



## GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES NO CENTRO DE SAÚDE TEIXEIRA BRAVO, NO PRIMEIRO TRIMESTRE DO ANO DE 2024

### *SATISFACTION DEGREE OF PATIENT AT THE CENTRE OF HEALTH Teixeira ANGRY, IN THE FIRST year's QUARTER OF 2024*

<sup>1</sup> Deus Obrigado Manuel Ndondji Katumbi.

#### RESUMO

A questão da satisfação dos pacientes dos serviços de saúde, é uma situação debatida desde os primórdios, porém os problemas se mantem até os dias de hoje, este estudo teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos pacientes no Centro de Saúde Teixeira Bravo, na Província do Moxico, no primeiro trimestre de 2024. A pesquisa buscou identificar os fatores que influenciam a satisfação dos pacientes, incluindo a qualidade do atendimento médico, a infraestrutura, o tempo de espera e a humanização do serviço. A metodologia utilizada foi quanti-qualitativa, com uma amostra de 60 pacientes, selecionados com base na saturação de dados. A coleta de dados foi feita por meio de inquéritos realizados por questionários, e a análise seguiu uma abordagem de análise de conteúdo. Os principais resultados indicaram que a maioria dos pacientes estava satisfeita com a limpeza das instalações, a competência dos profissionais e a atenção recebida, mas o tempo de espera foi apontado como o principal fator de insatisfação. Aproximadamente 37% dos participantes manifestaram descontentamento com a demora no atendimento. A pesquisa também revelou que a falta de recursos médicos contribui significativamente para a insatisfação. A conclusão aponta que, embora a infraestrutura e a humanização do atendimento sejam adequadas, melhorias na gestão do tempo e no aumento da equipe de profissionais são necessárias para reduzir a insatisfação e melhorar a qualidade dos serviços.

**Palavras-chave:** Satisfação, pacientes, Centro de Saúde Teixeira Bravo.

#### ABSTRACT

Patients health services satisfaction matter, it is a situation debated since the origins, however the problems keep until today's days, this study had as goal evaluate patients satisfaction degree at the centre of Health Teixeira Angry, in Moxico's Province, in the first quarter of 2024. The research sought to identify the factors that influence patients' satisfaction, including the quality of the medical assistance, the infrastructure, time of waits and the service humanization. The used methodology was quanti-qualitative, with a sample of 60 patients, selected with base in the data saturation. The data collection was made by means of inquiries accomplished by questionnaires, and the analysis followed a content analysis approach. The main results indicated that most patients were satisfied with for facilities enema, the professionals' competence and the received attention, but time of expects it was pointed as the dissatisfaction main factor. About 37% of the participants manifested dissatisfaction with the delay in the assistance. The research also revealed that the lack of medical resources contributes significantly for the dissatisfaction. The conclusion points that, although the infrastructure and the assistance humanization be adequate, improvements in the time administration and in the professional's team increase are necessary to reduce the dissatisfaction and to improve the services quality.

**Key-Words:** Satisfaction, Patient, Health Center Teixeira Angry.

#### INTRODUÇÃO

A qualidade dos serviços de saúde é um dos pilares fundamentais para garantir o bem-estar da população e a eficácia das políticas

públicas de saúde. No cenário global, a satisfação dos pacientes tem sido reconhecida como um indicador crucial da qualidade dos serviços prestados, uma vez que reflete não

apenas a competência técnica dos profissionais de saúde, mas também a sua capacidade de criar uma relação empática e de confiança com os pacientes. De acordo com Asúde em Debate (2018) define qualidade no atendimento à saúde como “a forma de alcançar melhores resultados possíveis, com a máxima eficiência e equidade, atendendo às necessidades de saúde da população. Nesse contexto, a satisfação dos pacientes emerge como um reflexo importante dessa qualidade, sendo considerada um fator determinante para a fidelização do paciente e a melhoria contínua dos serviços.

A situação do Sistema de Saúde em Angola, particularmente na província do Moxico, enfrenta desafios significativos. A escassez de profissionais qualificados, a infraestrutura precária e a falta de recursos materiais e financeiros são alguns dos obstáculos que afetam diretamente a qualidade dos serviços oferecidos à população. No Centro de Saúde Teixeira Bravo, uma das principais unidades de saúde na cidade de Luena, tem-se observado um número crescente de queixas dos pacientes, especialmente no que diz respeito à demora no atendimento, à escassez de medicamentos e à falta de humanização no trato com os pacientes. Esses fatores podem resultar em níveis elevados de insatisfação, comprometendo a confiança da comunidade nos serviços públicos de saúde.

### **Contextualização do Tema**

Este estudo visa investigar o grau de satisfação dos pacientes no Centro de Saúde Teixeira Bravo, localizado na Província do Moxico, no primeiro trimestre de 2024. O tema é de grande relevância, pois oferece a oportunidade de identificar os principais fatores que afetam a percepção dos pacientes sobre a qualidade dos serviços de saúde prestados. De acordo com a OMS (2018) a satisfação dos pacientes não é apenas uma questão subjetiva, mas está diretamente relacionada à eficácia das políticas de saúde pública, ao treinamento de profissionais e à gestão adequada dos recursos.

Os resultados da pesquisa poderão fornecer informações valiosas para gestores e formuladores de políticas públicas sobre as áreas que necessitam de melhorias, permitindo o desenvolvimento de estratégias que atendam melhor às necessidades da população local. Além disso, a pesquisa pode contribuir para a literatura existente sobre a avaliação da qualidade dos serviços de saúde em contextos de países em desenvolvimento, como é o caso de Angola.

