

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC DE CUBATÃO
ENSINO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ANÁLISE DO ATENDIMENTO AO PACIENTE NO SERVIÇO MÉDICO
DO HOSPITAL MODELO DE CUBATÃO NO ANO DE 2024**

Flávio Henrique dos Anjos Barroso de Andrade
Jônatas David dos Santos Roque
Letícia Sales Virgínia da Silva
Thayná Araújo de Almeida
Yasmyne Oliveira Souza Santana

RESUMO

A qualidade do atendimento no setor de saúde é determinante para a satisfação dos pacientes e para a eficiência dos serviços prestados. Em um cenário em que se busca oferecer um serviço humanizado e eficaz, compreender a experiência dos usuários torna-se essencial para aprimorar processos e alinhar a assistência às necessidades da população. O Hospital Modelo de Cubatão, como uma das principais instituições públicas de saúde da região, destaca-se pela relevância e pelo papel fundamental no atendimento à comunidade, justificando a necessidade de uma avaliação de sua atuação.

O presente estudo tem como objetivo analisar a forma que os serviços podem ser ajustados para atender melhor os pacientes, oferecendo mais agilidade ou maior clareza nas informações, além disso, busca-se propor ações que tornem os serviços mais humanizados destacando a valorização dos pacientes e, por fim, identificar os fatores que influenciam a eficiência e a satisfação. Para isso, serão considerados elementos estruturais, organizacionais e humanos que impactam diretamente na experiência.

A análise adota dois métodos de coleta de dados, uma pesquisa de campo, em um questionário fechado aplicado a pacientes atendidos pelo Hospital em 2024, permitindo obter avaliações dos

padrões de satisfação. Outro método é a pesquisa bibliográfica, que visa embasar o estudo com fundamentos teóricos com artigos de autores especialistas da área de gestão e saúde.

Com essa abordagem, procura-se levantar evidências que auxiliem na formulação de estratégias de melhoria, promovendo um atendimento mais eficiente, humanizado e capaz de fortalecer a confiança da comunidade no Hospital Modelo de Cubatão.

PALAVRAS-CHAVE:

Atendimento. Hospital. Saúde. Paciente. Análise

ABSTRACT

The quality of healthcare services is a key factor in patient satisfaction and in the efficiency of the assistance provided. In a context where humanized and effective care is increasingly valued, understanding users' experiences becomes essential to improving processes and aligning healthcare services with the real needs of the population. Hospital Modelo de Cubatão, as one of the main public health institutions in the region, stands out for its relevance and fundamental role in serving the community, which justifies the need for an evaluation of its performance.

This study aims to analyze how healthcare services can be adjusted to better meet patients' needs by providing greater agility and clearer information. Furthermore, it seeks to propose actions that promote more humanized care, emphasizing patient appreciation and identifying the factors that influence efficiency and satisfaction. To achieve this, structural, organizational, and human elements that directly affect the user experience will be considered.

The analysis adopts two data collection methods: a field research, conducted through a closed-ended questionnaire applied to patients served by the hospital in 2024, which allows the evaluation of satisfaction levels; and a bibliographic research, designed to provide theoretical support based on studies and articles by specialists in healthcare management.

Through this approach, the study aims to gather evidence that contributes to the formulation of improvement strategies, promoting more efficient and humanized care while strengthening community trust in Hospital Modelo de Cubatão.

