



Especialização em
**GESTÃO
PÚBLICA
MUNICIPAL**

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

VILMA KARLA DA SILVA AGUIAR

**QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EM SAÚDE PÚBLICA : UM ESTUDO DE
AVALIAÇÃO PELO MODELO SERVPERF EM UMA UNIDADE PRONTO
ATENDIMENTO**

Recife

2024

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EM SAÚDE PÚBLICA : UM ESTUDO DE
AVALIAÇÃO PELO MODELO SERVPERF EM UMA UNIDADE PRONTO
ATENDIMENTO**

**QUALITY IN PUBLIC HEALTH SERVICE DELIVERY: AN EVALUATION STUDY
USING THE SERVPERF MODEL IN AN URGENT CARE UNIT**

Vilma Karla da Silva Aguiar
Pós-graduanda em Gestão Pública Municipal da UAEADTec/UFRPE

RESUMO

A Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de Paudalho, inserida no contexto do Sistema Único de Saúde (SUS), busca proporcionar atendimento médico de urgência e emergência de forma eficiente, conforme diretrizes da Política Nacional de Atenção às Urgências. Nesta direção a presente pesquisa tem como objetivo geral analisar a qualidade dos serviços oferecidos pela UPA do município de Paudalho-PE, e específicos: conceituar a saúde como direito do cidadão, identificar os fatores que interferem qualidade dos serviços e aplicar o modelo SERVPERF para avaliar a percepção dos trabalhadores e usuários da UPA. O referencial teórico incluiu discussões sobre legislação do SUS e portarias relacionadas à UPA, bem como estudos de autores como Oliveira, Ramos, Piazza, Prado, Reibnitz, Souza (2015), Uchimura, Viana, Silva, Ibañez (2015), Silva et al. (2012) e outros, destacando a importância da UPA na assistência à saúde da população. No que refere a metodologia, este estudo possui abordagem qualitativa, com ênfase estudo descritivo, tendo como *lócus* a UPA de Paudalho. Os dados foram coletados por meio de questionários aplicados a equipe técnica da UPA (os profissionais) representada por cinco profissionais de saúde e entrevistas realizadas com dez usuários da Unidade de Pronto Atendimento- UPA. Os resultados indicam desafios enfrentados pela UPA, como a necessidade de mais profissionais, ampliação da estrutura física, carência de capacitação profissional e fila de espera, porém, dentro de suas possibilidades, a UPA tem contribuído para a saúde pública da população local e de cidades circunvizinhas. Conclui-se através deste estudo que a UPA desempenha um papel significativo na promoção da saúde pública na região, mas é preciso que haja mais investimentos para superar os desafios existentes, afim de garantir a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela UPA.

Palavras-chave: Qualidade da saúde pública, Unidade de Pronto Atendimento (UPA), Sistema Único de Saúde (SUS).

ABSTRACT

The Urgent Care Unit (UPA) of Paudalho, integrated into the context of the Unified Health System (SUS), aims to provide urgent and emergency medical care efficiently, following the guidelines of the National Policy on Emergency Care. In this regard, the main objective of this research is to analyze the quality of services provided by the UPA in the municipality

of Paudalho-PE, with specific goals: to define health as a citizen's right, identify the factors that affect the quality of services, and apply the SERVPERF model to assess the perceptions of UPA workers and users. The theoretical framework included discussions on SUS legislation and regulations related to UPA, as well as studies by authors such as Oliveira, Ramos, Piazza, Prado, Reibnitz, Souza (2015), Uchimura, Viana, Silva, Ibañez (2015), Silva et al. (2012), and others, highlighting the importance of the UPA in providing healthcare to the population. Regarding the methodology, this study follows a qualitative approach with an emphasis on descriptive research, with the UPA in Paudalho as the study site. Data were collected through questionnaires applied to the technical team of the UPA (health professionals), represented by five healthcare workers, and interviews conducted with ten users of the Urgent Care Unit (UPA). The results indicate challenges faced by the UPA, such as the need for more professionals, expansion of the physical structure, lack of professional training, and long waiting times. However, within its possibilities, the UPA has contributed to public health in the local population and surrounding towns. The study concludes that the UPA plays a significant role in promoting public health in the region, but more investments are needed to overcome existing challenges in order to ensure the continuous improvement of the quality of services provided by the UPA.

Keywords: Public health quality, Urgent Care Unit (UPA), Unified Health System (SUS).

1 INTRODUÇÃO

A saúde é um direito fundamental do cidadão brasileiro, garantido pela Constituição Federal de 1988, que visa reduzir o risco de doenças e proporcionar acesso igualitário a serviços de saúde pública de qualidade (BRASIL, 1988). O Sistema de Saúde brasileiro está organizado em três níveis de atenção à saúde: básico, médio e alta complexidade, a fim de atender as demandas da saúde pública, no entanto, com o crescimento da violência populacional, acidentes urbanos e pouca articulação entre esses níveis, o sistema de saúde brasileiro enfrenta desafios como a superlotação de emergências hospitalares (Oliveira, Ramos, Piazza, Prado, Reibnitz e Souza, 2015).

Nesse contexto, as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) surgiram como uma estratégia para melhorar a organização da assistência, estabelecendo fluxos e referências resolutivas. No município de Paudalho, a UPA desempenha um papel fundamental no atendimento de urgência e emergência da população local, uma vez que o município localizado na Zona da Mata Norte do estado de Pernambuco, possui apenas uma unidade hospitalar.

Diante disso, o problema de pesquisa desta investigação está consubstanciado pela seguinte questão: "Em que medida a qualidade dos serviços oferecidos pela UPA do município de Paudalho tem contribuído para a assistência da população local?".

O objetivo geral do estudo é analisar a qualidade dos serviços oferecidos pela UPA do município de Paudalho-PE, e específicos: conceituar a saúde como direito do cidadão, identificar os fatores que interferem na qualidade dos serviços e aplicar o modelo SERVPERF para avaliar a percepção dos trabalhadores. Este estudo está dividido em três partes, abordando aspectos teóricos, metodológicos, a apresentação e discussão dos resultados.