A satisfação dos pacientes é um indicador importante de como os serviços de saúde estão sendo percebidos pela comunidade, influenciando diretamente a adesão a tratamentos e a confiança nos serviços públicos de saúde. O estudo é particularmente relevante na Província do Moxico, onde a infraestrutura de saúde é insuficiente e as condições de trabalho dos profissionais de saúde são frequentemente adversas, o que pode afetar diretamente a qualidade do atendimento.

Além disso, o estudo pode fornecer subsídios para a melhoria da gestão do Centro de Saúde Teixeira Bravo, contribuindo para a redução das queixas dos pacientes e para a construção de um ambiente mais eficiente e acolhedor. A pesquisa também é relevante para a formulação de políticas públicas que busquem uma maior equidade e eficiência na distribuição de recursos no sistema de saúde de Angola, especialmente em áreas mais remotas, como a província do Moxico.

### **Objetivo Geral**

Avaliar o grau de satisfação dos pacientes no Centro de Saúde Teixeira Bravo, na Província do Moxico, no primeiro trimestre de 2024, identificando os fatores que afetam esse grau de satisfação.

### **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

#### **Satisfação**

A satisfação é um conceito multidisciplinar que pode ser abordado de diversas maneiras dependendo da área do conhecimento. De modo geral, refere-se a um estado de contentamento ou realização de expectativas e desejos de um indivíduo. Abaixo estão três definições de satisfação, provenientes de diferentes campos de estudo: biologia, psicologia, Enfermagem, Medicina entre outros.

Na biologia, a satisfação pode ser vista como um processo fisiológico ou neurobiológico relacionado ao prazer e ao bem-estar. De acordo com o conceito proposto por Cannon (1932), a satisfação é associada ao equilíbrio homeostático do corpo, onde o organismo atinge um estado de equilíbrio interno (homeostase) após a satisfação de uma necessidade ou desejo. Isso pode envolver a liberação de neurotransmissores como a dopamina, que está diretamente ligada ao prazer e à sensação de recompensa no cérebro. “A satisfação é a sensação de prazer resultante da realização de necessidades fisiológicas ou do atingimento de metas, mediada por processos bioquímicos e neurofisiológicos” (Cannon, 1932).

Na psicologia, a satisfação é frequentemente associada à teoria da motivação e ao cumprimento de expectativas ou desejos. Abraham Maslow (1943), psicólogo humanista, propôs que a satisfação está intimamente ligada à realização das necessidades humanas, com base em sua hierarquia de necessidades. Para Maslow, a satisfação ocorre quando as necessidades básicas (como a segurança e a autoestima) são atendidas, permitindo o desenvolvimento da autorrealização.

A OMS também destaca que a satisfação é um fator essencial para a fidelização dos pacientes, a adesão ao tratamento e a melhoria da saúde pública (OMS, 2018).

## **Pacientes**

No campo social, pacientes são as pessoas que fazem uso de serviços públicos ou privados de apoio social, como assistência social, programas de apoio à habitação, serviços de alimentação, programas de integração de pessoas em situação de vulnerabilidade, entre outros. Aqui, a definição de utente se refere a indivíduos ou grupos que utilizam recursos para sua assistência social e bem-estar, especialmente em situações de desemprego, pobreza ou outras necessidades sociais.

No campo social, pacientes são pessoas ou grupos que recorrem a serviços destinados a atender suas necessidades sociais, como apoio psicológico, auxílio financeiro, alimentação e assistência para reintegração social (Siles & Lima, 2015).

No campo econômico, pacientes são consumidores ou empresas que fazem uso de produtos e serviços oferecidos por instituições, como serviços públicos ou bens de consumo, sendo considerados participantes no mercado de consumo (Carvalho, 2017).

No campo da saúde, pacientes são as pessoas que utilizam os serviços de saúde, ou seja, os pacientes ou indivíduos que buscam atendimento médico, hospitalar ou qualquer outro tipo de cuidado dentro do sistema de saúde. Em sistemas públicos, como no caso de muitos países, os pacientes são aqueles que têm direito ao uso dos serviços de saúde financiados pelo Estado. A definição de utente na saúde envolve, portanto, o consumo dos serviços de saúde para a manutenção ou recuperação da saúde, como consultas médicas, exames, tratamentos, entre outros.

Pacientes são os indivíduos que recebem cuidados e serviços do sistema de saúde, utilizando recursos como consultas, tratamentos e internações médicas, com a finalidade de promover, restaurar ou manter sua saúde" (OMS, 2018).

## **Satisfação de pacientes dos serviços de Saúde**

A satisfação dos pacientes nos serviços de saúde é um tema de grande importância para a gestão da qualidade nos sistemas de saúde, uma vez que reflete diretamente a percepção dos pacientes sobre os cuidados recebidos. Esta satisfação é influenciada por diversos fatores, como a qualidade técnica do atendimento, a acessibilidade, a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes, o ambiente e a infraestrutura dos serviços, bem como o tempo de espera.

A satisfação dos pacientes é geralmente definida como o grau em que as expectativas dos pacientes em relação aos serviços de saúde são atendidas. De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a satisfação dos pacientes é um reflexo da diferença entre suas expectativas em relação ao serviço e as percepções do serviço realmente recebido. Quando o atendimento supera as expectativas, a satisfação tende a ser alta, enquanto que, quando as expectativas não são atendidas, a insatisfação é a resposta comum.

Estudos demonstram que a satisfação dos pacientes não é apenas importante para o bem-estar dos pacientes, mas também para o desempenho dos serviços de saúde. De acordo com Oliver (1980) um sistema de saúde que proporciona uma experiência positiva ao paciente pode promover maiores taxas de adesão ao tratamento, menor índice de desistência de cuidados médicos e melhor aproveitamento dos serviços.

A satisfação também está diretamente ligada ao comprometimento do paciente com o processo terapêutico, sendo crucial para a fidelização ao sistema de saúde (Silva, 2009).

