



# ciência plural

## TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO E INTERNAÇÃO: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E A PERSPECTIVA DO PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO EM SAÚDE

*WAITING TIME FOR SERVICE AND HOSPITALIZATION: USER  
SATISFACTION AND THE PERSPECTIVE OF PLANNING AND  
HEALTH EVALUATION*

*TIEMPO DE ESPERA DE SERVICIO Y HOSPITALIZACIÓN:  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA PERSPECTIVA DE LA  
PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN EN SALUD*

**Emanuelle Yasmim Silva do Nascimento** • Sanitarista • Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN • Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva - PPGSCol • E-mail: [manuwtml@gmail.com](mailto:manuwtml@gmail.com)

**Karoline Queiroz Martins Almeida de Araújo** • Enfermeira • Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN • Doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva - PPGSCol • E-mail: [karolineqmaa@gmail.com](mailto:karolineqmaa@gmail.com)

**Stefane Maria de Lima Campos** • Fonoaudióloga • Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN • Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Fonoaudiologia - PPGFon • E-mail: [stefanelimacampos@hotmail.com](mailto:stefanelimacampos@hotmail.com)

**Ana Elza Alves Mendonça** • Enfermeira • Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN • Docente do Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva - PPGSCol • E-mail: [ana.elza.mendonca@ufrn.br](mailto:ana.elza.mendonca@ufrn.br)

**Fábia Barbosa de Andrade** Enfermeira • Universidade Federal da Paraíba - UFPB • Docente da Graduação em Enfermagem • E-mail: [fabia.barbosa@ufrn.br](mailto:fabia.barbosa@ufrn.br)

**Autora correspondente:**

**Emanuelle Yasmim Silva do Nascimento** • E-mail: [manuwtml@gmail.com](mailto:manuwtml@gmail.com)

Submetido: 18/03/2024

Aprovado: 06/04/2024

## RESUMO

**Introdução:** A relevância da participação e controle social, promulgados pela Constituição Federal de 1988, garante o exercício da cidadania ao permitir que a população participe ativamente na formulação das políticas públicas de saúde. Neste contexto, surgiram as ouvidorias públicas, com o objetivo de permitir a escuta direta da população, dando protagonismo à sociedade civil. **Objetivo:** Elaborar um planejamento estratégico e avaliação sobre o tempo de espera por atendimento e internação em um hospital universitário. **Metodologia:** Trata-se de um estudo ecológico, realizado em junho de 2023 num hospital de ensino no Nordeste do Brasil. Os dados foram obtidos de relatórios da avaliação de usuários atendidos no ambulatório e internação, nos anos de 2016, 2017, 2019 e 2022. **Resultados:** A partir da análise dos dados foi identificado que há discrepâncias nos índices de satisfação entre os anos estudados. A ausência de detalhes nos relatórios, causa vieses nas pesquisas de satisfação, uma vez que a cada ano é variável o número de usuários pesquisados e o questionário utilizado sofre mudanças nas perguntas, sem justificativa para as alterações. O tempo de espera pelo atendimento e internação foi avaliado e considerado o que obteve piores índices de satisfação. **Conclusão:** Os resultados deste estudo mostraram que a pesquisa de satisfação com o usuário é uma importante ferramenta de avaliação para a gestão, contudo, há necessidade de um método mais seguro para a execução da avaliação de satisfação. O tempo de espera tem sido uma variável que frequentemente não tem atendido de forma satisfatória, sendo necessário identificar e corrigir as causas desse desconforto. Espera-se que este estudo possa contribuir para o fortalecimento da ouvidoria e da pesquisa de satisfação como ferramentas de gestão.

**Palavras-Chave:** Avaliação em saúde; Satisfação dos usuários; Assistência hospitalar; Ouvidoria.

## ABSTRACT

**Introduction:** The relevance of participation and social control, promulgated by the Federal Constitution of 1988, ensures the exercise of citizenship by allowing the population to participate actively in the formulation of public health policies. In this context, public ombudsmen arise, in order to allow direct listening of the population, giving prominence to civil society. **Objective:** The study aims to Elaborate a strategic planning and evaluation of the waiting time for care and hospitalization in a university hospital. **Methodology:** This is an ecological study, carried out in June 2023 in a teaching hospital in Northeast Brazil. Data were obtained from evaluation reports of users treated at the outpatient clinic and hospitalization, in the years 2016, 2017, 2019 and 2022. **Results:** From the data analysis it was identified that there are discrepancies in the satisfaction rates between the years studied. The absence of methodology described in the reports causes bias in the satisfaction surveys, since each year the number of users surveyed is variable and the questionnaire used undergoes changes in the questions, without justification for the changes. The waiting time for care/hospitalization was considered the one that had the worst satisfaction rates. **Conclusion:** The results of this study showed that the user satisfaction survey is an important assessment tool for management, however, there is a need for a safer

method for carrying out the satisfaction assessment. The waiting time has been a variable that has often not been attended satisfactorily, and it is necessary to identify and correct the causes of this discomfort. It is hoped that this study can contribute to strengthening the ombudsman and the satisfaction survey as management tools.