No tópico referente à fundamentação teórica, inicialmente, é abordado a saúde pública no Brasil: contextualizando a importância da Unidade de Pronto Atendimento (UPA), onde foi pontuado que a saúde pública no Brasil se configura o Sistema Único de Saúde- SUS, neste tópico foi discutido o conceito de saúde como um direito garantido pela legislação brasileira, analisando como esse direito deve ser assegurado através das políticas sociais, apresentando os critérios de implantação de UPAs e os serviços ofertados pela mesma.

Na sequência foi apresentada a caracterização geral da Unidade de Pronto Atendimento Laura Bandeira de Melo, *locus* desta investigação, sendo pontuado data de inauguração e as instalações presentes na unidade.

Prosseguindo, foi contextualizado as causas da falta de excelência na gestão da UPA do município de Paudalho-PE, onde foi identificado as principais causas que contribuem para a falta de excelência na gestão da unidade, levando em consideração aspectos como recursos humanos, infraestrutura e processos de trabalho.

Por fim, no terceiro tópico foi pontuado a utilização das ferramentas da qualidade na gestão da UPA de Paudalho-PE, destacando como essas ferramentas podem contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos e a garantia da excelência na prestação de cuidados de saúde.

A metodologia adotada nesta investigação possui abordagem qualitativa, com ênfase no estudo de caso, na coleta de dados foram aplicados questionários a equipe técnica da UPA e uma entrevista a dez pacientes em atendimento na unidade, sendo analisados indicadores de qualidade, como tempo de espera, atendimento humanizado, disponibilidade de recursos e capacidade de resolução dos casos atendidos.

Além disso, foram considerados a satisfação dos usuários, a percepção dos profissionais de saúde e a relação da UPA com outros serviços de saúde do município.

Espera-se que este estudo contribua com a compreensão da importância dos serviços oferecidos pela UPA de Paudalho para população local e ajude na discussão da necessidade de adotar estratégias de melhoria que possam garantir a excelência na prestação de cuidados de saúde no município.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. SAÚDE PÚBLICA NO BRASIL: CONTEXTUALIZANDO A IMPORTÂNCIA DA UPA

A saúde pública no Brasil tem sido norteadada pelo Sistema Único de Saúde (SUS), a Constituição Federal (1988) define a saúde como um direito do cidadão brasileiro e dever do Estado.

A Constituição Federal (1988) estabelece ainda que o direito da saúde se efetiva pela garantia da oferta de políticas sociais e econômicas que visam a redução do risco de doenças e de outros agravos e o acesso igualitário e integral às ações e serviços de saúde. Nesta direção, o conceito de saúde, vai além da ausência de doenças, pois envolve, aspectos físicos, mentais e sociais.

Em consonância a Organização Mundial da Saúde (OMS) define a saúde como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doença, ou seja, a garantia desse direito contempla a oferta de serviços de saúde e a promoção de condições de vida saudáveis, como acesso à educação, moradia adequada, saneamento básico, entre outros (OMS, 2020).

Para assegurar o direito à saúde, é necessário que sejam estabelecidas políticas sociais que promovam a equidade no acesso aos serviços de saúde. Isso significa que todos os cidadãos devem ter a mesma oportunidade de receber atendimento de qualidade, independentemente de sua condição socioeconômica, gênero, raça, entre outros fatores.

Neste sentido as políticas de promoção a saúde pública, tem buscado se aperfeiçoar afim de atender a crescente demanda de atendimentos de urgência e emergência da população brasileira, que tem apresentado um aumento considerável, atrelado ao envelhecimento populacional morbidade de causas externas, acidentes urbanos entre outros que contribuem com o aumento da procura por serviços de saúde (UCHIMURA, VIANA, SILVA E IBAÑEZ, 2015).

Silva, Cruz e Silva (2023, p. 01) destacam que “o atendimento de urgência tornou-se uma prioridade federal no Brasil devido à enorme pressão sobre os serviços hospitalares de emergência”. Segundo os autores, a necessidade urgente de implantar um sistema de atendimento eficiente levou à criação de políticas específicas para essa área.

Assim, em 2003 houve a implantação da Política Nacional de Atenção às Urgências (PNAU), instituída pelo Ministério de Saúde, a qual possui como objetivo “assegurar a universalidade, a equidade e a integralidade no atendimento de urgências”, esta política passou por reformulação no ano de 2011, após a criação da Rede de Atenção

às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS), que buscou integrar e articular os serviços de saúde em todas unidades, envolvendo os serviços de urgência 24 horas, ao mesmo tempo em que buscava implantar no país Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), seguindo critérios básicos como epidemiológicos e a densidade da população. É importante destacar que:

(...) a construção da rede de urgências e emergências no cenário nacional pode ser dividida em três períodos distintos: o primeiro, focado na implementação de Sistemas Estaduais de Referência Hospitalar para atendimento de urgências e emergências, com destaque para o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) como estratégia principal; o segundo, voltado para a implantação das UPAs; e o terceiro, que integra a rede de urgências e emergências em uma rede de atenção, conforme a política nacional de formação de redes (UCHIMURA, VIANA, SILVA E IBAÑEZ, 2015, P.02).

Neste horizonte, a implementação da Política Nacional de Atenção às Urgências (PNAU) e a criação da Rede de Atenção às Urgências no SUS refletem o esforço contínuo para integrar e aprimorar a assistência de urgência e emergência no Brasil, em sintonia com a evolução dos serviços de saúde e as necessidades da população.

A construção dessa rede, dividida em períodos estratégicos, visa garantir o acesso universal, equitativo e integral aos serviços de urgência, alinhando-se com os princípios da saúde como um direito fundamental de todos os cidadãos brasileiros (UCHIMURA, VIANA, SILVA E IBAÑEZ, 2015).

As UPAs atualmente são consideradas a porta de entrada dos serviços de urgência e emergência, as Diretrizes de implantação da referida unidade em território nacional, considera que:

Art. 2º – Definir como Unidade de Pronto Atendimento (UPA) o estabelecimento de saúde de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde (UBS)/Saúde da Família e a Rede Hospitalar, associada a uma rede organizada de atenção às urgências (BRASIL, 2009, P. 33).