## **Factores que Influenciam a satisfação dos pacientes**

A satisfação dos pacientes nas unidades sanitárias é influenciada por vários fatores que afetam a percepção dos pacientes sobre a qualidade do atendimento e os serviços recebidos. A seguir, apresento uma visão geral dos principais fatores que influenciam essa satisfação:

### **Qualidade no Atendimento**

A qualidade do atendimento nas unidades sanitárias desempenha um papel crucial na satisfação dos pacientes, pois é diretamente relacionada à experiência que o paciente tem com os profissionais de saúde e os serviços recebidos. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a competência técnica dos profissionais, como sua capacidade de diagnosticar e tratar adequadamente os problemas de saúde, é um dos principais

determinantes da satisfação do paciente. Quando os profissionais demonstram habilidades técnicas sólidas e proporcionam tratamentos eficazes, os pacientes tendem a perceber o atendimento de forma mais positiva. Além disso, a empatia e a comunicação clara desempenham um papel significativo na construção de uma relação de confiança entre o paciente e os profissionais, o que fortalece a experiência de atendimento e, conseqüentemente, a satisfação. Quando os profissionais escutam atentamente os pacientes e se comunicam de forma clara sobre o diagnóstico e tratamento, isso contribui para um maior grau de satisfação, pois os pacientes se sentem respeitados e bem informados.

Além da competência técnica e da empatia, outros fatores como o tempo de espera e a organização do atendimento também são determinantes para a satisfação do utente. Bastos e Fasolo (2013) destacam que a redução do tempo de espera e a eficiência na organização dos serviços podem minimizar a frustração dos pacientes, o que resulta em uma experiência mais satisfatória. Quando os pacientes são atendidos de forma ágil e não enfrentam longas filas, a percepção de qualidade do atendimento aumenta consideravelmente. O tempo dedicado ao paciente também é essencial: um atendimento que prioriza a atenção personalizada e a dedicação do profissional tende a criar uma experiência mais positiva e satisfatória. Nesse contexto, a qualidade do atendimento não se restringe apenas à competência técnica, mas também envolve aspectos como organização, tempo de espera e a atenção individualizada, que são fundamentais para garantir que os pacientes se sintam bem tratados e satisfeitos com os serviços prestados.

### **Tempo de Espera**

O tempo de espera é um dos fatores mais críticos que influenciam diretamente o grau de satisfação dos pacientes em unidades sanitárias. Pacientes que enfrentam longos períodos de espera tendem a relatar experiências negativas, independentemente da qualidade do atendimento recebido posteriormente. De acordo com, um tempo de espera prolongado é frequentemente associado a sentimentos de frustração, ansiedade e desconfiança no sistema de saúde. Para os pacientes, a percepção de que o tempo de espera é excessivo pode gerar uma sensação de desvalorização, fazendo-os sentir que suas necessidades de saúde não são priorizadas. Como destaca Bastos (2013), "um tempo de espera elevado é um fator de insatisfação, pois gera desconforto físico e psicológico, além de

contribuir para uma visão negativa do serviço de saúde".

Além disso, o tempo de espera afeta diretamente a experiência emocional do paciente, que pode se agravar dependendo do ambiente e da organização da unidade de saúde. Uma gestão ineficiente do tempo pode resultar em atrasos acumulados, afetando toda a dinâmica do atendimento e tornando a experiência ainda mais desgastante para o paciente. Em contraste, a gestão eficiente do tempo de atendimento pode aumentar a satisfação, pois reduz o estresse e a frustração associados à espera. Estudos, como o de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), indicam que "a eficiência no tempo de atendimento é fundamental para a satisfação do paciente, pois um atendimento rápido e bem organizado transmite a sensação de que o sistema de saúde é competente e confiável". Portanto, a redução do tempo de espera, através de um gerenciamento eficaz e adequado, é uma das maneiras mais eficazes de melhorar o grau de satisfação dos pacientes.

### **Infraestrutura e Recurso**

A disposição dos recursos e a infraestrutura de uma unidade sanitária desempenham um papel fundamental no grau de satisfação dos pacientes. Esses fatores afetam diretamente a experiência do paciente, tanto em termos de conforto quanto na eficácia do atendimento prestado. Quando os recursos, como equipamentos médicos, medicamentos e materiais essenciais, estão disponíveis e bem organizados, isso garante que o atendimento seja mais eficiente e de maior qualidade. A infraestrutura adequada, por sua vez, inclui aspectos como o tamanho e a organização do espaço, a limpeza e a acessibilidade das instalações, o que contribui para uma experiência mais confortável e positiva. Segundo Amankwah, Choong e Boakye-Agyeman (2024), "a qualidade da infraestrutura e a disponibilidade de recursos adequados são determinantes importantes para a satisfação dos pacientes, pois influenciam tanto a eficiência do atendimento quanto o conforto físico e psicológico dos pacientes".

Além disso, uma infraestrutura mal planejada ou com recursos escassos pode resultar em atrasos no atendimento, aumento do risco de erros médicos e desconforto para os pacientes. Por exemplo, unidades sanitárias que enfrentam falta de equipamentos modernos ou que não têm espaços adequados para o atendimento podem gerar uma sensação de insegurança ou de negligência por parte dos



pacientes, prejudicando sua satisfação. A organização do espaço, como a sinalização clara e a disposição de áreas específicas para diferentes serviços, também facilita o fluxo de atendimento e reduz o tempo de espera, o que impacta positivamente na experiência do paciente. Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), "uma infraestrutura bem organizada, com recursos adequados e de fácil acesso, transmite uma imagem positiva do serviço de saúde, aumentando a confiança do paciente no sistema e, conseqüentemente, sua satisfação". Assim, a infraestrutura e a disponibilidade de recursos não apenas impactam a qualidade do atendimento, mas também contribuem para a percepção geral de eficiência e cuidado, essencial para a satisfação dos pacientes.

