



# RELATÓRIO GERENCIAL

CONTRATO DE GESTÃO Nº051/2020

Competência: agosto/2022

---

## Sumário

<b>1 – Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2 – Ações Voltadas Para Qualidade</b>	<b>4</b>
2.1 – Relatório da Pesquisa de Satisfação	4
2.2 – Relatório da Ouvidoria	16
2.3 – Relatório das Comissões	19
2.3.1 – Comissão de Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão	19
2.3.2 – Comissão de Núcleo de Segurança do Paciente	24
2.3.3 – Comissão de Serviço de Controle de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde	27
2.3.4 – Comissão Interna de Prevenção de Acidente	29
2.3.5 – Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Saúde	31
2.3.6 – Comissão de Multiprofissional	33
2.3.7 – Comissão de Avaliação de Análise de Revisão de Prontuários Médicos	35
2.3.8 – Comissão de Proteção Radiologia	38
2.3.9 – Comissão de Farmácia e Terapêutica	40
2.3.10 – Comissão de Verificação de Óbito	42
2.3.11 – Comissão de Núcleo de Qualidade	45
<b>2 – Atividades Realizadas No Mês</b>	<b>47</b>
<b>4 – Relatório Do Serviço Da Carreta de Prevenção</b>	<b>53</b>
4.1 – Descritivo das cidades, atendimentos, agendados, resultados	53
<b>5 – Relatório de Recursos Humanos</b>	<b>57</b>
5.1 Afastamentos Covid e demais afastamentos	57
5.2 EPI	58
<b>6 – Relatório Do Serviço De Hemodiálise</b>	<b>59</b>
<b>7 – Produção Médica e Não Médica</b>	<b>63</b>
7.1 – Produção de especialidades não médicas	63
7.2 – Produção de especialidades médicas	63

# 1 – Apresentação

O Instituto CEM é uma Instituição de direito privado sem fins lucrativos, fundada em 05 de março de 2010, inscrito no CNPJ/MF 12.053.184/0001-37, está localizado Estado de Goiás, Av. Dep. Jamel Cecílio, 2496, SALA 26 a - Jardim Goiás, Goiânia – GO, devidamente contratado com Secretaria do estado de Goiás, por meio de Contrato de Gestão, para o gerenciamento, a operacionalização e a execução das ações e serviços de saúde em regime de 12 horas/dia na Policlínica Regional - Unidade de Posse, localizada à Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira na confrontação com terras da Prefeitura Municipal de Posse, setor Buenos Aires, Posse – GO, CEP: 73.900-000.

A Policlínica Regional - Unidade de Posse, tem caráter regionalizado, definido após avaliação técnica da demanda por atendimento ambulatorial na rede pública de saúde, proporcionando, assim, maior rapidez ao diagnóstico e ao tratamento com atendimento de forma próxima e acessível ao cidadão, por meio de prestação de um conjunto de serviços que garantam uma intervenção rápida, eficaz e precoce. Além de orientar a terapêutica e ampliar a oferta de serviços ambulatoriais especializados da necessidade regional nos problemas de saúde que não podem ser plenamente diagnosticados ou orientados na rede básica, mas que não precisam de internação Hospitalar ou atendimento de urgência.

***“Excelência é o resultado gradual de sempre se esforçar para fazer o melhor” Pat Riley***

## **2 – Ações Voltadas Para Qualidade**

### **2.1 – Relatório da Pesquisa de Satisfação**

A pesquisa de satisfação como importante ferramenta de gestão para qualquer empresa, na área da saúde ela se torna extremamente necessária, pois é através dela a empresa estabelece mais um canal de diálogo com seus usuários, principalmente em si tratando da vida humana, onde o foco está sempre voltado para a qualidade de gestão e atendimento.

A pesquisa de satisfação são levantamentos estatísticos que entre tantos outros benefícios fortalece a gestão e a torna cada vez mais eficiente.

A Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse, utiliza essa ferramenta para medir a satisfação de seus usuários e melhorar todos os pontos continuamente, desta forma oferecer um atendimento humanizado e de excelência.