É importante destacar também, seguindo a Portaria GM/MS nº 2648, Ministério da Saúde (2011), define que as demandas de cada UPAM devem estar atreladas ao porte do município, sendo:

Quadro.1 - Definição dos portes aplicáveis às UPAs 24 horas

UPA 24 horas	PORTE I	PORTE II	PORTE III
População da Área de Abrangência	50.000 a 100.000 habitantes	100.001 a 200.000 habitantes	200.001 a 300.000 habitantes
Área Física mínima	700 m ²	1000 m ²	1.300m ²
Nº de atendimentos médicos em 24 horas	Até 150 pacientes	Até 300 pacientes	Até 450 pacientes
Nº mínimo de médicos por plantão	2 médicos	4 médicos	6 médicos
Nº mínimo de leitos de observação	7 leitos	11 leitos	15 leitos

PORTARIA GM/MS nº 2648, Ministério da Saúde (2011).

Cabe ressaltar ainda, que a conforme suas atribuições, as UPAs possuem a responsabilidade de operar ininterruptamente, 24 horas por dia, durante o atendimento deve identificar a classificação do risco dos pacientes, solucionar casos de baixa e média complexidade, estabilizar situações de pacientes graves e contar com estrutura física,

recursos humanos e tecnológicos adequados para atender a população de sua área de alcance (SILVA ET AL., 2012).

De forma geral a UPA possui um papel fundamental na saúde pública, contribuindo com a resolutividade dos problemas de saúde, ao exercer de forma efetiva o seu papel as UPAs contribuem com a redução de filas em hospitais e proporcionando um atendimento ágil e de qualidade para a população.

Uma vez, que a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) desempenha um papel crucial no sistema de saúde pública do Brasil, especialmente na gestão eficiente das demandas de urgência e emergência. Como porta de entrada estratégica, as UPAs utilizam o Protocolo de Manchester:

O Protocolo de Manchester é um sistema de triagem que classifica os pacientes através de cores após uma avaliação que inclui verificação de seus sinais, sintomas e nível da dor, que representam, assim, a gravidade do quadro e o tempo de espera (urgência) para atendimento de cada paciente. A Classificação de Risco deve ser executada por um profissional de nível superior devidamente capacitado, que, geralmente, é o enfermeiro. Após essa avaliação, os pacientes são identificados por um dos níveis estabelecidos pelo sistema (AMARAL e ALVES, 2017, p.12).

Este protocolo, desenvolvido para garantir que os pacientes sejam atendidos de acordo com sua necessidade clínica, atribui cores específicas a cada caso, indicando o tempo máximo de espera. A imagem 02 exemplifica o prazo da demanda e os critérios das cores e sua respectiva situação, que são consideradas para o recebimento do atendimento, sendo sempre priorizado as situações de risco iminente de vida.

Imagem 01: Tabela classificação de risco protocolo de Manchester

CRITÉRIO	PRAZO DE ATENDIMENTO	SITUAÇÃO
Vermelho	(Atendimento Imediato)	RISCO IMINENTE DE VIDA
Laranja	(Pode levar até 30')	URGÊNCIA
Amarelo	(Pode levar até 1h)	POTENCIALMENTE URGENTE
Verde	(Pode levar até 2h)	NÃO URGENTE
Azul	(Pode levar até 4h)	ORDEM DE CHEGADA

Fonte: Amaral e Alves (2017)

É importante mencionar ainda a necessidade de capacitação dos profissionais de saúde, principalmente dos enfermeiros, que desempenham um papel crucial na execução da Classificação de Risco conforme o Protocolo de Manchester. Eles estão aptos a realizar uma avaliação precisa e rápida, garantindo que os pacientes recebam a assistência necessária dentro do tempo adequado, de acordo com a gravidade de seu quadro clínico. Destaca-se ainda que o atendimento na UPA, precisa ser humanizado, pois faz parte da,

Política Nacional de Humanização (PNH), lançada em 2003, busca colocar em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar. Com a análise dos problemas e dificuldade em cada serviço de saúde e tomando por referência experiências bem-sucedidas de humanização, a PNH tem sido experimentada em todo o país. Existe um SUS (Sistema Único de Saúde) que dá certo, e dele partem as orientações da PNH, traduzidas em seu método, princípios, diretrizes e dispositivos. (BRASIL. Ministério da Saúde, 2014).

A luz da importância das UPAs para a saúde pública da população brasileira, destaca-se que a UPA de Paudalho tem a responsabilidade de oferecer assistência médica de qualidade, atendendo a demanda da população local, garantindo o acesso universal e integral aos serviços de saúde, conforme os princípios do SUS.

2.2 GESTÃO DA QUALIDADE E FERRAMENTAS DA QUALIDADE

A gestão da qualidade é crucial para garantir a eficiência e eficácia nos serviços de saúde, como nas UPAs. Segundo De Oliveira e Medeiros (2021), uma abordagem sistemática na gestão da qualidade ajuda a garantir que todos os processos e serviços atendam a padrões específicos. Isso resulta em um atendimento que não só satisfaz as necessidades dos pacientes, mas também está alinhado com suas expectativas e experiências.

Cabe salientar que a gestão de qualidade na UPAs tem por finalidade melhorar de forma contínua a qualidade do serviço prestado aos pacientes, assim na atualidade a gestão da qualidade em saúde segue um ciclo contínuo de planejamento, execução, controle e melhoria, frequentemente aplicado através do ciclo PDCA.

O ciclo PDCA, originalmente concebido por Walter A. Shewhart e popularizado por W. Edwards Deming, é amplamente utilizado para garantir que as melhorias sejam inovadoras de forma eficaz (GOZZI, 2015).

As etapas do ciclo PDCA estão atreladas ao planejamento, execução, checagem e ação (ALVES, SOUSA, SILVA, BARBOSA, SANTOS, RESENDE, CARVALHO, FRAGOSO, SILVA, PORTO, SOUZA, BORGES, ARAGÃO, SANTOS, AMELLO, 2020).

Imagem 02: Etapas do ciclo PDCA



Fonte: Periard (2011)

É importante pontuar ainda que, além do ciclo PDCA, várias outras ferramentas e métodos são amplamente utilizados para assegurar a qualidade em serviços de saúde, incluindo as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Entre elas destacam-se: Diagrama de Pareto, Fluxograma e Diagrama de Ishikawa.

