



**PERCEPÇÃO DOS USUARIOS SOBRE A QUALIDADE DO
ATENDIMENTO MÉDICO CENTRADO NO PACIENTE NA UPA 24H DE
PORTO NACIONAL – TO**

**PERCEPTION OF USERS ABOUT THE QUALITY OF PATIENT-
CENTERED MEDICAL CARE AT THE 24H UPA IN PORTO NACIONAL -
TO**

Elaine Cristina Guimarães FRANCHI
Instituto tocantinense presidente Antônio Carlos (ITPAC)
E-mail: elaineedeurival@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2010-6075>

Sara Vieira COSTA
Instituto tocantinense presidente Antônio Carlos (ITPAC)
E-mail: saravieiracosta@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6012-3093>

Thanisy Freitas RIBEIRO
Instituto tocantinense presidente Antônio Carlos (ITPAC Porto-Nacional)
E-mail: thanisyr@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-3745>

Taynara Augusta FERNANDES
Instituto tocantinense presidente Antônio Carlos (ITPAC)
E-mail: taynara.fernandes@itpacporto.edu.br

RESUMO

No Sistema Único de Saúde (SUS) a atenção intermediária é marcada por acompanhar o indivíduo em momentos de urgência e emergência, objetivando minimizar o risco de vida e solucionar a enfermidade. Dito isso, procuramos observar o nível de satisfação dos usuários do sistema de saúde na UPA do município de Porto Nacional-TO, mensurando a opinião dos usuários sobre a qualidade do atendimento médico na UPA 24h de Porto Nacional – TO. Foi realizado um estudo com 120 pacientes entre 18 e 65 anos da Unidade de Pronto Atendimento do município de Porto Nacional onde foram considerados satisfeitos com a consulta (93,4%) e deram uma nota 10 (45,8%) considera como boa satisfação com a consulta médica recebida no dia. O médico deve ser mais orientado à pessoa para que possa atingir níveis mais altos de satisfação.

Elaine Cristina Guimarães FRANCHI; Sara Vieira COSTA; Thanisy Freitas RIBEIRO; Taynara Augusta FERNANDES. PERCEPÇÃO DOS USUARIOS SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO MÉDICO CENTRADO NO PACIENTE NA UPA 24H DE PORTO NACIONAL - TO. JNT Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. 2023. FLUXO CONTÍNUO – MÊS DE MAIO. Ed. 42. VOL. 02. Págs. 423-435 ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

Entretanto a relação entre médico e paciente pode sofrer diversas influências. Contudo o ambiente num qual foi realizada a pesquisa percebeu-se uma grande satisfação dos pacientes quanto a consulta médica. Verificando também uma diferença significativa na comparação entre as medianas do escore geral de PPPC. Os resultados obtidos nesse trabalho corroboram que a metodologia seguida que foi capaz de capturar a satisfação do usuário, por ser discriminadora dos aspectos da assistência que se quis avaliar. Conclui-se que os dados dessa pesquisa apresentam um nível de satisfação diferente de outros estudos sobre satisfação com o atendimento à urgência, pois a proporção de usuários satisfeitos foi maior que 90%.

Palavras-chave: Serviços Médicos de Emergência. Satisfação do paciente. Qualidade. Acesso e avaliação da assistência à saúde.

ABSTRACT

In the Unified Health System (SUS), intermediate care is characterized by accompanying the individual in times of urgency and emergency, aiming to minimize the risk of life and solve the disease. That said, we tried to observe the level of satisfaction of users of the health system at the UPA in the city of Porto Nacional-TO, measuring the users' opinion about the quality of medical care at the UPA 24h in Porto Nacional - TO. A study was carried out with 120 patients between 18 and 65 years old from the Emergency Care Unit in the city of Porto Nacional, where they were considered satisfied with the consultation (93.4%) and gave a score of 10 (45.8%) considered as good satisfaction with the medical consultation received on the day. The doctor must be more person-oriented so that he can reach higher levels of satisfaction. However, the relationship between doctor and patient can suffer several influences. However, the environment in which the research was carried out showed a great satisfaction of the patients regarding the medical consultation. Also verifying a significant difference in the comparison between the medians of the general SPCP score. The results obtained in this work corroborate that the methodology followed was able to capture user satisfaction, as it discriminates the aspects of care that we wanted to evaluate. It is concluded that the data from this

Elaine Cristina Guimarães FRANCHI; Sara Vieira COSTA; Thanisy Freitas RIBEIRO; Taynara Augusta FERNANDES. PERCEPÇÃO DOS USUARIOS SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO MÉDICO CENTRADO NO PACIENTE NA UPA 24H DE PORTO NACIONAL - TO. JNT Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. 2023. FLUXO CONTÍNUO – MÊS DE MAIO. Ed. 42. VOL. 02. Págs. 423-435 ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

research show a different level of satisfaction from other studies on satisfaction with emergency care, as the proportion of satisfied users was greater than 90%.

