

## **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA EM UM HOSPITAL MUNICIPAL DE CAMPOS DOS GOYTACAZES**

**William dos Santos INÁCIO<sup>1\*</sup>, Nathália Maiolino SILVA<sup>2</sup>, Cristiane Barros CRESPO<sup>3</sup> & Eduardo SHIMODA<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Instituto Federal Fluminense – IFF, campus Itaperuna, Itaperuna, Brasil.

<sup>2</sup> Universidade Candido Mendes - UCAM, Campos dos Goytacazes, Brasil.

<sup>3</sup> Instituto Federal Fluminense – IFF, campus Campos-Guarus, Campos dos Goytacazes, Brasil.

\*Autor para correspondência: winacio@iff.edu.br.

### **RESUMO**

O presente artigo apresenta os resultados de uma pesquisa realizada com pacientes e funcionários em um hospital geral do município de Campos dos Goytacazes, objetivando conhecer o padrão de qualidade oferecido aos usuários e o nível de satisfação dos mesmos no serviço do pronto socorro do referido hospital. Foram aplicados 318 questionários aos usuários do hospital, considerando-se aspectos gerais e as diversas etapas do processo (recepção, acolhimento, enfermagem, atendimento clínico, laboratório e diagnóstico por imagem). A coleta dos dados foi realizada durante os meses de outubro, novembro e dezembro de 2012, sendo apresentadas as médias e erros-padrão geral e por setor. De maneira geral a qualidade dos serviços oferecidos foi considerada regular em quase sua totalidade, indicando a necessidade de melhorias estruturais e treinamento da equipe de funcionários. Dos critérios avaliados os que geraram maior grau de insatisfação foram: “conforto”, “atendimento médico” e “paciência”, todos com médias abaixo do considerado regular evidenciando a percepção de baixa qualidade no serviço oferecido pela unidade hospitalar analisada.

**Palavras chave:** hospital, pacientes, qualidade em serviços, satisfação.

### **ABSTRACT**

This article shows the results of a survey with some patients and employees in a general hospital in the municipality of Campos dos Goytacazes, the objective was to know about the quality of services offered to people and their level of satisfaction about emergency services that hospital. 318 questionnaires were answered by the users, considering general aspects and the various stages of the process (reception, care, nursing, clinical care, laboratory and diagnostic imaging). The information was collected in three months, October, November and December, in 2012. It was presented the means and standard errors overall and by sector. In general the quality of the services offered was considered regular almost entirely, this means that some improvements, structural and training of staff, are necessary. The criteria evaluated that generate higher degree of dissatisfaction were: “comfort”, “medical care” and “patience”, all of them with means below the considered regular, which shows the low quality of services offered by the hospital analyzed.

**Keywords:** hospital, patients, quality of services, satisfaction.

## 1 – Introdução

O paciente ao chegar a uma unidade hospitalar logo faz sua avaliação de acordo com os cuidados recebidos pelos profissionais de saúde, mesmo que seja este um momento difícil, por passar um tempo em dependência do hospital (OLIVEIRA; GUIRARDELLO, 2006).

O paciente pode declarar-se satisfeito ou insatisfeito através dos diversos momentos que é atendido, a dispensação dos cuidados técnicos é fundamental para isso. Jorge et al (2007, p. 4) declaram que “a boa relação entre os profissionais e o paciente é a maior contribuição que se pode oferecer ao paciente, com efeitos positivos no tratamento.”

“O hospital tem necessidade de uma gestão adequada, procurando prestar aos usuários um serviço de qualidade, eficiente e ágil, onde a comunicação se coloca como uma estratégia importante na construção de um novo paradigma de relacionamento com seus públicos.” (NASSAR, 2006, p. 02)

Jorge et al (2007, p. 260) chama a atenção para o fato de que o nível de satisfação do paciente está voltado para “diversos fatores, tais como: características do usuário (sócio demográficas, estado de saúde, expectativas quanto ao serviço), características dos profissionais (personalidade, habilidade, atitudes), relacionamento usuário/profissional e fatores ambientais (estrutura, localização e acesso ao serviço)”.

A satisfação do paciente está relacionada principalmente ao trabalho da equipe de enfermagem. Como é apontado por Tokunaga e Imanaka (2002), a equipe de enfermagem ocupa um papel essencial na assistência, prestando cuidados desde a admissão até a alta hospitalar.

“Fatores como características de personalidade do enfermeiro, incluindo aspectos de seu comportamento como empatia, comunicação e proficiência no cuidado que requer conhecimento, domínio técnico e habilidade organizacional, tem demonstrado influência na satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem.” (OLIVEIRA; GUIRARDELLO, 2006).

Balsanelli e Jericó (2005) relatam experiências mostrando que ao longo do tempo, Instituições de Saúde têm implantado a Gestão da Qualidade Total (GQT), definindo um sistema reconhecedor das necessidades do público ao qual o hospital atende o que vem apontando melhorias na prestação de serviços. Segundo Chiavenato (2003) a Gestão da Qualidade Total é um movimento que deu início no Japão para atender a linha de produção no setor industrial. Uma organização que com o foco voltado para as relações entre fornecedores e clientes, atualmente envolve todo setor de prestação de serviços, incluindo as instituições de saúde. No presente tempo, as organizações envolvendo as de saúde têm a oportunidade de mudar o foco graças ao desenvolvimento tecnológico e da tecnologia da informação.

Bonato (2011) relata que o conceito de qualidade levou as empresas a desenvolver maior preocupação com o futuro tornando o mercado mais competitivo em busca da excelência, provocando mudanças na organização, desenvolvendo novas capacidades e maior produção. Dessa forma, exige-se do profissional uma postura ativa, participativa e transformadora. Um serviço de qualidade é confirmado quando é feito com “sensibilidade, talento, perspicácia, devoção e fé” (MELLO, 1998, p. 398). A abrangência da qualidade está no mercado de forma geral destacando-se em instituições de saúde.

Barbosa e Melo (2008) chamam a atenção para o fato de que com as diversas mudanças que vem ocorrendo na prestação de serviços e no padrão de comportamento da sociedade, o cidadão tem deixado de viver de forma passiva. Tal ação estimula a se informar sobre seus direitos e exige-se cada vez mais qualidade ao consumir serviços e produtos.

Almeida (2001) diz que as expectativas dos cidadãos que cada vez mais se mostram exigentes, só podem ser atendidas com serviços de qualidade, e pensando no compromisso do setor público com a sociedade, o Governo Federal implantou o Programa de Qualidade no Serviço Público - PQSP. Desde a década de 90 este Programa vem sendo implantado às organizações públicas com o objetivo de promover qualidade no atendimento ao cidadão, e no setor da saúde mesmo sendo considerado de grande complexidade, sua gestão também busca qualidade em seu serviço com a implantação do PQSP, Almeida (2001, p. 8) destaca que “ela – a saúde – é tema sempre em evidência, e considerada setor estratégico, pelo Governo e pela sociedade.”

Paladini (2008) menciona que o conceito de qualidade muda com o tempo, desta forma as organizações e pessoas costumam investir constantemente nele, que está cada vez mais moderno, descartando as prerrogativas consideradas antigas. Neste trabalho foi escolhido o setor de Pronto Socorro justamente pela preocupação com a gravidade dos usuários que procuram seu atendimento, sendo assim, o objetivo central é mensurar o nível de qualidade do trabalho oferecido para propor melhorias utilizando conceitos e abordagens atuais de gestão da qualidade.

O presente artigo apresenta os resultados de uma pesquisa realizada com pacientes e funcionários de um hospital geral do município de Campos dos Goytacazes, objetivando conhecer o padrão de qualidade oferecido aos usuários e o nível de satisfação dos mesmos no serviço do pronto socorro do referido hospital.

## **2 – Materiais e Métodos**

O hospital em estudo realiza aproximadamente quatrocentos atendimentos por dia, entre adultos e crianças (clínica médica e pediátrica), oferece a população exames laboratoriais e serviço de diagnóstico por imagem, possui uma forte referência em nível municipal, atendendo não só aos munícipes, mas também usuários de municípios limítrofes e arredores. A unidade em estudo é caracterizada por ser Portas de Entrada Hospitalares de Urgência, conforme menciona Artigo 5 da Portaria nº 2.395/2011 da Ministério da Saúde (BRASIL, 2011).

