

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online

ISSN 2175-5361
DOI: 10.9789/2175-5361

PESQUISA

Grau de satisfação de puérperas quanto à qualidade da assistência no Alojamento Conjunto de uma Maternidade Pública

Degree of satisfaction of puerperal women about the quality of care in Rooming-in of a Public Maternity

Grado de satisfacción de puérperas cuanto a calidad de la asistencia en el Alojamiento Conjunto de una Maternidad Pública

Mariana da Silva de Figueiredo¹, Richardson Augusto Rosendo da Silva², Dayanne Kallyne Moraes de Araújo Oliveira³, Natalia Raiane Silva Vieira⁴, Danyella Augusto Rosendo da Silva Costa⁵, Rejane Marie Barbosa Davim⁶

ABSTRACT

Objective: to identify the degree of satisfaction of puerperal women regarding the Quality of Care (QOC) in Rooming-in (RI) of a public maternity. **Method:** descriptive quantitative research with 351 women who answered a structured interview that obeyed legal procedures for research involving human beings. Data analysis was performed by means of the Likert scale. The study was approved by Ethics Research Committee of the Federal University of Rio Grande do Norte, under the Protocol No. 034/11-P and certificate presentation to Ethics Assessment n°. 0043.0.051.000-11. **Results:** there was satisfaction with the care, multidisciplinary team, guidelines, visiting hours and dissatisfaction for the indicators: physical structure, privacy, comfort and ventilation. **Conclusion:** it is concluded that most users are satisfied with the health services although there were complaints with the ambiance. The opinion of the mothers is important and reflects the actions that have been developed in the health sector, directing to a planning that offers quality, once that the RI is characterized as a hospital system and should provide cozy space with comfort, privacy, infrastructure to have adequate assistance. **Descriptors:** Puerperium, Quality of health care, Rooming-in care, Midwifery.

RESUMO

Objetivo: identificar o grau de satisfação de puérperas quanto à Qualidade da Assistência (QA) no Alojamento Conjunto (AC) de uma maternidade pública. **Método:** pesquisa descritiva quantitativa com 351 mulheres que responderam uma entrevista estruturada que obedeceu aos transmitos legais de pesquisa em seres humanos. A análise dos dados foi feita por meio da escala de Likert. O estudo foi aprovado pela instituição e pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, com o protocolo de nº 034/11-P e Certificado de apresentação para Apreciação Ética nº 0043.0.051.000-11. **Resultados:** observou-se satisfação quanto ao acolhimento, equipe multiprofissional, orientações, horários de visitas e insatisfação para os indicadores: estrutura física, privacidade, conforto e ventilação. **Conclusão:** conclui-se que a maioria das usuárias está satisfeita com os serviços de saúde apesar de existir queixas com a ambiência. A opinião das puérperas é importante e reflete nas ações que vêm sendo desenvolvidas no setor saúde, direcionando a um planejamento que oferte serviço de qualidade, tendo em vista que o AC caracteriza-se como um sistema hospitalar e deve proporcionar espaço acolhedor com conforto, privacidade e infraestrutura para se ter uma assistência adequada. **Descritores:** Puerpério, Qualidade da Assistência à Saúde, Alojamento conjunto, Enfermagem obstétrica.

RESUMEN

Objetivo: identificar el grado de satisfacción de mujeres que ha dado a luz cuanto a Calidad de la Asistencia (QA) en el Alojamiento Conjunto (AC) de una maternidad pública. **Método:** investigación descriptiva cuantitativa con 351 mujeres que contestaron una entrevista estructurada que obedeció a los transmitos legales de investigación en seres humanos. El análisis de los datos fue hecho por medio de la escala de Likert. El estudio fue aprobado por la institución y por el Comité de Ética en Investigación de la Universidade Federal do Rio Grande do Norte, con el protocolo de nº 034/11-P y Certificado de presentación para Apreciação Ética nº 0043.0.051.000-11. **Resultados:** se observó satisfacción cuanto al acogimiento, equipo multiprofesional, orientaciones, horarios de visitas e insatisfacción para los indicadores: estructura física, privacidad, confort y ventilación. **Conclusión:** se concluye que a mayoría de las usuarias está satisfecha con los servicios de salud a pesar de existir quejas con el ambiente. La opinión de las de mujeres que ha dado a luz es importante y reflete en las acciones que están siendo desarrolladas en el sector salud, direccionando a un planeamiento que ofrece servicio de calidad, teniendo en vista que el AC se caracteriza como un sistema hospitalario y debe proporcionar espacio acogedor con confort, privacidad e infraestrutura para tener una asistencia adecuada. **Descritores:** Puerperio, Calidad de la asistencia a la salud, Alojamiento conjunto, Enfermería obstétrica.

