

ARTIGO ORIGINAL

Análise da assistência à saúde com a Naturologia na perspectiva do usuário

Analysis of health care with Naturology in perspective of the users

RESUMO

A pesquisa realizada objetivou analisar a assistência à saúde na perspectiva do usuário, atendido na Seção de Naturologia Aplicada da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC). Trata-se de um estudo descritivo, exploratório de natureza quantitativa. Foi realizado entre o período de Setembro a Outubro de 2012. A amostra foi constituída por 80 usuários. Os dados foram obtidos por meio de questionário. A coleta de dados enfocou questões referentes ao conhecimento e aceitação das práticas naturais, à satisfação do usuário e à resolutividade da assistência à saúde com a Naturologia. A análise dos dados ocorreu através da estatística descritiva e para comparação entre as porcentagens utilizou-se o Teste Exato de Fisher. Os resultados demonstraram que a maioria (67,1%) conhecia as práticas naturais, mas grande parte (52,5%) não fazia uso. A prática natural mais popular foram os florais, tanto no conhecimento quanto no uso. A análise da satisfação dos usuários pela assistência com a Naturologia mostrou-se positiva, onde a maioria (83,8%) se considera satisfeito pelo atendimento no local, (85,3%) relataram que o atendimento com a Naturologia melhorou sua saúde e (49,4%) que o seu problema de saúde foi resolvido com o atendimento. A maioria (97,4%) acredita que a Seção de Naturologia tem resolutividade no atendimento de seu usuário, (95,0%) acredita no efeito das práticas naturais, (97,4%) indicariam o tratamento com a Naturologia para outras pessoas, demonstrando que as práticas naturais são aceitas. Este estudo apontou que é possível analisar a assistência à saúde sob as diferentes perspectivas do usuário, identificando fatores que possam melhorar a qualidade das ações prestadas pela Naturologia.

PALAVRAS-CHAVE:

Análise da Assistência à Saúde.
Satisfação do usuário.
Resolutividade no atendimento.
Práticas Naturais.



Luisa Nuernberg Losso

- *Naturóloga; Mestre em Saúde Coletiva. Naturóloga da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina. Professora do Curso de Graduação em Naturologia da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL)*

Daniel Maurício de Oliveira Rodrigues

- *Bacharel em Naturologia pela UNISUL, Mestre em Saúde Coletiva pela UFSC, Doutorando em Medicina Preventiva pela Faculdade de Medicina da USP. Presidente da Sociedade Brasileira de Naturologia (SBNAT), Coordenador do Curso de Graduação em Naturologia na Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL).*

DOI: 10.19177/cntc.v6e11201733-43

CORRESPONDENTE:

Luisa Nuernberg Losso

Av. Pedra Branca, 25 - Cidade Universitária, Palhoça - SC, 88137-270

E-MAIL

luisanlosso@gmail.com

Recebido: 20/06/2017

Aprovado: 26/06/2017

ABSTRACT

The research aimed to analyze the health care in the user's perspective, attended the Section of Naturology of the Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC). The study was descriptive, exploratory and quantitative analysis was descriptive, performed between September and October 2012. The sample consisted of 80 users, and data collection was made by means of a questionnaire. The analysis focused on issues related to knowledge and acceptance of natural practices, user satisfaction and resoluteness of health care with Naturology. The results showed that the majority (67.1%) knew the natural practices, but most, but most (52.5%) was not used. Among the practices mentioned, the most popular has been the flower remedies, both known and used. The analysis of user satisfaction for assistance with Naturology was positive, where the majority (83.8%) is considered satisfied with the service, (85.3%) reported that the treatment with naturology improved their health and (49.4%) that his health problem was solved with the service. Most (97.4%) believes that Naturology has resoluteness in the service of their user, (95.0%) believe the effect of natural practices, (97.4%) indicate treatment with Naturology to others demonstrating that natural practices are accepted. This study showed that it is possible to analyze the health care under different user perspectives, identifying factors that can improve the quality of the actions provided by Naturology.

Keywords: Analysis of Health Care. User satisfaction. Resoluteness in attendance. Natural practices. Complementary and Alternative Medicine.

INTRODUÇÃO

A pesquisa avaliativa consiste em aplicar o método científico ao conhecimento de um determinado aspecto da realidade. Vem sendo desenvolvida por diversos programas e serviços de saúde, constituindo uma área que se encontra em expansão e construção conceitual e metodológica. Através de um conjunto de procedimentos e critérios destina-se identificar dados e informações a respeito do conjunto de atividades que se quer conhecer. A partir disto, é sistematicamente planejada e dirigida para os objetivos que se pretende atingir, e se faz útil para possíveis tomadas de decisões^{1,2}.

Este campo de pesquisa utiliza indicadores para a avaliação através de dados demográficos, socioeconômicos, comportamentais e de atenção em saúde (acesso, utilização, eficácia, cobertura, satisfação do usuário, estrutura, processos, resultados, entre outros)³.

Toda atuação destinada a alcançar certos efeitos ou produzir resultados é suscetível a uma avaliação de forma sistemática. No sentido mais amplo, avaliar é uma forma de estimar uma situação ou processo, neste caso a assistência à saúde, de forma que possa se promover a compreensão de fa-

tores ligados ao êxito ou ao fracasso dos resultados das ações prestadas¹.

