



RELATÓRIO DE VISITA – QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

DIRETORIA DE CONTROLE E AUDITORIA

Data das Visitas: 2024.

Equipe de Auditores:

Kleber Gonçalves Naia – Enfermeiro

Aluisio Azevedo Abrantes – Médico

Raissa da Silva Oliveira – Agente de Administração Pública.

1. Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados da auditoria realizada nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs) de acordo com o plano anual de auditoria da Diretoria de Controle e Auditoria, conforme estabelecido pela Portaria 75, que atribui a essa Diretoria a responsabilidade de conduzir auditorias nas unidades administrativas e assistenciais do Sistema Único de Saúde (SUS).

Os auditorias da qualidade da informação e humanização no atendimento em unidades de saúde visam garantir a conformidade dos serviços prestados com os princípios fundamentais do Sistema Único de Saúde, garantindo que os usuários recebam atendimento digno, eficiente e humanizado. O atendimento humanizado é um conceito central na política de saúde pública brasileira e refere-se à prestação de serviços de saúde com foco no acolhimento, respeito, empatia e personalização do cuidado, promovendo um ambiente que valoriza a dignidade e os direitos do paciente.

A humanização no atendimento está prevista na Política Nacional de Humanização (PNH), instituída pelo Ministério da Saúde, que orienta as unidades de saúde a adotarem práticas que valorizem o usuário e os profissionais envolvidos no cuidado. Além disso, é respaldada por marcos regulatórios como a Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8.080/1990), que estabelece princípios para a organização dos serviços de saúde, incluindo a universalidade, integralidade e equidade no atendimento, e a Lei nº 8.142/1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS.

Diante desse contexto, as auditorias realizadas tiveram como objetivo principal avaliar a qualidade das informações prestadas nas recepções da UBS e a aplicação dos princípios de humanização no atendimento, garantindo que os usuários tenham acesso a informações claras e adequadas sobre os serviços disponíveis. A metodologia incluiu observações in loco, entrevistas com os profissionais da recepção e aplicação de checklists com base nos critérios estabelecidos pela PNH e pela legislação vigente.



A auditoria foi conduzida em caráter amostral, abrangendo 48% Unidades Básicas de Saúde, permitindo uma análise representativa da realidade local.

2. Fundamentos do Atendimento Humanizado

2.1 Empatia A capacidade de compreender e se colocar no lugar do paciente é essencial para um atendimento de qualidade. Durante a auditoria, foi analisada a postura dos profissionais no acolhimento e interação com os usuários.

2.2 Comunicação Eficaz Foi avaliado se os profissionais da recepção praticam escuta ativa, utilizam uma linguagem acessível e esclarecem dúvidas de forma transparente. Observou-se um bom desempenho geral, com oportunidades de melhoria na padronização das informações prestadas.

2.3 Personalização do Atendimento A flexibilização no atendimento, adaptando-se às necessidades específicas de cada paciente, foi um ponto analisado. A maioria das unidades demonstrou um atendimento ajustável e atencioso.

3. Práticas de Atendimento Humanizado

3.1 Acolhimento Observou-se a importância do primeiro contato com o usuário. A equipe auditada apresentou um bom nível de cordialidade e clareza nas informações.

3.2 Resolução de Problemas Foram identificadas boas práticas de gestão de conflitos, com soluções eficientes para minimizar impactos negativos no fluxo de atendimento.

3.3 Feedback e Encerramento A auditoria verificou como os profissionais solicitam feedback e encerram o atendimento, garantindo que o paciente saia satisfeito e informado.

4. Listas de Verificação e Sinalização

4.1 Direcionamento dentro da unidade Os profissionais demonstraram amplo conhecimento sobre os fluxos internos da unidade, tais como:

- Cadastro Cidadão
- Vacinação



- Cuidados com curativo
- Agenda de consultas
- Exames preventivos
- Grupos de apoio
- Farmácia
- Papel dos agentes comunitários
- Atendimento a gestantes
- Especialidades disponíveis

5. Avaliação Geral

5.1 Estrutura Física A recepção das unidades auditadas estava organizada e limpa, sem identificação de divergências.

5.2 Atendimento A equipe de recepcionistas demonstrou empatia, clareza e compromisso com um atendimento humanizado. A gestão das unidades mostrou-se alinhada com a equipe, garantindo a resolução eficaz de situações problemáticas.

6. Sugestões e Recomendações

- Instalação de um painel eletrônico para senhas, otimizando o fluxo de atendimento e reduzindo erros.
- Elaboração de um material de apoio com informações sobre a rede de apoio externa, a fim de padronizar e facilitar a orientação aos pacientes.

7. Conclusão

De forma geral, a auditoria demonstrou um alto nível de conformidade com os protocolos estabelecidos. Nossas unidades apresentaram estrutura e fluxos bem organizados, garantindo um atendimento adequado e humanizado.

Foram identificadas pequenas oportunidades de melhoria. A gestão das unidades se mostrou ativa na resolução de conflitos e na manutenção da qualidade do atendimento.

A equipe auditada foi receptiva e engajada no processo, o que demonstra um compromisso com a melhoria contínua. Recomenda-se a continuidade das capacitações, reforçando boas práticas e padronizando informações cruciais para o atendimento eficiente.



8. Reunião de Encerramento

- Apresentação das principais divergências identificadas.
 - Destaque dos pontos positivos e boas práticas observadas.
 - Agradecimento à equipe auditada pelo compromisso e receptividade.
 - Esclarecimentos sobre os próximos passos e apresentação do relatório final.
-

Barueri, 29 de janeiro de 2025.

Secretaria de Saúde de Barueri

Equipe de Auditoria

Kleber Gonçalves Naia – Enfermeiro

Aluisio Azevedo Abrantes – Médico

Raissa da Silva Oliveira – Agente de Administração Pública



Assinaturas do documento

"Visitas Diretoria de Controle e Auditoria Humanização e qualidade 2024"



Código para verificação: **KR6BD3K0**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ **ALUISIO AZEVEDO ABRANTES** (CPF: ***.177.304-**) em 03/02/2025 às 09:45:14 (GMT-03:00)
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 03/02/2025 - 09:45:12 e válido até 03/02/2028 - 09:45:12.
(Assinatura do Sistema)

- ✓ **RAISSA DA SILVA OLIVEIRA** (CPF: ***.722.428-**) em 03/02/2025 às 09:14:36 (GMT-03:00)
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 15/07/2024 - 12:50:01 e válido até 15/07/2124 - 12:50:01.
(Assinatura do Sistema)

- ✓ **KLEBER GONÇALVES NAIA** (CPF: ***.864.228-**) em 31/01/2025 às 15:13:34 (GMT-03:00)
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 03/05/2023 - 22:12:00 e válido até 03/05/2123 - 22:12:00.
(Assinatura do Sistema)

- ✓ **ADRIANA POLADIAN KESSADJIKIAN** (CPF: ***.283.688-**) em 31/01/2025 às 15:13:08 (GMT-03:00)
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 07/06/2022 - 09:58:45 e válido até 07/06/2122 - 09:58:45.
(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://solarbpm.barueri.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **PMB 021261/2025** e o código **KR6BD3K0** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.