

Qualidade em Serviço de Saúde: Percepção dos Usuários da Unidade de Pronto Atendimento em Barra do Garças-MT

Maria Karlota Silva de Souza¹
Dr. Marco Antonio Vieira Morais²

Resumo: Aprimorar a qualidade do atendimento no serviço público é um aspecto de extrema relevância que incide diretamente na percepção do cidadão acerca da eficácia e confiabilidade do governo. Especificamente nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), a qualidade do atendimento emerge como uma temática de crescente importância no âmbito da saúde pública, exercendo influência direta na experiência do paciente e desempenhando um papel fundamental na efetividade dos tratamentos, bem como na eficiência do sistema de saúde como um todo. Este estudo teve como finalidade avaliar a satisfação dos pacientes atendidos na UPA 24 horas de Barra do Garças-MT, além de traçar o perfil dos usuários. Este tipo de avaliação permite ao gestor identificar oportunidades de aprimoramento e definir estratégias ou ações de melhoria no atendimento. Através do estudo da satisfação do paciente, é possível entender suas expectativas em relação ao atendimento, identificar eventuais deficiências e buscar formas de aprimorar o serviço oferecido. A qualidade do serviço na unidade de saúde pública foi avaliada levando em consideração a percepção dos usuários sob os aspectos de instalações físicas, gerenciamento do atendimento, disponibilidade de recursos e empatia do prestador nos serviços de saúde. Em termos gerais, a UPA recebeu uma avaliação positiva quanto aos serviços prestados, porém ainda há necessidade de implementar melhorias na organização para garantir a eficácia dos serviços oferecidos, especialmente com relação ao tempo de espera.

Palavras-chaves: Serviço de saúde público, qualidade, percepção.

Abstract: Improving the quality of public service is an aspect of utmost relevance that directly impacts citizens' perception of the government's effectiveness and reliability. Specifically in Emergency Care Units (UPAs), service quality emerges as a topic of increasing importance in the realm of public health, exerting a direct influence on patient experience and playing a fundamental role in treatment effectiveness, as well as in the efficiency of the healthcare system as a whole. This study aimed to assess patient satisfaction at the 24-hour UPA in Barra do Garças-MT, Brazil, as well as to outline user profiles. Such evaluations enable managers to identify improvement opportunities and define strategies or actions for enhancing service. By studying patient satisfaction, it is possible to understand their expectations regarding care, identify potential deficiencies, and seek ways to enhance the service provided. The quality of service at the public healthcare unit was evaluated considering users' perceptions regarding physical facilities, service management, resource availability, and provider empathy in healthcare services. Overall, the UPA received a positive evaluation for the services provided, yet there is still a need to implement improvements in organization to ensure service effectiveness, especially regarding waiting times.

Keywords: Public health service, quality, perception.

¹ Discente do Curso Superior em Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso (IFMT) – Campus Barra do Garças.

² Professor Doutor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso (IFMT) – Campus Barra do Garças.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de atendimento no serviço público é um aspecto crucial que afeta a percepção do cidadão sobre a eficiência e a confiabilidade do governo. Esse entendimento é corroborado por Santos e Silva (2021), ao afirmarem que a qualidade de atendimento no serviço público desempenha um papel central na construção da confiança da população nas instituições estatais. Quando o atendimento é eficaz, cortês e acessível, os cidadãos tendem a ter uma visão mais positiva dos serviços públicos. Portanto, o aprimoramento da qualidade de atendimento no setor público não apenas promove uma melhor relação entre governo e cidadãos, mas também contribui para a efetividade das políticas públicas e a melhoria da governança.

A qualidade de atendimento nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) é uma questão de importância crescente na área da saúde, influenciando a experiência do paciente e contribuindo para a eficácia dos tratamentos e a eficiência do sistema de saúde como um todo. As UPAs desempenham um papel fundamental na prestação de cuidados de saúde em situações de urgência e emergência, atendendo a uma ampla gama de condições médicas que variam de casos simples a situações de vida ou morte. Em um contexto em que o acesso oportuno e a qualidade do atendimento são cruciais, compreender e aprimorar a qualidade dos serviços nas UPAs torna-se uma necessidade premente (Ferreira et al., 2020).

A garantia da qualidade no atendimento em UPAs abrange uma série de dimensões, incluindo o tempo de espera, a competência dos profissionais de saúde, a acessibilidade aos serviços, a humanização do atendimento e a eficácia dos tratamentos. Os desafios associados a essas dimensões são complexos e seu impacto na satisfação do paciente e nos resultados clínicos é significativo.

Nos últimos anos, tem-se percebido o aumento no número de avaliações da qualidade dos serviços prestados pelas instituições de saúde. Recentemente, como argumentado por Malik e Teles (2001), os usuários desse sistema passaram a ter um papel fundamental nesse processo, sendo sua opinião introduzida no processo de avaliação. Cleary e McNeil (1988) argumentam que as pesquisas de satisfação podem ser usadas como um indicador da qualidade dos cuidados prestados aos pacientes. Assim, a avaliação da satisfação pode ser utilizada para conhecer a qualidade de um tratamento e como uma importante fonte de informação para os trabalhadores e os gestores de saúde (BRÉDART ET AL., 2002).

É necessário que entenda-se um pouco sobre o Sistema Único de Saúde (SUS), ele é um sistema público de saúde que foi instituído pela Constituição Federal de 1988 no Brasil. Sendo responsável por garantir o acesso universal, integral e gratuito aos serviços de saúde para todos os cidadãos brasileiros, sejam eles residentes no país ou estrangeiros. O SUS é financiado por recursos públicos provenientes dos governos federal, estaduais e municipais.

O Sistema Único de Saúde (SUS) é de extrema importância para o Brasil por várias razões: Acesso universal à saúde, promoção da saúde, enfrentamento de epidemias, atenção integral, redução de gastos com saúde, participação social, inovação e pesquisa e combate às desigualdades. O SUS é crucial para garantir o direito à saúde para todos os cidadãos brasileiros, contribuindo para melhorar a qualidade de vida, prevenir doenças, enfrentar desafios de saúde pública e promover a equidade.

