



Relatório de Avaliação de Satisfação do usuário
Terceiro Trimestre 2017 (Julho a Setembro)

ATENDIMENTO

A *Pesquisa de Satisfação* é realizada com questionários de 12 itens e preenchimento anônimo, apresentados aos familiares responsáveis pelas crianças atendidas. São avaliados quesitos, como: a apresentação geral da unidade; avaliação da equipe de saúde, por categoria; avaliação da estrutura operacional (portaria, segurança, acomodação, limpeza e banheiros); avaliação das orientações sobre o diagnóstico e tratamento. Cada aspecto avaliado tem quatro opções de resposta: *ótimo, bom, regular e ruim*, simbolizados em uma escala de faces.

No terceiro trimestre de 2017, foram realizadas 2882 atendimentos na unidade de emergência, sendo respondidos 12 questionários. Os familiares recebem o formulário da pesquisa antes de receber alta e os depositariam em urna fixada próxima à saída da área de atendimento. Porém, muitos familiares esquecem-se de preencher o formulário e, conseqüentemente, não finalizam o questionário de satisfação.

Segue abaixo tabela que expõe a quantidade de questionários de satisfação respondidos nos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2017. Tal tabela visa expor o percentual geral dos questionários respondidos pelo familiar responsável e/ou acompanhante da criança atendida na Emergência deste Instituto.

