

Ouvidoria SUS

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA PGGM UMA ANÁLISE DO ANO DE 2022

Equipe

Ten Deniglesia - Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da LAI
Ellen White - Técnica em Ouvidoria



Secretaria de
Estado de Saúde



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/60AD.0AA5.14A9.30CB/EA066F5C>
Código verificador: 60AD.0AA5.14A9.30CB CRC: EA066F5C

Sumário

01	Objetivo	03
02	Ações desenvolvidas	03
03	Atendimentos realizados	04
04	Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário	04
05	Caixa de Sugestão	09
06	Pontos positivos e pontos de alerta	11
07	Palestras	13
08	Recomendações da Ouvidoria	14
09	Sugestões dos usuários	14
10	Destaque positivo e elogios	15
11	Certificados de Reconhecimento	16
12	Resultado da pesquisa de satisfação sobre a Ouvidoria	17
13	Projetos da Ouvidoria	18
14	Conclusão	18
15	Fontes	18



RELATÓRIO

Uma análise do ano de 2022

1. Objeto

Este Relatório tem por objetivo apresentar as opiniões e sugestões dos usuários da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho referente ao ano de 2022, haja vista que a participação popular contribui para o melhor funcionamento da saúde e o fortalecimento dos princípios e diretrizes do SUS

2. Ações desenvolvidas na Ouvidoria da PGGM

São ações/atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria além das manifestações do cidadão que resultam em encaminhamento para conhecimento, análise e providências das áreas técnicas pertinentes

2.1. Pesquisa de Satisfação do Usuário



Aplicado individualmente para saber pontos positivos e negativos dos atendimentos, serviços e estrutura da PGGM, com objetivo de melhorar a qualidade dos serviços

- **Em 2022 foram entrevistados 104 usuários**

2.2. Caixa de Sugestão - localizadas nas salas de espera



Ferramenta utilizada para cidadão fazer sugestões de forma participativa e contribuir com a saúde pública

2.3. Palestra - realizado nas salas de espera

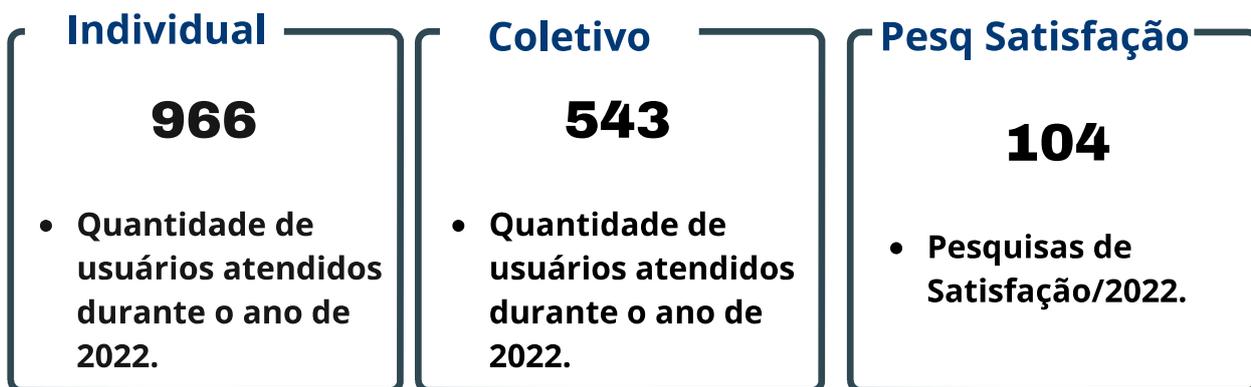


Orientações coletivas acerca do serviço de Ouvidoria e informações quanto ao atendimento e serviços ofertados na PGGM

- **Em 2022 foram realizadas 26 palestras, com total de 543 participantes**



3. Atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2022



4. Resultado do Questionário de Pesquisa de Satisfação aplicado com 104 usuários da PGGM no ano de 2022



PERFIL DO USUÁRIO

Origem

Capital - 94
Interior - 10

Sexo

Masculino - 29
Feminino - 75

Escolaridade

Não alfabetizado - 01
Fundamental incompleto - 16
Fundamental completo - 21
Ens. Médios - 42
Superior - 20
Pós-graduação - 04