¹Enfermeira pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Email: marianafigueiredossu@hotmail.com; ²Enfermeiro. Doutor em Ciências da Saúde. Professor do Curso de Graduação e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem (Mestrado Acadêmico e Doutorado)/PPGENF do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Membro do Grupo de Pesquisa Práticas Assistenciais e Epidemiológicas em Saúde e Enfermagem/PAESE/UFRN. Email: rirosendo@yahoo.com.br; ³Enfermeira pela Universidade Integrada de Patos/FIP. Email: daykallyne@hotmail.com; ⁴Enfermeira pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Email: nataliaravieira@hotmail.com; ⁵Enfermeira. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte /IFRN. Mestre em Enfermagem pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem/PPGENF do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Email: danyellaugusto@yahoo.com.br; ⁶Enfermeira. Doutora em Ciências da Saúde. Professora do Departamento de Enfermagem e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem/PPGENF da Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Email: rejanemb@uol.com.br

INTRODUÇÃO

O Sistema de Alojamento Conjunto (SAC) é um ambiente de fundamental importância onde o enfermeiro cuida e dá continuidade às ações que foram iniciadas no pré-natal, promove orientação adequada, garante segurança à puérpera e recém-nascido (RN) nos cuidados pós-parto. É um espaço para mãe/filho com um mínimo de 48 horas, sendo realizadas técnicas rotineiras à puérpera. O enfermeiro deve exercer no SAC ações voltadas para mãe-filho-família, tais como: incentivo ao aleitamento materno exclusivo (AME); esclarecimento de dúvidas à mãe quanto às consultas no crescimento e desenvolvimento (CD), vacinação e planejamento familiar.¹

Neste contexto, a puérpera sente-se acolhida pela demonstração de interesse por parte dos profissionais, resultando em interação efetiva. Quando o bem-estar e acolhimento não são atendidos, a puérpera perceberá sensações desprezo, humilhação e descaso em relação a ela. Na assistência integral à mulher e filho no pós-parto, os profissionais deverão estar atentos às devidas necessidades de ambos, com enfoque na relação humana profissional-puérpera-família. Esta relação só será efetiva com os recursos humanos necessários em termos quantitativos e qualitativos adequados.²

Nesse sentido, a educação e orientação à saúde são imprescindíveis para o papel de mãe, os quais não requerem grandes procedimentos, administrados com cuidados mínimos de enfermagem, com habilidade de comunicação, disponibilidade, monitorização, avaliação e postura do acolhimento.²

Para tanto, se faz necessário a participação dos usuários(as) na avaliação dessas diretrizes e dos serviços oferecidos, não sendo medida apenas por gestores, mas pelos beneficiários dos serviços de saúde.³

Dessa forma, a humanização só será possível se for baseada no respeito mútuo e expressa por gestos de amor, confiança, do ouvir, cuidar e observar.⁴

A assistência ideal é um processo contínuo em que a busca por melhorias caracteriza a qualidade da atenção à saúde e a satisfação do usuário(a). Essa satisfação é gerada através de sentimentos positivos relacionado com a forma em que a assistência foi prestada. É neste olhar que estudar a percepção dos usuários avaliando a qualidade da assistência vem tornando-se importante, apesar de não existir um consenso para mensurá-la. Sendo assim, um sistema avaliativo de satisfação do usuário faz-se importante para as estratégias de gestão.⁵

Um estudo realizado em uma maternidade japonesa visou analisar e comparar as avaliações das puérperas, sejam elas imigrantes ou nativas, quanto a qualidade dos cuidados na maternidade.⁶ Ainda relacionado à qualidade da assistência as puérperas no SAC, um estudo desenvolvido em uma maternidade pública de Natal, no Estado do Rio Grande do Norte, identificou que, para que se possa oferecer assistência de qualidade à mulher, é necessário que sejam feitas modificações no atendimento à puérpera,

acompanhantes e familiares desde a adequação da estrutura até a mudança de atitude dos profissionais da saúde.⁷

