

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

Mestrado Profissional Ensino em Saúde

Paulo Henrique da Cruz Ferreira

**AVALIAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS DE UM HOSPITAL SOBRE A
QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM**

Diamantina

2015

Paulo Henrique da Cruz Ferreira

**AVALIAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS DE UM HOSPITAL SOBRE A
QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação Stricto Sensu da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM, como Pré-requisito para obtenção do grau de Mestre em Ensino em Saúde.

Área de concentração: Planejamento, Gestão e Integração Universidade e Serviço de Saúde.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Liliane da Consolação Campos Ribeiro

Coorientador: Prof^a. Dr^a. Helisamara Mota Guedes

Diamantina

2015

Ficha Catalográfica – Serviço de Bibliotecas/UFVJM
Bibliotecário Anderson César de Oliveira Silva, CRB6 – 2618.

F383a	<p>Ferreira, Paulo Henrique da Cruz Avaliação dos clientes externos de um hospital sobre a qualidade dos serviços de enfermagem / Paulo Henrique da Cruz Ferreira. – Diamantina, 2015. 43 p.</p> <p>Orientador: Liliane da Consolação Campos Ribeiro Coorientador: Helisamara Mota Guedes</p> <p>Dissertação (Mestrado Profissional – Programa de Pós-Graduação em Ensino em Saúde) - Faculdade de Ciências Biológicas e da Saúde, Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri.</p> <p>1. Enfermagem. 2. Assistência hospitalar. 3. Qualidade da assistência à saúde. 4. Satisfação do paciente. 5. Indicadores de qualidade em assistência à saúde. I. Título II. Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri.</p> <p style="text-align: right;">CDD 610.7</p>
-------	--

Elaborado com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Paulo Henrique da Cruz Ferreira

**AVALIAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS DE UM HOSPITAL SOBRE A
QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação Stricto Sensu da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM, como Pré-requisito para obtenção do grau de Mestre em Ensino em Saúde.

Área de concentração: Planejamento, Gestão e Integração Universidade e Serviço de Saúde.

Orientadora: Prof^a. Dra. Liliane da Consolação Campos Ribeiro

Coorientador: Prof^a. Dr^a. Helisamara Mota Guedes

Data de aprovação: 29/10/2015

Prof.^a Dr.^a. Marília Alves – UFMG

Prof. Dr. Alisson Araújo – UFSJ

Prof.^a. Dr.^a. Helisamara Mota Guedes – UFVJM

Prof.^a. Dr.^a. Liliane da Consolação Campos Ribeiro - UFVJM

Dedico este trabalho a minha mãe, sempre tão presente em minha vida e a minha mais que esposa Taysa, pela cumplicidade, amor e companheirismo constantes.

AGRADECIMENTOS

Ninguém vence sozinho.....

Esta é com certeza uma das partes mais importantes deste trabalho, pois acredito que sozinhos não somos nada.

Agradeço imensamente a Deus por ele me conceder mais esta vitória e principalmente por ter fortalecido a minha fé e me carregado quando me faltaram forças;

Ao meu pai, Romário Ferreira, agradeço os exemplos de vida diário, todos somos iguais independente de quem somos e de que a maior herança que temos é o nosso nome! Ensino que carrego na construção dos meus dias....

Ao meu irmão Sérgio Ricardo Ferreira, as minhas irmãs Rosana Cristina Ferreira e Danielle Mara Ferreira que sempre me incentivam a seguir "você vai conseguir, não desista" sempre foram constantes em nossos diálogos; Vocês são minhas fortalezas e os meus pilares.

A minha cunhada Soraya Mameluque exemplo de dedicação aos estudos

Aos meus cunhados Claudinei Moura e Alfredo Murta pela presença constante;

A minha sogra Simone Sant Ana pelos incentivos e apoio

Aos meus sobrinhos, Larissa Ferreira, Felipe Ferreira, Joao Vitor Moura, Artur Moura e Marina Ferreira, pela leveza e inocência frente a vida.

As minhas tias Guida Cruz, Yolenita Cruz, Rosa Cruz e Ângela Cruz que são mais que tias, pessoas realmente especiais em minha vida!

A Liliane da Consolação Campos Ribeiro, pela disponibilidade, pelos ensinamentos, pelos constantes incentivos nesta caminhada, pela liberdade e confiança referente ao trabalho, além da indiscutível amizade que criamos nesta caminhada. Você foi mais que uma orientadora, pode ter certeza.

A Helisamara Mota Guedes, pela dedicação que teve mesmo em licença maternidade sempre disposta a contribuir e sempre preocupada como o nosso trabalho!

Aos meus colegas de sala do mestrado na qual vários conhecimentos foram construídos de forma compartilhada, em especial a Tatiane Cordeiro e Juliana Dias companheiras dos trabalhos de sala, das angústias e claro das risadas também;

Aos professores do mestrado que contribuíram para a construção dos vários conhecimentos despertados nesta caminhada. Proporcionaram-me mais que a busca conhecimento técnico e científico, mas um despertar muito mais crítico para vida.

As minhas companheiras de Santa Casa, Alessandra Campos Fagundes e Lilianny Carvalho, que não mediam esforços para ouvir as minhas angústias e sempre me apoiar e incentivar. Obrigado pela parceria.

A todos os meus colegas de trabalho, em especial a equipe de enfermagem, por acreditar tanto na nossa profissão é que estou aqui.

A todos os pacientes da Santa Casa que participaram espontaneamente deste trabalho.

As acadêmicas Bianca, Daiane, Camila, Izadora, Samantha, Agatha, Valéria, que ajudaram na coleta dos dados.

A Raquel Gagliciole pela autorização de utilização das imagens.

A Lilian Aparecida Campos Ribeiro Barbosa pela revisão ortográfica.

A Diana Nunes Aguiar pela revisão do Abstract.

A UFVJM por abrir as portas para que eu pudesse realizar esta conquista.

E como sempre, deixo as melhores partes para o final aqui não poderia ser diferente.

Agradeço a minha mãe, Terezinha Cruz, pela educação e pelos ensinamentos. A pessoa que sou hoje devo a ela, esta vitória é a ela dedicada! Oh saudade....

A Taysa Sant Ana, minha mais que esposa, parceira e companheira para todas as horas até mesmo nos vários momentos de ausências agradeço a amizade, a paciência, a compreensão, o apoio, o zelo, a sinceridade, e o amor. Traçamos esta caminhada juntos nos fortalecendo dia a dia mutuamente, Eu te amo!

Enfim, Obrigado a todos vocês, juntos somos muito mais fortes.....

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas graças a Deus, não sou o que era antes”

(Marthin Luther King).

“É muito melhor lançar-se em busca de conquistas grandiosas, mesmo expondo-se ao fracasso, do que alinhar-se como pobres de espírito, que nem gozam muito nem sofrem muito, porque vivem numa penumbra cinzenta, onde não conhecem nem vitória, nem derrota.”
(Theodore Roosevelt)

“A menos que modifiquemos a nossa maneira de pensar, não seremos capazes de resolver os problemas causados pela forma como acostumamos a ver o mundo”. (Albert Einstein)

“Tenho a impressão de ter sido uma criança brincando a beira mar, divertindo-me em descobrir uma pedrinha mais lisa ou uma concha mais bonita que as outras, enquanto o imenso oceano da verdade continua misterioso diante de meus olhos”. (Isaac Newton).



Visão noturna da fachada da Igreja de Nossa Senhora do Rosário, Diamantina MG.

Fonte: Raquel Galicioli

APRESENTAÇÃO INICIAL

Graduei-me em enfermagem no ano de 2007 nas Faculdades Unidas do Norte de Minas (FUNORTE), cursei a especialização em Urgência e Emergência, Trauma e Terapia Intensiva (2009). Exerci durante quatro anos a assistência de enfermagem direta aos pacientes gravemente enfermos quando estive a frente de plantões assistenciais e coordenando a equipe de enfermagem do único Centro de Terapia Intensiva da Região Ampliada de Saúde do Jequitinhonha. Este período foi crucial para a minha formação profissional, pois além da grande aquisição de conhecimentos teórico e prático, o aprendizado do ser profissional enquanto membro de uma equipe multiprofissional foi sendo conquistado.

Com o passar dos anos em assistência e gestão fui amadurecendo e percebendo que o enfermeiro é o profissional que está à frente da equipe de auxiliares, técnicos de enfermagem e de outros colegas enfermeiros, então além de se preocupar com a sua aquisição de conhecimentos ele também deve ter atenção com aquisição de conhecimento da sua equipe, uma vez que todos representam a assistência de enfermagem.

