



O ABSENTEÍSMO EM ATENDIMENTOS NUTRICIONAIS DO SUS NO MUNICÍPIO DE VÁRZEA PAULISTA - SP

GIOVANNA PULZ; JULIANA POLETO; ESAU ARAUJO DE LIMA

RESUMO

O absenteísmo é um problema que acarreta prejuízos tanto para a gestão quanto para os usuários do SUS. Esse estudo objetivou identificar aspectos relacionados à taxa de absenteísmo em consultas nutricionais em um Ambulatório de Especialidades de Várzea Paulista-SP e fornecer informações para projetos futuros. Foi realizado um estudo transversal utilizando dados de junho a novembro de 2024, referentes a atendimentos ambulatoriais individuais. Foi realizada uma pesquisa quantitativa para estabelecer a taxa de absenteísmo, com análises discriminatórias, e caracterizar o público faltante segundo variáveis. Os dados foram analisados utilizando estatística descritiva, e comparados a resultados encontrados em estudos semelhantes. A taxa de absenteísmo encontrada foi de 45,96%, sendo maior em consultas de avaliações do que em retornos. Em relação à faixa etária, o público adulto foi responsável pela maior quantidade de faltas e pela maior taxa de absenteísmo. Quanto ao dia da semana, a taxa foi menor às sextas-feiras, e os horários disponíveis no período da manhã foram os que apresentaram maiores percentuais de faltas. A taxa de absenteísmo encontrada no presente estudo é superior à encontrada em estudos semelhantes, e se mostra um grave problema pois dificulta trabalhos de prevenção e atenção primária, repercutindo em pior qualidade de vida dos pacientes e também em um modelo de atenção à saúde fundamentado em ações curativas, que possui custos maiores e se mostra insustentável a longo prazo. Exemplos de ações que poderão ser tomadas são: o uso de teleatendimentos, e projetos de conscientização da população sobre a importância do atendimento nutricional.

Palavras-chave: Nutricionista; Ambulatorial; Faltas; Consultas; Atendimento.

1 INTRODUÇÃO

Segundo a Lei Nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que define os objetivos, os princípios e as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), a assistência aos indivíduos deve ser integral, incluindo a promoção, a proteção e a recuperação da saúde, com ações preventivas e curativas. O artigo 6º dessa mesma Lei inclui a vigilância nutricional e orientação alimentar dentre os campos de atuação do SUS (Brasil, 1990). A Resolução nº600 do Conselho Federal de Nutrição relaciona atividades que são obrigatórias aos nutricionistas inseridos em ambulatórios e clínicas do SUS, e dentre elas estão: a caracterização da população atendida, o atendimento nutricional individual, e o desenvolvimento de protocolos de atendimento (CFN, 2018).

O não-comparecimento de usuários em consultas no SUS afeta o funcionamento da rede assistencial de diversas formas. Ações voltadas para a análise e redução do absenteísmo são necessárias, pois podem contribuir para que o nutricionista que trabalha na rede pública de saúde realize suas funções de forma universal, integral e equitativa, ocasionando em um melhor aproveitamento da assistência por parte da população, com diagnósticos e tratamentos mais rápidos e eficazes (Bender; Molina; Melo, 2010).

O absenteísmo ambulatorial pode ser definido como a falta de pacientes em uma consulta agendada, sem aviso ou justificativa prévia (Olimpio *et al.*, 2016). O absenteísmo

tem taxas iguais ou maiores a 25% no SUS, e é uma situação que gera diversos problemas para a gestão e para os usuários do sistema: a protelação de consultas, devido à falta do paciente, tende a causar atraso no cuidado e insatisfação dos usuários, já que acaba-se por estender o tamanho das filas de espera no SUS, devido a retroalimentação das mesmas com usuários faltosos. Esse fato pode levar também à piora de quadros clínicos, contribuindo com a elevação dos custos da assistência. Estudos associam as causas a diferentes fatores, como por exemplo: falhas na comunicação, horário de trabalho de pacientes e cuidadores, responsabilidade de cuidado de crianças e idosos, doenças, insatisfação com o atendimento, dificuldades de transporte e esquecimento (Beltrame *et al.*, 2019; Ferreira *et al.*, 2016).

Diante do exposto, o objetivo geral do presente estudo é identificar a taxa de absenteísmo e aspectos relacionados em consultas nutricionais no SUS, bem como compará-los a estudos semelhantes. De forma mais ampla, objetiva-se também fornecer subsídio para o desenvolvimento futuro de projetos que visem a redução das taxas de absenteísmo.