Nessa perspectiva, o estudo representa um passo importante para a construção de indicadores necessários ao planejamento de medidas capazes de melhorar a qualidade da assistência a puérperas e seus RN em SAC, além de subsidiar pesquisas futuras para adaptação às necessidades da demanda atendida, levando-se em consideração a sistematização da assistência de enfermagem (SAE) e humanizada promovida pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Acredita-se que é relevante a avaliação da assistência às puérperas, visto que conseguirão expor sua opinião sobre o atendimento que está sendo recebido e isto favorece visualização dos pontos a serem melhorados de modo que permita corrigir e alterar rotinas instituídas. Em virtude de tantas notícias na mídia sobre maternidades sobrecarregadas, é importante realizar um estudo de modo a permitir identificação das falhas, no que tange ao atendimento e infraestrutura das maternidades, que prejudicam o atendimento às puérperas.

Finalmente, o estudo teve como objetivo identificar a satisfação de puérperas quanto à Qualidade da Assistência oferecida no SAC de uma maternidade pública.

MÉTODO

Estudo descritivo quantitativo que teve como foco principal a QA oferecida à puérpera em SAC, desenvolvido durante os meses de novembro de 2011 a abril de 2012, no AC da Maternidade Escola Januário Cicco (MEJC) do Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). A MEJC tem o título de Hospital Amigo da Criança, pois desenvolve um trabalho direcionado ao parto humanizado por toda a equipe dessa unidade hospitalar, seguindo os preceitos do Programa de Humanização Nacional da Assistência Hospitalar (PHNAH), com atendimento exclusivo pelo SUS.

O SAC é composto por 26 leitos, aloja em média 330 puérperas/mês, totalizando 3960 puérperas/ano. A amostra foi constituída de puérperas admitidas no SAC da MEJC de forma aleatória simples, do tipo proporcional, com um erro amostral de 5% e a confiabilidade de 95%, constituindo, assim, uma amostra de 351 participantes. Foram considerados como critérios de inclusão: mulheres com um mínimo de 12 horas de puerpério fisiológico, ter seu RN vivo, independente da via de parto. Justifica-se a coleta de dados dessas participantes com um mínimo de 12 horas de puerpério, por considerar-se que esse seja tempo suficiente para que elas já estivessem em condições físicas e emocionais para opinarem quanto à QA no SAC da instituição em questão.

Foram considerados os princípios éticos dispostos na Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS). Previamente à coleta de dados, a pesquisa foi aprovada pela instituição e pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFRN (CEP-UFRN), com o protocolo de nº 034/11-P CEP/UFRN e CAAE 0043.0.051.000-11.

O instrumento para coleta dos dados constou de um roteiro de entrevista estruturado, composto por duas etapas: a primeira relacionada às variáveis sociodemográficas das entrevistadas e a segunda quanto à QA oferecida pelos profissionais da saúde no SAC. A entrevista foi realizada de forma individual, explicando previamente o objetivo da pesquisa e solicitando assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para as que aceitaram participar do estudo, atendendo à Resolução do CNS para realização da pesquisa com seres humanos assegurando o anonimato das entrevistadas, bem como a desistência em qualquer momento da pesquisa. Para as consideradas adolescentes com até 18 anos de idade, o TCLE foi assinado por seu representante legal.

Os resultados coletados foram organizados em banco de dados eletrônico por meio de digitação em planilha do aplicativo Microsoft Excel 15.0. Nesse processo, foram codificados e tabulados em forma de tabela e figura com suas respectivas distribuições percentuais. A análise das informações coletadas foi realizada por meio de estatística descritiva com frequências absolutas e percentuais. Em seguida, para quantificar as respostas, foi empregada adaptação da Escala de Likert com graduações de 1 a 5 pontos, sendo que o número 1 corresponde muito insatisfeito, o 2 a insatisfeito, o 3 indiferente, o 4 satisfeito e o 5 muito satisfeito.