**Keywords:** Health evaluation; User satisfaction; Hospital care; Ombudsman.

## RESUMEN

**Introducción:** La relevancia de la participación y control social, promulgados por la Constitución Federal de 1988, garantiza el ejercicio de la ciudadanía al permitir que la población participe activamente en la formulación de las políticas públicas de salud. En este contexto, surgen las defensorías públicas, con el objetivo de permitir la escucha directa de la población, dando protagonismo a la sociedad civil. **Objetivo:** Elaborar una planificación estratégica y evaluación del tiempo de espera para atención y hospitalización en un hospital universitario. **Metodología:** Se trata de un estudio ecológico, realizado en junio de 2023 en un hospital universitario del Noreste de Brasil. Los datos se obtuvieron de informes de evaluación de usuarios atendidos en el ambulatorio y hospitalización, en los años 2016, 2017, 2019 y 2022. **Resultados:** A partir del análisis de los datos fue identificado que hay discrepancias en los índices de satisfacción entre los años estudiados. La ausencia de metodología descrita en los informes, causa sesgos en las encuestas de satisfacción, una vez que cada año es variable el número de usuarios investigados y el cuestionario utilizado sufre cambios en las preguntas, sin justificación para las alteraciones. El tiempo de espera por la atención/internación fue considerado el que tuvo los peores índices de satisfacción. **Conclusión:** Los resultados de este estudio mostraron que la encuesta de satisfacción del usuario es una herramienta de evaluación importante para la gestión, sin embargo, existe la necesidad de un método más seguro para llevar a cabo la evaluación de la satisfacción. El tiempo de espera ha sido una variable que muchas veces no ha sido atendida satisfactoriamente, siendo necesario identificar y corregir las causas de este malestar. Se espera que este estudio pueda contribuir a fortalecer la Defensoría del Pueblo y la encuesta de satisfacción como herramientas de gestión.

**Palabras clave:** Evaluación en salud; Satisfacción de los usuarios; Atención Hospitalaria; Uvidoria.

## Introdução

A partir da promulgação da Constituição de 1988, foi garantido o direito à saúde como um direito individual de cada cidadão. Isso estabeleceu a necessidade de organizar as ações e serviços de saúde de acordo com os princípios de acesso universal, assistência integral à saúde e equidade, dentro do contexto do Sistema Único de Saúde (SUS) <sup>1</sup>.

A criação do SUS transferiu ao Estado a responsabilidade de garantir e financiar todos os serviços de saúde para a população brasileira. A partir desse marco, as políticas públicas de saúde foram formuladas com o objetivo de oferecer serviços de saúde eficientes e equitativos, resultando em melhorias no acesso aos serviços de saúde, dentre os princípios fundamentais instituídos pelo SUS está a participação social<sup>2</sup>.

A participação popular e o controle social são princípios fundamentais do SUS e possuem uma relevância política significativa. Eles garantem o exercício da cidadania ao permitir que a população participe ativamente na formulação das políticas públicas de saúde e exerça controle sobre as ações do Estado. É importante estimular a participação da comunidade no planejamento, execução e avaliação das ações e serviços de saúde, bem como promover o conhecimento que influencia diretamente nas tomadas de decisão. Isso possibilita que a população organizada desempenhe seu papel de fiscalização e avaliação dos serviços de saúde<sup>3,4</sup>.

Com a consolidação do controle social no SUS foram introduzidos, a partir da década de 90 no Brasil, os estudos sobre satisfação dos usuários dos serviços de saúde, o que permitiu uma maior participação da comunidade, uma vez que a qualidade dos serviços passa a ser avaliada considerando a percepção do usuário e através das ações prestadas para posteriormente essa avaliação promover resultados promissores acerca da qualidade dos serviços<sup>5</sup>.