O contato do cidadão com o SUS faz-se por meio das unidades de atendimento em saúde. E, existem diversos tipos de unidades de atendimento em saúde, cada uma com características específicas voltadas para atender diferentes necessidades da população, como as listadas a seguir:

- Unidades Básicas de Saúde (UBS): Segundo Starfield, B. (1998) As UBS são a porta de entrada para o Sistema Único de Saúde (SUS) e oferecem atendimento básico, prevenção, promoção da saúde e acompanhamento de doenças crônicas.
- Unidades de Pronto Atendimento (UPA): UPAs prestam atendimento de urgência e emergência, funcionando 24 horas por dia, com o objetivo de resolver a maioria dos casos sem a necessidade de encaminhamento para hospitais. Brasil. Ministério da Saúde. (2011).
- Hospitais: Donabedian, A. (1988) Hospitais oferecem serviços de média e alta complexidade, incluindo cirurgias, tratamentos especializados e internações.

Entende-se que a qualidade em saúde seja algo de difícil medida. Segundo Donabedian (1997), alguns aspectos são de fácil medida, porém outros demandam profundidade de conhecimento, envolvimento interpessoal e o desempenho técnico profissional. A avaliação da qualidade em saúde é de difícil avaliação. Para Donabedian (1966), é extremamente difícil definir o que é a qualidade e médicos, enfermeiros e clientes têm visões diferentes sobre uma mesma dimensão ou aspecto.

De acordo com Tronchin, Melleiro e Mota (2006) qualidade no setor saúde é o alcance da integralidade das características deste setor, onde processo/ produto/ organização combinam-se, satisfazendo necessidades claras ou obscuras dos envolvidos: clientes internos (os próprios colaboradores da instituição e os profissionais envolvidos direta ou indiretamente), clientes externos (clientes e seus familiares, amigos) e colaboradores (empresas associadas à instituição principal).

Objetivou-se com esta pesquisa avaliar a qualidade do serviço público prestado em uma Unidade de Pronto Atendimento numa cidade do interior do Estado do Mato Grosso, focando nos aspectos de atendimento (atitude do servidor e tempo de espera), infraestrutura (instalações e equipamentos) e recursos essenciais (água para dessedentação, higiene e limpeza local e insumos médico-hospitalares).

2 METODOLOGIA

Classifica-se esta pesquisa, segundo os objetivos, como descritiva-quantitativa e quanto as técnicas e aos procedimentos é uma pesquisa de levantamento (FLOYD JR, 2011; GIL, 2002). Nela avaliou-se a qualidade do serviço prestado na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de Barra do Garças em três aspectos principais: infraestrutura e recursos disponíveis, higiene e limpeza, e atendimento. Sendo esta análise se concentrada em três setores específicos da UPA: recepção, ambulatório e enfermaria.

Os itens do questionário foram divididos em duas partes, uma destinada a caracterização do respondente e outra para avaliação da qualidade. Os itens de avaliação foram elaborados segundo as recomendações de Freitas et. al (2000), Hill e Hill (2016) e Günther (2008). Os itens foram mensurados utilizando Escala Likert (ALLEN; SEAMAN, 2007), com cinco pontos: Discordo completamente, Discordo, Não concordo e nem discordo, Concordo e Concordo Completamente. Quanto aos itens de caracterização buscou-se levantar dados pessoais sobre idade, sexo, escolaridade, residência e sobre o atendimento na UPA. Além destes itens utilizou-se um item de filtro, pois o interesse era somente as pessoas que foram atendidas no de 2023.

O fluxo do questionário não foi linear pois em três situações dependida da resposta do participante para seguir para questão seguinte como demonstrado na Figura 1.

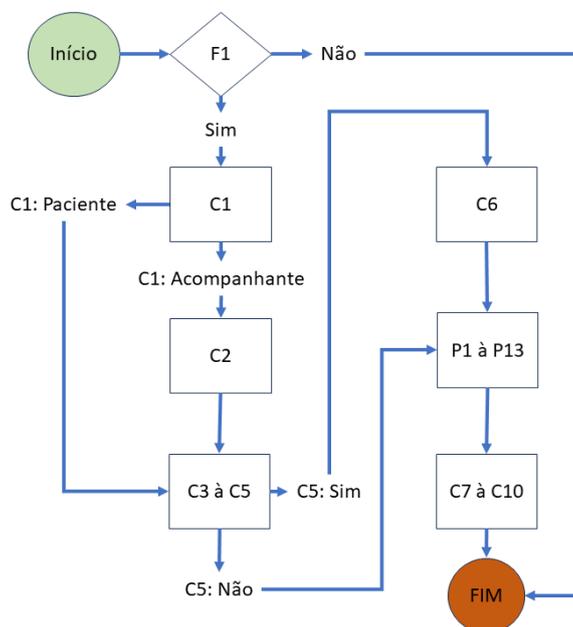


Figura 1 Fluxograma dos itens do questionário para avaliação da qualidade.
Nota: codificação dos itens conforme Quadro 1.

Os itens do questionário estão apresentados no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 Quadro demonstrativo dos itens dos questionários

Código	Tipo	Item	Local
F1	Filtro	Você ou alguém sob seus cuidados precisou de atendimento da UPA em 2023?	Não Aplicável
C1	Caracterização	No último atendimento que precisou. Ele foi para quem?	Não Aplicável
C2	Caracterização	A pessoa que você acompanhava se enquadra em qual dessas alternativas:	Não Aplicável
C3	Caracterização	Esse ano quantas vezes precisou do atendimento da UPA?	Não Aplicável
C4	Caracterização	O último atendimento aconteceu quando?	Não Aplicável
C5	Caracterização	Foi necessário internação?	Não Aplicável
C6	Caracterização	Quantos dias de internação?	Não Aplicável
P1	Avaliativo	As instalações e equipamentos estão conservados e adequados para o uso.	Recepção
P2	Avaliativo	Na recepção há água potável disponível para os pacientes e acompanhantes.	Recepção
P3	Avaliativo	Na recepção havia banheiros limpos e adequados para o uso.	Recepção
P4	Avaliativo	A limpeza do ambiente estava adequada.	Recepção

Código	Tipo	Item	Local
P5	Avaliativo	O funcionário da recepção foi gentil e atencioso	Recepção
P6	Avaliativo	O tempo de espera entre a recepção e a triagem foi satisfatório	Recepção
P7	Avaliativo	As instalações e equipamentos do ambulatório estão conservados e adequados para o uso.	Ambulatório
P8	Avaliativo	A limpeza do ambiente estava adequada.	Ambulatório
P9	Avaliativo	O médico foi atencioso ouvindo e explicando o que havia diagnosticado.	Ambulatório
P10	Avaliativo	O tempo de espera entre a triagem e o atendimento médico foi satisfatório	Ambulatório
P11	Avaliativo	As instalações e equipamentos da enfermaria estão conservados e adequados para o uso.	Enfermaria
P12	Avaliativo	A equipe de enfermagem foi atenciosa e compreensiva.	Enfermaria
P13	Avaliativo	Havia os recursos necessários para o tratamento	Enfermaria
C7	Caracterização	Qual sua idade?	Não Aplicável
C8	Caracterização	Qual seu sexo?	Não Aplicável
C9	Caracterização	Qual sua escolaridade?	Não Aplicável
C10	Caracterização	Em qual cidade é residente?	Não Aplicável

Fonte: os autores.

