

Coordenadora da Segunda Câmara

**MINISTÉRIO PÚBLICO
JUNTO AO TRIBUNAL DE CONTAS****PORTARIA N.º 006/2025 – GAB-LRC-MPC/RN**

EMENTA: Institui consulta pública, por meio de questionário eletrônico e adota outras providências

A **PROCURADORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos arts. 127 da Constituição Federal, 130 da Constituição Estadual, art. 3º da Lei Complementar Estadual 178/2000 e art. 31 da Lei Complementar Estadual 464/2012,

CONSIDERANDO que tramita perante o Tribunal de Contas do Estado o Processo n.º 2551/2025-TC, sob rito seletivo e prioritário, versando sobre a qualidade dos serviços prestados nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) de Natal, bem como sobre a proposta de transferência de sua execução a Organização Social (OS);

CONSIDERANDO a necessidade de subsidiar a atuação ministerial com a escuta qualificada de usuários, servidores e demais profissionais diretamente vinculados ao funcionamento das unidades, a fim de conferir legitimidade social e fática às análises técnicas;

CONSIDERANDO a urgência do feito e a importância de captar percepções reais da comunidade no curso da tramitação;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída Consulta Pública, por meio de questionário eletrônico, destinado à coleta de informações, avaliações e sugestões de usuários, servidores e profissionais das Unidades de Pronto Atendimento – UPAs de Natal (Potengi, Pajuçara, Cidade da Esperança e Cidade Satélite).

Art. 2º O questionário permanecerá disponível para participação pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias, contado da publicação desta Portaria.

Art. 3º Em razão da urgência do processo, os resultados serão utilizados de forma parcial e progressiva:

I – a primeira coleta será realizada em até 10 (dez) dias corridos;

II – novas coletas parciais ocorrerão sempre que os autos retornarem a este Ministério Público de Contas, enquanto vigente o prazo do art. 2º.

Art. 4º Os resultados parciais e finais serão juntados aos autos, compondo o corpo probatório do Processo n.º 2551/2025-TC, em complementação às análises técnicas já empreendidas por este Órgão Ministerial.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Cumpra-se.

Natal (RN), 21 de agosto de 2025.

Luciana Ribeiro Campos
Procuradora do Ministério Público de Contas do RN

ANEXO ÚNICO DA PORTARIA N.º 06/2025 – GAB-LRC-MPC/RN**1. Questionário para levantamento das condições das UPAs de Natal****Formulário Questionário para Levantamento das Condições das UPAs de Natal (versão com tabelas Likert)**

O Ministério Público de Contas quer ouvir você!

Sua opinião sobre a UPA é muito importante.

Este questionário é rápido e anônimo.

Cada resposta ajudará o Ministério Público de Contas a entender como servir melhor à população no processo que está em análise.

A sua voz faz a diferença!

Este questionário destina-se a gestores, médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, profissionais de apoio como segurança, limpeza e recepção, pacientes, acompanhantes e demais profissionais de saúde que atuam ou utilizam exclusivamente as Unidades de Pronto Atendimento de Natal, localizadas em Potengi, Pajuçara, Cidade da Esperança e Cidade Satélite.

Parte A - Informações Básicas

Este questionário é totalmente anônimo. Não coletamos e nem mantemos registro de e-mail ou qualquer dado que permita identificar individualmente o respondente. As informações solicitadas servem apenas para garantir que não haja respostas duplicadas.

1. UPA em que se encontra:

☐ Potengi ☐ Pajuçara ☐ Cidade da Esperança ☐ Cidade Satélite

2. Você é:

☐ Gestor ☐ Médico ☐ Enfermeiro ☐ Técnico de enfermagem

☐ Profissional de apoio (segurança, limpeza, recepção) ☐ Paciente/Acompanhante ☐ Outros

3. Para garantir anonimato, mas evitar respostas duplicadas, responda:

a. Qual é a primeira letra do seu nome?

☐ A – I ☐ J – R ☐ S – Z

b. Qual é a primeira letra do nome da sua mãe?

☐ A – I ☐ J – R ☐ S – Z

c. Em que década você nasceu?

☐ Antes de 1970 ☐ 1970–1979 ☐ 1980–1989

() 1990–1999 () 2000–2009 () 2010 em diante

Parte B – Prioridades de atuação (Escala Likert 1–5) e Avaliação geral

1 – Nada prioritário 2 – Pouco prioritário 3 – Prioridade moderada 4 – Alta prioridade 5 – Prioridade máxima

1. Redução do tempo de espera para triagem e atendimento.
2. Melhoria da qualidade da triagem de enfermagem.
3. Reforço das equipes de enfermagem e técnicos em todos os turnos.
4. Ampliação e estabilidade das equipes noturnas.
5. Garantia de resolutividade médica.
6. Melhoria da qualidade dos exames de imagem (raio-x).
7. Renovação/manutenção de equipamentos.
8. Disponibilidade regular de medicamentos e insumos.
9. Limpeza/higienização dos espaços de uso público.
10. Limpeza/higienização das salas vermelha, amarela e triagem.
11. Melhoria das condições de acessibilidade.
12. Reforço da segurança.