### **Atendimento Humanizado e Comunicação**

O atendimento humanizado no contexto da saúde refere-se a uma abordagem centrada no paciente, que reconhece e respeita suas necessidades, sentimentos, valores e experiências individuais. Em vez de ver o paciente apenas como um "caso médico", o atendimento humanizado considera a pessoa de forma holística, abrangendo os aspectos físicos, emocionais, sociais e até espirituais da saúde. Esse modelo visa promover empatia, respeito, comunicação aberta e dignidade, com o objetivo de oferecer uma experiência mais acolhedora e personalizada.

De acordo com Nascimento, Oliveira e Oliveira (2020) os profissionais de saúde devem ser capazes de se colocar no lugar do paciente, demonstrando compreensão e compaixão por seus sentimentos e preocupações. Isso envolve ouvir com atenção e mostrar interesse genuíno pela pessoa, sem julgamentos. A empatia do profissional tem papel decisivo na construção do vínculo terapêutico e na melhoria da experiência do paciente nos serviços de saúde. Além disso, a comunicação entre profissional e paciente deve ser clara, honesta e adaptada ao nível de entendimento do usuário. A explicação de diagnósticos, opções terapêuticas e procedimentos de forma compreensível contribui para a redução da ansiedade e para o fortalecimento da confiança.

"A comunicação efetiva aumenta a autonomia do paciente e promove uma melhor adesão ao tratamento" (Pessalacia, Cunha, Oliveira, & Ribeiro, 2022).

A atenção integral, por sua vez, significa olhar para o paciente além dos sintomas clínicos, considerando suas necessidades psicossociais, emocionais e familiares. A integralidade do cuidado é reconhecida como um componente essencial para a satisfação do paciente e para

a efetividade dos serviços prestados (Mendonça & Matos, 2021).

Outro fator importante está no respeito à privacidade e à dignidade do paciente. Garantir que ele se sinta respeitado em todas as etapas do atendimento fortalece a confiança e melhora a percepção de qualidade do serviço. O respeito à privacidade está diretamente relacionado à construção de um ambiente seguro e acolhedor (Pereira, Silva, & Souza, 2021).

Desde a entrada no serviço de saúde, o paciente deve se sentir acolhido. O acolhimento é uma prática que envolve cordialidade, escuta ativa e atenção, promovendo a construção de vínculos e reduzindo a tensão emocional. Um acolhimento adequado está associado ao aumento da satisfação dos usuários e à melhoria da qualidade percebida dos serviços (Batista, Silva, & Souza, 2019).

O atendimento humanizado impacta diretamente a satisfação dos pacientes. Quando os profissionais de saúde adotam posturas empáticas, comunicativas e respeitadas, e quando os ambientes de cuidado promovem dignidade e conforto, os pacientes relatam experiências mais positivas, fortalecendo a relação com os serviços de saúde.

De acordo com Silva et al. (2022), um atendimento baseado em empatia e respeito resulta em um maior engajamento do paciente com o processo de cuidado, o que se traduz em maior satisfação.

**Atenção ao Aspecto Emocional:** o atendimento humanizado reconhece e trata não apenas a doença física, mas também as dimensões emocionais do paciente. Pacientes que recebem suporte psicológico e emocional adequado tendem a se sentir mais satisfeitos com os cuidados prestados, especialmente em tratamentos longos ou em situações de doenças graves.

O cuidado emocional e psicológico é crucial para que o paciente não se sinta apenas como um número, mas como uma pessoa com necessidades e sentimentos próprios" (Jornal de Angola, 2024.)

### **Alguns Modelos de Avaliação de Satisfação dos Pacientes**

O modelo de avaliação de satisfação dos pacientes (ou pacientes) é uma ferramenta essencial para entender a qualidade dos serviços de saúde oferecidos, identificar áreas de melhoria e garantir que as necessidades e expectativas dos usuários sejam atendidas.

## **Modelo SERVIQUAL**

O modelo SERVIQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry em (1985), é um dos instrumentos mais clássicos e aplicados na avaliação da qualidade dos serviços, incluindo os de saúde. O modelo é estruturado em cinco dimensões principais: tangibilidade (instalações e equipamentos físicos), confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia.

Este é modelo que será utilizado para avaliar o grau de satisfação dos pacientes do Centro de Saúde Teixeira Bravo no Moxico.

## **Modelo Expectativa Confirmatória**

O modelo de expectativa confirmatória foi desenvolvido por Richard L. Oliver (1980). Este modelo é amplamente utilizado para explicar como as expectativas de um consumidor (ou paciente, no contexto da saúde) influenciam sua satisfação com um serviço ou produto. O modelo propõe que a satisfação é influenciada pela comparação entre as expectativas que um indivíduo tem antes de uma experiência e a percepção do desempenho real após a experiência. Se o desempenho do serviço atende ou supera as expectativas, ocorre uma confirmação positiva, resultando em satisfação. Se o desempenho do serviço não atinge as expectativas, ocorre a confirmação negativa, resultando em insatisfação.

## **Metodologias de Pesquisa**

### **Tipo de Pesquisa**

A pesquisa quanti-qualitativa é a abordagem escolhida para o presente estudo, pois permite uma análise profunda dos fatores subjetivos que influenciam a satisfação dos pacientes, como as percepções individuais e experiências pessoais no contexto do atendimento à saúde. Segundo Ribeiro, Souza e Costa (2016), "conhecer as significações dos fenômenos do processo saúde-doença pode contribuir de sobremaneira para melhorar a qualidade da relação entre consumidores e fornecedores de serviços de saúde, fomentar maior adesão em ações de saúde implementadas individual e coletivamente e entender mais profundamente emoções e comportamentos dos doentes, famílias e profissionais de saúde".

