



Prefeitura Municipal de Presidente Kennedy
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Componente Municipal do Sistema Nacional de Auditoria
SNA/SUS/DENASUS

Presidente Kennedy, ES. 14 de Maio de 2024.

SOLICITAÇÃO DE AUDITORIA – PROCESSO Nº 7347/2023.

AValiação da Satisfação dos Usuários das Unidades de Saúde e Pronto Atendimento Municipal de Presidente Kennedy.

Especificações Técnicas

Gerente Operacional de Auditoria, Controle e Avaliação:	Tassia Roberta dos Santos
Equipe de Auditores:	Greiciane Freitas Helaine Jordão Vilela Mylena Fernandes Abreu
Objetivo:	O objetivo principal da pesquisa é conhecer a satisfação dos Usuários do Sistema Único de Saúde.
Período de coleta de dados:	
Normas atendidas:	<ul style="list-style-type: none">• Portaria MS/GM nº 1.559, de 01/08/2008. - Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS.• Portaria MS/GM nº 28, de 08/01/2015. - Reformula o Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS).• Pnass: Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas.

Handwritten signature in blue ink, possibly reading "Helaine Jordão Vilela".



Prefeitura Municipal de Presidente Kennedy
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Componente Municipal do Sistema Nacional de Auditoria
SNA/SUS/DENASUS

Fase Analítica.

Satisfação é uma palavra que expressa o contentamento de um indivíduo com uma situação, serviço ou até mesmo com outros indivíduos. Diz-se que uma pessoa é satisfeita quando sua expectativa é alcançada. Portanto, a satisfação não é um ponto fixo para a população, ela pode ser diferente para cada indivíduo.

Numa pesquisa que avalie a satisfação do usuário de um serviço é importante o monitoramento de atributos como segurança na equipe de saúde, tempo de espera, acolhimento, bem como outros aspectos, e não apenas perguntar como este usuário avalia o atendimento.

A pesquisa de Satisfação dos Usuários do Sistema Único de Saúde foi um instrumento adotado pela Secretaria Municipal de Saúde de Presidente Kennedy (SEMUS) através do Componente Municipal de Auditoria, com o principal intuito de conhecer o grau de satisfação dos pacientes que se utilizaram de serviços de saúde do SUS no município quanto aos aspectos de acesso e qualidade percebida na atenção básica e urgência/emergência, mediante aplicação de um questionário.

Avaliar os elementos que envolvem a relação da prestação dos serviços de saúde na percepção dos pacientes, além de ser um dos caminhos da Gestão para subsidiar o processo decisório na implantação de inovações nos serviços de saúde, demonstra ser apropriada para inferir sobre o serviço prestado um olhar sobre a qualidade, sendo um momento pelo qual se consegue demonstrar a seriedade e a consistência frente ao serviço básico de saúde prestado.

Esta Auditoria utilizou o método de aplicação de questionário em visitas *in loco* aos usuários de todas as Unidades de Saúde do município de Presidente Kennedy que prestam atendimento direto ao usuário e Pronto Atendimento Municipal (PAM) na saída das unidades no turno manhã, durante dias de semanas e conforme os dias dos atendimentos médicos, odontológicos, oficinas e palestras e no Pronto Atendimento os questionários foram aplicados nos turnos da manhã e/ou tarde, de segunda a sexta.

Foram realizadas 70 entrevistas com os usuários das Unidades de Saúde e 24 entrevistas no Ponto Atendimento, com um total de 94 questionários aplicados.

Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'José de Faria'.



Prefeitura Municipal de Presidente Kennedy
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Componente Municipal do Sistema Nacional de Auditoria
SNA/SUS/DENASUS

O Público-alvo foi composto de usuários do SUS com 18 anos ou mais que buscavam no ambiente de saúde do SUS vacinação, consultas, exames, atendimento de urgência/emergência ou para medicamentos. O questionário da Pesquisa de Satisfação dá ao entrevistado a oportunidade de avaliar o serviço prestado pela unidade.

A participação do entrevistado foi livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico, sendo o questionário aplicado de forma que o usuário não precisava se identificar, ficando assim mais confortável em relatar com confiança sua realidade pessoal vivenciada nas unidades de saúde.