KEYWORDS: Care. Hospital. Health. Patient. Analysis

Flávio Henrique dos Anjos Barroso de Andrade do Curso Técnico em Administração, na Etec de Cubatão, flavio.andrade@etec.sp.gov.br

Jônatas David dos Santos Roque do Curso Técnico em Administração, na Etec de Cubatão, jonatas.roque@etec.sp.gov.br

Letícia Sales Virgínia da Silva do Curso Técnico em Administração, na Etec de Cubatão, leticia.silva2413@etec.sp.gov.br

Thayná Araújo de Almeida do Curso Técnico em Administração, na Etec de Cubatão, thayna.almeida28@etec.sp.gov.br

Yasmyn de Oliveira Souza Santana do Curso Técnico em Administração, na Etec de Cubatão, yasmyn.santana@etec.sp.gov.br

1 INTRODUÇÃO

A qualidade do atendimento no setor de saúde é determinante para a satisfação dos pacientes e para a eficiência dos serviços prestados. Em um cenário em que se busca oferecer um serviço humanizado e eficaz, compreender a experiência dos usuários torna-se essencial para aprimorar processos e alinhar a assistência às necessidades da população. O Hospital Modelo de Cubatão, como uma das principais instituições públicas de saúde da região, destaca-se pela relevância e pelo papel fundamental no atendimento à comunidade, justificando a necessidade de uma avaliação atenta de sua atuação.

O presente estudo tem como objetivo analisar a forma que os serviços prestados podem ser ajustados para atender melhor as necessidades dos pacientes, seja oferecendo mais agilidade ou até mesmo oferecendo maior clareza nas informações, além disso, busca-se propor ações que tornem os serviços mais humanizados destacando práticas que valorizem os pacientes e próximos da comunidade e, por fim, identificar os fatores que influenciam a eficiência e a satisfação dos usuários. Para isso, serão considerados elementos estruturais, organizacionais e humanos que impactam diretamente a experiência dos pacientes na instituição.

A análise adota dois métodos de coleta de dados, o primeiro se constitui em uma pesquisa de campo, por meio de um questionário fechado aplicado diretamente a pacientes atendidos pelo Hospital no período de 2024, permitindo obter avaliações quantitativas e objetivas para identificar padrões de satisfação. O segundo método é uma pesquisa bibliográfica, que visa embasar o estudo com fundamentos teóricos por meio de artigos e obras de autores e especialistas da área de gestão e saúde.

Com essa abordagem, busca-se levantar evidências que auxiliem na formulação de estratégias de melhoria contínua, promovendo um atendimento mais eficiente, humanizado e capaz de fortalecer a confiança da comunidade no Hospital Modelo de Cubatão.

2 DESENVOLVIMENTO

O Hospital Dr. Luiz Camargo Da Fonseca e Silva conhecido como “Hospital Modelo”, é uma unidade hospitalar pública de Cubatão. O Hospital foi fundado na década de 1990, sendo atendido pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Na sua trajetória enfrentou dificuldades estruturais e administrativas, sendo interditado e suspendendo todas as atividades dentro dele no ano de 2017; após 10 meses, foi reaberto. A gestão do hospital é realizada por uma entidade contratada pela Prefeitura de Cubatão, que visa garantir maior eficiência e qualidade nos serviços prestados. Apesar dos avanços, o Hospital Modelo ainda enfrenta desafios relacionados à superlotação, necessidade de ampliação de leitos e manutenção de recursos. Mesmo assim, permanece como um equipamento essencial para a saúde pública da cidade, garantindo acesso universal e gratuito a serviços hospitalares. A situação atual da instituição é formada por problemas de superlotação, demora no atendimento, falta de clareza nas informações passadas de profissionais para pacientes e atendimento desumanizado. Por essa razão, torna-se necessário melhorar esses aspectos.



Fonte: Prefeitura de Cubatão, 2023.

2.1 REFERENCIAL TEÓRICO GESTÃO DE QUALIDADE EM SAÚDE

“O cuidado humanizado é a chave para um atendimento hospitalar eficaz”. Ana Maria Malik realça que a gestão hospitalar eficaz não deve estar direcionado ao paciente. Destaca que o ambiente hospitalar tem que ser um ambiente compreensivo onde convivem diferentes profissionais, experiências e saberes, que somente uma gestão humanizada e ética é possível

alcançar resultados positivos. Isso demonstra que a humanização não deve estar se refletindo apenas pelos cuidados dos pacientes, mas também como a equipe se relaciona internamente e na hora como a liderança conduz seus processos e decisões.