Desta forma as ações desenvolvidas pela equipe de saúde passam por um processo crítico-reflexivo sobre as práticas e procedimentos desenvolvidos no âmbito da saúde. Crítico no que diz respeito a expor um valor de julgamento a partir de critérios definidos e reflexivos, pois a partir dos resultados é possível conhecer e melhorar a qualidade das ações prestadas².

Os critérios apresentados nesta pesquisa foram selecionados a partir da literatura destinada ao processo de avaliação, sendo o acesso, a estrutura, o processo e o resultado, componentes a serem analisados. Com base nos aspectos citados pensa-se que um processo de avaliação deve ser estruturado com base na investigação da totalidade do serviço, desde a entrada até a saída do usuário. Desta forma indo além, através de uma perspectiva ampla de assistência a saúde^{1,4,5}.

Os usuários avaliados neste artigo fazem parte da Seção de Naturologia Aplicada (SN-ALESC), na qual é integrante da Coordenadoria de Saúde e Assistência da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC).

A SN-ALESC, faz parte de um modelo de saúde e assistência multidisciplinar de referência. Dentro da Coordenadoria de Saúde e Assistência, diversos profissionais como médicos, psicólogos, fisioterapeutas, assistentes sociais, odontólogos, entre outros, trabalham em conjunto para prestar assistência à saúde dos deputados, servidores da ALESC e seus dependentes. Neste contexto, situa-se o Naturólogo, o profissional formado em Naturologia.

A Naturologia como uma profissão da área da saúde une ciência, métodos naturais e tradicionais de cuidado, com a finalidade de promover saúde melhorando a qualidade de vida dos indivíduos. Atua de forma complementar à medicina ocidental contemporânea, através de uma visão multidimensional e integrativa do indivíduo. Através das práticas naturais de tratamento atua na inter-relação e interdependência de seus fenômenos físicos, biológicos, emocionais, mentais, sociais, culturais e ambientais ^{6,7}.

A inserção da Naturologia em uma equipe multiprofissional é um trabalho que vem sendo desenvolvido também em outros centros de saúde de referência no Brasil, sendo o Centro de Referência na Saúde do Trabalhador (CEREST) - Poços de Caldas - Minas Gerais, e nos municípios de Registro e Santos - São Paulo. Há também naturólogos inseridos na saúde pública dentro do SUS através de concurso público, na Prefeitura de Macaé - Rio de Janeiro; Prefeitura Municipal de Ermo e Laguna - Santa Catarina; Prefeitura de Vilhena - Roraima; Prefeitura de Santa Gertrudes - São Paulo; evidenciando que os locais de atuação do profissional tem sido amplos ⁸⁻¹⁰.

A pertinência da pesquisa é a relevância de impacto e suficiência, visto que é uma pesquisa inédita. Não foram encontrados estudos relacionando as práticas naturais e naturologia com resolutividade e satisfação. Com os critérios selecionados pretendeu-se garantir a suficiência das informações propondo itens necessários para uma avaliação integral. Desta forma se permite estabelecer um julgamento adequado e fundamentado de acordo com o objetivo da pesquisa, conhecendo qual o impacto e

a abrangência da disseminação do conhecimento acerca da Naturologia e das práticas naturais de tratamento¹. Outros estudos confirmam a prevalência das práticas naturais em todo o mundo, demonstrando a ascendência do uso das mesmas ¹¹⁻¹⁴.

Reconhecendo a importância da pesquisa avaliativa dos usuários sob a assistência a saúde, esta pesquisa teve por objetivo identificar o conhecimento e a aceitação das práticas naturais, a satisfação dos usuários e a resolutividade dos atendimentos prestados pela Seção de Naturologia Aplicada na ALESC.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo exploratório, descritivo, de corte transversal, com abordagem quantitativa, a partir dos resultados obtidos através de um questionário aplicado aos usuários da SN-ALESC. Estes dados foram coletados entre o mês de Setembro a Outubro de 2012.

O tamanho da amostra foi calculado com base nos dados do relatório de atendimentos do ano de 2012 até o mês de setembro da SN-ALESC. Foram estimados 125 usuários, dos quais 80 participaram da pesquisa. A fim de que os resultados da avaliação sejam justificáveis e os mais precisos possíveis, a significância do tamanho da amostra foi calculada a partir da fórmula $no = 1/Eo^2$ e $n = N \times no / N + no$. Porém, a totalidade da mesma não foi atingida, considerando um erro amostral de 8%, mais 20% para evitar fatores de confusão (danos e perdas).

Como critérios de inclusão deste estudo foram considerados: ser ou ter sido atendido na SN-ALESC no ano de 2012; dispor de tempo para aplicação do questionário; concordar em participar do estudo, após ter sido esclarecido pela pesquisadora sobre o tema e o objetivo da pesquisa; assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido confirmando a participação. Como critérios de exclusão foram considerados: perdas como morte, não cooperação, migração, falta de registros adequados de contato com o usuário, menores de 18 anos de idade.