O objetivo foi estabelecer um canal direto seguro de comunicação com o usuário do SUS, por meio do qual foi possível obter informações úteis para conhecimento da qualidade dos serviços de saúde local pela ótica do usuário. Nele continham perguntas com questões simples, para avaliação do serviço prestado pela unidade, perguntas sobre o atendimento na recepção, avaliação da Agente de saúde, avaliação do atendimento e confiança na equipe de saúde, limpeza do ambiente e em caso de alguma reclamação por parte do usuário se ele conhecia um local apropriado para fazê-lo.

Dentro da metodologia proposta, optou-se pela entrevista dirigida que foram anotadas as observações, percepções e opinião dos usuários. E teve duração de 5 minutos em média, sendo obtido o termo de consentimento verbal livre de todos dos participantes abordados da pesquisa.

Handwritten signature in blue ink, possibly reading "M. P. da Silva" or similar.



Prefeitura Municipal de Presidente Kennedy
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Componente Municipal do Sistema Nacional de Auditoria
SNA/SUS/DENASUS

Resultado de Pesquisas iniciais

Os entrevistados foram alocados em gêneros, conforme a tabela a seguir:

Tabela 1: Composição por gênero. Unidades de Saúde.

Sexo	Quantidade	%
Feminino	51	73%
Masculino	19	27%

Tabela 2: Composição por gênero. Pronto Atendimento (PAM).

Sexo	Quantidade	%
Feminino	12	50%
Masculino	12	50%

Os entrevistados foram alocados em faixas etárias, conforme a tabela a seguir:

Tabela 3: Composição por faixa etária. Unidade de Saúde.

Faixa etária	Quantidade	%
18 -- 35	22	31%
36 -- 50	14	20%
51 -- 80	34	49%

Tabela 4: Composição por faixa etária. Pronto Atendimento (PAM).

Faixa etária	Quantidade	%
18 -- 35	13	54%
36 -- 50	05	21%
51 -- 80	06	25%



Prefeitura Municipal de Presidente Kennedy
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Componente Municipal do Sistema Nacional de Auditoria
SNA/SUS/DENASUS

Resultados Encontrados

O nível de satisfação foi mensurado em seis dimensões genéricas: “atendimento da recepção”, “avaliação do agente de saúde”, “tempo ate ser acolhido no ambiente de saúde”, “atendimento de equipe de saúde”, “limpeza do ambiente” e “onde reclamar caso insatisfação”.

O perfil dos usuários encontrados nas Unidades de Saúde foi basicamente composto por mulheres com graus de instrução de nível médio, acima dos Cinquenta anos que buscavam atendimento de saúde para si ou acompanhante de algum familiar.

Atendimento da Recepção

O nível de satisfação com o atendimento recebido na recepção do Pronto Atendimento foi classificado como “Bom” pela maioria dos usuários entrevistados.

O nível de satisfação com o atendimento recebido na recepção das Unidades de Saúde foi classificado como “Bom” pela maioria dos usuários entrevistados.

Avaliação da Agente de Saúde

Durante a aplicação do questionário alguns usuários se sentiram a vontade para conversar com nossa equipe sobre a postura de alguns agentes de saúde. Houveram algumas queixas e que foram anotadas na própria ficha de questionário. O grau de algum tipo de insatisfação foi expressiva ficando com um percentual de 45% do total de entrevistados.

Tabela 5: Avaliação da Agente de Saúde

Muito Bom -----	14 usuários
Bom -----	24 usuários
Regular -----	12 usuários
Ruim -----	12 usuários
Muito Ruim -----	06 usuários
Não Respondeu -----	02 usuários

Handwritten signature and stamp in blue ink.



Prefeitura Municipal de Presidente Kennedy
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Componente Municipal do Sistema Nacional de Auditoria
SNA/SUS/DENASUS

Tempo para ser atendido após acolhimento

O tempo de atendimento após acolhimento na recepção dos ambientes de saúde ficou em media até 30 minutos, segundo 61% dos entrevistados.