Keywords: Emergency medical services. Patient satisfaction. Quality. Access and evaluation of health care.

INTRODUÇÃO

Dentre as estruturas de atuação no SUS existem as Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) que fazem parte da Rede de Atenção às Urgências e Emergências. A UPA tem como objetivo se concentrar nos atendimentos de complexidade intermediário, para assim melhorar o acesso e a capacidade de atendimento do SUS⁽¹⁾.

Quando ocorre o contato entre médico-paciente no atendimento da UPA, poderá haver diversos sentimentos inexplicáveis, como: dores fortes, urgências pessoais e até risco de vida, interferindo assim na relação médico-paciente que por fim acaba modulando o comportamento do ser humano. A relação médico-paciente é feita de diversas peculiaridades, principalmente por envolver a enfermidade na qual acaba fragilizando o paciente, desta forma o médico deve ter uma linguagem adequada para determinar uma relação de eficácia entre os dois, definindo o nível de autoridade, empatia, adesão terapêutica, confiança, cuidados necessários, acolhimento e humanização da relação ⁽²⁻³⁾.

De acordo com Souza ⁽⁴⁾, qualidade é propriedade que um serviço possui num ambiente favorável e que aparenta uma competência de atender à necessidade afirmada pelo paciente, afinal todos tem uma opinião de como é e como necessitaria ser. Determinar a satisfação do paciente é uma medida da qualidade da atenção de saúde prestada, proporcionando informação sobre como o profissional alcançou as expectativas, vontades, valores e contexto social do paciente, não somente sobre a patologia, tratamento e cura da sua enfermidade, pois estes são as maiores autoridades sobre seu corpo ⁽⁵⁾.

Alguns autores afirmam que a demanda do serviço de saúde é baseada numa dupla entre: usuários com expectativas versus profissionais de saúde com sua

conduta. Ao tentar melhorar a relação médico-paciente automaticamente pensa-se em melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados, foco principal e atual dos gestores públicos (2, 3, 5).

Em 1990 no Brasil se tornaram mais frequentes as pesquisas de satisfação do usuário (4-5). Isso ocorre devido a metodologia de redemocratização e luta pelos direitos sociais no país, configurando o acesso e melhoramento das políticas públicas de saúde. Na educação médica moderna, ressalva um empenho para o desenvolvimento de táticas educacionais que resultam na melhora do desempenho do acadêmico no cuidado do paciente. Nessa situação, determinadas Faculdades de Medicina buscam trabalhar com instrumentos educativos que sejam norteados pelo atendimento clínico centrado na pessoa. Entretanto, escassos são as pesquisas científicas de qualidade do atendimento médico na assistência de urgência, o que motiva e explica o estudo da qualidade do atendimento médico na UPA 24h.

Assim a presente pesquisa tem como objetivo principal mensurar a opinião dos usuários sobre a qualidade do atendimento médico na UPA 24h de Porto Nacional – TO. Além disso, busca-se verificar se o atendimento médico é centrado na pessoa; conferir o nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento médico recebido; e descrever o perfil sociodemográfico dos usuários atendidos, todos na UPA 24h de Porto Nacional – TO.

METODOLOGIA

Configura-se uma pesquisa de cunho observacional, analítica do tipo transversal quali-quantitativa. O local de pesquisa é a Unidade de Pronto Atendimento de Porto Nacional, órgão público de assistência à saúde do Estado do Tocantins na cidade de Porto Nacional, região metropolitana da capital Palmas com um pouco mais de 53 mil habitantes. Atualmente a Unidade de Pronto Atendimento de Porto Nacional está localizada na Rua Maria Angélica da Silva Prado nº 116, bairro Nova Capital. Para a realização desta pesquisa, observa-se a referida autorização do comitê de ética n. 61443922.0.0000.8075, o qual respeita as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Saúde através da Resolução N. 466, de 12 de dezembro de 2012.