QUANTITATIVO GERAL

Período	Total de atendimentos válidos para a pesquisa	Questionários Respondidos	Percentual de Questionários respondidos em relação ao total de atendimentos
Julho	784	7	0,89%
Agosto	1238	4	0,32%
Setembro	860	1	0,12%
Total do Trimestre	2882	12	0,42%



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
 INSTITUTO DE PUERICULTURA E PEDIATRIA MARTAGÃO GESTEIRA
 COORDENAÇÃO MÉDICA DA EMERGÊNCIA



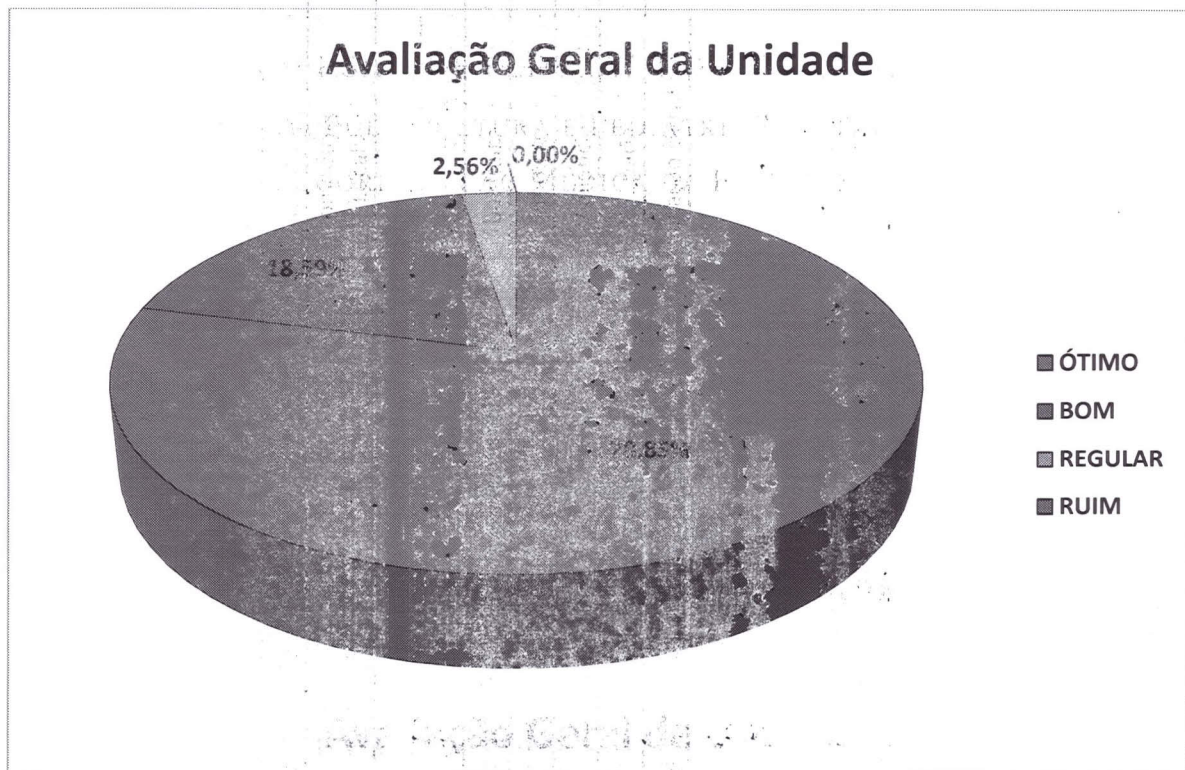
Julho -	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIIM	Total
Atendimento	5	1	1	0	7	5	0	0	0	5	0	1	0	0	1
A. Portaria -															
Tempo	3	3	1	0	7	5	0	0	0	5	0	1	0	0	1
A. Médico	5	2	0	0	7	5	0	0	0	5	1	0	0	0	1
A. Enfermagem	5	2	0	0	7	5	0	0	0	5	1	0	0	0	1
Acomodação															
73 Locais	5	2	0	0	7	5	0	0	0	5	1	0	0	0	1
Info. Doença	5	1	1	0	7	5	0	0	0	5	1	0	0	0	1
Info. Tratamento	5	1	1	0	7	5	0	0	0	5	1	0	0	0	1
71 banheiro	4	3	0	0	7	5	0	0	0	5	0	1	0	0	1
71 limpeza	5	2	0	0	7	5	0	0	0	5	1	0	0	0	1
71 Vigilância	4	3	0	0	7	5	0	0	0	5	1	0	0	0	1
71 Rouparia	5	2	0	0	7	5	0	0	0	5	0	1	0	0	1
Avaliação Geral	5	2	0	0	7	5	0	0	0	5	0	1	0	0	1