Os participantes do estudo receberam o convite pessoalmente pelos pesquisadores e uma equipe treinada, esclarecendo ao indivíduo o objetivo da

pesquisa, procedimentos de preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e do questionário. Após a confirmação de interesse na participação da pesquisa, o mesmo assinava o TCLE e recebia o questionário, o qual possuía perguntas abertas e fechadas a fim de obter dados dos pesquisados. Ao finalizar o preenchimento do mesmo, o participante o lacrava em envelope individual constando um número de protocolo, recebendo junto com uma cópia do TCLE, o mesmo número de protocolo, identificando-o como dados numéricos, para eventuais desistências da pesquisa, garantindo assim o anonimato e sigilo das informações coletadas.

Para que houvesse a validação do questionário como um instrumento de pesquisa, foi realizado um pré-teste com 8 profissionais docentes do curso de Naturologia Aplicada da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL) e usuários da SN-ALESC, os quais não compuseram a amostra da pesquisa, a fim de detectar dúvidas e/ou dificuldades em relação ao preenchimento, para assim, realizar as adequações pertinentes.

O questionário de avaliação em saúde foi abordado sob os seguintes componentes: (1) informações gerais; (2) acesso; (3) estrutura; (4) processo; (5) resultado. (1) As informações gerais constavam indicadores de dados sócio-demográficos como: sexo, idade, escolaridade, profissão e ocupação. (2) O acesso analisou questões relativas ao conhecimento e uso das práticas naturais, qual o meio de comunicação que soube das práticas naturais, se utilizava as práticas naturais antes, se conhecia o profissional naturólogo. (3) Na estrutura as questões eram relativas à SN-ALESC como a avaliação do agendamento das consultas, tempo de espera para a consulta, espaço físico quanto ao tamanho, equipamentos, materiais, organização, limpeza, cheiros, ruídos e iluminação, contemplando cinco níveis (nível 1 – péssimo; a nível 5 – excelente). (4) No processo acerca do atendimento foi analisado o desempenho, competência técnica, ética, relação profissional, qualidade do cuidado na assistência à saúde e satisfação pelo atendimento (contemplan-

do os cinco níveis descritos anteriormente), também quais práticas naturais foram utilizadas durante o tratamento, e a satisfação com as práticas oferecidas contemplando cinco níveis (nível 1 – muito insatisfeito; a nível 5 – muito satisfeito). (5) No resultado os critérios de resolatividade, aceitação e satisfação foram analisados, se o tratamento melhorou sua saúde, se o problema de saúde foi resolvido com o atendimento, se acredita no efeito terapêutico das práticas naturais, se indicaria o tratamento, e se a Naturologia traz resolução para os problemas de saúde de seus usuários.

O método utilizado para análise dos dados desta pesquisa foi a estatística descritiva, com distribuições de frequência absoluta, relativa e acumulada, e medida de tendência central (média), realizadas através dos aplicativos Microsoft Excel e Stata11. A associação entre as variáveis foi analisada por meio do teste exato de Fisher, para a comparação entre proporções. Foram consideradas significativas as diferenças quando o valor de $p \leq 0,05^{15}$.

A presente pesquisa foi iniciada após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL) sob o protocolo nº 12.162.4.01 III.

RESULTADOS

Os resultados da pesquisa demonstraram que dos 80 usuários investigados, 66 (82,5%) eram predominantemente do sexo feminino, sendo 71 com idade entre 18 e 74 anos, e a média total da idade de 43,2 anos. A faixa etária que mais obteve atendimento foi dos 50 aos 59 anos, perfazendo 19 (26,8%) dos usuários, seguido da faixa etária 30 a 39 anos com 18 (25,4%) dos usuários. Destes 80 participantes, 60 (75%) possui nível superior e/ou especialização (≥ 12 anos de estudo), compondo o maior percentual. As profissões foram compostas de 25 (33,7%) servidores públicos, seguidos de 17 (22,9%) profissionais da saúde, entre outras profissões. Estes dados se encontram na [Tabela 1](#). Das 74 profissões, 72 (97,29%) tinham alguma ocupação, demonstrando que a maioria dos usuários está inserida no mercado de trabalho.

Tabela 1 - Caracterização da amostra segundo variáveis demográficas, socioeconômicas e comportamentais em usuários da Seção de Naturologia aplicada da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina – 2012.

VARIÁVEIS	N	n	%
Sexo	80		
Masculino		14	17,5
Feminino		66	82,5
Idade (anos)	71		
18 a 19		2	2,8
20 a 29		11	15,5
30 a 39		18	25,4
40 a 49		16	22,5
50 a 59		19	26,8
60 ou mais		5	7,0
Escolaridade	80		
Até 8 anos		8	10,0
9 a 11 anos		12	15,0
≥ 12 anos		60	75,0
Profissão	74		
Funcionário Público		25	33,7
Profissional da Saúde		17	22,9
Auxiliar Técnico-Administrativo		9	12,1
Auxiliar de Serviços Gerais		4	5,4
Estudante		4	5,4
Outros		15	20,5

Fonte: Elaborado pelos autores, 2012.

A [Tabela 2](#) demonstra que dentre os participantes da pesquisa, 53 (67,1%) relata que já conhecia as práticas naturais, no entanto, 42 (52,5%) não fazia uso das práticas, ambos os dados antes de ser atendido na SN-ALESC. Dos 80 participantes, 59 (73,8%) responderam que já conhecia o profissional naturólogo. Foi

observada diferença estatisticamente significativa quando comparado a escolaridade com o conhecimento e uso das práticas naturais, porém entre o conhecimento do profissional naturólogo e escolaridade não se obteve relação. As pessoas com menor escolaridade não usavam e não conheciam as práticas.