A população é constituída pelos pacientes que realizam consulta médica na unidade, com faixa etária entre 18 e 65 anos de idade. Como a média de atendimentos da unidade de saúde é de 150 pessoas por dia, foram abordados pelas pesquisadoras um quinto (1/5) dessa população por dia, assim definindo uma amostra de 30 pessoas entrevistadas por dia que em quatro (4) dias aleatórios de pesquisa determinará uma amostra total de 120 pessoas.

Esses pacientes foram abordados na Unidade de Pronto Atendimento de Porto Nacional onde aderiram voluntariamente à pesquisa após serem esclarecidos sobre o trabalho na própria instituição, no período de março a abril de 2023 em quatro (4) dias aleatórios escolhidos pelas pesquisadoras em horários específicos cada dia, sendo: 7h às 12h ou 16h às 20h, por se entender que são os horários de pico de atendimentos. E assim assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, elaborado segundo os critérios exigidos pela Resolução 466/2012. Os mesmos foram abordados na sala de medicação logo após se sintam melhores, ou seja, aptos para ouvir as pesquisadoras e assim responder aos questionários.

Os critérios de inclusão dos participantes são: passou por consulta médica no dia; compareceu à sala de medicação; apresenta faixa etária entre 18 e 65 anos; assinou o TCLE.

Os critérios de exclusão utilizado foi: paciente que não tenha função cognitiva suficiente para responder ao questionário.

As variáveis da pesquisa são: nível de satisfação do paciente ao atendimento médico, percepção de um atendimento de qualidade, sexo, nível de escolaridade, idade, nível socioeconômico.

A presente pesquisa se baseia na análise da qualidade do atendimento médico por meio do Instrumento de Questionário de Percepção do Paciente sobre o quanto a Consulta foi Centrada no Paciente (PPPC), proposto por Stewart⁽⁶⁾ e validado no Brasil por Kolling e Harzheim⁽⁷⁾, é um instrumento em que Stewart recomenda na publicação do livro "*Patient centered medicine — transforming the clinical method*" no ano de 1995 e que foi atualizado em 2015. O método evidencia a abordagem realizada na consulta tanto na perspectiva do médico (sintomas e doença); quanto na expectativa do paciente (apreensões, medos e experimento de adoecer); além da conexão entre as duas perspectivas^(6, 8).

O PCCP de 14 itens (ANEXO 1) relacionados aos quatro componentes do método clínico centrado na pessoa, sendo: 4 itens para o componente 1, 1 item para o componente 2, 9 itens para o componente 3. Sendo a confiabilidade pelo coeficiente alfa de Cronbach = 0,71 confiável. No instrumento podem ser obtidos três escores diferentes: o primeiro está relacionado aos 14 itens onde se soma todas as respostas e divide por 14; o segundo escore é relacionado ao componente 1, onde se soma as respostas dos itens 1, 2, 3 e 4 e se divide por 4; e o terceiro escore é para o componente 3, onde se soma as respostas dos itens 5 ao 13 e se divide por 9. Lembrando que o componente 2 como tem somente um item, o 14, então não há cálculo de escore. A avaliação é determinada que o escore baixo significa percepções positivas a consulta ^(6,8).

Já a estratificação socioeconômica foi avaliada através de um questionário (APÊNDICE 1) que tem por objetivo traçar o perfil, com base em características sociais e demográficas dos pacientes. Composto por 10 questões de linguagem simples, com oito alternativas de múltipla escolha e duas alternativas abertas. Estes instrumentos compõem a parte quantitativa da pesquisa que colhe dados sócio demográfico e dados sobre a qualidade do atendimento à população estudada.

A coleta e o preenchimento foram realizados no próprio local, na sala de medicação. Após a aplicação dos questionários e análise dos dados, foi iniciada a fase de discussão dos dados, que foram apresentados em textos e tabelas.

RESULTADOS

Na presente pesquisa foram entrevistados 120 pacientes, na sua maioria com mulheres de idade entre 36 e 45 anos, pardas, casadas ou solteiras, que estudaram até o ensino médio e possuem um emprego de nível médio, que tem filhos e nenhuma comorbidade. As mesmas apresentaram-se satisfeitas com a consulta e deram uma nota 10, considerada como boa satisfação com a consulta médica recebida no dia. Dados evidenciados na Tabela 1.

