

**RELATÓRIO GERENCIAL**



CONTRATO DE GESTÃO Nº051/2020

Competência: outubro/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 01 e 30 de outubro 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.

Concomitante à pesquisa de satisfação foram mantidas medidas educativas por parte da administração da Policlínica – Unidade Posse ao dar continuidade na capacitação das recepcionistas já efetivadas e também treinamento inicial às novas colaboradoras contratadas para as recepções de maior fluxo de atendimento, quais sejam, central, especialidades médicas e laboratório.

Com relação à implantação do desenvolvimento permanente dos colaboradores, avançamos com a coleta de dados da rotina diária individual de todos os colaboradores, no intuito de trabalhar a identificação do tipo de tarefa classificando-as (importante – urgente – delegável – desnecessária).

Foi de grande importância para a obtenção e manutenção das melhorias alcançadas a identificação e classificação das tarefas rotineiras.

Analisando a forma de obtenção dos dados avaliativos por parte dos usuários, identificamos a necessidade de fazer a coleta separadamente por setor, ao invés de um formulário único. Estudamos uma forma da pesquisa ser realizada através de questionário setorizado, com perguntas que visam avaliar o grau de satisfação dos usuários diante do atendimento da recepção setorial, a limpeza do ambiente avaliado e o trabalho do profissional do setor.

O resultado do mês de outubro foi relevante com a modificação da forma de aplicação dos questionários, antes era entregue na recepção central e devolvido no final do atendimento na recepção do hall de entrada, porém, o formato utilizando nos meses anteriores não estava obtendo respostas satisfatórias, pois a maioria das pessoas acabavam não devolvendo a pesquisa preenchida, visando obter melhor resultado no mês de outubro a pesquisa começou a ser aplicada por setor, dessa forma todos os setores e a limpeza foram avaliados individualmente. Em comparativo ao mês anterior, pode-se verificar em alguns setores um aumento significativo nas devolutivas da pesquisa. A seguir, os gráficos com os resultados obtidos no mês anterior e os atuais.

# Mês de setembro

**Gráfico 01**

Recepção Pré-atendimento

Enfermagem

Recepção Esp. Médica

Consultório Médico

Recepção Diagnostico Imagem

Diagnóstico por imagem

Recepção Lab./Equipe Mult.