Outra situação preocupante são as inversões que a própria vida às vezes nos apresenta. Trabalhamos na maioria do nosso tempo tentando recuperar a saúde dos nossos clientes, com histórias de vida própria que na maioria das vezes desconhecemos. Aos poucos vamos nos envolvendo e conhecendo um pouco mais sobre a vida pessoal desses cliente seja nos horários das visitas ou nas ligações de familiares e amigos, porém em vários momentos nossos familiares e amigos vão precisar da assistência à saúde do serviço na qual estamos inseridos. É neste momento que percebemos que no cotidiano cuidamos do ente querido de alguém e a recuperação da saúde daquele paciente está sendo confiado a nós enquanto profissionais, para que busquemos a melhora e o retorno dele o quanto antes para o seio familiar. Então se ofertamos um serviço de qualidade rotineiramente, no dia em que algum familiar ou amigo nosso precisar do serviço, ele também será ofertando com qualidade. Tal situação ainda se agrava em nossa cidade, pois determinados serviços hospitalares são ofertados somente por uma instituição de saúde, não tendo como a população optar por ser atendido em uma ou em outra instituição. A busca pela qualidade tem que ser diária e realizada pelos profissionais e pela instituição de forma eficaz e eficiente.

Procuro sempre esforçar para que as equipes na qual estou inserido possam realmente prestar um cuidado de forma integral e diferenciado ao cliente. A única maneira que penso ser o caminho para tal é a busca continua de conhecimento e o partilhamento deste com os demais membros da equipe. Um conhecimento compartilhado é muito mais válido que um conhecimento guardado unicamente para si. Estamos no mundo em constante construção

enquanto pessoal e enquanto profissionais e se cada um compartilhar o pouco que já conquistou alguns conhecimentos novos serão adquiridos de forma mais rápida.

O interesse pelo mestrado me veio assim, em uma busca por um conhecimento novo, experiências novas ainda não vividas e assim também me veio a escolha pelo tema da pesquisa. Trabalhar com qualidade da assistência ainda mais voltada para a concepção do cliente externo, nossa maior razão assistencial, foi uma experiência que considero extremamente válida. Sinceramente estou me sentindo dando uma voz a estes clientes e é esta voz que teremos que continuar a ouvir para que possamos traçar planos de trabalho que possam preencher as lacunas que estarão abertas seja neste ou em outros momentos.

Considero desafiador e até mesmo porque não disser ousado, enquanto gestor do serviço de enfermagem da instituição, abrir-me de tal modo para ouvir onde estão localizadas as nossas lacunas. Investimos continuamente em capacitações da equipe de enfermagem envolvendo os aspectos técnicos, enfatizando a atualização de normas, procedimentos e rotinas, levantando estas demandas em lacunas assistenciais demonstradas pelos próprios integrantes da equipe, porém até então não havíamos parado em algum momento para ouvirmos as opiniões dos nossos clientes externos com relação ao nosso serviço.

O mestrado ensino em saúde foi um oportunidade para realizarmos a construção e desenvolvimento desta pesquisa. Sendo este um programa que propõe projetos voltados para a valorização das práticas profissionais, relacionando o serviço e a práxis, esta pesquisa buscou levantar uma demanda real das necessidades dos clientes do serviço para que capacitações e outros métodos possam ser propostos buscando saná-las. No campo da pesquisa e extensão podemos considerar alguns projetos contemplados e financiados durante a construção do mesmo tais como: Capacitação da equipe de enfermagem hospitalar a partir das demandas dos clientes externos, aprovado pela Pró-Reitoria de Extensão e o projeto da Avaliação dos clientes externos de um hospital sobre a qualidade dos serviços de enfermagem, aprovado pela Pró Reitoria de Pesquisa e Graduação por meio do PIBIC JUNIOR E PIBIC FAPEMIG. Tivemos ainda a contribuição de diversos acadêmicos bolsistas e voluntários capacitados para a coleta dos dados. Neste momento, os mesmos tiveram a oportunidade de observar uma realidade desconhecida até o momento, o ambiente hospitalar.

Outros trabalhos devem ser desenvolvidos partindo destes resultados. Uma educação em serviço de forma a contemplar as lacunas dos três domínios do ISP abrangendo os locais do estudo poderá ser articulada juntamente com a instituição co-participante. Esta poderá ser articulada com os alunos da graduação de enfermagem da UFVJM buscando reforçar a integração entre o serviço, ensino e o aluno.

De acordo com o anexo da resolução nº. 11- CONSEPE, UFVJM, de 16 de maio de 2008 que rege as normas para redação e apresentação de teses e dissertações em seu capítulo II elementos textuais coloca que “o corpo da tese ou dissertação ... Poderá ser organizado de três formas alternativas: (i) texto corrido, (ii) capítulos, ou (iii) artigos científicos. Não será admitida a composição na forma mista de capítulos e artigos científicos”. Conforme orientação desta, optou-se pela construção de um artigo como trabalho final.



Visão noturno da igreja São Francisco de Assis, Diamantina - MG

Fonte: Raquel Galicioli

**AVALIAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS DE UM HOSPITAL SOBRE A
QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM**

RESUMO

Estudo de caráter quantitativo e descritivo, que objetivou avaliar a qualidade da assistência de enfermagem e a satisfação do cliente externo de um hospital pólo, referência para a região ampliada de saúde. Para coleta de dados utilizou-se o instrumento adaptado e validado no Brasil, intitulado de Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP). Análises descritiva e univariada foram conduzidas. Dentre os clientes 53,4% era do sexo masculino, 43% com ensino fundamental incompleto, 52,9% casados, média de idade de 53,3 anos, média de internação hospitalar de 6,4 dias, 51,1% era a primeira internação na instituição. Os resultados apontaram que na avaliação dos três domínios, percebemos que os clientes externos relataram satisfação com o cuidado de enfermagem recebido uma vez que obtivemos uma média total de 3,7%, sendo que o domínio profissional foi o melhor avaliado seguido respectivamente pelos domínios de confiança e educacional. Esperamos que tais resultados forneçam ferramentas para subsidiar a gestão do serviço de enfermagem da instituição e forneça subsídios para a melhoria no processo de trabalho.

Palavras chaves: Enfermagem; Assistência hospitalar; Qualidade da assistência à saúde; Satisfação do paciente; Indicadores de qualidade em assistência à saúde.

ABSTRACT

Study of exploratory and descriptive character, which aimed to evaluate the quality of nursing care and outpatient satisfaction of a pole hospital, a reference to the expanded health region. For data collection we used the adapted and validated instrument in Brazil, entitled Patient Satisfaction Instrument (PSI). Descriptive and univariate analyzes were conducted. Among the customers 53.4% were male, 43% had not completed elementary school, 52.9% married, average age 53.3 years, mean hospital stay of 6.4 days, 51.1% was the first hospitalization at the institution. The results show that the assessment of the three domains, we realize that external clients reported satisfaction with nursing care received since obtained an overall average of 3.7%, and the professional domain was the best evaluated followed respectively by domain confidence and educational. We hope that these results provide tools to subsidize the management of the institution's nursing service and provide subsidies to improve the work process.

Keywords: Nursing; Hospital care; Quality of health care; Patient satisfaction; Quality indicators in health care.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
CTI	Centro de Terapia Intensiva
CEP	Comissão de Ética em Pesquisa
DP	Desvio padrão
FAPEMIG	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais
FUNORTE	Faculdades Unidas do Norte de Minas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISP	Instrumento de Satisfação do Paciente
ISO	International Organization for Standardization
ONA	Organização Nacional de Acreditação
PIBIC	Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica
SPSS	Statistical Package for the Social Science
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre Esclarecido
UFVJM	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
CONSEPE	Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 MÉTODO	17
3 RESULTADOS	18
4 DISCUSSÃO	22
5 CONCLUSÃO	25
6 REFERÊNCIAS	26
7 APÊNDICES	29
7.1 APÊNDICE A - ROTEIRO DO QUESTIONÁRIO	30
7.2 APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO	31
8 ANEXOS	33
8.1 ANEXO A INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	34
8.2 ANEXO B CARTA DE ANUÊNCIA	37
8.3 ANEXO C- PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP	38

1 INTRODUÇÃO

O mundo está cada vez mais competitivo forçando as empresas a prestarem serviços e fornecerem produtos de alta qualidade. Essa passou a ser essencial no processo de produção e oferta do serviço e a satisfação dos clientes é requisito primordial para que se alcance a valorização empresarial. No ambiente hospitalar não seria diferente, cada vez mais estes estão se solidificando enquanto empresas prestadoras de serviço e como tal estão cada vez se preocupando com a qualidade dos seus serviços frente aos clientes que os procuram. Desse modo, garantir a qualidade do atendimento é primordial para que a instituição e seus trabalhadores cumpram com a missão de produzir saúde, bem como promover a qualidade de vida daqueles que utilizam os seus serviços¹.