#### **1. INTRODUÇÃO**

O presente relatório apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse, realizada entre os dias 01 a 31 de agosto de 2022. Os dados obtidos são consolidados por gráficos, para melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere ao atendimento geral, limpeza, conforto e estrutura do prédio.

A pesquisa de satisfação é realizada através de formulários espalhados em todos os setores. A setorização da pesquisa se torna necessária para melhor percepção do grau de satisfação dos usuários da Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse, desta maneira conseguimos acompanhar de forma mais efetiva os atendimentos e necessidades de melhoria de cada setor.

#### **2. OBJETIVOS**

Certificar do nível de satisfação do usuário para com a Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse.

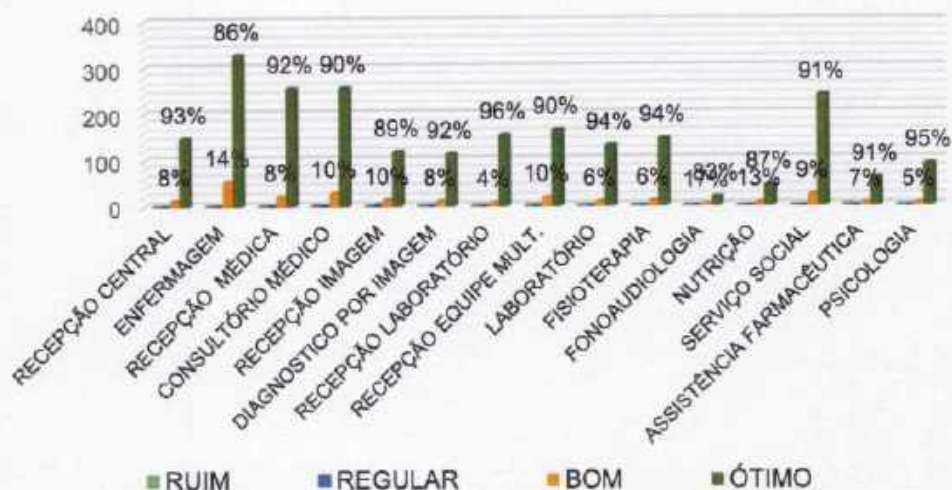
#### **3. INDICADORES QUALITATIVOS**

##### **3.1 Pesquisa de Satisfação Policlínica**

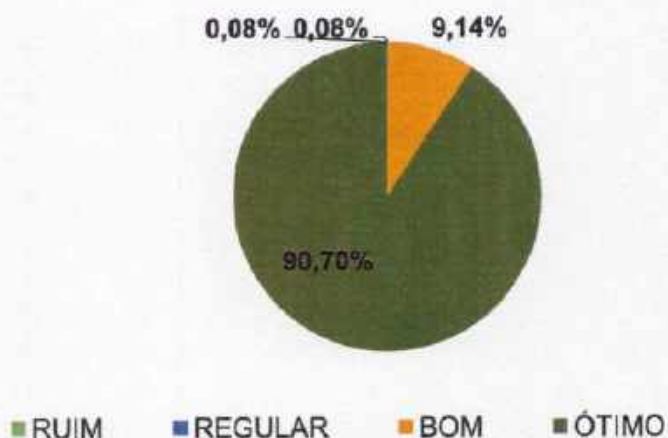
A tabela a seguir contém o quantitativo de avaliações ruim, regular, bom e ótimo em cada setor, e o percentual das avaliações de cada setor do mês agosto. Estes resultados são demonstrados na planilha e gráficos a abaixo.

