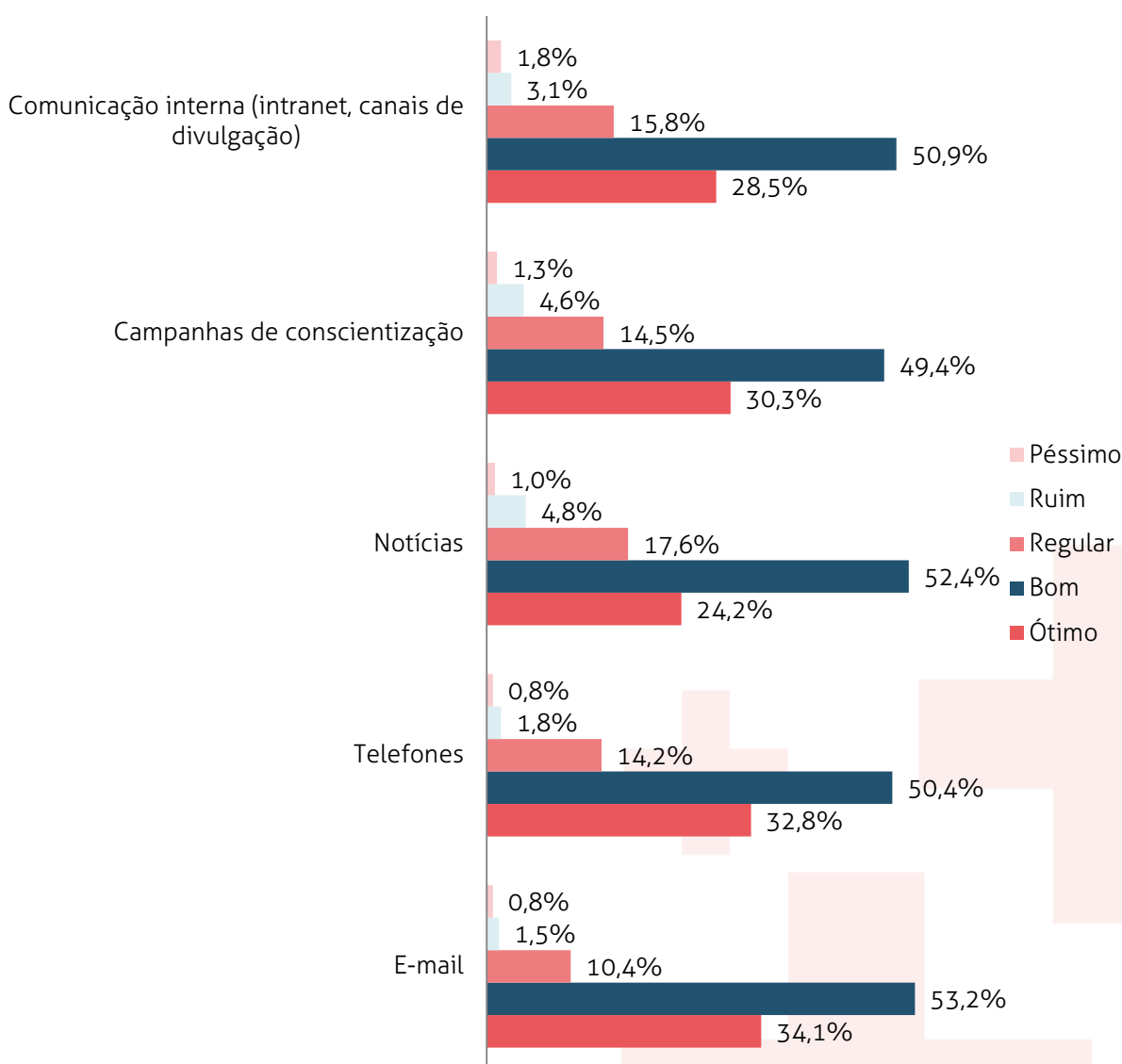


3.12 Avaliação dos canais de comunicação

Na área da saúde, a qualidade dos canais de comunicação é de suma importância para tornar um serviço mais acessível e humanizado. Além disso, esses canais possibilitam a divulgação de informação, a conscientização e a interação dos usuários de um determinado serviço com os seus prestadores. Estudos apontam que a comunicação deficiente é um fator que contribui para a insatisfação com a qualidade dos cuidados de saúde (Rodrigues, 2007).