Foi realizada uma pesquisa por meio de questionários aplicados a pacientes e funcionários em um hospital geral do município de Campos dos Goytacazes, para uma análise do serviço oferecido e da satisfação dos usuários. Com a finalidade de facilitar e viabilizar a avaliação do processo, o atendimento foi dividido em 5 microprocessos, para evidenciar os principais gargalos do processo, ou seja, os critérios que obtiveram piores conceitos.

A pesquisa foi dividida em três etapas, onde a **primeira** consistiu na aplicação de questionários abertos, direcionado a funcionários e usuários do hospital, com o objetivo de conhecer os fatores considerados relevantes a serem avaliados. A **segunda** etapa foi a estruturação do questionário fechado, abordando os itens considerados como importante pelos usuários e funcionários no questionário aberto. Na **terceira** etapa foram aplicados 318 questionários aos usuários escolhidos aleatoriamente enquanto aguardavam para serem atendidos no pronto socorro do hospital de segunda a domingo em horários aleatórios. As pessoas que contribuíram com o preenchimento do questionário têm o perfil caracterizado na: faixa etária entre 15 a 80 anos, ou mais; na faixa de renda entre 1 a mais de 30 salários-mínimos; no nível de escolaridade do Ensino Fundamental Incompleto ao Ensino Superior, no sexo feminino e masculino e nas diversas situações do estado civil, sendo estes moradores ou não do distrito em que se localiza o hospital.

Foram considerados os aspectos: “infraestrutura”, “conforto”, “limpeza das instalações”, “limpeza da roupa”, “sinalização” e “ruído”. Foram avaliadas também todas as etapas do processo “atendimento” considerando: “recepção”, “acolhimento”, “enfermagem”, “atendimento clínico”, “laboratório” e “diagnóstico por imagem”. Nas etapas mencionadas anteriormente foram adotados os seguintes critérios: “tempo de espera para ser atendido”, “tempo de espera para se obter resultado dos exames”, “agilidade durante o atendimento”, “confiança na equipe”, “cordialidade”, “forma de tratamento com igualdade”, “linguagem acessível ao público”, “paciência”, “eficiência em resolver problema”, “conhecimento aparente”, “conselhos e orientações claras” e “capacidade de escutar”. Foi disponibilizada uma questão de resposta aberta, com o propósito de oferecer uma oportunidade de expressar com suas próprias palavras o motivo pelo qual o usuário procurou a referida unidade de pronto atendimento.

Os processos analisados são apresentados na Figura 1.



**Figura 1:** Microprocessos atendimento.

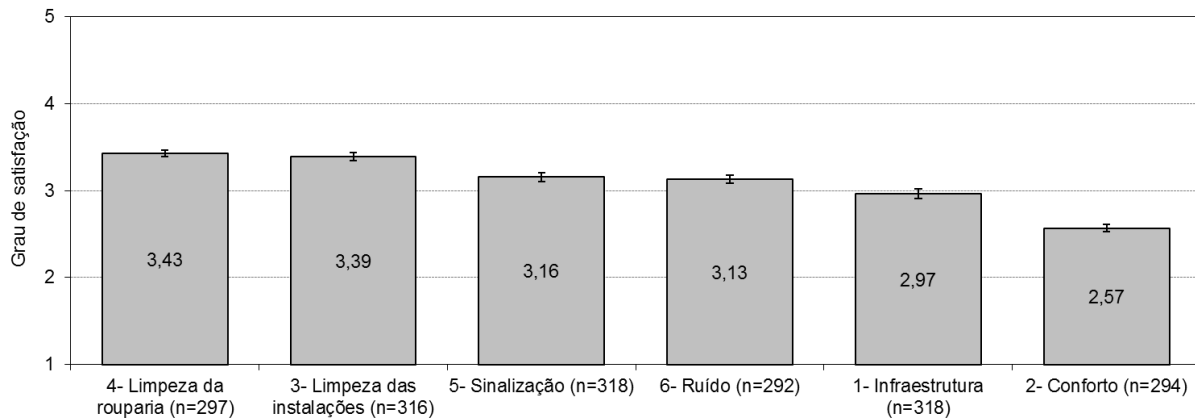
Nos questionários de satisfação dos usuários, foi atribuída a cada item, a escala: 1 - muito ruim; 2 – ruim; 3 – regular; 4 – bom; 5 – muito bom; N – não sei/não se aplica.

Os dados obtidos pelos questionários foram, tabulados no Microsoft Excel 2003. Posteriormente, foram obtidas as médias de importância e satisfação em cada critério, utilizou-se o aplicativo do Sistema para Análises Estatísticas e Genéticas (SAEG, versão 9.1). Foi adotado o nível de significância de 5%.

### 3 - Resultados e discussão

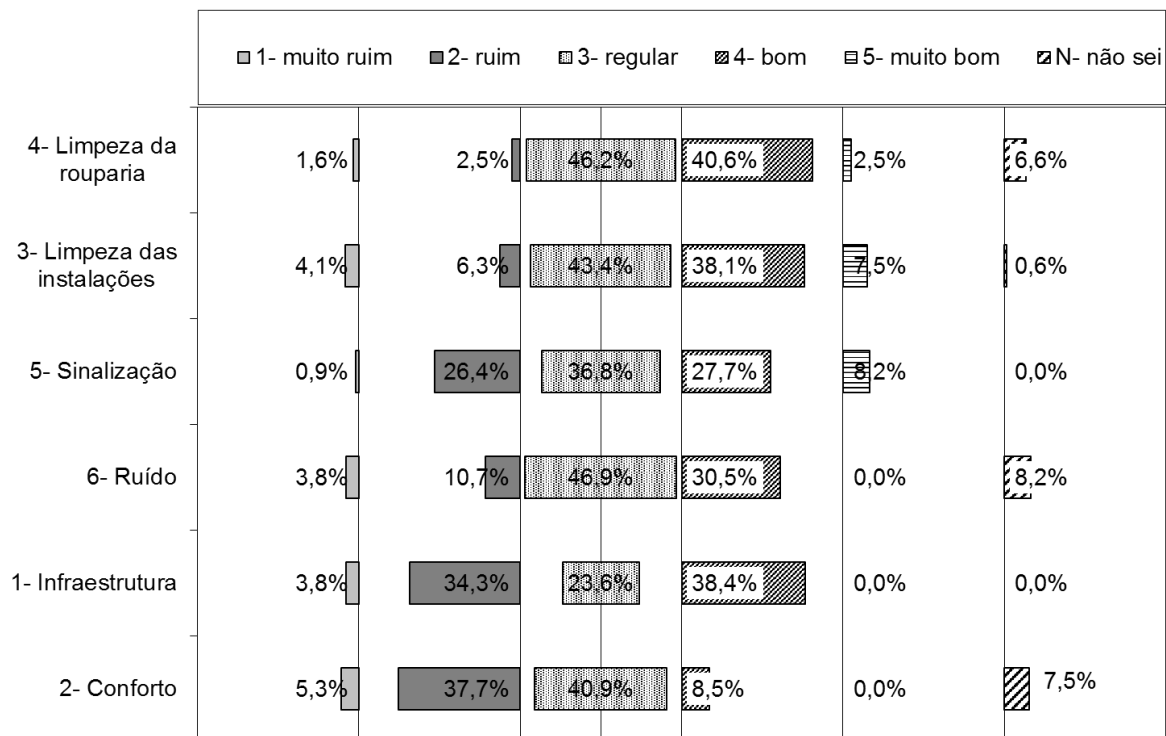
Ao chegar em um hospital o paciente apresenta expectativas sobre o atendimento que irá receber, sendo assim a qualidade do serviço oferecido está baseada na percepção que o paciente tem deste atendimento. Gera-se qualidade quando as expectativas do paciente são atendidas, o que pode ocorrer de maneira total, parcial e até insuficiente originando os níveis de qualidade que foram mensurados neste trabalho através de determinados critérios de caráter geral que são: “infraestrutura”, “conforto”, “limpeza das instalações”, “limpeza da roupa”, “sinalização e ruído”.

