



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

JEAN ISRAEL DE SOUZA CARVALHO

O ABSENTEÍSMO DOS USUÁRIOS DA UBS PARQUE VITÓRIA, MUNICÍPIO DE  
FRANCO DA ROCHA- SP

SÃO PAULO  
2021

JEAN ISRAEL DE SOUZA CARVALHO

O ABSENTEÍSMO DOS USUÁRIOS DA UBS PARQUE VITÓRIA, MUNICÍPIO DE  
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: NIELSE CRISTINA DE MELO FATTORI

SÃO PAULO  
2021

## **Resumo**

O absenteísmo de usuários é o ato de não comparecer às consultas e procedimentos agendados no SUS. Isso significa que há uma demanda reprimida no Sistema, limitando a garantia de assistência à saúde. Neste sentido, o objetivo geral do presente projeto é buscar propor e implementar ações visando a redução do absenteísmo dos pacientes da UBS Parque Vitória, localizada no município de Franco da Rocha-SP, uma vez que é perceptível o grande número de faltas às consultas marcadas, gerando o absenteísmo. As ações propostas para reduzir o absenteísmo a UBS envolvem todos os profissionais que atuam na Unidade, desde os agentes comunitários de saúde até a gerência local. Como resultados, espera-se diminuir em pelo menos 50% o absenteísmo dos usuários, bem como a demanda reprimida; haver maior comprometimento do paciente às consultas agendadas ou no aviso prévio sobre sua ausência, em caso de impossibilidade de comparecimento; tornar o monitoramento e a avaliação de falta dos usuários práticas constantes; obter maior tutela da recepção no tocante ao número de vagas ofertadas e a certificação do comparecimento dos usuários; e integração e maior engajamento de toda a equipe da UBS Parque Vitória na busca de soluções do absenteísmo.

## **Palavra-chave**

Agendamento de consultas. Consulta Médica. Saúde Pública.

## **PROBLEMA/SITUAÇÃO**

No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), o governo federal implementou, em 1994, o Programa Saúde da Família (PSF), a fim de que os municípios pudessem estabelecer a atenção básica em seus territórios. Assim, o Programa é visto como uma das principais estratégias de reorganização dos serviços e de reorientação das práticas profissionais neste nível de assistência (GIL, 2005).

Para tanto, segundo Neves (2004), os serviços de saúde devem estar comprometidos com a qualidade das ações institucionais ofertadas, a fim de que possa haver a valorização das ações de promoção e proteção à saúde. Todavia, no âmbito do PSF, ainda existem muitos desafios a serem superados para a consolidação do sistema (GIL, 2005). Um desses problemas é o não comparecimento dos usuários às consultas, exames e demais procedimentos previamente agendados em unidades básicas do SUS.

Os serviços de saúde são projetados para promover o atendimento a determinado quantitativo de pacientes com vistas a melhor atenção ao cidadão, economia de escala e resolução dos problemas coletivos e individuais no âmbito da saúde (BITTAR et al., 2016). Neste sentido, considerando Neves (2017), o paciente realiza a marcação de seu agendamento na Unidade Básica de Saúde (UBS) mais próxima da sua residência, de forma obrigatória, visto que, para o alcance do ótimo gerenciamento das consultas, o envolvimento do gestor neste nível de atenção se faz estritamente necessário.

No bairro Parque Vitória, localizado no município de Franco da Rocha-SP, o principal serviço público de saúde é ofertado pela UBS Dr. José Leopoldino, também conhecida como UBS Parque Vitória. A unidade está apta a atender, segundo os dados cadastrais da referida UBS, 24 mil moradores.

Embora a assistência à saúde seja oferecida aos moradores do bairro, é perceptível o grande número de faltas às consultas marcadas, gerando o absenteísmo. De acordo com Brasil (2013), tal situação se caracteriza quando o paciente, uma vez agendado, falta à consulta sem que haja aviso prévio de sua ausência, o que impossibilita a transferência destas consultas a outros pacientes que aguardam pelo atendimento.

Silva (2013) afirma que este problema se torna mais evidente quando o absenteísmo afeta negativamente as instituições de saúde, uma vez que não conseguem realizar a administração da disponibilidade de suas agendas para se ajustar às necessidades dos pacientes. Além disso, estes próprios também são prejudicados, tanto por não conseguirem acessar o serviço de saúde, quanto pela demora na realização de seu agendamento, o que, por conseguinte, pode culminar em prejuízos ao seu tratamento.

O comparecimento ao serviço de saúde representa um melhor aproveitamento em seu uso. Neste contexto, considerando que os atendimentos não realizados representam uma ocasião perdida de proporcionar assistência a outro paciente que também carece de atenção em sua saúde, o que perpassa, também, pelo desperdício de recursos administrativos, financeiros e humanos disponibilizados para a realização do serviço, é iminente a necessidade de se conhecer as principais causas das ausências dos usuários, a fim de que se possa discutir e implementar estratégias objetivando minimizar o problema.