[Handwritten signature]



O questionário é composto por uma escala de faces que correspondem a uma legenda, descritas como: ótimo, bom, regular e ruim. Os resultados estão descritos nos gráficos a seguir visando expor a porcentagem de cada item avaliado de modo que corrobore uma análise percentual completa.

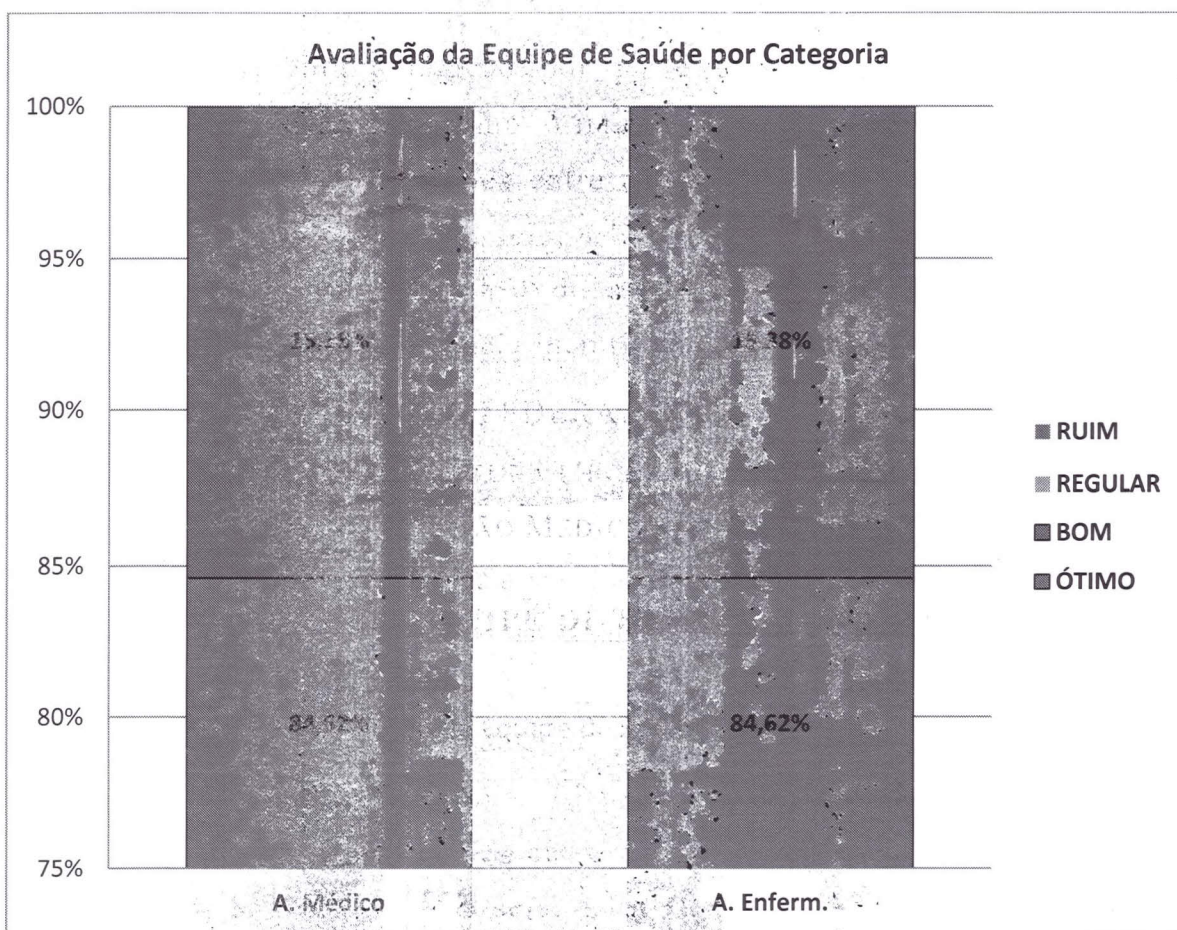
AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE



A unidade apresenta avaliação por parte dos familiares (acompanhantes) um quadro de 78,85% classificando como ótimo o atendimento no setor Emergência no IPPMG. No que se refere a avaliações entre ótimo e bom, o setor apresenta percentual total de satisfação acima de 95%. Ou seja, a Emergência – no que tange as atividades de **Atendimento** - mantém um bom nível de aprovação, ainda que tenhamos problemas crônicos de estrutura física e deficiência quantitativa de recursos humanos.



AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE SAÚDE, POR CATEGORIA.