O Figura 2, apresenta o grau de satisfação para cada um dos 6 critérios avaliados, onde se constata que há um nível de satisfação maior no critério “limpeza de roupa” e “limpeza das instalações”, sendo o critério “conforto” o que apresenta menor grau de satisfação. Importante destacar que todos os critérios obtiveram médias de satisfação com valores abaixo de 4, que corresponde a considerar o critério em nível bom, assim mesmo os que obtiveram o melhor resultado em grau de satisfação estão sendo considerados regulares.



**Figura 2:** Grau de satisfação geral dos usuários do hospital municipal.

O Figura 3, representa o grau de satisfação segundo o critério estabelecido pela escala. Dos entrevistados, 46,2% avaliaram como regular o item “limpeza de rouparia”, enquanto 40,6% avaliaram como bom, quando o assunto é “conforto”, 40,9% avaliam como regular e 37,7% como ruim.



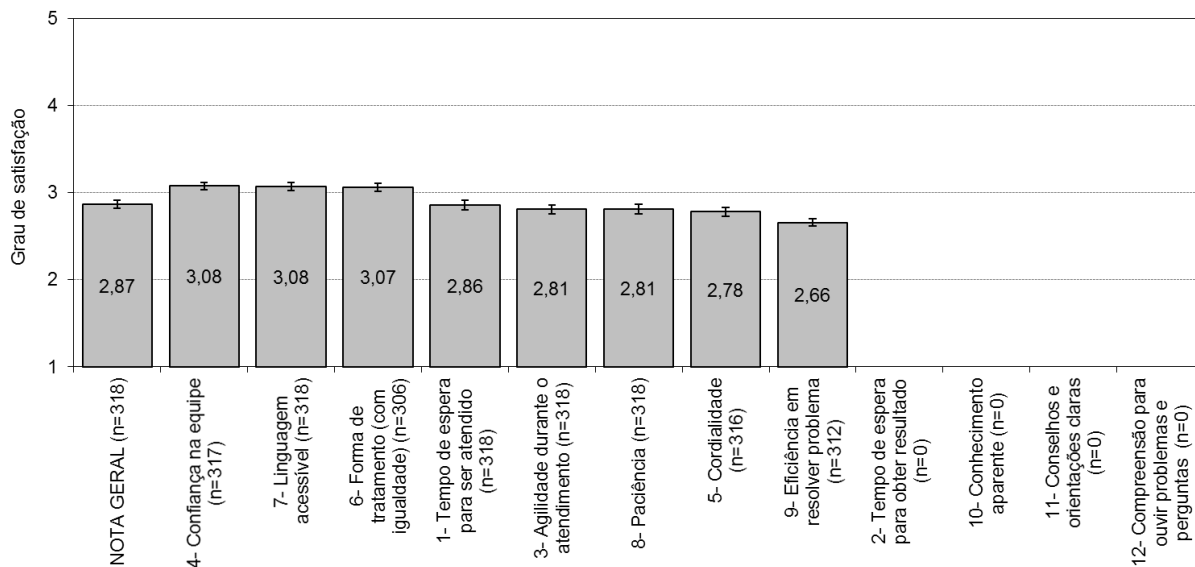
**Figura 3:** Frequências de respostas da percepção dos usuários do hospital municipal.

Existem os critérios de qualidade que são de caráter mais específico de cada setor de atendimento, são eles: “tempo de espera para ser atendido”, “tempo de espera para se obter resultado dos exames”, “agilidade durante o atendimento”, “confiança na equipe”, “cordialidade”, “forma de tratamento com igualdade”, “linguagem acessível ao público”,

“paciência”, “eficiência em resolver problema”, “conhecimento aparente”, “conselhos e orientações claras”, e “capacidade de escutar”.

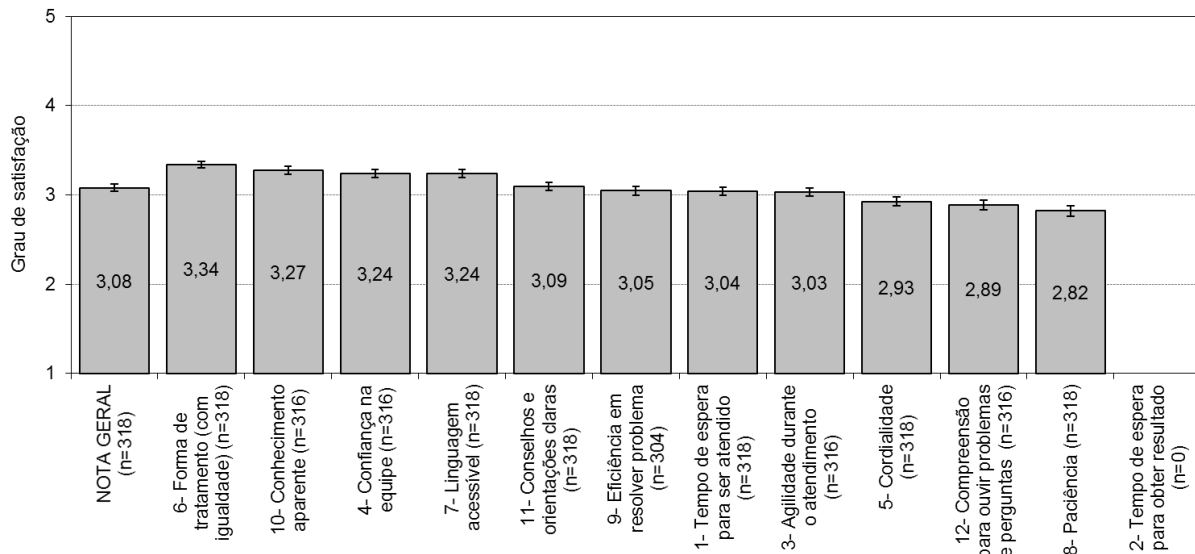
O Figura 4, representa o grau de satisfação com relação a “recepção”, este é o primeiro contato do usuário dentro da unidade, pode ser classificado como o cartão de visita, uma vez que é o primeiro microprocesso dentro do macroprocesso “atendimento”. Foi apresentada como nota geral, na percepção dos entrevistados, um resultado abaixo do considerado regular, indicando que há ainda uma necessidade de melhorias, os critérios “confiança na equipe”, “linguagem acessível” e “forma de tratamento”, apresentaram os maiores conceitos, apesar de permanecerem mais próximos da faixa regular. Cabe considerar, que quanto ao critério “forma de tratamento” 3,77% dos entrevistados optaram por não avaliar o quesito, o que estatisticamente não representa variação considerável.

Não foram considerados nestes processos os critérios “tempo de espera para obter os resultados”, “conhecimento aparente”, “conselhos e orientações claras” e “compreensão para ouvir problemas e perguntas”, este processo está restrito a coletar os dados pessoais e registrar o atendimento do paciente no sistema da unidade.



