

## Satisfação do usuário quanto ao atendimento de um hospital de referência no Sul do Maranhão

### User satisfaction regarding the care of a reference hospital in southern Maranhão

Thalytha Thawany Ferreira da Silva<sup>1\*</sup>, Bianca da Costa Santos<sup>1</sup>, Julláyne Rodrigues Passos<sup>1</sup>, Haigle Reckziegel de Sousa<sup>2</sup>, Patricia dos Santos Silva Queiroz<sup>2</sup>, Karla Vanessa Moraes Lima<sup>3</sup>, Antônio Silva Machado<sup>2</sup>, Francisco Alves Lima Junior<sup>4</sup>

---

#### RESUMO

**Objetivo:** Avaliar o índice de satisfação dos usuários e acompanhantes nos setores de ambulatório, unidades de internação e unidades de terapia intensiva, de um Hospital Macrorregional do sul do Maranhão, Brasil. **Métodos:** Trata-se de um estudo descritivo, retrospectivo com delineamento transversal e abordagem quantitativa, realizado entre janeiro a dezembro de 2017. A amostra foi constituída por 394 questionários, com perguntas onde às respostas eram fechadas em quatro níveis: quase o tempo todo, na maioria das vezes, somente parte das vezes e em nenhum momento. **Resultados:** Após análise dos resultados os índices de satisfação alcançaram a meta de satisfação plena de >80%. Com base nos resultados de cada setor avaliado a instituição alcançou um nível de 90,86% de satisfação. **Conclusão:** Deste modo afirma-se que pesquisas neste sentido são substanciais para o aperfeiçoamento da gestão e autoavaliação das instituições, e se fazem fundamentais para alavancar um melhor atendimento no Sistema Único de Saúde (SUS). Pode-se observar que instituições preocupadas com a satisfação do seu atendimento tendem a evoluir e alcançar melhores resultado.

**Palavras-Chave:** Satisfação do Paciente; Pesquisas sobre Serviços de Saúde; Garantia da Qualidade dos Cuidados de Saúde; Gestão em Saúde.

---

#### ABSTRACT

**Objective:** To evaluate the satisfaction index of users and companions in the outpatient, inpatient and intensive care units sectors of a Macrorregional Hospital in southern Maranhão, Brazil. **Methods:** This is a descriptive, retrospective study with a cross-sectional design and a quantitative approach, carried out between January and December 2017. The sample consisted of 394 questionnaires, with questions where

---

<sup>1</sup> Discentes do curso de enfermagem da Universidade Ceuma – UNICEUMA, Campus Imperatriz-MA.

<sup>2</sup> Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Ceuma – UNICEUMA, Campus Imperatriz-MA.

<sup>3</sup> Docente do Curso de Medicina da Universidade Estadual da Região Tocantina – UEMASUL.

<sup>4</sup> Docente do Curso de Enfermagem da Universidade CEUMA, Campus Imperatriz-MA.

\*francisco.enfdotrabalho@gmail.com

the answers were closed at four levels: almost all the time, most of the time, only part of the time and no time. Results: After analyzing the results, the satisfaction rates reached the goal of full satisfaction of >80%. Based on the results of each sector evaluated, the institution reached a level of 90.86% of satisfaction. Conclusion: In this way, it is stated that research in this sense is substantial for the improvement of management and self-assessment of institutions, and they are essential to leverage better care in the Unified Health System (SUS). It can be observed that institutions concerned with the satisfaction of their service tend to evolve and achieve better results.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Health Services Surveys, Health Care Quality Assurance, Health Management.

---

## INTRODUÇÃO

As pesquisas sobre satisfação do usuário têm como objetivo incorporar o usuário para alcançar uma maior adequação dos serviços prestados, oferecer cuidados humanizados, dando aos gestores um direcionamento para o planejamento e execução das ações, e conseqüentemente reconhecer os vários aspectos da qualidade de serviço. Essas pesquisas são importantes indicadoras do que precisa ser melhorado dentro do ambiente hospital, e como afirma a teoria ambientalista de Florence Nightingale, o ambiente tem efeitos sobre a saúde do paciente, tendo grande impacto na evolução do paciente, devendo oferecer qualidade no atendimento e conseqüentemente atender as necessidades do usuário (INCHAUSPE; MOURA, 2018<sup>b</sup>).