Imagem 03: Exemplo de Diagrama de Pareto



Fonte: google (2024)

O Diagrama de Pareto que também é conhecido como a regra 80/20, é uma forte ferramenta que auxilia na identificação das causas mais graves dos problemas, possibilitando que os esforços de melhoria sejam direcionados para as áreas que tenham o maior impacto, já fluxograma pode ser definido como uma ferramenta visual que possibilita uma representação dos passos do processo ou sistema (SALES, 2013).

No fluxograma utiliza símbolos padrão para descrever atividades, decisões e fluxos de trabalho de maneira clara e sequencial, assim ele possibilita o mapeamento dos processos de forma visual, facilitando a compreensão e a análise dos procedimentos; ajudando na identificação de redundâncias, gargalos e áreas de melhoria dentro de um processo. É amplamente utilizado em várias etapas do ciclo de qualidade para documentar, analisar e otimizar processos.

Imagem 04: Diagrama de Espinha de Peixe ou Diagrama



Fonte: google (2024)

Segundo Figueiredo (2018,p. 12) o “ Diagrama de Espinha de Peixe ou Diagrama de Ishikawaé uma ferramenta que permite compreender onde ocorrem as falhas que levam a uma comunicação assertiva”, isso porque ela contribui com a identificação e organização de possíveis causas de um problema, para isso se divide em categorias, sendo elas:métodos, máquinas, materiais, mão de obra, medidas e ambiente. Esse mapeamento detalhado facilita a análise das causas subjacentes e a identificação de pontos críticos que precisam de intervenção. A utilização do Diagrama de Ishikawa permite às UPAs uma abordagem estruturada para resolver problemas e melhorar continuamente.

Diante do exposto é possível evidenciar que a gestão da qualidade e a aplicação de ferramentas da qualidade são fundamentais para assegurar que as UPAs ofereçam um atendimento eficiente e eficaz. A integração contínua dessas práticas na rotina das unidades contribui para a melhoria constante do atendimento, garantindo que as

necessidades dos pacientes sejam atendidas com a máxima qualidade e segurança. A constante avaliação e adaptação dos processos são fundamentais para enfrentar os desafios e atender às expectativas da população, promovendo um sistema de saúde mais eficiente e equitativo.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

A Unidade de Pronto Atendimento Laura Bandeira de Melo, está localizada a margem da BR-408, Nº S/N no centro de Paudalho - PE, CEP 55825-000. A referida unidade foi inaugurada no município em julho de 2018, sendo assegurada pela Resolução CIB/PE Nº 5033, deliberada em 10 de setembro de 2018, que aprova o termo de compromisso da UPA Paudalho, CNES: 9551476 e habilitação na modalidade Porte I, desde então, tornou-se uma referência para toda a região da Mata Norte de Pernambuco.

A unidade oferece cerca de 260 atendimentos por dia e aproximadamente seis mil atendimentos por mês. A equipe médica da UPA Paudalho é composta por 21 médicos, realiza os serviços de pediatria e clínica médica. Além disso, é possível realizar exames de Raio-X 24 horas por dia no local.

A UPA conta com mais de 360 mil atendimentos já realizados, devido aos bons resultados apresentados pela unidade o Ministério da Saúde habilitou a mesma ser incorporada ao Grupo de Atenção de Média e Alta Complexidade Ambulatorial e Hospitalar (MAC) do Estado de Pernambuco e do município de Paudalho.

Imagem 05: Unidade de Pronto Atendimento- UPA de Paudalho



Fonte: Google Imagens

Sua estrutura física é composta por: 01 sala de observação, 01 sala de isolamento, 01 sala vermelha, 03 consultórios, 01 farmácia, 01 sala de medicação com 02 salas de observação pós medicação, 02 vestiários, 04 salas de repouso, 06 salas administrativa e diretoria. Cabe salientar que a estrutura física da UPA e todas suas acomodações estão em bom estado e que mesmo com a alta demanda os profissionais buscam ofertar dentro de suas possibilidades um atendimento de qualidade aos pacientes.

A qualidade do serviço da UPA/Paudalho foi avaliada considerando a percepção dos usuários por meio do modelo SERVPERF proposto por Cronin & Taylor (1992), que é uma ferramenta para avaliar a qualidade do serviço com base na percepção dos usuários. Voltado a identificação do perfil demográfico da amostra estudada, que neste caso a amostra de conveniência contou com a participação de dez usuários do serviço da UPA. Sendo, quinze do sexo masculino e quinze do sexo feminino, conforme quadro 2:

Total de Participantes	Sexo	Faixa etária
10 participantes	06 participantes do sexo masculino	13 participantes possuem mais de 30 anos
-	04 participantes do sexo masculino	17 participantes possuem menos de 30 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Além de escutar a percepção dos usuários, o estudo contou com a participação de dez participantes Trabalhadores da UPA, sendo sete do sexo feminino e três do sexo masculino. A fim de caracterizar o cargo e tempo de atuação dos sujeitos da pesquisa, foi montado o quadro 03.

Quadro.3 – Caracterização dos participantes trabalhadores da UPA de Paudalho-PE

Participante	Profissão	Tempo de atuação na UPA
Participante 1	Enfermeira	Mais de 1 ano
Participante 2	Médica	Mais de 1 ano e seis meses
Participante 3	Téc. Radiologia	Mais de 4 anos
Participante 4	Téc. Radiologia	Mais de 5 anos
Participante 5	Enfermeira	Mais de 7 anos e seis meses

Fonte: UPA Paudalho (2024)

