

Artigo Original

## **Avaliação da satisfação dos usuários no atendimento da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) 24 horas do município de Valparaíso de Goiás - GO**

Evaluate the satisfaction of the users that are served at the 24 hours Emergency Care Unit (ECU) in the city of Valparaíso de Goiás - GO

Wender Antonio de Oliveira<sup>\*1</sup>, Laryssa Cristina da Silva Sales<sup>2</sup> & Erlayne Camapum Brandão<sup>3</sup>

*1 – Enfermeiro. Pós Doutorado em Educação pela Universidad Flores (UFLO), Buenos Aires, Argentina. Coordenador do Curso de Enfermagem da Fiaciplac*

*2 – Discente do 9ºP de Enfermagem da Fiaciplac.*

*3 – Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Universidade de Brasília. Docente do curso de Enfermagem da Fiaciplac.*

\*e-mail: wenderesgate@yahoo.com.br, SIGA Área Especial para Indústria n° 02, Setor Leste, Gama-DF. Bloco F, 3° Andar. CEP: 72.445-020

### **Resumo:**

Através da avaliação da satisfação do paciente, é possível perceber as suas expectativas em relação ao trabalho, descobrindo as possíveis falhas e procurando soluções para melhoria do serviço prestado. O objetivo deste trabalho foi avaliar a satisfação dos usuários atendidos na UPA 24 horas do município do Valparaíso de Goiás - GO, bem como conhecer seu perfil e, com essa avaliação, programar estratégias de aprimoramento ao serviço. Trata-se de um estudo observacional, transversal e descritivo com abordagem quantitativa e prospectiva. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário aplicado em uma amostra composta por 53 usuários. A análise dos resultados mostrou que houve predominância da faixa etária de 26 a 32 anos (47%). No referente ao sexo, a predominância foi do sexo

masculino com 57% dos usuários. Quanto à origem, 52% (28) dos pacientes informaram não serem residentes do município de Valparaíso de Goiás - GO. Quanto à estrutura física da UPA 24, 60% declararam estar satisfeitos com relação à ambientação e limpeza. Quanto ao volume de atendimentos, esse se mostrou predominante no período da tarde (45%), seguido pelo período da noite (30%), e manhã (25%). Desta forma, a avaliação do serviço baseado na opinião do usuário é de extrema importância, pois mostra ao gestor uma visão diferenciada do serviço ofertado contribuindo assim para o desenvolvimento de estratégias e ações no setor saúde. De uma forma geral, a UPA 24h, obteve uma avaliação positiva do serviço oferecido, mas, ainda tem que promover

melhorias na sua organização para que os serviços ofertados sejam efetivos.

**Palavras-chave:** Satisfação do paciente, Avaliação de serviços de saúde, UPA 24 horas.

### **Abstract:**

Through the satisfaction of the patient it is possible to perceive their expectations regarding the work, discovering the possible failures and looking for solutions to improve the service offered. The objective of this study was to evaluate the satisfaction of the users served at the 24 hours Emergency Care Unit (ECU) of the city of Valparaíso de Goiás - GO, as well as to know their profile and, with this evaluation, to plan improvement strategies for the service. It is an observational, transversal and descriptive study with a quantitative and prospective approach. The data collection was performed through a questionnaire applied in a sample composed of 53 users. The analysis of the results showed that there was predominance of the age group of 26 to 32 years (47%). Regarding gender, the predominance was male with 57% of users. Regarding the origin, 52% (28) of the patients reported not being residents of the city of Valparaíso de Goiás - GO. Regarding the physical structure of the ECU 24,60% stated they were satisfied with regard to the ambiance and cleanliness. As for the volume of care, this was predominant in the afternoon (45%), followed by the night (30%), and

morning (25%). In this way, the evaluation of the service based on the user's opinion is extremely important, because shows the manager a differentiated view of the offered service, contributing to the development of strategies and actions in the health sector. In general, 24h ECU has obtained a positive evaluation of the service offered, but, still has to promote improvements in its organization so that the services offered are effective.