Tabela 1: Frequência e porcentagem das variáveis socioeconômicas dos 120 pacientes entrevistados.

VARIAVÉIS	FREQUENCIA	PORCENTAGEM
SEXO		
MASCULINO	49	40,8%
FEMININO	71	59,2%
IDADE		
18-25	22	18,3%
26-35	27	22,5%
36-45	37	30,8%
46-55	16	13,3%
56-65	18	15,1%
ETNIA		
BRANCO	18	15%
PARDO	77	64,2%
NEGRO	25	20,8%
INDIGENA	00	00%
ESTADO CIVIL		
CASADO	60	50%
SOLTEIRO	60	50%
ESCOLARIDADE		
ANALFABETO	06	05%
ENSINO FUNDAMENTAL	22	18,3%
ENSINO MÉDIO	62	51,7%
GRADUAÇÃO	30	25%
NIVEL TRABALHISTA		
AUTÔNOMO	13	10,8%

MÉDIO	70	58,4%
SUPERIOR	10	8,3%
DESEMPREGADO	27	22,5%
FILHOS		
SIM	102	85%
NÃO	18	15%
COMORBIDADES		
SIM	20	16,7%
NÃO	100	83,3%
SATISFAÇÃO		
SIM	112	93,4%
NÃO	08	6,6%
NOTA DE SATISFAÇÃO		
0	00	00%
1	00	00%
2	01	0,9%
3	00	00%
4	00	00%
5	05	4,2%
6	04	3,3%
7	06	05%
8	24	20%
9	25	20,8%
10	55	45,8%

Fonte: elaborado pelos autores.

Quando avaliado o nível de percepção do paciente sobre quanto a consulta foi centrada no paciente (PPPC), o instrument podem ser obtidos três escores diferentes, entretanto o escolhido pelas pesquisadoras foi o relacionado aos 14 itens onde se

soma todas as respostas, que possuem respostas nos valores de um a quatro, e divide por 14, a avaliação é determinada que o escore baixo significa percepções positivas a consulta.

Na presente pesquisa foram obtidos escores que variam de 1 até 3,99, definindo através do que foi exposto, que os escores entre 1 e 1,99 seria considerado boa percepção do paciente, escores entre 2 e 2,99 seria considerado moderada percepção do paciente e que escores entre 3 e 3,99 seria considerado péssima percepção do paciente. Dados demonstrados na Tabela 2.

Tabela 2: Frequência e porcentagem do Escore de percepção do paciente sobre quanto a consulta foi centrada no paciente (PPPC), dos 120 pacientes entrevistados.

ESCORE DE PERCEPÇÃO DO PACIENTE	FREQUENCIA	PORCENTAGEM
1---1,99	67	55,8%
2---2,99	44	36,7%
3---3,99	09	7,5%

Fonte: elaborado pelos autores.

DISCUSSÃO

Verificou-se neste estudo a participação dominante de mulheres, que, segundo Souza ⁽³⁾, vão mais aos serviços médicos. Isso indica que indivíduos do sexo feminino se atentam mais com o estado de saúde e também recriminam mais estes serviços, embora pesquisas revelaram que não há disputa na satisfação entre gêneros. A idade média dos participantes deste estudo foi entre 36 e 45 anos, sendo pertinente ressaltar que, de acordo com a literatura nacional, pacientes com idade menor que 50 anos se predispõe a se sentir mais insatisfeitos com os serviços de saúde, dados também encontrados por Souza e Mendes ⁽⁴⁻⁵⁾.

Segundo Souza⁽³⁾ a relação entre médico e paciente pode ser influenciada por diversos fatores como: local de atendimento, demora para consulta, falta de recursos, grande número de pacientes com queixas de baixa complexidade, superlotando as emergências com casos que poderiam ser resolvidos em Serviços de Atenção Básica, contexto social e econômico, aspectos culturais, vivências pessoais, e situação de

saúde. Neste contexto, o período de atendimento médico acaba sendo o fator mais respeitável para a satisfação do usuário. Souza⁽³⁾ também revela que consultas demoradas se associam à anamnese minudenciada e ao provimento de informações ao paciente sobre sua doença, comportamento e hábitos, permitindo-lhe participar melhor do atendimento.

