RELATÓRIO GERENCIAL



CONTRATO DE GESTÃO Nº051/2020

Competência: novembro/2020

# RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O presente relatório apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários da Policlínica – Unidade Posse, realizada entre os dias 03 e 30 de novembro de 2020, onde o método utilizado foi de amostragem. Os dados obtidos são consolidados por gráficos, para melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere ao atendimento por setores de consulta e limpeza do prédio.

Com a admissão de novos colaboradoras, fez-se necessário a continuidade das medidas educativas por parte da administração da Policlínica – Unidade Posse, ou seja, na continuidade da capacitação das recepcionistas já efetivadas e também treinamento inicial aos novos colaboradores contratados para as recepções de maior fluxo de atendimento e também para o setor de enfermagem. Continuando com a pesquisa de satisfação por setor, o resultado do mês de novembro foi relevante, de forma que estes resultados têm demostrado que o novo formato utilizado tem sido mais eficiente do que o adotado anteriormente, embora, os gráficos demonstrem uma pequena queda em comparação ao mês anterior, isso se justifica pela necessidade de mais colaboradores para o atendimento em geral. Já estamos efetivando o processo seletivo recém-concluído, o que facilitará

na coleta mais efetiva das avaliações futuras.

Dessa forma podemos analisar e comparar os resultados através das planilhas e gráfico

abaixo.

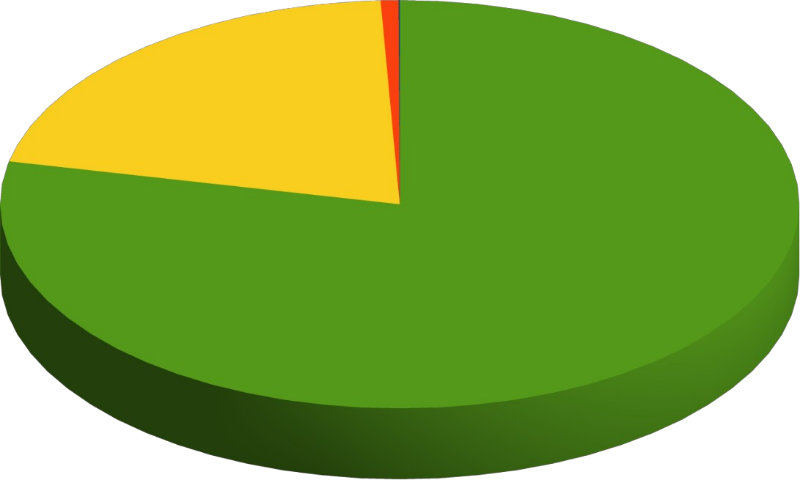
# Tabela de resultados da pesquisa mês de outubro.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **Ruim** | **Regular** | **Bom** | **Ótimo** | **Total/ Outubro** |
| Recepção Central | - | 02 | 105 | 368 | 475 |
| Enfermagem | - | 5 | 79 | 416 | 500 |
| Recepção Esp. Médica | - | 5 | 85 | 283 | 373 |
| Consultório Médico | - | 1 | 55 | 261 | 317 |
| Recepção Diagnostico | - | - | 29 | 104 | 140 |
| Diagnóstico por imagem | - | - | 29 | 70 | 99 |
| Recepção Lab./Equipe Mult. | - | 1 | 29 | 97 | 127 |
| Laboratório | - | 1 | 28 | 85 | 114 |
| Fisioterapia | 1 | - | 04 | 20 | 25 |
| Fonoaudiologia | - | 1 | 06 | 11 | 18 |
| Nutrição | - | - | 03 | 09 | 12 |
| Serviço Social | - | - | 02 | 09 | 11 |
| Psicologia | - | - | 05 | 17 | 22 |
| **TOTAL GERAL** | **1** | **16** | **466** | **1750** | **2233** |

O primeiro gráfico representa o percentual de ruim, regular, bom e ótimo do total das avaliações, já o segundo representa a evolução da pesquisa em cada setor no mês de novembro..