Tabela 2 - Associação entre escolaridade e variáveis de uso e conhecimento da Naturologia e Práticas naturais.

VARIÁVEIS	Escolaridade							p
	N	n	Até 8 anos	n	9 a 11 anos	n	≥ 12 anos	
			%		%		%	
Conhecia as práticas naturais?	79							0,000
Sim		-	-	8	10,1	45	57,0	
Não		8	10,1	3	3,8	15	19,0	
Fazia uso das práticas naturais?	80							0,013
Sim		-	-	6	7,5	32	40,0	
Não		8	10,0	6	7,5	28	35,0	
Conhecia o profissional Naturólogo?	80							0,061
Sim		3	3,8	9	11,2	47	58,8	
Não		5	6,2	3	3,8	13	16,2	

Fonte: Elaborado pelos autores, 2012.

A avaliação da estrutura da Seção de Naturologia demonstrou que 67 (83,7%) dos usuários considera o agendamento das consultas como “bom” e “excelente”, e 73 (91,2%) esperam até 5 minutos para o atendimento na recepção. Quanto ao tamanho do espaço físico para atendimento, 33 (41,2%) consideram “bom”, 27 (33,7%) considera “regular”, e 11 (13,7%) “ruim”; quanto aos equipamentos e materiais disponíveis para atendimento 75 (93,7%) considera “bom” e “excelente”; quanto à organização do ambiente 78 (97,5%) considera “bom” e “excelente”; quanto à limpeza do ambiente 80 (100,0%) considera “bom” e “excelente”; e quanto aos cheiros, ruídos e iluminação 65 (81,0%) considera “bom” e “excelente”.

Quanto ao processo do atendimento na Seção de

Naturologia, 79 (98,7%) considera o desempenho e competência técnica do profissional Naturólogo como “bom” e “excelente”; 80 (100,0%) considera a ética profissional como “bom” e “excelente”; 79 (98,7%) considera a relação com o profissional “bom” e “excelente”; 79 (98,7%) considera a qualidade do cuidado na assistência à saúde “bom” e “excelente”; 67 (83,8%) considera a satisfação pelo atendimento “excelente” e 13 (16,2%) como “bom”.

A Tabela 3 demonstra que dentre as práticas naturais, a que obteve maior número de conhecimento e uso foram os florais, 48 (60%) dos usuários conhecia esta prática natural, 31 (38,7%) fazia uso antes de ser atendido na Seção de Naturologia, e 61 (76,2%) fez uso através do atendimento da SN-ALESC.

Tabela 3 - Práticas naturais que conhecia e utilizava antes dos atendimentos e práticas utilizadas no atendimento da Seção de Naturologia da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina

VARIÁVEIS	Prática Conhecida		Prática que fez		Prática que fez		
	N	n	antes %	n	uso antes %	n	uso na SN %
	80*						
Aromaterapia		24	30,0	6	7,5	46	57,5
Arteterapia		4	5,0	2	1,2	3	3,7
Cromoterapia		36	45,0	3	11,2	48	60,0
Fitoterapia		4	31,2	4	11,2	10	12,5
Florais		48	60,0	31	38,7	61	76,2
Geoterapia		5	6,2	3	3,7	-	-
Massoterapia		39	48,7	16	20,0	39	48,7
Reflexologia		-	-	-	-	9	11,2
Reiki		-	-	-	-	14	17,5
Técnicas de Resp. e Relaxamento		-	-	-	-	18	22,5
Outras		3	3,7	3	3,7	1	1,2

Fonte: Elaborado pelos autores, 2012.

* Os pesquisados puderam escolher mais de uma variável, então a soma das porcentagens pode ultrapassar 100%.

Dentre o meio de comunicação que mais informou os usuários da SN-ALESC sobre as práticas naturais 36 (45,0%) souberam através do contato com um profissional Naturólogo e 36 (45,0%) com o contato de amigos ou familiares. O meio que mais comunicou 37 (46,2%) dos usuários sobre a existência da SN-ALESC foi o contato direto com o profissional naturólogo, seguido de 24 (30,0%) com um usuário previamente atendido na SN-ALESC. Estes dados mostraram que o conhecimento do usuário provém principalmente por meio do senso comum, através das informações transmitidas verbalmente.

Em relação à satisfação, 76 (95,0%) dos pesquisados estão “muito satisfeitos” e “satisfeitos” com as práticas naturais oferecidas pela Naturologia Aplicada na ALESC. Foram observadas diferenças estatisticamente significantes quando comparado o grau de satisfação em relação à prévia utilização das práticas naturais antes de ser atendido na SN-ALESC. Os usuários que não utilizaram as práticas naturais antes dos atendimentos ficaram mais satisfeitos com as práticas oferecidas na SN-ALESC do que os que utilizaram as práticas antes de serem atendidos.

Em relação ao resultado, 64 (85,3%) dos usuários relatam que o atendimento com a Naturologia melhorou sua saúde; 39 (49,4%) que o seu problema de

saúde foi resolvido com o atendimento, e 28 (35,5%) que foi resolvido parcialmente. Dentre os usuários, 76 (95,0%) acreditam no efeito terapêutico das práticas naturais na melhoria das condições de sua saúde; 79 (97,4%) indicariam o tratamento com a Naturologia para outras pessoas e 75 (97,4%) acreditam que a Naturologia traz resolução para os problemas de saúde de seus usuários.

