



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

ALIS CAROLINE BEZERRA MOREIRA

PROJETO DE INTERVENÇÃO PARA DIMINUIR A TAXA DE ABSENTEÍSMO NAS  
CONSULTAS AGENDADAS NA UBS JARDIM LUCIANA; FRANCO DA ROCHA. SP

SÃO PAULO  
2020

ALIS CAROLINE BEZERRA MOREIRA

PROJETO DE INTERVENÇÃO PARA DIMINUIR A TAXA DE ABSENTEÍSMO NAS  
CONSULTAS AGENDADAS NA UBS JARDIM LUCIANA; FRANCO DA ROCHA. SP

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Especialização em Saúde da  
Família da Universidade Federal de São Paulo  
para obtenção do título de Especialista em  
Saúde da Família

Orientação: ADRIANA GERMANO MAREGA

SÃO PAULO  
2020

## **Resumo**

O Absenteísmo na saúde, numa perspectiva mais gerencial, consiste na subutilização dos recursos instalados num determinado serviço de assistência à saúde, considerando as diferentes tecnologias do cuidado . A ausência da demanda humana, programada no serviço, ainda se traduz por perda de recursos públicos e ociosidade, levando a prejuízos na continuidade da assistência e na resolubilidade das demandas de saúde. Ressalta-se, como consequências dessas faltas, o aumento na fila de espera e na busca do serviços por urgência. O absenteísmo ainda prejudica o acesso de outros usuários ao serviço, causando perdas no acompanhamento de novos clientes e de seguimento de usuários com situações prioritárias. A ênfase deste trabalho é avaliar a dimensão e perdas que a população e a unidade têm com as ausências dos usuários nas ofertas programadas pelo serviço de saúde. Essa avaliação será realizada considerando o cálculo da diferença entre o número de pacientes que compareceram na programação e o número de pacientes ausentes sem justificativa prévia. A intenção é buscar soluções para sanar ou diminuir mais ainda essas ausências por meio de empoderamento e implicação da população com autocuidado e os serviços públicos de saúde. O cenário de estudo é a UBS Jardim Luciana no município de Franco da Rocha.

## **Palavra-chave**

Assistência Individualizada de Saúde. Acolhimento. Absenteísmo.

## **PROBLEMA/SITUAÇÃO**

A Unidade Básica de Saúde Jardim Luciana atende uma população cadastrada de 13 mil habitantes. Possui 03 equipes de saúde da família e atende num período de 30 dias uma média de 868 pacientes entre consultas médicas e de enfermagem, em demanda eletiva e espontânea. A problemática acarreta prejuízos a todos os envolvidos, pois prolonga a conclusão diagnóstica, prejudica o tratamento, diminui a produtividade do prestador, causa aumento do tempo na espera por atendimento dos demais usuários e desperdício de recursos públicos. O absenteísmo acaba ocasionando a corrupção da longitudinalidade, a equidade uma vez que a distribuição das ofertas do serviço tende a repetir um ciclo.

Absenteísmo é a ausência do usuário em consultas e exames programados num determinado serviço. Portanto, a soma de todos os períodos de ausência e a sua relação com o total de consultas programadas considerando o seguinte cálculo: número de faltas(608) / total de consultas programadas (2399) x 100 = resultando num Percentual de 25,3438, superior aos 13 - 15% do que se espera para os serviços de Atenção Primária à Saúde (TRISTÃO, LIMA,, LIMA & ANDRADE MAC, 2016).

Em se tratando da média de atendimento médico e de enfermagem na UBS Jardim Luciana, no último trimestre do ano de 2020, houve um total de 2.399 consultas agendadas, o número de faltosos foi 608 pessoas, o percentual de absenteísmo foi de 25,35%. Não computamos as ausências em exames programados. Esse índice de absenteísmo gera além das consequências esperadas, leva a um aumento de queixas da população pela demora no agendamento das consultas (fila de espera superior ao esperado). Os motivos empiricamente percebidos nessa UBS que levam a esse resultado são geralmente associados a relação da população com o serviço (vinculação) e o atendimento do serviço a real necessidade de saúde da população adstrita (planejamento das ofertas).

Assim, esse Projeto de Intervenção para o território da UBS Jardim Luciana, visa a implementação de estratégias para a redução de sua incidência.

Problema de Pesquisa: aumento do absenteísmo na UBS Jardim Luciana.

## **ESTUDO DA LITERATURA**

Segundo Tristão (2016), o absenteísmo está intimamente ligado a acessibilidade ao serviço e as ofertas de saúde. O horário limitado de funcionamento dos estabelecimentos de saúde, especialmente das UBS, é um fator determinante para ocorrência de faltas em agendamentos uma vez que, grande parte da população assistida, pode se apresentar envolvida em outros compromissos tais como, o horário de trabalho. Outro problema que corrobora para esse cenário, é a dificuldade enfrentada pelos usuários no transporte público dificultando seu acesso aos serviços de saúde.