A pesquisa será descritiva e exploratória, já que buscará descrever a satisfação dos pacientes de forma detalhada e explorar os aspectos que influenciam essa satisfação, identificando possíveis áreas de melhoria no atendimento.

### **Local de Estudo**

O local do estudo será o Centro de Saúde Teixeira Bravo, situado na província do Moxico, em Angola. O Centro de Saúde Teixeira Bravo é uma das principais unidades de

atendimento médico da região e atende uma população diversa. Este local foi escolhido por ser um centro de saúde com grande fluxo de pacientes, sendo, portanto, representativo das condições de atendimento à saúde na província do Moxico.

"A escolha do local de estudo em pesquisa qualitativa deve ser feita com base na relevância e na possibilidade de acessar um contexto que represente a realidade dos sujeitos investigados" (Minayo, 2010).

## **População e Amostra**

A população será composta pelos pacientes que procuraram atendimento no Centro de Saúde Teixeira Bravo durante o primeiro trimestre de 2024. A pesquisa quanti-qualitativa geralmente trabalha com amostras intencionais (ou por conveniência), ou seja, são selecionados participantes que atendem a determinados critérios e que podem fornecer informações ricas e relevantes para o estudo.

### **Amostra**

A amostra será composta por 60 pacientes, incluindo pacientes que se submeteram a diferentes tipos de atendimento (como consultas ambulatoriais, atendimentos de urgência, acompanhamento de doenças crônicas, entre outros). A amostra será escolhida com base no princípio da saturação de dados, ou seja, o número de participantes será suficiente até que novas informações deixem de surgir, garantindo que todos os temas relevantes sejam explorados.

## **Instrumento de Recolha de Dados**

O instrumento principal de coleta de dados será o inquérito por questionário pré-elaborado, que permite uma interação flexível com os participantes, proporcionando a liberdade de explorar questões emergentes durante a conversa, além das questões previamente definidas.

## **Análise de Dados**

A análise dos dados será realizada por meio da análise de dados, uma das abordagens mais comuns em pesquisa quanti-qualitativa.

"A análise de dados permite ao pesquisador identificar, classificar e interpretar padrões e significados nas respostas dos participantes, permitindo uma compreensão profunda dos dados qualitativos" (Bardin, 2011).

## **Crítérios de Inclusão e Exclusão**

Os critérios de inclusão e exclusão determinam os limites da amostra e garantem que os dados obtidos sejam válidos e representativos para o estudo.

### **Crítérios de Inclusão**

- Pacientes que receberam atendimento no Centro de Saúde Teixeira Bravo durante o primeiro trimestre de 2024.

- Pacientes que concordarem em participar da pesquisa e assinarem o termo de consentimento informado.
- Pacientes de qualquer faixa etária, com ou sem doenças crônicas, mas que tenham experiência recente com os serviços do centro de saúde.

### **Critérios de Exclusão**

- Pacientes que não se lembram ou não têm uma opinião clara sobre o atendimento recebido.
- Pacientes que não se sentem à vontade para participar da pesquisa ou que não assinam o consentimento informado.
- Profissionais de saúde e outros trabalhadores do centro de saúde, pois o foco da pesquisa está nos pacientes.

### **RESULTADOS**

O Capítulo III, intitulado "Análise e Discussão dos Resultados", tem como objetivo apresentar uma análise detalhada dos dados obtidos durante a pesquisa, confrontando-os com as hipóteses levantadas e a revisão da literatura. Este capítulo busca interpretar os resultados à luz dos objetivos propostos, identificando padrões, tendências e possíveis implicações dos achados. Além disso, será realizada uma discussão crítica sobre as evidências coletadas, considerando as limitações do estudo e os contextos mais amplos que possam influenciar os resultados. A análise será enriquecida com a comparação de diferentes perspectivas e a interpretação dos dados à luz das questões de pesquisa, proporcionando uma compreensão aprofundada dos fenômenos investigados.

**Tabela 1:** Como Você Avalia a Limpeza e a aparência das instalações do Centro de Saúde?

<b>Limpeza e aparência do centro de Saúde</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Muito insatisfeito	6	10
Insatisfeito	6	10
Satisfeito	32	53
Muito Satisfeito	16	27
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Pacientes do Centro de Saúde Teixeira Bravo

A tabela 1 como se pode ver distribui os dados de acordo a satisfação dos pacientes do centro de saúde quanto a limpeza e a aparência do mesmo e os resultados foram os seguintes: 6 pacientes que corresponde a 10% estão muito insatisfeitos, igual número estão insatisfeitos, 32 pacientes que corresponde à 53% estão satisfeitos e em fim 16 pacientes equivalente a 27% estão muito satisfeitos.

**Tabela 2:** Como você avalia a precisão e a confiança nas informações prestadas pelos profissionais de saúde durante o seu atendimento?

<b>Confiança e de precisão das informações</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Muito insatisfeito	1	2
Insatisfeito	14	23
Satisfeito	41	68
Muito Satisfeito	4	7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Pacientes do Centro de Saúde Teixeira Bravo

A tabela 2 como se pode ver distribui os dados de acordo a satisfação dos pacientes do Hospital quanto a confiança nas informações que lhes são prestadas e os resultados foram os seguintes: 1 utente que equivale a 2% está muito insatisfeito, 14 pacientes que corresponde a 23% estão insatisfeitos 41 pacientes correspondente 68% estão satisfeitos, e em fim 4 pacientes que corresponde a 7% estão muito satisfeitos.

**Tabela 3:** como vocês avalia sobre o tempo de espera para ser atendido após sua chegada ao Centro?

<b>Tempo de Espera para ser atendido</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Muito insatisfeito	6	10
Insatisfeito	16	27
Satisfeito	28	47
Muito Satisfeito	10	16
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Pacientes do Centro de Saúde Teixeira Bravo

A tabela 3 como se pode ver distribui os dados de acordo a satisfação dos pacientes do Hospital quanto o tempo de espera para ser atendido após sua chegada ao Centro e os resultados foram os seguintes: 6 pacientes estão muito insatisfeitos sendo que estes representam 10%, 16 pacientes que equivale a 27% estão insatisfeitos, 28 pacientes que equivale 47% estão satisfeitos, 10 pacientes que equivale a 16% estão muito satisfeitos.

**Tabela 4:** Durante o seu atendimento, você se sentiu seguro em relação às competências dos profissionais de saúde?

<b>Segurança na competência Profissional</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Muito insatisfeito	2	3
Insatisfeito	6	10
Satisfeito	40	67
Muito Satisfeito	12	20
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Pacientes do Centro de Saúde Teixeira Bravo

A tabela 4 como se pode ver distribui os dados de acordo a satisfação dos pacientes do centro de saúde quanto às competências dos profissionais de saúde e os resultados foram os seguintes: 2 pacientes que equivale a 3% estão muito insatisfeitos, 6 que equivale 10% estão insatisfeitos, 40 pacientes que equivale a 67% estão satisfeitos, 12 pacientes que equivale a 20% estão muito satisfeitos.

**Tabela 5:** Como você avalia o nível de atenção e compreensão que a equipe do centro demonstrou em relação à competência dos profissionais de Saúde

Tempo de Espera para ser atendido	Frequência	%
Muito insatisfeito	4	7
Insatisfeito	3	5
Satisfeito	36	60
Muito Satisfeito	17	28
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Pacientes do Centro de Saúde Teixeira Bravo

A tabela 5 como se pode ver distribui os dados de acordo a satisfação dos pacientes do centro de saúde quanto a compreensão que a equipe do centro demonstrou em relação à competência dos profissionais de Saúde e os resultados foram os seguintes: 4 pacientes que equivale a 7% estão muito insatisfeitos, 3 pacientes que equivale a 5% estão insatisfeitos, 36 pacientes que equivale 60% estão satisfeitos, 17 pacientes correspondente a 28% estão muito satisfeitos.

## DISCUSSÃO

A pesquisa realizada sobre o grau de satisfação dos pacientes no Centro de Saúde Teixeira Bravo, no primeiro trimestre de 2024, revelou uma série de informações relevantes acerca da experiência dos pacientes, que serão analisadas à luz do problema e dos objetivos traçados. O problema de pesquisa propunha identificar o grau de satisfação dos pacientes e os fatores que influenciam essa satisfação, enquanto os objetivos focavam na identificação de aspectos-chave como a qualidade do atendimento médico, a infraestrutura, o tempo de espera e a humanização do atendimento.

### Limpeza e Aparência das Instalações (Tabela 1)

O grau de satisfação dos pacientes com a limpeza e aparência das instalações do Centro de Saúde Teixeira Bravo é um dos aspectos cruciais para a avaliação geral do serviço. Os resultados indicam que a maioria dos pacientes (53% satisfeitos e 27% muito satisfeitos) demonstra satisfação com as

condições de higiene e organização. No entanto, 20% dos pacientes (10% muito insatisfeitos e 10% insatisfeitos) mostram descontentamento. Este aspecto revela que, embora o centro esteja cumprindo parcialmente com as expectativas dos pacientes em termos de limpeza, ainda há uma área de melhoria, principalmente para aqueles que expressam insatisfação.

**Implicação para a Pesquisa:** Este fator pode estar associado a um aspecto da infraestrutura do centro de saúde, que, embora aceitável para muitos, precisa ser melhorado para garantir a satisfação de todos os pacientes. Melhorias na limpeza e na manutenção das instalações poderiam ser uma das recomendações importantes da pesquisa.

### Precisão e Confiança nas Informações dos Profissionais de Saúde (Tabela 2)

Quando questionados sobre a confiança nas informações prestadas pelos profissionais de saúde, a grande maioria dos pacientes (68% satisfeitos e 7% muito satisfeitos) demonstra uma percepção positiva. Contudo, 25% (23% insatisfeitos e 2% muito insatisfeitos) relatam falta de confiança, o que sugere que, para uma parte significativa da população atendida, a clareza e a precisão das informações transmitidas pelos profissionais de saúde ainda são uma preocupação.

**Implicação para a Pesquisa:** A percepção negativa de uma parcela dos pacientes sobre a confiança nas informações pode estar relacionada à formação dos profissionais ou à comunicação dentro do centro de saúde. A falta de confiança pode refletir problemas de comunicação ou mesmo a escassez de recursos que afeta a qualidade da informação fornecida. Uma possível recomendação seria a melhoria da formação dos profissionais de saúde no que se refere à comunicação clara e objetiva com os pacientes.

### Tempo de Espera para Atendimento (Tabela 3)

A insatisfação com o tempo de espera é uma questão frequentemente reportada em unidades de saúde, e os resultados aqui confirmam essa tendência. Enquanto 47% dos pacientes estão satisfeitos e 16% estão muito satisfeitos, uma proporção significativa de 37% dos pacientes (10% muito insatisfeitos e 27% insatisfeitos) expressa descontentamento com o tempo de espera para atendimento. Este dado indica que o tempo de espera é uma área crítica que afeta diretamente a satisfação dos pacientes.

**Implicação para a Pesquisa:** A demora no atendimento é um dos fatores mais frequentemente apontados como causa de



insatisfação em centros de saúde. A gestão mais eficiente do tempo de atendimento, o aumento do número de profissionais de saúde ou até a reorganização do fluxo de atendimento podem ser recomendações viáveis para reduzir o tempo de espera e, assim, melhorar a experiência dos pacientes.