**Figura 4:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “atendimento na recepção”.

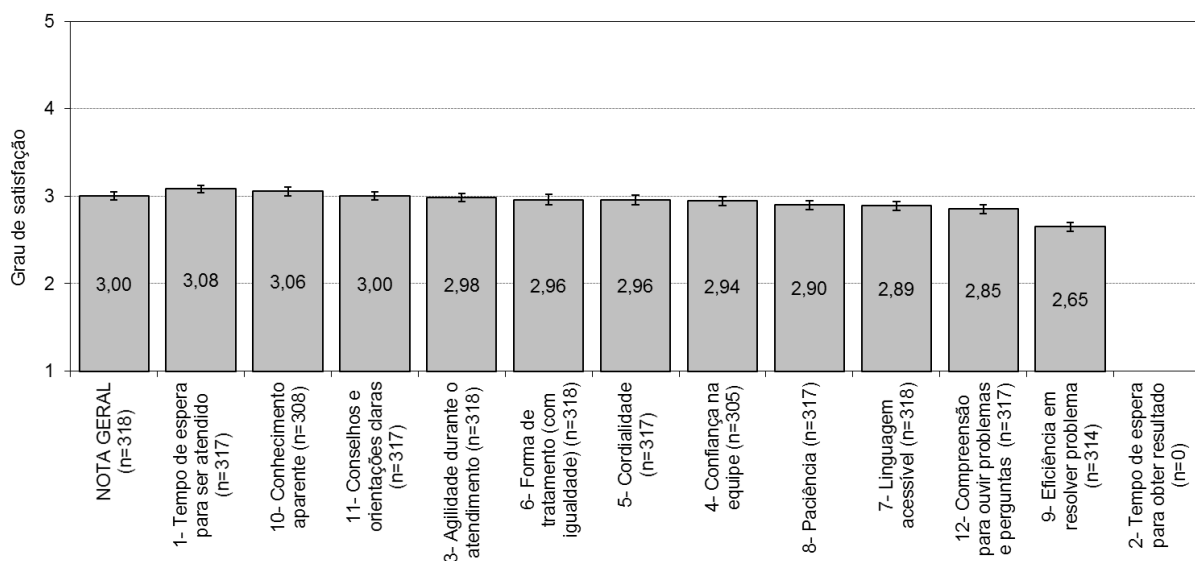
A Figura 5 mostra o grau de satisfação dos usuários, através da média, quanto ao atendimento realizado no setor de acolhimento que preconiza a classificação de risco por cor, onde os pacientes são atendidos por uma equipe de enfermagem (técnicos e enfermeiros), para que o atendimento prossiga para o médico, fazendo assim uma classificação dos casos clínicos que chegam a unidade hospitalar. Nesta etapa, o profissional irá aferir a pressão, medir a glicemia, checar a temperatura, colher informações como queixas e histórico patológico do paciente.



**Figura 5:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “acolhimento”.

Percebe-se que o item “paciência” se destaca negativamente, sendo o critério que apresentou menor nível de satisfação na opinião dos entrevistados, seguido por “compreensão” e “cordialidade”, sendo os demais critérios avaliados dentro da faixa do regular.

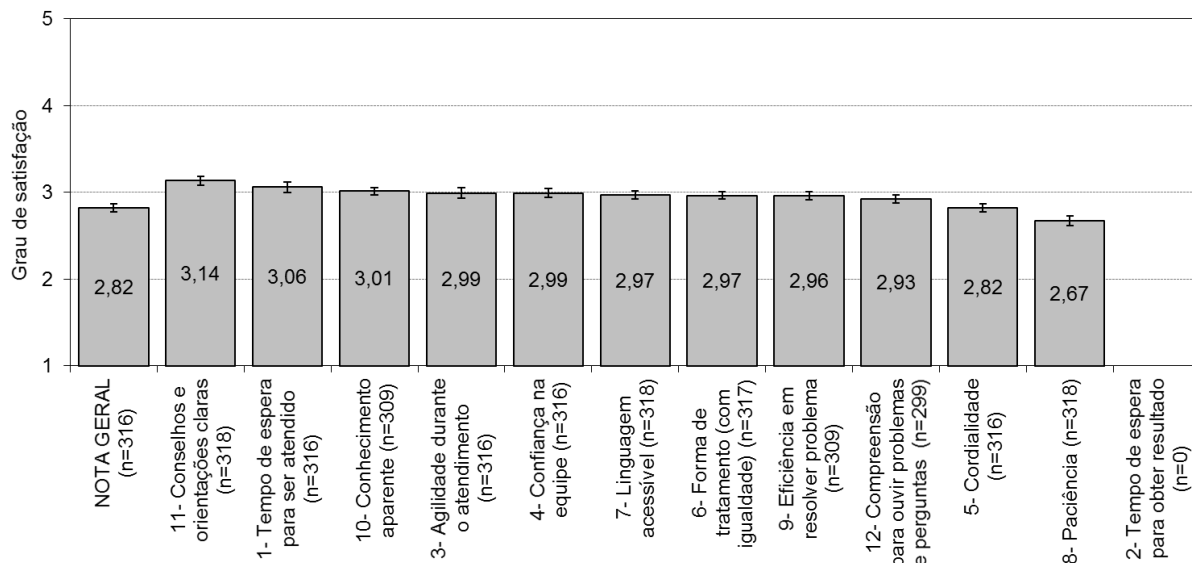
A média do nível de satisfação dos serviços prestados pela enfermagem, e notas dos respectivos critérios, conforme Figura 5, não apresentaram grandes variações da média, porém observa-se que a maioria dos critérios obteve média abaixo do regular indicando considerável grau de insatisfação. Neste microprocesso não foi considerado o critério “tempo de espera para obter resultado”, tal critério somente foi avaliado nos microprocessos relacionados aos exames laboratoriais e serviços de diagnóstico por imagem”. Em contrapartida o critério que avalia o quesito tempo para ser atendido tem uma percepção positiva se comparado aos demais critérios, principalmente no que tange a “eficiência em resolver problema”.



**Figura 6:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “serviço de enfermagem”.

O Figura 7 registra a média do nível de satisfação relacionado ao serviço médico oferecido aos usuários, a nota geral, considerando todos os critérios, foi a mais baixa se comparado aos outros serviços oferecidos tais como “recepção”, “acolhimento”, “enfermagem”, “laboratório” e “diagnóstico por imagem”. O critério que obteve a média mais elevada, foi o critério relacionado aos “conselhos e orientações claras”, isso pode evidenciar que há uma preocupação do corpo clínico orientar e esclarecer dúvidas, o que pode significar também uma conscientização de caráter preventivo.

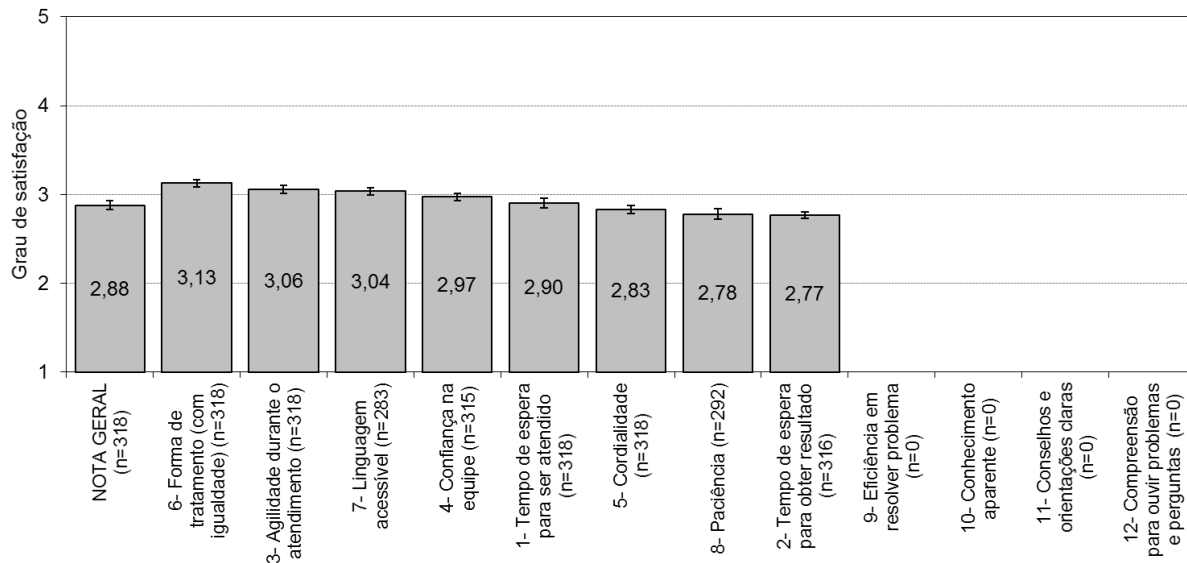
O critério “tempo de espera” também apresenta um nível de satisfação mais elevado, porém o número de entrevistados foi inferior, representa que 99,37% da amostra avaliou o critério em questão. Novamente a “paciência” e “cordialidade” se destacam com os valores mais negativos na avaliação, indicando que este critério necessita de revisão e melhora.