Arelado aos mecanismos que devem ser oferecidos pelo sistema de saúde para reduzir o absenteísmo, torna-se relevante que os pacientes sejam orientados quanto à importância de seu compromisso perante o serviço público, tanto por meio de seu comparecimento às consultas no dia agendado, quanto por sua justificativa em tempo hábil, em caso de ausência. Isso posto justifica a importância da execução do presente projeto, na medida em que poderá reduzir a falta de atendimento e da resolutividade de serviços ofertados.

Com base nos problemas expostos, este projeto baseia-se nas seguintes hipóteses: o esquecimento das consultas marcadas é o maior motivo de falta por parte dos usuários; o longo período entre o agendamento e a efetivação da consulta favorece as faltas; o agendamento não é realizado pelo paciente, mas por terceiros; e a falta de treinamento adequado à equipe da recepção, em relação ao controle e gerenciamento das agendas.

Neste sentido, como objetivo geral, busca-se propor e implementar ações visando a redução do absenteísmo dos pacientes da UBS Parque Vitória.

Como objetivos específicos, o projeto propõe:

- Capacitar a equipe administrativa para monitorar o quantitativo de faltas;
- Utilizar o trabalho dos profissionais da saúde na conscientização e prevenção do absenteísmo;
- Implementar medidas e procedimentos internos como forma de reduzir o absenteísmo.

## **ESTUDO DA LITERATURA**

O absenteísmo de usuários é uma conduta praticada pelos pacientes em não comparecer às consultas e procedimentos marcados no SUS, o que vem limitando a garantia de assistência à saúde. Isso significa, portanto, que há uma demanda reprimida no Sistema. Estimativas sobre as taxas de absenteísmo indicam que há uma variação entre 22 a 30% nas faltas de usuários aos serviços prestados pelo SUS (SANTOS, 2008).

É importante que se tenha atenção no fluxo do sistema de agendamento de consultas para o seu melhor funcionamento e planejamento dos sistemas de saúde. Uma agenda deve ser mantida de forma sempre organizada e, para tanto, deve haver uma equipe que realize o acompanhamento do comparecimento/ausência dos pacientes. Desta forma, se a equipe conseguir constatar quantitativos muitos elevados de faltas, oportuniza-se que intervenções sejam feitas, visando garantir o comparecimento (TOREZANI, 2015).

Consoante Bittar et al. (2016), os motivos que leva ao absenteísmo requerem estudos específicos em cada especialidade, uma vez que podem existir fatores específicos como gravidade da doença, falta de profissionais e equipamentos, dentre outros fatores.

Os mesmos autores, ao estudarem o absenteísmo em unidades da Secretaria de Estado da Saúde São Paulo no período de 2011 a 2015, identificaram que em um hospital de grande porte e referência regional, os principais motivos de faltas nas consultas ambulatoriais foram a falta de transporte, esquecimento da consulta, a falta de condições financeiras e o rodízio do carro. Neste local, para a redução do absenteísmo, a equipe realiza uma orientação escrita para que o paciente não esqueça a data da consulta, em virtude da dificuldade de reagendamento.

Alguns desses motivos de faltas em consultas também foram identificados por Santo (2019), em estudo de caso em UBS's e ESF's, no município de Santana do Livramento-RS. A esses, adicionam-se o clima da região, a infraestrutura das ruas, distância entre a casa e o posto de saúde, além do usuário não ter com quem deixar os filhos ou a pessoa doente que esteja aos seus cuidados.

Esse último ponto é corroborado pela pesquisa de Santos (2008). A autora observou que, em um município baiano, o maior índice de absenteísmo ocorreu em adultos de 20 a 39 anos de idade e com os filhos menores de cinco anos (e frequentemente fora da escola). Tais fatos dificultam a presença dos pais em consultas, visto que não encontram com quem deixá-los. Além disso, por representar a faixa etária da população economicamente ativa, o trabalhador falta nas consultas por não ter respeitado o direito de realizar tratamento médico ou por receio de afastar-se do serviço e sofrer punições.

O paciente que falta a uma consulta, por muitas vezes, não tem ciência do quanto esse fato compromete todo o planejamento da equipe. Se a ausência fosse avisada de maneira prévia, outros pacientes poderiam ser beneficiados com a antecipação de seu atendimento, mantendo-se, dessa forma, seu direito protegido, assim como a eficiência de marcações e o tempo agendamento-consulta (TOREZANI, 2015). Assim, o usuário faltoso traz consigo um efeito negativo na prestação dos serviços na saúde pública (SANTO, 2019).