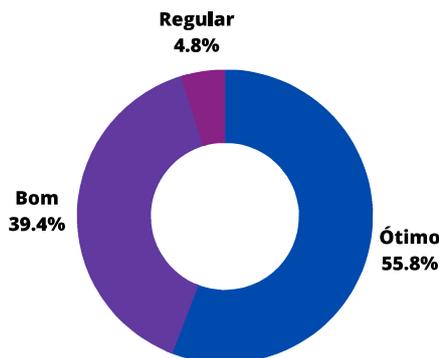
Ocupação

Pensionista - 02
BPC - 08
Aposentado - 22
Não trabalha - 06
Desempregado - 23
Autônomo - 29
Servidor Público - 06
Empregado - 08

AMBIENTE DA PGGM

Limpeza

Ótimo - 58
Bom - 41
Regular - 05
Ruim - 0



Conforto

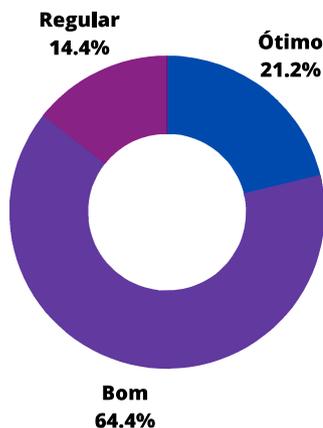
Ótimo - 22

Bom - 67

Regular - 15

Ruim - 0

Motivo das opiniões **Regulares** foram a questão dos banheiros, papel higiênico e copo descartável



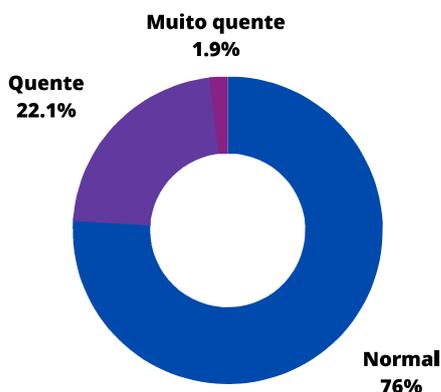
Temperatura ambiente

Normal - 79

Quente - 23

Muito quente - 02

Frio - 0



ACOLHIMENTO NA PGGM

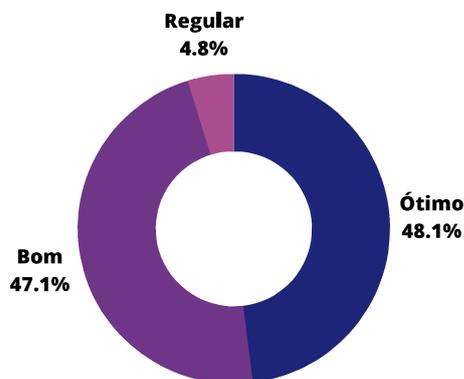
O que acha do atendimento?

Ótimo - 50

Bom - 49

Regular - 05

Ruim - 0

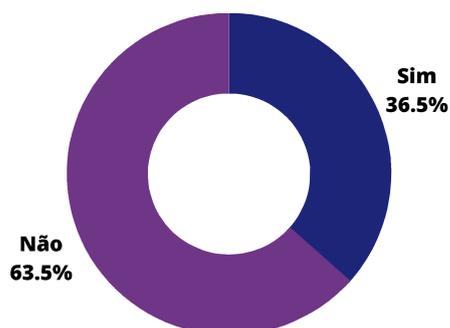


Sabe onde reclamar em caso de não ser bem atendido?

Sim - 38

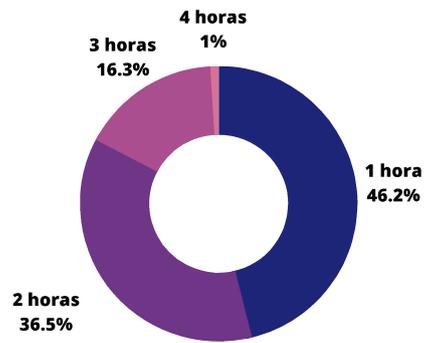
Não - 66

Observasse que em sua maioria o usuário desconhece o serviço de Ouvidoria em geral, sendo no ato da entrevista orientado sobre o serviço além das palestras realizadas nos andares.