**Figura 7:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “serviço médico”.

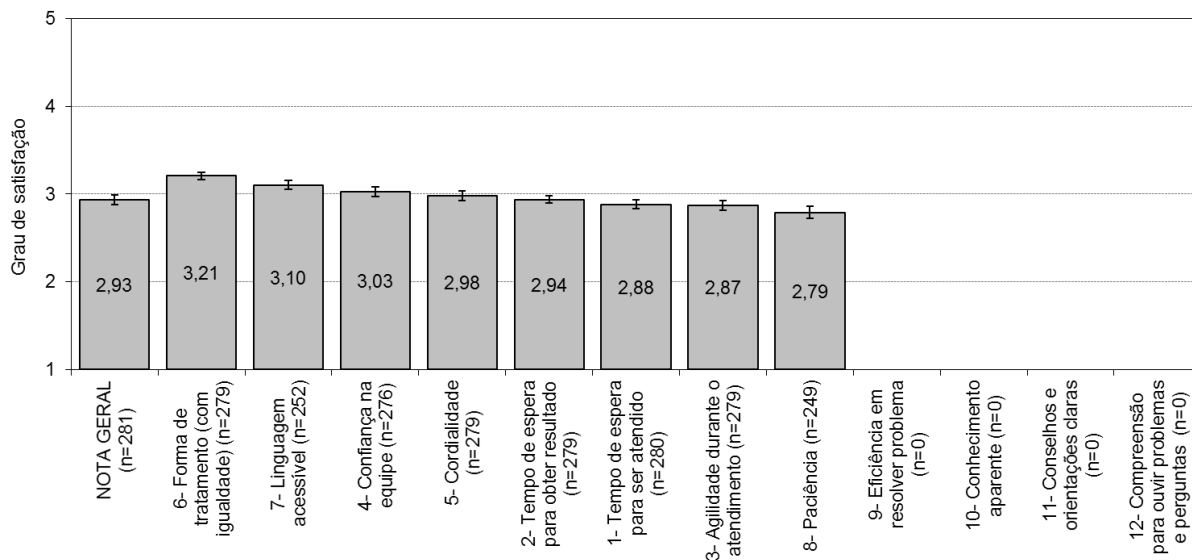
O Figura 8 representa a média do nível de satisfação do serviço prestado pelo laboratório, quanto ao critério “linguagem acessível”, 11% dos entrevistados optaram não responder, ou não souberam qualificar tal quesito, considerando então, que 89% dos 318 entrevistados qualificaram tal critério. Dentre os critérios avaliados o que apresentou a maior média de satisfação foi a “forma de tratamento”, seguido da “agilidade durante o atendimento” e “linguagem acessível”, sendo o tempo de espera o critério que apresenta a menor média de satisfação, abaixo da regular. Importante ressaltar que a rapidez no diagnóstico influencia nas possibilidades de tratamento e cura, sendo o tempo de espera para se obter os resultados de exame considerado um critério importante por parte dos usuários que relataram ansiedade nesta etapa de espera.





**Figura 8:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “laboratório”.

O Figura 9 mostra a média de satisfação do serviço de diagnóstico por imagem, neste quesito ocorreu um aumento no número de pessoas que não souberam responder ou optaram por não responder, isto se deve ao fato de alguns pacientes não chegarem a passar por estes tipos de exames, ficando apenas restrito ao atendimento médico.

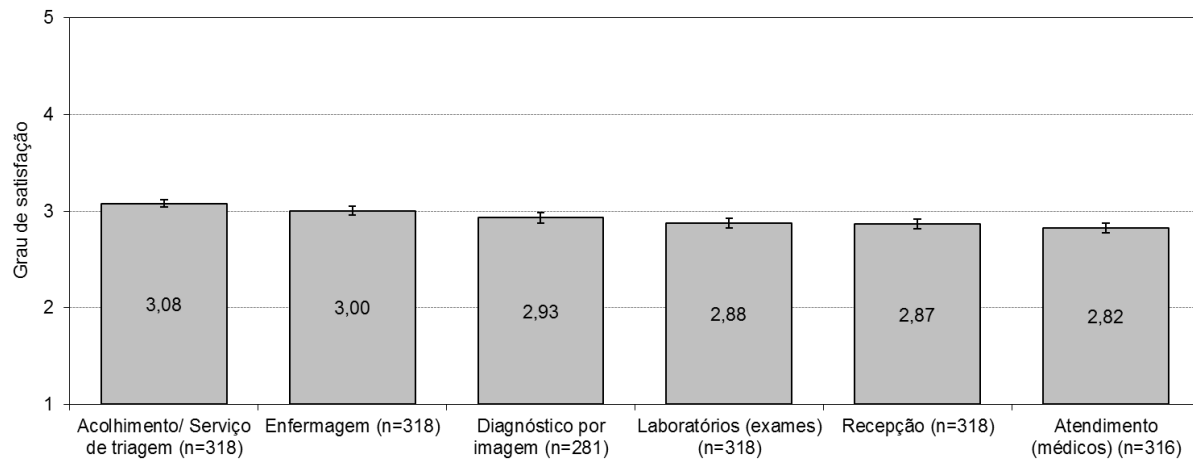


**Figura 9:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “diagnóstico por imagem”.

O serviço de diagnóstico por imagem apresentou como nota geral média próxima do regular, sendo os critérios avaliados mais negativamente foram a “paciência” e “agilidade durante o atendimento”, sendo o critério forma de tratamento o avaliado com médias mais positivas.

Avaliando-se a média geral do grau de satisfação dos entrevistados, mostrada no Figura 10 abaixo, pode-se perceber que de forma geral os setores estão sendo considerados todos dentro

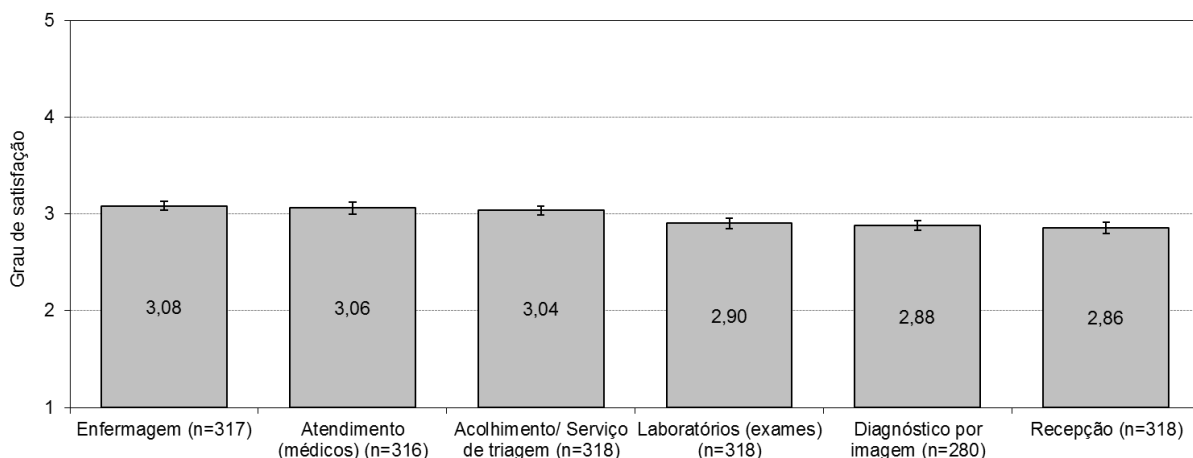
da faixa do regular demonstrando assim a insatisfação por parte dos usuários, sendo o atendimento médico o setor avaliado com as menores médias de satisfação, obtendo média abaixo da regular. Importante ressaltar que os setores de “atendimento” e “diagnóstico clínico” são os setores de maior procura no hospital, portanto a importância de revisão mais rigorosa neste atendimento.



