



Contrato de Gestão nº 010/2019
Unidade de Pronto Atendimento
24h
MARÉ

Relatório – Pesquisa de Satisfação
do Usuário – ano 2019.

JANEIRO/2020

Rua Alberto de Campos, 12, Ipanema. Cep: 22210-010 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. 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 MARÉ durante o ano de 2019, relacionado ao Contrato de Gestão nº 010/2019, celebrado com o Estado 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 Acolhimento ao usuário, onde é realizada a primeira avaliação com base na queixa principal e nos sinais vitais aferidos, o que permite a identificação de riscos potenciais de agravamento do quadro clínico. Em seguida, o usuário e/ou seu acompanhante são direcionados ao registro para fornecer dados relacionados ao cadastro no prontuário eletrônico do usuário (PEP) e após preenchimento ou atualização das informações, o mesmo segue para o primeiro

Rua Alberto de Campos, 12, Ipanema. Cep: 22210-010 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



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.

2. Série Histórica – Indicador Satisfação do Usuário

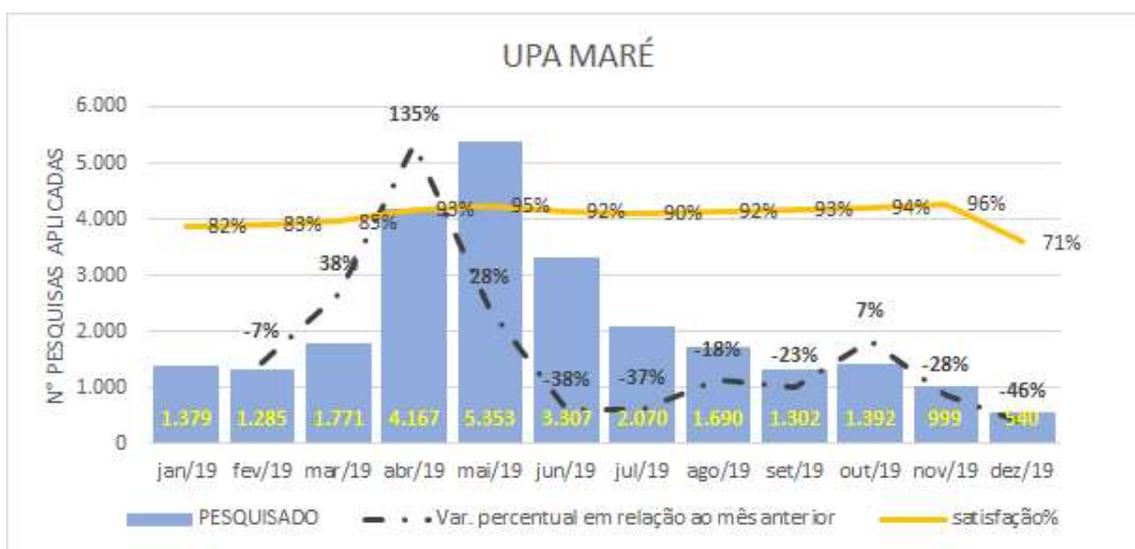
No ano de 2019, um total de 25.255 usuários foram pesquisados quanto a sua satisfação na unidade e destes, 22.980 registraram estar muito satisfeitos ou satisfeitos, o que representa um percentual de 89% no ano. Desta forma, a unidade alcançou uma média de 2.105 questionários preenchidos ao mês totalizando 30% dos atendidos (83.855) no ano.

Dos 25.255 usuários pesquisados, 1.183 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 115 informaram estar insatisfeitos com algum serviço e/ou atendimento. Outros 23.711 usuários atendidos em consultório registraram satisfação por meio de questionário **MANUAL**, sendo que 2.043 deles relataram insatisfação com algum tipo de serviço.

No que se refere aos pacientes que permaneceram em observação, 1.061 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 80 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 30% dos atendimentos/ano, o que garante aproximadamente 2.000 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 3,9%, 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

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

Rua Alberto de Campos, 12, Ipanema. Cep: 22210-010 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