2 MATERIAL E MÉTODOS

O presente artigo consiste em um estudo transversal, que avaliou a taxa de absenteísmo em atendimentos com nutricionista, no Ambulatório de Especialidades do município de Várzea Paulista/SP, durante o período de junho a novembro de 2024. Os dados analisados foram coletados no sistema eletrônico de agendamentos e atendimento utilizado no Município, mediante autorização registrada em Termo de Compromisso de Utilização de Dados (TCUD), assinado pela gerência do Ambulatório e por representante da Secretaria da Saúde.

Foram incluídos neste estudo todos os agendamentos para avaliação individual de pacientes, que são realizados pela Unidade de Avaliação e Controle (UAC), através de encaminhamento de médicos, enfermeiros ou outros profissionais. Foram incluídos também os agendamentos de retornos, que são realizados pelo setor de recepção do Ambulatório, através de solicitação da própria nutricionista. Cada unidade é responsável por incluir seus agendamentos no sistema e informar os pacientes sobre a data, horário e local da consulta. Foram excluídos os atendimentos domiciliares e em grupo. A escolha do local se deve ao fato de ser o único serviço público do município que oferece consultas com nutricionista. É importante ressaltar que, nos casos em que a recepção do ambulatório é informada com antecedência com relação à falta, o horário da consulta é repassado para outro paciente, ou então fica vago no sistema, não sendo contabilizado como falta no presente estudo.

Para a pesquisa quantitativa, relatórios de consultas agendadas no período foram extraídos do sistema, e o prontuário eletrônico de cada paciente foi analisado de forma isolada. Com esses dados, a taxa de absenteísmo foi estabelecida com análises discriminatórias, com o objetivo de caracterizar o público faltante, de acordo com variáveis relativas a: tipo de consulta (avaliação ou retorno), gênero e faixa etária dos pacientes, e especificidade do atendimento (dia da semana, horário da consulta e região da UBS de referência). Para a divisão por faixa etária, foi utilizada a classificação da Organização Mundial da Saúde (OMS) sendo considerada: Crianças, de 0 a 9 anos e 11 meses, adolescentes, de 10 a 19 anos e 11 meses, adultos, de 20 a 59 anos e 11 meses, e idosos, acima de 60 anos.

Os dados obtidos foram tabulados em uma planilha do Excel®, a partir da qual foi calculada a porcentagem total de não-comparecimentos e depois as proporções referentes a cada variável. Os dados foram analisados através de estatística descritiva e comparados a resultados encontrados em estudos semelhantes disponíveis na literatura científica.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados referentes ao número absoluto de consultas agendadas, de faltas causadas

pelo não-comparecimento do paciente, e taxa percentual de absenteísmo de acordo com as variáveis, foram organizados e apresentados na tabela da página seguinte.

Durante o período estudado, foram agendadas 433 consultas nutricionais, sendo que 199 foram consideradas faltas devido ao não comparecimento do paciente. A taxa de absenteísmo foi de 45,96%, e mostra-se superior quando comparada à mesma especialidade em estudos semelhantes: Bittar *et al.* (2016), relataram uma taxa de absenteísmo de 31%; Chaves, Andrade e Costa (2020) relataram 36% em 2018, 34% em 2019, 47% no primeiro trimestre de 2020, e 25% no segundo trimestre, quando foram implantados atendimentos *online*; por fim Silva *et al.* (2023) descreveram 37,7% de absenteísmo em consultas individuais, e 26,7% no acolhimento.

Em relação ao tipo de consulta, percebe-se maior quantidade de faltas em retornos do que em avaliações. No entanto, foram agendados mais retornos do que avaliações durante os seis meses de estudo, situação que pode ter levado a esse resultado. Quando observada de forma isolada, verifica-se que a taxa de absenteísmo em consultas de retorno é menor, com um diferencial de mais de cinco pontos percentuais. É interessante observar também, que dentro do período de seis meses em questão, oito pessoas possuíam dois ou mais registros de faltas em consultas com a nutricionista, sendo responsáveis por um total de dezessete consultas não realizadas.

O público feminino foi responsável por 65,83% do total das faltas. Esse valor é semelhante ao encontrado por Gonçalves *et al.* (2015), que descreveram o público faltante em consultas odontológicas, como sendo a maioria do sexo feminino (62,3%), e também por Ferreira *et al.* (2016), que encontraram o valor de 69,6%. Em contrapartida, no presente estudo a taxa de absenteísmo do gênero feminino foi de 46,13%, enquanto a do público masculino foi de 45,65%. Podemos deduzir que, como são agendadas mais consultas para mulheres, as mesmas possuem maior quantidade absoluta de faltas. Na literatura há poucos relatos sobre as taxas de absenteísmo dos gêneros feminino e masculino. Os resultados de Asfor *et al.* (2014) divergem dos encontrados aqui: apenas 8,1% de faltas, 10% de taxa de absenteísmo pelo público masculino, e 6,2% pelo público feminino.