**Figura 10:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal, comparativo da média da nota geral.

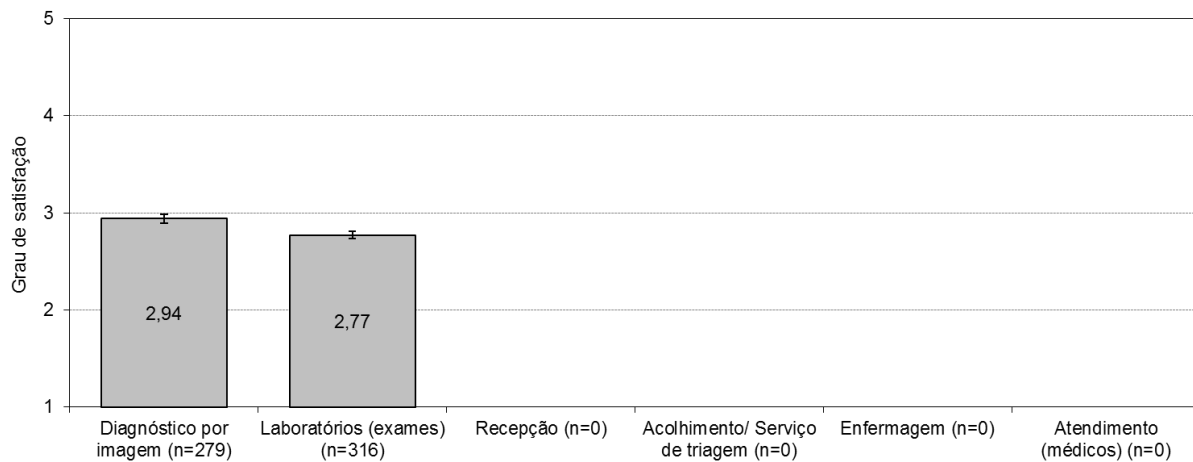
A seguir foi avaliado cada critério, verificando o setor que se destaca positivamente e negativamente em cada caso.

No que se refere ao tempo de espera para ser atendido o setor que obteve as menores médias foi o da recepção seguido por “diagnóstico por imagem”, conforme pode ser observado no Figura 11, sendo o avaliado com as maiores médias a enfermagem, que representa o maior contingente dentro do hospital.



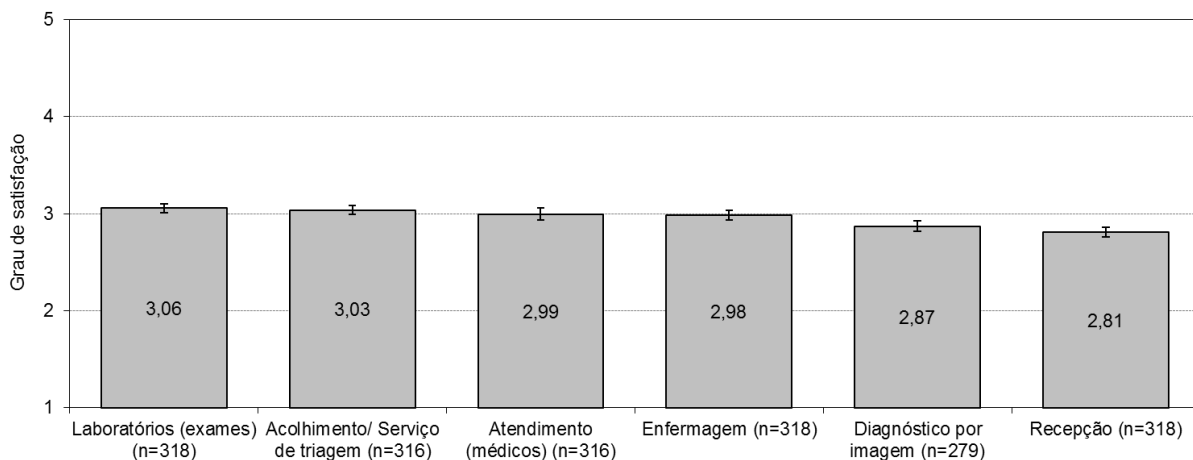
**Figura 11:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “tempo de espera para ser atendido”.

No que se refere ao tempo de espera por resultados foram avaliados o “laboratório e o diagnóstico por imagem, conforme apresenta o Figura 12, sendo ambos considerados abaixo da média regular e o laboratório foi o que obteve a menor média de satisfação.



**Figura 12:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “tempo de espera para obter resultado”.

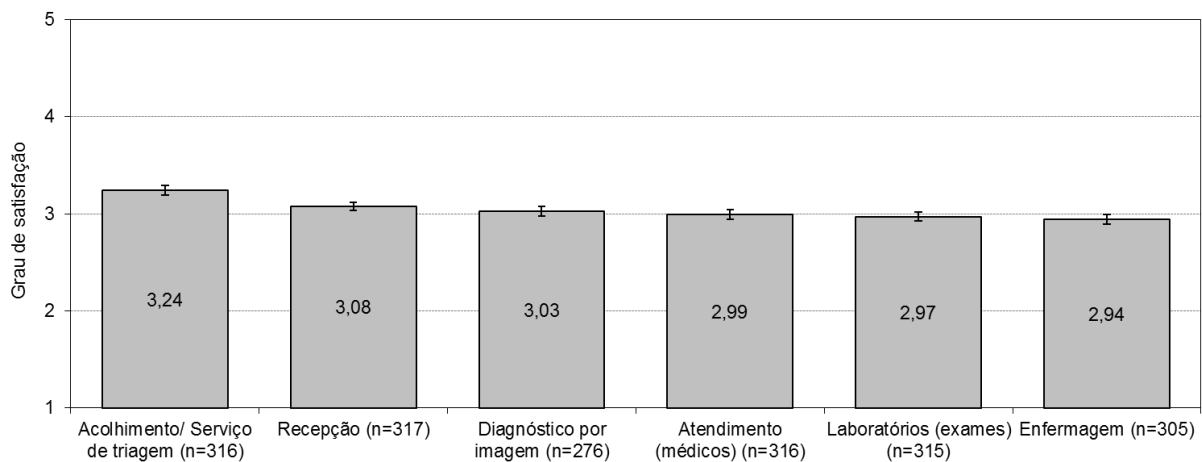
No critério “agilidade durante o atendimento”, a recepção obteve a menor média de satisfação contrastando com o critério “laboratório”, que obteve a maior média, embora todos os setores permaneceram na faixa média de satisfação. Conforme observado no Figura 13.



**Figura 13:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “agilidade durante o atendimento”.

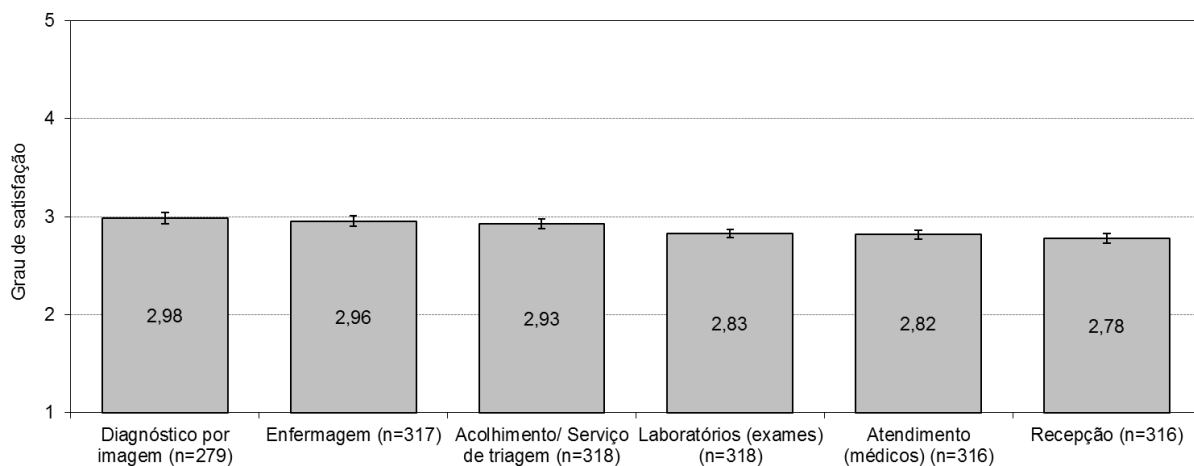
Para um bom desempenho no trabalho na área da saúde a confiança na equipe é de suma importância para que o paciente siga as orientações corretamente e alcance uma melhora em seu quadro de saúde. O setor que obteve a melhor média no critério “confiança na equipe” foi o “acolhimento/triagem” e o de menor média de satisfação foi o de “enfermagem”, o que pode ser

reflexo não só do atendimento recebido, bem como das notícias de equívocos cometidos por este setor nos hospitais. Como pode ser observado no Figura 14.