**Keywords:** Patient satisfaction, Evaluation of health services, 24 hours ECU.

### **Introdução**

Nos últimos anos, a crescente demanda por atendimento em serviços de urgência/emergência hospitalar (SUH), tem transformado essa área numa das mais problemáticas do Sistema Único de Saúde (SUS) (BITTENCOURT & HORTALE, 2009).

Um dos argumentos apresentados para a demanda excessiva nos SUH é de que a maior parte dos atendimentos realizados é decorrente de problemas 'simples' que poderiam ser atendidos em serviços de atenção básica ou especializados ou em serviços de urgência de menor complexidade (BITTENCOURT & HORTALE, 2009; MENDES *et al.*, 2009)

Este perfil de demanda configura esses serviços como uma das principais portas de entrada ao sistema de saúde e, possivelmente, revela, entre outras coisas, uma distribuição

desigual da oferta de serviços, não apenas do ponto de vista quantitativo, mas também qualitativo, na atenção básica e especializada, e na atenção hospitalar, quanto ao acesso às cirurgias eletivas.

O Sistema de Saúde, no Brasil, encontra-se estruturado em três níveis hierárquicos complementares de atenção à saúde – atenção básica, de média e alta complexidade. Cada um desses componentes da rede assistencial deve participar da Atenção às Urgências respeitando-se os limites de sua complexidade e capacidade de resolução. É esperada que a população que necessita de atendimento possa ser acolhida em qualquer nível de atenção à saúde e encaminhada para os demais níveis quando a complexidade do atendimento exigido ultrapasse a capacidade de assistência do serviço (BITTENCOURT & HORTALE, 2009).

A falta de articulação, no entanto, entre esses setores, somado ao aumento dos casos de acidentes e violência urbana, nos últimos anos, causou a superlotação das emergências hospitalares e pronto-socorros, transformando essa área numa das mais problemáticas do sistema de saúde (DUBEUX *et al.*, 2010).

Nesse cenário, as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) surgem como uma das estratégias da Política Nacional de Atenção às Urgências para a melhor organização da assistência, articulação dos serviços; e definição de fluxos e referências resolutivas. Essa estratégia aparece como uma das iniciativas resolutivas para o problema da

superlotação em emergências hospitalares (DUBEUX *et al.*, 2010; BRASIL, 2006)

Para o Ministério da Saúde as Unidades de Pronto Atendimento–UPA 24h, são estabelecimentos de saúde de complexidade intermediária situado entre a Atenção Básica de Saúde e a Atenção Hospitalar. Elas compõem uma rede organizada de atenção às emergências e urgências, integrando a política nacional de atenção da mesma, se expandido de forma significativa no país nos últimos anos, sendo implantadas em locais ou unidades estratégicas para a configuração da rede de atenção às urgências, em conformidade com a lógica de acolhimento e de classificação de risco (BRASIL, 2013).

Diante desta magnitude de cobertura e investimento e sua importância como elo de união entre todos os pontos de atenção da Rede de Urgências, e pelo seu potencial efeito sobre a redução do número de óbitos, do tempo de internação em hospitais e das sequelas decorrentes da falta de atendimento em tempo hábil no país, é fundamental que a UPA 24h seja avaliada com vistas melhorias no planejamento de forma a contemplar as necessidades, racionalizar os recursos disponíveis e potencializar seu desenvolvimento pleno (BRASIL, 2013).

Nesta perspectiva avaliativa, a satisfação dos usuários no setor saúde vem sendo considerado um componente importante na qualidade do cuidado, bem como provedor de informações confiáveis e adequadas sobre a opinião do público em relação aos serviços

oferecidos, o que permite seu aprimoramento (VAUGHAN, 2004).

A satisfação do usuário que fornece dados sobre suas expectativas é um dos fatores que determina a qualidade do atendimento nos serviços de saúde, buscando soluções para melhoria do serviço prestado. Satisfação significa o contentamento do usuário em relação aos serviços prestados, um sentimento de aprovação, objetivo final de todo serviço, podendo ser alcançada através de uma avaliação permanente, na qual os clientes relatam suas expectativas em relação ao serviço, seus principais receios e a importância do tratamento à sua saúde, cujos resultados constituem um valioso retorno (NOBRE, 2005).