Nesse contexto, percebeu-se a necessidade de controle, regulação e avaliação de políticas públicas, além do reconhecimento de inovações necessárias e dinâmicas aos modelos de gestão em saúde. Devido a esta necessidade de controle e participação social, surgem as ouvidorias públicas, com o objetivo de permitir a escuta direta da população. Apesar das ouvidorias não aparecerem expressamente na Constituição, também são produto do protagonismo da sociedade civil, cujos desejos por participação vem modelando uma nova forma de relacionamento entre o Estado e os usuários dos serviços públicos<sup>6</sup>.

Na gestão pública atual, as ouvidorias destacam-se como canais de comunicação entre o cidadão e a administração, e como ferramenta de controle, para a concretização da prestação de contas de forma democrática. Assim, as ouvidorias

possibilitam o controle social, garantindo a responsabilização da gestão pública e favorecendo o incremento da transparência no serviço público<sup>7</sup>.

A Ouvidoria desponta como a mais nova ferramenta de gestão estratégica da qualidade: tem contato direto com a percepção do cliente, cria indicadores que apontam não só os processos que podem ou devem ser melhorados, mas indicam pontualmente a atividade a ser verificada e atua junto aos gestores e diretores da organização nas ações para melhoria dos processos<sup>8</sup>.

Partindo desse pressuposto e relacionando estratégia à atuação da Ouvidoria, pode-se dizer que as informações obtidas por meio das manifestações de satisfação e insatisfação dos usuários, quando convertidas em indicadores, representam uma fotografia da organização sob a ótica do cliente e, a partir disso, é possível definir o caminho a ser seguido para reforçar aquilo que é bom ou melhorar o que aos seus olhos, independentemente de estar ou não atendendo aos padrões de normas e legislações, causa uma percepção negativa sobre a instituição<sup>9</sup>.

O Hospital Universitário Onofre Lopes (HUOL) desenvolve atividades de formação de recursos humanos, pesquisa, extensão e assistência e está inserido no Sistema Único de Saúde (SUS) como referência de alta complexidade em diversas áreas para todo o Estado do Rio Grande do Norte. A pesquisa de satisfação do usuário está implantada na instituição desde 2014, é realizada todos os anos tendo como objetivo identificar a forma como os usuários avaliam os serviços prestados pelo hospital. Esta pesquisa analisou cinco variáveis, são elas: índice de satisfação com a infraestrutura, índice de satisfação no atendimento, índice de satisfação da avaliação geral, índice de satisfação e índice de satisfação geral.

Considerando o exposto, este estudo tem como objetivo principal elaborar um planejamento estratégico e conduzir uma avaliação sobre o tempo de espera para atendimento e internação em um hospital universitário no Estado do Rio Grande do Norte, Brasil, entre os anos de 2016 e 2022. O objetivo específico do estudo é realizar uma análise das respostas dos questionários preenchidos pelos usuários durante o período mencionado.

Tendo em vista a importância da colaboração comunitária com o processo de planejamento, é relevante discutir um dos métodos e instrumentos mais necessários

utilizados: o Planejamento Estratégico (PE). O PE é uma abordagem que envolve a formulação de objetivos para estabelecer prioridades em programas de ação, considerando tanto os aspectos internos quanto externos da organização. Portanto, o PE é um elemento fundamental nas organizações, e isso se aplica igualmente ao contexto da saúde pública. Assim, para conduzir um planejamento coerente, é necessário definir metas mensuráveis, com prazos específicos para sua realização<sup>10</sup>. Nesse sentido, a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao tempo de espera é um processo que começa no planejamento estratégico.

## Metodologia

Trata-se de um estudo ecológico, realizado com dados de relatórios públicos do Hospital Universitário Onofre Lopes (HUOL) nos anos de 2016, 2017, 2019 e 2022, mediante extração dos dados nos relatórios anuais do HUOL disponíveis no site [www.gov.br](http://www.gov.br). Nestes relatórios constam diversas pautas relacionadas ao hospital e uma parte é dedicada aos índices de satisfação do usuário.

No estudo ecológico, é comparado a ocorrência da doença/condição relacionada à saúde e a exposição estudada entre agregados de indivíduos como regiões ou municípios, para verificar a possível existência de associação entre elas, analisando então a doença e exposição do grupo populacional como um todo<sup>11</sup>.

Devido à suspensão dos atendimentos ambulatoriais, dos procedimentos eletivos e da emergência pública em saúde pela COVID-19, não constam relatórios referentes aos anos de 2020/2021.