ATENDIMENTO MÉDICO

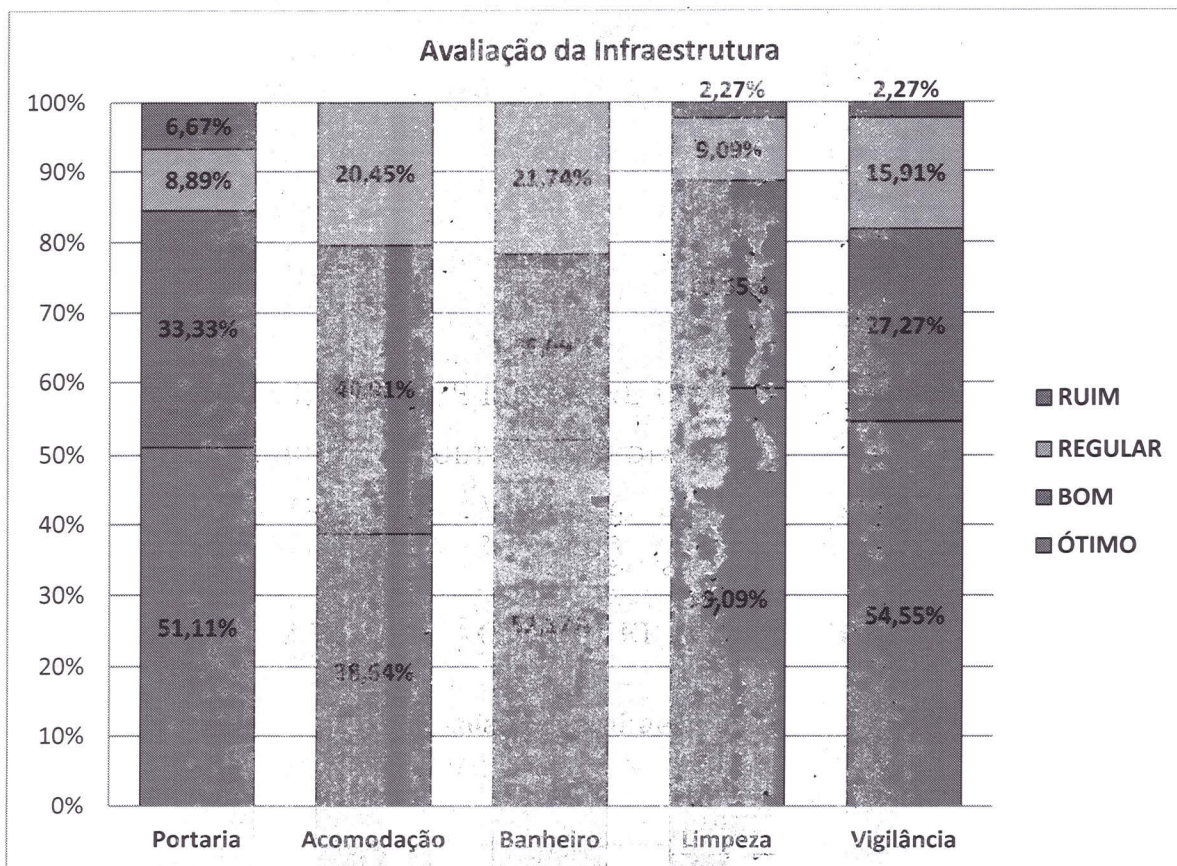
O item que aborda a satisfação com o atendimento médico obteve o índice de 100% de aprovação entre bom e ótimo, mantendo-se com bons índices conforme os períodos anteriores.

ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM

Nesse item, os resultados positivos são elevados atingindo 100% de aprovação entre bom e ótimo.



AValiação da Infraestrutura



No que se refere a acomodação, observamos que tal categoria tem aprovação de acima de 78% entre bom e ótimo, com destaque de avaliações declaradas pelos usuários como: 20,45% Regular.

O item limpeza destaca-se com avaliação acima de 85% entre Bom e Ótimo, considerando 9,09% de resultados Regular.

No que tange Segurança (vigilância) a avaliação foi acima de 80% entre bom e ótimo, mantendo-se com bons índices em comparação com períodos anteriores.

A categoria Banheiro destaca-se como o item que mais recebeu avaliação negativa com classificação de 21,74% Regular, principalmente, no setor Internação desta Unidade de Emergência. Alcançando valores acima de 78% de satisfação positiva, classificada entre Bom e ótimo.

AValiação da Alimentação



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE PUERICULTURA E PEDIATRIA MARTAGÃO GESTEIRA
COORDENAÇÃO MÉDICA DA EMERGÊNCIA

CONCLUSÃO

Através deste relatório esta coordenação visa informar, a quem interessar possa, dados que serão primordiais para o pleno desenvolvimento do trabalho de atendimento e de internações neste setor. Os resultados anteriormente apresentados em gráficos são oriundos de análises coletadas por questionários respondidos por responsáveis acompanhantes após o atendimento de usuários neste setor.

É importante relatar que continuam existindo questões negativas inerentes a arquitetura do prédio, como: tempo de construção que demanda necessidades de reforma, por exemplo. Há também questões relacionadas a infraestrutura de modo geral, que necessita de constante atenção e organização para a plena realização das atividades inerentes ao setor.

UF RJ
Aldinéia Christina da Silva Pinheiro
Coordenadora Administrativa
e Médica da Emergência
SIAPE 1275278 IPPMG

Aldinéia C. Silva Pinheiro

Coordenação Médica da Emergência