Dessa forma, esta pesquisa contemplou uma avaliação dos distintos canais de comunicação utilizados pela SESAUD a fim de medir o nível de satisfação dos respondentes. O gráfico a seguir sintetiza os resultados:

Gráfico 58 - Avaliação dos canais de comunicação da SESAUD (%)



Verifica-se, então, que a maior parte dos respondentes avaliou os canais de comunicação da SESAUD como “bons”, sendo que para, em média, 81% dos respondentes, esses canais são “bons” ou “ótimos”.

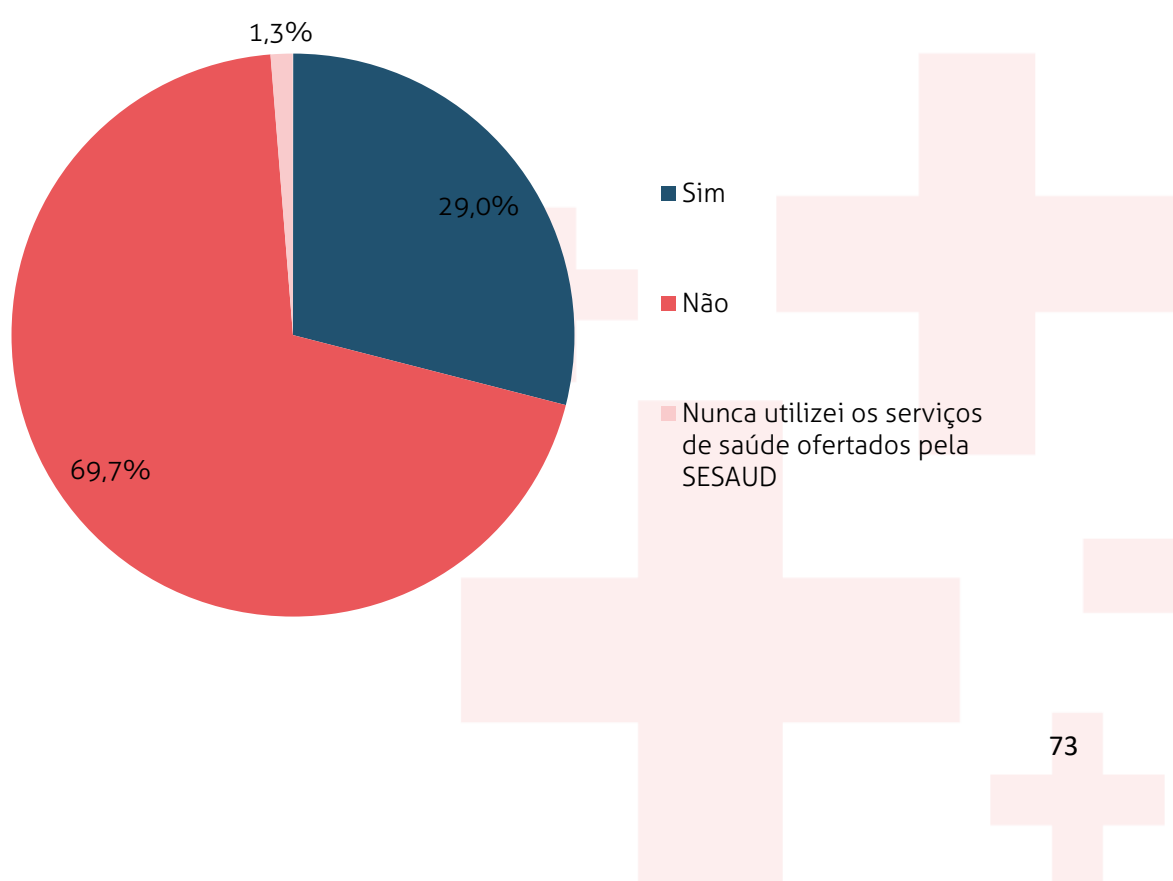
Apesar de os percentuais para cada canal avaliado ser muito próximo em todos os níveis, observa-se que o e-mail foi o item com os melhores percentuais nas marcas “ótimo” e “bom” da escala. Em contrapartida, as notícias e as campanhas de conscientização foram os itens que tiveram maiores índices nas marcas “péssimo” ou “ruim” da escala disponibilizada aos respondentes.

3.13 Dificuldades para receber atendimento na SESAUD

Um dos objetivos do questionário foi levantar os diferentes tipos de dificuldades que os respondentes estariam encontrando para serem atendidos pela Secretaria de Saúde do TST. Buscou-se investigar se a existência de barreiras para o acesso aos serviços de saúde do Tribunal é algo comum e explorar outros tipos de dificuldades existentes que não tivessem sido abrangidos pelas outras perguntas do questionário.