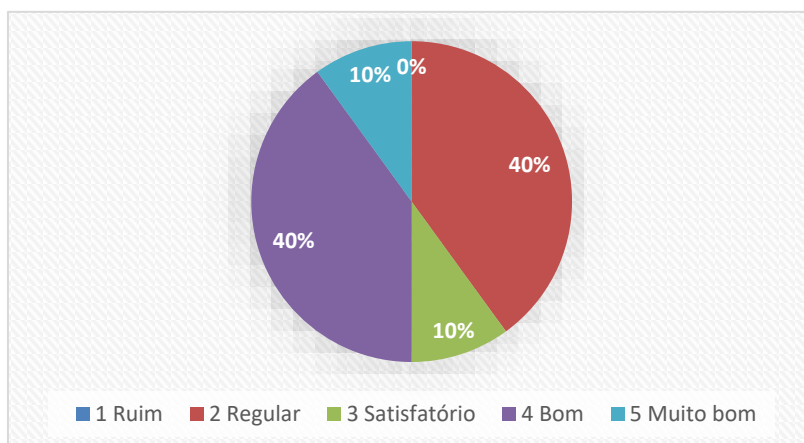
Pontua-se que, a metodologia trata-se trata um estudo descritivo, o questionário e o roteiro da entrevista foram usados com o objetivo de aplicar o modelo SERVPERF para avaliar a percepção dos entrevistados se este modelo tem sido bem utilizado na UPA do município de Paudalho-PE.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 RESULTADOS DA APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Nesta parte deste artigo é analisada a qualidade na gestão da UPA do município de Paudalho-PE, por meio de uma entrevista onde foram realizadas quatro perguntas aos participantes, na primeira, foi destacado para os participantes que o Conselho Federal de Medicina-CFM, define o prazo máximo de duas horas para o atendimento de pacientes em UPA, sendo questionado como eles avaliam o tempo médio de espera para o atendimento da UPA de Paudalho, eles responderam, que:

Gráfico 01: Tempo de atendimento médio de Espera na UPA de Paudalho- PE

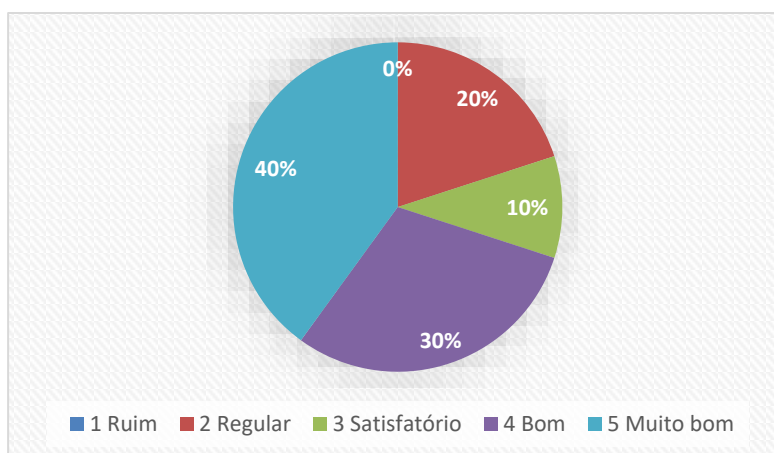


Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Diante dos dados apresentados, é possível evidenciar que 10% dos participantes consideram o tempo de atendimento médio de espera ruim, 40% regular, 10% satisfatório e 40% consideram muito bom, ao considerar o que é definido pelo Conselho Federal de Medicina (CFM), os percentuais obtidos na avaliação do tempo médio de espera para a UPA de Paudalho apresentam uma mistura de percepções. Sob a ótica da legislação, essa divisão de opiniões sugere que a UPA de Paudalho está alcançando satisfatoriamente o prazo estipulado para o atendimento de pacientes para metade dos usuários, sendo um dado positivo. No entanto, a outra metade dos usuários pode estar enfrentando tempos de espera que excedem o limite recomendado, o que demanda atenção e ações para melhorar a eficiência e reduzir os tempos de espera, garantindo assim o cumprimento integral da legislação e a satisfação de todos os pacientes que buscam atendimento na unidade, ao mesmo tempo em que cumpre o que é assegurado por lei (CFM – Brasil, 2014).

Na sequência foi perguntado se os usuários consideram que o atendimento da UPA é realizado de forma humanizada, eles responderam que:

Gráfico 02: Considerações sobre o atendimento humanizado da UPA de Paudalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

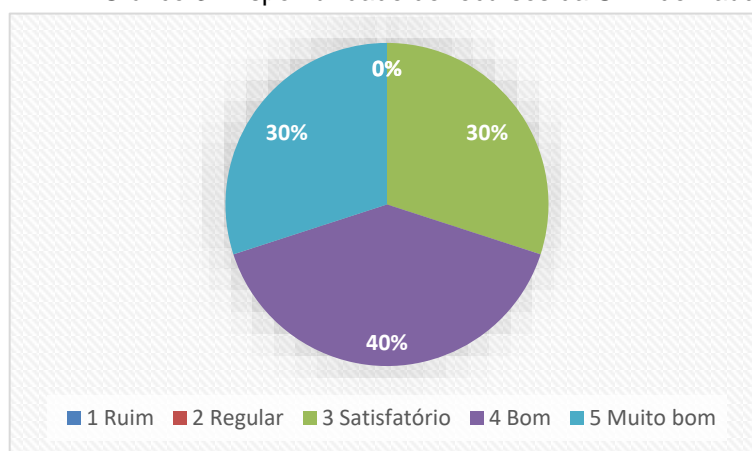
Diante das respostas dos participantes é possível pontuar que 20% consideram o atendimento regular, 10% satisfatório, 30% bom e 40% muito bom, o que revela que a UPA, a maioria dos participantes classificaram o atendimento como bom ou muito bom sugere que a UPA está, em grande parte, atendendo às expectativas dos pacientes, o que revela que os atendimentos da UPA tem ocorrido de forma humanizada, segundo Santos

(2017) o atendimento humanizado é uma abordagem centrada no paciente, que busca proporcionar cuidados de saúde de forma integral, respeitando a individualidade, dignidade e autonomia de cada pessoa, considerando, prestação de cuidados médicos eficazes, aspectos emocionais, sociais e culturais dos pacientes.

É importante destacar, que o atendimento humanizado, diante disso é importante perceber que a maioria dos usuários da UPA, participantes desta investigação, consideram que o atendimento recebido tem sido humanizado, conforme a lei. No entanto, é importante notar que há uma parcela significativa que classifica o atendimento como regular ou satisfatório, o que pode apontar áreas de melhoria a serem exploradas para garantir uma experiência mais uniformemente positiva para todos os usuários.