Apesar do exposto isso não interferiu na satisfação dos pacientes da UPA de Porto Nacional, pois a pluralidade dos pacientes mostrou-se satisfeita com a qualidade do atendimento prestado pelo profissional médico, assim corroborando com a presente pesquisa onde mostra que a maioria da população 93,4% está satisfeita com o atendimento médico recebido, onde 45,8% deu nota 10 para o atendimento recebido. De acordo com Souza⁽⁴⁾ “o sucesso da consulta médica depende de variáveis como acessibilidade, duração, atendimento prestado e resolução das necessidades do paciente”.

O conjunto de fatores influenciadores da interação médico-paciente são: características das unidades de saúde (prioridades, organização, cultura e sua relação com a filosofia do médico), características do médico (valores, estilo e filosofia da medicina), características da comunidade (prioridades, cultura e sua relação com as expectativas dos cuidados médicos), e características do paciente (valores, prioridades e filosofia da saúde)⁽⁶⁾.

Castro⁽⁹⁾ evidenciou que as pessoas que cominaram baixo escore geral do PPPC à consulta do médico exibiram também maior satisfação com a consulta médica, podendo-se assegurar que existe associação positiva entre o grau de orientação do método clínico centrado na pessoa, vivenciado pelo paciente na consulta, e a sua satisfação com a mesma. Dessa forma corroborando com o que foi encontrado na presente pesquisa onde o 55,8% teve baixo escore do PPPC e 93,4% ficaram satisfeitos com a consulta médica no dia. De certa forma determinando que as consultas realizadas na UPA de Porto Nacional são embasadas no método clínico centrado na pessoa.

De acordo com Castro ⁽⁹⁾ a prática dessa clínica centrada no paciente pode ser compreendida mediante a importância da competência cultural, que é a capacidade em se constituir uma comunicação interpessoal efetiva e uma afinidade capaz de ultrapassar as diferenças culturais existentes. A atenção dada pelo médico às queixas,

o exame físico, a explicação sobre o problema e o prognóstico sustentaram a associação entre a orientação ao método clínico centrado na pessoa e a maior satisfação ao longo das análises realizadas.

Podemos distinguir limitações no presente estudo. Esta é uma pesquisa observacional e transversal sujeita às limitações próprias desse tipo de delineamento. Uma delas é a validade externa, pois os seus resultados devem ser debatidos mediante a realidade local dos serviços, seguinte é a incoerência de inferência causal em virtude de causalidade reversa, não sendo presumível afirmar se o máximo de orientação à pessoa, faz com que aumente a satisfação com a consulta ou se a satisfação da pessoa acaba por medir a abordagem do médico como sendo o máximo de orientação à pessoa.

Contudo, o instrumento PPPC apresenta entraves, o que envolve a medida do componente 2 do método clínico centrado na pessoa, pois é usada unicamente uma questão geral. Por derradeiro, o presente estudo não considerou na análise o perfil dos médicos envolvidos, além de ter encontrado poucos estudos usando este tipo de questionário para realizar a discussão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aceitando-se a satisfação dos usuários como um fecho em saúde potencialmente influenciado por vários fatores, entre eles o acesso, o tempo de consulta, a longitudinalidade do cuidado e a relação médico-paciente, pode-se também abranger o quão fundamental é a ação exercida pela abordagem médica na produção de satisfação com a consulta e com os serviços de saúde. Nesse aspecto, a anexação da satisfação dos usuários na avaliação dos serviços de saúde deve se compor em indicador de qualidade da abordagem praticada pelo médico.

Os resultados obtidos nesse trabalho corroboram que a metodologia seguida foi capaz de capturar a satisfação do usuário, por ser discriminadora dos aspectos da assistência que se quis avaliar. Conclui-se que os dados dessa pesquisa apresentam um nível de satisfação diferente de outros estudos sobre satisfação com o atendimento à urgência, pois a proporção de usuários satisfeitos foi maior que 90%.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **PORTARIA Nº 10 DE 3 DE JANEIRO DE 2017**. Redefine as diretrizes de modelo assistencial e financiamento de UPA 24h de Pronto Atendimento como Componente da Rede de Atenção às Urgências, no âmbito do Sistema Único de Saúde. 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt0010_03_01_2017.html. Acessado em: 12/03/2022

JUNIOR, A. J. B. et al. Avaliação da Qualidade do Atendimento em uma Unidade Básica de Saúde em Maringá/PR. **Latin American Journal of Business Management**. v.: 9, n.: 1, págs.: 28-44, jan-jun/2018. Disponível em: <https://www.lajbm.com.br/index.php/journal/article/view/453>. Acessado em: 21/02/2022.