A qualidade é entendida de uma forma genérica sendo considerada como a resposta adequada às necessidades e expectativas dos usuários do serviço e ao conjunto de propriedades desta instituição de saúde, sendo que é essencial a compreensão de que esta engloba um processo dinâmico e ininterrupto, que exige constante revisão dos padrões².

Identificar os fatores que atendem a satisfação dos clientes e os aspectos que necessitam ser aprimorados auxiliam o direcionamento de caminhos, mudanças e oportunidades pela troca de conhecimento, além da exposição das necessidades. Obter informações com relação a satisfação ou insatisfação do consumidor é um elemento de extrema relevância de qualquer sistema de garantia da qualidade³.

Na década de 1980, foi iniciada a incorporação da avaliação do cliente externo como indicador de qualidade da assistência e não mais sendo avaliada apenas como um atributo de adesão ao tratamento⁴. A satisfação do cliente hoje é considerada um dos métodos de avaliação dos resultados, em relação a qualidade assistencial da instituição⁵.

Esta satisfação representa a avaliação da assistência, sendo também um resultado dos próprios cuidados. Sua avaliação apresenta uma causa tripartidária nos cuidados de saúde, sendo que o primeiro está relacionado ao julgamento sobre a qualidade dos cuidados de saúde, as expectativas do cliente e suas percepções. O segundo envolve o bem estar psicológico do cliente externo, e o terceiro vem trazer que o cliente satisfeito com o atendimento contribui para que este procure o atendimento e colabore para o sucesso deste⁶.

Em um hospital os pacientes são a melhor fonte de informação com relação ao sistema de comunicação, de educação e de processos de gerenciamento. Além de informações se eles foram tratados com dignidade e respeito. As experiências vividas por este, muitas vezes revelam como o sistema hospitalar está funcionando, além de poder estimular a percepção de quais mudanças são necessárias para fechar a lacuna entre o cuidado fornecido e os cuidados que devem ser fornecidos. Têm-se um crescente interesse em avaliar a satisfação dos clientes com cuidados de enfermagem nas últimas décadas. A satisfação com os cuidados de enfermagem é considerado um fator importante para explicar as percepções desses com relação a qualidade do serviço⁷.

No processo de influenciar a satisfação do cliente com o cuidado recebido, a equipe de enfermagem ocupa uma posição de destaque uma vez que esta pode influenciar na apreciação dos usuários relacionados a reputação do hospital, pelo fato desta equipe representar o maior grupo de profissionais da saúde e que mantém um contato ininterrupto com o usuário, promovendo a manutenção, a recuperação e a reabilitação da saúde, por meio do cuidado⁸. Outras variáveis podem ser incluídas na avaliação como: características sociodemográficas, a idade, o sexo, o nível de escolaridade, e experiência prévia de internação⁹.

Os fatores mais relevantes que definem a satisfação do cliente com a assistência de enfermagem são o apoio afetivo, as informações em saúde, a participação do cliente na tomada de decisão e as competências técnico-profissionais¹⁰. Várias instituições estão utilizando a avaliação da satisfação do cliente como estratégia para obter um conjunto de percepções relacionado à qualidade da atenção recebida, com o qual se adquire informações que beneficiam a organização desses serviços¹¹.

É pertinente refletirmos os diversos clientes internos e externos que uma instituição possui. Os clientes externos são aqueles que se utilizam dos serviços da empresa e não estão entre o quadro de funcionários da mesma. Já os clientes internos são os funcionários desta instituição, são aquelas pessoas que estão dentro da instituição¹².

Através de dados da qualidade da assistência de enfermagem e da satisfação do cliente externo é possível a equipe de enfermagem direcionar suas ações, planejando a assistência e fornecendo um serviço de qualidade. Considerando as necessidade do serviço por meio da manifestação do cliente externo, alcança-se uma rápida tomada de medidas almejando a qualidade do serviço, além de contribuir para que os integrantes das equipes melhorem o atendimento. Dessa forma, o estudo objetivou avaliar a qualidade da assistência

de enfermagem e a satisfação do cliente externo de um hospital pólo, referência para a região ampliada de saúde.

2 MÉTODO

Trata-se de um estudo de caráter quantitativo e descritivo realizado em um hospital referência para a Região Ampliada de Saúde que oferece uma assistência médico-hospitalar de média e alta complexidade, sendo considerado a principal porta de entrada para o atendimento de urgências clínicas do município, além de ser referência para outras unidades de pronto socorro da região. Possui um setor específico responsável pela gestão da qualidade, denominado Escritório da Qualidade, na qual todos os processos da instituição são padronizados e continuamente melhorados buscando conquistar uma certificação Organização Nacional de Acreditação (ONA) e *International Organization for Standardization* (ISO). O serviço possui aproximadamente 400 colaboradores, sendo que destes 212 são profissionais constituintes da equipe de enfermagem.

A população do estudo englobou os clientes externos admitidos nas clínicas médica, cirúrgica, neurológica e convênios nas diversas especialidades que atendem aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), convênios e particulares. No mês são prestados uma média de 300 internações nos 100 leitos disponíveis, com uma taxa média de ocupação mensal em torno de 80%.

O cálculo amostral foi realizado no programa Diman 1.0, considerando 80% de taxa de ocupação mensal, com margem de erro de 5% e média de 358 clientes externos nos últimos três meses, acrescido de 10% de possíveis perdas. A amostra final foi composta por 223 entrevistados.

Os critérios de inclusão contemplados foram: faixa etária igual ou superior a 18 anos de idade, comunicar-se verbalmente, estar orientado no tempo, no espaço e em relação a si próprio, possuir tempo mínimo de internação de 48h por já ter sido assistido pelas quatro equipes de enfermagem daquele setor, se encontrar de alta hospitalar ou com programação de alta para as próximas 24h.

A coleta de dados foi realizada entre agosto e outubro de 2014, utilizando como instrumento de coleta de dados o *Patient Satisfaction Instrument*, que foi adaptado e validado para a cultura brasileira em 2004¹³, sendo intitulado, Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) a este foi acrescentado questões que visavam obter a caracterização dos sujeitos,

contemplando dados referentes a sexo, setor de internação, escolaridade, estado civil e hospitalização prévia.

O ISP é composto de 25 itens, agrupados em três domínios: profissional, educacional e confiança.

O domínio profissional e educacional possuem sete itens cada, sendo o primeiro relacionado as questões técnicas do cuidado de enfermagem; e o segundo sobre as atitudes do enfermeiro frente ao cliente externo, já o domínio confiança aborda onze situações sobre o relacionamento interpessoal¹⁴.

A escala de medida é do tipo likert, com cinco opções de respostas que variam de “concordo totalmente” (cinco pontos) a “discordo totalmente” (um ponto). Para os itens com sentenças negativas, a pontuação da escala é avaliada de forma invertida, e quanto maior a pontuação do ISP, maior o nível de satisfação do cliente com o cuidado prestado¹⁴.

O estudo obteve aprovação do Comitê de Ética em pesquisa da UFVJM, sob protocolo 731644/2014.

Utilizou-se o censo diário da gestão de leitos para identificar os clientes externos que atendiam aos critérios de inclusão do estudo. Informações sobre as condições físicas e cognitivas destes clientes foram obtidas junto ao enfermeiro responsável pelo setor.

Os entrevistados foram abordados por acadêmicos devidamente capacitados, individualmente em local tranquilo, disponibilizado pela instituição.