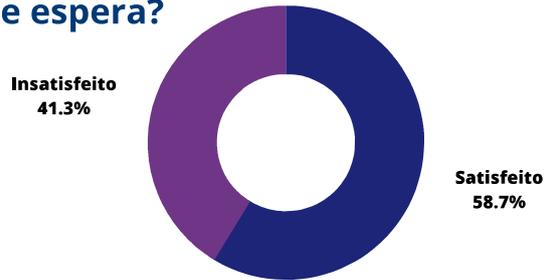
Tempo de espera para ser atendido

1 hora - 48 usuários
2 horas - 38 usuários
3 horas - 17 usuários
4 horas - 01 usuário



Como se sente em relação ao tempo de espera?

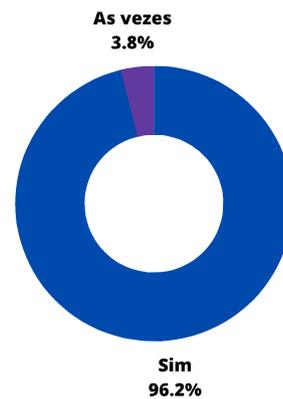
Satisfeito - 61
Insatisfeito - 43



RELAÇÃO USUÁRIO/PROFISSIONAL

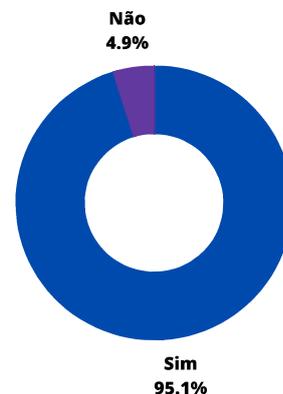
Foi bem recepcionado?

Sim - 100
As vezes - 04



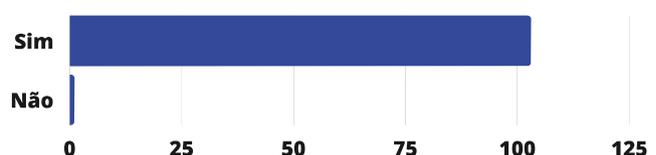
Há diálogo entre você e os profissionais?

Sim - 98
Não - 06



Sente confiança na equipe de saúde?

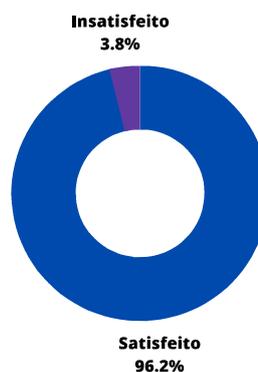
Sim - 103
Não - 01



Como se sente após atendimento?

Satisfeito - 100

Insatisfeito - 04

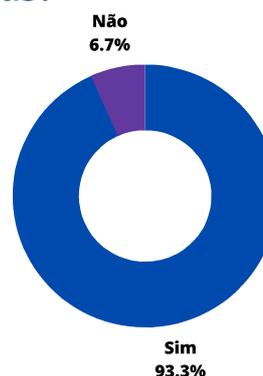


As informações orientações são esclarecedoras?

Sim - 97

Não - 07

Parte da falta de esclarecimento é concernente a conduta médica por parte de alguns que não tiram as dúvidas do paciente.