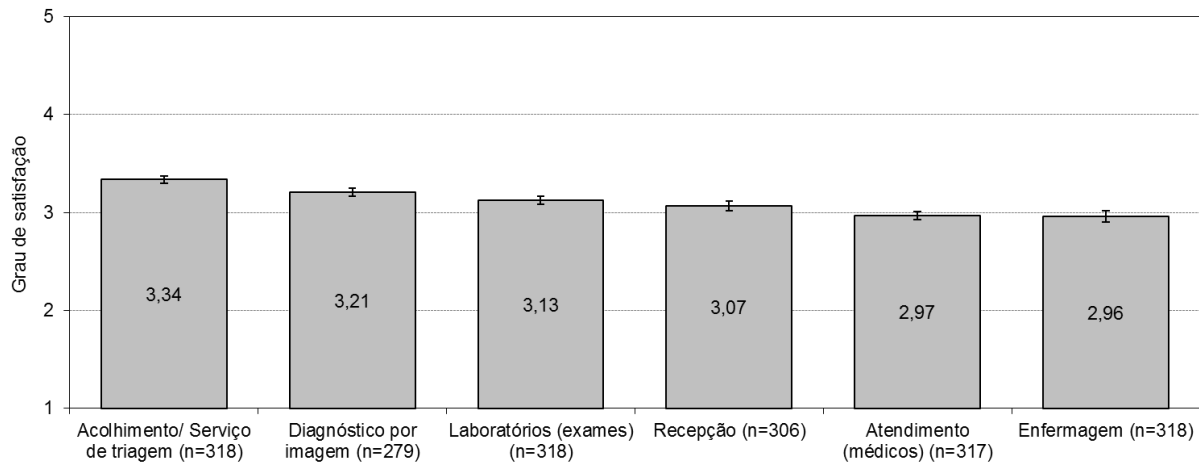
**Figura 14:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “confiança na equipe”.

A “cordialidade” foi um critério avaliado com expressiva negatividade em todos os setores obtendo médias abaixo do regular em todos os setores onde o que mais se destacou foi a recepção, isto pode estar refletindo na falta de conforto de que os entrevistados relataram.



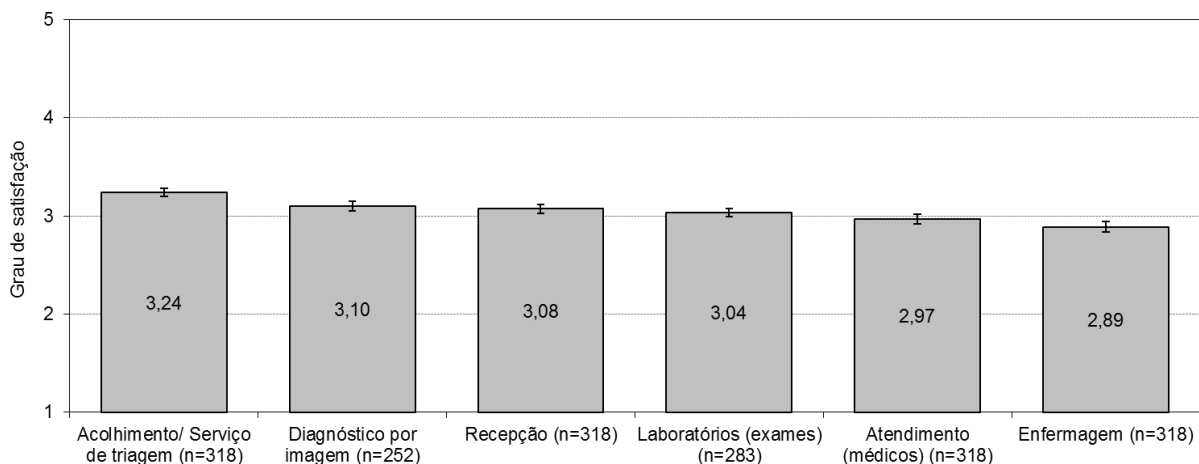
**Figura 15:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “cordialidade”.

Quanto ao critério “forma de tratamento (com igualdade)”, apresentado no Figura 16, não houve grande variação em relação à média, considerada regular, onde todos os setores obtiveram valores próximos de 3, considerando estes regulares em relação ao tratamento.



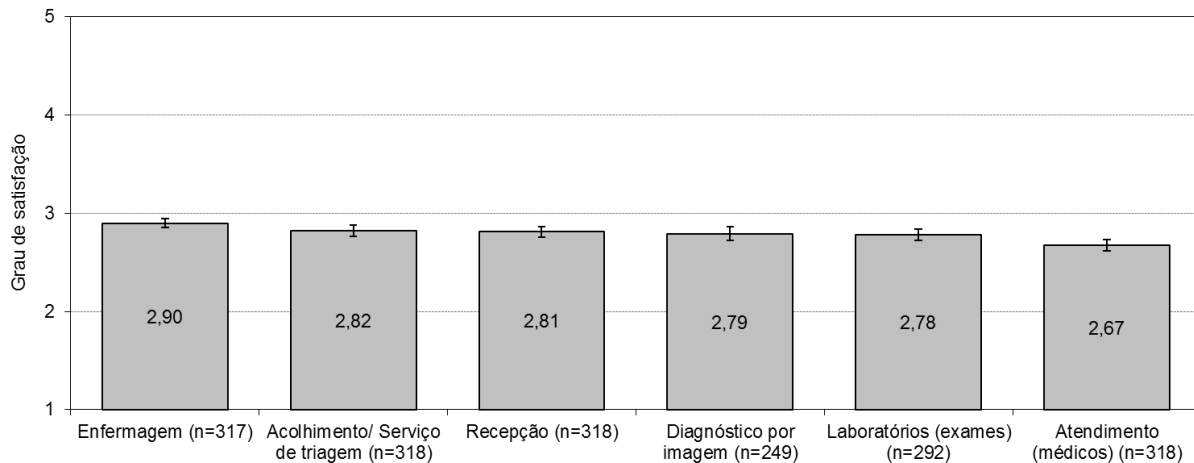
**Figura 16:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “forma de tratamento (com igualdade)”.

Num ambiente hospitalar a informação deve ser transmitida de forma clara, pois qualquer erro de compreensão pode gerar perigo para a saúde do paciente, assim foi avaliado o critério “linguagem acessível” que apresentou média regular na maioria dos setores, sendo a enfermagem o setor de menor média de satisfação conforme observado no Figura 17.



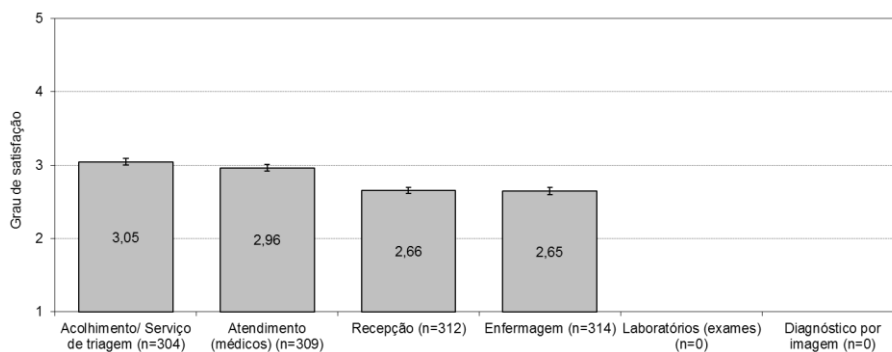
**Figura 17:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “linguagem acessível”.

No Figura 18 pode-se observar o critério “paciência” que se destacou negativamente com médias abaixo do nível regular em todos os setores obtendo o menor grau de satisfação no setor de atendimento médico, demonstrando a necessidade de rever a forma com a qual os pacientes são recebidos e tratados na unidade hospitalar.



