



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

Relatório – Pesquisa de Satisfação
do Usuário – ano 2021.

JANEIRO/2022

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 2021, 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 2021, até o mês de novembro do mesmo ano, um total de 4.899 usuários foram pesquisados quanto a sua satisfação na unidade, destes, 4.130 registraram estar muito satisfeitos ou satisfeitos o que representa um percentual de 84%. Desta forma, a unidade alcançou uma média de 408 questionários preenchidos ao mês totalizando 09% dos atendidos (57.374) no ano.

Da mesma forma que em 2020, uma das metodologias de pesquisa utilizada foi a 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. Sendo assim, ocorreram 72 registros de pesquisa de satisfação por esse método sendo 09 deles negativos quanto algum serviço prestado.

Outros 2.841 usuários atendidos em consultório registraram satisfação por meio de questionário **MANUAL**, sendo que 60 deles relataram insatisfação com algum tipo de serviço.

No que se refere aos pacientes que permaneceram em observação, 1.986 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 600 deles registraram insatisfação.

Sendo assim a pesquisa de satisfação no ano de 2021 permaneceu sofrendo impacto das duas variáveis relatadas em 2020: a modificação na metodologia de pesquisa que continuou afetando diretamente a adesão à pesquisa de satisfação; e a redução

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:

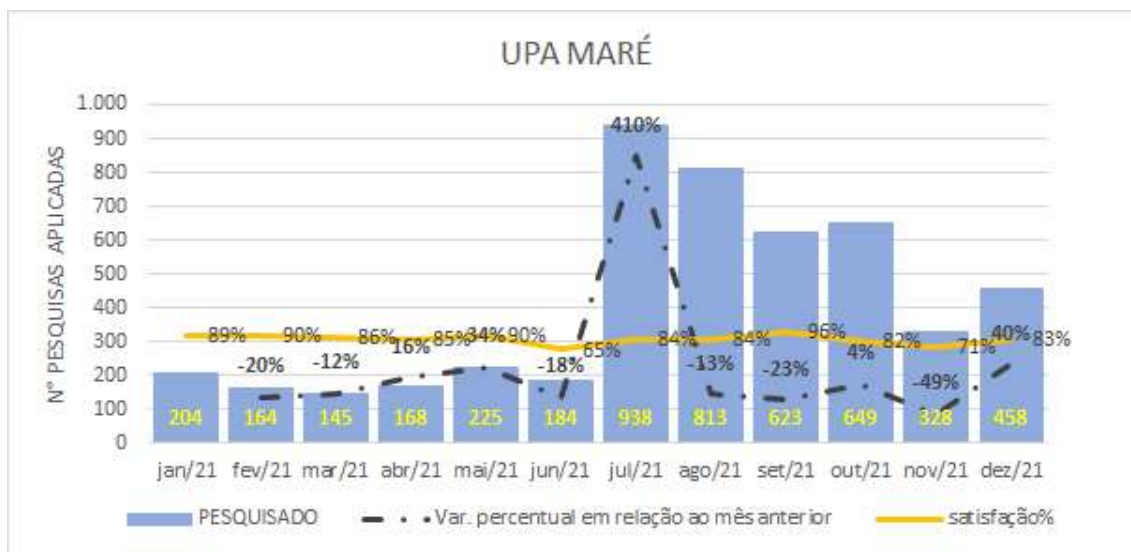
01.953.745

www.vivario.org.br



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 01% quando comparado ao ano de 2020 e 32% comparado ao ano de 2019.

GRÁFICO 1 – SÉRIE HISTÓRICA: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - 2021



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 09% 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 os anos de 2020 e 2021 apresentaram 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 em geral acima de 80%, com uma variação média mensal de 8,6%, 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

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