DEPARTAMENTOS	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	TOTAL	%
Recepção Central	0	0	12	148	160	6,36%
Enfermagem	0	0	54	329	383	15,22%
Recepção Médica	0	0	21	257	278	11,05%
Consultório Médico	1	0	29	258	288	11,45%
Recepção Imagem	0	2	13	118	133	5,29%
Diagnóstico Por Imagem	0	0	10	113	123	4,89%
Recepção Laboratório	0	0	7	155	162	6,44%
Recepção Equipe Multiprofissional	0	0	19	166	185	7,35%
Laboratório	0	0	9	132	141	5,60%
Fisioterapia	0	0	10	147	157	6,24%
Fonoaudiologia	0	0	4	20	24	0,95%
Nutrição	0	0	7	45	52	2,07%
Serviço Social	0	0	25	241	266	10,57%
Assistência Farmacêutica	1	0	5	61	67	2,66%
Psicologia	0	0	5	92	97	3,86%
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>230</b>	<b>2282</b>	<b>2516</b>	<b>100,00%</b>
<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,08%</b>	<b>9,14%</b>	<b>90,70%</b>	<b>100,00%</b>	

**Gráfico 01:** Percentual de avaliação ruim, regular, bom e ótimo, dos atendimentos de cada setor da Policlínica.



**Gráfico 02:** Índice geral de satisfação dos usuários da Policlínica, no quesito atendimento.



Observando a tabela e os gráficos acima, notamos que a Policlínica vem mantendo um bom índice de satisfação nas avaliações, mesmo os setores que pouco avaliaram, tem bons resultados.

A Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse tem atendido as expectativas dos nossos pacientes, e vem buscando cada vez mais da eficiente nos atendimentos, neste quesito a implantação neste mês do NIA - Núcleo Interno de Agendamento, tem melhorado bastante a realização de marcações de consultas internas, retornos e exames. Como o projeto está em implantação, ainda precisamos melhorar bastante, porém a Gestão tem trabalhado muito neste sentido.

### 3.1.1 Comparativo das avaliações entre os meses julho/agosto

A planilha a seguir, descreve o quantitativo de pesquisas realizadas em cada setor, nos meses de julho e agosto, esses resultados são demonstrados em gráficos para melhor percepção da aplicação da pesquisa e fazer um comparativo entre os meses.

INDICADORES	JULHO	AGOSTO	%Comparativo
RUIM	2	2	0%
REGULAR	0	2	100%
BOM	261	230	-13%
ÓTIMO	2386	2282	-4%
TOTAL GERAL DE AVALIAÇÕES	2649	2516	-5,29%
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	90,07%	90,70%	0,70%

Gráfico 03: Comparativo julho/agosto

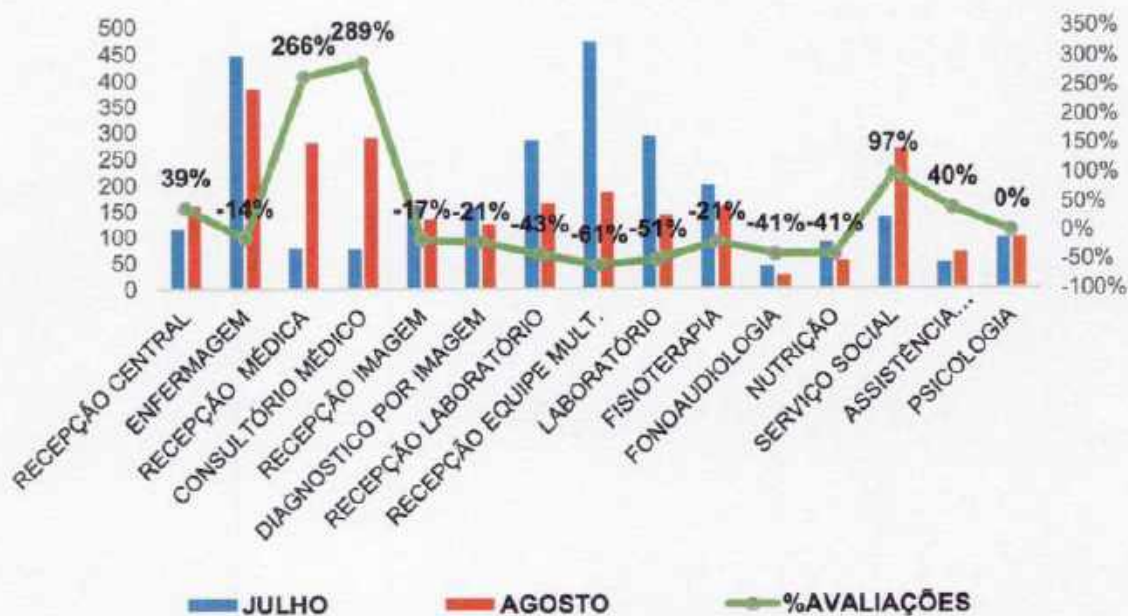
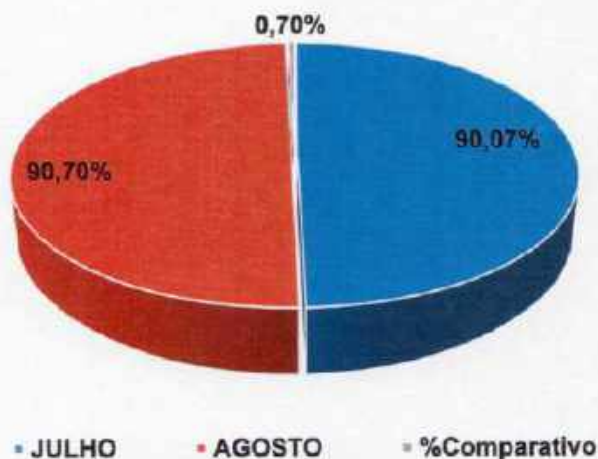


