



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

**Relatório – Pesquisa de Satisfação**  
**do Usuário – ano 2020.**

**JANEIRO/2021**

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](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 MARÉ durante o ano de 2020, 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](http://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

O no ano de 2020, um total de 4.904 usuários foram pesquisados quanto a sua satisfação na unidade, destes, 3.720 registraram estar muito satisfeitos ou satisfeitos o que representa um percentual de 78% no ano. Desta forma, a unidade alcançou uma média de 409 questionários preenchidos ao mês totalizando 08% dos atendidos (58.216) no ano.

Dos 4.904 usuários pesquisados, 3.533 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 646 informaram estar insatisfeitos com algum serviço e/ou atendimento. No **TOTEM on-line**, ocorreram 304 registros de satisfação sendo 70 deles negativos quanto algum serviço prestado.

Cabe ressaltar que o uso do **TOTEM** foi descontinuado a partir de novembro de 2020 devido aos protocolos sanitários instituídos mediante a pandemia por COVID-19, que teve início no Rio de Janeiro em março do mesmo ano, e foi substituído pela pesquisa de satisfação on-line (**TOTEM on-line**) instituída pela Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro (SES-RJ), a qual o usuário preenche os dados da pesquisa através do acesso individual e remoto através de um endereço eletrônico fornecido pela SES-RJ e repassada pela unidade.

Outros 125 usuários atendidos em consultório registraram satisfação por meio de questionário **MANUAL**, sendo que 07 deles relataram insatisfação com algum tipo de serviço

No que se refere aos pacientes que permaneceram em observação, 942 questionários foram aplicados de forma **MANUAL** (por meio de um questionário em

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

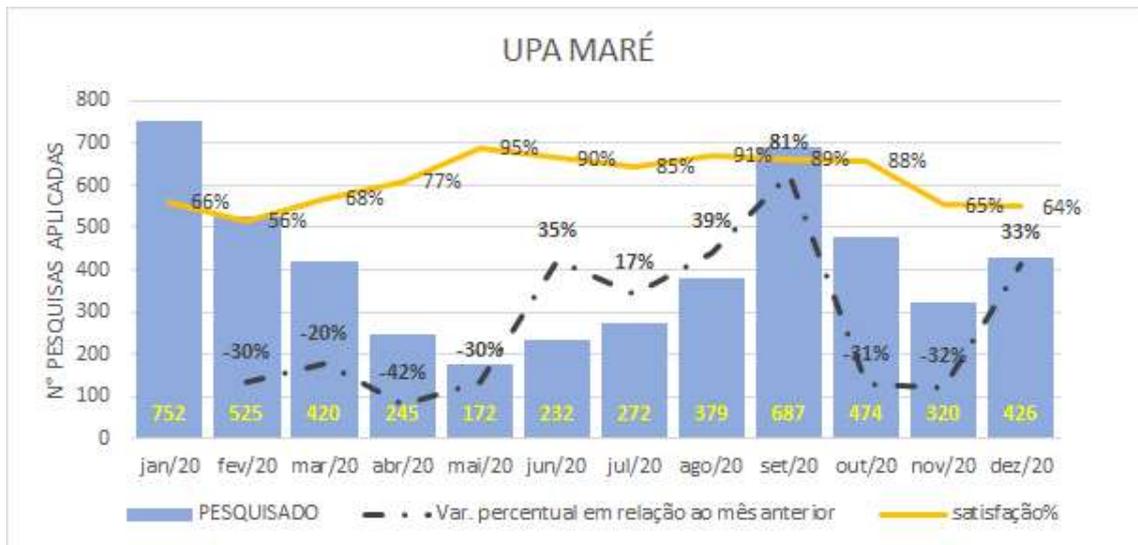
[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)



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 216 deles registraram insatisfação.

Sendo assim a pesquisa de satisfação no ano de 2020 sofreu impacto de duas variáveis importantes: a modificação na metodologia de pesquisa 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, registrando em 2020 uma queda de 31% quando comparado ao ano de 2019.

GRÁFICO 1 – SÉRIE HISTÓRICA: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – 2020



### 3. Conclusão

Diante dos dados, é possível concluir que no mês vigente a unidade possuiu uma capacidade produtiva referente a coleta de dados em torno de 08% dos atendimentos/ano, o que garantiu aproximadamente 400 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 2020 apresentou especificidades sanitárias nacionais e locais que afetaram diretamente a implementação da prática e a qualidade da coleta de dados de pesquisa.

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



Em relação à satisfação do usuário, percebe-se que praticamente todos os meses de análise a taxa se manteve em geral acima de 60%, porém com uma variação média mensal de 09%, o que reflete a 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](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)*

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