Além disso, a valorização da experiência do paciente é uma tendência crescente na saúde contemporânea.

Com base em matérias e entrevistas mostram que o paciente que se sente colhido no ambiente, ouvido e respeitado apresenta maior apoio ao tratamento, menores índices de problemas jurídicos e melhor recuperação clínica. Com isso, o cuidado humanizado não é apenas uma prática ética, mas também uma estratégia de gestão que contribui para a efetividade e qualidade dos serviços hospitalares.

Outro aspecto relevante é o impacto do cuidado humanizado na segurança do paciente. Quando tem comunicação clara, ambiente acolhedor e confiança entre profissionais e usuários, o risco de erros diminui. A construção de um ambiente onde o paciente se sente durante seu processo, fortalece a sua relação com o profissional, trazendo confiança e um atendimento humanizado e eficaz.

A humanização do cuidado hospitalar representa um avanço na forma de pensar e praticar na área da saúde, indo além da eficiência técnica e relacionais fundamentais para a integralidade da atenção. A aplicação dos princípios da humanização na gestão hospitalar contribui não só para a satisfação dos usuários, mas também para o bem-estar dos profissionais e a sustentabilidade das instituições.

Assim, o cuidado humanizado torna-se, de fato, como algo essencial para um atendimento hospitalar eficaz, ético e comprometido com a dignidade humana.

A qualidade do atendimento no Hospital Modelo de Cubatão vai além da atuação dos profissionais de saúde. Para que o cuidado seja realmente eficaz, é necessário que todos os setores da instituição estejam organizados e coordenados. Processos internos eficientes, como o fluxo de pacientes, a gestão de mateais e a comunicação entre equipes, garantem agilidade e segurança nos atendimentos. Além disso, investir na capacitação e valorização da equipe faz com que o atendimento seja mais humanizado e comprometido com o bem-estar do paciente. A administração do hospital também desempenha papel fundamental, promovendo planejamento, controle de recursos e ajustes estratégicos que impactam diretamente na qualidade dos serviços.

Por isso, avaliar continuamente os procedimentos e resultados do Hospital Modelo de Cubatão é essencial. Essas avaliações permitem identificar melhorias, corrigir falhas e fortalecer a capacidade do hospital de oferecer um cuidado seguro, eficiente e centrado no paciente.

Atualmente, os pontos de falhas vêm se destacando no Hospital, tornando a experiência dos pacientes algo sem humanização, esses pontos de falhas o principal é a demora do atendimento.

2.2 SATISFAÇÃO DOS PACIENTES EM SERVIÇOS HOSPITALARES

De acordo com Kotler, a satisfação do paciente resulta a comparação entre a expectativa criada após a utilização de um serviço. Em questão hospitalar, o paciente pode ser compreendido como um consumidor de serviços de saúde, como a experiência não se limita apenas ao tratamento clínico. Sua vivência envolve fatores que ultrapassam o aspecto médico, acolhimento, clareza na comunicação das informações, confiança no atendimento recebido e, sobretudo, a humanização da instituição. Dessa forma, a pesquisa busca verificar se o atendimento realizado pelo Hospital Modelo de Cubatão, em 2024, corresponde às expectativas de seus usuários. Essa análise ajuda a identificar possíveis divergências entre aquilo que os pacientes esperam e a experiência efetivamente vivida. A partir dessa pesquisa, é possível destacar pontos fortes e, ao mesmo tempo, os pontos fracos, contribuindo para o aprimoramento contínuo da qualidade e da humanização dos serviços hospitalares oferecidos.