É recomendado o uso da Escala de Likert quando é definido na entrevista o uso de categorias e na maioria das vezes em pesquisa de opinião em que se pede que o sujeito entrevistado manifeste seu grau de concordância com o quesito questionado e a cotação da escala é dada pela média das respostas. Dessa forma, a Escala de Likert é uma das mais populares maneiras de medir atitudes e/ou comportamentos de alguém, utilizando respostas que variam de um extremo a outro, permitindo descobrir níveis de opinião de usuários sobre a qualidade de serviços variados.⁸

RESULTADOS E DISCUSSÃO

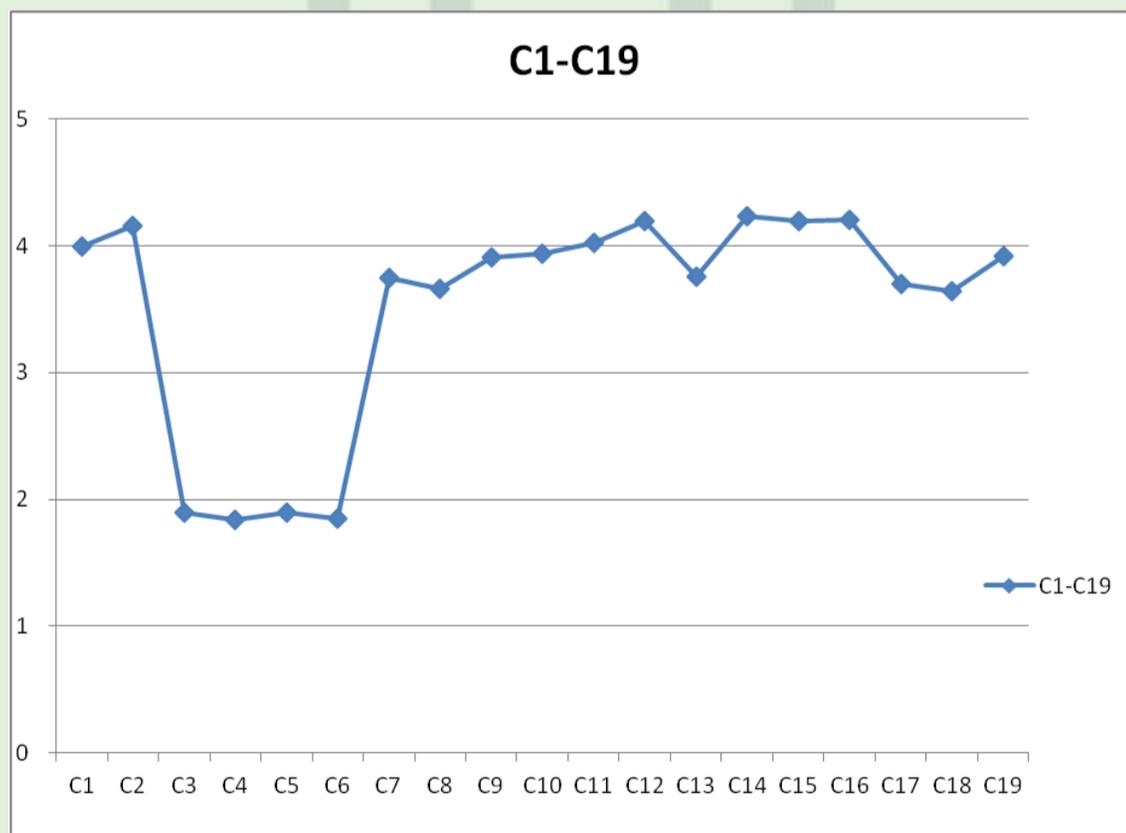
Tabela 1. Distribuição do grau de satisfação das puérperas quanto à qualidade da assistência recebida no alojamento conjunto da Maternidade Escola Januário Cicco, Natal/RN, 2014.

	MI	INS	IND	S	MS
Acolhimento	3%	4%	15%	46%	32%
Recepção do profissional	5%	3%	8%	41%	43%
Alojamento Conjunto	52%	26%	8%	7%	7%
Privacidade	56%	26%	3%	10%	5%
Ventilação	57%	17%	10%	11%	5%
Conforto	54%	27%	5%	8%	6%

Limpeza/Higiene	7%	5%	19%	44%	25%
Orientações Profissionais	8%	12%	16%	35%	29%
Alimentação	5%	5%	17%	41%	32%
Acompanhamento nas primeiras mamadas	7%	8%	10%	36%	39%
Exame clínico no AC	6%	6%	10%	36%	42%
Horário de visita	2%	3%	9%	45%	41%
Atenção dos profissionais com as solicitações dos usuários	7%	5%	20%	41%	27%
Visita médica	2%	3%	10%	39%	46%
Visita do enfermeiro	3%	2%	11%	42%	42%
Visita Pediátrica	4%	5%	8%	34%	49%
Visita do Assistente Social	8%	13%	12%	36%	31%
Orientação no autocuidado	8%	14%	14%	34%	30%
Orientação no cuidado com RN	6%	9%	12%	34%	39%

Legenda: MI-Muito Insatisfeito; INS-Insatisfeito; IND-Indiferente; S-Satisfeito; MS-Muito Satisfeito.