Como as fontes de insatisfação são muito variadas, a satisfação pode ter diversas definições diferentes, até pela mesma pessoa, ou em momentos distintos. A satisfação pode ser determinada através de cinco variáveis sócio-psicológicas: ocorrência (percepção do indivíduo); valor (avaliação boa ou ruim de um aspecto do cuidado); expectativa (esperança baseada na probabilidade de certos atributos estarem associados com o evento ou o objeto e o provável resultado dessa associação); comparações interpessoais (comparação da vivência atual com outras vivenciadas pelo paciente ou relatos de conhecidos), e intitulação (crença que o indivíduo possui de que tem o direito de procurar ou clamar por determinado resultado) (USUAL, 2006).

Nesse contexto, este trabalho tem como objetivo avaliar, a partir da opinião dos usuários, os atendimentos prestados pela UPA 24 horas do município do Valparaíso de Goiás - GO, e, com essa avaliação, programar estratégias de aprimoramento ao serviço

### **Material e Métodos**

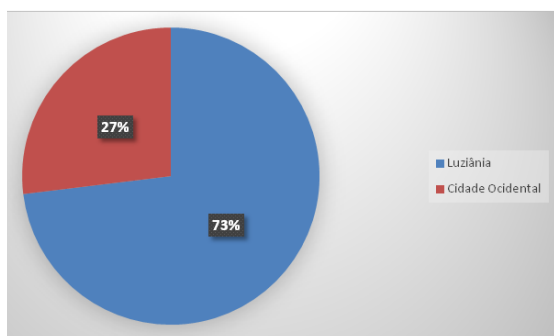
Trata-se de um estudo observacional, transversal, descritivo com abordagem quantitativa e prospectiva que é caracterizado por descrever uma situação limitada no tempo, onde os dados numéricos serão gerados ao início da pesquisa, visando essencialmente a observar a avaliação da satisfação do usuário no atendimento da UPA 24 horas do município de Valparaíso de Goiás - GO.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário, composto por 16 perguntas aplicadas em turnos alternados no período de 18 a 23 de abril de 2016. Os participantes foram orientados pelo pesquisador a preencherem o questionário livremente, com total autonomia, sem intervenções, o qual apenas ressaltava que o trabalho traria como contribuição a melhoria no atendimento dos pacientes. Aceitaram participar voluntariamente 53 pacientes que receberam atendimento na UPA 24 Horas. Os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme Resolução 466/12 do Conselho Nacional. O estudo apresentou uma amostra de conveniência, os dados foram agrupados, computados e avaliados mediante a frequência

das variáveis estabelecidas pelo questionário, para os menores de 18 anos, o questionário foi respondido junto com o responsável, pai ou mãe. A pesquisa foi autorizada pelo Comitê de Ética da Faculdades Integradas da União Educacional do Planalto Central sob o número 108104/2016.

### Resultados e Discussão

Os resultados apresentados partem de uma amostra de 53 pacientes atendidos na UPA 24h. A maioria dos participantes da pesquisa foi composta por usuários moradores em bairros pertencentes ao município de Valparaíso de Goiás - GO. Entre os bairros com maior procura a UPA 24h estão: Parque do Marajó (21%), Jardim ABC (9%), Jardim Ingá (6%), parque do Ipê (4%), Céu Azul (4%), Ipanema (2%) e Parque Estrela D'alva (2%). Entretanto, 52% (28) pacientes informaram não serem residentes do município de Valparaíso de Goiás (Gráfico 1).



**Gráfico 1:** Pacientes de outros municípios que participaram da pesquisa (N=53). Valparaíso de Goiás, 2016.

O acesso é influenciado pelo fator geográfico (distância), justificando o resultado encontrado (BRASIL, 2006). De acordo com a pesquisa de Andrade & Ferreira (2006), foi considerada muito importante a existência de uma unidade de saúde próximo aos domicílios dos usuários, não só pela facilidade de acesso perante necessidades de atendimento, mas também por facilitar a vida de pessoas que têm filhos e precisam deixá-los sozinhos quando se deslocam ao serviço de saúde. A facilidade do acesso aos serviços de saúde tem influência direta na satisfação do usuário (FADEL et al., 2006).