Os dados coletados foram analisados pelo software *Statistical Package for Social Sciences*, (SPSS) versão 22.0, no qual foram realizadas análises descritivas e inferencial. Para cada item do instrumento foi calculada a média da respostas, sendo considerado neste estudo como satisfeito a obtenção de um escore maior ou igual a três (≥ 3), que expressa um nível de satisfação acima do ponto médio da escala likert¹⁵. A normalidade e homogeneidade de variância dos dados foram verificadas pelos testes *Kolmogorov-Smirnov* e teste de *Levene*, respectivamente. Para análise inferencial, os resultados foram submetidos ao teste de *Kruskal-Wallis* e teste de *Mann-Whitney*. A correlação entre variáveis foi verificada pelo teste de correlação de *Spearman*. Foi adotado o nível de significância de 95% ($p < 0,05$).

3 RESULTADOS

Participaram do estudo 223 clientes, sendo 53,4% do sexo masculino, 52,9% casados, 43,0% com ensino fundamental incompleto, idade de 53,3 anos (DP = 19,15). A

média de internação hospitalar foi de 6,43 dias (DP = 8,10), sendo que 51,1% eram a primeira internação na instituição.

Ao se correlacionar cada domínio do instrumento com a variável idade, pode-se inferir que a idade em relação ao domínio profissional e educacional foi fraca e sem significância estatística ($p=0,273$ e $p=0,787$), porém no domínio confiança houve uma correlação positiva fraca e estatisticamente significativa ($p=0,01$). Ao avaliar o total dos três domínios do instrumento com esta variável observa-se uma correlação positiva fraca ($p=0,042$) o que demonstra que neste estudo com o aumento da idade há uma elevação na confiança nos profissionais da enfermagem (TAB. 01).

Com relação ao período de internação dos clientes externos, pode-se inferir que relacionando-o com os domínios profissional ($p=0,213$), educacional ($p=0,545$) e o de confiança ($p=0,507$) esta foi fraca e sem significância estatística. Ao relacionar esta variação com o total dos três domínios, obteve uma correlação estatística negativa e fraca ($p=0,739$) (TAB. 01).

Tabela 1. Correlação entre instrumento de satisfação do paciente, idade e tempo de internação. Diamantina, MG, 2014. ($n=223$).

	Profissional		Educacional		Confiança		Total	
	r_s	p	r_s	p	r_s	p	r_s	p
Idade	-0,074	0,273	-0,018	0,787	0,224	0,001*	0,136	0,042*
Tempo de internação	-0,084	0,213	-0,041	0,545	0,045	0,507	-0,022	0,739

Correlação de Spearman. *Correlação estatisticamente significativa

Fonte: Dados da pesquisa

Ao avaliar cada domínio com relação ao sexo dos sujeitos não foi encontrado variações estatisticamente significativas, ou seja tanto homens quanto as mulheres avaliaram de forma semelhante a equipe de enfermagem.

Quando avaliado de forma separadamente o setor de internação e os domínios do instrumento não há variações estatisticamente significativas, (item profissional $p=0,094$, educacional $p=0,612$, confiança $p=0,085$), porém no total percebe-se discretas variações

sendo melhor avaliado de forma decrescente a clínica cirúrgica (3,83), os convênios (3,80), a clínica médica (3,73) e a clínica neurológica (3,67).

O nível escolaridade objetivando uma melhor análise estatística das respostas, estas foram agrupadas em dois grupos: ensino médio incompleto ou grau de escolaridade menor e ensino médio completo ou grau de escolaridade maior. Neste item não foram encontradas variações estatisticamente significativas (item profissional $p=0,220$, educacional $p=0,210$, confiança $p=0,251$), porém na avaliação total obtivemos uma discreta variação da avaliação. Os que possuíam menor grau de escolaridade avaliaram discretamente de forma melhor (3,80) comparado aos que possuíam um melhor grau de escolaridade (3,69).

Ao avaliar o estado civil com relação aos domínios do estudo percebe-se que na avaliação total os casados (3,79) e os separados (3,79) avaliaram o serviço de enfermagem de forma equivalente, seguido dos solteiros (3,71) e por último dos viúvos (3,68) (item profissional $p=0,101$, educacional $p=0,425$, confiança $p=0,397$).

Ao analisar a hospitalização prévia esta não apresentou diferença estatística entre o cliente externo que já conhecia os serviços de enfermagem da instituição em momento anterior ou não (item profissional $p=0,902$, educacional $p=0,919$, confiança $p=0,777$).

Com relação aos três domínios do instrumento ISP, a média das respostas obtidas foi de 3,75. O domínio profissional foi melhor avaliado (3,79), seguido pelo domínio confiança (3,78) e educacional (3,16). Na avaliação da média dos três domínios avaliados pelo instrumento, percebe-se que os clientes externos relataram satisfação com o cuidado de enfermagem recebido (3,75).

No item profissional foi obtido duas avaliações positivas com médias de 3,90, “o enfermeiro dá bons conselhos” e “É sempre fácil entender o que o enfermeiro está dizendo”. Nos itens negativos a menor avaliação foi o item “o enfermeiro não faz corretamente o seu trabalho”, com média de 3,96. No item confiança a melhor avaliação positiva foi no item “o enfermeiro é uma pessoal agradável para se ter por perto” com média de 4,11, a média de avaliação maior encontrada nos itens do ISP, dentre os itens negativos a que obteve a avaliação menos satisfatória foi “Eu estou cansado do enfermeiro falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior”, com média de 3,96. Já no item educacional a questão melhor avaliada dentre as positivas foi “o Enfermeiro fornece as informações na velocidade correta”, com média de 3,87, e na avaliações negativas a mais expressiva foi a média de 3,69 na

questões “o enfermeiro faz muitas perguntas mas quando ele recebe a resposta parece não fazer nada a respeito” (TAB. 02).

Tabela 02- Média de respostas dos participantes obtida por questão do ISP, Diamantina, MG, 2014 ($n=223$).

Domínio profissional		
Itens positivos:		
Questões do ISP	Média	DP
O enfermeiro dá bons conselhos	3,90	,531
O enfermeiro realmente sabe do que está falando	3,90	,501
O enfermeiro é habilidoso ao auxiliar o médico nos procedimentos	3,86	,428
O enfermeiro faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas	3,58	,828
Itens negativos:		
O enfermeiro é muito lento para fazer as coisas para mim	3,65	,830
O enfermeiro está sempre muito desorganizado para aparentar calma	3,86	,682
O enfermeiro não faz corretamente o seu trabalho	3,96	,599
Domínio confiança		
Itens positivos:		
O enfermeiro é uma pessoa agradável de se ter por perto	4,11	,446
Só de conversar com o enfermeiro já me sinto melhor	3,94	,578
A gente se sente à vontade para fazer perguntas a o enfermeiro	3,87	,695
O enfermeiro é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto	3,87	,696
Quando e preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro	3,39	,966
O enfermeiro é compreensivo ao ouvir os problemas dos pacientes	3,90	,577
Itens negativos:		
O enfermeiro está muito ocupado no posto para perder tempo conversando comigo	3,27	,991

O enfermeiro deveria ser mais amigável do que ele é	3,65	8,46
O enfermeiro deveria ser mais atencioso que ele é?	3,87	,712
O enfermeiro não tem paciência suficiente	3,93	,744
Eu estou cansado do enfermeiro falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior	3,96	,696
Domínio educacional		
Itens positivos:		
O enfermeiro fornece as orientações na velocidade correta	3,87	,555
O enfermeiro explica as coisas em uma linguagem simples	3,86	,646
É sempre fácil entender o que o enfermeiro está dizendo	3,77	,669
O enfermeiro sempre dá explicações completas e suficientes do porque os exames foram solicitados	3,50	,869
Itens negativos:		
Eu gostaria que o enfermeiro me desse mais informações sobre os resultados dos meus exames	2,76	1,023
O enfermeiro faz muitas perguntas mas quando ele recebe a resposta parece não fazer nada a respeito	3,69	,764
O enfermeiro muitas vezes acha que você não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar	3,57	,835

Fonte: Dados da pesquisa

4 DISCUSSÃO

Neste estudo, foi avaliada a satisfação dos clientes externos com relação a assistência de enfermagem. Houve a predominância de indivíduos adultos, homens e casados, semelhante a outros estudos^{16, 17}, justificando para tal a pouca estruturação no atendimento da atenção primária para com o gênero masculino. Essa configuração reflete uma noção de invulnerabilidade, levando-os a buscar serviços de emergência e de atenção especializada em maior proporção, e até mesmo a adoção de poucas práticas preventivas¹⁸. Quanto ao estado conjugal, outros estudos encontram resultados semelhantes na qual a maioria dos participantes hospitalizados relatam estar casados^{9,19,20}.