Na análise segundo faixa etária, os adultos foram responsáveis pela maior quantidade de faltas (58,29% do total), e também pela maior taxa de absenteísmo dentro da própria categoria, com 48,54%. Com relação à faixa etária do público faltante, Gonçalves *et al.* (2015) relataram que a maioria tinha entre 19 e 40 anos (40,3%), e Ferreira *et al.* (2016) calcularam uma média de 28,2 anos de idade, corroborando para os achados deste estudo.

Com relação às datas e horários de agendamento, a taxa de absenteísmo é menor às sextas-feiras, com uma diferença de mais de cinco pontos percentuais com relação à segunda e à terça-feira. As maiores taxas de absenteísmo foram durante o período da manhã, sendo que o horário com menor quantidade absoluta de faltas e também com a menor taxa de absenteísmo foi o das 13h00. De forma semelhante, Rodrigues *et al.* (2019) observaram que consultas multiprofissionais na pediatria, tinham 17% a mais de probabilidade de falta no período da manhã.

Tabela. Número e taxa de absenteísmo segundo variáveis demográficas e características da consulta de pacientes atendidos por nutricionista no ambulatório de especialidades do SUS, Várzea Paulista/SP, 2024.

Variável	Total agendado	Faltas	Taxa de absenteísmo
(N)		(N)	(%)
Tipo de consulta			

Avaliações	194	95	48,97
Retornos	239	104	43,52
Gênero			
Feminino	284	131	46,13
Masculino	149	68	45,64
Faixa etária			
Criança	49	23	46,94
Adolescente	61	28	45,90
Adulto	239	116	48,54
Idoso	84	32	38,10
Dia da semana			
Segunda-feira	142	67	47,18
Terça-feira	153	74	48,37
Sexta-feira	138	58	42,03
Horário de agendamento			
Manhã (7h30 às 10h30)	251	124	49,40
Tarde (13h00 às 15h00)	182	75	41,21
UBS de referência			
Região Norte	187	85	45,45
Região Centro / Leste	95	38	40,00
Região Oeste	151	76	50,33

Fonte: Os autores, 2024.

4 CONCLUSÃO

A partir de um estudo transversal, utilizando dados coletados no sistema de prontuário eletrônico e agendamentos de forma retroativa, foi estabelecida a taxa de absenteísmo de 45,96% em consultas com nutricionista, na rede pública do Município de Várzea Paulista. Essa taxa é superior à encontrada em estudos semelhantes, e se mostra um grave problema ao considerar que a atenção nutricional envolve principalmente cuidados preventivos, objetivando prevenir doenças e suas complicações, sendo um cuidado básico que demanda menor custo para o sistema de saúde. O não comparecimento de pacientes à essas consultas pode acarretar em um aumento do número de casos e também na piora da evolução de doenças crônicas não-transmissíveis, como diabetes, hipertensão e dislipidemias, levando à piora na qualidade de vida dos pacientes e também a um modelo de atenção à saúde fundamentado em ações curativas, que possui custos maiores e se mostra insustentável a longo prazo.

Em relação às diversas variáveis estudadas, o gênero e a faixa etária com maiores percentuais de faltas foram os mesmos encontrados em estudos semelhantes: o público feminino e os adultos. Quanto ao horário de agendamento, há um estudo que corrobora com os dados aqui encontrados, de que o período da manhã apresenta maior chance de faltas. Também foi verificado que há uma diferença percentual nas taxas de absenteísmo de acordo com a UBS de referência do usuário, o que pode auxiliar no direcionamento futuro de ações de conscientização.

Por meio da análise dos dados aqui descritos, será possível direcionar ações futuras para os fatores que apresentaram maior impacto sobre a quantidade de faltas, com o objetivo de reduzir a taxa de absenteísmo de forma mais eficiente. Alguns exemplos de ações que poderão ser tomadas são: o uso de teleatendimento, para facilitar a participação do público adulto, que pode ter dificuldades em comparecer devido ao horário de trabalho; o ajuste da agenda semanal da profissional, para aumentar a quantidade de atendimentos em dias e períodos que apresentam maior adesão dos usuários; uma distribuição maior de vagas destinadas a retornos, com o consultas mais frequentes; e projetos de conscientização sobre a importância do atendimento nutricional, com foco nas regiões do município que apresentaram maiores taxas de absenteísmo.