0,72% 0,04%

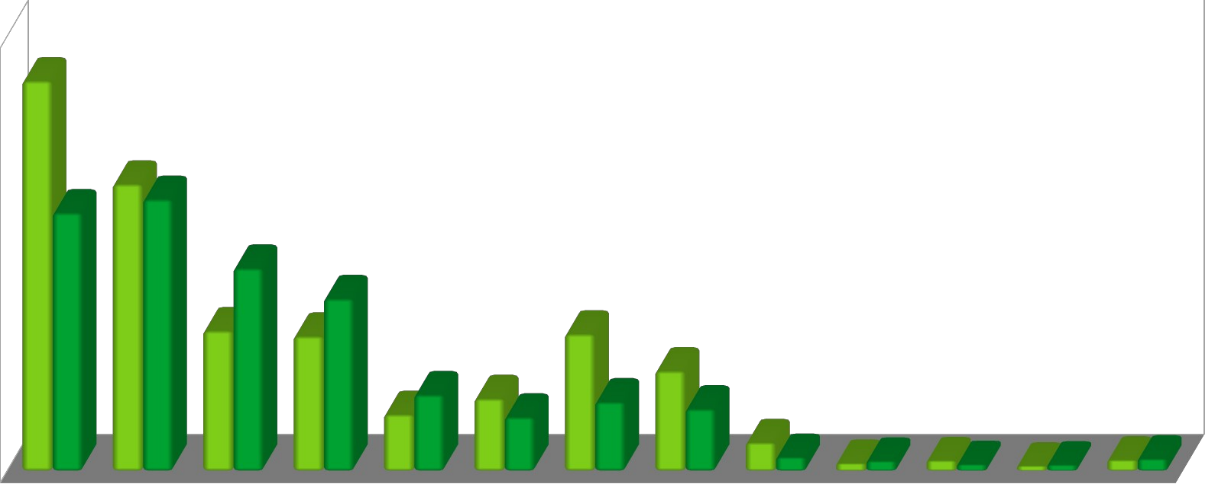
Ruim Regular Bom Ótimo



20,87%

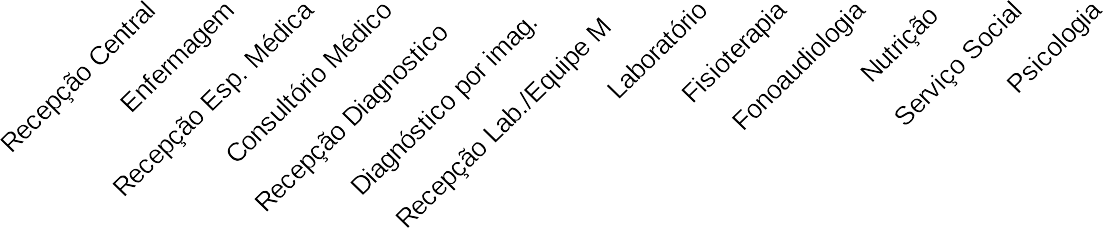
78,37%

Nesse gráfico podemos notar a oscilação nos setores entre os meses de outubro e novembro, alguns para mais outros para menos, notamos também que os setores que mais avaliaram foram os da recepção central e o da enfermagem, isso ocorre por que a maioria dos pacientes passam por esses setores para dar sequência ao atendimento solicitado.



**Total/Novembro**

**Total/Outubro**



**Comparativo Outubro/Novembro**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 800 | 718 |  |  |  |  |  |  |  | | | | | | |
| 700 |  |  |  |  |  |  |  |
| 600 |  | 528 |  |  |  |  |  |
| 500 |  |  |  |  |  |  |  |
| 400 |  |  | 258 | 248 |  | 252 |  |
| 300 | 475 | 500 |  |  |  |  | 184 |
| 200 |  |  | 373 | 317 104 | 133 |  |  |
| 100 |  |  |  | 140 | 99 | 127 | 52  114 | 25 | 14 | 18 | 19 | 9  12 11 | 20 | 22 |
| 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