Foram selecionados para essa pesquisa os dados atendimentos no ambulatório e internação do Hospital Universitário Onofre Lopes (HUOL). O HUOL está situado na Avenida Nilo Peçanha, nº 620, Petrópolis, Natal/RN, é uma instituição que faz parte da Universidade do Rio Grande do Norte (UFRN), sendo administrado desde 2013 pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), possui uma área física de 35.398,51 m<sup>2</sup>; 237 leitos (19 leitos de UTI adulto + cinco leitos de UTI pediátrica); 134 consultórios; 15 salas de procedimentos cirúrgicos + centro de diagnóstico por imagem.

As pesquisas de satisfação do usuário são realizadas por meio de formulário eletrônico com acesso informado por QRCode em cartazes afixados nos hospitais, por entrevista realizada pela Ouvidoria, nas recepções ambulatoriais e nas enfermarias, e ainda por formulários físicos disponibilizados em áreas específicas dos hospitais.

Nesse sentido, os fatores que foram levados em consideração para análise neste estudo são os relacionados ao conforto no local de recepção, higiene, limpeza e organização, conforto nas instalações médicas, tempo de espera nas consultas e internações, além da avaliação geral e satisfação geral dos usuários.

Os dados foram coletados e analisados a partir do agrupamento anual das informações relacionadas aos índices de satisfação dos usuários e realizado a comparação das taxas obtidas em cada ano, mediante análise de frequência absoluta e relativa dos dados. Para a elaboração do planejamento estratégico foi escolhida a variável tempo de espera nas consultas e internações, na qual possui os menores índices de satisfação.

Para a elaboração do instrumento de planejamento estratégico, foram estabelecidas cinco ações para cada avaliação:

- Ação 1: Monitoramento e medição do tempo de espera do paciente;
- Ação 2: Implementação de sites e/ou aplicativos de celular para agendamento de pacientes com hora marcada;
- Ação 3: Proporcionar áreas de espera mais confortáveis e com internet disponível;
- Ação 4: Treinamento da equipe que recepciona e presta atendimento aos pacientes;
- Ação 5: Acompanhamento e gerenciamento dos resultados.

Para cada uma dessas ações, foram descritas a ação a ser realizada e a identificação do problema que precisava ser solucionado. Com base nesse problema orientador, foram definidos objetivos e metas a serem alcançadas dentro do prazo estabelecido para cada ação, com o propósito de amenizar a situação problemática.

Também foi empregado a equipe responsável, a equipe de apoio, os recursos didáticos a serem utilizados, o indicador norteador sempre sendo reduzir o tempo de espera.

Para este estudo, não foi necessária a aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP), pois foram utilizados dados de domínio público, conforme versa a Resolução 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.

## Resultados e Discussão

A partir da análise dos dados foi identificado que há discrepâncias nos índices de satisfação entre os anos estudados, com crescimento para alguns índices e quedas para outros e momentos em que um mesmo índice apresenta grande variação de um ano para outro.

Nos últimos anos, a participação e controle social ganharam visibilidade com a possibilidade de contribuição com avaliadores do Sistema Único de Saúde (SUS), das suas ações, seus programas e serviços<sup>12</sup>. A satisfação do usuário implica trazer um julgamento que envolve algumas dimensões ligadas a aspectos diferenciados, tais como: acesso, estrutura física e organizacional, além de aspectos inerentes à relação profissional-usuário<sup>13</sup>.

Analisando a satisfação dos usuários quanto ao “Conforto no local de recepção” o melhor índice foi no ano de 2018 (80,69%) e o pior no ano de 2019 (71,7%), com leve aumento no ano de 2022 (79,20%). Sobre a “Higiene, limpeza e organização” os valores se mantiveram acima de 80%, com menor valor no ano de 2017 (80,69%) e maior no ano de 2022 (97,30%). No índice de “Conforto nas instalações de atendimento médico” a maior satisfação foi no ano de 2016 (95,32%), no qual apresentou queda, chegando a 79,20% no ano de 2022 (Tabela 1).

Quanto aos índices de atendimento, o da recepção esteve com valores acima de 80%, sendo o menor no ano de 2017 (80,78%) e maior no ano de 2019 (95,1%), sem dados referentes ao ano de 2022. O mesmo também aconteceu com o da equipe de saúde, sendo menor em 2017 (80,78%) e maior em 2016 (98,38%).

Foi identificado que “Tempo de espera pelo atendimento/internação” apresentou os piores índices de satisfação, sendo o pior no ano de 2016 (47,17%) e o melhor no ano de 2017 (80,78%) e se manteve em queda nos anos seguintes (Tabela 1). Porém, apesar de ter apresentado aumento no ano de 2017, esse relatório não mostrou



os dados de cada variável de forma separada, sendo considerado a pontuação geral para o índice de satisfação de atendimento.