Um dos principais objetivos do Sistema Único de Saúde (SUS) é prestar cuidado com qualidade e segurança, porém são frequentes as reclamações quanto aos problemas enfrentados pelos hospitais da rede do SUS, situações como deficiências estruturais, superlotação, dificuldades de atendimento e realização de procedimentos e falta de humanização são diariamente observadas nestas instituições. Pesquisas apontam que essas dificuldades são recorrentes principalmente em hospitais de urgência e emergência, todavia as unidades ditas de portas fechadas tendem a ter melhor avaliação quanto à satisfação do usuário. (DANTAS *Et al.*, 2018).

As unidades de portas fechadas costumam atender alguns critérios dos usuários, como a qualidade da técnica dos cuidados prestados, habilidades interpessoais dos profissionais, resolutividade e continuidade do cuidado, menos tempo de espera,

disponibilidade de serviço, as orientações são de fácil entendimento e ambiente físico organizado (INCHAUSPE; MOURA, 2018<sup>b</sup>).

Segundo Costa *Et al.* (2020), a qualidade no atendimento é um grupo de características que se referem aos serviços prestados na unidade, desde o atendimento realizado por cada profissional dos setores à mínima ocorrência de eventos adversos, que conseqüentemente levam a máxima satisfação do usuário. A satisfação do cliente se refere às opiniões do mesmo para os serviços que receberam na unidade hospitalar, sendo formadas a partir da experiência do usuário em adição as expectativas criadas previamente. Visto que as expectativas são diferentes entre os indivíduos, a satisfação pode variar de insuficiente a excelente.

O tema qualidade no atendimento em saúde é muito presente nas instituições, sejam elas privadas ou públicas, no entanto tem ganhado destaque nas instituições públicas, diante das problemáticas enfrentadas. Desta forma, avaliar os serviços prestados está diretamente relacionado com uma maior capacidade de melhorar a gestão, o atendimento e os serviços prestados aos usuários (SILVA; HECKSHER, 2016).

Aquilar a satisfação do usuário nos serviços de saúde possibilita conhecer a qualidade do serviço e gera informações para trabalhadores e gestores. A prática de avaliar por meio de questionários ou inquéritos vem se difundindo desde a década de 1970, com início na Europa e nos Estados Unidos, com a finalidade de melhorar a qualidade do atendimento e ter melhores resultados clínicos (DANTAS *Et al.*, 2018). No Brasil as avaliações de satisfação estão aumentando nos últimos anos, principalmente após 1988 com a implantação do SUS, onde a participação popular é um de seus princípios organizativos, e propicia ao usuário participar das políticas públicas e determinar sua satisfação a fim de obter melhorias no sistema (SCHMIDT, 2014; MOLINA, 2016).

Ainda que a participação dos usuários nos processos de avaliação e planejamento de políticas públicas não esteja formalmente estruturada nos hospitais, a pesquisa de satisfação é um importante indicador de qualidade. Nesta perspectiva o SUS busca avanços na qualidade da assistência e estrutura, por meio de programas, como o Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS), onde o SUS computa todos os serviços de saúde que recebem recursos financeiros para melhorias em

assistência e em estrutura, sendo a avaliação do usuário de grande importância para este controle, tornando, portanto este tema de grande importância, pois proporciona um *feedback* acerca de aspectos que podem ser melhorados no cuidado, estrutura, e rotinas e, ainda, a identificação daqueles que já estão sendo realizados de maneira acertada (MOLINA, 2016).

A avaliação do usuário tem alta importância para a instituição, e deve se valorizar a participação do mesmo, pois permite adequar, planejar, dimensionar e direcionar as ações e o uso dos serviços de saúde, com base nas avaliações. Tornando-se assim uma grande medida de qualidade na atenção, cuidados prestados e estrutura das instituições de saúde. Conhecer pontos positivos e negativos pela visão de quem usa o serviço possibilita minimizar possíveis ocorrências onde os gestores não estão cientes de situações que não estão satisfazendo ou suprindo as necessidades dos pacientes, sendo ferramenta de transformação na forma de gestão do sistema (INCHAUSPE, MOURA, 2015 a; MACEDO, D'INNOCENZO, 2017).

Diante da importância e relevância deste tema para a saúde, o presente estudo objetivou avaliar o índice de satisfação dos usuários e acompanhantes nos setores de ambulatório, unidades de internação e unidade de terapia intensiva, de um Hospital Macrorregional do sul do Maranhão, Brasil.