2.3 HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO EM SAÚDE

“As organizações de saúde vêm sendo descritas como compostas de pessoas cuidando de pessoas.” Ana Maria Malik

Humanizar o atendimento em saúde é colocar a pessoa no centro de tudo: suas necessidades, sua história e sua voz. Significa organizar práticas, processos e relações para que a dignidade, a escuta e o protagonismo do paciente, e de quem o acompanha, orientem as decisões do cuidado. Ao mesmo tempo, envolve cuidar de quem cuida: valorizar o bem-estar, a segurança e a motivação das equipes de saúde. Malik destaca que humanizar também é cuidar de quem cuida, por meio de programas institucionais de saúde e bem-estar para os trabalhadores. Não se trata de “tornar humano” o que já é humano, mas de transformar rotinas, ambientes e cultura institucional para que o respeito, a comunicação clara e a continuidade do cuidado sejam sentidas no dia a dia. No entanto, essa transformação de rotinas e cultura enfrenta uma grande barreira estrutural: a pressão por eficiência. A lógica gerencialista, focada em métricas quantitativas (como tempo de consulta, metas de atendimento ou giro de leitos), entra em conflito direto com o tempo que a escuta e o acolhimento exigem. Essa tensão é uma fonte

central de desumanização, tanto para o paciente, que pode ser reduzido a um número, quanto para a própria equipe, frequentemente levada ao esgotamento.

2.4 INTEGRAÇÃO ENTRE GESTÃO, SATISFAÇÃO E HUMANIZAÇÃO

A integração entre gestão, satisfação e humanização na saúde é essencial para oferecer um serviço de qualidade. Quando se fala em Ana Maria Malik, que destaca a gestão eficiente em saúde, percebe-se que a estrutura organizacional e os processos de trabalho precisam ser melhorados para garantir que os recursos sejam utilizados da melhor forma possível. Isso significa que é fundamental ter uma gestão que não apenas controle, mas que também promova um ambiente que favoreça a satisfação do paciente.

Por outro lado, Kotler traz a visão da satisfação do paciente, que, no contexto da saúde, se traduz na experiência do paciente. Um atendimento eficiente, que respeita o tempo e as necessidades do usuário, é um dos pilares para essa satisfação. Ao focar no paciente, as instituições de saúde conseguem entender suas expectativas e desejos, personalizando e aperfeiçoando o atendimento, com isso construir uma relação de confiança.

Portanto, a cultura organizacional desempenha um papel fundamental. Empresas que promovem um ambiente onde a humanização e a satisfação são prioridades tem a tendência a ter colaboradores com maiores motivações e engajamentos, Isso tem um reflexo direto na forma como os clientes são atendidos. Reconhecimento e valorização de ações que promovem essa humanização é uma estratégia eficaz para estimular comportamentos positivos.

Enfim, a tecnologia pode ser uma companheira nessa integração, desde que a sua utilização seja de maneira correta e consciente. As ferramentas que dão permissão as coletas de dados e a análise de satisfação devem ser preenchidas por uma abordagem que priorize a interação humana. A experiência do paciente deve ser planejada com cuidado, levando em conta não apenas os aspectos racionais, mas também as emoções envolvidas.

Em resumo, a integração entre gestão da satisfação e humanização é uma jornada promissora que, quando bem executado, tem resultado como ambientes de trabalho mais saudáveis e pacientes mais satisfeitos, que é crucial nos hospitais. A junção desses aspectos transforma não apenas a relação com o paciente, mas também a própria cultura organizacional, que faz gerar sucesso, reconhecimento e crescimento.

METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste estudo, foram adotados dois métodos principais de coleta de dados. Realizou-se uma pesquisa de campo, cujo objetivo foi obter avaliações quantitativas por meio de um questionário fechado aplicado aos pacientes que utilizaram os serviços médicos do Hospital Modelo de Cubatão no ano de 2024. Esse instrumento possibilitou a coleta de informações objetivas relevantes sobre a experiência de atendimento, permitindo analisar a percepção dos usuários durante o processo de cuidado.