Neste estudo a média de internação hospitalar foi de 6,43 dias, sendo ligeiramente maior do que a média de permanência hospitalar na Região Sudeste (6,2 dias) e no estado de Minas Gerais de 5,3 dias²¹. O hospital em estudo, recentemente, contou com ampliação dos leitos de terapia intensiva, gerando um aumento na demanda de assistência a clientes externos com estado de saúde mais graves que acabam por necessitar de uma demanda maior de cuidado quando recebem alta do CTI para as clínicas de internação. Como já relatado, é um hospital de referência regional na qual a complexidade e a cronicidade dos clientes externos é elevada.

Com relação ao período de internação anterior encontrou-se um percentual de 48,9%, semelhante a estudo realizado na cidade de Montes Claros na qual foi encontrado um percentual de 42,9%²⁴.

De acordo com o censo geográfico o nível de instrução da população brasileira analfabeta ou com o fundamental incompleto foi 50,2%²². Ao somar esta amostra percebe-se que há um valor acima dos valores encontrado nacionalmente. Pode-se inferir tal fato a situação geográfica que o estudo foi desenvolvido. Região extremamente vasta geograficamente e que por diversas vezes foi denominada o vale da pobreza, conseqüentemente o acesso da população a oportunidade de estudos também se encontra reduzido²².

Dentre os participantes aqueles que possuíam menor grau de escolaridade avaliaram discretamente de forma melhor (3,80), comparado aos que possuíam um melhor grau de escolaridade (3,69), dados divergentes de outro estudo⁹, na qual os pacientes com maior nível de escolaridade mostraram maior nível de satisfação com os cuidados de enfermagem, também para o mesmo domínio em comparação aos que apresentavam menor nível de escolaridade. A escolaridade influenciou na satisfação de acordo com os domínios sendo que no domínio educacional ter até nove anos completos de estudo esteve estatisticamente associado à satisfação e para o domínio técnico-profissional não foram observadas associações significativas¹⁶.

Neste estudo o domínio profissional foi melhor avaliado, seguido pelo domínio Confiança, sendo o educacional que apresentou a avaliação menos satisfatória. Em outro estudo foi encontrado destaque para o domínio confiança, profissional e o menos satisfatório também foi o educacional. As variáveis sexo, nível de escolaridade e tempo de permanência

na unidade influenciaram positivamente a satisfação dos usuários, diferente deste estudo na qual estas variáveis não influenciaram na satisfação do clientes externo⁹.

Buscando relacionar os resultados encontrados com os domínios do ISP encontrados nesta pesquisa com estudos anteriores, percebemos várias semelhanças. No estudo atual o domínio confiança obteve uma média de 3,78, o educacional de 3,16 e o profissional de 3,79. Outros dois estudo que obtiveram médias muito semelhantes entre eles, obtiveram uma média de 3,6, o educacional de 3,6 e o profissional de 3,9 e 3,8 respectivamente^{15,25}. Apresentando os melhores resultados com a aplicação do mesmo ISP temos média de 4 para o domínio confiança, educacional de 3,7 e o profissional com média de 4⁹.

Analisando todos os itens dos três domínios percebe-se que a comunicação entre o enfermeiro e os clientes externos necessita ser aprimorada e de que o trabalho do enfermeiro é percebido pelos clientes externos como desempenhado corretamente. Tais afirmações podem ser evidenciadas nos questionamentos “fala em linguagem simples”, do item educacional que teve o maior índice de insatisfação, 191 sujeitos (85,7%) discordaram da afirmação. Enquanto que dentre as afirmações a que foi melhor avaliada está no item profissional, na qual 184 entrevistados (82,5%) discordam da afirmação de que “o enfermeiro não faz bem o seu trabalho”.

O resultado menos satisfatório encontrado foi a comunicação do enfermeiro, contemplado no item educacional. Neste processo os profissionais devem fazer referência aos pacientes pelo nome de cada um, durante o diálogo é importante uma relação de ‘olho no olho’, e que os profissionais se comuniquem com termos de fácil entendimento e possibilitem uma escuta sensível e qualificada²⁶. Na educação do paciente, tanto a informação verbal quanto a escrita são importantes e complementares²⁷. A carência de recursos humanos de apoio e de enfermagem e o tempo insuficiente para prestar cuidados de enfermagem são outros fatores que podem contribuir para o resultado menos satisfatório do domínio educacional²⁸.

Corroborando os resultados obtidos obteve-se uma avaliação satisfatória quanto ao enfermeiro ser uma pessoa amigável, atenciosa e paciente. Este aspecto deve ser reforçado e cada vez mais aprimorado dentre a equipe. Todavia, o resultado foi insatisfatório em relação aos aspectos interpessoais, demonstrando incompreensão, desconfiança, receio e insegurança.

A prática de ouvir o usuário precisa ser melhorada, em razão de que sua opinião pode servir como base para direcionar processos de mudança que visem à melhoria da

qualidade nos serviços oferecidos²⁹. Os usuários, de modo geral, ao avaliarem o cuidado prestado, reconhecem quando os profissionais demonstram respeito, atenção, elo de afetividade, confiança e credibilidade²⁶.

Sentimentos negativos podem ser desencadeados no indivíduo pelo processo de hospitalização, uma vez que ao deparar-se com um problema de saúde vê-se impedido de desempenhar suas atividades. Outras situações podem contribuir para este descontentamento: a distância do convívio familiar e o fato de ter que permanecer, mesmo que temporariamente, em um ambiente com normas e rotinas a que não está habituado podem gerar insatisfação e ansiedade no paciente. Conseqüentemente a assistência que receberá poderá estar relacionada a expectativa que o indivíduo tem em relação à hospitalização, ao tratamento e à qualidade do cuidado³⁰. Quanto os sujeitos colocam que o serviço da enfermagem está sendo desempenhado de forma correta podemos levantar a hipótese deste resultado as capacitações mensais desenvolvidas com toda equipe assistencial. Tais capacitações em sua maioria são de abordagem técnica que resulta no serviço prestado.

Dentre as limitações encontradas no estudo pode-se considerar que o instrumento aplicado, ISP, foi adaptado para o Brasil sem se considerar a categorização profissional da equipe de enfermagem, conforme ocorre em nosso país. Tal situação generaliza a aplicação do questionário em “profissionais da enfermagem”. As referências utilizadas para confrontar os dados em sua totalidade são de outras regiões do país e considerando que temos um país extremamente vasto e diversificado os anseios dos clientes externos das instituições hospitalares também irão variar muito geograficamente. Na aplicação do questionários não tínhamos opção do cliente expor anseios e sugestões que não foram questionados.

5 CONCLUSÃO

Este estudo possibilitou a análise da avaliação da qualidade da assistência de enfermagem pelos clientes externos, alcançando o objetivo proposto. Com os achados percebe-se que o domínio profissional foi melhor avaliado, e o com menor satisfação foi o educacional. Avaliando a média dos três domínios os clientes externos relataram satisfação com o cuidado de enfermagem recebido (3,75). A variável idade apresentou significância estatística, sendo que com o aumento da idade houve um aumento na avaliação da assistência de enfermagem, já as variáveis tempo de internação sexo, estado civil e hospitalização previa não influenciaram na avaliação da satisfação dos clientes externos.

Com os resultados deste estudo acredita-se que melhoria no serviço poderão ser concretizadas por meio da implementação de estratégias, programas e ações administrativas. Informações mais precisas e atualizadas quanto às necessidades dos usuários, percepção mais positiva desses quanto à instituição, relações de lealdade baseadas em ações corretivas dos aspectos que eles manifestam insatisfação e confiança desenvolvida em função de maior aproximação com esses usuários, podem ser ações executadas para tal realização.

Estudo desta natureza que diferenciem as categorias profissionais, bem como o quadro de recursos humanos disponíveis, podem trazer valiosas informações relacionadas a satisfação do cliente externo de acordo com os recursos humanos disponíveis.