SOUZA, Y. V. et al. Percepção de Pacientes sobre sua Relação com Médicos. **Revista Bioética**, v.: 28, n.: 2, págs.: 332-343, abr-jun/2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/R3HcV4FRVFBQRkvYcWn5pDh/?format=pdf&lang=pt>. Acessado em: 21/02/2022.

MENDES, A. C. G. et al. Avaliação da satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento nas grandes emergências do Recife, Pernambuco, Brasil. **Rev. Bras. Saúde Matern. Infant.**, Recife, v.:9, n.: 2, págs.: 157-165, abr-jun/2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbsmi/a/rBkbX7dFSYGdfgNFMbpBLpz/?format=pdf&lang=pt>. Acessado em: 21/02/2022.

STEWART, MOIRA. **Medicina centrada na pessoa**: transformando o método clínico [recurso eletrônico]. tradução: Anelise Burmeister, Sandra Maria Mallmann da Rosa ; revisão técnica: José Mauro Ceratti Lopes . – 3. ed. – Porto Alegre: Artmed, 2017. e-PUB. Disponível em: https://www.slowmedicine.com.br/wp-content/uploads/2018/09/STEWART-et-al-2017_Medicina-Centrada-na-Pessoa_-Tr-Moira-Stewart.pdf. Acessado em: 23/02/2022.

BARBOSA, M. S. **O método clínico centrado na pessoa na formação médica como ferramenta de promoção de saúde**: aplicação e dificuldades na utilização por estudantes de medicina. Belo Horizonte: UFMG, 2017, págs.: 75. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-AXWFKP/1/disserta_o_final.pdf. Acessado em: 23/02/2022.

CASTRO, R. C. L. et al. Papel dos atributos dos profissionais médicos na produção da abordagem centrada na pessoa em atenção primária à saúde. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 27, n. Ciênc. Saúde coletiva, 2022 27(2), p. 803-812, fev. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/mJ9hGXCYLW7nBJWMJF9HSvD/abstract/?lang=pt#>. Acessado em 10/04/2023.

Elaine Cristina Guimarães FRANCHI; Sara Vieira COSTA; Thanisy Freitas RIBEIRO; Taynara Augusta FERNANDES. PERCEPÇÃO DOS USUARIOS SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO MÉDICO CENTRADO NO PACIENTE NA UPA 24H DE PORTO NACIONAL - TO. **JNT Facit Business and Technology Journal**. QUALIS B1. 2023. FLUXO CONTÍNUO – MÊS DE MAIO. Ed. 42. VOL. 02. Págs. 423-435 ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculadefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculadefacit.edu.br.

CASTRO, R.C.L. et al. Associação entre a abordagem médica centrada na pessoa e a satisfação com a consulta em atenção primária à saúde. **Rev Bras Med Fam Comunidade.** 2021;16(43):2702. Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/2702>. Acessado em 10/04/2023.

ALVARENGA, E. M. **Metodologia da investigação quantitativa e qualitativa:** Normas técnicas de apresentação de trabalhos científicos. Assunção: Saf. 2012.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós graduação:** noções práticas. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BRASIL. **PORTARIA Nº 10 DE 3 DE JANEIRO DE 2017.** Redefine as diretrizes de modelo assistencial e financiamento de UPA 24h de Pronto Atendimento como Componente da Rede de Atenção às Urgências, no âmbito do Sistema Único de Saúde. 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt0010_03_01_2017.html. Acessado em: 12/03/2022

CASTRO, R.C.L. et al. Associação entre a abordagem médica centrada na pessoa e a satisfação com a consulta em atenção primária à saúde. **Rev Bras Med Fam Comunidade.** 2021;16(43):2702. Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/2702>. Acessado em 10/04/2023.

JESUS, A. P. S. et al. Avaliação do indicador de qualidade do Sistema de Triagem de Manchester: tempo de atendimento. **Rev Gaúcha Enferm.** 2021;42. Disponível em: www.scielo.br/rgenf. Acessado em: 23/02/2022.

THOMAS, R.J.; et al. **Métodos de pesquisa em Educação Física.** 5 ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.