SERVIÇOS DA PGGM

Serviços utilizados

Agendamento - 87

Consulta Médica - 104

Enfermagem/Preparo - 46

Exames - 40

Farmácia - 54

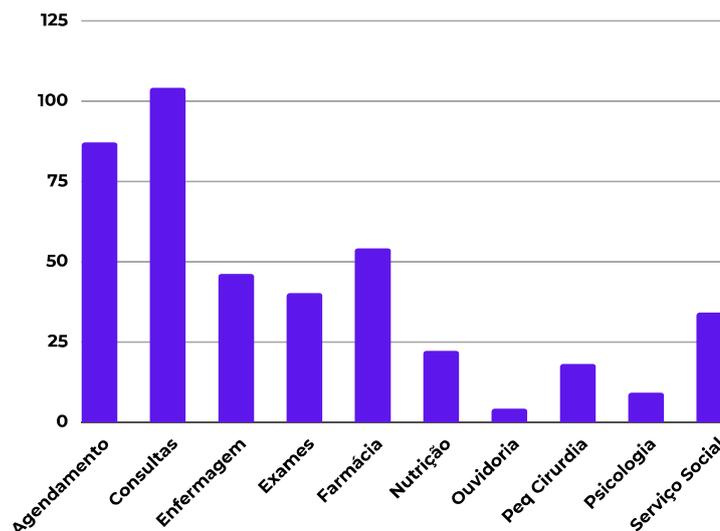
Nutrição - 22

Ouvidoria - 03

Pequena Cirurgia - 18

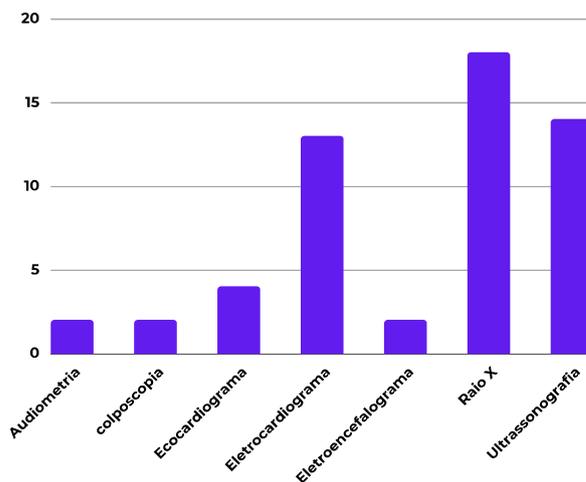
Psicologia - 09

Serviço Social - 34



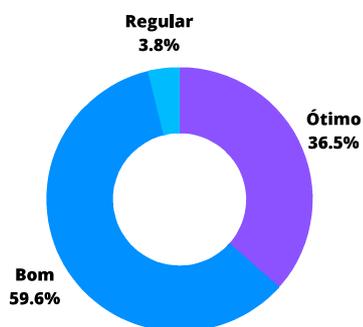
Exames realizados:

- Audiometria - 02
- Colposcopia - 02
- Ecocardiograma - 04
- Eletrocardiograma - 13
- Eletroencefalograma - 02
- Raio X - 18
- Ultrassonografia - 14



Qualidade dos serviços prestados?

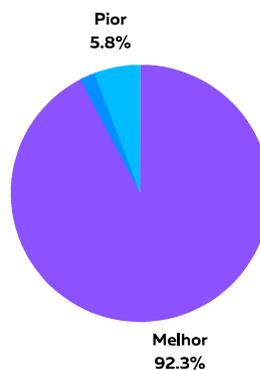
- Ótimo - 38
- Bom - 62
- Regular - 04



EXPECTATIVA E SATISFAÇÃO

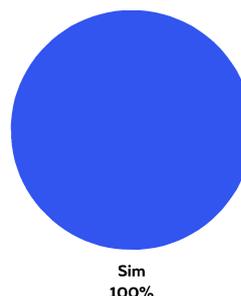
Em geral considera a PGGM:

- Melhor - 96
- Igual - 02
- Pior - 06



Recomendaria a PGGM?