Este questionário foi submetido a teste em uma amostra de 24 pessoas. As quais poderiam dar retorno sobre dificuldades, erros ou sugestões quanto a estrutura e conteúdo do questionário. Após o teste e com os devidos ajustes, o questionário foi submetido à 75 pessoas. Considerando que em 2022 foram realizados 80006 atendimentos, estimou-se para este trabalho que amostra deveria ter no mínimo 69 pessoas, que asseguraria um nível de confiança de 90% com 10% de margem de erro.

O recurso tecnológico para aplicação do questionário foi o Google Formulários e realizou-se a análise dos dados utilizando a linguagem R (R CORE TEAM, 2023), no ambiente de desenvolvimento Rstudio (POSIT TEAM, 2023), com suporte das bibliotecas tidyverse (WICKHAM et al., 2019), likert (BRYER; SPEERSCHNEIDER, 2016), table1 (RICH, 2023) e flextable (GOHEL; SKINTZOS, 2023). As análises foram descritivas observando a percepção geral e por sexo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na análise dos dados sobre a satisfação do usuário foram considerados 75 questionários, do total de 87 aplicados, 12 foram descartadas pois o respondente não havia buscado atendimento na Unidade de Pronto Atendimento no ano de 2023 (Item F1).

Os itens C1 a C10 permitem a caracterização dos respondentes do questionário que precisaram de atendimento para si ou para outra pessoa. Na Tabela 1 apresenta-se resumo estatístico dos dados gerais da amostra, em valor absoluto e entre parênteses a proporção dentro da classe sexo:

Com relação a primeira pergunta, para quem foi o atendimento 37,0% dos atendidos que responderam que o atendimento era para ele mesmo eram do sexo feminino, enquanto 52,4% eram do sexo masculino. Quanto ao atendimento para filho (a) 25,9% eram do sexo feminino e apenas 9,5% eram do sexo masculino. Isso reflete que a atividade materna ainda continua seguindo os mesmos padrões, que a mulher ainda é a principal responsável pelo acompanhamento da saúde e outras tarefas relacionadas ao âmbito familiar.

Na segunda pergunta sobre a pessoa que o respondente acompanhava 14,8% dos acompanhantes de pessoas acima de 60 anos eram do sexo feminino. E 29,6% dos acompanhantes de menores de 18 anos também eram do sexo feminino, enquanto (23,8%) eram do sexo masculino.

Tabela 1 Caracterização dos usuários da Unidade de Pronto Atendimento

	Feminino (N=54)	Masculino (N=21)	Total (N=75)
No último atendimento que precisou. Ele foi para quem?			
Foi para mim	20 (37,0%)	11 (52,4%)	31 (41,3%)
Amigo ou amiga	3 (5,6%)	4 (19,0%)	7 (9,3%)
Avó ou avô	4 (7,4%)	0 (0%)	4 (5,3%)
Filho ou filha	14 (25,9%)	2 (9,5%)	16 (21,3%)
Irmão ou irmã	4 (7,4%)	1 (4,8%)	5 (6,7%)
Pai ou Mãe	7 (13,0%)	3 (14,3%)	10 (13,3%)
Sobrinho ou sobrinha	1 (1,9%)	0 (0%)	1 (1,3%)
Sogra ou Sogra	1 (1,9%)	0 (0%)	1 (1,3%)
A pessoa que você acompanhava se enquadra em qual dessas alternativas:			
Maior de 60 anos	8 (14,8%)	0 (0%)	8 (10,7%)
Menor de 18 anos	16 (29,6%)	5 (23,8%)	21 (28,0%)

	Feminino (N=54)	Masculino (N=21)	Total (N=75)
Outras idades	10 (18,5%)	5 (23,8%)	15 (20,0%)
Paciente	20 (37,0%)	11 (52,4%)	31 (41,3%)
O último atendimento aconteceu quando?			
A mais de 3 meses	25 (46,3%)	13 (61,9%)	38 (50,7%)
Até 1 mês atrás	16 (29,6%)	3 (14,3%)	19 (25,3%)
Entre 1 e 3 meses	13 (24,1%)	5 (23,8%)	18 (24,0%)
Foi necessário internação?			
Não	45 (83,3%)	18 (85,7%)	63 (84,0%)
Sim	9 (16,7%)	3 (14,3%)	12 (16,0%)
Qual sua escolaridade?			
Ensino Fundamental Completo	3 (5,6%)	0 (0%)	3 (4,0%)
Ensino Médio Completo	13 (24,1%)	3 (14,3%)	16 (21,3%)
Ensino Médio Incompleto	7 (13,0%)	5 (23,8%)	12 (16,0%)
Ensino Superior Completo	14 (25,9%)	2 (9,5%)	16 (21,3%)
Ensino Superior Incompleto	9 (16,7%)	9 (42,9%)	18 (24,0%)
Pós-graduação (Especialização)	6 (11,1%)	2 (9,5%)	8 (10,7%)
Pós-graduação (Mestrado e Doutorado)	2 (3,7%)	0 (0%)	2 (2,7%)

Fonte: os autores.

Sobre o último atendimento, 61,9% que se consultou na Unidade de Pronto Atendimento a mais de 3 meses eram do sexo masculino, enquanto 46,3% eram do sexo feminino; 29,6% das mulheres e 24,3% dos homens, consultou-se a até um mês anterior a pesquisa; 24,1% das mulheres e 23,8% dos homens se consultaram entre 1 e 3 meses anteriores a pesquisa.

Quanto a internação, 85,7% do sexo masculino e 83,3% do sexo feminino responderam que não precisaram ficar internados, enquanto 16,7% do sexo feminino e 14,3% do sexo masculino precisaram de internação.

Quanto ao grau de escolaridade, 25,9% das mulheres e 9,5% dos homens possuíam o ensino superior completo. 42,9% dos homens e 16,9% das mulheres possuíam ensino superior incompleto e 24,1% das mulheres tinham ensino médio completo.