## **MATERIAIS E MÉTODOS**

Trata-se de um estudo descritivo, retrospectivo de abordagem quantitativa, no qual se analisaram os dados referentes ao período de janeiro de 2017 a dezembro de 2017, em um Hospital de referência cirúrgica ambulatorial, situado na cidade de Imperatriz, no sul do Estado do Maranhão. A presente instituição é considerada de média complexidade, constituída de 114 leitos, distribuídos em clínica médica com 26 leitos, clínica cirúrgica com 03 alas de 26 leitos, sendo um total de 78 leitos e Unidade de Terapia Intensiva com 10 leitos, sendo UTI adulta com 02 leitos de nefrologia para hemodiálise. Além dos setores supracitados contém um ambulatório com 5 consultórios médicos, 1 sala de triagem e 1 sala de procedimentos de enfermagem, atendendo casos cirúrgicos das especialidades de cirurgia geral, ginecológica, oftalmológica, vascular, ortopédica, urológica e cardiorráxica, com um total de 4 salas cirúrgicas.

Foi utilizado um banco de dados referente ao serviço de Ouvidoria Ativa, onde o responsável passa leito-a-leito realizando a aplicação do questionário de satisfação nas alas de internação, no ambulatório cirúrgico da unidade e para acompanhantes da Unidade de Terapia Intensiva.

A amostra foi constituída por 394 questionários aplicados, todos se encontravam tabulados em planilha para uso administrativo. Foi dispensado o envio do presente trabalho para o comitê de ética já que os dados relacionados aos participantes não se encontravam presentes nos arquivos utilizados, assim como qualquer outra informação que possa identifica-los ou causar algum dano. Os questionários traziam perguntas onde às respostas eram fechadas em quatro níveis: quase o tempo todo, na maioria das vezes, somente parte das vezes e em nenhum momento, o índice de satisfação de cada setor é resultado da soma dos dois primeiros níveis.

Foram avaliados três setores da instituição: ambulatório, onde o questionário foi composto de quatro questões acerca da satisfação na recepção, das explicações de suas condições clínicas, tratamentos de médicos e enfermeiros e tempo de atendimento. Nas Unidades de internação, o questionário avaliou quatorze segmentos, entre eles, equipamentos, medicação, tratamento recebido, alimentação, higiene e qualidade do leito. Já na Unidade de Terapia intensiva as quatorze questões foram acerca do melhor cuidado possível, humanização do atendimento, explicações e orientações sobre a condição de saúde do paciente, satisfação pelo cuidado médico, e estrutura.

## **RESULTADOS**

Ao analisar os dados da pesquisa com os 394 participantes, onde, 165 participaram da pesquisa no ambulatório, 137 nas unidades de internação e 92 na UTI, o hospital alcançou a meta de satisfação plena de >80%, chegando a 90,86% de satisfação nos serviços, atendimento, tratamento e estruturas da instituição.

Quanto à satisfação dos usuários ao atendimento no ambulatório da instituição, foram avaliadas quatro categorias de satisfação: satisfação com o recepcionista e sua conversa, explicação da condição clínica de forma que o usuário entenda a realização de procedimentos com delicadeza e quanto ao tempo de atendimento. Todas as questões atingiram mais que 80% de satisfação chegando a valores de até 93,76% com a média final de índice de satisfação do atendimento ambulatorial de 88,60% (tabela 1).

Quando fragmentamos tal avaliação, observamos que a avaliação do recepcionista e sua forma de conversar foram de 88,64%, explicação da condição clínica de forma que o usuário entenda com 93,76%, realização de procedimentos com delicadeza foi de 91,24% e quanto o tempo de atendimento o índice foi de 80,77% (tabela 1).

**Tabela 1:** Avaliação da satisfação dos usuários do ambulatório de um hospital de referência cirúrgica, n=165, Imperatriz-ma, 2018.

Questões	Quase o tempo todo	Na maioria das vezes	Somente parte das vezes	Em nenhum momento	Não respondeu	% Média
1. Você está satisfeito com a maneira como o (a) recepcionista no balcão do Ambulatório conversa com você?	70,58%	18,06%	8,94%	1,21%	1,21%	88,64%
2. As explicações sobre a condição clínica dadas a você são em termos que você consegue entender?	68,34%	25,42%	3,82%	1,14%	1,28%	93,76%
3. Os (as) médicos e enfermeiros (as) que te examinaram, tocaram, coletaram sangue, ou realizaram algum outro procedimento foram delicados com você?	72,69%	18,55%	4,26%	3,21%	1,28	91,24%
4. Você está satisfeito com o tempo de atendimento, desde sua chegada no hospital até seu atendimento no ambulatório?	61,71%	19,06%	11,50%	6,45%	1,28	80,77%
<b>Índice de satisfação do atendimento ambulatorial</b>						<b>88,60%</b>