Gráfico 04: Comparativo julho/agosto



Quanto aos indicadores, a planilha e o gráfico a seguir, destaca um aumento de 0,70% no índice geral de satisfação, tivemos uma queda de 5,29% no total das avaliações e 100% de aumento nas avaliações regular, as demais tivemos aumentos significativos.

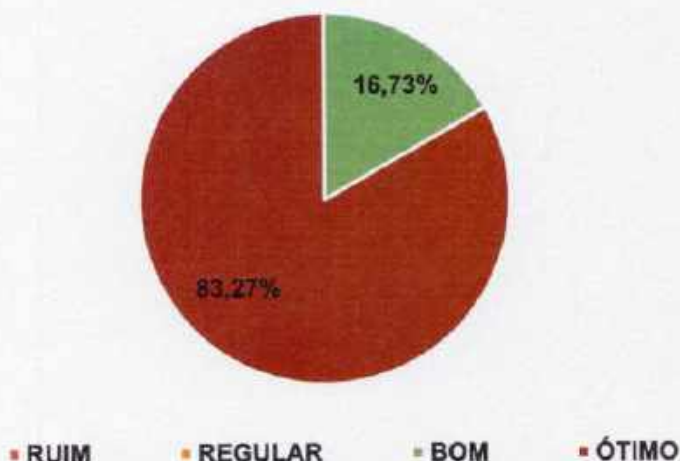
### 3.1.2 Avaliação da limpeza por setor

No quesito limpeza, seguindo a mesma linha de avaliação dos setores de atendimentos, os níveis de satisfação dos usuários são ótimos. Vejamos os resultados na tabela e nos gráficos a seguir.

DEPARTAMENTOS	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	TOTAL/MÊS
Recepção Central	0	0	38	130	168
Enfermagem	0	0	82	306	388
Recepção Esp. Médica	0	0	41	269	310
Recepção Imagem	0	0	28	139	167
Recepção Laboratório/Equipe Multiprofissional	0	0	44	316	360
Total Geral	0	0	233	1160	1393
Índice De Satisfação	0,00%	0,00%	16,73%	83,27%	100,00%



**Gráfico 05:** Índice de satisfação



Como pode ser observado na tabela e no gráfico, todos os setores da limpeza estão com um alto índice de avaliação ótima. E o índice geral de satisfação está em 93,27% esse índice representa a quantidade de usuários que responderam ótimo para a limpeza, estes resultados demonstram a eficiência do serviço de limpeza da Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse.

### 3.2 Pesquisa por Busca Ativa

A pesquisa por Busca Ativa, é realizada todo mês através de um questionário contém 10 perguntas fechadas, relacionadas ao atendimento dos setores e estrutura da unidade, e uma pergunta aberta para elogios, sugestões, críticas e opiniões. Ela também é realizada pelo Google Forms, para melhor percepção da satisfação dos usuários da Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse.