6 REFERÊNCIAS

1. Selegim MR, Teixeira JA, Matsuda LM, Inoue KC. Avaliação de usuários sobre a qualidade dos serviços de um pronto socorro. *Rev. Rene*. 2010; 11(3): 122-31.
2. Maziero VG, Spiri WC. Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual. *Rev. Eletr. Enf.* 2013; 15(1): 121-29.
3. Inchauspe JA, Moura GM. Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela Enfermagem. *Acta Paul Enferm.* 2015; 28(2):177-82.
4. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA network*. 1988; 260(12): 1743-8.
5. Moraes, KB. Carga e trabalho de enfermagem e satisfação dos pacientes em unidade de terapia intensiva pós operatória. [Dissertação Mestrado]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de enfermagem; 2014.
6. Donabedian, A. The role of outcomes in quality assessment and assurance. *Quality Review Bulletin*. 1992; 18: 356-60.
7. AlyAhmed SMM, Elsayed LA, El-Nagger NS. Effect of motivation versus demotivation on job satisfaction among the nurses working in hera general hospital at Makkah Al-Mukramh. *Life Science Journal*. 2013; 10(2): 450-57.
8. Morais AS, Melleiro MM. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. *Rev. Eletr. Enf.* 2013; 15(1):112-20.
9. Dorigan, GH, Guirardello, EB. Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2010; 23(4):500-05.
10. Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. *J Adv Nurs*. 2009; 65: 692-01.

11. Lyu H, Wick EC, Housman M, Freischlag JA, Makary MA. Patient Satisfaction as a Possible Indicator of Quality Surgical Care. *JAMA Surg.* 2013;148:362-67.
12. Nogueira LC. Gerenciando pela qualidade total na saúde. 4ª Edição. Belo Horizonte: Indg tecnologia e serviços Ltda; 2014.
13. Rocha ESB. Qualidade do cuidado de enfermagem: satisfação do cliente hospitalizado. [Tese de Doutorado]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo, São Paulo. 2011.
14. Oliveira AML. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument. [Dissertação]. Campinas: Universidade Estadual de Campinas; 2004.
15. Levandovski PF. Satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência [Trabalho de conclusão de curso]. Rio Grande do Sul: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2014.
16. Freitas JS, Silva AEBC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* maio-jun. 2014;22(3):454-60.
17. Senarath U, Gunawardena NS, Sebastiampillai B, Senanayake A, Lekamge S, Seneviratna A, et al. Patient satisfaction with nursing care and related hospital services at the National Hospital of Sri Lanka. *Leadersh Health Serv.* 2013; 26(1): 63- 77.
18. Costa SP, Menandro MCS. As representações sociais da saúde e de seus cuidados para homens e mulheres idosos. *Saúde Soc.* São Paulo. 2014; 23(2): 626-40.
19. Delfini ABL, Roque AP, Peres RS. Sintomatologia ansiosa e depressiva em adultos hospitalizados: rastreamento em enfermagem clínica. *Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia.* 2009; 2(1):12-22.
20. Gullich I, Ramos AB, Zan TRA, Scherer C, Mendoza-Sassi RA. Ansiedade entre pacientes de um hospital universitário. *Rev Bras Epidemiol.* 2013; 16(3): 644-57.
21. Datasus. Brasil; 2015 Sistema de informações hospitalares. Disponível em <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?sih/cnv/sxuf.def>.
22. Nogueira MDP. Vale do Jequitinhonha: Cultura e desenvolvimento [org.]. 1ª Edição. Belo Horizonte. Pró-Reitoria de Extensão da UFMG/PROEX; 2012. Disponível em: http://aquariunweb.com.br/polojequitinhonha/pj2_book_versao_web.pdf.
23. CENSO DEMOGRÁFICO 2010. Características da população e dos domicílios: resultados do universo. Rio de Janeiro: IBGE, 2011. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas_da_populacao/resultados_do_universo.pdf. Acesso em: mar. 2013.

24. Fernandes VBL, Caldeira AP, Faria AA, Rodrigues N, Felício J. Internações sensíveis na atenção primária como indicador de avaliação da Estratégia Saúde da Família. *Rev. Saúde Pública.* 2009;43(6):928-36.
25. Odicino NG, Guirardello EB. Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto. *Texto contexto - enferm.* 2010; 19(4):682-90.
26. Schimith MD, Simon BS, Brêtas ACP, Budo MLD. Relações entre os profissionais e usuários durante as práticas de saúde *Trab. Educ. Saúde.* 2012; 9(3):479-503.
27. Coriolano- Marinus M, Pavan MI, Lima LS, Bettencourt ARC. Validação de material educativo para alta hospitalar de pacientes com prescrição de oxigenoterapia domiciliar prolongada. *Esc. Anna Nery.* 2014;18(2): 284-89.
28. Silva RM, Beck CLC, Lopes LFD, Magnago TSBS, Prestes FC, Tavares JP. Satisfação de pacientes no pós-operatório de fratura quanto aos cuidados de enfermagem: estudo descritivo. *Brazilian Journal of Nursing.* 2010; 9(2): 2010.2951.
29. Rodrigues AVD, Vituri DW, Haddad MCL, Vannuchi MT, Oliveira WT. Responsividade do serviço de enfermagem na visão do cliente. *Rev. esc. enferm. USP.* 2012;46(6): 1446-52.
30. Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev. esc. enferm. USP.* 2006; 40(1): 71-77.



Fachada da Igreja São Francisco de Assis vista pela janela Frontal do fórum, Diamantina, MG.

Fonte: Raquel Galicioli

7 APÊNDICES

7.1 APÊNDICE A -ROTEIRO DO QUESTIONÁRIOEntrevista n^o _____**A – Característica dos sujeitos:**

- Sexo: () Masculino () Feminino Idade: _____ anos
- Setor em que esta internado: ()Convênios ()C. médica
()C. Cirúrgica ()C.neurológica
- Tempo de internação: _____ dias Grau de escolaridade: _____
- Estado civil:() solteiro (a) () Casado (a)/União estável ()Viúvo (a) ()Separado ou divorciado
- Hospitalização prévia na unidade nos últimos 05 anos: () Sim ()Não

7.2 APÊNDICE B- TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidada (o) a participar de uma pesquisa intitulada: “**SATISFAÇÕES DO CLIENTE EXTERNO COM RELAÇÃO AO CUIDADO DE ENFERMAGEM**”, em virtude de ser usuário dos serviços de enfermagem [REDACTED] de Diamantina, E, coordenada pela Professora Liliane da Consolação Campos Ribeiro que contará ainda com o mestrando Paulo Henrique da Cruz Ferreira, aluno do curso de mestrado ensino em saúde pela Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, e com a colaboração de acadêmicos que contribuem para a realização deste projeto.

A sua participação não é obrigatória sendo que, a qualquer momento da pesquisa, você poderá desistir e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo para sua relação com o pesquisador, com a UFVJM ou com [REDACTED] de Diamantina

O objetivo desta pesquisa é avaliar a qualidade da assistência de enfermagem na concepção do cliente externo, correlacionando as variáveis dependentes e independentes. Caso você decida aceitar o convite, será submetido(a) ao(s) seguinte(s) procedimentos: irá responder um questionário estruturado que será realizado pelo pesquisador ou por alunos capacitados para a sua realização.

Visando manter o conforto e não influenciar no processo de recuperação a entrevista ocorrerá a beira do leito na qual você encontra-se hospitalizado. Para que tenhamos um ambiente seguro que proporcione trazer as suas opiniões sem receios, utilizaremos de um biombo separando você e o pesquisador dos demais pacientes que possam estar hospitalizados no quarto e funcionários da instituição. Tal ação busca contribuir para que a entrevista ocorra de forma direta sem a interlocução de acompanhantes ou de outros pacientes da enfermaria. O tempo previsto para a sua participação é de aproximadamente 30 minutos. Ressalto que não haverá identificação por nome apenas por números e pela sigla da clínica na qual encontra-se internado. Ênfase que agindo dessa maneira, estará sendo garantida sua colaboração dentro dos princípios éticos no desenvolvimento da pesquisa.

O presente estudo apresenta risco mínimo aos sujeitos da pesquisa, uma vez que não haverá procedimentos invasivos. Poderá gerar desconforto ao responder às perguntas, no entanto, o anonimato será garantido pelo pesquisador, uma vez que será identificado por números e pela sigla da clínica na qual se encontra internado. Será garantido também o direito livre e irrestrito de não participar da pesquisa caso se sinta constrangido em responder quaisquer das perguntas.

Os benefícios relacionados com a sua participação relacionam-se à possibilidade de que a avaliação da satisfação do paciente possibilita a coordenação de enfermagem implementar mudanças na sua prática e propor ações para melhoria da qualidade da assistência prestada, contribuindo para a visibilidade do trabalho da equipe de enfermagem nas instituições de saúde.