**Tabela 1.** Distribuição da frequência relativas de satisfação dos usuários de 2016 a 2022 do Hospital Universitário Onofre Lopes. Natal-RN, Brasil, 2023.

Índice	Indicador	2016 (%)	2017 (%)	2018 (%)	2019 (%)	2022 (%)
De satisfação	Conforto no local de recepção	79,8	80,69	74,92	71,7	79,20
	Higiene, limpeza e organização	82,07	80,69	89,12	84,5	97,30
	Conforto nas instalações de atendimento médico	95,32	80,69	92,68	86,8	79,20
De atendimento	Da recepção	90,96	80,78	92,18	95,1	-
	Da equipe de saúde	98,38	80,78	97,50	97,6	-
	Tempo de espera pelo atendimento/ internação	47,17	80,78	63,64	57,7	65,00
Satisfação e indicação	Avaliação geral	95,96	78,28	78,78	-	68,20
	Satisfação geral	81,57	82,71	84,94	84,54	92,00

A grande insatisfação com o tempo de espera é também identificada em outros estudos<sup>19,20</sup>, e pode ser justificada por diversos fatores como a falta de recursos financeiros para melhoria da infraestrutura, necessidade de capacitação ou contratação de mais profissionais, falta de planejamento e gestão e superlotação de hospitais<sup>19</sup>.

A espera, muitas vezes, começa desde o momento em que chega até o primeiro contato com algum profissional para iniciar o processo de atendimento. Do ponto de vista do usuário, o tempo de espera implica no tempo em que poderia estar em outras atividades, além de desgastes psicológicos e físicos<sup>21</sup>.

Analisando também a avaliação geral, o hospital teve seu pico no ano de 2016 (95,96%) e se manteve em queda nos anos seguintes, chegando ao seu pior índice (68,20%) no ano de 2022. Na satisfação geral, a situação foi inversa, houve aumento dos índices chegando a sua maior pontuação no ano de 2022 (92,00%), no qual entre as 37 instituições que participaram deste trabalho, o HUOL está entre as oito instituições hospitalares mais bem avaliadas da Rede Ebserh, segundo o relatório anual do ano de 2022<sup>18</sup>. Entretanto, este maior valor de satisfação do usuário pode ter sido influenciado pelo maior número de entrevistados no ano de 2022.

Nesse sentido, é observado a partir da leitura dos relatórios de cada ano que existem discrepâncias na avaliação da satisfação dos usuários. Não é explicado ao certo como é realizada a forma de aplicação, alguns retratam que são por meio da ouvidoria, nos ambulatórios ou por formulários, porém não mostram detalhes de qual meio de pesquisa foi utilizado para obtenção das respostas. Além disso, não são disponibilizados os questionários utilizados para avaliação da satisfação e é notado que não existe uma padronização dessas perguntas para serem utilizadas em todos os anos e assim obter resultados mais fidedignos. Outro fator observado é que no ano de 2019 não foram disponibilizadas informações referentes ao número de entrevistas realizadas. Vale destacar que nos anos de 2020 e 2021 não foram realizadas pesquisas, em virtude do período da pandemia do COVID-19.

Também, o número de entrevistados ainda se mantém baixo, é necessário que haja uma maior captação de usuários para identificar a real satisfação geral do hospital, na qual ajudam a identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria na gestão.

Outra observação importante dos relatórios é que eles buscam apenas quantificar a avaliação do usuário sobre algum item, mas não detalham qual fator pode ter influenciado negativamente ou positivamente e quais medidas estão sendo tomadas para contornar as situações. Apenas no relatório de 2016 procurou justificar a baixa satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento, no qual acreditam que seja devido os usuários de municípios distantes chegarem mais cedo para as consultas e assim esperam ainda mais pelos atendimentos. Outro detalhe é que a maioria dos relatórios focam em enaltecer os pontos que estão acima da média nacional, como nos relatórios de 2018, 2019 e 2022, não colocando ênfase nos valores que estão abaixo do esperado e descrevendo medidas de melhora desses índices.

Dessa forma, a identificação da satisfação do paciente ajuda a verificar suas necessidades e procurar formas melhores de preveni-las e procurar estratégias para melhorias. Então, é necessário que exista seriedade na aplicação e formulação dessas pesquisas de satisfação, pois é através desse indicador de qualidade que será possível identificar e corrigir falhas de processo que podem estar comprometendo a qualidade e consequentemente a satisfação do paciente<sup>21</sup>.