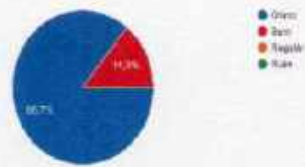
Os dados coletados são exibidos em gráficos, onde podem ser constatados que os resultados obtidos não são diferentes dos apresentados na pesquisa setorial, ou seja, o percentual de usuários que indicaria os nossos serviços a outros, é de 100%.

### Gráficos 06: Resultados da busca ativa

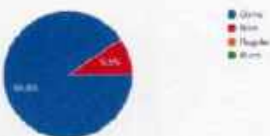
1 - Você chegou a ser atendido por algum médico?  
21 respostas



2 - Como você avalia as recepções?  
71 respostas



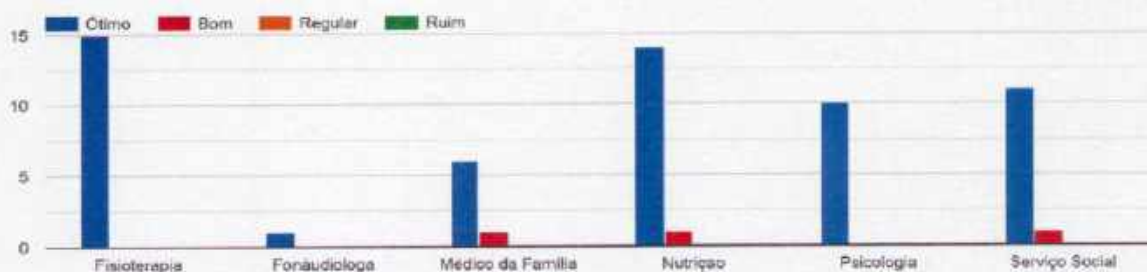
3 - Como você avalia a equipe de Enfermagem?  
27 respostas



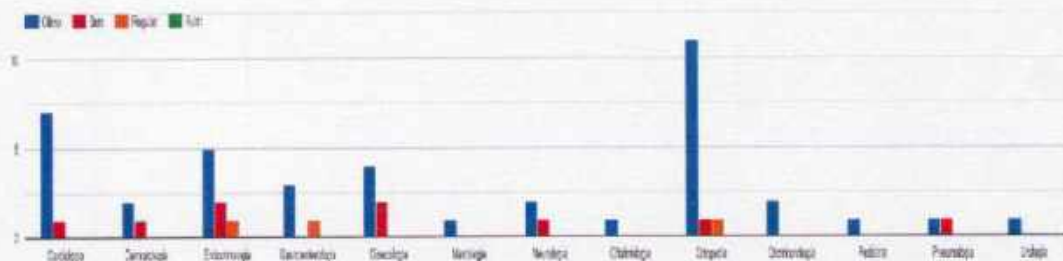
4 - Como você avalia a equipe de Farmácia?  
1 resposta



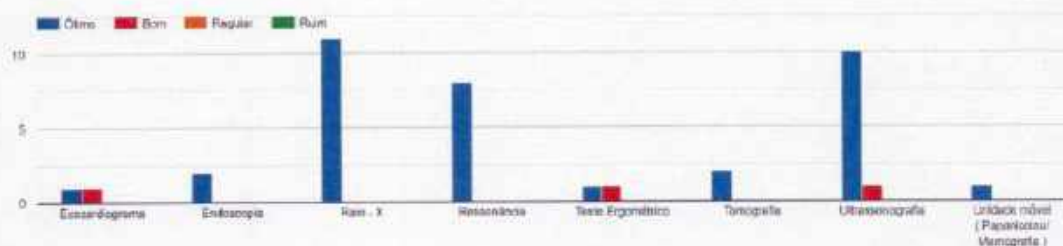
5 - Como avalia a Equipe Multiprofissional?



6 - Como avalia a Equipe Médica?



7 - Como avalia a Equipe Diagnóstico por imagem ?



8 - Como você avalia a equipe de Exames Laboratoriais?