Nesse intuito, foi perguntado na questão 20: “Você já teve dificuldades para receber algum tipo de atendimento da SESAUD?”. 114 respondentes, o que corresponde a 29% do total, marcou a opção “sim”.

Gráfico 59 - “Você já teve dificuldades para receber algum tipo de atendimento da SESAUD?” (%)



O instrumento de pesquisa solicitava, na questão subsequente, que, caso o respondente tivesse respondido “sim” à pergunta acima, informasse o tipo de dificuldade pela qual passou. Foram elencadas quatro opções (falta de médicos para atendimento; falta de dentistas para atendimento; falta de materiais, medicamentos ou vacinas; e ausência de especialidade médica), havendo a possibilidade de selecionar mais de um item e adicionar, em resposta aberta, outros tipos não previstos nas opções disponíveis.

Abordando melhor os resultados, nota-se que enfrentar dificuldades no acesso à SESAUD não é algo generalizado, uma vez que 69,7% daqueles que responderam a pesquisa informaram não terem encontrado barreiras que impossibilitassem a prestação do serviço requerido. Todavia, o fato de quase 30% dos respondentes já ter passado por algum tipo de dificuldade é significativo e merece ser explorado de forma aprofundada a fim de serem levantados possíveis pontos de melhoria dos serviços.

Dos quatro tipos de dificuldades que foram apresentadas como opções no questionário, a mais assinalada foi “ausência de especialidade médica” (54 respondentes), conforme é possível observar na tabela de frequência abaixo.

Tabela 4 - Dificuldades para receber algum tipo de atendimento da SESAUD

Tipo de dificuldade	Número de respondentes
Falta de médicos para atendimento	44
Falta de dentistas para atendimento	23
Falta de materiais, medicamentos ou vacinas	12
Ausência de especialidade médica	54

Para o estudo sistemático dos dados qualitativos provenientes desta pesquisa, foi feita uma análise de conteúdo⁷ das respostas abertas dos respondentes, a fim de sintetizar e comparar os diferentes temas trazidos.

As categorias de dificuldades que serão aqui apresentadas emergiram da análise exploratória dos dados, na qual se buscou identificar os temas recorrentes nas respostas por meio da frequência de palavras e da interpretação dos dados.

⁷ A análise de conteúdo consiste em “uma técnica de pesquisa científica baseada em procedimentos sistemáticos, intersubjetivamente validados e públicos para criar inferências válidas sobre determinados conteúdos verbais, visuais ou escritos, buscando descrever, quantificar ou interpretar certo fenômeno em termos de seus significados, intenções, consequências ou contextos” (Sampaio; Lycaríão, 2021, p. 06)

Em resumo, as principais dificuldades dos respondentes relatadas nas respostas abertas foram as seguintes:

- 1) **Barreiras para o atendimento** – pouca disponibilidade de horários de atendimento; falta de organização e priorização no agendamento de consultas; restrições de atendimentos on-line; problemas no acesso ao atendimento de emergência; dificuldades para reagendar consultas; restrição de atendimento em caso de “não ser servidor” do Tribunal; falta de “feedback” para os resultados de exames solicitados; dificuldades de atendimento médico entre 12h e 14h; falta de vagas para atendimento com profissionais de preferência; existência de “burocracias” para atendimentos e averbação de atestados; dificuldade para a marcação de exame periódico; dificuldades no acesso a vacinas para quem não faz parte do TST Saúde; e utilização de receitas e pedidos médicos em formato não digital.*
- 2) **Falta de empatia no atendimento** – dificuldades relacionadas a “descaso”, “má vontade”, “desinteresse”, falta de gentileza e ausência de escuta e acolhimento durante os atendimentos, principalmente no atendimento médico.*
- 3) **Ausência de soluções para demandas** – dificuldades para sanar dúvidas com os profissionais da Secretaria de Saúde, bem como para encontrar soluções alternativas aos problemas dos usuários dos serviços.*
- 4) **Tempo de espera longo para o atendimento** – problemas com o tempo de espera “excessivamente longo” na recepção; e desistências por motivo de demora no atendimento.*
- 5) **Negação de prescrição de medicamentos** – problemas com negativas de médicos em prescrever medicamentos em situações relatadas nas respostas.*
- 6) **Problemas de comunicação** – “demora em responder e-mail”; informações equivocadas; e “falta de informação sobre todas as modalidades oferecidas”.*
- 7) **Ausência de profissionais** – Nas respostas abertas, foram destacadas dificuldades no acesso a dentistas, psicólogos, fisioterapeutas e geriatras.*

3.14 Serviços ou atividades requeridos pelos respondentes da pesquisa

A pesquisa abriu espaço para que os respondentes apontassem serviços ou atividades que gostariam que passassem a ser fornecidos pela SESAUD. No total, 201 pessoas apresentaram propostas.