- Sim - 104
- Não - 0



5. CAIXA DE SUGESTÃO RESULTADOS

Localizadas no Térreo, 1º, 2º e 3º andar



Resultados com base na somatória das opiniões deixadas nas Caixas de Sugestões no ano de 2022

Total: 2.923 opiniões sobre a PGGM



ÓTIMO:

1.599 opiniões



BOM:

888 opiniões



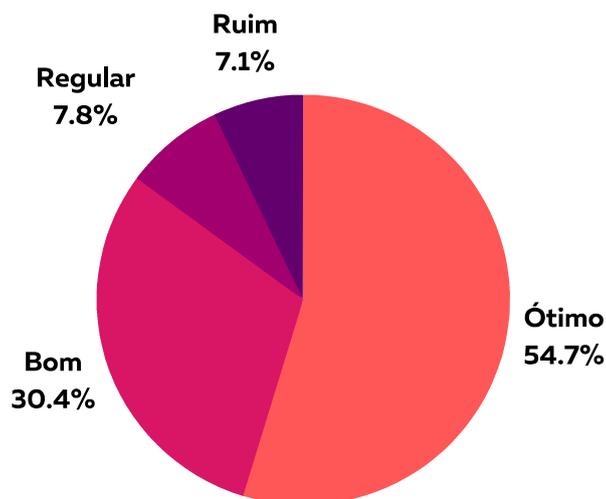
REGULAR:

229 opiniões



RUIM:

207 opiniões



As opiniões classificadas como **"RUIM"** estão citadas na página 12 como Ponto de Alerta



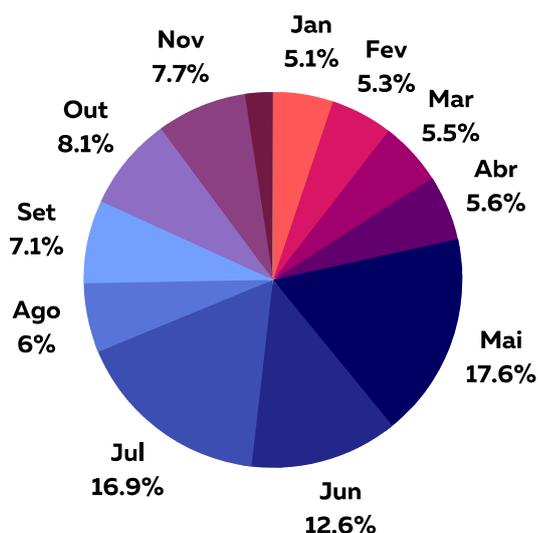
CAIXA DE SUGESTÃO

RESULTADOS

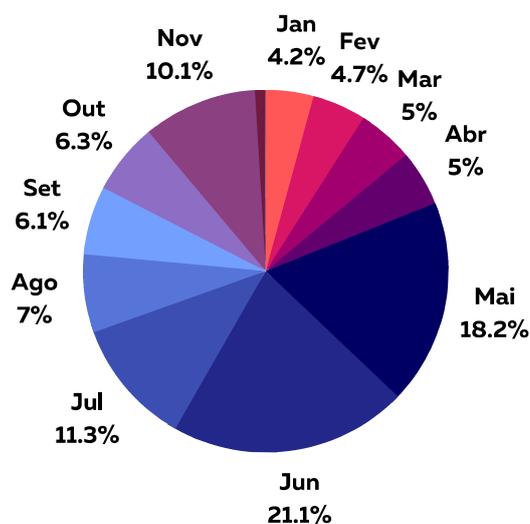
Comparativo dos meses nas categorias: Ótimo, Bom, Regular e Ruim

Resultados mensais com base na somatória das opiniões deixadas nas Caixas de Sugestões