Referente ao sexo, de 23 pacientes (43%) eram do sexo feminino e 30 (57%) do sexo masculino (Tabela 1). O perfil da demanda da UPA 24 horas, na amostra analisada, mostrou que o maior percentual dos atendimentos foi constituído de usuários do sexo masculino (57%), semelhante à predominância encontrada em outras pesquisas de demanda (FURTADO et al., 2004) o que poderia ser entendido, entre outras causas, pela maior ocorrência de traumas e acidentes (causas externas) que são mais frequentes no sexo masculino (DESLANDES & SILVA, 2000). Outro fator apontado que poderia contribuir para o maior número de atendimento de homens a UE seria o horário reduzido de jornada dos serviços ambulatoriais, que dificultam o acesso àqueles que trabalham e para os quais os serviços de urgência seriam locais de atendimento as suas necessidades de saúde (VAUGHAN, 2004).

**Tabela 1:** Características de faixa etária e gênero dos usuários da Upa (n=53). Valparaíso de Goiás, 2016.

IDADE	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
< 18	2	2	8
19 a 25	5	4	17
26 a 33	10	15	47
34 a 41	3	2	9
42 a 59	4	3	13
> 50	1	2	6
Total	25	28	100

Com relação à faixa etária (Tabela 1), o maior percentual de atendimentos ocorreu no grupo compreendido entre 26 a 33 anos (47%), seguido pelo grupo entre 19 a 25 anos (17%) que, somados, correspondem a mais da metade do total de atendimentos (64%). Resultados semelhantes foram encontrados por outros autores em serviços de urgência e emergência hospitalar (VAUGHAN, 2004; BRASIL, 2013). A predominância de atendimentos nas faixas etárias mais jovens, especialmente de 19 a 39 anos, está correlacionada com o maior percentual de atendimentos de homens, em que os coeficientes de mortalidade por acidentes, homicídios e agressões são mais altos (NOBRE, 2005).

Em relação ao sexo, 25(47%) eram do sexo feminino e 28 (53%) do sexo masculino (Tabela 1).

Outro aspecto evidenciado nesta tabela é a frequência da utilização do serviço de saúde, 81% (43) dos entrevistados declararam que já utilizaram o serviço mais de duas vezes no período de janeiro a abril de 2016, confirmando que a UPA 24h é um cenário de assistência à saúde, que visa a articulação entre

os diversos níveis de atenção e a vinculação aos princípios do SUS e às políticas públicas contemporâneas, contudo, a população não enxerga o serviço desta forma e o procura quando possui problemas que poderiam ser solucionados na atenção básica ou nos ambulatórios (USUAL, 2006).

A satisfação é a manifestação de uma atitude, ou seja, uma resposta afetiva que está relacionada com a crença de que o serviço deve possuir componente e dimensão apropriada, dessa forma, a satisfação pode ser definida como avaliação positiva do indivíduo acerca de dimensões distintas do serviço de saúde (ADRANDE & FERREIRA, 2006). Por conseguinte, a avaliação da satisfação do usuário acerca da assistência oferecida é um importante componente de avaliação no que diz respeito à qualidade de atendimento recebido.

Neste contexto, no tocante à estrutura, em que se avaliam os recursos existentes e a organização do serviço, foi investigada, neste estudo, a percepção dos usuários acerca da ambientação e limpeza da UPA 24 horas. Quanto à avaliação sobre estrutura física da UPA 24 horas referente às acomodações e espaço físico, dos usuários que consideraram as condições adequadas: 60% declararam estar satisfeitos e 40% insatisfeitos com relação à ambientação e limpeza. Entretanto, 80% dos usuários informaram não estar satisfeitos com a limpeza dos banheiros. Não foram encontrados estudos similares no contexto da UPA 24 horas, mas, em outros estudos em

outras estruturas de urgência e emergência, com relação à estrutura física, foi observada uma aprovação maior por parte dos usuários, mais de 70% na pesquisa de Fernandes *et al.* (2008) e 77,1% na pesquisa de Jorge *et al.* (2007).