DISCUSSÃO

A análise dos dados entre os usuários pesquisados revelou que, na Seção de Naturologia Aplicada da ALESC, existe predominância de atendimentos às pessoas adultas, do sexo feminino, em grande parte com alto nível de instrução e inseridas no mercado de trabalho, sendo a maior porção composta de servidores públicos e profissionais da saúde. A maioria dos usuários conhecia as práticas naturais e o profissional naturólogo antes de ser atendido na SN-ALESC, porém não fazia uso das práticas naturais. Após o atendimento, os usuários demonstraram-se “muito satisfeitos” com o atendimento e com as práticas naturais oferecidas; os que não faziam uso das práticas naturais apresentaram maior grau de satisfação, demonstrando que o desconhecimento da prática proporcionou o contato com a mesma pela primeira vez de for-

ma positiva. O nível de resolatividade foi considerado alto por parte do usuário, evidenciando que o tratamento com a Naturologia melhorou sua saúde, e resolveu seu problema de saúde total ou parcialmente, apresentando também nos resultados, uma legitimidade na capacidade da Naturologia em resolver os problemas de saúde de seus usuários.

Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de domicílios (PNAD) ¹⁶ do IBGE de 2011, no Brasil as mulheres fazem parte da maioria da população (51,3%), apresentando naturalmente maior quantidade de pessoas. Vários estudos revelam que a presença de homens no serviço de atenção primária à saúde é menor do que a das mulheres, assim como o uso de formas terapêuticas naturais com menos frequência também em outros países^{11,17-19}. Confirmando a maior porcentagem relativa à busca pelo atendimento na SN-ALESC pelas mulheres, através de resultados semelhantes com as pesquisas anteriormente citadas.

Com relação ao conhecimento sobre práticas naturais e naturologia, a pesquisa revelou que quanto maior a escolaridade, maior o conhecimento sobre as mesmas. A baixa escolaridade pode limitar o acesso às informações, relacionando a dificuldade e o comprometimento em habilidades como leitura, escrita e fala, assim como a compreensão de fatores mais complexos como os ligados à saúde ^{20,21}. O nível de informação em geral, relacionado diretamente ao nível de educação dos indivíduos, determina de forma significativa o acesso aos cuidados com a saúde. Demonstrando que o acesso às informações tem ligação às diferenças encontradas²².

Estudos comprovam que o conhecimento e uso da medicina complementar e alternativa no qual utiliza as práticas naturais para tratamento, vem se tornando popular em todo o mundo ^{11-14,23}. Neves *et al* ²⁴ relacionam a ascensão das práticas naturais com a atenção singular que ocorre ao indivíduo quando é tratado. Estes últimos autores ²⁴ citados (p. 60) ainda associam o insucesso de alguns tratamentos convencionais com a falta de tempo dos profissionais para a escuta das queixas de seus usuários, “levando à uma mecanização do atendimento, e a conseqüente ausência de atenção à singularidade do sujeito”.

Outro dado verificado a partir da avaliação foi a estrutura física do local. Ao mesmo tempo em que o tamanho do espaço para atendimentos foi considerado insuficiente pela maioria dos usuários, por sua vez, os equipamentos, materiais, limpeza, e amenidades foram consideradas com índices satisfatórios. Aguilar e Ander-Egg¹ expõem que a organização dos recursos humanos, técnico e materiais devem ser adequados e úteis para a prestação de serviços que se tem em vista, neste caso, a assistência à saúde; deve ser capaz de propor ao usuário tecnologia e disposição de espaço suficiente para garantir a satisfação e comodidade.

A presente pesquisa permitiu demonstrar a prática natural mais conhecida e utilizada, os florais, tanto antes, quanto através do atendimento na SN-ALESC. Trovo, Silva e Leão²⁵ apontaram através de sua pesquisa sobre o conhecimento das terapias naturais, que a prática mais citada e mais utilizada também foram os florais. Diversos estudos²⁴⁻²⁹ com os sistemas florais demonstram positivas mudanças emocionais nos pesquisados, comprovando que os florais atuam no alívio de sintomas emocionais negativos como desesperança, impaciência, preocupação, fadiga, culpa, raiva, entre as demais. Neves, Selli e Junges²⁴ relatam a resolatividade na terapia floral, onde os participantes do seu estudo relataram melhora em problemas físicos ou mentais após o uso dos florais, pontuando que além da sua atuação no emocional, os florais funcionariam como preventivo de males que poderiam se instalar a nível físico. Conforme os mesmos autores, os usuários e os profissionais que utilizavam a terapia, confirmaram a sua eficácia enfatizando a importância da visão do indivíduo focada na sua singularidade, permitindo uma maior atenção nas particularidades do indivíduo.

A pesquisa de avaliação permitiu revelar que há resolatividade no atendimento da SN-ALESC, assim como aceitação. Cabe ressaltar que os dados encontrados nesta pesquisa resultaram das informações dos usuários que buscaram atendimento para resolver os seus problemas de saúde, portanto a resolatividade trata-se da percepção do mesmo com sua saúde.