Figura 1. Média da caracterização do grau de satisfação das puérperas quanto à qualidade da assistência recebida no alojamento conjunto da Maternidade Escola Januário Cicco, Natal/RN, 2014.



Legenda: C1- Acolhimento; C2 - Recepção dos profissionais; C3- Alojamento Conjunto; C4- Privacidade; C5- Ventilação; C6- Conforto; C7- Limpeza/Higiene; C8- Orientações fornecidas pelos Profissionais; C9- Alimentação; C10- Acompanhamento nas primeiras mamadas; C11- Exame clínico no Alojamento Conjunto; C12- Horário de visitas; C13- Atenção dos

profissionais com as solicitações dos usuários; C14- Visita médica; C15- Visita do enfermeiro; C16- Visita pediátrica; C17- Visita do assistente social; C18- Orientações para o autocuidado; C19- Orientações para o cuidado com o Recém-nascido.

Ainda relacionado à entrevista, questionou-se se haveria alguma reclamação. Das 351 mulheres entrevistadas, 66% não expressaram reclamação, mas 34% responderam que sim. Destas, 30% queixaram-se da estrutura do banheiro sem privacidade, 23% frisaram estrutura física do alojamento (conforto, pequeno espaço entre as camas, falta de leitos, entre outras), 28% destacaram a assistência multiprofissional (falta de identificação na realização da visita, falta de explicação diante do que está acontecendo com a puérpera ou com RN) e 19% apresentaram outras reclamações.

Ao analisar as características sociodemográficas das puérperas do estudo, foram encontrados resultados semelhantes à população geral de usuárias de maternidades públicas. A faixa etária com maior predominância esteve entre mulheres jovens que tinham em média entre 20 e 30 anos de idade; que vive com o companheiro em união estável com renda familiar entre um até dois salários mínimos. Quanto à escolaridade, a maioria referiu ter ensino médio completo e proceder do interior do estado. A religião mais representativa foi a católica. Estes dados vêm corroborar com os encontrados nos estudos desenvolvidos com puérperas de outras maternidades.^{3,7-9}

De acordo com os resultados encontrados referentes à QA no SAC, o acolhimento foi considerado satisfatório pelas puérperas e que a ambiência como o que proporciona espaço físico, condições profissionais e sociais, além de relações interpessoais como acolhimento, atenção resolutiva e humana, voltadas para um projeto de saúde, seguindo o princípio norteador que compreende não só tecnologias médicas como elementos que favorecem o conforto e privacidade do usuário, vem de confronto com um estudo desenvolvido em uma maternidade pública de Santa Cruz, no Estado do Rio Grande do Norte.⁷

Portanto, é pontual que, no acolhimento, o profissional da saúde encontre espaço para suas potencialidades e compreensão de formas de ação, focando não apenas os aspectos psicológicos mas também o restante do contexto orgânico e social dos usuários.¹⁰

Em uma pesquisa qualitativa desenvolvida no Sul do Brasil entre julho de 2008 a outubro de 2009 foi identificado que as usuárias em seus depoimentos relataram a necessidade do bom acolhimento e paciência por parte dos profissionais da saúde e que respeitem o tempo de cada uma frente às suas necessidades, o que não corresponde nem colabora com o que é proposto nas rotinas e protocolos do MS.¹¹

No que se refere à privacidade, identificou-se muita insatisfação, visto que as enfermarias possuem três leitos para um espaço pequeno alojando as usuárias, seus neonatos, acompanhantes e a família na hora da visita. Além disso, os banheiros não estão adequados à privacidade das puérperas por motivos organizacionais e de gestão. Outro fator destacado foi a aglomeração de estudantes, por se tratar de um hospital escola.