Tabela 6: Tempo para ser atendido após acolhimento

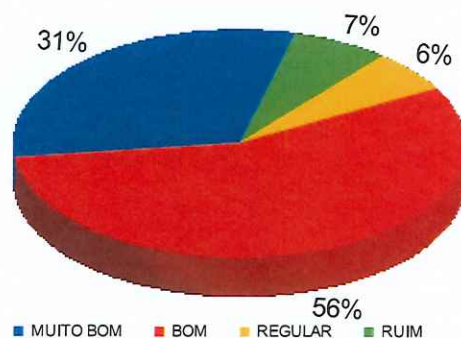
Tempo de atendimento	Quantidade	%
Até 30 Minutos	57	61%
Até 1 hora	29	31%
Até 2 horas	7	7%
Mais de 2 horas	1	1%

Avaliação da Equipe de Saúde

Quando esta pergunta foi questionada aos usuários durante a entrevista no Pronto atendimento houveram algumas queixas aos técnicos de enfermagem, ressaltando que o setor é dividido em turnos, mas consideraram os outros profissionais bons e muito bons. O que torna a classificação deste tópico não fidedigna.

Nas Unidades de saúde as equipes de saúde foram muito bem avaliadas com “Muito Bom e Bom” somadas juntas 87% dos abordados. As queixas foram pontuais quanto a alguma especificidade de cada comunidade ou unidade visitada, observa-se no gráfico abaixo:

Gráfico 1: Avaliação das equipes das Unidades de Saúde



Handwritten signature in blue ink.



Confiança na equipe durante atendimento

O tópico sobre a segurança/confiança na equipe durante atendimento foi questão mais bem avaliado pelos usuários. Um total de 92% e 91% dos entrevistados sentem confiança no profissional durante seu o atendimento de saúde nas Unidades de Saúde e PAM, respectivamente.

Esclarecimento sobre o estado de Saúde

Segundo 94% e 83% dos entrevistados nas unidades de saúde e Pronto atendimento, respectivamente, descrevem como “Muito Bom e Bom” os esclarecimentos dado pelos profissionais de saúde sobre seus exames e tratamentos de saúde e que os mesmos tiram todas as suas dúvidas quanto a dose e horários de seus medicamentos.

Gráfico 2: Esclarecimento sobre o estado de Saúde nas Unidades de Saúde e PAM.



Limpeza do Local

No tópico sobre a limpeza dos locais de saúde, o Pronto atendimento (PAM) as respostas foram bem divididas como podemos observar abaixo no Gráfico 2. No entanto, a limpeza das unidades de saúde foram consideradas como “Muito Bom e Bom’ por 47% e 36% dos usuários entrevistados, respectivamente.

Assinatura manuscrita em azul



Prefeitura Municipal de Presidente Kennedy
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Componente Municipal do Sistema Nacional de Auditoria
SNA/SUS/DENASUS

Gráfico 2: Avaliação da Limpeza do PAM

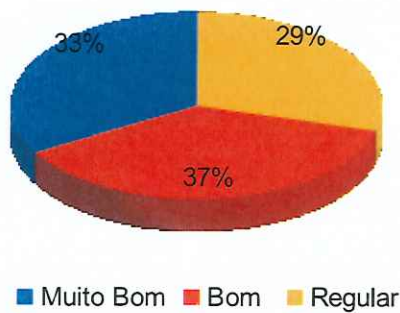
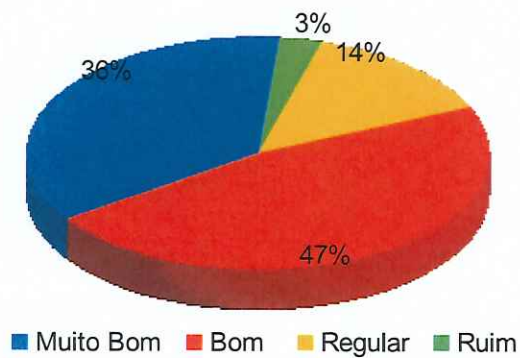


Gráfico 3: Avaliação da Limpeza das Unidades de Saúde



Onde Reclamar

Na pergunta realizada por essa equipe aos usuários entrevistados que se ele sabe onde reclamar quando não é bem atendido 82% de todos os entrevistados responderam que NÃO sabem onde ou quem reclamar, já 17% disseram que em casos de alguma queixa vão até a Secretária de Saúde ou ate seu gabinete, não tende um lugar formal para realizar uma reclamação.

Handwritten signature and text in blue ink.