REFERÊNCIAS

- ASFOR, A. T. P.; SHINKAI, M. P.; MONTEIRO, A. B. C.; FREITAS, H. C.; SHINKAI, H. Implantação do acesso avançado como medida resolutiva ao absenteísmo às consultas programadas. **An Congr Sul-Bras Med Fam Comunidade**, Gramado, v. 4, n. 29, 2014. Disponível em: <https://www.cmfc.org.br/sul/article/view/1664>. Acesso em 19 dez. 2024.
- BELTRAME, S. M.; OLIVEIRA, A. E.; SANTOS, M. A. B. dos; SANTOS N. E. T. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 123, p. 1015-1030, 2019. Disponível em: <https://saudeemdebate.org.br/sed/article/view/2606>. Acesso em: 15 out. 2024.
- BENDER, A. da S.; MOLINA, L. R.; MELLO, A. L. S. F. de. Absenteísmo na atenção secundária e suas implicações na atenção básica. **Espaço para a Saúde**, [S. I.], v. 11, n. 2, p. 56–65, 2011. DOI: 10.22421/15177130-2010v11n2p56. Disponível em: <https://espacoparasaude.fpp.edu.br/index.php/espacosaude/article/view/436>. Acesso em: 12 dez. 2024.
- BITTAR O. J. N. V.; MAGALHÃES A.; MARTINES C.; FELIZOLA N.; FALCÃO L. Absenteísmo em atendimento ambulatorial de especialidades no estado de São Paulo. **Boletim Epidemiológico Paulista**, São Paulo, v. 13, n. 152, p. 19-32, 2016. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/pt/ses-34318>. Acesso em: 16 dez. 2024.
- BRASIL. **Lei nº. 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, [1990] . Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/porta1/arquivos/pdf/Lei8142.pdf>. Acesso em: 03 set. 2024.
- CHAVES, G. V.; ANDRADE, P. V. de; COSTA, A. F. Assistência Nutricional a Pacientes Ambulatoriais com Câncer durante a Pandemia de Covid-19 na Atenção Hospitalar Especializada. **Revista Brasileira de Cancerologia**, [S. I.], v. 66, n. TemaAtual, p. e-1218,

2020. Disponível em: <https://rbc.inca.gov.br/index.php/revista/article/view/1218>. Acesso em: 19 dez. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRIÇÃO. **Resolução CFN nº 600, de 25 de fevereiro de 2018**. Dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, indica parâmetros numéricos mínimos de referência, por área de atuação, para a efetividade dos serviços prestados à sociedade e dá outras providências. Brasília, DF: CFN, 2018. Disponível em: https://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/resolucoes/resolucoes_old/Res_600_2018.htm. Acesso em: 03 out. 2024.

FERREIRA, M. B.; LOPES, A. C.; LION, M. T.; LIMA, D. C. de; NOGUEIRA, D. A.; PEREIRA, A. A. Absenteísmo em consultas odontológicas programáticas na estratégia saúde da família. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 14, n. 1, p. 411-419, 2016. Disponível em: <http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/2601>. Acesso em: 18 dez. 2024.

GONÇALVES, C. Â.; VAZQUEZ, F. de L.; AMBROSANO, G. M. B.; MIALHE, F. L.; PEREIRA, A. C.; SARRACINI, K. L. M.; GUERRA, L. M.; CORTELLAZZI, K. L. Estratégias para o enfrentamento do absenteísmo em consultas odontológicas nas Unidades de Saúde da Família de um município de grande porte: uma pesquisa-ação. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 20, n. 2, p. 449-460, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/cq5SKM6wzjp5tT5QJ3bvVPP/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 19 dez. 2024.

RODRIGUES, J. G.; STEIN, J. O. de S.; NUNES, A. T.; VASCONCELOS, K. A.; ZANDONADE, E.; ANHOQUE, C. F. Perfil de absenteísmo às consultas eletivas de subespecialidades pediátricas de um hospital universitário. **RBPS**, Vitória, v. 21, n. 3, p. 113-121, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/rbps/article/view/28215>. Acesso em: 18 dez. 2024.

SILVA, A. L. M. R. da; ANGÉLICO, N.C.; AZEVEDO, L. D. de; FONTANARI, F. F.; CALIXTO, A. A. S.; GULÁ, P. V. S. S. O absenteísmo ao acompanhamento nutricional nas unidades de saúde no Município de Ribeirão Preto/SP. **SEMEAR**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 1-14, 2023. Disponível em: <https://seer.unirio.br/ralnuts/article/view/12398>. Acesso em: 16 dez. 2024.