O respeito à privacidade é considerado aspecto importante visto ocasionar desconforto e insegurança às usuárias quando este aspecto não é observado, em especial, em hospitais universitários, com a presença de contínua de acadêmicos, fragilizando o serviço frente o que é preconizado pelo MS para a humanização da assistência.¹¹

A ventilação do SAC foi vista com muita insatisfação pelas usuárias, as quais consideraram o ambiente destinado ao RN sem condições ideais, especialmente a temperatura, umidade e qualidade do ar, fazendo-se necessárias alternativas para minimizar essa questão como proporcionar entrada de sol no seu interior, bem como controlar o excesso, ambiente arejado com ventilação e exaustão direta.

Uma pesquisa realizada em 2010, no município de Santa Cruz/RN, na Região do Trairi, no Hospital Universitário Ana Bezerra, da UFRN (HUAB/UFRN), sobre a QA no AC, para conhecer a opinião das puérperas diante da temática, demonstrou que estas sugeriram como forma de melhorar essa qualidade que houvesse melhorias tanto nas refeições, ventilação do ambiente, sendo estas sugestões atreladas diretamente aos conceitos de qualidade e humanização.⁷

Com relação ao conforto, limpeza e higiene no SAC, estes foram itens criticados, observando a insatisfação nestes quesitos. De acordo com um estudo em uma maternidade situada no interior de São Paulo, observou-se que, apesar do SAC, desde sua construção, a área física está em desacordo com a norma para implantação deste setor por não respeitar as condições adequadas para os cuidados com a mãe-filho devido ao espaço físico inadequado, repercutindo no conforto e cuidado oferecidos ao atendimento com intervenções necessárias impedidas de serem desenvolvidas com eficiência.¹²

No que se refere ao questionamento quanto à alimentação oferecida na instituição, as puérperas referiram como positivo para a avaliação. Considera-se que, no puerpério, as mães atribuem importância na qualidade da alimentação oferecida, visto que o trabalho de parto traz exaustão, sendo necessários alimentos de qualidade e saciáveis para atender as Necessidades Humanas Básicas (NHB) de nutrição.¹³

De acordo com as puérperas, o horário de visita foi considerado satisfatório e justificaram poder receber visitas das 8 horas da manhã até às 8 horas da noite, o que facilitava esquecer aquele momento de ambiência hospitalar já que o acompanhante e entes queridos estavam sempre próximos.

O horário de visitas é um dispositivo correto e importante na política de humanização do SUS. Porém, para que este processo de inserção na rede social dos hospitais seja eficiente, faz-se necessário que a equipe de saúde participe do processo quanto ao estabelecimento relacionado à incorporação das mudanças e que não seja deixada apenas para que os gestores da instituição essa responsabilidade.¹⁴

O autocuidado apresenta-se como escolha livre e autonomia de ações sobre si mesmo que mantém boa qualidade de vida reduzindo os fatores de risco às doenças e que está relacionado às orientações sobre estas ações. No puerpério, há uma necessidade intensificada destas orientações, visto que promove suporte para o enfrentamento desta fase. Uma pesquisa demonstrou que as puérperas estudadas apresentaram conhecimento adequado sobre práticas corretas de autocuidado no puerpério, mas ainda necessitam de estímulos para que sejam concretizadas. Observou-se também que elas receberam orientações por parte da equipe, concluindo que o enfermeiro exerce papel relevante na promoção da saúde, o que corrobora com esta pesquisa.¹⁵

O profissional enfermeiro deve além de preocupar-se com a geração de uma satisfação dos seus cuidados assistência/técnicas, como também procurar realizar um trabalho

educativo durante todo o ciclo gravídico-puerperal, haja vista que desta forma age estimulando o autocuidado e possibilita as mulheres autossuficiência no pós-parto, reconhecendo a função do profissional enfermeiro neste período.¹⁵

No presente estudo, a assistência de enfermagem foi avaliada como satisfatória. Um estudo realizado em um Hospital da Mulher avaliou a satisfação de puérperas na assistência de enfermagem no SAC. Este destacou que todas as participantes referiram alta satisfação com cuidados de enfermagem ao julgarem o domínio técnico-profissional e confiança, vista em uma escala de 1,0 a 5,0 pontos. As médias somada foi 3,7 pontos, o que atesta com a atual pesquisa.¹⁶