Para isso, foi construído um planejamento estratégico para redução desse índice no hospital universitário, no qual demanda alta funcionalidade de prestação de serviços ao público, além de ser um meio de aprendizado de alunos e professores (Quadro 1).

**Quadro 1.** Matriz lógica do planejamento estratégico e avaliação em relação ao tempo de espera de atendimento e internação do HUOL. Natal-RN, Brasil, 2023.

<b>Matriz lógica do planejamento estratégico e avaliação</b>	
<b>Ação 1: Monitoramento e medição do tempo de espera do paciente</b>	
Descrição da ação:	Aquisição por parte do Hospital de painel de atendimento para controle do horário de chegada e saída do paciente.
Problema:	Os pacientes chegam ao hospital para realizar exames, consultas e internações e não existe um registro do tempo de espera para os referidos atendimentos.
Objetivo:	Identificar o tempo de permanência dos pacientes para atendimento ambulatorial.
Meta:	Mensurar o tempo de atendimento do paciente no ambulatório do HUOL, a partir da aquisição de painel de controle.
Responsáveis:	Gestão da Qualidade, Tecnologia da Informação e gestão de recursos
Equipe de apoio:	Gestão, recepcionistas, maqueiros.
Prazo:	1 ano
Recursos didáticos:	Curso de qualidade no atendimento ao usuário
Indicadores:	Redução do Tempo de espera
Avaliação:	Avaliação normativa, estratégica, implantação, efeitos
<b>Ação 2: Implementação de sites e/ou aplicativos de celular para agendamento de pacientes com hora marcada.</b>	
Descrição da ação:	A marcação de horários de atendimento e visualização de fácil acesso para os pacientes, servidores e secretarias municipais possibilita a diminuição da necessidade do paciente em chegar mais cedo para esperar pelo atendimento.
Problema:	Muitos atendimentos ambulatoriais do hospital são oferecidos por ordem de chegada, o que provoca a necessidade do paciente em chegar mais cedo para o atendimento. Além disso, aqueles que vêm de outros municípios e dependem do transporte oferecido pela prefeitura acabam chegando muito cedo para aguardarem o atendimento.
Objetivo:	Criar ferramentas de marcação de atendimento e implementar consultas com hora marcada.
Meta:	Otimização do agendamento de consultas
Responsáveis:	Gestão da Qualidade, Tecnologia da Informação e gestão de recursos
Equipe de apoio:	NIR (Núcleo Interno de Regulação); recepcionistas.
Prazo:	1 ano.
Recursos didáticos:	Curso de qualidade no atendimento ao usuário
Indicadores:	Redução do tempo de espera
Avaliação:	Avaliação normativa, estratégica, implantação, efeitos, lógica
<b>Ação 3: Proporcionar áreas de espera mais confortáveis e com internet disponível</b>	
Descrição da ação:	Espaço com conforto e acesso à internet, limpo e bem arejado para os usuários diminui a insatisfação pelo tempo de espera por atendimento.

Problema:	As áreas de espera dos hospitais muitas vezes são superlotadas, com poucas cadeiras disponíveis, sem acesso a internet (medida de entretenimento), o que torna a espera um momento estressante.
Objetivo:	Melhorar a ambientação das salas de espera.
Meta:	Promover o conforto do usuário que aguarda-atendimento
Responsáveis:	Gestão, hotelaria, gestão de recursos e tecnologia da informação
Equipe de apoio:	equipe de limpeza, hotelaria, serviço de informática, recepção.
Prazo:	1 ano.
Recursos didáticos:	Curso de qualidade no atendimento ao usuário
Indicadores:	Redução do tempo de espera
Avaliação:	Avaliação estratégica, implantação, efeitos, lógica
<b>Ação 4: Treinamento da equipe que recepciona e presta atendimento aos pacientes</b>	
Descrição da ação:	Oferta de cursos de capacitação, treinamento e estratégias para atendimento de qualidade ao usuário
Problema:	Os profissionais precisam ter habilidades para o atendimento de qualidade ao usuário, especialmente cordialidade e clareza nas informações
Objetivo:	Qualificar o atendimento prestado ao usuário do HUOL
Meta:	Qualidade no atendimento realizado por recepcionistas e maqueiros
Responsáveis:	Hotelaria, gestão da qualidade, psicologia organizacional
Equipe de apoio:	recepcionistas e maqueiros
Prazo:	06 meses
Recursos didáticos:	Curso de qualidade no atendimento ao usuário
Indicadores:	Redução do tempo de espera
Avaliação:	Avaliação estratégica, efeitos, lógica.
<b>Ação 5: Acompanhamento e gerenciamento dos resultados</b>	
Descrição da ação:	Monitorar a execução das atividades planejadas para reduzir o tempo de espera dos usuários e aumento do índice de satisfação do atendimento
Problema:	Insatisfação do usuário quanto ao tempo de espera no atendimento/internação no Hospital Universitário Onofre Lopes
Objetivo:	Aumentar o índice de satisfação do usuário quanto à espera no atendimento/internação
Meta:	Alcançar 70% de satisfação no atendimento do usuário quanto ao tempo de atendimento
Responsáveis:	Gestão, gestão da qualidade, ouvidoria.
Equipe de apoio:	equipe de limpeza, hotelaria, serviço de informática, recepcionistas e maqueiros, ouvidores.
Prazo:	1 ano
Recursos didáticos:	PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT), avaliação qualitativa a cada 6 meses.
Indicadores:	Aumento do índice de satisfação do usuário quanto ao tempo de espera
Avaliação:	Avaliação estratégica, efeitos, produção, lógica

