

CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ADOLPHO BEREZIN
Curso Técnico de Enfermagem

David Laurindo Scanferla
Isabelly Maiara da Silva
Kimberlly Daiany Santos Alves
Nadine Dantas dos Santos
Tatiana Batista de Souza
Thais da Silva Lemos
Thais Ferreira Gomes da Silva

Uso indevido dos serviços da área da saúde

Mongaguá

2026

David Laurindo Scanferla
Isabelly Maiara da Silva
Kimberlly Daiany Santos Alves
Nadine Dantas dos Santos
Tatiana Batista de Souza
Thais da Silva Lemos
Thais Ferreira Gomes da Silva

USO INDEVIDO DOS SERVIÇOS DA ÁREA DA SAÚDE

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Curso Técnico em
Enfermagem da ETEC Adolpho Berezin,
orientado pela Prof. Gabriella T.L.L e Silva,
como requisito para obtenção do título Técnico
em enfermagem

Mongaguá

2026

Agradecemos aos colegas e
professores por ter nos oferecidos amparo
e conforto durante o percurso

Agradecimentos

Agradecemos primeiramente a Deus e aos Orixás por ter nos dado saúde e força para realizar este trabalho, aos nossos familiares, professores e profissionais da enfermagem que nos auxiliara em nossa jornada de formação, acompanharam e torceram por nós neste processo, a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da nossa pesquisa. Nossos Agradecimentos.

Palavras são, na minha nada humilde
opinião, nossa inesgotável fonte de magia.
Capazes de formar grandes sofrimentos e
também remediá-los. (Alvo Dumbledore)

RESUMO

No Brasil, as unidades de urgência e emergência são consideradas a referência para o tratamento de problemas de saúde pela população, por serem ambientes com atendimento rápido e resolutivo. Assim sendo, há uma compreensão equivocada da finalidade do serviço de urgência e emergência, que é vista como alternativa para a falta de resolutividade da atenção básica

RESUME

In Brazil, emergency units are considered the primary care provider for the population's health problems, as they offer fast, effective care. Therefore, there is a misunderstanding of the purpose of emergency services, which are seen as an alternative to the lack of effective primary care.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	pag.8
2.JUSTIFICATIVA	pag.10
3.OBJETIVO.....	pag.11
3.1 Objetivo geral	pag.11
3.2 Objetivo específico	pag.11
4. Metodologia	pag.12
5. Resultados	pag.16
6. CONCLUSÃO	pag.17
7. BIBLIOGRAFIA	pag.18
8. SITES CONSULTADOS	pag.19
9. ANEXOS.....	pag.20

1. INTRODUÇÃO

No Brasil, as unidades de urgência e emergência são consideradas a referência para o tratamento de problemas de saúde pela população, por serem ambientes com atendimento rápido e resolutivo. Assim sendo, há uma compreensão equivocada da finalidade do serviço de urgência e emergência, que é vista como alternativa para a falta de resolutividade da atenção básica.

O estudo publicado em janeiro de 2020 no site “SCIELO” aponta que a existência de demandas desnecessárias em serviços de urgência que estão relacionadas aos fatores e a utilização inapropriada destes serviços como porta de entrada tende a sobrecarregar o serviço e, conseqüentemente, impactar a qualidade dos serviços prestados, além de aumentar os custos desnecessários para o sistema de saúde. Para identificar possíveis fatores associados ao uso indevido das UPAs, foi realizado um estudo transversal no município de Piracicaba (SP) que, em 2012 com uma população estimada de 364.571 habitantes, foi aplicado o sistema de acolhimento com avaliação e classificação de risco baseada no Sistema de Triagem de Manchester em duas das quatro UPAs do município. Triagem de Manchester identifica o estado de saúde do indivíduo em quatro níveis de gravidade por meio de cores:

Vermelho (Emergente)

verde (pouco urgente)

Amarelo (Urgente)

azul (Não urgente)

Variáveis individuais como a autopercepção de caso de urgência e idade igual ou superior a 60 anos estiveram associadas ao uso não urgente dos serviços oferecidos pelas UPAs. Estudos futuros de cunho qualitativo poderão auxiliar a compreender os motivos do uso inadequado desses serviços por tais indivíduos. Verificou-se que mais da metade dos usuários que procuraram os serviços das UPAs foi classificada como apresentando necessidades pouco ou não urgentes, portanto, estava contribuindo para a superlotação desses serviços. Esse fato também foi observado por um estudo realizado em uma UPA de Ouro Preto (MG), no qual 58,9% dos atendimentos investigados foram considerados “inadequados”, segundo o Protocolo de Adequação de Urgências Hospitalar (PAUH). Entretanto, segundo uma análise acerca da implantação e do desempenho das UPAs em todo o país, verificou-se que 36,7% dos usuários atendidos foram classificados como de perfil de baixo risco

(azul). Os diagnósticos mais frequentes nesses casos constituíram-se principalmente de condições sensíveis à atenção primária.