#### **Competência dos Profissionais de Saúde (Tabela 4)**

A maioria dos pacientes (67% satisfeitos e 20% muito satisfeitos) se sente segura em relação à competência dos profissionais de saúde do Centro Teixeira Bravo, o que é um indicativo positivo sobre a formação e habilidades dos profissionais. Entretanto, 13% (3% muito insatisfeitos e 10% insatisfeitos) têm dúvidas quanto à competência dos mesmos, o que sinaliza que há ainda uma minoria que não confia plenamente nas competências dos profissionais.

**Implicação para a Pesquisa:** A confiança nas competências dos profissionais é um fator essencial para a satisfação dos pacientes, e embora a maioria dos pacientes demonstre confiança, o percentual de insatisfeitos ainda merece atenção. Programas de atualização e capacitação contínua para os profissionais de saúde podem ajudar a aumentar ainda mais o nível de confiança dos pacientes.

#### **Atenção e Compreensão Demonstrada pelos Profissionais (Tabela 5)**

A atenção e compreensão dos profissionais de saúde também se mostram como um fator determinante para a satisfação dos pacientes. Os resultados indicam que 60% dos pacientes estão satisfeitos e 28% estão muito satisfeitos com o atendimento humanizado, enquanto 12% (7% muito insatisfeitos e 5% insatisfeitos) apontam insatisfação com esse aspecto. Isso sugere que, embora a maioria perceba que a equipe de saúde é atenciosa, ainda existe um número considerável de pacientes que não se sente totalmente compreendido.

A humanização no atendimento é um componente importante para o sucesso dos serviços de saúde. Melhorar a abordagem empática e personalizada dos profissionais pode ser uma recomendação importante para reduzir os níveis de insatisfação. Programas de sensibilização sobre a importância da comunicação interpessoal podem ser úteis nesse aspecto.

#### **CONCLUSÃO**

A pesquisa realizada sobre o grau de satisfação dos pacientes no Centro de Saúde Teixeira Bravo no primeiro trimestre de 2024 confirma, em parte, a hipótese de que a insatisfação dos pacientes está principalmente associada à falta de recursos médicos, ao tempo de espera

e à impessoalidade no atendimento. Embora os pacientes tenham demonstrado satisfação com a qualidade do atendimento médico e a competência dos profissionais de saúde, o tempo de espera foi uma das principais fontes de insatisfação, com 37% dos participantes insatisfeitos. Isso sugere que a alta demanda e a escassez de recursos podem estar comprometendo a agilidade no atendimento. A avaliação da limpeza e infraestrutura do centro de saúde foi em grande parte positiva, indicando que a insatisfação não está relacionada a essas áreas, mas sim à falta de recursos para um atendimento mais eficiente. A humanização no atendimento também não foi apontada como um problema significativo, mas os dados mostram que a melhoria na gestão do tempo e no aumento da equipe seriam fundamentais para reduzir a insatisfação e melhorar a experiência geral dos pacientes. Em fim, a pesquisa valida a hipótese ao destacar que os principais fatores de insatisfação são a demora no atendimento e a escassez de recursos médicos. A implementação de melhorias no tempo de espera e no número de profissionais disponíveis pode contribuir significativamente para aumentar a satisfação dos pacientes no Centro de Saúde Teixeira Bravo.

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Amankwah, O., Choong, W., & Boakye-Agyeman, N. (2024). Patients satisfaction of core health-care business: the mediating effect of the quality of health-care infrastructure and equipment. Fonte: Journal of Facilities Management: <https://doi.org/10.1108/JFM-12-2021-0154>
- Bardin, L. (2011). Análise de conteúdo. : Edições 70.
- Bastos, G. A., & Fasolo, L. (2013). Fatores que influenciam a satisfação do paciente ambulatorial em uma população de baixa renda. Fonte: Revista Brasileira de Epidemiologia: <https://doi.org/10.1590/S1415-790X2013000100011>
- Batista, R. E., Silva, J., & Souza, J. (2019). O impacto do acolhimento na percepção dos usuários sobre os serviços de saúde. Fonte: Revista Brasileira de Enfermagem: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0612>
- Cannon, P. R., Sullivan, F., & Neckermann, E. (1932). Conditions influencing the disappearance of living bacteria from the blood stream. Fonte: Journal o