**Legenda:** HUOL – Hospital Universitário Onofre Lopes; NIR – Núcleo Interno de Regulação; PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT) – Planejar, Fazer, Checar, Agir.

Este estudo mostra sobretudo a importância da participação e controle social nos serviços de saúde, uma oportunidade para utilizar pesquisas de satisfação do usuário e demandas da ouvidoria como estratégias para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo setor saúde, especialmente aos vinculados ao SUS. Porém é

necessário que essas pesquisas apresentem um padrão metodológico para oferecerem informações robustas para elaboração ou revisão de indicadores de qualidade. A ouvidoria, por sua vez, precisa ser um canal acessível ao usuário, conhecendo os processos e fluxos das instituições hospitalares, para que sua contribuição seja estratégica para a tomada de decisão pela gestão.

## Conclusões

Os resultados deste estudo mostram que a pesquisa de satisfação do usuário é uma importante ferramenta para contribuir com a gestão do Hospital Universitário Onofre Lopes (HUOL). Porém observou-se que existe a necessidade de construir um método mais seguro para a execução desta forma de avaliação de satisfação do usuário do referido hospital. O Planejamento Estratégico, neste estudo, foi empregado como um instrumento crucial para avaliar a satisfação do usuário e identificar algumas fragilidades, como, por exemplo, a clareza das informações fornecidas e as estratégias implementadas para melhorar os índices gerais de satisfação.

Nos relatórios a que se teve acesso, não foi esclarecido se foram identificados os fatores que poderiam contribuir para a demora no atendimento. A ausência de pesquisa de satisfação nos anos de 2020 e 2021, foi justificada pela pandemia, mas os usuários que estavam no hospital, eles também poderiam ter sido ouvidos. Os relatórios ou a ausência deles, deixam dúvida quanto ao trabalho que foi desenvolvido pela ouvidoria nos anos de pandemia, sendo uma lacuna percebida nos relatórios informados pelo HUOL.

Em geral, os usuários demonstram satisfação, mas o tempo de espera é uma variável que frequentemente não atinge níveis adequados, exigindo uma análise e correção das causas desse problema. Embora o presente estudo apresenta limitações por se basear em dados de domínio público, espera-se que ele auxilie no fortalecimento da ouvidoria e da pesquisa de satisfação como ferramentas de gestão nos serviços hospitalares vinculados à rede EBSERH, com foco especial no Hospital Universitário Onofre Lopes (HUOL).