9 - Como você avalia a Estrutura da Unidade?  
21 respostas



10 - Você indicaria a unidade da Policlínica Poses para algum parente ou amigo?  
21 respostas



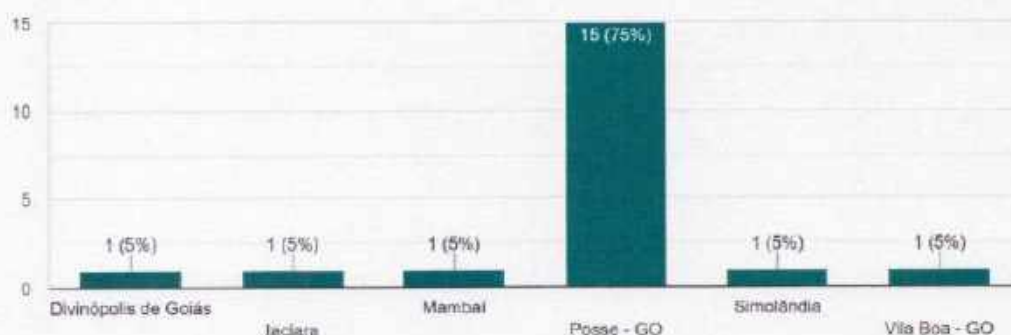
11 - Descreva a sua experiência....(Elogios, Críticas ou sugestões)

- ✓ Tudo aqui é ótimo. Parabéns as profissionais Mariana e Hanna (nutricionista) e Ana Karolina (Psicóloga). Todos estão de parabéns.
- ✓ Assisti a palestra "violência contra a mulher" realizada pela assistente social Irani, goste muito, precisamos sempre desse tipo de palestra. Todas as equipes estão de parabéns pelo excelente trabalho desenvolvido nesta unidade de saúde.
- ✓ Fui muito bem atendida, gosto muito desta unidade de saúde. Parabéns a todos.
- ✓ O atendimento desta unidade de saúde é maravilhoso. Todos estão de parabéns.
- ✓ Ótimo atendimento, todos estão de parabéns.
- ✓ Gostei muito do atendimento da Assistente Social Irany, ela foi bem prestativa e resolveu meu problema. Obrigada e parabéns a todos.
- ✓ Deus abençoe todas as equipes, e que vocês continuem sempre com esse atendimento maravilhoso, que já começa na guarita e se estende por todos os espaços desta unidade de saúde. Gratidão a meu Deus, por todos vocês.
- ✓ Atendimento sem defeito, continuem assim.
- ✓ Maravilhosa essa unidade de saúde.
- ✓ Paciente informa que ficou muito satisfeita com o atendimento médico e da fisioterapia que recebeu nesta unidade de saúde. Todos estão de Parabéns.
- ✓ Estão de parabéns pelo ótimo atendimento. Porém, em relação ao ortopedista Dr. Merandolino, espero que ele trate melhor os pacientes, por que comigo ele foi muito estúpido.

- ✓ Todos estão de parabéns, pois, desde que cheguei na guarita fui muito bem atendido. Deixou meu muito obrigada ao pessoal da guarita, Leidione, a Irany, a equipe de limpeza pelo capricho, aos demais colaboradores. Que continuem sempre trabalhando desta forma.
- ✓ Eu acho essa Policlínica uma benção, pois antes eu fazia tratamento em Brasília, agora aqui tem tudo o que preciso. só tenho a agradecer a Deus e a todos vocês pelo excelente atendimento, quero ressaltar o ótimo trabalho da Psicóloga Ana Karolina, ela é maravilhosa, me ajudou muito, agora estou 100%.
- ✓ Graças a Deus está sendo ótimo, todas as vezes que precisei fui muito bem atendida.
- ✓ Tudo ótimo.
- ✓ Faz 01 ano que faço acompanhamento, com Dr. Merandolino, ele tem me ajudado muito, é um excelente médico. Parabenizo a todas equipes pelo excelente atendimento.
- ✓ Gosto muito do atendimento, todos estão de parabéns. Só acho ruim que não consigo marcar retorno com o Neurologista.