Numa pesquisa bibliográfica realizada na base de dados Lilacs ao analisar o papel da equipe multiprofissional constatou-se que determinadas equipes não trabalhavam em conjunto, o que causa divisão de cuidados profissionais. Para que o cuidado seja efetuado com sucesso e ações educativas de promoção à saúde tenham êxito, é necessário que haja integração, entrosamento e interesse entre a equipe de saúde multidisciplinar e a família da puérpera. Os profissionais devem ser capacitados para dar informações à mãe e família sobre o estado de saúde da usuária, promover atividades educativas e orientar para o autocuidado.¹⁷

Um estudo transversal avaliando satisfação com o atendimento no SAC da maternidade do HU/UFC mostrou que a informação é essencial para o processo de confiança na equipe, visto que mais de 90% das mulheres sentiam-se completamente seguras e informadas no que diz respeito às medidas tomadas para o seu autocuidado e do seu filho. As respostas recebidas sobre os questionamentos se mostraram associadas com a satisfação positiva durante o trabalho de parto. A importância de uma assistência eficiente é capaz de promover segurança para esse momento. O relacionamento da mulher com a equipe é importante porque promove conforto e cuidado adequado tornando a experiência satisfatória.¹⁸

CONCLUSÃO

Em relação aos indicadores da qualidade de assistência no SAC da instituição em questão, foi possível observar que as puérperas avaliaram a assistência de forma satisfatória, porém, no quesito estrutura física, privacidade, ventilação e conforto, observaram diversas queixas, mostrando-se insatisfeitas com as instalações da unidade. Vale ressaltar que, estes últimos são considerados pontos fundamentais para uma assistência humanizada, influenciando bastante na prestação de cuidados por toda equipe de saúde. As instituições hospitalares são ambientes que visam além da manutenção da saúde, a reabilitação dos usuários em que o bem-estar é classificado como primordial para manter o equilíbrio da saúde. Além de serem espaços de harmonia para relações interpessoais entre profissionais, usuários e família, devem promover assistência de qualidade.

As questões do questionário que mais contribuíram para a satisfação das usuárias estão relacionadas à assistência multiprofissional, acolhimento, horário de visita,

alimentação e orientações, mas é necessário frisar que reclamações relacionadas à equipe como falta de identificação na hora da visita, falta de informação quanto ao estado de saúde do RN e da puérpera foram levantadas. Entende-se, portanto, que este estudo proporcione reflexão por parte dos profissionais e favoreça mudança nas ações de atenção à saúde, seguindo propostas de política na atenção à saúde da mulher e da criança.

A percepção do usuário é essencial em saúde pública, pois contribui para repensar as práticas profissionais ou realizar intervenções sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aperfeiçoamento. Através de uma avaliação dos serviços de uma maternidade pública pelo olhar das puérperas foi possível conhecer as reais necessidades das usuárias e os fatores que vão de encontro com as políticas de saúde instituídas pelo MS.

Destarte, atesta-se que o SUS, apesar dos grandes avanços que vem alcançando, ainda precisa de melhorias na sua organização para que seu processo de implementação e princípios sejam efetivados. Por fim, espera-se que esses achados possam contribuir para se repensar o cuidado prestado às puérperas em suas particularidades e na diversidade de situações em que se encontram e que os resultados possam estimular reflexões favorecendo mudanças nas insatisfações e assim se adequar as ações propostas pelo modelo de atenção do SUS.

REFERÊNCIAS

1. Nóbrega LLR, Bezerra FPF. Percepção de puérperas adolescentes frente à assistência de enfermagem no alojamento conjunto. *Rev. Rene* 2010; 11(n. esp.):42-52.
2. Soares AVN, Gaidzinski RR, Cirico MOV. Identificação das intervenções de enfermagem no sistema de alojamento conjunto. *Rev Esc. Enferm USP* 2010; 44(2):308-17.
3. Queiroz MVO, Jorge MSB, Marques JF, Cavalcante AM. Indicadores de qualidade da assistência ao nascimento baseados na satisfação de puérperas. *Texto contexto - enferm.* [Internet]. 2007; 16(3). [acessado em 2012 ago 19]. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072007000300014&script=sci_arttext
4. Wolf LR, Waldow VR. Consented violence: women in labor and delivery. *Saúde soc* [internet] 2008; 17(3):138-51. [cited 2014 fev 26]. Available from: <http://www.scielo/pdf/saudesoc/v17n3/14pdf>
5. Cruz WBS, Melleiro MM. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. *Rev Esc Enferm USP* [internet] 2010; 44(1): 147-153. [cited 2014 fev 28]. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n1/a21v44n1.pdf>
6. Igaraschi Y, Horiuchi S, Porter SE. Immigrant's Experiences of Maternity Care in Japan. *J Community Health* [internet] 2013; 38: 781-90 [cited 2014 fev 28]. Available from: <http://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10900-013-9679-8.pdf>
7. Davim RMB, Araújo MGP, Galvão MCB, Gomes AP, Mota GM. Qualidade da assistência em alojamento conjunto: opinião de puérperas. *Rev Enferm UFPE on line.* [Internet]. 2010; 4(1):262-69. [cited 2012 SET 18]. Available from: http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/viewFile/772/pdf_3