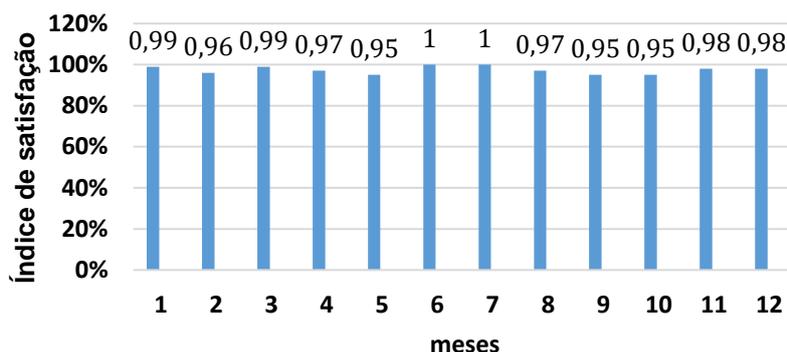
Fonte: Silva *Et al.*, 2020.

O Índice de satisfação foi calculado com a soma das respostas positivas nos níveis 1 e 2 (“Quase o tempo todo” e “Na maioria das vezes”), sendo tal resultado considerado como a média obtida para os itens avaliados.

Os índices de satisfação nas unidades de internação evidenciaram valores significativos onde em todos os meses os valores da satisfação foram maiores que 95%, com destaque para junho e julho onde segundo os clientes a satisfação quanto ao atendimento foi de 100%, diante do gráfico pode se calcular a média de satisfação das unidades durante todo o ano, sendo a mesma de 97% (gráfico 1).

Esses dados fortalecem a pesquisa, pois mostram um resultado homogêneo, ratificando a preocupação da instituição com o cuidado durante todo o período, não somente em momentos oportunos ou onde se era cobrado.

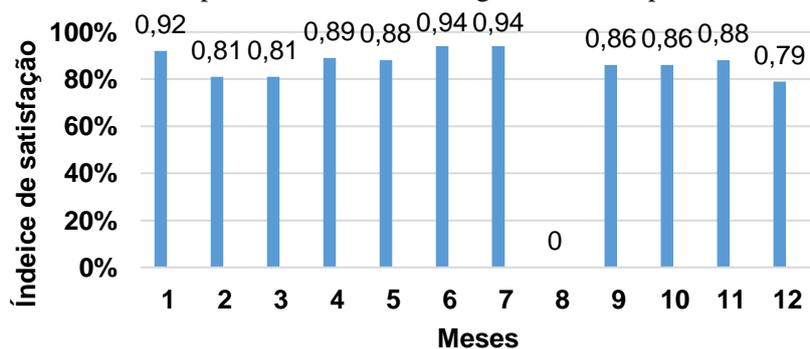
**Gráfico 1.** Avaliação da satisfação dos usuários nas unidades de internação de um hospital de referência cirúrgica, n=137, Imperatriz-ma, 2018.



**Fonte:** Silva *Et al.*, 2020.

Na avaliação da unidade de terapia intensiva (UTI) a média do nível de satisfação durante todo o ano foi satisfatória, sendo 87,09%, porém no mês de agosto não houve resposta ao questionário, e o mês de dezembro o índice ficou abaixo dos 80% (79%), toda via os outros meses atingiram valores acima da meta, chegando a valores de até 94% (gráfico 2).

**Gráfico 2.** Avaliação da satisfação dos usuários/acompanhantes na Unidade de Terapia Intensiva de um hospital de referência cirúrgica, n=92, Imperatriz-ma, 2018



Fonte: Silva *Et al.*, 2020.

## DISCUSSÃO

Os resultados são animadores e mostram um cenário positivo na prática de assistência no SUS, tal resultado pode ser justificado por se tratar de uma instituição que atende por meio de regulação, não sendo porta de entrada para urgência e emergência, contar com o núcleo de segurança do paciente desde sua fundação, ter uma estrutura nova, além de valorizar a educação e pesquisa contínua em suas dependências.

Esses dados provam que a unidade hospitalar trata seus pacientes com humanização, exercendo suas atividades segundo os métodos da Política Nacional de Humanização (PNH). Quanto às formas de praticar essa humanização, a PNH acredita que os trabalhadores, usuários e os gestores se comuniquem sobre os problemas, dificuldades e desafios encontrados dentro dos setores de saúde, essa comunicação é necessária para ter mudanças que atendam as necessidades evidenciadas. (BRASIL, 2013).