A partir da análise da Figura 2, pode-se observar que as mulheres tanto usuárias como acompanhante têm a idade superior à dos homens. Apenas mulheres foram acompanhantes de pessoas acima de 60 anos. Para os menores de 18 anos, ambos os sexos fizeram acompanhamento, porém as mulheres de maior idade também predominam. Para as outras idades a média da idade dos acompanhantes ficaram bem próxima.

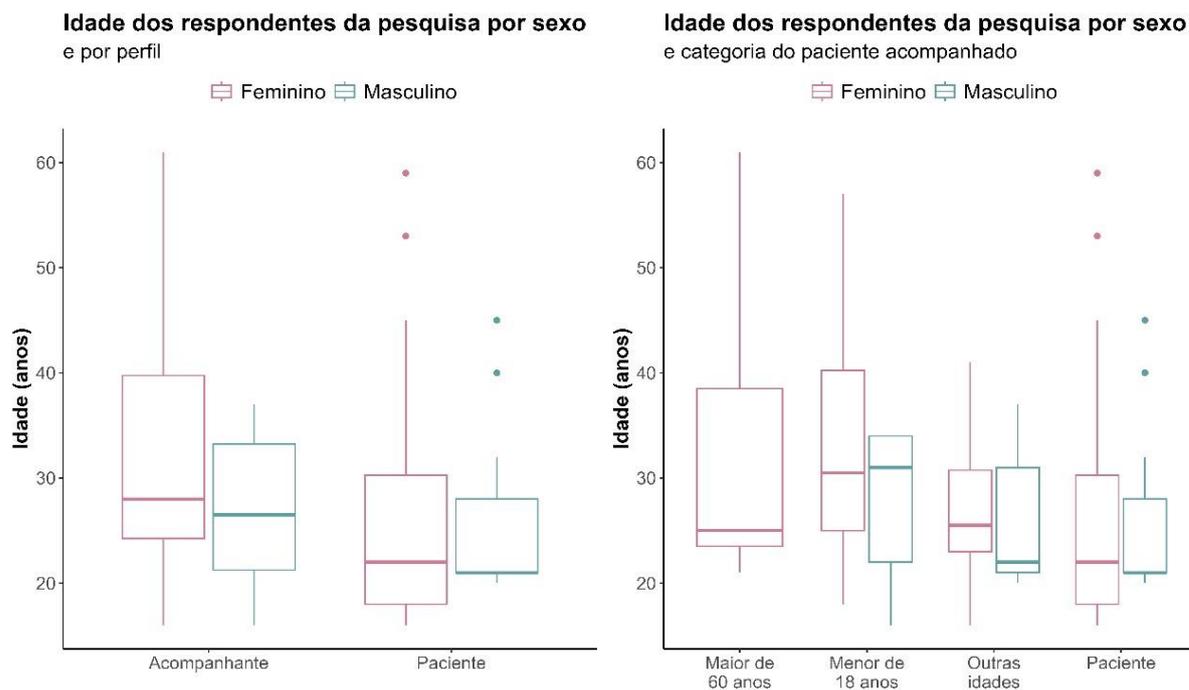


Figura 2 Idade dos respondentes da pesquisa por sexo, perfil a idade do paciente.

Na Figura 3 são apresentados os resultados da percepção geral dos usuários em relação a qualidade de atendimento na UPA. No gráfico a coluna de porcentagens a direita é soma das proporções de quem avaliou o item positivamente (concordo ou concordo completamente) e a esquerda trata-se da soma da avaliação negativa (discordo ou discordo completamente) e a coluna central é ponto de neutralidade (não concordo nem discordo).

Os itens P2, P13, P8, P4, P3, P7, P12, P9 e P11 obtiveram avaliação positiva (concordo ou concordo completamente) preponderando sobre a avaliação negativa (discordo e discordo completamente). Para os itens P1 e P5 as avaliações positivas e negativas não se distanciam muito. Contudo para P6 e P10, que se referem ao tempo de espera na recepção e na triagem até o atendimento médico, a avaliação negativa se destaca.

Observa-se no item P2 (Gráfico 3), que 24,0% dos respondentes discordaram ou discordam completamente com a disponibilidade de água potável na recepção para pacientes e acompanhantes. E embora 69,0% concordem ou concordem completamente com a disponibilidade de água potável, o que demonstra que há o recurso, é importante notar que uma parcela minoritária, porém significativa, expressou discordância em relação a essa avaliação.

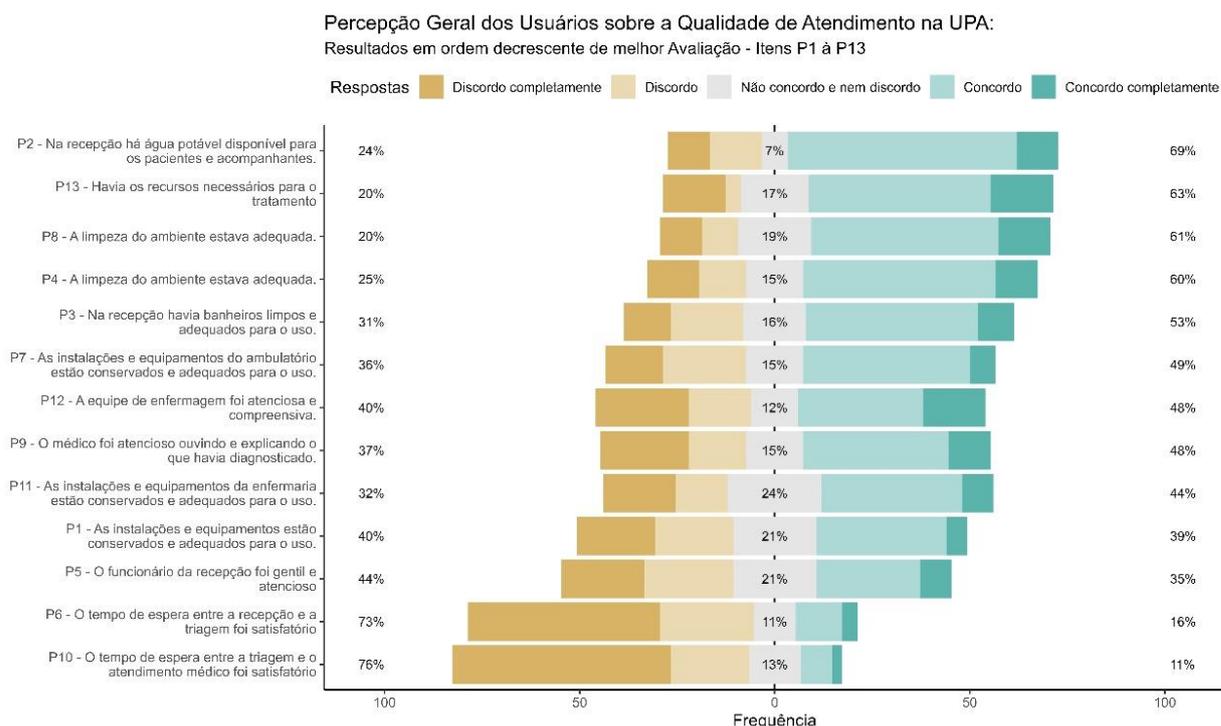


Figura 3 Percepção geral dos usuários sobre a Qualidade de Atendimento da UPA.