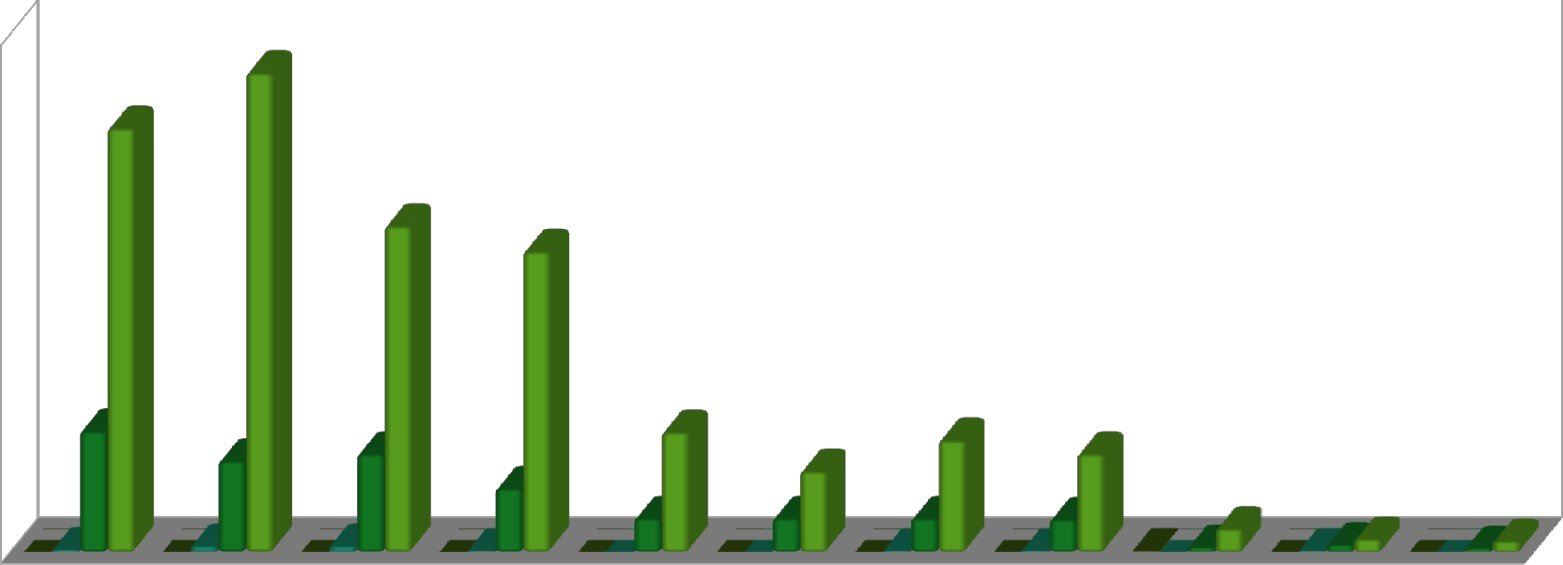
Laboratório

Fisioterapia

Fonoaudiologia

Nutrição

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **Ruim** | **Regular** | **Bom** | **Ótimo** | **Total** |
| Recepção | 01 | 02 | 62 | 278 | 343 |
| Laboratório | - | - | 30 | 118 | 148 |
| Triagem da Enfermagem | - | 03 | 71 | 236 | 310 |
| Consultório Médico | 01 | 03 | 52 | 166 | 222 |
| Diagnóstico por imagem | - | 01 | 23 | 89 | 113 |
| Endoscopia | - | - | 05 | 15 | 20 |
| Fisioterapia | - | - | 04 | 14 | 18 |
| Fonoaudiologia | - | - | 03 | 05 | 08 |
| Nutrição | - | - | 02 | 06 | 08 |
| Serviço Social | - | - | 03 | 11 | 14 |
| Psicologia | - | - | 02 | 07 | 09 |

**Ruim Regular Bom Ótimo**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 450  400 | **77%** | **83%** |  |  |  | | | | | | |
| 350  300 |  |  | **76%** | **82%** |
| 250 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 200 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 150  100  50  0 | **22%** | **16%** | **23%** | **17%** | **78%**  **22%** | **71%**  **29%** | **76%**  **23%** | **75%**  **25%** | **80%**  **16%** | **61%**  **33%** | **75%**  **25%** |

# Mês de outubro Gráfico 02

Recepção Pré-atendimento

Enfermagem

Recepção Esp. Médica

Consultório Médico

Recepção Diagnostico Im...

Diagnóstico por imagem

Recepção Lab./Equipe Mult.