Quando se refere à humanização, é necessário destacar que não se trata apenas de atender bem o paciente, o ambiente hospitalar deve ser seguro, e prestar atendimento efetivo, eficiente, com equidade e acessibilidade, considerando o paciente como indivíduo único. Essas pesquisas de satisfação proporcionam que os profissionais conversem e conheçam seus pacientes, criando um vínculo de confiança e possibilitando um atendimento que mantenha o paciente como parte de uma comunidade, e não seja resumido apenas a sua patologia (SEGUNDO, 2018).

Os países em desenvolvimento são hoje os mais afetados com atendimentos que não satisfazem os usuários, isso se deve a superlotação que pode ser observada nos hospitais que são porta de entrada de urgência e emergência, em decorrência da falta de comunicação entre os níveis de atenção à saúde, corroborando com nossos resultados onde mostra que a regulação entre todo o sistema pode trazer resultados positivos na atenção ao paciente (SILVA, NOGUEIRA, 2012).

Divergindo de nossos resultados de avaliação e reforçando os mesmo, o estudo de Ricardo, Brito, Faro (2016), em que foi avaliada a satisfação dos usuários do maior hospital público e principal porta de entrada do SUS para os serviços de Urgência na rede pública do estado de Sergipe, evidenciou que somente 40,7% dos que foram atendidos no hospital estavam satisfeitos com o atendimento, o que mostra uma correlação entre os hospitais de urgência e os baixos índices de satisfação.

Tais resultados mostram que os profissionais desde a recepção aos da saúde estão tratando os pacientes de forma humanizada, atingindo um elevado índice de satisfação, este fato se deve aos inúmeros programas atualmente existente que consiste na humanização do atendimento no SUS, mostrando que os profissionais, as pessoas que atendem, estão enfim prestando serviço humano aos usuários.

Corroborando com estes resultados um estudo realizado num hospital público e de ensino, expôs uma avaliação positiva quanto ao atendimento por partes dos profissionais, onde, 82,3% estavam satisfeitos com a clareza que os usuários eram informados sobre o seu estado de saúde pela equipe de enfermagem, 90,8% com a realização dos procedimentos corretamente, 86,5% com os profissionais de enfermagem chamar os usuários pelo nome e 87,7% na rapidez do atendimento (MORAIS, MELLEIRO, 2013)

Conseqüentemente quando se oferece um serviço de qualidade, o paciente não sofrerá com eventos adversos, estes são caracterizados pela manifestação de algum agravo ou complicação, resultantes de um auxílio ou da ausência deste (TOFOLETTO *Et al.*, 2016). Quando esses eventos se manifestam, é necessário realizar mais uma intervenção, o que resulta em mais tempo na unidade, conseqüentemente mais chances de apresentar outros EA. Ademais essa ocupação de leito por um longo período sucede em gastos desnecessários, e se tornando um aspecto que diminui a qualidade do serviço.

A UTI se mostra um ambiente peculiar, causador de muitas sensações e sentimentos entre família, pacientes e profissionais, medo, angústia afetam diretamente a família, podendo levar a um sentimento de insatisfação com a equipe, principalmente em casos de óbitos, e sabe-se que a UTI é um dos locais onde tal fatalidade é possível, não por maus cuidados e sim pelo grande grau de complexidades dos pacientes deste setor. As avaliações das unidades de terapia intensiva sofrem interferências de algumas variáveis, fatores psicológicos, religiosos, sentimentos de angústia e medo. Os menores índices de satisfação estão ligados aos quadros de cuidados paliativos e processo de morte, onde a famílias acreditam que pode haver falta de interesse por parte dos profissionais (NEVES *Et al.*, 2018). Portando nota-se saldo muito positivo na avaliação da UTI da instituição.

Essa avaliação positiva revela que os cuidados prestados dentro da UTI são seguros, por ser um setor com pacientes críticos, a segurança do paciente é fundamental para evitar danos evitáveis, sendo então necessária educação continuada com objetivo de atualizar conhecimentos, avaliar habilidades e adequar os cuidados prestados as necessidades do paciente crítico.