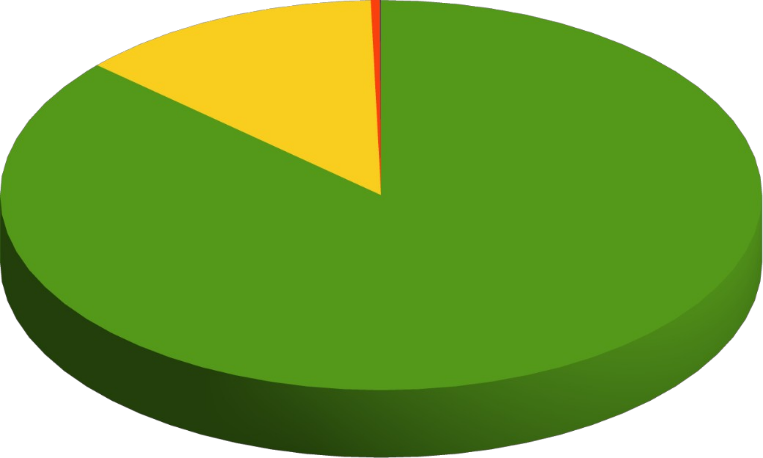
# Tabela de resultados da pesquisa mês de novembro.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ruim** | **Regular** | **Bom** | **Ótimo** | **Total/ Novembro** |
| Recepção Central | 1 | 4 | 86 | 627 | **718** |
| Enfermagem | - | - | 44 | 484 | **528** |
| Recepção Esp. Médica | - | 2 | 39 | 217 | **258** |
| Consultório Médico | - | 1 | 35 | 212 | **248** |
| Recepção Diagnostico Imagem | - | - | 28 | 76 | **104** |
| Diagnóstico por imagem | - | 1 | 31 | 101 | **133** |
| Recepção Lab./Equipe Mult. | - | 1 | 30 | 221 | **252** |
| Laboratório | - | 1 | 25 | 158 | **184** |
| Fisioterapia | - | - | 5 | 47 | **52** |
| Fonoaudiologia | - | - | 1 | 13 | **14** |
| Nutrição | - | - | 2 | 17 | **19** |
| Serviço Social | - | - | 3 | 12 | **15** |
| Psicologia | - | - | 3 | 17 | **20** |
| **TOTAL GERAL** | 1 | 10 | 329 | 2199 | **2539** |

Nesta tabela contém os resultados das avaliações por setor do mês novembro, e os gráficos a seguir demostra o percentual de aprovação em cada setor.

O primeiro gráfico representa o percentual de ruim, regular, bom e ótimo do total das avaliações, já o segundo representa o percentual de cada setor.

Ruim Regular Bom Ótimo



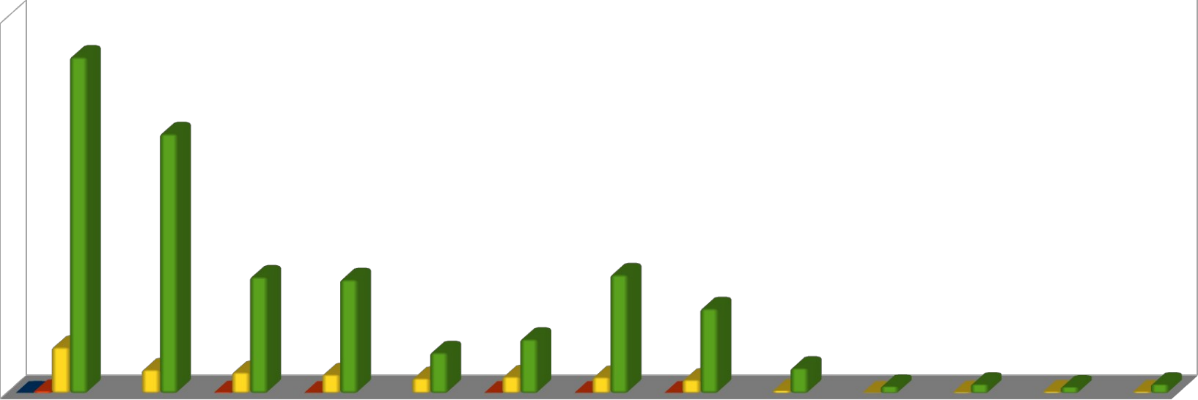
0,39% 0,04%

12,96%

86,61%

Ruim Regular Bom Ótimo

700



87%

92%

84% 85%

88%

86%

73%

76%

0%1%12%

8% 15

1% 0%

% %

14 27% 23% 12%

1% 0%

1%

14%

90%

10%

93% 89% 80% 85%

7% 11%

20% 15%

600

500

400

300

200

100

0

Recepção Central

Enfermagem

Recepção Esp. Médica

Consultório Médico

Recepção Diagnostico Imagem

Diagnóstico por imagem

Recepção Lab./Equipe Mult.