Turrini *et al*³⁰ relatam que ao se tratar da percepção do usuário, se desconhecem quais critérios os mesmos utilizam para definir a qualidade do serviço, visto que é uma opinião particular. Cabe também, a dificuldade em definir o que significa um serviço ser capaz de resolver seu problema de saúde. Os mesmos autores³⁰ (p. 664) afirmam que “quanto maior a resolutividade de um serviço, mais voltado e preparado está para atender as necessidades de saúde da população”.

Através de um estudo entre usuários de um serviço de saúde, sobre o que era preciso para resolver os problemas de saúde, Degani³¹ aponta que os participantes se caracterizaram nas seguintes condições que são propícias para a obtenção da resolutividade em um serviço: a experiência positiva, como a resolução de um problema de saúde; o acolhimento competente, com disposição para a escuta das queixas de saúde; o estabelecimento de vínculo com o local; e o encaminhamento adequado a outros níveis do sistema de saúde para a complementaridade do atendimento.

Degani³¹ a partir disto, relacionou as denominações responsáveis pelo processo saúde-doença sendo o acesso, a equidade, o acolhimento, a agilidade, a competência e a qualidade, considerados fatores para que o atendimento propicie uma resolutividade para seus problemas de saúde. O mesmo autor define a resolutividade, como caracterizada por atos de saúde, condições de serviços, tecnologias disponíveis, modo de organização do próprio sistema de saúde que gerem de alguma forma efeitos positivos nos usuários.

Reunindo as diferentes visões é possível compreender que a resolutividade envolve diversos aspectos relativos à totalidade que o serviço representa. Sendo o acesso aos serviços, à satisfação do usuário, a credibilidade e experiência positiva, às tecnologias e materiais que garantam suporte necessário para o atendimento da demanda, à escuta das necessidades de saúde dos usuários, entre outros^{30,31}.

A satisfação também deve ser analisada por diversos conceitos relativos à percepção subjetiva que o usuário tem sobre o cuidado que recebe. O grau de

satisfação pode resultar das relações entre profissional e usuário; dos aspectos da infraestrutura (materiais e equipamentos disponíveis); amenidades visando o conforto e conveniência (como ruídos, iluminação, ventilação); e também como a resolutividade, sua opinião e experiências positivas³².

Em decorrência destes fatos se tornou relevante incorporar estes conceitos na análise, demonstrando a totalidade que o serviço representa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa apresentou dados quantitativos que responderam aos objetivos da investigação no que diz a respeito à análise da assistência em saúde com base nos componentes de conhecimento, aceitação, satisfação, e resolutividade do usuário da Seção de Naturologia da ALESC.

Os dados obtidos neste estudo permitiram uma melhor compreensão do perfil dos usuários da SN-ALESC e demonstraram a importância dos estudos referentes às pesquisas de avaliação em saúde, como processos complexos de organização a serem analisados. Além do diagnóstico situacional do local avaliado, todo este processo deu destaque ao lugar do usuário na avaliação dos serviços de saúde, através de suas percepções em relação às perspectivas, desejos e valores, propondo alternativas para seu próprio serviço, identificando as prioridades em saúde, colaborando também para possíveis adaptações da instituição. Os resultados deste estudo apontaram que é possível conhecer e melhorar a qualidade das ações prestadas pela naturologia.

Dentre as limitações encontradas nesta pesquisa, houve dificuldade em atingir a totalidade da amostra planejada, devido à dificuldade de contato com usuários que migraram para outros setores da ALESC, ou não foram encontrados.

Através desta pesquisa permitiu-se comprovar que há conhecimento dos usuários da naturologia sobre as práticas naturais, apesar do seu uso antes de ser atendido não ser expressivo. A profissão do naturólogo foi reconhecida pela maioria dos usuários, mesmo antes de ser atendido no local. Dentre as práticas naturais, a mais popular foram os florais. A naturologia

traz resolutividade e satisfação ao usuário através de seu atendimento, constatando assim sua eficácia, proporcionando benefícios à saúde dos mesmos.

Reforçam-se os resultados que evidenciaram que a divulgação das informações sobre práticas naturais e naturologia foram através do contato direto com amigos, familiares, profissionais da área da saúde ou da própria naturologia, se limitando ao contato pessoal. Percebe-se a necessidade de ampliar os meios de divulgação e comunicação sobre o serviço de forma a disseminar o conhecimento, mostrando a importância deste profissional em equipes multi-

profissionais e modelos de saúde que visem à atenção integral do indivíduo. Defende-se também a criação de políticas públicas que reforcem a valorização destas práticas com segurança, eficácia, garantindo a confiabilidade por parte dos usuários.

Recomenda-se a realização deste tipo de estudo em outros locais onde o naturólogo está inserido, permitindo com isso uma avaliação integral do atendimento, identificando atitudes no qual este profissional da saúde preconiza, priorizando o atendimento humanizado com seu usuário, permitindo uma maior integralidade nas ações.

CONFLITOS DE INTERESSE

Declararam não haver.