No item P13 (gráfico 3), 20,0% discordaram ou discordaram completamente que haviam os recursos necessários para o tratamento. 63,0% concordam ou concordam completamente que haviam os recursos, apesar da maioria concordar ainda existe uma porcentagem notável de respondentes que percebe uma falta de recursos.

No item P8 (gráfico 3), 20,0% discordaram ou discordaram completamente que a limpeza do ambiente estava adequada. 61,0% concordaram ou concordaram completamente, para a maior parte dos respondentes, o nível de limpeza atendeu suas expectativas, o que é crucial para a manutenção de um ambiente de cuidados de saúde seguro e acolhedor.

No item P4 (gráfico 3), 31,0% discordaram ou discordaram completamente que na recepção havia banheiros limpos e adequados para o uso, 53,0% concordaram ou concordaram completamente, o que significa que pouco mais da metade dos participantes da pesquisa considerou os banheiros na recepção como limpos e adequados para o uso. Embora esta seja a maioria, a porcentagem não é tão alta quanto poderia ser esperado para uma questão tão fundamental como a disponibilidade de instalações sanitárias limpas e funcionais em um ambiente de saúde.

No item P3 (gráfico 3), 36,0% dos respondentes discordaram ou discordaram completamente que as instalações e equipamentos do ambulatório estão conservados e

adequados para o uso, 49,0% concordaram ou concordaram completamente, nota-se que metade dos participantes da pesquisa acredita que as instalações e equipamentos do ambulatório estão bem conservados e são adequados para o uso, porém uma proporção considerável de respondentes discordaram, sugerindo que há questões significativas a serem abordadas para melhorar a percepção da qualidade e da segurança das instalações e equipamentos disponíveis para tratamento.

No item P7 (gráfico 3), 40,0% discordaram ou discordaram completamente que a equipe da enfermagem foi atenciosa e compreensiva, começa a surgir um índice maior de discordância entre os respondentes. 48,0% concordaram ou concordaram completamente, esses resultados apontam para uma divisão notável na percepção da qualidade do cuidado e suporte fornecido pela equipe de enfermagem. Enquanto uma parte dos pacientes ou acompanhantes se sente satisfeita com o nível de atenção e compreensão recebidos, uma proporção quase igual expressa insatisfação significativa.

No item P12 (gráfico 3), 37,0% discordaram ou discordaram completamente que o atendimento médico foi atencioso ouvindo e explicando o que havia diagnosticado. 48,0% concordaram ou concordaram completamente, esses índices evidenciam que há uma necessidade de melhorar a forma como os médicos interagem com seus pacientes em termos de ouvir ativamente e fornecer explicações claras e compreensíveis.

No item P9 (gráfico 3), 32,0% discordaram ou discordaram completamente que instalações e equipamentos da enfermaria estão conservados e adequados para o uso. 44,0% concordaram ou concordaram completamente, esta proporção significativa de discordância sugere que há áreas importantes a serem melhoradas na manutenção e adequação das instalações e equipamentos da enfermaria para garantir que eles atendam às necessidades dos pacientes e profissionais de saúde.

No item P11 (gráfico 3), 44,0% discordaram ou discordaram completamente sobre o atendimento na recepção, se o funcionário foi gentil e atencioso. 35,0% concordaram ou concordaram completamente, esse índice indica que quase metade dos participantes da pesquisa sentiu que o funcionário da recepção não demonstrou a gentileza e atenção esperadas. A percepção de falta de gentileza e atenção pode impactar negativamente a experiência geral do paciente e a imagem da instituição.

No item P1 (gráfico 3), 73,0% discordaram ou discordaram completamente sobre o tempo de espera entre a recepção e a triagem, se foi satisfatório e apenas 16,0% concordaram ou concordaram completamente. Isso indica que a grande maioria dos participantes da pesquisa percebeu o tempo de espera como insatisfatório. Esta porcentagem extremamente alta de discordância revela uma preocupação significativa com a eficiência do processo de espera na instituição.

No item P5 (gráfico 3), 76,0% discordaram ou discordaram completamente sobre o tempo de espera entre a triagem e o atendimento médico, se foi satisfatório, apenas 11,0% concordaram ou concordaram completamente. Isso revela que uma esmagadora maioria dos participantes da pesquisa achou o tempo de espera para o atendimento médico após a triagem como sendo insatisfatório, estes resultados sublinham a importância crítica de abordar e melhorar a gestão do tempo de espera no processo de atendimento médico.

Nas Figuras 4, 5 e 6 apresenta-se análise da percepção segundo o sexo do respondente. No item P1 (Figura 4), questiona-se as instalações e equipamentos estão conservados e adequados para o uso 52,0% dos homens concordaram completamente e 24,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 33,0% concordaram completamente e a maioria 46,0% discordou completamente.

No item P2 (Figura 4), foi questionado se na recepção havia água potável para os pacientes e acompanhantes, 71,0% dos homens concordaram completamente e 24,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 69,0% concordaram completamente e 24,0% discordaram completamente.

No item P3 (Figura 4), é sobre os banheiros, se estavam limpos e adequados para o uso, 57,0% dos homens concordaram completamente e 24,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 52,0% concordaram completamente e 33,0% discordaram completamente.

No item P4 (Figura 5), questiona sobre a limpeza do banheiro, se estava adequada 48,0% dos homens concordaram completamente e 24,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 65,0% concordaram completamente e 26,0% discordaram completamente.

Percepção dos Usuários sobre a Qualidade de Atendimento na Recepção da UPA:
Resultado da pesquisa por sexo - Itens P1 à P3

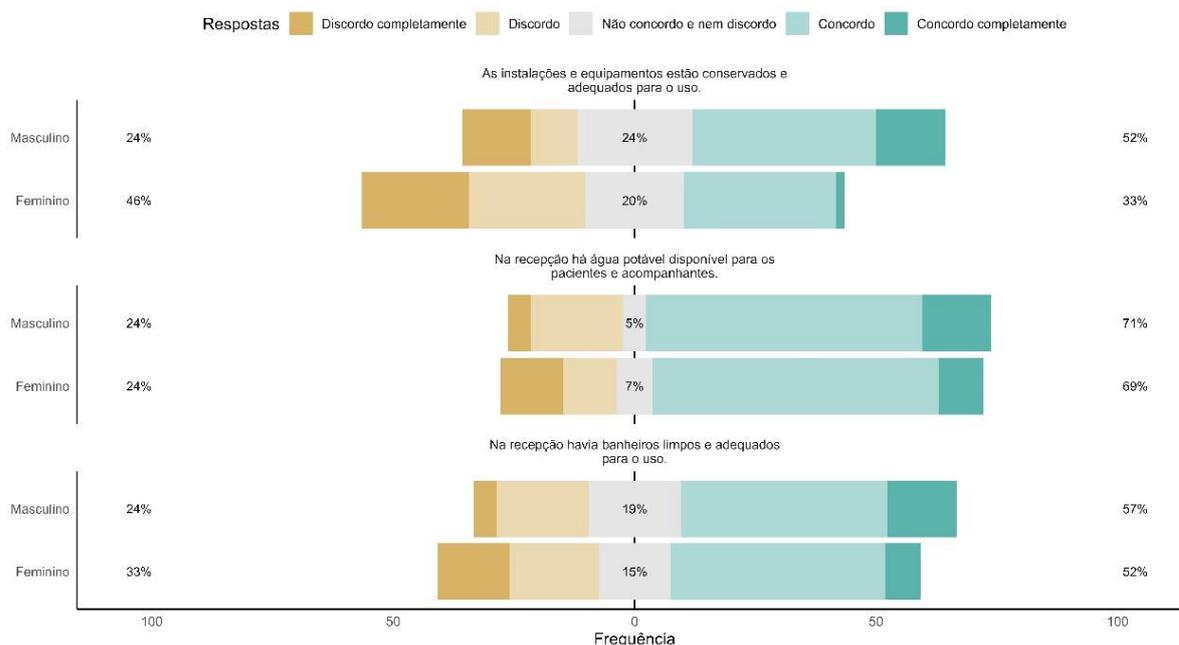


Figura 4 Percepção sobre a Qualidade de Atendimento na Recepção da UPA por o sexo.

No item P5 (Figura 5), foi questionado ao respondente se o funcionário foi gentil e atencioso, 43,0% dos homens concordaram completamente e 29,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 31,0% concordaram completamente e 50,0% discordaram completamente.

No item P6 (Figura 5), é sobre o tempo de espera entre a recepção e a triagem, se foi satisfatório 24,0% dos homens concordaram completamente e 67,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 13,0% concordaram completamente e 76,0% discordaram completamente.

No item P7 (Figura 6), questiona sobre a limpeza do ambiente, se estava adequada. 71,0% dos homens concordaram completamente e 19,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 57,0% concordaram completamente e 20,0% discordaram completamente.

No item P8 (Figura 6), pergunta sobre as instalações e equipamentos do ambulatório se estão conservadas e adequadas para o uso. 76,0% dos homens concordaram completamente e 24,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 39,0% concordaram completamente e 41,0% discordaram completamente.

Percepção dos Usuários sobre a Qualidade de Atendimento na Recepção da UPA:
Resultado da pesquisa por sexo - Itens P4 à P6

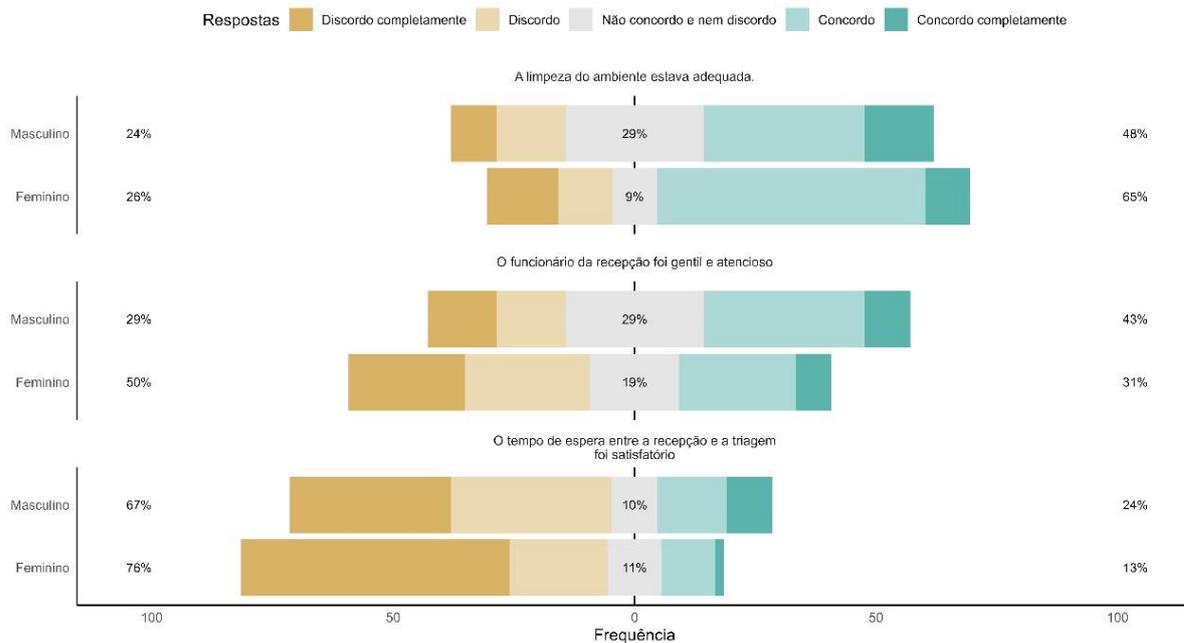


Figura 5 Percepção dos usuários sobre a qualidade de atendimento na Enfermaria por sexo.

No item P9 (Figura 6), foi questionado ao respondente se o médico foi atencioso ouvindo e explicando o diagnóstico, 67,0% dos homens concordaram completamente e 29,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 41,0% concordaram completamente e 41,0% discordaram completamente.