Município em que reside:

20 respostas



### 3.3 Pesquisa de Satisfação Hemodiálise

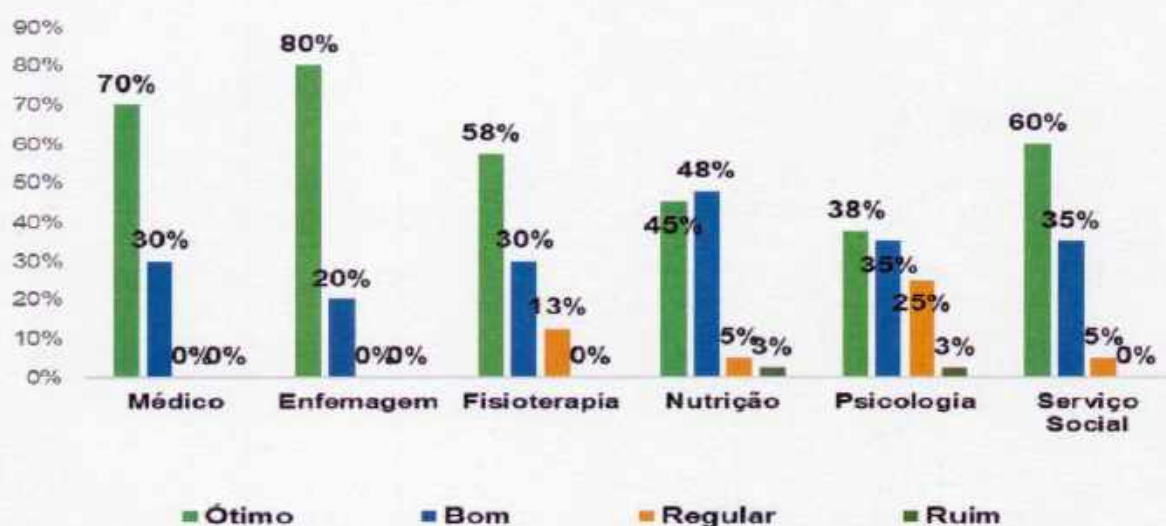
A clínica de Hemodiálise como um importante setor da Policlínica Estadual de Região Nordeste – Posse, também é realizada pesquisa de satisfação, porém, por se tratar de pacientes fixos, ou seja, como são pacientes renal crônico, e faz dialise três vezes por semana, utilizamos outro método para realizar a pesquisa de satisfação. Neste caso, aplicamos a pesquisa quinzenalmente utilizando o aplicativo SurveyMonkey, neste aplicativo foram criadas 10 perguntas divididas em 02(dois) grupos cada um com 05 perguntas. Primeiro grupo estão relacionadas ao atendimento e acolhimento das equipes. Segundo grupo está relacionado com estrutura, conforto, limpeza e transporte da Hemodiálise.

Essas perguntas podem ser enviadas via WhatsApp ou podem ser coletadas as respostas direto ao paciente, no caso da clínica de Hemodiálise o Responsável Técnico explica como funciona a pesquisa e pede para os pacientes responderem diretamente no celular usado para esse trabalho na clínica de hemodiálise. Dessa forma foi aplicada a pesquisa de satisfação na clínica de Hemodiálise, esse método tem retornado bons resultados e informações importantes para a melhoria das atividades desenvolvida no setor.

Veremos a seguir o resultado dessa pesquisa no quesito atendimento/acolhimento realizada na hemodiálise no mês de agosto.

Como você avalia o atendimento/Acolhimento?	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Total/Mês
Médico	0	0	12	28	40
Enfermagem	0	0	8	32	40
Fisioterapia	0	5	12	23	40
Nutrição	1	2	19	18	40
Psicologia	1	10	14	15	40
Serviço Social	0	2	14	24	40
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>79</b>	<b>140</b>	<b>240</b>
<b>Índice de Satisfação do Atendimento/Acolhimento</b>	<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>33%</b>	<b>58%</b>	<b>100,00%</b>