FONTES DE FINANCIAMENTO

Não houve financiamento

REFERÊNCIAS

1. Aguilar MJ, Ander-egg E. **Avaliação de Serviços e Programas Sociais**. 2 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.
2. Lacerda JT de, Traebert JL. **A odontologia e a estratégia saúde família**. Tubarão: Ed. Unisul: 2006. 148p.
3. Uchimura K.Y, Bosi ML. M. Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, V. 18, n. 6, P. 1561-1569, nov-dez, 2002. [Acessado em 2012 Out 22]. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/csp/v18n6/13251.pdf>>.
4. Donabedian A. **Explorations in quality assessment and monitoring**. Definitions of Quality and Approaches to its assessment. Ann Harbor: Health Administration Press, 1980. [Acessado em 2012 Mai 12]. Disponível em: <http://books.google.com.br/books/about/The_definition_of_quality_and_approaches.html?id=_GIHAAAAMAAJ&redir_esc=y>.
5. Trad LAB, Bastos ACS. O impacto sociocultural do Programa de Saúde da Família (PSF): uma proposta de avaliação. **Cad. Saúde Pública**, 1998; 14(2):429-435. [Acessado em 2012 Abr 09]. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/csp/v14n2/0121.pdf>>.
6. Hellmann F, Martins GT. Sentidos da Educação, Arte e Saúde na relação de interagência. In: Hellmann F, Wedekin LM, Dellagiustina M, organizadores. **Naturologia Aplicada: Reflexões sobre Saúde Integral**. Tubarão, SC: Editora UNISUL, 2008. P. 57-68.
7. *Rodrigues DMO, Hellmann F, Sanches NMP*. A naturologia e a interface com as racionalidades médicas. **Cad. acad. Tubarão**, v. 3, n. 1, p. 24-36, 2011. [Acessado em 2012 Abr 7]. Disponível em: <http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/Cadernos_Academicos/article/view/668>
8. Belchior GM. Naturologia no centro de referência regional em saúde do trabalhador de Poços de Caldas, Minas. In: IV Congresso Brasileiro de Naturologia. São Paulo, 2011. **Anais do IV Congresso Brasileiro de Naturologia**. 2011.63-64p. Congresso Brasileiro de Naturologia (4. : 2011 out. 28-30: São Paulo - SP). Anais [do] IV Congresso brasileiro de naturologia. II Fórum conceitual de naturologia / comissão organizadora Flavia Placeres... [et al.]. São Paulo, 2011. [Acessado em 2012 Ago 11]. Disponível em: <http://www.apanat.org.br/_upload/repository/Cursoseventos/ANAIS%20IV%20CONBRANATU.pdf>
9. Conceição S, Rodrigues DMO. A situação socioeconômica e profissional dos naturólogos no Brasil. **Cad. acad. Tubarão**, v. 3, n. 1, p. 103-120, out. 2011. [Acessado em 2012 Set 13]. Disponível em: <http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/Cadernos_Academicos/article/view/672/626>.
10. Rodrigues, DMO, Hellmann F, Sanches NMP. Para pensar a naturologia: diferenças conceituais nos campos dos cuidados não convencionais em saúde. In: RODRIGUES, D. M. O. et al. **Naturologia: diálogos e perspectivas**. Palhoça: Ed. Unisul, 2012. P. 71-83.
11. Al-windi A. Determinants of complementary alternative medicine (CAM) use. **Complementary Therapies in Medicine**, V. 12, I.2-3, Jun-Sep. 2004, P.99-111. [Acessado em 2012 Out 22]. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0965229904000913>>.
12. Jong MC, van de Vijver L, Busch M, Fritsma J, Seldenrijk R. Integration of complementary and alternative medicine in primary care: What do patients want? **Patient Education and Counseling**, In Press, Corrected Proof, 2012. [Acessado em 2012 Out 25]. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23031611>>.
13. Posadzki P, Watson LK, Alotaibi A, Ernst E. Prevalence of Complementary and Alternative Medicine – use by UK Cancer Patients: A systematic review of surveys. **J. Integr. Ncol**. V. 1, Issue1, P.102, 2012. [Acessado em 2012 Nov 07]. Disponível em: <<http://omicsgroup.org/journals/JIO/JIO-1-102.php>>.
14. Thomson P, Jones J, Evans JM, Leslie SL. Factors influencing the use of complementary and alternative medicine and whether patients inform their primary care physician. **Complementary Therapies in Medicine**, V. 20, I. 1-2, Feb-Apr 2012, P. 45-53. [Acessado em 2012 Out 26]. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0965229911001373>>.
15. Kirkwood B. **Essentials of medical statistics**. Oxford: Blackwell; 1998.
16. Instituto brasileiro de geografia e estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2011 – Síntese de indicadores**. Rio de Janeiro, 2012. [Acessado em 2012 Out 25]. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2011/default.shtm>>.