No item P10 (Figura 6), é sobre o tempo de espera entre a triagem e o atendimento médico, se foi satisfatório 29,0% dos homens concordaram completamente e 62,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 4,0% concordaram completamente e 81,0% discordaram completamente.

No item P11 (Figura 7), é sobre a limpeza do ambiente estava adequada 71,0% dos homens concordaram completamente e 19,0% discordaram completamente, já as mulheres 57,0% concordaram completamente e 20,0% discordaram completamente.

No item P12 (Figura 7), questiona se as instalações e equipamentos do ambulatório estão conservadas e adequadas para o uso, 76,0% dos homens concordaram completamente e 24,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 39,0% concordaram completamente e 41,0% discordaram completamente.

Percepção dos Usuários sobre a Qualidade de Atendimento no Ambulatório da UPA:
Resultado da pesquisa por sexo - Itens P7 à P10

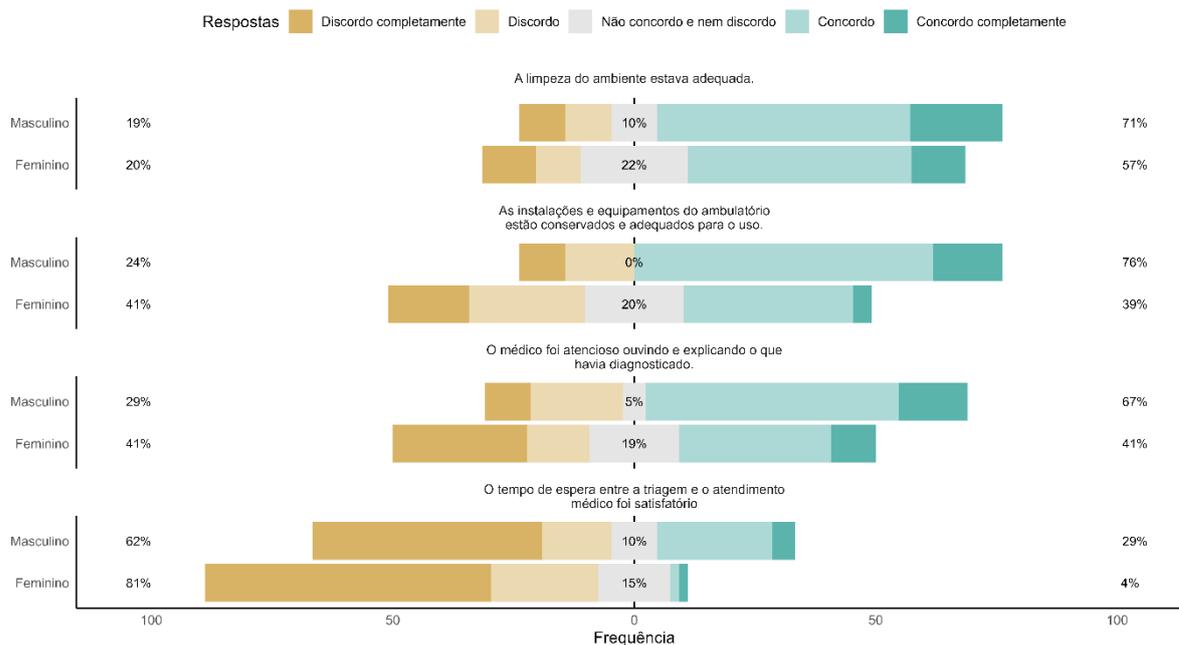


Figura 6 Percepção dos usuários sobre a qualidade de atendimento no ambulatório por sexo

No item P13 (Figura 7), é sobre o atendimento médico, se foi atencioso, 67,0% dos homens concordaram completamente e 29,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres 41,0% concordaram completamente e 41,0% discordaram completamente.

No item P14 (Figura 7), questiona sobre o tempo de espera entre a triagem e o atendimento médico, se foi satisfatório 29,0% dos homens concordaram completamente e 62,0% discordaram completamente, enquanto as mulheres apenas 4,0% concordaram completamente e 81,0% discordaram completamente.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo permitiu analisar o grau de satisfação dos usuários da Unidade de Pronto Atendimento de Barra do Garças- Mato Grosso. Foram analisados aspectos como o perfil sociodemográfico dos pacientes e acompanhantes e sua satisfação com critérios pré-definidos. Também permitiu, por meio das informações dos usuários, verificar como percebem o processo que envolve seu atendimento, aspectos relacionados à procura pelo serviço, bem como a solução de seus problemas de saúde.

Percepção dos Usuários sobre a Qualidade de Atendimento na Enfermaria da UPA:
Resultado da pesquisa por sexo - Itens P11 à P13

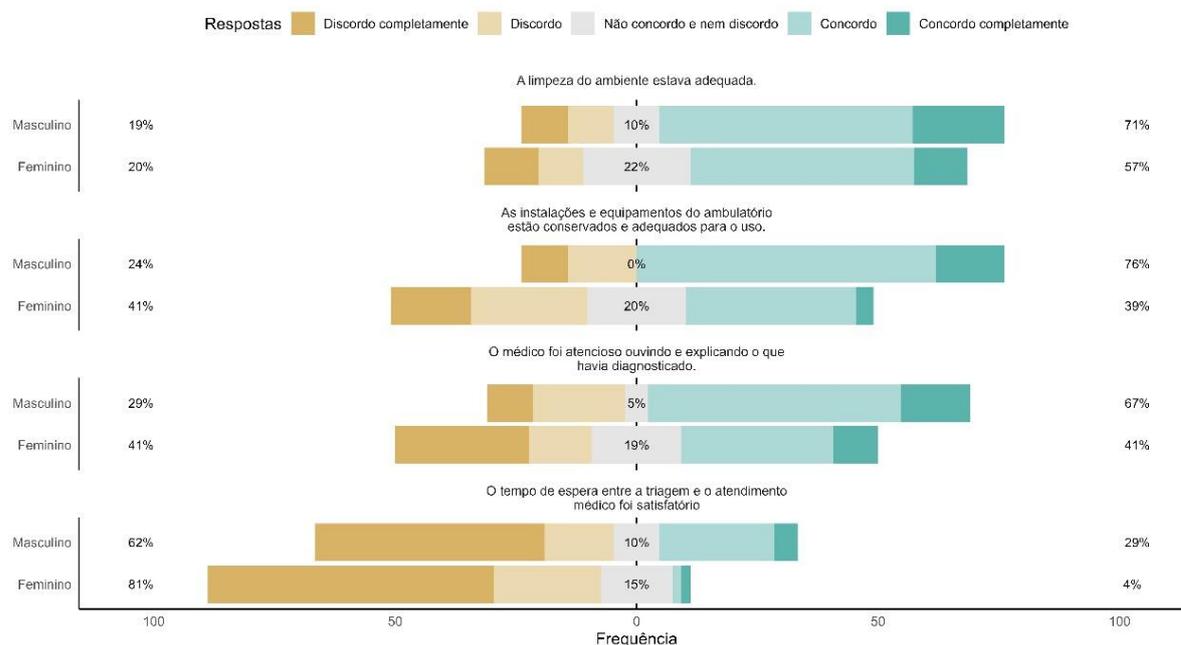


Figura 7 Percepção dos usuários sobre a qualidade de atendimento na Enfermaria por sexo

Através da análise realizada, foi possível identificar pontos críticos que impactam diretamente a eficiência dos serviços prestados nessas unidades, incluindo questões relacionadas à infraestrutura, ao tempo de espera, à competência e ao acolhimento por parte dos profissionais de saúde.

Ficou evidente que a satisfação do usuário está intrinsecamente ligada à percepção de um atendimento humanizado e ágil. Portanto, investimentos em capacitação profissional, melhorias na gestão de recursos e otimização dos processos internos são essenciais para elevar o padrão de qualidade desses serviços. Além disso, a implementação de sistemas de feedback, onde pacientes podem expressar suas experiências e sugestões, representa uma ferramenta valiosa para o aprimoramento contínuo da qualidade de atendimento.

Embora haja uma concordância entre os sexos com relação aos aspectos positivos e negativos, as mulheres tendem a dar uma nota mais baixas em alguns itens avaliados.

Percebeu-se uma grande insatisfação para ambos os sexos em itens como o atendimento na recepção e a espera entre a triagem e o atendimento médico, esses foram os itens com maior grau de insatisfação entre os respondentes.

Portanto, observa-se que os serviços de saúde pública ainda não atendem ao objetivo estabelecido pela Constituição, que determina ser responsabilidade do Estado prover ao cidadão todos os recursos necessários para assegurar seu bem-estar físico. Isso é evidenciado pelas críticas relacionadas aos serviços prestados à população, conforme identificado pelo estudo.

REFERÊNCIAS

SANTOS, M. A., & Silva, J. P. (2021). **Quality of Public Service: A Study on Citizens' Perceptions and Expectations. Public Administration and Development**, 41(4), 297-308. DOI: 10.1002/pad.1900.

MALIK, A.M.; TELES, J.P. **Hospitais e programas de qualidade no estado de São Paulo.** Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 41, n. 3, 2001, p. 51-59.

CLEARY, P.D.; MCNEIL, B.J. Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry*, n. 25, 1988, p. 25-36.

BRÉDART, A. et al. **Timing of patient satisfaction assessment: effect on questionnaire acceptability, completeness of data, reliability and variability of scores.** Patient Education and Counseling, New York, v. 46, n. 2, 2002, p. 131-136.

Starfield, B. (1998). **Primary Care: Balancing Health Needs, Services, and Technology.** Oxford University Press.

Brasil. Ministério da Saúde. (2011). Portaria nº 1.600, de 7 de julho de 2011. **Dispõe sobre os critérios de classificação de risco dos pacientes, a serem adotados por serviços de urgência.**

Donabedian, A. (1988). **The Quality of Care: How Can It Be Assessed?** JAMA, 260(12), 1743–1748.

DONABEDIAN, A. **The quality of care: how can it be assessed?** Arch. Pathol. Lab. Med., Chicago, v. 121, n. 11, p. 1145-1150, 1997.

TRONCHIN, D. M. R.; MELLEIRO, M. M.; MOTA, N. V. V. P. **Indicadores de qualidade de enfermagem. Uma experiência compartilhada entre instituições integrantes do Programa de Qualidade Hospitalar.** Mundo Saúde, São Paulo, v. 30, n. 2, p. 300-305, abr./jun. 2006.

PEDROSO, J; SANTOS, L; SILVA, K. **Pesquisa descritiva e pesquisa prescritiva.** JICEX - Revista da Jornada de Iniciação Científica e Extensão Universitária do Curso de Direito das Faculdades Integradas Santa Cruz, Curitiba, v. 9, n. 9, jan/jun 2016.

ALLEN, I. Elaine; SEAMAN, Christopher A. Likert Scales and Data Analyses. **Quality Progress**, [s. l.], 2007. Disponível em: <https://www.bayviewanalytics.com/publications.html>.

BRYER, Jason; SPEERSCHNEIDER, Kimberly. **Analysis and Visualization Likert Items**. Versão R package version 1.3.5. [S. l.: s. n.], 2016. Disponível em: <https://cran.r-project.org/package=likert>.

FLOYD JR, Floyd J. **Pesquisa de levantamento**. 4. ed. Porto Alegre: Penso, 2011.

FREITAS, Henrique *et al.* O método de pesquisa survey. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, [s. l.], v. 35, n. 3, p. 105–112, 2000. Disponível em: <http://200.232.30.99/download.asp?file=3503105.pdf>. Acesso em: 9 fev. 2021.

GIL, Antonico Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2002.

GOHEL, David; SKINTZOS, Panagiotis. **Flextable: Functions for Tabular Reporting**. Versão R package version 0.9.3. [S. l.: s. n.], 2023. Disponível em: <https://cran.r-project.org/package=flextable>.

GÜNTHER, Hartmut. Como elaborar um questionário. *In*: PINHEIRO, José de Queiros; GÜNTHER, Hartmut. (org.). **Métodos de pesquisa nos estudos pessoa-ambiente**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008. p. 105–147.

HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew. **Investigação por questionário**. 2. ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2016.

POSIT TEAM. **RStudio: Integrated Development Environment for R**. Boston: [s. n.], 2023. Disponível em: <http://www.posit.co/>.

R CORE TEAM. **R: A Language and Environment for Statistical Computing**. Vienna: R Foundation for Statistical Computing, 2023. Disponível em: <https://www.r-project.org>.

RICH, Benjamin. **Table1: Tables of Descriptive Statistics in HTML**. Versão R package version 1.4.3. [S. l.: s. n.], 2023. Disponível em: <https://cran.r-project.org/package=table1>.

WICKHAM, Hadley *et al.* Welcome to the Tidyverse. **Journal of Open Source Software**, [s. l.], v. 4, n. 43, p. 1686, 2019. Disponível em: <https://joss.theoj.org/papers/10.21105/joss.01686>.