



**Contrato de Gestão nº 030/2014 e  
002/2021**

**Unidade de Pronto Atendimento  
24h**

**ALEMÃO**

**Relatório – Pesquisa de Satisfação  
do Usuário: 2019.**

**JANEIRO/2020**

Rua Alberto Campos , 12 Ipanema Cep: 22411-030 Rio de Janeiro Brasil  
Tel.: (55 21) 2555-3750 Fax: (55 21) 2555-3753  
CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Estadual: 85.643.355 Inscrição Municipal:  
01.953.745

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)



## 1. Apresentação

O presente relatório tem por objetivo descrever e apresentar os dados referentes ao indicador “SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS” desenvolvido pela Unidade de Pronto Atendimento 24h – **UPA ALEMÃO** durante o ano de 2019, relacionado ao Contrato de Gestão nº 030/2014, celebrado com o **Município do Rio de Janeiro** e a Organização Social Viva Rio – OSS Viva Rio.

A **pesquisa de satisfação** direcionada às unidades de saúde foi desenvolvida com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos usuários quanto aos aspectos de acesso e qualidade do atendimento e assistência prestada mediante inquérito amostral.

Quando se faz um **inquérito por amostragem**, recolhem-se os dados relativos a uma parte da população os quais são utilizados para estimar as características populacionais no seu conjunto. Neste caso, é preciso garantir que a amostra seja representativa da população que se quer estudar.

O primeiro passo é **determinar a amostra mais específica** com a qual você poderá trabalhar. Isso significa que, para que seus dados sejam realmente representativos da população de estudo, você precisa encontrar o grupo mais homogêneo possível. Devido a isso, a pesquisa de satisfação contempla tanto os usuários que são atendidos apenas em consultório quanto aqueles que necessitam permanecer em observação por um tempo maior na unidade, a fim de garantir a representatividade homogeneia no que se refere principalmente ao tipo acesso.

O atendimento na unidade inicia-se com o Registro do usuário, para fornecimento de dados relacionados ao cadastro no prontuário eletrônico do usuário (PEP) e após preenchimento ou atualização das informações, o mesmo segue para o primeiro atendimento realizado por um enfermeiro na Classificação de Risco. Após ser atribuído um risco considerando os sinais e sintomas relatados pelo usuário e tendo em vista o

Rua Alberto Campos , 12 Ipanema Cep: 22411-030 Rio de Janeiro Brasil  
Tel.: (55 21) 2555-3750 Fax: (55 21) 2555-3753  
CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Estadual: 85.643.355 Inscrição Municipal:  
01.953.745

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)



protocolo de classificação de risco, o usuário poderá aguardar pelo atendimento nos consultórios ou ser conduzido diretamente para as salas de observação.

## **2. Série Histórica – Indicador Satisfação do Usuário**

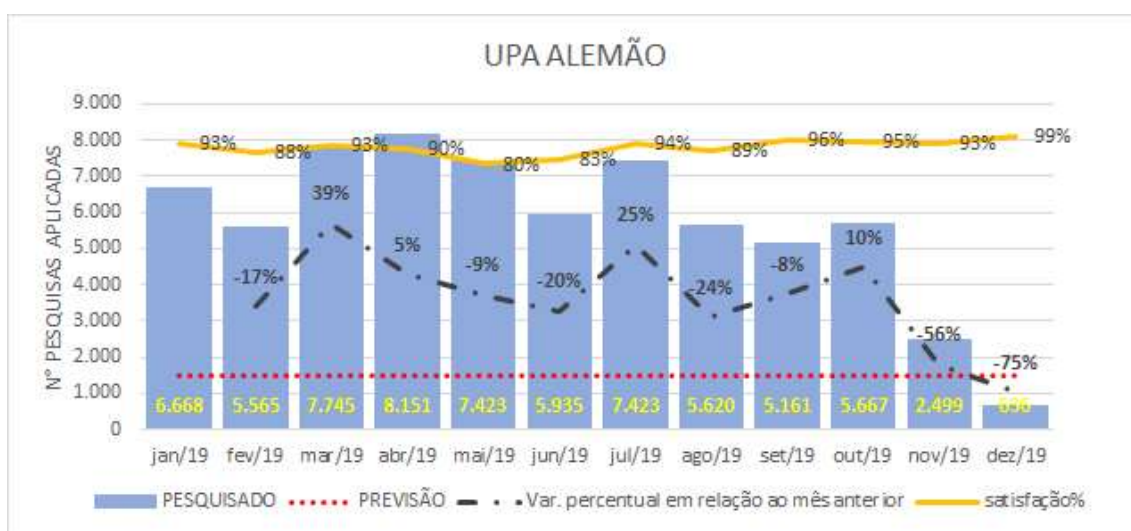
No ano de 2019, um total de 68.493 usuários foram pesquisados quanto a sua satisfação na unidade e destes, 61.671 registraram estar muito satisfeitos ou satisfeitos, o que representa um percentual de 91% no ano. Desta forma, a unidade alcançou uma média de 5.708 questionários preenchidos ao mês totalizando 98% dos atendidos (70.128) no ano.

Dos 68.493 usuários pesquisados, 67.526 registraram a satisfação por meio do **TOTEM** (aparelho eletrônico com sistema integrado com um questionário para avaliação da satisfação com o atendimento geral, a partir dos resultados apurados, a equipe de gestão pode aprimorar e qualificar os serviços ofertados na unidade), e 3.576 informaram estar insatisfeitos com algum serviço e/ou atendimento.

No que se refere aos pacientes que permaneceram em observação, 967 questionários foram aplicados de forma **MANUAL** (por meio de um questionário em papel, oferecido pelo profissional do serviço social para que o usuário que permaneceu na sala de observação registre sua opinião sobre todos os fluxos do seu atendimento na unidade), e 22 deles registraram insatisfação.

Cabe ressaltar que o preenchimento do questionário mediante ao TOTEM fica disponível a todos os usuários que são atendidos em consultório na unidade.

GRÁFICO 1 – SÉRIE HISTÓRICA: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – 2019



### 3. Conclusão

Diante dos dados, é possível concluir que a unidade possui uma capacidade produtiva referente a coleta de dados em torno de 98% dos atendimentos/ano, o que garante aproximadamente 5.700 dados mensais.

Em relação à satisfação do usuário, percebe-se que praticamente todos os meses de análise a taxa se manteve acima de 80%, com uma variação média mensal de 4,9%, o que garantiu à unidade um bom resultado tanto no que se refere a representatividade amostral da população de estudo quanto no grau de satisfação do usuário dentro dos aspectos analisados.



## ***SISTEMAS DE INFORMAÇÃO***

### **Aleandra Aleixo**

*Assistente de Informação*

*E-mail: [aleandraaleixo@vivario.org.br](mailto:aleandraaleixo@vivario.org.br)*

### **Elisa Montalvão**

*Analista de Informação*

*E-mail: [elisamontalvao@vivario.org.br](mailto:elisamontalvao@vivario.org.br)*

### **Juliana Moreira**

*Analista de Informação*

*E-mail: [julianamoreira@vivario.org.br](mailto:julianamoreira@vivario.org.br)*

### **Dayane Pontes**

*Assessor Técnico de Informação em Saúde – Urgência e Emergência*

*E-mail: [dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)*

### **Daniel Fraga**

*Gerente de Informação em Saúde*

*E-mail: [danielfraga@vivario.org.br](mailto:danielfraga@vivario.org.br)*