Os resultados desta pesquisa poderão ser apresentados em seminários, congressos e similares, entretanto, os dados/informações obtidos por meio da sua participação serão confidenciais e sigilosos, não possibilitando sua identificação. A sua participação bem como a de todas as partes envolvidas será voluntária, não havendo remuneração para tal. É pertinente ressaltar que não haverá qualquer gasto financeiro por parte do participante do estudo. Não está previsto indenização por sua participação, mas em qualquer momento se você sofrer algum dano, comprovadamente decorrente desta pesquisa, terá direito à indenização.

Você receberá uma cópia deste termo onde constam o telefone e o endereço do pesquisador principal, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sobre sua participação agora ou em qualquer momento.

Coordenador do Projeto: LILIANE DA CONSOLAÇÃO CAMPOS RIBEIRO

Endereço: RUA DA GLÓRIA, 187, PROSAUDE TELEFONE 35326078

Declaro que entendi os objetivos, a forma de minha participação, riscos e benefícios da mesma e aceito o convite para participar. Autorizo a publicação dos resultados da pesquisa, a qual garante o anonimato e o sigilo referente à minha participação.

Nome do sujeito da pesquisa: _____

Assinatura do sujeito da pesquisa: _____

Polegar Direito



Árvore florida da praça do Mercado, mostrando ao fundo a torre da Catedral, Diamantina – MG.

Fonte: Raquel Galicioli

8.1 ANEXO A- INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

B - Opinião dos pacientes sobre o cuidado de enfermagem:

- O enfermeiro (a) deveria ser mais atencioso (a) que ele (a) é:

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) muitas vezes acha que você não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) é uma pessoa agradável de se ter por perto

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao enfermeiro (a)

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) deveria ser mais amigável do que ele ou ela é

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) explica as coisas em uma linguagem simples

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) faz muitas perguntas, mas quando ele recebe a resposta, parece não fazer nada a respeito

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro (a)

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) está muito ocupado no posto para perder tempo conversando comigo

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- Eu gostaria que o enfermeiro (a) me desse mais informações sobre os resultados do meu exame

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) está sempre muito desorganizado para aparentar calma

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) é compreensivo (a) ao ouvir os problemas do paciente

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) dá bons conselhos

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) realmente sabe do que está falando

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- É sempre fácil entender o que o enfermeiro está dizendo

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) é muito lento para fazer as coisas para mim

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) não tem paciência suficiente

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) não faz corretamente o seu trabalho

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) fornece as orientações na velocidade correta

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- Eu estou cansado do enfermeiro (a) falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- Só de conversar com o enfermeiro (a) já me sinto melhor

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

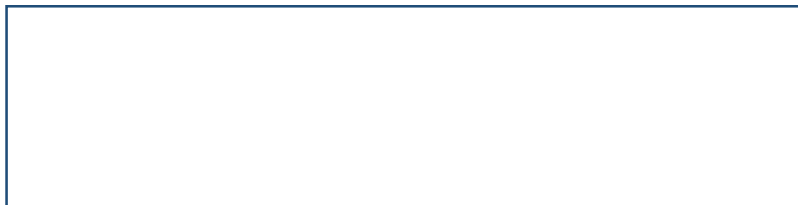
- O enfermeiro (a) sempre dá explicações completas e suficientes do porquê os exames foram solicitados

Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

- O enfermeiro (a) é habilidoso ao auxiliar o médico nos procedimentos

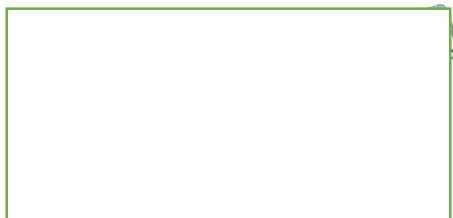
Concordo totalmente	Concordo	Não tenho opinião	Discordo	Discordo totalmente
---------------------	----------	-------------------	----------	---------------------

8.2 ANEXO B- CARTA DE ANUENCIA



CARTA DE ANUÊNCIA

Declaro ter lido e concordado com o parecer ético emitido pelo CEP da instituição proponente, conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS 466/12. Esta instituição está ciente de suas responsabilidades como instituição coparticipante do projeto de pesquisa intitulado "**AVALIAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS DE UM HOSPITAL SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM**" que tem como pesquisador responsável a professora Prof^a. Dr^a. Liliane da Consolação Campos Ribeiro e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infra-estrutura necessária para a garantia da segurança e bem-estar.



Diamantina,
23 de Julho de 2014

8.3 ANEXO C- PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP



UNIVERSIDADE FEDERAL DOS
VALES DO JEQUITINHONHA E
MUCURI (FAFEID-UF)



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS DE UM HOSPITAL SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM

Pesquisador: Paulo Henrique da Cruz Ferreira

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 31657514.6.0000.5108

Instituição Proponente: Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 731.644

Data da Relatoria: 29/07/2014

Apresentação do Projeto:

Uma assistência à saúde de qualidade é direito de todo cidadão e os serviços de saúde devem oferecer uma atenção que seja efetiva, eficiente, segura e com a satisfação do paciente em todo o processo (ANVISA, 2013). Para o autor Maziero (2013) a qualidade é a resposta adequada às necessidades e expectativas dos usuários do serviço e ao conjunto de propriedades desta instituição, sendo que é essencial a compreensão de que esta engloba um processo dinâmico e ininterrupto, que exige constante revisão dos padrões. No processo de influenciar a satisfação do cliente com o cuidado recebido, a equipe de enfermagem ocupa uma posição de destaque devido ao fato de responsabilizar-se pelo cuidado direto a este cliente, pela organização do cuidado e pela coordenação do trabalho de enfermagem com outros serviços hospitalares, além de compor a maioria do quadro de profissionais da equipe de saúde (DORIGAN,2010). Objetivo: avaliar a qualidade da assistência de enfermagem na concepção do cliente externo, correlacionando as variáveis dependentes com as independentes. Trata-se de um estudo de caráter exploratório e descritivo. A metodologia selecionada foi a pesquisa quantitativa. O estudo desenvolver-se-á em um Hospital de Referência Macro e Microrregional em média e alta complexidade, na cidade de Diamantina – Minas Gerais região denominada do Alto Jequitinhonha. Os dados serão coletados no período de agosto a outubro de 2014. Para realizar as avaliações propostas neste estudo, será

Endereço: Rodovia MGT 367 - Km 583, nº 5000

Bairro: Alto da Jacuba

CEP: 39.100-000

UF: MG

Município: DIAMANTINA

Telefone: (38)3532-1240

Fax: (38)3532-1200

E-mail: cep@ufvjm.edu.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DOS
VALES DO JEQUITINHONHA E
MUCURI (FAFEID-UF)



Continuação do Parecer: 731.644

utilizado o instrumento que foi adaptado e validado no Brasil, por Oliveira (2004) intitulado de Satisfação do Paciente (ISP). Os instrumentos serão aplicados nas dependências da instituição co-participante, em comum acordo entre o pesquisador e o sujeito do estudo durante o período de internação do mesmo. Estes serão selecionados/ agrupados por meio de amostra estratificada proporcional, sendo os primeiros pacientes que apresentarem os critérios de inclusão de cada clínica de internação. Sendo os 17 primeiros pacientes dos convênios, 62 da clínica médica, 29 da clínica cirúrgica e 37 da clínica neurológica. Após a seleção dos sujeitos, estes serão convidados a participar da pesquisa, esclarecendo aos mesmos os objetivos do estudo. Posteriormente, após anuência em participar do estudo será solicitado aos sujeitos assinarem um termo de consentimento livre e esclarecido - TCLE, mediante os devidos esclarecimentos sobre a relevância e objetivos do estudo. Os resultados serão apresentados em dois momentos: o primeiro refere-se à caracterização das variáveis independentes e o segundo refere-se à análise das variáveis dependentes. Posteriormente buscaremos associar as respostas das pontuações com as variáveis independentes dos dados obtidos por meio do questionário ISP sendo que estes serão digitados no Banco de dados SPSS para posterior análise. Espera-se que os resultados obtidos através deste projeto, disponibilize ferramentas que possam subsidiar a gestão do serviço de enfermagem da instituição através de uma análise crítica em relação a qualidade da assistência de enfermagem prestada para com os clientes externos da instituição co-participante, buscando assim alcançar a melhoria no processo de trabalho nos pontos que poderão ser apontados como fraquezas da equipe de enfermagem pelos clientes externos participantes do estudo.