A análise dos dados textuais coletados foi feita com base no levantamento da frequência de palavras e assuntos presentes nas respostas, com vistas a identificar as demandas mais recorrentes e separar as respostas por categorias.

A tabela de frequência abaixo apresenta as principais especialidades e atividades da área da saúde citadas pelos respondentes. Ressalta-se que o quantitativo agrega palavras sinônimas e derivadas de cada especialidade.

Tabela 5 - Frequência das especialidades/atividades da área da saúde requeridas pelos respondentes

Especialidade	Número total de registros
Pediatria	34
Psicologia	24
Nutrição	22
Fisioterapia	21
Ginecologia	20
Atendimentos odontológicos	18
Psiquiatria	15
Endocrinologista	9
Acupuntura	7
Pilates	5
Oftalmologia	5
Ortopedia	4
Cardiologia	4
Dermatologia	3
Geriatria	2
Reumatologia	2
Yoga	2
Otorrinolaringologia	2
Neurologia	2

Verifica-se, então, que as cinco especialidades mais requeridas pelos respondentes foram, nessa ordem: pediatria, psicologia, nutrição, fisioterapia e ginecologia.

Em relação à pediatria, as demandas são principalmente para atendimentos emergenciais de filhos pequenos de servidoras e servidores. Sugere-se, inclusive, um acompanhamento similar ao da odontopediatria da SESAUD. Alguns respondentes enfatizaram também a importância de ter pediatras para dar assistência em saúde aos bebês que estão matriculados no berçário do Tribunal.

Quanto aos pedidos para a especialidade de psicologia, a pesquisa aponta que os atendimentos da SESAUD nessa área podem não estar sendo bem divulgados ou não atendendo ao nível ou tipo de demanda dos respondentes. Além de sessões de psicoterapia, foram requeridos grupos para manejo do estresse; canais de acolhimento e escuta; programas de prevenção ao suicídio; atuação da Secretaria em casos de assédio; e acompanhamento da saúde mental dos servidores, incluindo assistência em casos de violência doméstica, ansiedade e depressão.

A presença dos atendimentos odontológicos na listagem acima, apesar do alto nível de conhecimento da existência dessa especialidade na SESAUD, conforme observado nesta pesquisa, deve-se ao fato de terem sido feitas solicitações para expandir os serviços realizados nessa área, atender emergencialmente terceirizados e ampliar o atendimento para que alcance os dependentes acima de 12 anos.

Por sinal, a extensão dos atendimentos da SESAUD para dependentes foi um elemento que esteve muito presente nas respostas apresentadas. Usuários manifestaram o desejo de diversos serviços de saúde do Tribunal também alcançar pais, filhos e cônjuges.

Respondentes também aproveitaram a oportunidade para salientar a necessidade de uma maior divulgação dos serviços prestados pela Secretaria de Saúde e das especialidades dos profissionais de saúde do Tribunal. A referência dos respondentes a atividades que já constam no rol de serviços da SESAUD pode ser uma resultante da baixa divulgação de algumas atividades da Secretaria,

Por fim, entre outras sugestões que foram apresentadas, destacam-se: realização de outros tipos de exames médicos; convênios com laboratórios de exames e disponibilização de postos de coleta; realização de atendimentos médicos online; oferta de serviços especializados a crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e a pessoas com transtorno do déficit de atenção com Transtorno do Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH); serviços de acolhimento a pessoas com deficiência ou doenças graves; maior disponibilidade de vacinas; mais programas e campanhas de saúde; e a realização de consultas de rotina e pequenos procedimentos.

3.15 Sugestões dos respondentes

O instrumento de pesquisa abriu espaço ao final para que fossem apresentadas sugestões à SESAUD. Cabe frisar que essa opção não foi utilizada apenas para sugestões, mas também para reclamações e elogios. O intuito foi o de permitir que os respondentes tivessem a oportunidade de fazer relatos, de expressar de forma mais ampla suas percepções e de trazer novas temáticas não abordadas nas questões fechadas do questionário.

Utilizando a mesma metodologia das questões 21 e 24, foi realizada uma análise de conteúdo das 201 respostas apresentadas, a fim de sintetizar e comparar os diferentes temas trazidos nelas. As categorias que serão aqui apresentadas foram constituídas por meio da identificação dos assuntos mais frequentes. A sistematização foi feita com a verificação do quantitativo de palavras e com a leitura atenta dos dados. Ressalta-se que muitos dos temas que apareceram nas perguntas anteriores se repetiram nessa questão.