Espaço aberto: Indique, em uma frase, a maior prioridade para esta UPA:

Avaliação Geral

Esta pergunta busca entender a sua percepção global sobre a UPA. Sua nota ajuda a identificar como o atendimento é visto de forma geral, considerando desde a entrada até a finalização do atendimento.

1. Em uma escala de 0 a 10, como você avalia o atendimento geral da UPA? _/10
2. Qual o maior ponto positivo da unidade?
3. Qual o maior problema estrutural que precisa ser resolvido com urgência?
4. Sugestão de melhoria prioritária:

Deseja continuar respondendo o questionário detalhado?

- () Sim, quero continuar para as próximas partes
() Não, o questionário termina aqui.

Parte C – Estrutura física e acessibilidade (Escala Likert 1–5)

1 – Péssimo 2 – Ruim 3 – Regular 4 – Bom 5 – Excelente

1. Condições físicas da UPA (salas, corredores, banheiros, mobiliário).
2. Condições de acessibilidade (rampas, pisos, sinalização, acesso de cadeirantes).
3. Limpeza dos ambientes de uso público (recepção, banheiros, corredores).

4. Limpeza/higienização das salas vermelha, amarela e triagem.

Espaço para observações:

Parte D – Atendimento e fluxo de pacientes (Escala Likert 1–5)

1 – Péssimo / Muito demorado 2 – Ruim 3 – Regular 4 – Bom 5 – Excelente / Rápido

1. Tempo de espera para atendimento de casos de menor complexidade.
2. Tempo de espera para atendimento de enfermagem.
3. Qualidade da triagem/classificação de risco (clareza, rapidez, precisão).
4. Segurança técnica de profissionais novos (imperícia/insegurança).

Espaço para relatos:

Parte E – Recursos Humanos (Escala Likert 1–5)

1 – Péssimo 2 – Ruim 3 – Regular 4 – Bom 5 – Excelente

1. Atendimento médico (resolutividade, rapidez, qualidade).
2. Equipes de enfermagem/técnicos (suficiência e presença em todos os turnos).
3. Equipes noturnas (completas e adequadas).
4. Segurança na unidade (proteção de profissionais e usuários).
5. Já presenciou episódios de violência?
() Nunca () Raramente () Frequentemente () Sempre

Se sim, descreva:

Parte F – Equipamentos e insumos (Escala Likert 1–5)

1 – Péssimo 2 – Ruim 3 – Regular 4 – Bom 5 – Excelente

1. Qualidade dos exames de imagem (raio-x).
2. Estado dos equipamentos da unidade (monitores, respiradores, mobiliário).
3. Disponibilidade de medicamentos e insumos.

Espaço para exemplos:

Parte G – Organização, Fluxos, Comunicação e Regulação (Escala Likert 1–5)

1 – Péssimo / Inexistente 2 – Ruim 3 – Regular 4 – Bom 5 – Excelente

Insumos e suporte ao atendimento

1. Disponibilidade de medicamentos essenciais.
2. Disponibilidade de materiais de enfermagem.
3. Disponibilidade de materiais de higiene e limpeza.

Capacitação e preparo das equipes

4. Treinamento técnico da equipe de enfermagem e técnicos.
5. Capacitação em acolhimento e atendimento humanizado.
6. Segurança técnica demonstrada por profissionais novos.

Fluxos de trabalho

7. Clareza no fluxo de entrada e triagem.
8. Organização no fluxo interno entre setores.
9. Tempo de permanência de pacientes menos graves na unidade.
10. Existência de fluxo claro para encaminhamentos e contra-referência.

Comunicação e informação

11. Clareza das informações dadas aos usuários.
12. Comunicação interna entre equipes.
13. Existência de orientações visíveis ao público.
14. Sensação de acolhimento e respeito, mesmo para pacientes de menor prioridade (Manchester).

Regulação e Transferências

15. Tempo de espera para transferência de pacientes graves.
16. Clareza e agilidade da comunicação da regulação com a UPA.
17. Encaminhamento para serviços especializados.

Impacto dos atrasos nas transferências (prolongamento de internações):

() Nunca () Raramente () Frequentemente () Sempre

Espaço aberto: Relate sua experiência mais marcante em relação a transferências ou encaminhamentos:

2. QR Code de acesso ao formulário eletrônico



3. Link direto de acesso ao questionário:

<<https://forms.gle/UXFr1DvPU8JfnT7e9>>

4. Panfleto:



O Ministério Público de Contas quer ouvir você!

Está em andamento um processo que avalia a qualidade dos serviços da UPA. Para que a análise seja justa e completa, precisamos da sua opinião.

 **Participe agora!**

**BASTA RESPONDER AO QUESTIONÁRIO
PELO QR CODE AO LADO**

 É rápido, **anônimo** e faz diferença!

 **Cada resposta conta:** quanto mais pessoas participarem, mais forte será a voz da comunidade.