Nesse limiar, Cavalcanti et al. (2016) lembram que as relações de causa/efeito da ação do absenteísmo acabam por envolver todos os atores envolvidos (funcionários, gestão e usuários). No entanto, as causas que estão relacionadas com o serviço e gestão da saúde são mais suscetíveis de correções por meio da readequação do procedimento de trabalho das equipes, em razão destas terem maior governabilidade e serem as responsáveis pela política de regulação.

A literatura aponta várias consequências negativas do absenteísmo. Consoante Bittar et al. (2016), o desperdício financeiro é uma realidade no âmbito da saúde pública decorrente das faltas às consultas. Para Costa et al. (2018), além do desperdício de recursos, as faltas às consultas agendadas na atenção básica representa a falta de continuidade do cuidado, o prejuízo no processo organizacional do trabalho da equipe, assim como o aumento na fila de espera e na demanda por urgência e emergência.

Tais informações são corroboradas por Cavalcanti et al. (2016). Seus estudos revelaram que os problemas gerados pelo absenteísmo nos usuários do sistema de saúde incluem o adiamento das suas necessidades de cuidado, o aumento da insatisfação com o serviço e o aumento do tempo de espera para marcar a consulta. Logo, a busca de solução do problema perpassa pela conscientização dos usuários, de modo a fazer com que eles compreendam que sua ausência nas consultas ocasiona a má utilização do sistema, aumento da fila de espera e desperdícios, trazendo insatisfação para todos.

Todavia, para Bittar et al. (2016), os mecanismos de prevenção do absenteísmo não devem estar focados somente no usuário dos serviços de saúde. É importante focar também na qualidade dos serviços ofertados, no comportamento dos profissionais, no ajustamento da estrutura física, na padronização dos processos (cadastro do cliente completo), principalmente os de comunicação (telefones, mensagens eletrônicas e de alerta de mensagens via celular, redes sociais, dentre outros), nos métodos burocráticos de informação ao paciente, no uso de telessaúde (consulta, segunda opinião, imagem, oftalmologia, dermatologia), com vistas a aperfeiçoar e humanizar o atendimento.

Dentre uma das estratégias, estudos de Cavalcanti et al. (2016) indicaram que o aumento da visita domiciliar do agente comunitário de saúde provoca um menor número de absenteísmo. Na mesma linha de pensamento, Costa et al. (2018)

afirmam que a capacitação desses agentes de saúde é necessária, a fim de que realizem o acompanhamento junto aos usuários antes e depois da consulta, assegurando-se do comparecimento. Se houver falta por parte do usuário, cabe ao agente buscar saber o motivo que explica sua falta, com o intuito de reduzir as taxas do absenteísmo.

Segundo Catelan (2018), o mecanismo mais adotado com o fito de minimizar o absenteísmo é a utilização de lembretes enviados por e-mail, cartas, mensagens de texto por celular e ligações telefônicas. Além disso, a literatura existente reforça a importância de informações no aviso aos usuários de forma a prevenir o atraso, e outras que indicam a imperiosidade de criação de estratégias internas ao serviço para reforçar os avisos aos idosos, bem como àqueles responsáveis por crianças.

Em todo caso, conforme a mesma autora supracitada, faz-se necessária uma comunicação adequada e eficaz entre o serviço de saúde e o usuário, a fim de oportunizar o acesso e a utilização da vaga que seria desperdiçada em situações de cancelamento. É imperioso, assim, organizar oferta e o acesso aos serviços de saúde.

Porém, como muitos motivos que levam ao absenteísmo não podem ser superadas por ações diretas das secretarias de saúde, Santos (2008) sugere que políticas públicas voltadas à melhoria das condições de vida da população devem ser implementadas. Desta forma, como medida de curto prazo, relevante é um trabalho de educação em saúde com o intuito de co-responsabilizar a população pela otimização das vagas disponíveis, vez que deveriam ser devolvidas, em tempo hábil, para serem repassadas a outro usuário, se os detentores atuais não puderem usufruí-la.