Na sequência, foi questionado se os participantes consideram que a disponibilidade de recursos na UPA foi adequada para o seu atendimento, eles consideraram que,

Gráfico 3: Disponibilidade de recursos da UPA de Paudalho

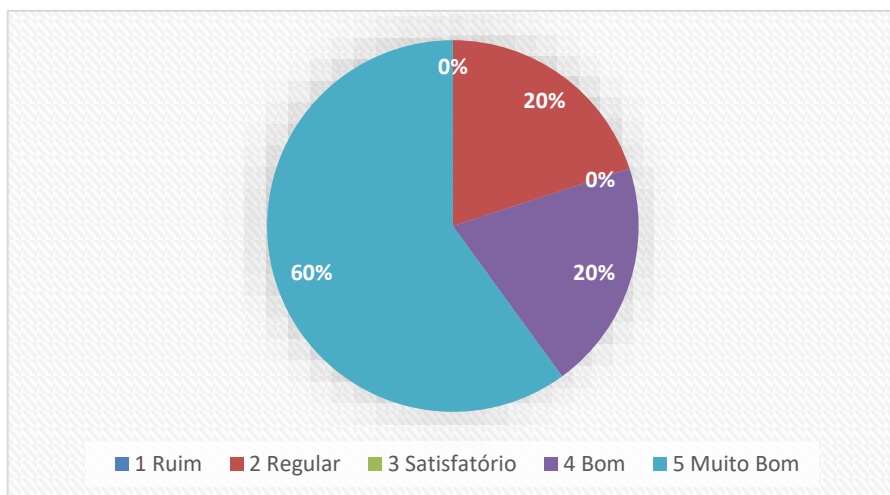


Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

De acordo com exposto no gráfico 3, é observado que 30% dos participantes consideram os recursos satisfatórios, 40% consideram bom e 30% regular. Percebe-se que a maioria dos entrevistados, representando 70% do total, avalia os recursos como satisfatórios ou bons, o que indica que a maioria dos usuários participantes consideram a UPA equipada para atender às demandas dos pacientes, oferecendo os recursos necessários para diagnóstico, tratamento e cuidados de emergência. Por outro lado, cerca de um terço dos participantes (30%) classifica os recursos como regulares, o que evidencia que essa parcela específica observa fragilidades na disponibilidade de certos equipamentos, medicamentos ou pessoal, o que pode impactar a qualidade do atendimento e a satisfação geral dos pacientes.

Por fim, foi solicitado que os participantes mencionassem sua percepção sobre a segurança e cuidado durante o atendimento, eles consideraram que,

Gráfico 4: Percepção dos pacientes sobre a segurança e cuidado durante o atendimento



Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Por meio dos resultados é possível observar que, 20% dos candidatos consideram o atendimento regular, 20% consideram bom e 60% muito bom, sendo possível concluir que a UPA de Paudalho está conseguindo fornecer um ambiente seguro e cuidadoso para seus pacientes na grande maioria dos casos. Essa alta taxa de aprovação sugere que os pacientes se sentem confiantes na qualidade dos serviços prestados e na competência da equipe médica e de enfermagem em garantir sua segurança e bem-estar durante o atendimento, mas ainda se faz relevante ter um olhar cuidadoso sobre os 20% que consideram o atendimento regular, pois isso indica a existência de áreas que podem necessitar de melhorias ou ajustes para garantir uma experiência mais consistente e satisfatória para todos os pacientes.

Por meio das respostas dadas pelos participantes deste estudo é possível considerar que a UPA de Paudalho está no caminho certo em fornecer um atendimento de qualidade aos seus pacientes, com foco na segurança e cuidado, já que o resultado de modo geral aponta para uma alta taxa de aprovação, refletindo a confiança dos pacientes nos serviços de saúde oferecidos pela UPA, destacando a competência da equipe médica e de enfermagem em garantir a segurança e o bem-estar durante o atendimento.

No entanto, é fundamental reconhecer que ainda há áreas que podem ser potencializadas para assegurar uma experiência ainda mais satisfatória para todos os pacientes. A análise das percepções dos usuários revela pontos específicos que podem necessitar de melhorias, como o tempo de espera para o atendimento e a disponibilidade de recursos.

Neste horizonte, é preciso que a gestão da UPA de Paudalho continue utilizando ferramentas de qualidade, como o modelo SERVPERF, para monitorar e aprimorar constantemente seus serviços. O foco em garantir um atendimento humanizado, conforme preconizado pela Política Nacional de Humanização, e a atenção às necessidades e percepções dos pacientes são fundamentais para promover a excelência no cuidado de saúde e na segurança do paciente.

4.2 RESULTADOS DA ENTREVISTA À EQUIPE TÉCNICA

A equipe técnica entrevistada, formada pelos participantes do quadro (3) reconhece que o atendimento da UPA é regular e que o resultado dele vai depender da satisfação de cada paciente, conforme a regulamentação. Sobre os desafios enfrentados pela UPA no município de Paudalho, foi pontuado, tempo de espera, superlotação, despreparo dos profissionais, necessidade de mais profissionais, infraestrutura pequena para a demanda, atendimento de demandas de outras cidades, poucos leitos, ausência de treinamentos humanizados, equipamentos danificados, restrições orçamentárias.

No que se refere ao atendimento das demandas de urgência e emergência da população local, a equipe técnica considera que é realizada de forma eficaz, pontuando que os pacientes são classificados por pulseiras, priorizando casos urgentes, entre eles crianças e idosos.

Isso porque a UPA segue o protocolo de Manchester, que é um sistema de triagem, baseado em cores e na avaliação criteriosa dos sinais e sintomas dos pacientes, permite uma rápida identificação dos casos mais graves e a priorização do atendimento de acordo com a gravidade, promovendo uma abordagem mais organizada, segura e eficaz para lidar com as demandas variadas e muitas vezes imprevisíveis desses serviços de saúde.

No que se refere aos indicadores de qualidade utilizados pela UPA são, a satisfação dos pacientes (por meio da caixinha de satisfação na recepção da UPA) que é utilizada pelo paciente após recebimento de alta e média da permanência na instituição.

A equipe técnica informou que a UPA se relaciona com outros serviços de saúde por meio da integralidade de rede, tanto em serviços pré-hospitalar (CPN) como UBS's e maternidade, a referida integração é fundamental para garantir uma assistência contínua e de qualidade aos pacientes, possibilitando o encaminhamento adequado dos casos conforme a gravidade e a necessidade de atendimento, além disso a Lei nº 8.080/1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, estabelece diretrizes para a organização do sistema de saúde no país.