2. JUSTIFICATIVA

É de senso comum a insciência com qual se utiliza os serviços de atendimento a nível da saúde. Através de dados levantados com questionários aplicados a munícipes residentes da cidade de Mongaguá durante a elaboração de nosso TCC (PTCC), pode-se observar que, 40% dos indivíduos que responderam utilizam a unidades de pronto atendimento (UPA) sempre que possui qualquer alteração, independentemente ela qual seja, em seu estado de saúde comum, há insciência acerca de qual serviço utilizar em quadros comuns, a cargo de exemplo sintomas gripais e febre, tendo em vista que 48,6% dos participantes da pesquisa procurariam uma UPA, 51,4% dos munícipes recorreriam a serviços paralelos as unidades de saúde da família (USF) para atendimentos simples como troca de curativos, 77,1% dos participantes procurariam serviços de alta complexidade para tratar ataques por animais.

Em entrevistas com as responsáveis técnicas do Pronto socorro Vera Cruz de Mongaguá (PSVC) e do Hospital e Maternidade Municipal Dra. Adoniran Correa Campos (HMM), constatou-se que existe uma problemática em relação da falta de conhecimento por parte da população sobre os níveis de atendimento à saúde, fato esse que vem a culminar na super lotação de unidades de urgência/emergência e na precarização da assistência, tendo em vista que a alta demanda de quadros de menor complexidade acabam por diminuir a quantidade de insumos disponíveis para quadros mais complexos.

A Atenção Primária à Saúde constitui-se como a principal porta de entrada e centro de coordenação da rede de atenção à saúde.

No contexto do Sistema Único de Saúde, a Estratégia Saúde da Família foi implementada com o propósito de operacionalizar a APS, promovendo a reorganização dos níveis assistenciais e contribuindo para o aprimoramento do acesso e da qualidade dos serviços ofertados.

“Os resultados evidenciaram fragilidades relacionadas à escassez de informações e recursos disponíveis aos usuários, às equipes de saúde e à gestão municipal, o que compromete a efetividade dos fluxos assistenciais racionais dentro da rede de atenção à saúde”

3. OBJETIVO

3.1 Objetivo geral

O presente trabalho avaliou o nível de conhecimento dos munícipes de Mongaguá acerca da utilização dos serviços de saúde, investigando se reconheciam a porta de entrada adequada de acordo com a necessidade do atendimento. Além disso, buscou conscientizar a população do município sobre a utilização correta dos serviços de saúde, destacando as Unidades Básicas de Saúde (UBSs) como referência para casos de baixa complexidade.

3.2 Objetivo específico

- Foram elaboradas dinâmicas de cunho educativo voltadas a ingressantes do curso técnico em Enfermagem, estudantes e profissionais da área da saúde, idosos e população em geral, com o intuito de coletar informações sobre o nível de conhecimento acerca da utilização adequada dos serviços de saúde.
- Também foram realizadas ações de educação em saúde por meio da disseminação de informações, através de contato direto e da distribuição e exposição de panfletos informativos elaborados pela equipe, com orientações sobre a utilização adequada da porta de entrada dos serviços de saúde, conforme a necessidade apresentada pelo paciente.

4. Metodologia

No dia vinte de março de dois mil e vinte e seis foi realizado uma reunião com a responsável técnica da Unidade de pronto atendimento Agenor De Campos (UPA), afim de realizar a disponibilização de caixa confeccionada pelos alunos com panfletos informativos e disponibilização de panfletos na triagem;



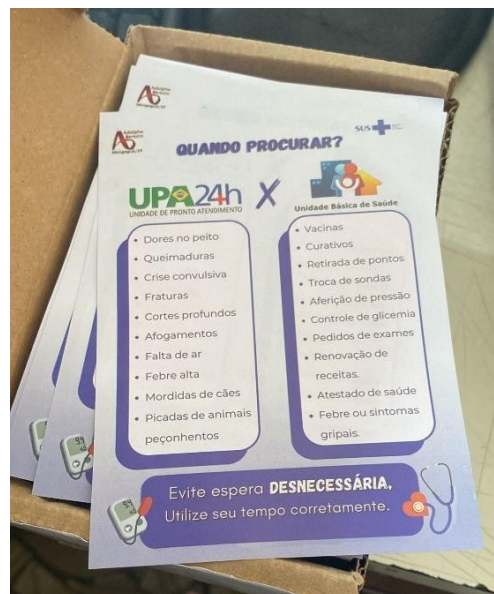
20/03/2026- Unidade de pronto atendimento (UPA)- Mongaguá, São Paulo