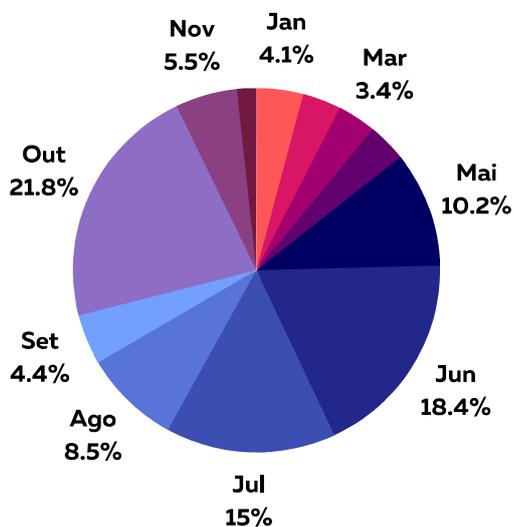
ÓTIMO



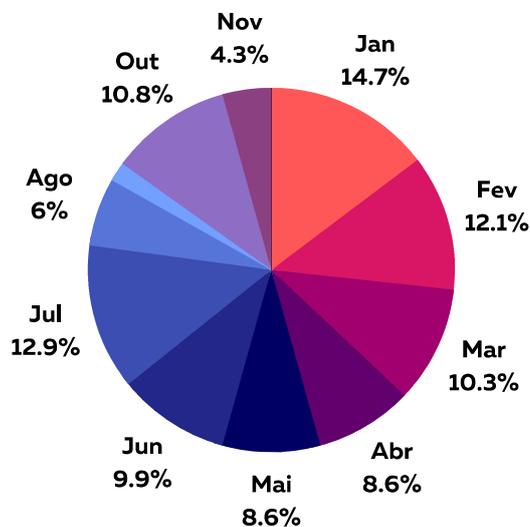
BOM



REGULAR



RUIM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://edoc.amazonas.am.gov.br/60AD.0AA5.14A9.30CB/EA066F5C>
 Código verificador: 60AD.0AA5.14A9.30CB CRC: EA066F5C

6. PONTOS POSITIVOS E PONTOS DE ALERTA

Lista com pontos de satisfação e insatisfação expressos pelos usuários no ano de 2022.

Os pontos positivos e de alerta foram apresentados pelos usuários na aplicação da pesquisa de satisfação e nas caixas de sugestões que se encontram em cada andar da PGGM, sendo opiniões de vários usuários.

6.1 Ponto Positivo

- **Satisfação/elogio expresso pelo usuário, mas que não geraram manifestação.**

Satisfação

- Atendimento em geral
- Ser bem atendida
- Atendimento psicológico
- Estrutura e higiene do ambiente
- Ter as necessidades e demandas de saúde atendidas
- Atendimento acolhedor
- Atendimento da Ouvidoria
- Atendimento médico
- Agendamento de consultas
- Atendimento humanizado
- Militares na unidade, nos sentimos melhor
- Exame PAAF da Tireóide e o transporte para levar as coletas que é importante.
- Elogiar todos os setores pelo carinho, respeito de todo pessoal envolvido. Serve como exemplo para os demais
- Profissionais de excelência, acolhimento humanizado, com ética profissional, olhar sensibilizador e empatia.
- Implantação do serviço e atendimento da odontologia.



6.2 Ponto de alerta

- **Insatisfação/reclamação expressa pelo usuário, mas que não geraram manifestação.**

Insatisfação

- Tempo de espera
- Demora para o atendimento
- Demora na realização dos exames e consultas pelo SisReg
- Falta copo descartável e de papel higiênico nos banheiros
- Médicos que não chegam no horário;
- Falta de algumas medicações na Farmácia
- Atendimento médico
- Banheiro quebrado, portas sem trancas
- Insatisfeita com alguns atendimentos no 1º e 3º andar,
- Após atendimento médico a farmácia está fechada
- Quando não atende no dia e fica remarcando as consultas
- Ambiente muito quente, falta de climatização, ar-condicionado não está funcionando
- Falta de laudo do RX
- Aglomeração de pacientes que se forma no corredor para a triagem e para os consultórios no térreo,
- Não há uma informação sobre o posicionamento da ficha, não há controle de que posição você se encontra, precisa melhorar a chamada das senhas
- Falta de mais especialidades para diminuir a demora
- Falta de prioridade nos atendimentos



7. PALESTRAS

Realizadas nas salas de espera do térreo, 1º, 2º e 3º andar

Usadas para transmitir informações e orientação quanto ao serviço de Ouvidoria e tirar dúvidas quanto ao atendimento e serviços realizados na PGM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://edoc.amazonas.am.gov.br/60AD.0AA5.14A9.30CB/EA066F5C>
Código verificador: 60AD.0AA5.14A9.30CB. CRC: EA066F5C

8. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

Sugestões apresentadas durante o ano de 2022

- Faixa no chão para sinalizar até a Farmácia, tendo em vista que o usuário acaba aguardando na área dos elevadores ou no agendamento.
- Ampliar o espaço de espera em frente a Ouvidoria, SAME e Preparo, pois quando estão todas as especialidades atendendo o espaço fica lotado. **Como proposta:** o espaço de arquivo do SAME seja transformado em recepção, e o atendimento seja por horários diferenciados, fracionados em vez de todos chegarem às 07:00h.
- Pacientes do programa do pé diabético que necessitam de acompanhantes, pois muitas vezes os pacientes não seguem as orientações para melhoria da doença. **Como proposta:** busca ativa dos familiares dos pacientes crônicos que não tem os cuidados necessários com a lesão e higiene precária para serem orientados sobre o paciente.

9. SUGESTÕES DOS USUÁRIOS

Sugestões apresentadas durante o ano de 2022

- Concertar o ar-condicionado, melhorar a refrigeração do ambiente;
- Entregar laudo junto com RX;
- Contratar mais especialistas para diminuir tempo de espera;
- Melhorar/Agilizar SisReg;
- Ampliar medicamentos da Farmácia, ex. Dorzalamida;
- Melhorar atendimento médico;
- Diminuir tempo de espera;
- Disponibilizar álcool gel nos andares.
- Disponibilizar copo descartável;
- Disponibilizar papel higiênico e papel toalha e sabão nos banheiros;
- Concertar trancas dos banheiros, colocar tampa nos vasos sanitários;
- Melhorar o atendimento da prioridade.
- Dar prioridade para atendimento/especialidades dos pacientes da Policlínica em vez de encaminhar para outra unidade de saúde, tendo em vista ter a especialidade nesta unidade.
- Que seja contratado mais profissionais para agilizar o atendimento e não ter tanta demora;
- Deixar um servidor no elevador para orientar/direcionar;
- Colocar mais profissionais para atender a prioridade no guichê do térreo;
- Ao chegar na Policlínica a recepção do térreo entregue a ordem de chegada e informe o andar do atendimento;
- Que os médicos cheguem no horário para o atendimento.
- Colocar placas de identificação na recepção do térreo informando os serviços realizados nos andares;
- Consertar o aparelho da oftalmologia;



10. DESTAQUES POSITIVOS / ELOGIOS

Setores e servidores elogiados pelos usuários em 2022.



Setores e programas elogiados

- Direção da PGGM
- Conservação
- Farmácia
- GerTec
- Ouvidoria
- Odontologia
- Pé Diabético
- Peq. Cirurgia
- NIRA
- SAME
- Setor de Imagem.



Funcionários elogiados

- Dr Inácio
- Dr José Pina
- Dr Júlio Francisco
- Sr Dilécio
- Sr Leoncio
- Sr Melo
- Sra Cleide
- Sra Ellen White
- Sra Elane
- Sra Joanny
- Sra Keila
- Sra Sarah
- Ten Adan Martins
- Ten Adeagna
- Ten Aline
- Ten Amauri
- Ten Andréa
- Ten Carolina
- Ten Dorian
- Ten Elesandra
- Ten Espindola
- Ten Estevão
- Ten Evelyn
- Ten Fabíola
- Ten Flávio
- Ten Francianny
- Ten Gabriel Ihara
- Ten Isabelle Wu
- Ten Jeane
- Ten Joana
- Ten João Carlos
- Ten Jacline
- Ten Lenara
- Ten Lídia
- Ten Lizy
- Ten Luciana
- Ten Maristela
- Ten Marcos Alexandre
- Ten Matheus João
- Ten Osmar
- Ten Oziel
- Ten Patrícia Araújo
- Ten Rafael
- Ten Rayda
- Ten Rachel
- Ten Rita
- Ten Tatiana Castro
- Sgt Alessandra
- Sgt Almedino
- Sgt Ana Santos
- Sgt Casal
- Sgt Daniel
- Sgt Daniele
- Sgt Delcimar
- Sgt Dourado
- Sgt Elizabeth
- Sgt Elizandra
- Sgt Irlene
- Sgt Jucileida
- Sgt Lara
- Sgt Michele
- Sgt Portela
- Sgt Rosilene
- Sgt Tatiana Melo
- Sgt Terezinha
- Sgt Verlandia
- Sgt Viviane
- Cb Francys
- Cb Itamara