Prefeitura Municipal de Presidente Kennedy
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Componente Municipal do Sistema Nacional de Auditoria
SNA/SUS/DENASUS

Recomendações

- Oferecer cursos/atualização de Humanização no Atendimento em Serviços de Saúde aos Técnicos de Enfermagem do Pronto atendimento; Posteriormente, expandir a capacitação aos demais profissionais de saúde;
- Divulgar amplamente o número de telefone da Ouvidoria para que seja um canal mais ativo de informação e queixas dos usuários;
- Maior atuação nas visitas das Agentes de Saúde;

Conclusões

A grande maioria dos entrevistados qualificou seu atendimento nos ambientes de saúde como Muito bom e Bom. Entende-se que para a avaliação geral, em sua maioria, os beneficiários classificam positivamente o serviço recebido.

A satisfação do usuário é um dos meios para aperfeiçoar os serviços de saúde e, nesse sentido, o projeto expõe o "olhar" do usuário sobre a qualidade do atendimento prestado. Com os resultados da pesquisa foram construídas variáveis qualitativas e quantitativas, cuja análise se deu através de uma análise exploratória de dados.

A exposição das avaliações desses dados gera uma inovação na percepção, permitindo aos serviços a comparação de resultados; e estas informações podem, potencialmente, ser utilizadas para manter a constância dos serviços ou mudanças nas formas de atendimento, como quesito de qualidade.

Avaliações como esta garantem aos gestores do Sistema Único de Saúde mais informações, permitem a participação ativa dos próprios usuários, diminuindo a distância entre gestor e usuário e fomentando um ambiente de constante aprimoramento da qualidade da assistência.


A pesquisa de satisfação revelou-se um instrumento importante para conhecimento e avaliação sob a ótica dos usuários. As avaliações positivas dos profissionais e dos locais de atendimento indicam que o paciente, uma vez atendido, fica bastante satisfeito. Os poucos casos de queixas apontadas pelos usuários serão encaminhadas a Gestão, para análise individual.

emp.
Assinatura
Assinatura



Prefeitura Municipal de Presidente Kennedy
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Componente Municipal do Sistema Nacional de Auditoria
SNA/SUS/DENASUS


Atenciosamente,



Helaine Jordão Vilela
Auditora em Saúde



Mylena Fernandes Abreu
Gerente de Auditoria



Greiciane Freitas
Coordenador de Auditoria



Prefeitura Municipal de Presidente Kennedy
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Componente Municipal do Sistema Nacional de Auditoria
SNA/SUS/DENASUS

Anexo I

QUESTIONÁRIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Perfil do usuário: Idade _____ Gênero: _____ Local de Residência: _____

Escolaridade:

- Não sabe ler/escrever Alfabetizado
 Nível Fundamental Incompleto Nível Fundamental Completo
 Nível Médio Incompleto Nível Médio Completo
 Superior Incompleto Superior Completo
 Especialização/Residência Mestrado Doutorado Pós-doutorado

Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da recepção em relação à forma de tratamento?

- Muito Bom Bom Regular Ruim
 Muito ruim Não sabe/Não respondeu

Como o(a) senhor(a) avalia a Agente de Saúde ?

- Muito Bom Bom Regular Ruim
 Muito ruim Não sabe/Não respondeu

Quanto tempo o(a) senhor(a) levou para ser atendido dentro do serviço após o acolhimento?

- Até 30 minutos Até 1 hora Até 2 horas Mais de 2 horas

Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da equipe de saúde?

- Muito Bom Bom Regular Ruim
 Muito ruim Não sabe/Não respondeu

O(a) senhor(a) sentiu segurança/confiança na equipe de saúde durante o atendimento?

- Sim Não Não sabe/Não respondeu

Como o(a) senhor(a) avalia as informações e esclarecimentos que você teve sobre o seu estado de saúde no estabelecimento?

- Muito Bom Bom Regular Ruim
 Muito ruim Não sabe/Não respondeu

O(a) senhor(a) sabe o nome do profissional de saúde que lhe atendeu?

- Sim Não Não sabe/Não respondeu

No geral, como o(a) senhor(a) julga a limpeza dos ambientes?

- Muito Boa Boa Regular Ruim Muito Ruim Não sabe/Não respondeu

O(a) senhor(a) sabe onde reclamar quando não é bem atendido?

- Sim Não Não sabe/Não respondeu

*Considerar como equipe de saúde os profissionais: médico, enfermeiro, técnico de enfermagem, nutricionista, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, psicólogo, sanitarista, assistente social, farmacêutico e demais profissionais envolvidos com o cuidado do usuário