Além disso, para complementar, utilizou-se uma pesquisa bibliográfica, com a finalidade de buscar, em livros e artigos de especialistas das áreas de gestão e saúde, argumentos e fundamentos teóricos que embasam a análise e contribuem para a discussão dos resultados de forma mais aprofundada. Com a combinação dos dados práticos obtidos diretamente com os pacientes, e fundamentos teóricos trazidos por profissionais, é possível tornar a análise mais crítica e completa.

Ao chegar na instituição,
você demora em média
quanto tempo para ser
atendido(a)? (Ser
encaminhado ao médico)

76 respostas

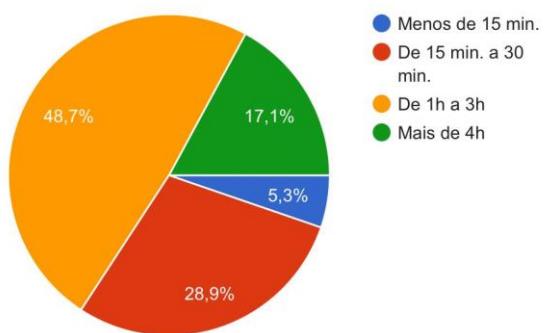


Figura 1 – Tempo médio de espera para atendimento médico

Fonte: O Grupo (2025).

Na primeira questão, buscou-se apurar o tempo médio que os pacientes levam para serem atendidos ao chegar ao hospital. Conforme os dados obtidos, 48,7% dos participantes da pesquisa afirmam esperar de 1 a 3 horas para serem encaminhados ao médico, sendo assim a opção mais votada. Em seguida, 28,9% relatam aguardar de 15 a 30 minutos, 17,1% indicam que esperam por mais de 4 horas, e os 5% restantes, alegam que o atendimento ocorre em menos de 15 minutos. O resultado evidencia que a maioria dos pacientes aguarda por um tempo muito elevado, o que impacta diretamente em uma queda da satisfação em relação ao serviço.

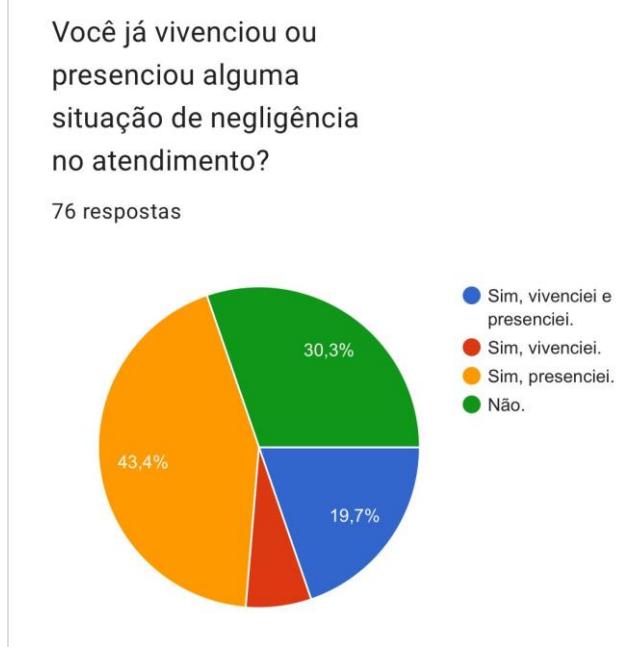


Figura 2 – Casos de violência ou negligência

Fonte: O Grupo (2025).

De acordo com as respostas obtidas, 43,4% dos participantes afirmaram ter presenciado ao menos uma situação de negligência no atendimento prestado, enquanto 19,7% dizem ter vivenciado e presenciado e 6,6% apenas vivenciaram. Já o restante representando 30,3% alegou nunca ter passado por essas situações. Os resultados indicam que uma parcela considerável dos respondentes teve algum contato com casos de negligência, o que deixa evidente a necessidade de aprimorar a qualidade e humanização dos serviços do hospital.

Os profissionais
demonstram empatia e
atenção ao realizar o
atendimento?

