

## Ouvidoria SUS

# RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA PGGM UMA ANÁLISE DO ANO DE 2023

### 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/469F.A379.8906.260E/8B460A1C>  
Código verificador: 469F A379 8906 260E CRC: 8B460A1C

# 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 2023

## 1. Objeto

Este Relatório tem por objetivo apresentar as opiniões e sugestões dos usuários da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho referente ao ano de 2023, 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. Pesquisa realizada pessoalmente com o usuário e pelo QR Code disponível nas dependências da unidade de saúde.

- **Em 2023 foram entrevistados 89 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

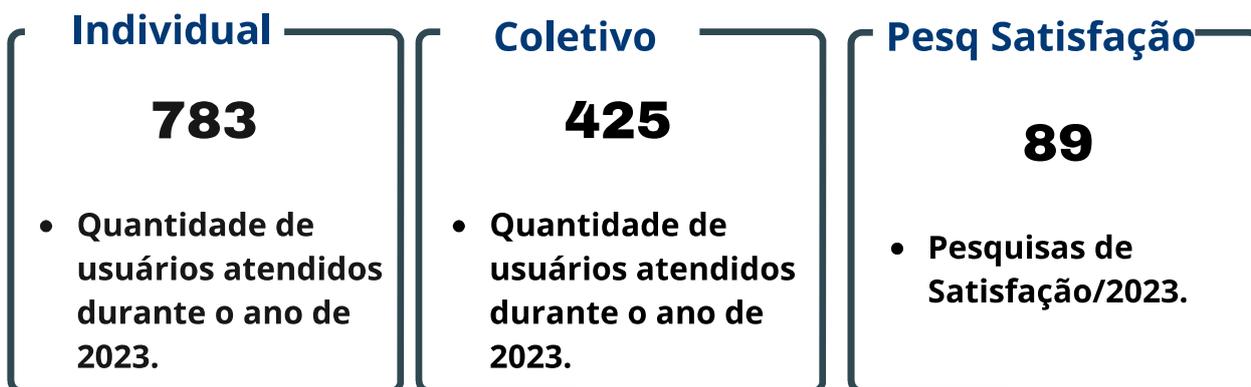


Orientações coletivas acerca do serviço de Ouvidoria e informações quanto ao atendimento e serviços ofertados na PGGM

- **Em 2023 foram realizadas 19 palestras, com total de 425 participantes**



### 3. Atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2023



### 4. Resultado do Questionário de Pesquisa de Satisfação aplicado com 89 usuários da PGGM no ano de 2023.



#### PERFIL DO USUÁRIO

##### Origem

Capital - 74  
Interior - 15

##### Sexo

Masculino - 22  
Feminino - 67

##### Escolaridade

Fundamental incompleto - 09  
Fundamental completo - 12  
Ens. Médios - 24  
Superior - 09  
Não respondeu - 35

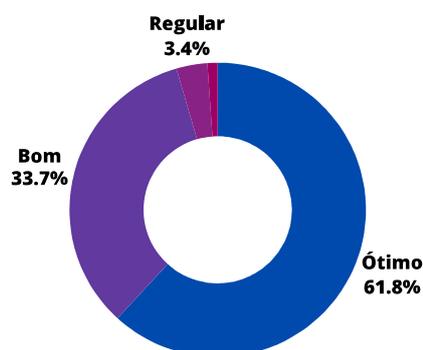
##### Ocupação

Pensionista - 03  
BPC - 06  
Aposentado - 13  
Não trabalha - 05  
Desempregado - 08  
Autônomo - 15  
Servidor Público - 02  
Empregado - 02  
Não respondeu - 35