17. Eisenberg DM, Davis RB, Ettner SL, Appel S, Wilkey S, Van Rompay M, Kessler RC. Trends in Alternative Medicine use in the United States, 1990-1997: results of a follow-up national survey. *JAMA*, V. 280, p. 1569-1575, 1998. [Acessado em 2012 Out 26]. Disponível em: <<http://jama.jamanetwork.com/article.aspx?articleid=188148>>.
18. Gomes R, Nascimento EF, Araújo FC. Por que os homens buscam menos os serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, V. 23, n.3, p. 565-574, 2007. [Acessado em 2012 Out 25]. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v23n3/15.pdf>>.
19. Rodrigues Neto JF, Faria AA de; Figueiredo MFS. Medicina complementar e alternativa: utilização pela comunidade de Montes Claros, Minas Gerais. *Rev. Assoc. Med. Bras.*, São Paulo, v. 55, n. 3, 2009 . [Acessado em 2012 Nov 04]. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-42302009000300022&lng=en&nrm=iso>.
20. Pavão ALB, Coeli CM, Lopes CS, Faerstein E, Werneck GL, Chor D. Uso de serviços de saúde segundo posição socioeconômica em trabalhadores de uma universidade pública. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 46, n. 1, Fev. 2012 . [Acessado em 2012 Nov 05]. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102012000100012&lng=en&nrm=iso>.
21. Rodrigues FFL, Santos MA, Teixeira CRS, Gonela JT, Zanetti ML. Relação entre conhecimento, atitude, escolaridade e tempo de doença em indivíduos com diabetes mellitus. *Acta paul. enferm.*, São Paulo, v. 25, n. 2, 2012 . [Acessado em 2012 Nov 07]. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000200020&lng=en&nrm=iso>.
22. Sanchez RM, Ciconelli RM. Conceitos de acesso à saúde. *Rev. Panam. Salud Publica*. V. 31, n. 3, P.260-268, 2012. [Acessado em 2012 Out 20]. Disponível em: <<http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v31n3/12.pdf>>.
23. Fontanella F, Speck FP, Piovezan AP, Kulkamp IC. Conhecimento, acesso e aceitação das práticas integrativas e complementares em saúde por uma comunidade usuária do Sistema Único de Saúde na cidade de Tubarão/SC. *Arquivos Catarinenses de Medicina* V. 36, n. 2, 2007. [Acessado em 2012 Mai 16]. Disponível em: <<http://www.acm.org.br/revista/pdf/artigos/484.pdf>>.
24. Neves LCP, Selli L, Junges R. A integralidade na Terapia Floral e a viabilidade de sua inserção no Sistema Único de Saúde. *O Mundo da Saúde*, São Paulo: V. 34, n. 1, P. 57-64, 2010. [Acessado em 2012 Nov 07]. Disponível em: <http://www.saocamillo-sp.br/pdf/mundo_saude/74/07_original_integridade.pdf>
25. Trovo MM, Silva MJP, Leão ER. Terapias alternativas/complementares no ensino público e privado: análise do conhecimento dos acadêmicos de enfermagem. *Rev. Latino-am. Enfermagem*, V.11, n.4, P.483-489, 2003. [Acessado em 2012 Nov 05]. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v11n4/v11n4a11.pdf>>.
26. Armstrong NC, Ernst E. A randomized double-blind placebo-controlled trial of a Bach Flower Remedy. *Complementary Therapies in Nursing and Midwifery*, v.7, p. 215-221, 2001. [Acessado em 2012 Nov 01]. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1353611701905256>>.
27. Bavaresco A, Rodrigues DMO, Rotta TM. Os efeitos terapêuticos do floral *Rescue Remedy* nos estados de humor e ansiedade em pré-vestibulandos. In: IV Congresso Brasileiro de Naturologia. São Paulo, 2011. *Anais do IV Congresso Brasileiro de Naturologia*. 2011.63-64p. Congresso Brasileiro de Naturologia (4. : 2011 out. 28-30: São Paulo - SP). Anais [do] IV Congresso brasileiro de naturologia. II Fórum conceitual de naturologia / comissão organizadora Flavia Placeres... [et al.]. São Paulo, 2011. [Acessado em 2012 Nov 02]. Disponível em: <http://www.apanat.org.br/_upload/repository/Cursoseventos/ANAIS%20IV%20CONBRANATU.pdf> Acesso em: 02 Nov. de 2012.
28. De-souza MM, Garbeloto M, Denez K, Eger-Mangrich I. Avaliação dos efeitos centrais dos florais de Bach em camundongos através de modelos farmacológicos específicos. *Rev. bras. farmacogn.*, João Pessoa, v. 16, n. 3, Sept. 2006 . [Acessado em 2012 Nov 06]. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-695X2006000300014&lng=en&nrm=iso>.
29. Howard J. Do Bach flower remedies have a role to play in pain control? A critical analysis investigating therapeutic value beyond the placebo effect, and the potential of Bach flower remedies as a psychological method of pain relief. *Complementary Therapies in Clinical Practice*. V.13, P. 174-183, 2007. [Acessado em 2012 Out 25]. Disponível em: <<http://www.bachflowerseminars.com/researchstud/Bach%20Remedies%20and%20Pain%20Comp%20Ther%20Aug07.pdf>>.
30. Turrini RNT, Lebrão ML, Cesar CLG. Resolutividade dos serviços de saúde por inquérito domiciliar: percepção do usuário. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, V. 24, n.3, P.663-674, mar, 2008. [Acessado em 2012 Mai 28]. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/csp/v24n3/20.pdf>.
31. Degani V. C. A **resolutividade dos problemas de saúde**: opinião de usuários em uma Unidade Básica de Saúde. Porto Alegre, 2002. 197 p. [Acessado em 2012 Mai 09]. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/1862>>
32. Silva LMV da, Formigli VLA. Avaliação em saúde: limites e perspectivas. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 1, Mar. 1994. [Acessado em 2012 Nov 05]. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1994000100009&lng=en&nrm=iso>.
33. Lopes Gabriela Braune de Castro. Avaliação em saúde na perspectiva do usuário. *Physis* [Internet]. 2012 [cited 2016 May 20] ; 22(3): 1237-1242. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312012000300020&lng=en. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312012000300020>.