76 respostas

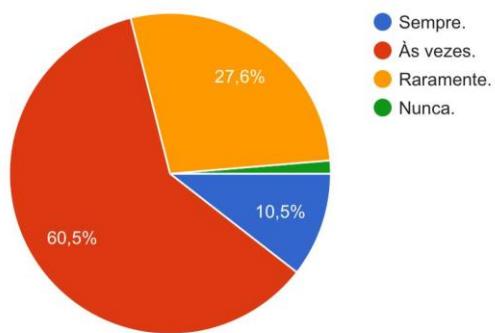


Figura 3 – Como os pacientes são tratados

Fonte: O Grupo (2025).

Neste gráfico 60,5% dos pacientes afirmaram que os profissionais demonstram empatia e atenção apenas em algumas vezes, já 27,6% respondeu que isso ocorre raramente. Somente 10,5% confirmaram que os profissionais em todos os casos agem com empatia. Esses dados indicam que, embora exista um nível de empatia nos atendimentos, ainda há uma falta de constância e igualdade, então é preciso um maior preparo e sensibilização dos colaboradores para oferecer um serviço mais humanizado para a população.

Você enxerga alguma deficiência no atendimento da instituição?

76 respostas

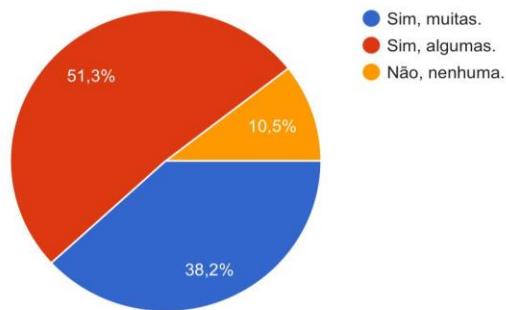


Figura 4 – Deficiências no atendimento

Fonte: O Grupo (2025).

Conforme os resultados, 51,3% dos participantes afirmaram perceber algumas deficiências no atendimento da instituição, enquanto 38,2% consideram que há muitas falhas. Apenas 10,5% disseram não identificar nenhuma deficiência. Esses dados demonstram que a maioria dos respondentes reconhece a existência de problemas no atendimento, o que reforça a necessidade de melhorias nos processos internos e na qualificação dos profissionais para garantir um serviço mais eficiente e satisfatório.

De 0 a 5, quanto você ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?

76 respostas

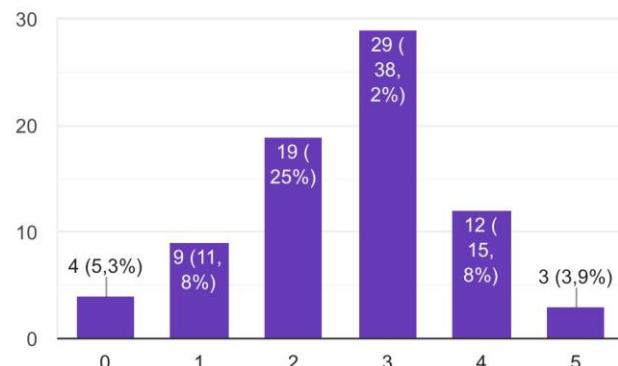


Figura 5 – Gráfico de satisfação

Fonte: O Grupo (2025).

Os dados revelam que a maior parte dos participantes avaliou o atendimento com nota 3 (38,2%), indicando um nível médio de satisfação. Em seguida, 25% atribuíram nota 2 e 15,8% deram nota 4. Notas muito baixas (0 e 1) somam 17,1%, enquanto apenas 3,9% deram a nota máxima (5). Esses resultados sugerem que, embora o atendimento do hospital não seja considerado totalmente insatisfatório, há espaço significativo para melhorias, especialmente na busca por maior qualidade e eficiência no serviço prestado.