- Experimental Medicine:  
<https://doi.org/10.1084/jem.55.1.121>
- Carvalho, C. S. (2017). O marketing dos serviços públicos e suas implicações na gestão da qualidade. Fonte: Repositório Aberto da Universidade do Porto: <https://hdl.handle.net/10216/20>
- Jornal de Angola. (16 de Setembro de 2024.). Apresentado plano para formar 38 mil profissionais de Saúde. Fonte: Jornal de Angola:  
<https://www.jornaldeangola.ao/ao/noticias/apresentado-plano-para-formar-38-mil-profissionais-de-saude/>
- Mendonça, C. S., & Matos, L. (2021). Humanização e integralidade no atendimento em saúde: desafios e perspectivas. Fonte: Saúde em Debate: <https://doi.org/10.1590/0103-11042021E114>
- Minayo, M. C. (2010). O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde. Hucitec.
- Nascimento, L. C., Oliveira, F., & Oliveira, D. (2020). Práticas de empatia e escuta ativa no cuidado ao paciente: uma revisão integrativa. Fonte: Revista de Enfermagem da UFSM:  
<https://doi.org/10.5902/2179769239092>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Fonte: Journal of Marketing Research: <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Fonte: Journal of Marketing Research.
- Amankwah, O., Choong, W., & Boakye-Agyeman, N. (2024). Patients satisfaction of core health-care business: the mediating effect of the quality of health-care infrastructure and equipment. Fonte: Journal of Facilities Management: <https://doi.org/10.1108/JFM-12-2021-0154>
- Bardin, L. (2011). Análise de conteúdo. : Edições 70.
- Bastos, G. A., & Fasolo, L. (2013). Fatores que influenciam a satisfação do paciente ambulatorial em uma população de baixa renda. Fonte: Revista Brasileira de Epidemiologia:  
<https://doi.org/10.1590/S1415-790X2013000100011>
- Batista, R. E., Silva, J., & Souza, J. (2019). O impacto do acolhimento na percepção dos usuários sobre os serviços de saúde. Fonte: Revista Brasileira de Enfermagem: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0612>
- Cannon, P. R., Sullivan, F., & Neckermann, E. (1932). Conditions influencing the disappearance of living bacteria from the blood stream. Fonte: Journal of Experimental Medicine: <https://doi.org/10.1084/jem.55.1.121>
- Carvalho, C. S. (2017). O marketing dos serviços públicos e suas implicações na gestão da qualidade. Fonte: Repositório Aberto da Universidade do Porto: <https://hdl.handle.net/10216/20>
- Jornal de Angola. (16 de Setembro de 2024.). Apresentado plano para formar 38 mil profissionais de Saúde. Fonte: Jornal de Angola:  
<https://www.jornaldeangola.ao/ao/noticias/apresentado-plano-para-formar-38-mil-profissionais-de-saude/>
- Mendonça, C. S., & Matos, L. (2021). Humanização e integralidade no atendimento em saúde: desafios e perspectivas. Fonte: Saúde em Debate: <https://doi.org/10.1590/0103-11042021E114>
- Minayo, M. C. (2010). O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde. Hucitec.
- Nascimento, L. C., Oliveira, F., & Oliveira, D. (2020). Práticas de empatia e escuta ativa no cuidado ao paciente: uma revisão integrativa. Fonte: Revista de Enfermagem da UFSM: <https://doi.org/10.5902/2179769239092>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Fonte: Journal of Marketing Research: <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Fonte: Journal of Marketing Research.

OMS. (2018). Qualidade dos serviços de saúde: Uma abordagem para a melhoria. Genebra: OMS.

Parasuraman, A., V A Zeithaml, & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Fonte: Journal of Marketing: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Fonte: Journal of Retailing.

Pereira, M. L., Silva, R., & Souza, T. (2021). Privacidade e dignidade no cuidado de enfermagem hospitalar: percepção dos pacientes. Fonte: Revista de Enfermagem

UFPE: <https://doi.org/10.5205/1981-8963.2021.246618>

Pessalacia, J. D., Cunha, D., Oliveira, J., & Ribeiro, M. (2022). A escuta qualificada como ferramenta de humanização no atendimento à saúde. Fonte: Ciência & Saúde Coletiva: <https://doi.org/10.1590/1413-81232022275.05202021>

Ribeiro, J., Souza, D., & Costa, A. (2016). Investigação qualitativa na área da saúde. Fonte: por quê? Ciência & Saúde Coletiva: <https://doi.org/10.1590/1413-81232015218.15612016>

Saúde em Debate. (2018). A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática. Fonte: Revista Saúde em Debate: <https://www.scielo.org/article/sdeb/2018.v42nspe2/331-340>

Siles, A., & Lima, J. C. (2015). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorio del Centro de Salud Surquillo. Fonte: Tese de mestrado, Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/>

Silva, A. B. (2009). Fatores da satisfação, fidelidade e recomendação em serviço de saúde: estudo em setor ambulatorial de hospital. Fonte: Repositório Institucional da UFRN: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/14898>

Por favor, responda às seguintes questões, assinalando a opção que melhor descreve a sua opinião sobre os serviços prestados no Hospital Municipal de camanongue.

**1. Tangibilidade (Aparência física e equipamentos)**

Como você avaliaria a limpeza e a aparência das instalações do hospital?

- ☐ ( ) Muito insatisfeito(a)
- ☐ ( ) Insatisfeito(a)
- ☐ ( ) Satisfeito(a)
- ☐ ( ) Muito satisfeito(a)

**2. Confiabilidade (Capacidade de realizar o serviço prometido de forma correta)**

Como você avalia a precisão e a confiança nas informações fornecidas pelos profissionais de saúde durante o seu atendimento?

- ☐ ( ) Muito insatisfeito(a)
- ☐ ( ) Insatisfeito(a)
- ☐ ( ) Satisfeito(a)
- ☐ ( ) Muito satisfeito(a)

**3. Responsividade (Capacidade de oferecer assistência rápida e eficiente)**

Como você avalia o tempo de espera para ser atendido após a sua chegada ao hospital?

- ☐ ( ) Muito insatisfeito(a)
- ☐ ( ) Insatisfeito(a)
- ☐ ( ) Satisfeito(a)
- ☐ ( ) Muito satisfeito(a)

**4. Segurança (Confiança na equipe e nos serviços prestados)**

Durante o seu atendimento, você se sentiu seguro(a) em relação à competência dos profissionais de saúde?

- ☐ ( ) Muito insatisfeito(a)
- ☐ ( ) Insatisfeito(a)
- ☐ ( ) Satisfeito(a)
- ☐ ( ) Muito satisfeito(a)

**5. Empatia (Atendimento personalizado e atencioso)**

Como você avaliaria o nível de atenção e compreensão que a equipe do hospital demonstrou em relação às suas necessidades e preocupações?

- ☐ ( ) Muito insatisfeito(a)
- ☐ ( ) Insatisfeito(a)
- ☐ ( ) Satisfeito(a)
- ☐ ( ) Muito satisfeito(a)

## ANEXOS

### Questionário de Satisfação dos Pacientes do Centro de Saúde Teixeira Bravo.