#### AMBIENTE DA PGGM

##### Limpeza

Ótimo - 55  
Bom - 30  
Regular - 03  
Ruim - 01



## Conforto

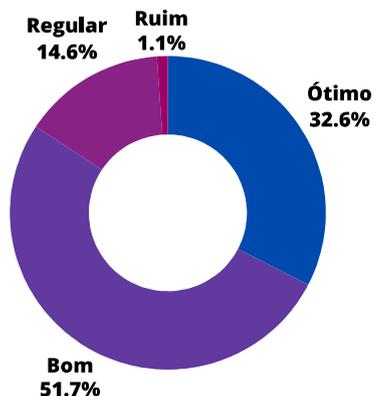
Ótimo - 29

Bom - 46

Regular - 13

Ruim - 01

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

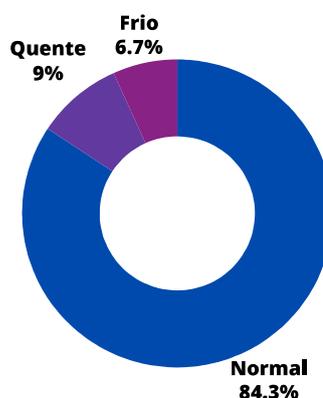


## Temperatura ambiente

Normal - 75

Quente - 08

Frio - 06



## ACOLHIMENTO NA PGGM

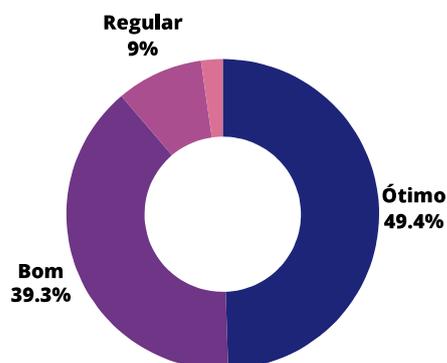
### O que acha do atendimento?

Ótimo - 44

Bom - 35

Regular - 08

Ruim - 02

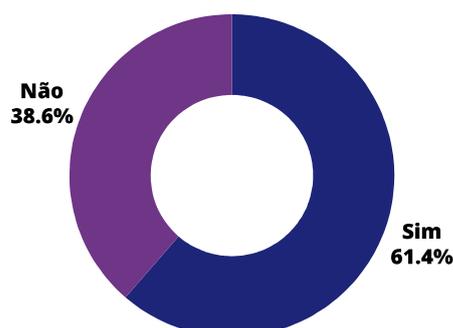


### Sabe onde reclamar em caso de não ser bem atendido?

Sim - 54

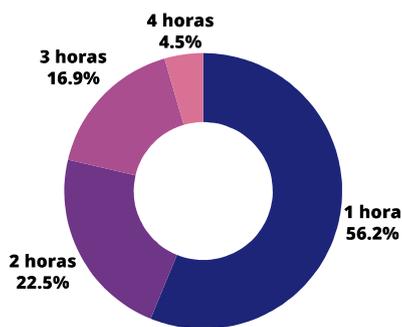
Não - 34

Observasse que existe um índice de usuários que desconhece o serviço de Ouvidoria, sendo orientados no ato da entrevista sobre o serviço além das palestras realizadas nos andares, na divulgação com cartazes e no totem localizado na recepção.



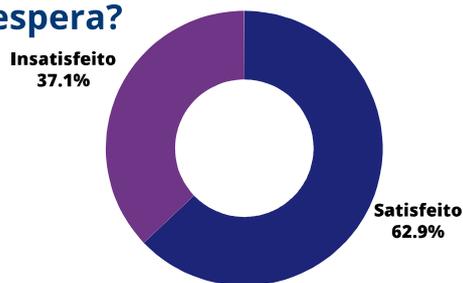
## Tempo de espera para ser atendido

- 1 hora - 50 usuários
- 2 horas - 20 usuários
- 3 horas - 15 usuários
- 4 horas - 04 usuário