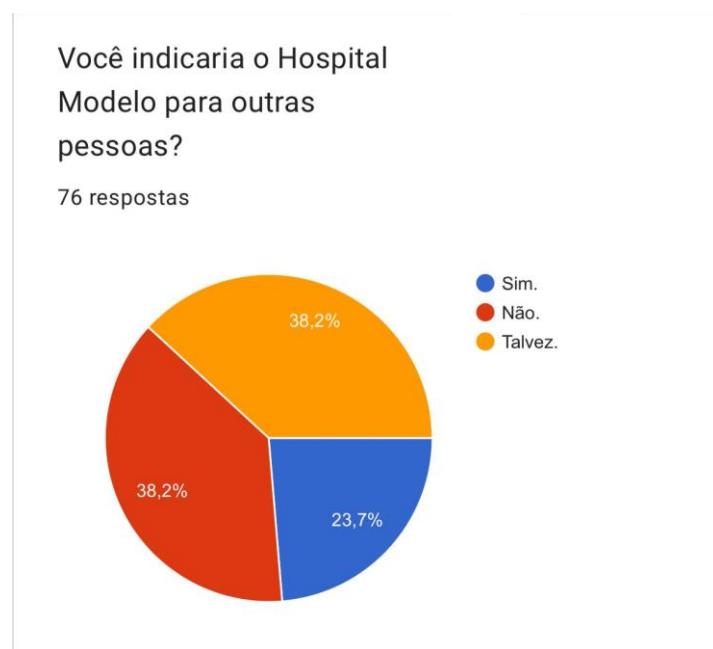


Figura 6 – Indicação do hospital

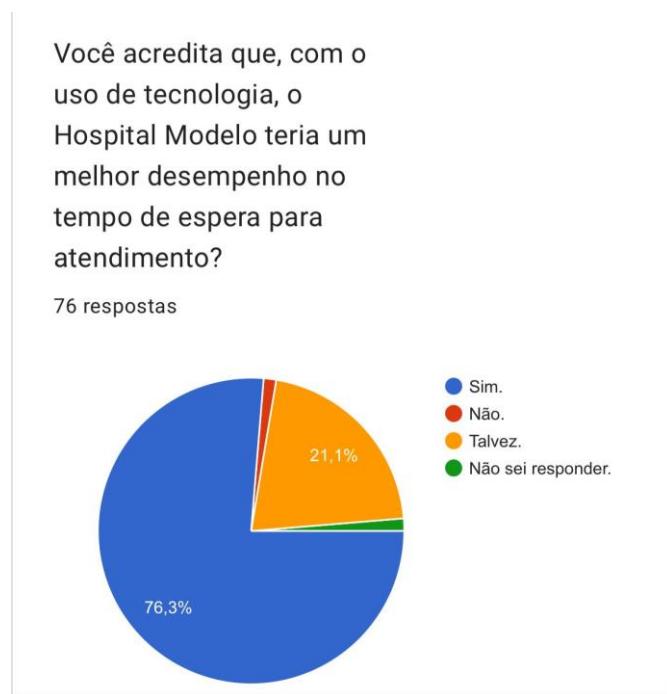
Fonte: O Grupo (2025).

Os resultados indicam que 38,2% dos participantes responderam que talvez indicariam o Hospital Modelo para outras pessoas, enquanto o mesmo percentual afirmou que não o

recomendaria. Apenas 23,7% disseram que fariam a indicação. Esses dados demonstram uma percepção de insatisfação ou incerteza em relação à qualidade do atendimento oferecido, sugerindo que a instituição precisa investir em melhorias para aumentar a confiança e a credibilidade junto aos pacientes.

Figura 7 – Implementação de tecnologias

Fonte: O Grupo (2025).