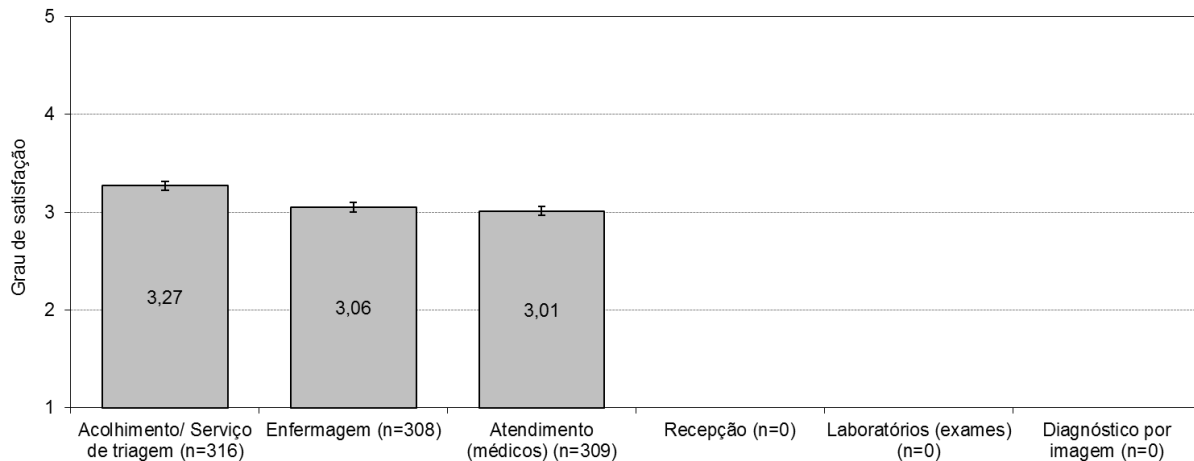
**Figura 18:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “paciência”.

No Figura 19 pode-se observar que o critério “eficiência em resolver problema” ficou abaixo do nível regular, sendo considerados piores os setores da recepção e enfermagem.

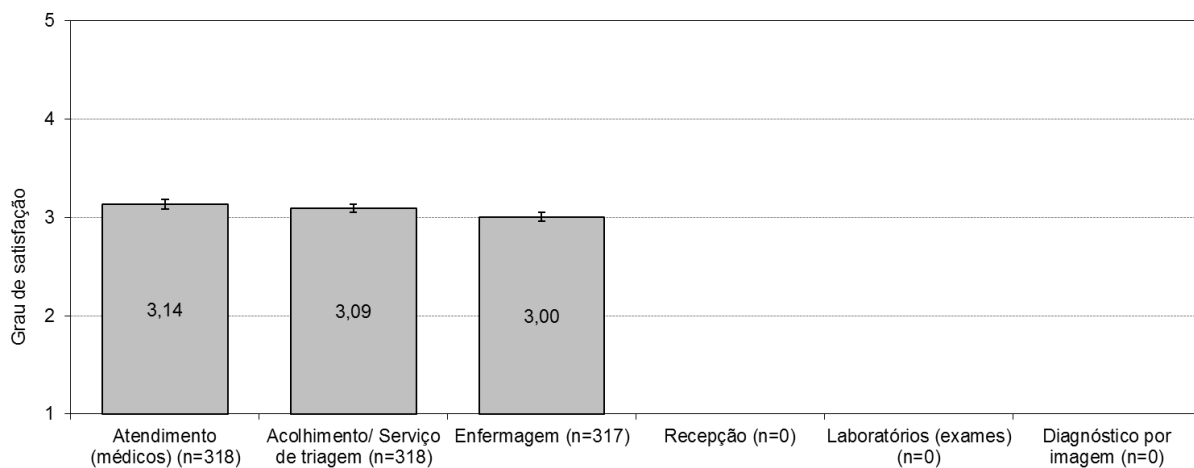


**Figura 19:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “eficiência em resolver problema”.

Os critérios “conhecimento aparente” e “conselhos e orientações claras” receberam classificação regular, observa-se nas Figuras 20 e 21, destacando o setor de “acolhimento/serviço de triagem” com uma melhor classificação no critério “conhecimento aparente”.



**Figura 20:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “conhecimento aparente”.



**Figura 21:** Grau de satisfação dos usuários do hospital municipal quanto ao item “conselhos e orientações claras”.

Os setores de “atendimento (médicos)”, “acolhimento/serviço de triagem”, e “enfermagem”, receberam classificação abaixo de regular, como pode-se observar no Figura 22.

A qualidade do serviço hospitalar é assunto de destaque em discussões no âmbito acadêmico e através das mídias com abrangência nacional e internacional, dada a relevância do tema que impacta diretamente na qualidade de vida das pessoas.

Neste trabalho podemos detectar que os usuários da unidade de saúde analisada demonstram insatisfação em relação a todos os setores, destacando-se negativamente o “atendimento (médicos)”, “enfermagem” e “paciência no atendimento” em praticamente todos os setores.



**Figura 22:** Compreensão para ouvir problemas e perguntas.

#### 4 – Conclusão

Analisando os resultados da pesquisa, percebe-se que os pacientes do hospital avaliado neste trabalho não apresentam alto nível de satisfação com o atendimento oferecido, suas expectativas não estão sendo atendidas em sua totalidade.

Na avaliação geral os critérios infraestrutura e conforto ficaram abaixo de regular e os demais critérios próximos do regular. Na avaliação por setores o “atendimento médico” que é considerado pelos usuários o de maior significância obteve médias que demonstram pouca satisfação por parte dos pacientes que pontuaram a todo tempo a falta de paciência por parte dos funcionários em todos os setores. De maneira geral a qualidade dos serviços oferecidos foi considerada regular em quase sua totalidade, indicando a necessidade de melhorias estruturais e treinamento da equipe de funcionários.

Espera-se ter contribuído para a discussão da pesquisa de satisfação no atendimento de emergência com este estudo. Importante destacar que em uma pesquisa de satisfação, tanto a satisfação quanto a importância dos itens dos mesmos podem variar, dependendo do método que são analisados e do tipo de escala utilizada.

#### 5 – Referências Bibliográficas

ALMEIDA, H. M. de S. *Programa de Qualidade do Governo Federal aplicado à Saúde – RAS – Vol. 3, nº 12 – jul./set 2001*. Disponível em: <[http://www.cqh.org.br/files/ARTI\\_GORAS12.pdf](http://www.cqh.org.br/files/ARTI_GORAS12.pdf)>. Acesso em: 20 mai. 2013.

BALSANELLI, A. P. e JERICÓ, M. de C. *Os reflexos da gestão pela qualidade total em instituições hospitalares brasileiras*. São Paulo, 2005.

BARBOSA, L. R.; MELO, M. R. A. C. *Relações entre qualidade da assistência de enfermagem: revisão integrativa da literatura*. Rev Bras Enferm, v. 61, n. 3, Brasília, mai./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?pid>>. Acesso: 16 mai. 2013.



BONATO, V. L. *Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente*. São Paulo, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Portaria nº 2.395 de 11 de outubro de 2011*. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2395\\_11\\_10\\_2011.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2395_11_10_2011.html)>. Acesso em 20 mar. 2013.

CHIAVENATO, I. *Introdução à teoria geral da administração*. 7 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 634p.

JORGE, M. S. B. et al. *Avaliação da qualidade do programa saúde da família no Ceará: a satisfação dos usuários*. Revista Baiana de Saúde Pública, v. 31, n. 2, jul./dez. 2007.

NASSAR, M. R. F. *O Papel da Comunicação nas Organizações de Saúde: oportunidades e desafios*. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – UnB – 6 a 9 de setembro de 2006. Pontifícia Universidade Católica de Campinas, SP. Disponível em: <<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/124774426789181000807901524350708876107.pdf>>. Acesso em 30 de mai. de 2013.

OLIVEIRA, A. M. L. de; GUIRARDELLO, E. de B. *Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais*. Ver. esc. enferm USP, vol.40, n.1, São Paulo: 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342006000100010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342006000100010&script=sci_arttext)>. Acesso em: 20 mar. 2013.

PALADINI, E. P. *Gestão estratégica da qualidade: Princípios, métodos e processos*. São Paulo: Atlas, 2008.

TOKUNAGA J, IMANAKA Y. Influence of length of stay on patient satisfaction with hospital care in Japan. *Int Journ Qual HealthCare*. 2002; 14(6):493-502.