8. Escala de Likert explicada. SurveyMonkey. [Internet]. 2014. <http://pt.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>
9. Odicino NG, Guirardello EB. Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto. *Texto contexto - enferm.* [Internet]. 2010;19(4). [cited 2012 set 16]. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072010000400011&script=sci_arttext
10. Leite L, Lobo B, Lima NS, Mengarda CF. Acolhimento multiprofissional em estratégia de saúde da família: espaço de atuação para o profissional psicólogo. [Internet]. *Rev de Psic da IMED* 2010; 2(1):276-87 [cited 2012 fev 26]. Available from: <http://www.seer.imed.edu/index.ph./revistapsic/article/view/39/38> .
11. Enderle CF, Kerbe NPC, Susin LRO, Gonçalves BG. Parto de adolescentes: elementos qualitativos da assistência. [Internet]. *Rev Esc Enferm USP* 2012; 46(2):287-94 [cited 2012 fev 26]. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000200004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt
12. Faria AC, Magalhães L, Zerbetto SR. Implementação do alojamento conjunto: dificuldades enfrentadas na percepção de uma equipe de enfermagem. *Rev eletr enferm.* [Internet]. 2010;12(4):669-77. [cited 2012 set 18]. Available from: http://www.fen.ufg.br/fen_revista/v12/n4/v12n4a11.htm
13. Almeida MS, Silva IA. Necessidades de mulheres no puerpério imediato em uma maternidade pública de Salvador, Bahia, Brasil. [Internet]. *Rev Esc. Enferm USP.* 2008; 42(2):347-54. [cited 2012 ago 21]. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v42n2/a18.pdf>
14. Cristo RC. O acompanhante e o espaço de visita: um estudo no hospital universitário de Brasília. [tese] Universidade de Brasília; 2012 [cited 2014 fev 26]. Available from: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10862/1/2012_RosilenedeCarvalhoCristo.pdf
15. Costa NS, Soares MBO, Melo MM, Parreira BDM, Silva SR. Prática do autocuidado e demandas por cuidados de enfermagem pelas puérperas. *Rev Enf Atenção Saúde.* [Internet]. 2013; 2(1):75-88 [cited 2014 fev 28]. Available from: <http://uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/enfer/article/view/378/394>
16. Ondicino NG, Guirardello EB. Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto. *Texto contexto - enferm.* [Internet]. 2010;19(4):682-90. [cited 2012 set 16]. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=So104-07072010000400011&script=sci_arttext
17. Pasqual KK, Braccialli LA, Volponi, M. Alojamento conjunto: espaço concreto de possibilidades e o papel da equipe multiprofissional. *Cogitare Enferm.* [Internet]. 2010; 15(2):334-339. [cited 2012 set 15]. Available from: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/cogitare/article/view/17872/11662>
18. Bruggemann OM, Monticelli M, Furtado C, Fernandes CM, Lemos FN, Gaesky ME. Filosofia assistencial de uma maternidade-escola: fatores associados à satisfação das mulheres usuárias. *Texto Contexto Enfer* [Internet]. 2011; 20(4):658-68 [cited 2014 fev 28]. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v20n4/03.pdf>

Recebido em: 22/04/2014
Revisões requeridas: 11/11/2014
Aprovado em: 24/11/2014
Publicado em: 01/07/2015

Endereço de contato dos autores:
Richardson Augusto Rosendo da Silva
Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Campus Central,
Departamento de Enfermagem Rua Lagoa Nova, S/N, Natal (RN), Brasil,
78048-298. Email: rirosendo@yahoo.com.br