Laboratório

Fisioterapia

Fonoaudiologia

Nutrição

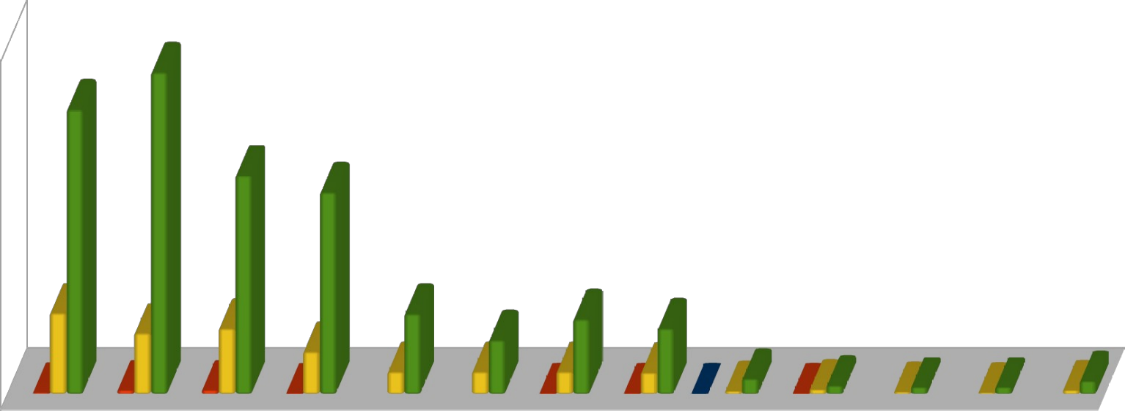
Serviço Social

Psicologia

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **Ruim** | **Regular** | **Bom** | **Ótimo** | **Total** |
| Recepção Pré-atendimento | - | 02 | 105 | 368 | 475 |
| Enfermagem | - | 5 | 79 | 416 | 500 |
| Recepção Esp. Médica | - | 5 | 85 | 283 | 373 |
| Consultório Médico | - | 1 | 55 | 261 | 317 |
| Recepção Diagnostico Imagem | - | - | 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 |

Ruim Regular Bom Ótimo

450



83%

77%

76% 82%

78%

71%

76%

75%

16% 23%

1% 1% 0%

17%

22%

29% 12%3% 12%5%

4%80%

61%

75% 82%

77%

16% 63%3% 25% 18% 23%

|  |  |
| --- | --- |
| 400 |  |
| 350 |
| 300 |
| 250 |
| 200 |
| 150 |
| 100 | 22% |
| 50 | 0% |
| 0 |  |

Observando as tabelas podemos verificar que a maioria dos setores tiveram um aumento na devolutiva da pesquisa, e que o setor que mais aumentou foi o da enfermagem, e que, o percentual de aprovação em alguns setores também aumentou.

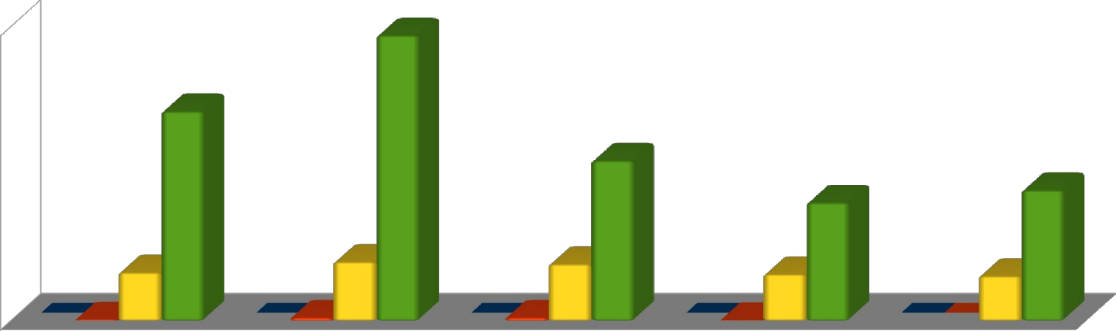
# Avaliação da limpeza por setores

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 Pré-atendimento | - | 02 | 82 | 356 | 440 |
| Enfermagem | - | 5 | 100 | 485 | 590 |
| Especialidades Médica | - | 5 | 96 | 272 | 373 |
| Diagnostico Imagem | - | 1 | 79 | 201 | 281 |
| Laboratório Equipe Multidisciplinar | - | - | 76 | 222 | 298 |

Ruim Regular Bom Ótimo

500



82%

81%

73%

72%

74%

19%

0%

17%

1%

26%

1%

28%

0%

26%

0%

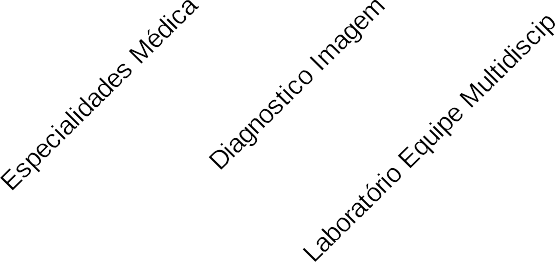
400

300

200

100

0



# Análise dos Resultados

Ante o exposto constata-se que o índice de satisfação do usuário da Policlínica – Unidade Posse está com altos índices de satisfação e continua crescente a cada dia desde o primeiro dia de

outubro até o momento. As avaliações por setores ficaram com um índice de aprovação entre 83% e 61%, 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 83% e 76%, como pode ser constatado no segundo gráfico.

Posse – GO, 03/11/2020

Anísia Vieira de Barros Assistente Ouvidoria