11. ENTREGA DE CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO



Homenagem aos 11 setores elogiados pelos usuários em 2022



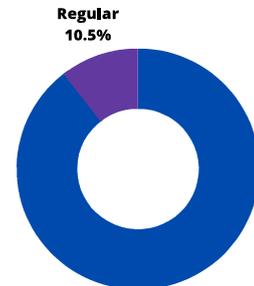
12. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Pesquisa de Satisfação do cidadão sobre a Ouvidoria em 2022

Enviado link da Pesquisa por whatsapp para todos os usuários que deram entrada em manifestação na Ouvidoria da PGGM no ano de 2022. Destes, 57 usuários responderam:

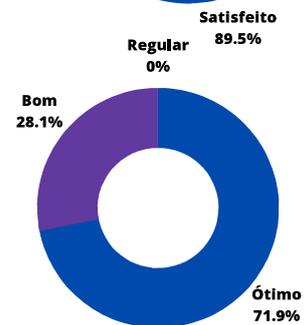
- **Grau de satisfação com o serviço da Ouvidoria?**

Satisfeito - 51
Regular - 06
Insatisfeito - 0



- **Atendimento da Ouvidoria foi?**

Ótimo - 41
Bom - 16
Regular - 0
Ruim - 0



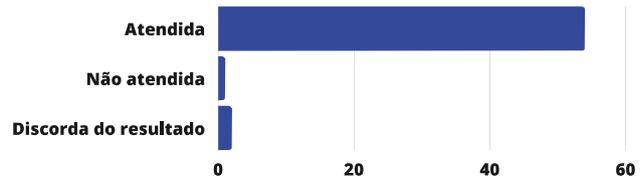
- **Prazo/tempo de resposta da manifestação?**

Satisfeito - 48
Regular - 09
Insatisfeito - 0



- **Quanto a conclusão dada a manifestação?**

Atendida - 54
Não atendida - 01
Discorda do resultado - 02



Recomendaria nosso serviço de Ouvidoria?

Sim - 57
Não - 0



Ponto de análise:

Na pesquisa, por meio do whatsapp, foi informado insatisfação ao tempo de resposta dado a manifestação, sendo um requisito que compromete o serviço da Ouvidoria.



13. PROJETOS DA OUVIDORIA

Projetos em produção para implementação em 2023

- Vídeo Promocional da Ouvidoria que será de divulgação no totem publicitário da recepção para o público;
- Vídeo dos serviços oferecidos na PGGM;
- Produção de QR Code para acesso a informação e Pesquisa de Satisfação ao término do atendimento.
- Aplicativo de Whatsapp para comunicação com usuário

14. CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta muito útil. Por meio dela, é possível entender as dificuldades e aspirações dos usuários, mapeando o que é mais importante. Com base nos dados coletados, pode-se definir estratégias que vão ao encontro dos anseios do usuário.

Através dos serviços da Ouvidoria a gestão da PGGM foi capaz de ter indicadores que viabilizaram e materializaram os serviços e atendimentos do SUS, onde pode-se observar as resolutividades e melhorias dos serviços e atendimentos, levando em consideração os pontos de alerta e sugestões. O que acarretou fechar o ano de 2022 com resultado positivo, onde das 2.923 opiniões registradas sobre a PGGM, 96,2% apontaram positivamente após o atendimento, 99% sentem confiança na equipe, 100% recomendariam a Policlínica para familiar e vizinhos, 100% recomendaria o serviço de Ouvidoria, 11 setores e 69 funcionários foram elogiados pelos usuários.

Acreditamos que os projetos a serem implantados pela Ouvidoria em 2023, promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação de espaços e canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos.

15. FONTES: OUVIDORIA PGGM 2022

- Planilha de atendimento diário
- Planilha de atendimento coletivo
- Pesquisa de Satisfação do usuário sobre a PGGM
- Pesquisa de Satisfação do usuário sobre a Ouvidoria
- Tabulação das Caixas de Sugestões
- Transcrição das Caixas de Sugestão