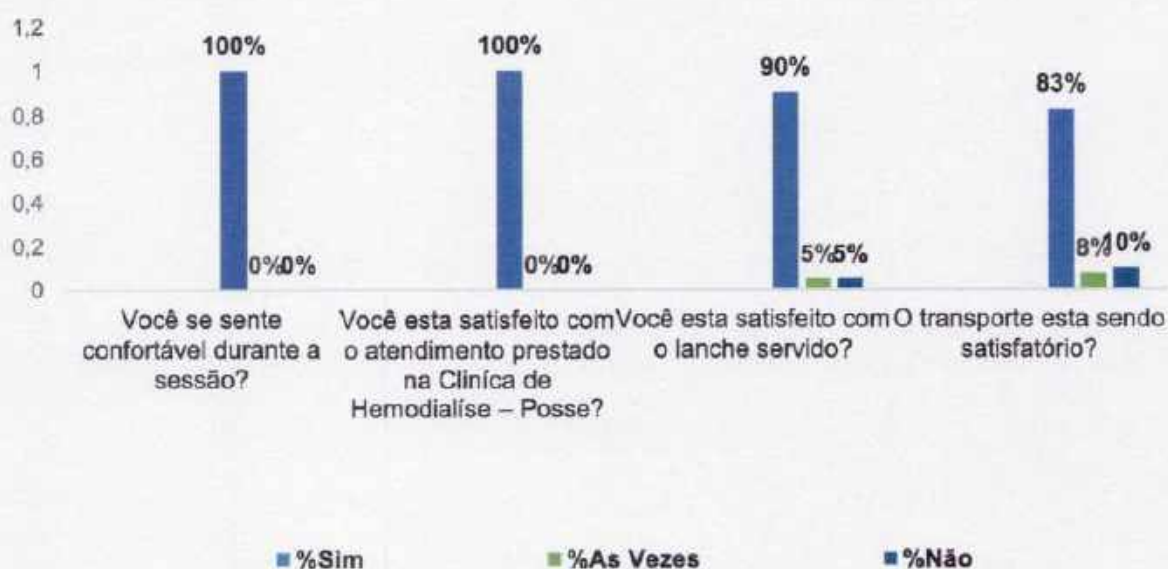
Gráfico 06: Índice de satisfação do atendimento/acolhimento



Veremos a seguir o resultado dessa pesquisa no quesito atendimento/conforto realizada na hemodiálise no mês de agosto.

Conforto e satisfação com o atendimento	Não	As Vezes	Sim	Total/Mês
Você se sente confortável durante a sessão?	0	0	40	40
Você está satisfeito com o atendimento prestado na Clínica de Hemodiálise – Posse?	0	0	40	40
Você está satisfeito com o lanche servido?	2	2	36	40
O transporte está sendo satisfatório?	4	3	33	40
<b>Total Geral</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>149</b>	<b>160</b>
<b>Índice de Satisfação do Atendimento</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>93%</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico 07:** Índice de satisfação estrutura, conforto, limpeza e transporte




Na Hemodiálise, foram avaliados a satisfação no quesito do atendimento/acolhimento Médico, Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição, Psicologia e Serviço Social, o índice geral nestes

quesitos foram de 58%. Já no nos quesitos estrutura, conforto, limpeza, lanche, transporte e atendimento geral foram de 93%.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ante os resultados expostos nas tabelas e gráficos, constatou-se que a Policlínica Estadual da Região Nordeste – Posse, vem mantendo o seu alto índice de satisfação com pequenas alterações de um mês para outro, neste mês as avaliações ficaram com um índice geral de aprovação de 91% no atendimento geral e 83% na limpeza, e na hemodiálise o índice de satisfação atendimento/acolhimento ficou em 43%, já o índice de satisfação no atendimento geral ficou em 93%. Tivemos avaliação ruim em alguns quesitos, principalmente na equipe multidisciplinar e no lanche oferecido, mas a maioria dos quesitos foram bem avaliados. No geral a Policlínica está com ótima avaliação do atendimento, na limpeza e também na hemodiálise, esse é o resultado que buscamos e queremos sempre, ou seja, prestar o melhor serviço da região aos nossos usuários, visando sempre o acolhimento humanizado, eficiente e de qualidade.

#### 5. EMITIDO

  
Anísia Vieira de Barros  
Assistente de Ouvidoria