De acordo com o gráfico, a maioria dos participantes (76,3%) acredita que o uso de tecnologia poderia melhorar o desempenho do Hospital Modelo em relação ao tempo de espera para atendimento. Apenas uma pequena parcela (21,1%) demonstrou dúvida, respondendo “talvez”, enquanto poucos participantes responderam “não” ou “não sei responder”. Esses resultados indicam uma percepção positiva da tecnologia como ferramenta de otimização nos serviços de saúde, especialmente no que diz respeito à agilidade e eficiência no atendimento ao paciente.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo atingiu seu objetivo geral de analisar o atendimento ao paciente no Hospital Modelo no ano de 2024, buscando compreender a percepção da comunidade em relação à qualidade do serviço prestado. Além disso, os específicos também foram alcançados pois a análise levantou propostas de melhorias para um atendimento mais humanizado, apontou estratégias e identificou os aspectos de qualidade e que precisam de melhoria na instituição.

Conforme a pesquisa de campo com os pacientes do Hospital, a instituição apontou insatisfações ao atendimento prestado, porém foi citado que a tecnologia ajudaria em relação a demora em questão da espera, trazendo algo mais prático e rápido.

Assim, a primeira hipótese onde diz que o Hospital não apresenta insatisfação, não foi validada, trazendo o aborrecimento dos pacientes com a espera e a falta de humanização. A segunda hipótese que trata do fraco atendimento, onde ocorre a demora dos pacientes a serem chamados para a consulta, marca na pesquisa de campo que a demora é de 1 hora a 3 horas esperando para ser atendido. Com base na última hipótese, constatou-se que o uso da tecnologia poderia diminuir o tempo de espera, proporcionando mais segurança e agilidade no atendimento.

Os resultados da pesquisa, mostram que com a melhoria do hospital o fluxo de atendimento e a adoção de estratégias de comunicação mais clara, podem contribuir de forma significativa para os pacientes que forem ao hospital.

Conforme o levantamento, pode oferecer aprimoramentos e ideias para os gestores hospitalares para utilizar nas políticas de atendimento aos pacientes e assim abrindo futuras investigações sobre a relação entre satisfação e fidelização em serviços prestados pelo usuário de saúde.

Conclui-se que o levantamento da pesquisa não apenas alcançou os objetivos prestados, em questão da humanização do atendimento e da satisfação dos pacientes de forma eficaz, mas também reforça a necessidade continua para garantir a melhoria na qualidade e humanização no atendimento hospitalar.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. Brasília: MS, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Programa Nacional de Avaliação de Serviços Hospitalares. Brasília: MS, 2015.

CAMPOS, A. do C. S. Humanização dos cuidados em saúde: conceitos, dilemas e práticas. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 23, n. 4, p. 979-981, abr. 2007.

EISENBERG, A. What Is Patient Satisfaction and Why Does It Matter? Disponível em: <https://www.wolterskluwer.com/en/expert-insights/what-is-patient-satisfaction-and-why-does-it-matter>.

FCAMARA. Experiência do paciente: por que é tão importante? Disponível em: <https://fcamara.com/blog/experiencia-do-paciente-por-que-e-tao-importante/>. Acesso em: 26 out. 2025.

HILAB. Humanização em saúde: o que é e quais são os princípios? Disponível em: <https://hilab.com.br/blog/o-que-e-humanizacao-em-saude/>.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

KOTLER, Philip; SHALOWITZ, Joel; STEVENS, Robert J. Marketing estratégico para organizações de saúde. 1. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

MALIK, Ana Maria; VECINA NETO, Gonzalo (orgs.). Gestão em saúde. 2. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2011.

MANSO, F. Dia do Administrador Hospitalar: a Importância da Gestão na Saúde. Disponível em: <https://www.craes.org.br/dia-do-administrador-hospitalar-a-importancia-da-gestao-na-saude/>. Acesso em: 4 abr. 2025.

NOVO MILÊNIO. Os dirigentes de Cubatão – Luiz de Camargo da Fonseca e Silva. Disponível em: <https://www.novomilenio.inf.br/cubatao/prefei02.htm>. Acesso em: 21 set. 2025.