Laboratório

Fisioterapia

Fonoaudiologia

Nutrição

Serviço Social

Psicologia

Observando a tabela e o gráfico, podemos verificar que a maioria dos setores tiveram uma oscilação na devolutiva da pesquisa, e que o setor que mais aumentou foi o da recepção central, e que, o percentual de aprovação em alguns setores também aumentou.

Diante dos treze setores avaliados, podemos observar que os três de menor índice de satisfação se referem justamente aos setores dos quais houve reclamações quanto ao atendimento. Analisando detidamente estes casos, verificamos que a insatisfação foi gerada pela demora do atendimento. Em busca de melhorar o atendimento o procedimento de entrega das senhas está sendo estudado para em breve ser alterado.

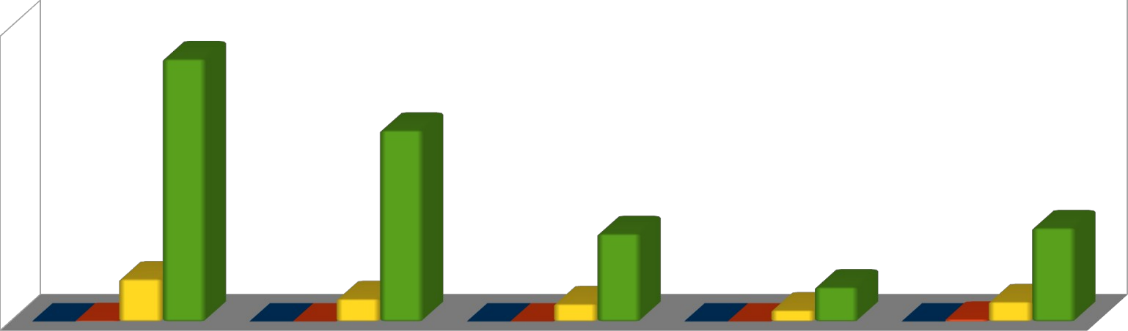
# Avaliação da limpeza por setores

No quesito limpeza também houve modificação na aplicação do questionário, objetivando visualizar a limpeza da Policlínica em todos os setores e não mais de forma geral, esse formato verificar o grau de satisfação do usuário em cada setor da Policlínica.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **Ruim** | **Regular** | **Bom** | **Ótimo** | **Total** |
| Recepção Central | - | 02 | 101 | 625 | **728** |
| Enfermagem | - | - | 54 | 455 | **509** |
| Especialidades Médica | - | - | 42 | 209 | **251** |
| Diagnostico Imagem | - | - | 27 | 82 | **109** |
| Laboratório Equipe Multidisciplinar | - | 5 | 47 | 223 | **275** |
| **TOTAL GERAL** |  | 07 | 271 | 1594 | **1872** |

Ruim Regular Bom Ótimo

700



86%

89%

83%

81%

14%

0%

11%

0%

17%

0%

0%

75%

25

%

17%

2%

600

500

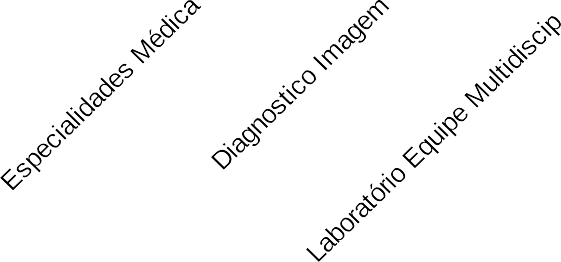
400

300

200

100

0



# Análise dos Resultados

Ante o exposto constata-se que a Policlínica – Unidade Posse está com altos índices de satisfação. As avaliações por setores ficaram com um índice de aprovação entre 93% e 73%, como pode ser observado no primeiro gráfico.

Nota-se que alguns setores receberam mais avaliações do que outros, isso ocorre, devido o fato dos pacientes não terem a necessidade clínica de passar por todos os setores.

Já na avaliação da limpeza por setores verificou-se, que de um modo geral que o índice de satisfação dos usuários está entre 89% e 75%, como pode ser constatado no segundo gráfico.

Posse – GO, 30/11/2020

Anísia Vieira de Barros Assistente Ouvidoria