## **AÇÕES**

As ações propostas para reduzir o absenteísmo a UBS envolvem todos os profissionais que atuam na Unidade, com foco nos usuários:

- Sensibilizar e capacitar a equipe de recepção acerca do absenteísmo, a fim de que possa compreender as consequências das faltas dos usuários e auxiliar na busca de possíveis soluções;

- Sensibilizar o corpo médico da UBS para que compreendam a realidade das faltas existentes;

- Capacitar os agentes comunitários de saúde para que, durante as visitas domiciliares, esclareçam os usuários sobre a importância do comparecimento às consultas;

- Reavaliar os fluxos e procedimentos de agendamento;

- Manter o cadastro dos pacientes atualizado;

- Incentivar a adoção de relatórios gerenciais bimestrais com dados referentes às faltas dos usuários;

- Verificando que o usuário já se manteve ausente, orientar a recepção a reforçar a importância de seu comparecimento;

- Em casos de agendamentos por terceiros, orientar o indivíduo a fornecer um número de telefone, a fim de que a equipe possa se certificar que o paciente deseja realizar a consulta;

- O usuário será orientado a anotar o dia de sua consulta em seu aparelho de celular, com lembrete de aviso;

- Ao final de cada consulta, será reforçada com cada paciente a importância do comparecimento, bem como do prévio aviso, em caso da impossibilidade de comparecimento.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

- Diminuir em pelo menos 50% o absenteísmo dos usuários, bem como a demanda reprimida;
- Maior comprometimento do paciente às consultas agendadas ou no aviso prévio sobre sua ausência, em caso de impossibilidade de comparecimento;
- Tornar o monitoramento e a avaliação de falta dos usuários práticas constantes;
- Maior tutela da recepção no tocante ao número de vagas ofertadas e a certificação do comparecimento dos usuários;
- Integração e maior engajamento de toda a equipe da UBS Parque Vitória na busca de soluções do absenteísmo.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Defesa. Centro Médico Assistencial da Marinha. **O que é absenteísmo?** Disponível em: <http://www.mar.mil.br/cmam/absenteismo.html>

BITTAR, O. J. N. V.; Magalhães, A.; BATISTA, N. M. F. G.; MARTINES, C. M.; FALCAO, L. H.. Absenteísmo em atendimento ambulatorial de especialidades no estado de São Paulo. **Boletim Epidemiológico Paulista (Online)**, v. 13, p. 19-35, 2016.

CATELAN, D. **Absenteísmo no serviço ambulatorial do SUS:** estratégias e perspectivas das equipes de saúde na rede pública do Departamento Regional de Saúde II -Araçatuba-SP 2011-2017. 166f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde). Universidade de São Paulo, Programa Mestrado Profissional Interunidades em Formação Interdisciplinar. São Paulo, 2018.

CAVALCANTI, R. P.; CAVALCANTI, J. C. M.; SERRANO, R. M. S.; SANTANA, P. R. Absenteísmo de consultas especializadas no sistema de saúde público: relação entre causas e o processo de trabalho de equipes de saúde da família, João Pessoa - PB, Brasil. **Rev. Tempus Actas Saúde Coletivas**, 2013.

COSTA, C. F. S.; DUARTE, P. M.; VAGHETTI, H. H. Absenteísmo em consultas especializadas referenciadas por unidade básica saúde da família: estudo de caso. **Revista Saúde**, p. 1-10, Santa Maria, 2018.

GIL, C.R.R. Formação de recursos humanos em saúde da família: paradoxos e perspectivas. **Cad. Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v.21, n.02, 2005. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2005000200015](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2005000200015).

NEVES, W. V. J. **Gestão Hospitalar:** programa brasileiro de acreditação e sistemas de indicadores. Dissertação de mestrado, Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil, 2004. Disponível: [http://www.btdt.ndc.uff.br/tde\\_busca/arquivo.phd?codarquivo=1841](http://www.btdt.ndc.uff.br/tde_busca/arquivo.phd?codarquivo=1841)

NEVES JÚNIOR, W. V.; NEVES, C.S.N. **Plano de ação para minimizar o**

**absenteísmo na atenção ambulatorial de um hospital universitário da região metropolitana II, na cidade de Niterói-RJ.** XVI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2017. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos17/14825144.pdf>.

SANTO, J. O.P.E. **O absenteísmo na saúde pública:** uma análise das faltas nas consultas médicas nas UBS'S e ESF's de Santana do Livramento - RS. 36f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Gestão Pública). Santana do Livramento: Universidade Federal do Pampa, 2019.

SANTOS, J.S. **Absenteísmo dos usuários em consultas e procedimentos especializados agendados no SUS:** um estudo em um município baiano. 33f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Gestão de Sistemas de Saúde). Vitória da Conquista, Salvador: Universidade Federal da Bahia; 2008.

SILVA, M. T. F. **Avaliação da redução do absenteísmo às consultas marcadas em um serviço de referência em diabetes.**34f. Projeto de Pesquisa (Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde). Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde, Grupo Hospitalar Conceição e Fundação Oswaldo Cruz. Porto Alegre, s.n, 2013.

TOREZANI, G. S. **Faltas às consultas e seus motivos:** uma análise da comunidade Sete Anões - Mesquita/RJ 2015. 36f. Monografia (Especialização em Saúde da Família). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Universidade Aberta do SUS. Rio de Janeiro, 2015.