A nuvem de palavras⁹ abaixo traz uma representação das palavras mais frequentes nas respostas para a questão 25. Para não prejudicar a análise, foram excluídos da nuvem alguns termos que não eram significativos para os resultados como conjunções, preposições, pronomes e alguns verbos.

Figura 3 - Nuvem com as palavras mais frequentes nas sugestões apresentadas para a SESAUD



⁹ Ferramenta utilizada para elaborar a nuvem: wordclouds.com

Dessa forma, os temas de maior recorrência foram os seguintes:

- 1) **Empatia e humanização dos profissionais** - *O tema mais frequente nas manifestações dos respondentes foi a necessidade de profissionais da SESAUD serem mais empáticos, gentis, respeitosos e cordiais com os usuários dos serviços. Foram feitos relatos de situações pelas quais os respondentes teriam passado, principalmente durante consultas médicas, que os fizeram se sentir constrangidos, não acolhidos e não escutados. Há manifestações de incômodo com posturas que aparentam falta de disposição em prestar o serviço e desconfiança sobre os motivos que teriam levado o servidor ou servidora a procurar o atendimento. As críticas externalizadas foram direcionadas principalmente a integrantes da equipe de médicos e, em menor quantidade, ao atendimento da recepção. No geral, as demandas são para que alguns profissionais de saúde do TST façam um atendimento mais humanizado e para que a SESAUD treine seus profissionais nesse tipo de atendimento ao usuário.*
- 2) **Agendamento de consultas** - *Foi exposta por respondentes a necessidade de melhoria no processo de agendamento de consultas da SESAUD. Foram relatadas dificuldades para marcar consultas por telefone e sugeridos o uso de recursos como agendas on-line e um sistema informatizado para marcação e confirmação de consultas.*
- 3) **Disponibilidade de horários** - *As sugestões com essa temática foram no sentido de a SESAUD aumentar a quantidade de horários disponíveis para a realização de atendimentos, considerados por alguns insuficientes para atender toda a demanda.*
- 4) **Comunicação** - *As respostas trazem também recomendações para que a SESAUD melhore seu processo de comunicação e divulgue mais os seus serviços, os nomes e as especialidades da equipe médica da Secretaria, bem como os horários de atendimento.*
- 5) **Consultas de rotina e acompanhamento médico** - *Houve solicitações para que a SESAUD faça o acompanhamento médico de servidores, especialmente aqueles que precisam realizar algum tipo de tratamento, e realize consultas de rotina.*

- 6) **Especialidades na área da saúde** - Embora houvesse um espaço destinado no questionário para que o respondente sugerisse, especificamente, novos serviços e atividades para a SESAUD, os usuários trouxeram novamente as especialidades médicas que eles gostariam que fossem integradas à Secretaria, bem como outras atividades ligadas à área da saúde. As sugestões apresentadas são semelhantes ao rol de serviços levantados no item anterior deste relatório.
- 7) **Tempo de espera** - Foram relatados casos de espera prolongada na recepção e de prazos longos entre o agendamento da consulta e a sua realização. As sugestões são principalmente para a contratação de mais profissionais para suprir a demanda.
- 8) **Satisfação do usuário** - Foi indicada a continuidade de pesquisas como esta, bem como a implementação de um questionário de avaliação do atendimento logo após a realização das consultas (satisfação do paciente). Além disso, foram sugeridas alterações para a melhoria do questionário e solicitado que os resultados desta pesquisa sejam divulgados.
- 9) **Saúde mental dos servidores** - Foram feitos pedidos para que haja uma atenção maior da Secretaria em relação a essa questão, incluindo mais atendimentos psicológicos e a criação de grupos de apoio e campanhas de saúde envolvendo temas como ansiedade, estresse e depressão.
- 10) **Exames periódicos** - Requerimentos de realização de mais exames periódicos também foram feitos. Alguns pedem o retorno desse serviço, relatando a não convocação para realizar esses exames desde a pandemia.
- 11) **Prevenção de doenças e campanhas de saúde** - Foi solicitada maior atenção em aspectos preventivos da saúde e a criação de mais programas e campanhas com temas específicos.
- 12) **Outros** - Outros assuntos diversos, os quais não eram o foco desta pesquisa, foram abordados e merecem menção pela frequência com que foram trazidos: reclamações e sugestões para o plano de saúde (TST Saúde) e recomendações de melhoria nos processos que envolvem as perícias médicas.

Por fim, além das críticas e sugestões mencionadas acima, elogios foram feitos aos serviços prestados pela SESAUD e aos profissionais de sua equipe, com destaque para o serviço odontológico e as atividades do TST em Movimento.

4. CONCLUSÕES

Os resultados da 1ª Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços de Saúde do Tribunal Superior do Trabalho (TST) revelam um panorama diversificado sobre as percepções e experiências dos usuários em relação aos serviços prestados pela Secretaria de Saúde (SESAUD). De forma geral, constatou-se um elevado nível de satisfação, com 82% dos respondentes avaliando os serviços como alinhados ou acima de suas expectativas, especialmente em aspectos relacionados à gentileza no atendimento, qualidade técnica e higiene das instalações.

Por outro lado, o levantamento também destacou áreas que demandam atenção e aperfeiçoamento, como a necessidade de capacitação contínua dos profissionais do setor em atendimento humanizado e o incentivo à empatia. Entre os serviços menos conhecidos, como acolhimento psicológico especializado e avaliações profissiográficas, ficou evidente a necessidade de maior divulgação, reforçando a comunicação interna sobre as opções disponíveis. Adicionalmente, desafios estruturais, como a ausência de algumas especialidades médicas, dificuldades de acesso em horários específicos e os problemas com os canais para agendamento de consultas, foram recorrentes nas observações dos respondentes.

As análises segmentadas indicam que diferentes grupos enfrentam barreiras específicas: pessoas com deficiência relataram a existência de barreiras atitudinais e estruturais, enquanto usuários de faixas etárias mais jovens demonstraram menor engajamento em ações preventivas, como campanhas de vacinação e exames periódicos. Essa diversidade de necessidades e expectativas aponta para a importância de adotar estratégias segmentadas de melhoria, considerando o perfil dos diferentes públicos atendidos.

Destaca-se ainda a correlação positiva entre a frequência de uso dos serviços e a avaliação geral. Respondentes que utilizaram os serviços mais recentemente apresentaram maior probabilidade de avaliar positivamente a SESAUD, indicando que experiências recentes e satisfatórias têm impacto direto na percepção da qualidade. Por outro lado, a presença de críticas sobre o tempo de espera, a comunicação e a ausência de profissionais especializados reforça a necessidade de ajustes operacionais e estratégicos.

Importante frisar que este relatório aponta para as análises das tendências gerais e conclusões que os dados permitem produzir. Além do presente Relatórios, os dados estratificados e desidentificados serão divulgados para a Secretaria de Gestão Estratégica do TST e para a Secretaria de Saúde, incluindo eventuais reclamações, queixas, sugestões e avaliações elaboradas nos quesitos abertos pelos usuários, de modo a proporcionar o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela SESAUD.

Em síntese, este relatório não apenas cumpre o objetivo de mapear a satisfação e identificar pontos fortes e fragilidades dos serviços prestados, mas também oferece insumos valiosos para o planejamento de ações futuras. Recomenda-se que a SESAUD intensifique a divulgação de seus serviços, ofereça treinamentos em atendimento à sua equipe, amplie a oferta de especialidades e revise processos operacionais para atender de forma mais eficiente às demandas específicas identificadas. A implementação de melhorias contínuas, com base nas evidências apresentadas, poderá consolidar ainda mais a percepção positiva da SESAUD e fortalecer seu papel na promoção do bem-estar do corpo funcional do TST.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARROYO, Cristiane Sonia. **Qualidade de serviços de assistência à saúde: o tempo de atendimento da consulta médica.** Tese (Doutorado). Universidade de São Paulo, 2007.

ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. **Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais.** *Cadernos de Saúde Pública*, v. 22, p. 1267-1276, 2006.

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e Devagar: duas formas de pensar.** Rio de Janeiro, Editora Rocco, 2012.

MARQUES, Emília B.B. **Avaliação da qualidade dos serviços públicos: o caso do ASI.** Dissertação. Universidade de Aveiro, Portugal. 2012.

NIKOLOPOULOU, K. (2023, February 03). **What Is Self-Selection Bias? | Definition & Example.** Scribbr. Disponível em: <https://www.scribbr.com/research-bias/self-selection-bias/>. Acesso em: 17 de janeiro de 2025.

RODRIGUES, Fernanda Santos. **A Comunicação nos Serviços de Saúde: Um Estudo sobre as Reclamações do Serviço Nacional de Saúde Português.** Dissertação (Mestrado). Universidade Aberta, 2007.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; LYCARIÃO, Diógenes. **Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação.** Brasília: ENAP, 2021

APÊNDICE – Questionário aplicado na pesquisa.

Prezado(a) Participante,

Queremos saber a sua opinião sobre os serviços prestados pela Secretaria de Saúde do TST (SESAUD).

A intenção é que os resultados da pesquisa possam subsidiar ações de promoção da saúde e aprimoramento de práticas e atividades desenvolvidas pela SESAUD.

Sua participação é voluntária e inteiramente anônima.

O questionário leva em média 15 min para ser respondido

Sua participação é essencial para o aprimoramento dos serviços de saúde do Tribunal!

1. Qual cargo ou função você ocupa no TST e/ou no CSJT?

- Ministro/Ministra
- Juiz/Juíza OU Desembargador/Desembargadora Convocado/Requisitado
- Servidor(a) do TST ou do CSJT
- Estagiário(a)
- Jovem Aprendiz
- Terceirizado(a) ou contratado(a)
- Prefiro não informar o cargo

2. Informe sua faixa etária:

- Abaixo de 26 anos
- De 26 a 35 anos
- De 36 a 45 anos
- De 46 a 55 anos
- De 56 a 60 anos
- Mais de 60 anos

3. Qual o seu gênero?

- *Feminino*
- *Masculino*
- *Intersexual*
- *Não-binário*
- *Outro*
- *Prefiro não informar*

4. Cor ou raça:

- *Branca*
- *Preta*
- *Parda*
- *Amarela*
- *Indígena*
- *Prefiro não informar*

5. É pessoa com deficiência?

- *Não*
- *Sim*
- *Prefiro não informar*

Acessibilidade

6. Você considera necessário aprimorar a acessibilidade dos serviços prestados pelo setor de saúde, considerando sua deficiência?

- *Sim*
- *Não*

7. Caso tenha respondido "SIM" ao item anterior, especifique o que pode ser aprimorado

Conhecimento e Avaliação Geral dos Serviços

8. Indique seu conhecimento em relação aos serviços prestados pela SESAUD:

Sei que o serviço existe

Não conheço a existência do serviço

- *Pronto Atendimento*
- *Atendimentos Odontológicos*
- *Atendimento de Psicologia e Assistência Social*
- *Exames médicos periódicos*
- *Atividades do TST em Movimento*
- *Ações de Vacinação*
- *Campanhas de Promoção à Saúde*
- *Palestras e Rodas de Conversa*
- *Agendamentos de consulta para servidores aposentados do TST*
- *Avaliação de Teletrabalho*
- *Avaliações Profissiográficas*
- *Acolhimento/escuta especializada em Psicologia*
- *Exame odontológico periódico*
- *Conceder e/ou homologar licenças por motivo e tratamento médico ou odontológico em pessoa da família*
- *Alongamento*
- *Yoga*
- *Jiu Jitsu*
- *Meditação Mindfulness*
- *Avaliação Física*
- *Avaliação e orientação fisioterápica*

9. Indique o grau de frequência com que utiliza os serviços de saúde do TST elencados abaixo:

Muito frequente

Frequente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

- *Pronto Atendimento, Atendimentos de Urgência e Emergência Médica;*
- *Atendimento Odontológico*
- *Atendimentos de Psicologia e Assistência Social*
- *Exames Médicos Periódicos*
- *Prescrição de medicamentos*
- *Atividades do TST em Movimento*
- *Palestras e Rodas de Conversa*
- *Campanhas de Promoção à Saúde*
- *Ações de Vacinação*

10. Em relação às suas expectativas, como você avalia os serviços e atividades em geral, oferecidos pela SESAUD?

- *Muito melhores do que eu esperava*
- *Melhores do que eu esperava*
- *Como eu esperava*
- *Piores do que eu esperava*
- *Muito piores do que eu esperava*

11. Indique o aspecto mais relevante para a sua resposta à questão anterior

Serviços Odontológicos

12. Você já fez uso dos serviços odontológicos da SESAUD?

- *Sim*
- *Não*

13. Avalie seu grau de satisfação com o atendimento da equipe odontológica (Dentistas e Técnicos em Saúde Bucal) em relação às suas expectativas:

Muito mais que eu esperava

Mais que esperava

Como eu esperava

Menos que eu esperava

Muito menos que eu esperava

Não se aplica/não sei avaliar

- *Gentileza, atenção e respeito;*
- *Interesse em responder perguntas ou solucionar demandas;*
- *Tempo para a realização do atendimento no consultório;*
- *Qualidade técnica do atendimento;*
- *Informações claras sobre as medidas e os procedimentos realizados e as alternativas possíveis;*
- *Orientações de saúde e procedimentos prescritos de forma clara e compreensível.*