O maior volume de atendimentos ocorreu no período da tarde (45%), seguido pelo período da noite (30%), e manhã (25%). Chama a atenção o fato de que o período com maior volume de atendimento corresponder ao horário em que os demais serviços de saúde da rede estão em pleno horário de atendimento que, a priori, deveriam absorver grande parte da demanda dos casos considerados “não adequados a UPA 24 horas”. Esse resultado sugere a existência de dificuldades de acesso da população aos serviços de saúde, no sentido mais amplo do conceito que implica, além do atendimento em si, a resolubilidade dos seus problemas de saúde.

Considerando a setorização proposta no programa de necessidades da UPA, o Setor de Pronto Atendimento - é o local destinado ao primeiro atendimento do paciente deambulante, que deverá acessar a Unidade pela sala de espera e recepção. Em relação ao atendimento da recepção considerando as explicações e orientações gerais no primeiro contato dos usuários com os funcionários, 89% dos entrevistados consideram adequados. Logo, na sequência, os usuários serão encaminhados à Sala de Classificação de Risco. Segundo Ulbrichi *et al.* (2010), Classificação de Risco é um processo

dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento. Ele é colocado em prática através do protocolo de Manchester (sistema de triagem que classifica e assegura que seus pacientes sejam atendidos por ordem de necessidade clínica e não de chegada, assim identificando qual o grau de sofrimento de cada um), sendo esse um tratamento mais humanizado. A classificação de risco é definida por coloração da área: Vermelha deve estar devidamente equipada e destinada ao recebimento, avaliação e estabilização das urgências e emergências clínicas e traumáticas. Laranja: é para casos muito urgentes, graves, com risco significativo de evoluir para morte e que exige atendimento urgente. Amarela: área destinada à assistência de vítimas críticas e semicríticas já com terapêutica de estabilização iniciada. Verde: acolhe vítimas não críticas, em observação ou internadas aguardando vagas nas unidades de internação ou remoções para outros hospitais de retaguarda. Azul: recebe as vítimas de atendimento de consultas de baixa e média complexidade.

Logo, considerando o enfermeiro o profissional que executa a classificação de risco na UPA 24 horas do município de Valparaíso de Goiás, foi possível observar que 80% dos usuários entrevistados consideram estarem satisfeitos com as orientações e explicações recebidas. Entretanto, 79% dos usuários entrevistados, afirmaram que esta

classificação não funciona, e 77% afirmaram desconhecer a cor e o significado de sua classificação. Desta forma, pode-se observar que acolhimento na UPA 24 horas na visão do usuário atende ao objetivo de fazer uma escuta qualificada, buscando a melhor solução possível para a situação apresentada, conjugada com as condições objetivas da unidade naquele momento (BARBOSA, 2014).

Das variáveis relacionadas ao tempo de espera para atendimento médico: 5% consideraram rápido o tempo de espera, 15% consideraram razoável e 80% acharam demorado. Entretanto, 92% dos entrevistados se mostraram satisfeitos com o atendimento médico. Esses resultados mostram que apesar da espera, a satisfação em relação ao atendimento foi excelente, o que pode indicar que os usuários não relacionaram o fator tempo com a qualidade do atendimento. Segundo Pontes *et al* (2009), esta visão do usuário pode ser resultado de experiências vividas em outras unidades de saúde onde a oferta de serviços prestados pelo SUS é precária, que dificulta o alcance do atendimento ou a resolução das demandas apresentadas, concretizada nas filas e nas horas intermináveis de espera por um atendimento desumanizado, na presença de pacientes sendo atendidos nos corredores e nos consecutivos períodos de greves do funcionalismo público, entre outras coisas.

### **Considerações finais**

Entendendo a pesquisa quantitativa como um limitador para que se descubram as causas de satisfação e insatisfação dos usuários, pode-se dizer, diante dos dados obtidos, que os usuários atendidos na UPA 24 Horas do município de Valparaíso de Goiás – GO demonstraram um elevado grau de satisfação com atendimento recebido. Na opinião destes usuários, esta satisfação foi verificada em virtude de conseguir acesso e atendimento na UPA 24 horas do município de Valparaíso de Goiás - GO, das condições adequadas da estrutura física da unidade utilizada, maior satisfação com os profissionais, que se demonstraram atenciosos, a resolutividade dos problemas e as orientações recebidas no acolhimento da enfermagem e atendimento médico.