20/03/2026- Unidade de pronto atendimento (UPA)- Mongaguá, São Paulo



23/03/2026- Unidade de pronto atendimento (UPA)- Mongaguá, São Paulo



23/03/2026- Unidade de pronto atendimento (UPA)- Mongaguá, São Paulo

No dia vinte e três de Março de dois mil e vinte e seis, foi realizado a Implementação da caixa de panfletos informativos na Unidade de Pronto Atendimento;



09/04/2026- Instituto Conviver- Mongaguá, São Paulo



09/04/2026- Instituto Conviver- Mongaguá, São Paulo

No dia nove de Abril de dois mil e vinte e seis foi realizado a dinâmica "UPA X UBS" no Instituto "Conviver" de mongaguá



09/04/2026- Unidade de pronto atendimento (UPA)- Mongaguá, São Paulo



09/04/2026- Unidade de pronto atendimento (UPA)- Mongaguá, São Paulo



09/04/2026- Unidade de pronto atendimento (UPA)- Mongaguá, São Paulo

No dia nove de Abril de dois mil e vinte e seis ocorreu a abordagem de munícipes e entrega de panfletos informativos na Unidade de Pronto Atendimento Agenor de Campos;



25/04/2026- Balneário Tonhão - Mongaguá, São Paulo



25/04/2026- Balneário Tonhão - Mongaguá, São Paulo

No dia vinte e cinco de Abril de dois mil e vinte e seis, o grupo realizou a dinâmica com munícipes de Mongaguá no evento produzido pelo programa “Mongaguá ação e movimento” no Balneário Tonhão em Mongaguá.



21/05/2026-ETEC Adolpho Berezin- Mongaguá, São Paulo



21/05/2026-ETEC Adolpho Berezin- Mongaguá, São Paulo

No dia vinte e um de maio de dois mil e vinte e seis foi realizado a de dinâmica de TCC com o 1º Módulo do curso Auxiliar/Técnico em enfermagem na ETEC Adolpho Berezin.

5. Resultados

Durante a execução, uma das principais estratégias utilizadas foi a elaboração e distribuição de panfletos educativos.

O material foi desenvolvido pela equipe com linguagem acessível e visual didático, abordando o tema do uso incorreto dos serviços de saúde. Ao todo, foram entregues 410 panfletos para a população nas unidades “Agenor de campos”, “Instituto conviver, Mongaguá”, e durante o evento realizado pelo programa “Mongaguá ação e cidadania” no balneário Tonhão em Mongaguá em que o grupo foi convidado a implementar seu plano de ação.

Resultados indicam que ações educativas de baixo custo, como a distribuição de panfletos, são eficazes para promover conscientização e estimular o autocuidado. A partir dessa ação, observamos como resultado qualitativo:

- Dialogo em saúde = Durante a entrega, as pessoas fizeram perguntas e relataram dúvidas que antes não expressavam.
- Efeito multiplicador = Muitos participantes levaram o material para familiares, multiplicando o efeito da orientação ao repassarem o conteúdo.
- Percepção da equipe = Reforça a importância da educação em saúde como ferramenta de cuidado, sendo um instrumento efetivo de aproximação entre profissional e comunidade.

6. CONCLUSÃO

Conclui-se que a falta de conhecimento da população sobre os níveis de atendimento à saúde contribui para a utilização inadequada das unidades de urgência e emergência. As ações educativas realizadas durante o trabalho foram importantes para conscientizar os munícipes sobre a utilização correta dos serviços de saúde, destacando a Atenção Primária como principal porta de entrada do SUS.

7. BIBLIOGRAFIA

- Acesso Às Urgências e Atenção Hospitalar: Uma Questão de Direitos Humanos;
- Vulnerabilidade em Saúde: reflexões, contextos e práticas de gestão e cuidado;
- Políticas Públicas e Gestão Hospitalar: evidências e experiências do SUS.

8. SITES CONSULTADOS

- <https://www.scielo.br/j/ee/a/V8qDHtq9RqMtwdmDGKRNSyh/>
- <https://www.scielo.br/j/cadsc/a/kJ9mJFGMQBNbxBCMYjMDcqJ/?lang=pt>
- <https://www.scielo.br/j/csc/a/g49hxmjshxxjQKLWrCJgR9D/>
- <https://medicinasa.com.br/custos-internacoes/>
- <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/marco/atencaoprimaria-e-atencao-especializada-conheca-os-niveis-de-assistencia-do-maiorsistema-publico-de-saude-do-mundo>