Uso dos Serviços Médicos

14. Você já fez uso dos serviços médicos da SESAUD?

- *Sim*
- *Não*

15. Avalie seu grau de satisfação com o atendimento da equipe de médicos em relação às suas expectativas:

Muito mais que eu esperava

Mais que esperava

Como eu esperava

Menos que eu esperava

Muito menos que eu esperava

Não se aplica/não sei avaliar

- *Gentileza, atenção e respeito;*
- *Interesse em responder perguntas ou solucionar demandas;*
- *Tempo para a realização do atendimento no consultório;*
- *Qualidade técnica do atendimento;*
- *Informações claras sobre as medidas e os procedimentos realizados e as alternativas possíveis;*
- *Orientações de saúde e procedimentos prescritos de forma clara e compreensível.*

Outras Avaliações

16. Avalie o grau de satisfação com o atendimento da equipe de enfermagem (enfermeiros e técnicos de enfermagem) em relação às suas expectativas:

Muito mais que eu esperava

Mais que esperava

Como eu esperava

Menos que eu esperava

Muito menos que eu esperava

Não se aplica/não sei avaliar

- *Gentileza, atenção e respeito*
- *Interesse em responder perguntas ou solucionar demandas*
- *Tempo para a realização do atendimento*
- *Qualidade técnica do atendimento*

17. Avalie seu grau de satisfação com o processo de atendimento em geral da SESAUD em relação às suas expectativas:

Muito mais que eu esperava

Mais que esperava

Como eu esperava

Menos que eu esperava

Muito menos que eu esperava

Não se aplica/não sei avaliar

- *Tempo de espera na recepção para pronto atendimento médico*
- *Processos de triagem*
- *Tempo médio de espera na recepção para consulta médica agendada*
- *Facilidade de agendamentos de consultas médicas*
- *Tempo de espera entre agendamentos e realização de consulta médica*
- *Horários de atendimento disponibilizados*

18. Avalie seu grau geral de satisfação com o atendimento da recepção da SESAUD em relação às suas expectativas:

Muito mais que eu esperava

Mais que esperava

Como eu esperava

Menos que eu esperava

Muito menos que eu esperava

Não se aplica/não sei avaliar

- *Gentileza, atenção e respeito*
- *Interesse em responder ou solucionar demandas*
- *Segurança em fornecer informações claras sobre os serviços*
- *Encaminhamento adequado da demanda apresentada*
- *Atendimento realizado por meio presencial*
- *Atendimento realizado por telefone*

19. Avalie seu grau de satisfação com as instalações físicas da SESAUD em relação às suas expectativas:

Muito mais que eu esperava

Mais que esperava

Como eu esperava

Menos que eu esperava

Muito menos que eu esperava

Não se aplica/não sei avaliar

- *Conforto no local da recepção*
- *Conforto nos consultórios e salas*
- *Iluminação, temperatura e ventilação*
- *Acessibilidade das instalações*
- *Sinalização*
- *Higiene e limpeza*
- *Qualidade e adequação dos equipamentos e mobiliários médicos*

20. Você já teve dificuldades para receber algum tipo de atendimento na SESAUD?

- *Sim*
- *Não*
- *Nunca utilizei os serviços de saúde ofertados pela SESAUD*

21. Caso tenha respondido "Sim" à pergunta anterior, informe o tipo de dificuldade pelo qual passou: (É possível selecionar mais de um item)

- *Falta de médicos para atendimento*
- *Falta de dentistas para atendimento*
- *Falta de materiais, medicamentos ou vacinas*
- *Ausência de especialidade médica*

22. Avalie os canais de comunicação relacionados aos serviços prestados pela SESAUD

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

- *E-mail*
- *Telefones*
- *Notícias*
- *Campanhas de conscientização*
- *Comunicação interna (intranet, canais de divulgação)*

23. Quando foi a última vez que tentou entrar em contato com a área médica ou odontológica do TST para si ou para outra pessoa?

- *Nos últimos 3 meses*
- *Entre 3 e 6 meses atrás*
- *Entre 6 e 12 meses atrás*
- *Há mais de 12 meses*
- *Não entrei em contato com a SESAUD desde que ingressei no TST, exceto para fins de admissão*

24. Aponte serviço(s) ou atividade(s) novo(s) que gostaria que passasse(m) a ser fornecido(s) pela SESAUD

25. Utilize o espaço abaixo para outras sugestões sobre a SESAUD