Desta forma, a avaliação do serviço baseado na opinião do usuário é de extrema importância, pois mostra ao gestor uma visão diferenciada do serviço ofertado contribuindo assim para o desenvolvimento de estratégias e ações no setor saúde. De uma forma geral, a Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h, obteve uma avaliação positiva do serviço oferecido, entretanto, ainda tem que promover melhorias na sua organização para que os serviços ofertados sejam efetivos.

### **Referências**

ANDRADE KLC & FERREIRA EF. Avaliação da inserção da odontologia no Programa Saúde da Família de Pompéu (MG): a satisfação do usuário. Rev. Ciência & Saúde Coletiva. 11(1): 123-130, 2006.



- BARBOSA ECB. Satisfação da assistência fisioterapêutica: Uma avaliação de usuários no município de Esperança - PB. 2014. 22f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Fisioterapia)- Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2014.
- BITTENCOURT RJ & HORTALE VA. Intervenções para solucionar a superlotação nos serviços de emergência hospitalar: uma revisão sistemática. Cad Saúde Pública. 25(7):1439-54, 2009.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários do SUS. Brasília, DF, 2006.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de atenção à saúde. Departamento de atenção especializada. Manual instrutivo da rede de atenção às urgências e emergências no sistema único de saúde (SUS). Brasília, DF, 2013.
- DESLANDES SF & SILVA, CMFP. Análise da morbidade hospitalar por acidentes de trânsito em hospitais públicos do Rio de Janeiro, RJ, Brasil. Revista de saúde pública. 34(4):367-372, 2000.
- DUBEUX LS, FREESE E, REIS YA. Avaliação dos serviços de urgência e emergência da rede hospitalar de referência no Nordeste brasileiro. Cad Saúde Pública. 26(8):1508-18,2010.
- FADEL CB, SANDRINI JC, ZARDO LN. Avaliação do perfil e grau de satisfação dos usuários dos serviços odontológicos na estratégia saúde da família, na zona rural do município de Castro/PR. UEPG Ci. Biol. Saúde. 13(3/4): p. 59-66, 2007.
- FERNANDES SKS, COUTINHO ACM, PEREIRA EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. Rev. Bras. Promoção Saúde. 21(2): 137-143, 2008.
- FURTADO BMASM., ARAÚJO JÚNIOR JLC, CAVALCANTI P. O perfil da emergência do Hospital da Restauração: uma análise dos possíveis impactos após a municipalização dos serviços de saúde. Revista brasileira de epidemiologia. 7(3): 279-289, 2004.
- JORGE MSB. *et al.* Avaliação da qualidade do programa saúde da família no Ceará: a satisfação dos usuários. Rev. Baiana de Saúde Pública. 31(2): 256-266, 2007.
- MENDES AC, ARAÚJO JÚNIOR JL, FURTADO BM, DUARTE PO, SANTIAGO RF, COSTA TR. Avaliação da satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento nas grandes emergências do Recife, Pernambuco, Brasil. Rev Bras Saúde Mater Infant. 9(2):157-65, 2009.
- NOBRE ES. *et al.* Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário. Rev. Bras. Promoção Saúde. 18(4):171-176, 2005.
- PONTES APM, CESSO RGD, OLIVEIRA DC, GOMES AMT. O princípio de universalidade do acesso aos serviços de saúde: o que pensam os usuários? Esc Anna Nery Rev Enferm. 13(3): 500-07, 2009.
- ULBRICHI EM, MANTOVANI M, BALDUINO A, REIS BK. Protocolo de enfermagem em atendimento emergencial: subsídio para o acolhimento às vítimas. Cogitare enferm. 15(2): 286-92, 2010.
- USUAL AB. *et al.* Necessidades sentida e observada: suas influências na satisfação de pacientes e profissionais. Arquivos em Odontologia. 42(1): 1-80, 2006.
- VAUGHAN, R. Evaluation and public health. Am J Publ Health. 94(3), 2004.