Dentre essas diretrizes, destacam-se a integralidade da assistência, que preconiza o atendimento global e contínuo às necessidades de saúde dos indivíduos, e a regionalização e hierarquização dos serviços de saúde, que propõem a organização dos serviços de forma articulada e hierarquizada em redes de atenção à saúde.

Além disso, destacaram que o fluxograma, folha de verificação, diagrama de Pareto, protocolo de Manchester (classificação de risco), contato direto com a direção da UPA, são utilizados como ferramentas de gestão de qualidade afim de contribuir na melhoria dos atendimentos prestados aos pacientes.

Ao relacionar o atendimento da UPA de Paudalho, a Portaria GM/MS nº 2648, Ministério da Saúde (2011), temos o seguinte quadro:

Quadro.3 – Funcionamento da UPA de Paudalho

UPA 24 horas	PORTE I
População da Área de Abrangência	Aproximadamente 60 mil habitantes
Área Física mínima	Não houve resposta concreta
Nº de atendimentos médicos em 24 horas	Até 300 pacientes
Nº mínimo de médicos por plantão	3 médicos no período diurno e 2 médicos no período noturno
Nº mínimo de leitos de observação	7 leitos

Fonte: Dados da pesquisa, 2024

Na comparação entre o quadro 3 com o que é definido Portaria GM/MS nº 2648, Ministério da Saúde (2011) (exposto no quadro 1 desta investigação), é possível evidenciar disparidade do porte da UPA com a quantidade de atendimentos ofertados em 24 horas, o que pode gerar problemáticas atreladas a um maior tempo de espera, em contrapartida, também existem mais médicos no plantão do que o esperado para o porte da UPA, mas o quantitativo de leitos de observação mesmo atendendo mais que o dobro da demanda estipulada permanece o mesmo, o que é considerado um grande desafio.

5. CONCLUSÃO

Diante das respostas fornecidas pela equipe técnica da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) do município de Paudalho-PE, é evidente que a falta de excelência na gestão da unidade pode ser atribuída a uma série de causas complexas e interligadas que afetam diretamente o funcionamento eficaz desta importante instituição de saúde.

Entre as principais causas identificadas, destacam-se as restrições orçamentárias significativas, que impactam diretamente na disponibilidade de recursos humanos, materiais e infraestrutura adequados para atender às crescentes demandas da população. A escassez de profissionais qualificados, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e outros profissionais de saúde, compromete a qualidade do atendimento prestado na UPA. Isso resulta em longos períodos de espera e em dificuldades adicionais para atender à demanda crescente da comunidade.

Além disso, foi observado um déficit na gestão de Recursos Humanos, com problemas relacionados à falta de capacitação, alta rotatividade de funcionários e desmotivação da equipe. Esses fatores prejudicam a eficiência operacional e a qualidade do serviço oferecido, refletindo negativamente na experiência dos pacientes e na eficácia da unidade de atendimento.

Para abordar essas questões e promover melhorias na gestão da UPA, é crucial um esforço conjunto e coordenado envolvendo gestores de saúde, profissionais da área, autoridades governamentais e a comunidade. A implementação de medidas corretivas e melhorias sustentáveis é essencial para assegurar um atendimento de qualidade e acessível a todos os que necessitam dos serviços da UPA. As UPAs desempenham um papel crucial no sistema de saúde brasileiro, oferecendo atendimento de urgência e emergência de forma rápida, eficaz e humanizada.

A presença da UPA no município de Paudalho é fundamental para garantir o acesso universal a serviços de saúde de urgência e emergência, promovendo a equidade, a eficiência e a qualidade na assistência médica. A análise realizada confirmou que o objetivo geral de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela UPA Laura Bandeira de Melo foi alcançado, revelando não apenas sua importância na oferta de serviços de urgência e emergência, mas também seu impacto positivo na redução das filas de espera e na garantia de um atendimento ágil e de qualidade para a população local.

Apesar das dificuldades, como a superlotação, a escassez de recursos humanos e a infraestrutura inadequada, foi possível identificar o uso de ferramentas de gestão da qualidade, como fluxogramas e protocolos de classificação de risco, como estratégias promissoras para melhorar os serviços oferecidos. No entanto, é importante notar que essas ferramentas foram mencionadas como estratégias, mas não foram apresentadas ou discutidas detalhadamente nos resultados.

A análise da percepção dos usuários sobre a qualidade do atendimento revelou aspectos positivos, como uma avaliação satisfatória do tempo de espera, a humanização do atendimento e a percepção geral de segurança e cuidado durante o atendimento. Esses resultados evidenciam o impacto positivo das práticas adotadas pela UPA na experiência dos pacientes e ressaltam a importância de manter um foco contínuo na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Espera-se que esta investigação contribua para uma compreensão mais abrangente da importância das UPAs na saúde pública local e inspire iniciativas que visem aprimorar continuamente a qualidade dos serviços oferecidos, assegurando assim o acesso universal e integral à saúde para toda a população de Paudalho, PE.

REFERÊNCIAS

ALVES, R.S.S; SOUSA, F.L.L de .; SILVA, M.P.B .; BARBOSA, T.C; SANTOS, S.F dos .; RESENDE, C.A.A .; CARVALHO, M.M de .; FRAGOSO, D.B.M .; SILVA, F.R dos S. .; PORTO, M. de J.; SOUZA, J.P de .; BORGES, M. de M. .; ARAGÃO, D.F.B .; SANTOS, A.V .; MELLO, E.C de A. Gestão em saúde: Implementação do ciclo PDCA como estratégia de enfrentamento da COVID - 19 em unidades de urgência e emergência. **Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento** , [S. l.], v. 9, n. 12, p. e20891210273, 2020. DOI: 10.33448/rsd-v9i12.10273. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/10273>. Acesso em: 12 de agosto de 2024.

AMARAL, Simone Freitas do; ALVEZ, Bianca da Silva. **O uso do protocolo de manchester pode auxiliar no atendimento humanizado em uma emergência?** Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde, Porto Alegre, 22, p. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/coleciona-sus/2017/36003/36003-1369.pdf>. Acesso em: 03 de abril de 2024.