## **CONCLUSÃO**

Constatou-se que os usuários estão satisfeitos como o atendimento ambulatorial, de internação e de UTI do hospital em questão, onde apresento a média do índice geral de da instituição (90,86%), sendo significativa, mostra que com todas as dificuldades encontradas no SUS os profissionais estão conseguindo prestar um serviço adequado para a população. O estudo mostrou uma grande satisfação por parte dos usuários ao tratamento recebido dentro da instituição, evidenciado que os profissionais estão implantando um atendimento mais humano aos seus pacientes, concluindo-se que pesquisas neste sentido são fundamentais para gestão e autoavaliação das instituições, e são importantes para alavancar um melhor atendimento no SUS, através deste estudo pode-se observar que instituições preocupadas com a satisfação do seu atendimento tendem a evolui e alcançar melhores resultado, sendo necessário cada vez mais pesquisas, podendo esses resultados ser os principais dados para mudança na qualidade do SUS como um todo.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL MS. Política Nacional de Humanização. **Editora do Ministério da Saúde**, Brasília (DF), v. 1, n. 1, p. 1-16, 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folhet\\_o.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folhet_o.pdf). Acesso em: 18 out. 2021.
- DANTAS, R.A.N., et al. Evaluation of satisfaction of users assisted by prehospital mobile emergency care service. **Saúde debate**, 2018; 42 (116): 191-202.
- COSTA, D.G., MOURA, G.M.S.S., MORAES, M.G., SANTOS, J.L.G., MAGALHÃES, A.M.M. Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado. **Rev Gaúcha Enferm.** 2020;41(esp):e20190152. doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>.
- INCHAUSPE, J.A.F., MOURA, G.M.S.S. Applicability of the results of a user satisfaction survey by nursing. **Acta Paul Enferm.** 2015; 28(2): 177-182.<sup>a</sup>
- INCHAUSPE, J.A.F.; MOURA, G.M.S.S. Satisfação do usuário com o atendimento: a visão da enfermagem. Revista de Enfermagem Ufpe On Line, [S.L.], v. 12, n. 5, p. 1338, 1 maio 2018. **Revista de Enfermagem**, UFPE Online. <http://dx.doi.org/10.5205/1981-8963-v12i5a234855p1338-1345-2018>.<sup>b</sup>
- MACEDO, G.P.O.S., D'INNOCENZO M. Satisfaction of quality of care in a Pediatric Emergency Room. **Acta Paul Enferm.** 2017; 30(6): 635-643.
- MOLINA, K.L., MOURA, G.M.S.S. Patient satisfaction according to the form of hospital stay at a teaching hospital. **Acta Paul Enferm.** 2016; 29(1): 17-25.
- MORAIS, A.S., MELLEIRO, M.M. The quality of nursing care at an emergency unit: the patient's perception. **Rev. Eletr. Enf.** 2013; 15(1): 112-120.
- Neves JL, et al. Evaluation of the satisfaction of families of patients cared for in intensive therapy units: integrative review. **Texto Contexto Enferm.** 2018; 27(2): 1-12.
- RICARDO, M.R.S., BRITO, A. FARO, A. Satisfaction of users with hospital care in Aracaju/SE. **Clínica & Cultura.** 2016; 17(1): 44-52
- SEGUNDO, J.P.C.S. **A satisfação do paciente como importante indicador de qualidade em saúde.** 2018. 52 f. TCC (Graduação) - Curso de Política, Estratégia e Alta Administração Militar, Escola de Comando e Estado-Maior do Exército, Rio de Janeiro, 2018.
- SILVA, E.R., HECKSHER, Z.D. Call quality in health services public. **Rev. Gest.Saúde.** 2016; 7 (1): 980-992.
- SILVA, N.C., NOGUEIRA, L.T.. Avaliação de indicadores operacionais de um serviço de atendimento móvel de urgência. **Cogitare enferm.** 2012; 17(3):471-477.
- SCHMIDT, S.M.S., et al. Analysis of satisfaction of users in a university hospital. 2014; 38 (101): 305-317.
- SOUZA, L.P.S. et al. The quality of service provided by emergency room of public Hospitals brazil's. **rahis.** 2014; 11(3): 205-212.

TOFFOLETTO, M.C.; BARBOSA, R.L.; ANDOLHE, R.; OLIVEIRA, E.M.; DUCCI, A.J.; PADILHA, K.G.. Fatores relacionados à ocorrência de eventos adversos em pacientes idosos críticos. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [S.L.], v. 69, n. 6, p. 1039-1045, dez. 2016. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0199>.

*Recebido em: 15/10/2021*

*Aprovado em: 30/10/2021*

*Publicado em: 05/11/2021*