## Referências

1. Andrade MV, Noronha K, Queiroz Barbosa AC, Hernandes Rocha TA, da Silva NC, Calazans JA, et al. A equidade na cobertura da Estratégia Saúde da Família em Minas Gerais, Brasil. *Cad saúde Pública* 2015;31(6):1175-87. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00130414>
2. Cruz IL de CM, Parente AS, Mesquita FO de S, Jerônimo AS. Satisfação dos usuários com os serviços do Sistema Único de Saúde-SUS em um município do sertão de Pernambuco. *Id Line Rev Mult Psic V.* 2017;11(39). <https://doi.org/10.14295/online.v12i39.984>
3. Coelho JS. Building social participation on the Brazilian Health System: A constant rethinking that seeks fairness and transformation. *Saúde e Soc.* 2012;21(SUPPL. 1):138-51. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902012000500012>
4. Rolim LB, Cruz R de SBLC, Sampaio KJA de J. Participação popular e o controle social como diretriz do SUS: uma revisão narrativa. *Saúde em Debate.* 2013;37(96):139-47. Available from: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/dNgCW9WdJJx7VHV7xWkhSHq/>
5. Paiva MBP, Mendes W, Brandão AL, Campos CEA. Uma contribuição para a avaliação da Atenção Primária à Saúde pela perspectiva do usuário. *Physis.* 2015;25(3):925-50. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312015000300013>
6. LYRA, RP. A ouvidoria pública e a questão da autonomia. *Prim@ Facie [Internet].* 22º de março de 2011; 8(15):161-9. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/article/view/4517>
7. Fernandez MV, Cavalcanti P, Sá D, Viegas J. Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil. *Physis.* 2021;31(4):1-23. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312021310403>
8. União CG da. Guia de Implementação Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública. 2021. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65751>
9. Silva HC. A influência da ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica. *Rev Científica da Assoc Bras Ouvidores/Ombudsman.* 2020;3:79. <https://doi.org/10.37814/2594-5068.2020v3.p79-91>
10. Cavalcanti JM. Planejamento estratégico das políticas públicas para atenção primária à saúde no estado de Pernambuco. Recife: Universidade Federal Rural de Pernambuco; 2021. 18 p. Trabalho de Conclusão de Curso, Bacharelado em Administração Pública, Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia, Universidade Federal Rural de Pernambuco. Disponível em: <https://repository.ufrpe.br/handle/123456789/3710>
11. Lima-Costa MF, Barreto SM. Tipos de estudos epidemiológicos: conceitos básicos e aplicações na área do envelhecimento. *Epidemiol e Serviços de Saúde.* 2003;12(4):189-201. <http://dx.doi.org/10.5123/S1679-49742003000400003>
12. Lucena LN, Melo RHV, Rodrigues MP, Andrade FB de, Vilar RLA, Bosco Filho J. Avaliação Da Satisfação Do Usuário Com O Acolhimento Na Estratégia Da Saúde Da Família No Recife (Pe). *Rev. Ciênc. Plural.* 2019;4(2):21-37. <https://doi.org/10.21680/2446-7285.2018v4n2ID16837>

13. Esperidião MA, Bomfim Trad LA. Avaliação de satisfação de usuários: Considerações teórico-conceituais. Cad Saude Publica. 2006;22(6):1267-76. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2006000600016>
14. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Relatório de gestão 2016. 2016. Disponível em: [https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huol-ufrn/governanca/gestao-estrategica/relatorios-de-gestao/relatorio\\_ semestral\\_2-2016vfinal.pdf](https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huol-ufrn/governanca/gestao-estrategica/relatorios-de-gestao/relatorio_ semestral_2-2016vfinal.pdf)
15. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Relatório de Gestão 2017. 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huol-ufrn/governanca/gestao-estrategica/relatorios-de-gestao/relatorio-de-gestao-2017.pdf>
16. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Relatório de Gestão 2018. 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huol-ufrn/governanca/gestao-estrategica/relatorios-de-gestao/relatorio-2018-versao-com-capa.pdf>
17. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Relatório de gestão 2019. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huol-ufrn/governanca/gestao-estrategica/relatorios-de-gestao/relatorio-de-gestao-2019>
18. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Relatório de Gestão 2022. 2023. p. 33-45. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huol-ufrn/governanca/gestao-estrategica/relatorios-de-gestao/relatorio-de-gestao-2022>
19. Mendes A da CG, Araújo Júnior JLCA de, Furtado BMAS, Duarte PO, Santiago RF, Costa TR da. Avaliação da satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento nas grandes emergências do Recife, Pernambuco, Brasil. Rev Bras Saúde Matern Infant. 2009;9(2):157-65. <https://doi.org/10.1590/S1519-38292009000200005>
20. Souza PC, Ribeiro CF, Soares SS. Satisfação dos usuários da assistência hospitalar: o caso de um hospital público do SUS do estado de Mato Grosso. Rev Adm em Saúde. 2017;17(69): 30-41. <http://dx.doi.org/10.23973/ras.69.63>
21. Bittar OJNV. Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. Rev Administração em Saúde. 2001;3:21-8. Disponível em: <https://sistema4.saude.sp.gov.br/sahe/documento/indicadorQualidadeI.pdf>
22. Silva GB, Nunes ASN, Gomes HF, Ferrão CTBG, Peres EM, Pires BMFB, et al. Satisfaction of users in chronic conditions within the scope of secondary health care. Res Soc Dev. 2021;2021:1-9. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i3.13288>