BRASIL. Presidência da República (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF.

_____. **Lei nº 8.080**, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 20 set. 1990. Seção 1, p. 18055.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização**. Atenção Básica / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização. – Brasília : Ministério da Saúde, 2010. 256 p.: il. – (Série B. Textos Básicos de Saúde) (Cadernos HumanizaSUS ; v. 2).

_____. Ministério da Saúde, Portaria nº 1.600 de 7 de julho de 2011. **Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Diário Oficial [da] União, Brasília, DF, 8 jul. 2011.

_____. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1.020 de 13 de maio de 2009**. Estabelece diretrizes para a implantação do componente pré-hospitalar fixo para a organização de redes locais de atenção integral às urgências em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências. Diário oficial [da] União, Brasília, DF, 15 maio 2009.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. **Measuring service quality**: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, v. 56, nº 3, p. 55-68, 1992.

DE OLIVEIRA, A. D. S.; MEDEIROS, R. G. A atuação do enfermeiro na coordenação e no gerenciamento da qualidade em um serviço pronto atendimento de emergência do município de Sarzedo – MG / The nurse's role in the coordination and management of quality in an emergency service in the municipality of Sarzedo - MG. **Brazilian Journal of Development**, [S. l.], v. 7, n. 2, p. 18251–18259, 2021. DOI: 10.34117/bjdv7n2-456. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/25097>. Acesso em: 13 de agosto de 2024.

Figueiredo, A. R. E. **Comunicação eficaz em enfermagem**: Implementação da Técnica ISBAR num serviço de urgência de pediatria. [Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Enfermagem de Lisboa]. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/29486>, 2018.

Gozzi, M. P. (org.). **Gestão de qualidade em bens e serviços**. São Paulo: Pearson, 2015.

OLIVEIRA, Saionara Nunes; RAMOS, Bianca Jacqueline; PIAZZA, Marina; PRADO, Marta Lenise do; REIBNITZ, Kenya Schmidt; SOUZA, Adalbi Cilonei. **Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h: percepção da enfermagem**. *Texto & Contexto - Enfermagem*, Florianópolis, v. 24, n. 1, p. 238-244, jan.-mar. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/NKrNrgpVBSRXKVBHRfN4KYt/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 01 de maio de 2024.

PERIARD, Gustavo. **O Ciclo PDCA e a melhoria contínua**. 2011. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/o-ciclo-pdca-deming-e-a-melhoria-continua/>>. Acesso em: 07 de agosto de 2024.

SALES, M. **Diagrama de Pareto**. 2013. Disponível em: <https://www.academia.edu/23719178>. Acesso em: 11 de agosto de 2024.

SILVA, G. S. et al. **Redes de atenção às urgências e emergências: pré-avaliação das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) em uma região metropolitana do Brasil**. *Rev. Bras. Saude Mater. Infant.*, Recife, v. 12, n. 4, p. 445-458, 2012.

SILVA, R. A. do N.; CRUZ, D. M. da; SILVA, M. A. X. M. da. ATENDIMENTO HUMANIZADO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 9, n. 8, p. 2696–2723, 2023. DOI: 10.51891/rease.v9i8.11066. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/11066>. Acesso em: 14 set. 2024.

UCIMURA, Liza Yurie Teruya; VIANA, Ana Luiza d'Ávila; SILVA, Hudson Pacífico da; IBAÑES, Nelson. **Unidades de Pronto Atendimento (UPAs): características da gestão às redes de atenção no Paraná**. *Saúde Debate*, Curitiba, v. 39, n. 107, p. 122-133, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/jMs7mpjr7Yk4jbBvN9yfsS/>. Acesso em: 10 de abril de 2024.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

Formação Acadêmica: _____

Função que exerce na UPA: _____

Tempo de atuação na UPA: _____ anos

QUESTIONÁRIO

1) De acordo com a portaria GM/MS nº 2648, Ministério da Saúde (2011), cada porte da UPA, contempla uma necessidade específica de atendimentos, para seu bom funcionamento. Qual é o porte da UPA de Paudalho? _____

- Preencha a tabela, seguido o fluxo de atendimento ofertado pela UPA situada no município de Paudalho-PE.

UPA	
População da Área de Abrangência	
Área Física	
Nº de atendimentos médicos em 24 horas	
Nº de médicos por plantão	
Nº de leitos de observação	

2) Descreva a infra-estrutura da UPA.

3) Como você avalia a eficiência e eficácia dos processos de atendimento na UPA? _____

4) Quais são os principais desafios enfrentados pela UPA de Paudalho em termos de recursos humanos, infraestrutura e processos de trabalho? _____

5) Em que medida a UPA de Paudalho consegue atender às demandas de urgência e emergência da população local de forma eficaz? _____

6) Quais são os indicadores de qualidade utilizados pela UPA de Paudalho para avaliar o desempenho e a eficiência dos serviços oferecidos? _____

7) Como a UPA de Paudalho se relaciona com outros serviços de saúde do município e como essa integração impacta na assistência prestada à população? _____

Quais ferramentas de gestão da qualidade são atualmente utilizadas na UPA de Paudalho e de que forma contribuem para a melhoria dos serviços?

ANEXO B- ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Em uma escala de 1 a 5 (sendo 1 ruim, 2 regular, 3 satisfatório, 4 bom, 5 muito bom), como você avaliaria o tempo médio de espera para o atendimento na UPA?

1	2	3	4	5

2. Em uma escala de 1 a 5 (sendo 1 ruim, 2 regular, 3 satisfatório, 4 bom, 5 muito bom), você considera que o atendimento recebido na UPA foi realizado de forma humanizada?

1	2	3	4	5

3. Em uma escala de 1 a 5 (sendo 1 ruim, 2 regular, 3 satisfatório, 4 bom, 5 muito bom), você considera que a disponibilidade de recursos na UPA foi adequada para o seu atendimento?

1	2	3	4	5

4. Em uma escala de 1 a 5 (sendo 1 ruim, 2 regular, 3 satisfatório, 4 bom, 5 muito bom), você se sentiu seguro e bem cuidado durante o atendimento na UPA?

1	2	3	4	5