Quando tratamos das consequências do absenteísmo nas consultas programadas para a Rede de Atenção no Sistema Único de Saúde (SUS), deve-se considerar o impacto desses resultados em seus componentes assistenciais, tais como aumento de demanda espontânea, diminuição da produtividade e aumento das despesas para o SUS (TRISTÃO, LIMA,, LIMA & ANDRADE MAC, 2016).

Outro fator pontuado por BENDER et al. (2010),, é a falha na comunicação do serviço com o usuário, ocasionada por insuficiência de elementos de identificação ou a baixa fidedignidade dos registros em sistema de informação, situações geralmente resultantes da falha no processo de atualização de dados de contato do usuário. Outro grande fator determinante das ausências é a vinculação do usuário com o serviço e numa outra perspectiva, o sentido do processo de adoecimento para ele.

Alguns estudos apontam como motivo do aumento do percentual de absenteísmo num serviço, fatores diretamente ligados ao usuário, tais como o esquecimento, a confusão sobre local, data e horário: a falta ou atraso no transporte, o imprevisto com familiares, a sensação de melhora, o desconhecimento da relevância da consulta para sua saúde, entre outros (KOSHY et al, 2008); (CAVALCANTI et al, 2013).

Segundo SILVEIRA, 2013 " (...) o alto índice de absenteísmo, principalmente na atenção básica, é um dos importantes vetores de desorganização do sistema e precisa ser enfrentado, principalmente com a conscientização dos usuários e minimização dos fatores que o determinam."

## **AÇÕES**

### **Objetivo geral**

Diminuir o percentual de absenteísmo nas consultas médicas e de enfermagem na Unidade de Saúde Jardim Luciana, Franco da Rocha, São Paulo.

### **Ações:**

- \* Identificar o número de faltas mensais em atendimentos e procedimentos no serviço, considerando consultas médicas e de enfermagem;
- \* Capacitar a equipe local com discussões em roda de conversa e reuniões de equipe sobre a temática, motivos ligados ao serviço e ao usuário;
- \* Compartilhar este quadro com a população por meio de painel demonstrativo na recepção;
- \* Promover a responsabilização, comunicação e conscientização da população e do Conselho de Saúde local sobre o impacto das perdas das consultas agendadas e o impacto nos custos em saúde por meio de boletim interno divulgado nas reuniões ordinárias do Conselho na UBS;
- \* Programar novos canais de atendimento que melhorem o acesso ao serviço tais como o teleatendimento, cartazes em pontos estratégicos da UBS e território.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Após primeiro trimestre da implantação da estratégia espera-se:

Diminuir o número de faltas nas consultas médicas e de enfermagem;

Mudança de postura e maior acolhimento dos motivos do absenteísmo pela equipe de saúde, visando conhecer as causas para atuarmos sobre os fatores;

Conscientização da população sobre o impacto do absenteísmo no serviço e no acesso a saúde dos usuários;

Corrigir e atualizar os dados de cadastro por meio das visitas dos Agentes Comunitário de Saúde;

Implantar novos canais e estratégias de comunicação sobre o modelo de atendimento e funcionamento da UBS Jardim Luciana;

Implantar placar e boletim informativo para o Conselho de Saúde e População a fim de socializar a situação e incentivar a corresponsabilização da comunidade com o SUS.

## REFERÊNCIAS

BORBA, Anna Karla de Oliveira Tito; MARQUES, Ana Paula de Oliveira; RAMOS, Vânia Pinheiro et al. Fatores associados à adesão terapêutica em idosos diabéticos assistidos na atenção primária de saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*. Vol.23. N.3. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext)

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidades. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/francisco-morato/historico>. Acesso em 23 Jan 2020.

MACHADO, MMP. Adesão ao Regime Terapêutico - Representações das pessoas com IRC sobre o contributo dos enfermeiros. Universidade do Minho. Instituto de Educação e Psicologia. [em linha]. (2009) . Disponível em WWW: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9372/1/Tese de Mestrado>

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE - OMS. Envelhecimento ativo: uma política de saúde. Brasília: Organização Pan-Americana de Saúde, 2005.

STARFIELD, B. Atenção Primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO, Ministério da Saúde, 2002. 726 p.

TORRES, Helóisa de Carvalho; SANTOS, Laura Maria dos; CORDEIRO, Palloma Maciel Chaves de Souza. Visita domiciliária: estratégia educativa em saúde para o autocuidado em diabetes. *Acta Paulista de Enfermagem*. Vol.27.N.1. São Paulo, 2014. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext)