



**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



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 nº 002/2021, 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 protocolo de classificação de risco, o usuário poderá aguardar pelo atendimento nos consultórios ou ser conduzido diretamente para as salas de observação.

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



1. Série Histórica – Indicador Satisfação do Usuário

No ano de 2021, após início do novo contrato junto à Organização Social Viva Rio no mês de abril, um total de 1.368 usuários foram pesquisados quanto a sua satisfação na unidade, destes, 1.329 registraram estar muito satisfeitos ou satisfeitos o que representa um percentual de 98% no ano. Desta forma, a unidade alcançou uma média de 152 questionários preenchidos ao mês totalizando 04% dos atendidos (35.116) no ano.

Cabe ressaltar que devido aos protocolos sanitários instituídos mediante a pandemia por COVID-19, que teve início no Rio de Janeiro em março do mesmo ano, a pesquisa de satisfação **passou a ser realizada de forma MANUAL**, que dificulta o processo de coleta de dados e adesão por parte das equipes e usuários

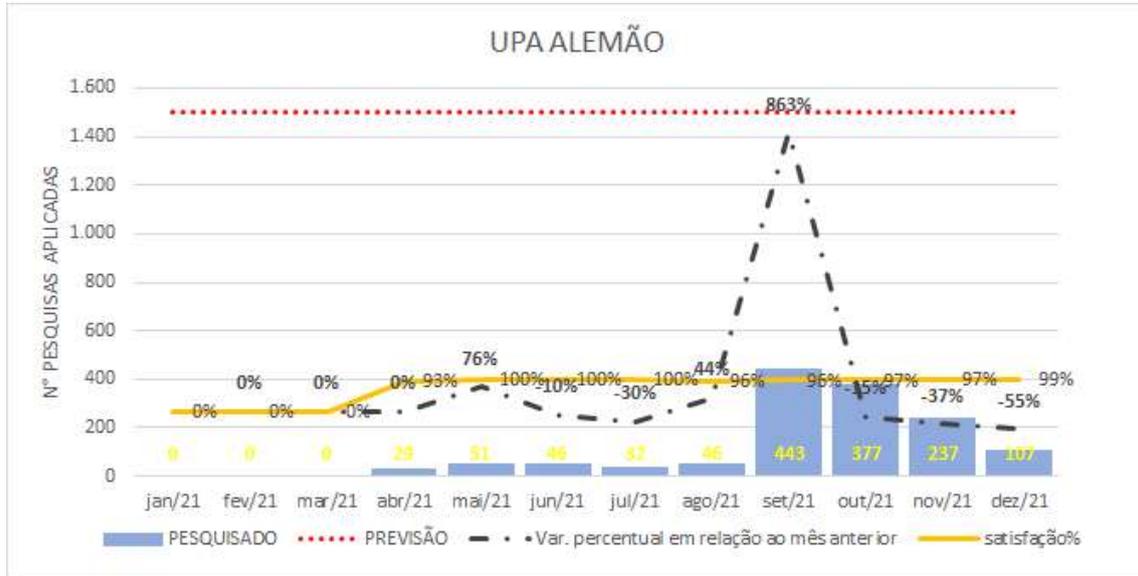
Sendo assim, 1.083 usuários atendidos em consultório registraram satisfação por meio de questionário **MANUAL**, sendo que 34 deles relataram insatisfação com algum tipo de serviço.

No que se refere aos pacientes que permaneceram em observação, 285 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 05 deles registraram insatisfação.

Sendo assim a pesquisa de satisfação no ano de 2021 permaneceu sofrendo impacto das duas variáveis relatadas em 2020: a metodologia de pesquisa manual que afetou diretamente a adesão à pesquisa de satisfação; e a redução significativa do número de atendimentos nas unidades de pronto atendimento devido as medidas sanitárias restritivas relacionadas à pandemia por COVID-19, registrando em 2021 uma queda de 50% quando comparado ao ano de 2019.



GRÁFICO 2 – SÉRIE HISTÓRICA: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - 2021



2. Conclusão

Diante dos dados, é possível concluir que a unidade possui uma capacidade produtiva referente a coleta de dados em torno de 04% dos atendimentos/ano, o que garante aproximadamente 150 dados mensais. Apesar disso, entende-se que os dados de 2019 estão mais consistentes no que se refere ao indicador da Satisfação do Usuário analisado durante a gestão da OSS Viva Rio, já que o ano de 2021 apresentou especificidades sanitárias nacionais e locais que afetaram diretamente a implementação da prática e a qualidade da coleta de dados de pesquisa.

Em relação à satisfação do usuário, percebe-se que praticamente todos os meses de análise a taxa se manteve acima de 90%, com uma variação média mensal de 1,4%, o que garantiu à unidade um bom resultado no que se refere ao grau de satisfação do usuário, porém uma instabilidade da representatividade amostral da população de estudo devido à baixa demanda por atendimentos e nova metodologia de pesquisa impactadas pela pandemia por COVID-19.



SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Aleandra Aleixo

Assistente de Informação

E-mail: aleandraaleixo@vivario.org.br

Elisa Montalvão

Analista de Informação

E-mail: elisamontalvao@vivario.org.br

Juliana Moreira

Analista de Informação

E-mail: julianamoreira@vivario.org.br

Dayane Pontes

Assessor Técnico de Informação em Saúde – Urgência e Emergência

E-mail: dayanepontes@vivario.org.br

Daniel Fraga

Gerente de Informação em Saúde

E-mail: danielfraga@vivario.org.br