Objetivo da Pesquisa:

Avaliar a qualidade da assistência de enfermagem na concepção do cliente externo, correlacionando as variáveis dependentes com as independentes.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O presente estudo trata de pesquisa que envolve a aplicação de instrumento estruturado, não havendo procedimentos tidos como invasivos, sendo então os riscos considerados mínimo aos sujeitos envolvidos. Desconforto no momento de responder às perguntas pode acontecer, o que poderão levar a um receio de identificação. Assim, o pesquisador se compromete a explicar o objetivo da pesquisa e manter o sigilo no momento da análise das respostas. Caso o cliente não desejar responder uma questão o entrevistador esclarecerá se existe alguma dúvida que ele possa estar sanando. Na negativa ele deverá continuar a realizar as demais perguntas constituintes do instrumento. Os benefícios relacionam-se à possibilidade de que a avaliação da satisfação do

Endereço: Rodovia MGT 367 - Km 583, nº 5000

Bairro: Alto da Jacuba

CEP: 39.100-000

UF: MG

Município: DIAMANTINA

Telefone: (38)3532-1240

Fax: (38)3532-1200

E-mail: cep@ufvjm.edu.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DOS
VALES DO JEQUITINHONHA E
MUCURI (FAFEID-UF)



Continuação do Parecer: 731.644

paciente possibilita a coordenação de enfermagem implementar mudanças na sua prática e propor ações para melhoria da qualidade da assistência prestada, contribuindo para a visibilidade do trabalho da equipe de enfermagem

nas instituições de saúde. Além disso, os resultados desta pesquisa poderão ser apresentados em seminários, congressos e similares, contribuindo para o debate na comunidade científica. Não haverá em hipótese alguma a identificação dos indivíduos envolvidos e nem das características que possam identificá-los.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Os instrumentos serão aplicados nas dependências da instituição co-participante, em comum acordo entre o pesquisador e o sujeito do estudo durante o período de internação do mesmo. Estes serão selecionados/ agrupados por meio de amostra estratificada proporcional, sendo os primeiros pacientes que apresentarem os critérios de inclusão de cada clínica de internação. Sendo os 17 primeiros pacientes dos convênios, 62 da clínica médica, 29 da clínica cirúrgica e 37 da clínica neurológica. Para realizar as avaliações propostas neste estudo, recomenda-se a utilização de instrumentos com confiabilidade e validade reconhecidas. No Brasil, encontra-se disponível o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), que foi adaptado e validado no Brasil, por Oliveira (2004), do instrumento original denominado Patient Satisfaction Instrument, desenvolvido por Hinshaw e Atwood (1982), com o objetivo de mensurar a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem (ANEXO A). Tal instrumento é constituído de 25 itens agrupados em 03 domínios: Profissional, Educacional e Confiança. O domínio profissional contém sete itens relacionados às questões técnicas do cuidado e compreendem as questões 12, 13, 15, 16, 18, 20, 25 do instrumento de coleta de dados. O educacional possui sete itens, referentes às atitudes do enfermeiro frente ao paciente, questões 2, 7, 8, 11, 17, 21, 24, e o domínio confiança aborda onze situações sobre o relacionamento interpessoal entre enfermeiro e paciente, compreendendo as questões 1, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 14, 19, 22, 23. (OLIVEIRA, 2004). As respostas são representadas numa escala de medida do tipo Likert, com 05 alternativas de respostas, variando de concordo totalmente para discordo totalmente, sendo que, quanto maior a pontuação, maior o nível de satisfação. Os resultados serão apresentados em dois momentos: o primeiro refere-se à caracterização das variáveis independentes e o segundo refere-se à análise das variáveis dependentes. Para alcançarmos os resultados de pontuação da escala, respeitaremos as instruções de Oliveira, 2004. Para cada item há uma pontuação levando-se em conta os itens positivos (3, 4, 6, 7, 9, 12, 14, 15, 16, 17, 21, 23, 24 e 25) e as negativas (1, 2, 5, 8, 10, 11, 13, 18, 19, 20 e 22). Os item que atribuem avaliação

Endereço: Rodovia MGT 367 - Km 583, nº 5000

Bairro: Alto da Jacuba

CEP: 39.100-000

UF: MG

Município: DIAMANTINA

Telefone: (38)3532-1240

Fax: (38)3532-1200

E-mail: cep@ufvjm.edu.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DOS
VALES DO JEQUITINHONHA E
MUCURI (FAFEID-UF)



Continuação do Parecer: 731.644

positiva tiveram a pontuação invertida, ao contrário dos itens da avaliação negativos que mantiveram a pontuação no sentido original da escala. Com isso nos itens negativos a alternativa "concordo totalmente" vale 01 ponto e a alternativa "discordo totalmente" valem 05 pontos. Nos itens positivos, a alternativa "concordo totalmente" vale 05 pontos e a alternativa "Discordo totalmente" vale 01 ponto. Nas três subescalas (educacional – 07 itens, técnica profissional – 07 itens e confiança – 11 itens) as pontuações serão obtidas através das somas do resultado de cada item da subescala, realizando o cálculo da média das pontuações de cada subescala (divisão da soma das pontuações obtidas em cada item da subescala pelo número de itens da subescala) (OLIVEIRA, 2004) Posteriormente buscaremos associar as respostas das pontuações com as variáveis independentes dos dados obtidos por meio do questionário ISP sendo que estes serão digitados no Banco de dados SPSS para posterior análise.

Critério de Inclusão: Os sujeitos da pesquisa compreendem os clientes externos da instituição co-participante que se enquadram nos seguintes critérios de inclusão:

- Faixa etária igual ou superior a 18 anos de idade;
- Estar em condições físicas e psicológicas para responder o instrumento, ou seja, se comunicarem verbalmente, estar orientado no tempo, no espaço e em relação a si próprio. O cliente tem total convicção de onde se encontra, que dia esta e o propósito de permanecer internado;
- Estar hospitalizado nas seguintes clínicas de internação da instituição co-participante: médica, cirúrgica, neurológica e convênios. A escolha destas unidades justifica-se pelo fato dos clientes externos destas unidades se enquadrarem mais facilmente ao critério anterior;
- Possuir tempo mínimo de internação de 48h devido este cliente externo já ter sido assistido pelas quatro equipes de enfermagem daquele setor (RODRIGUES, 2012, p.1447);
- Já se encontrar de alta hospitalar ou com programação de alta para as próximas 24h;

Aceitar participar do estudo, • Assinar o Termo de Consentimento Livre Esclarecido – TCLE.

Critério de Exclusão:

Serão excluídos da pesquisa, os sujeitos internados na instituição co – participantes descritos abaixo: • Menos de 18 anos; • Clientes externos que estejam internados, mas que não estejam orientados no tempo e espaço; • Clientes externos que não estiverem internados nas unidades de internação; • Aqueles participantes que não concordarem em participar de livre vontade; • Aqueles que não assinarem o TCLE.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foi apresentado o Projeto de Pesquisa, a Folha de Rosto, o Cronograma, o TCLE e o Questionário.

Endereço: Rodovia MGT 367 - Km 583, nº 5000

Bairro: Alto da Jacuba

CEP: 39.100-000

UF: MG

Município: DIAMANTINA

Telefone: (38)3532-1240

Fax: (38)3532-1200

E-mail: cep@ufvjm.edu.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DOS
VALES DO JEQUITINHONHA E
MUCURI (FAFEID-UF)



Continuação do Parecer: 731.644

Recomendações:

- Segundo a Carta Circular nº. 003/2011/CONEP/CNS, de 21/03/11, há obrigatoriedade de rubrica em todas as páginas do TCLE pelo sujeito de pesquisa ou seu responsável e pelo pesquisador, que deverá também apor sua assinatura na última página do referido termo.

- Relatório final deve ser apresentado ao CEP ao término do estudo em 30/07/2015. Considera-se como antiética a pesquisa descontinuada sem justificativa aceita pelo CEP que a aprovou.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O projeto atende aos preceitos éticos para pesquisas envolvendo seres humanos preconizados na Resolução 466/12 CNS.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

DIAMANTINA, 29 de Julho de 2014

Assinado por:
Thais Peixoto Gaiad Machado
(Coordenador)

Endereço: Rodovia MGT 367 - Km 583, nº 5000

Bairro: Alto da Jacuba

CEP: 39.100-000

UF: MG

Município: DIAMANTINA

Telefone: (38)3532-1240

Fax: (38)3532-1200

E-mail: cep@ufvjm.edu.br