## Como se sente em relação ao tempo de espera?

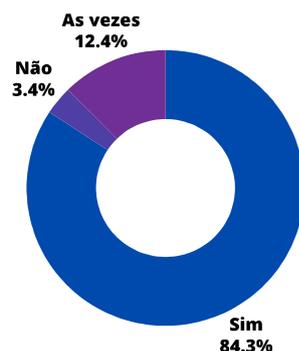
- Satisfeito - 56
- Insatisfeito - 33



## RELAÇÃO USUÁRIO/PROFISSIONAL

### Foi bem recepcionado?

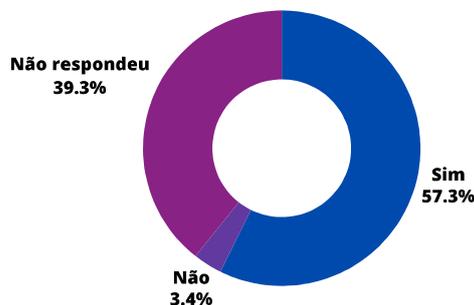
- Sim - 75
- Não - 03
- As vezes - 11



## Há diálogo entre você e os profissionais?

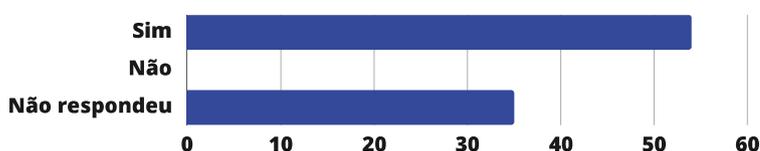
- Sim - 51
- Não - 03
- Não respondeu - 35

Os 35 usuários que **não responderam** a esse quesito foram os que responderam a pesquisa pelo QR Code.



## Sente confiança na equipe de saúde?

- Sim - 54
- Não - 0
- Não respondeu - 35

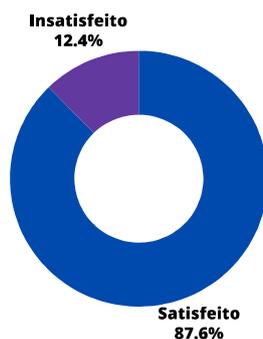


## Como se sente após atendimento?

Satisfeito - 78

Insatisfeito - 11

As insatisfações estão citadas na página 12 como Ponto de Alerta



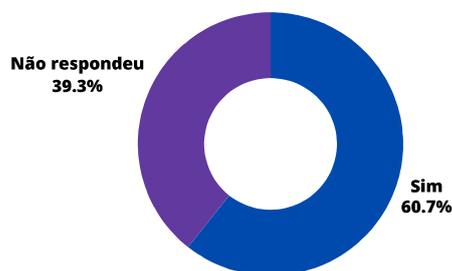
## As informações orientações são esclarecedoras?

Sim - 54

Não - 0

Não respondeu - 35

Os 35 usuários que **não responderam** a esse quesito foram os que responderam a pesquisa pelo QR Code.



## SERVIÇOS DA PGGM

### Serviços utilizados

Agendamento - 54

Consulta Médica - 70

Enfermagem/Preparo - 41

Exames - 33

Farmácia - 43

Fonoaudiologia - 04

Nutrição - 10

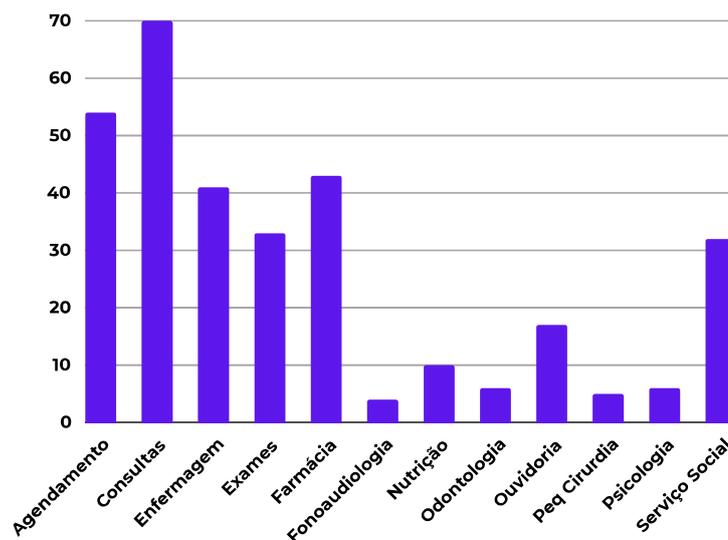
Odontologia - 06

Ouvidoria - 17

Pequena Cirurgia - 05

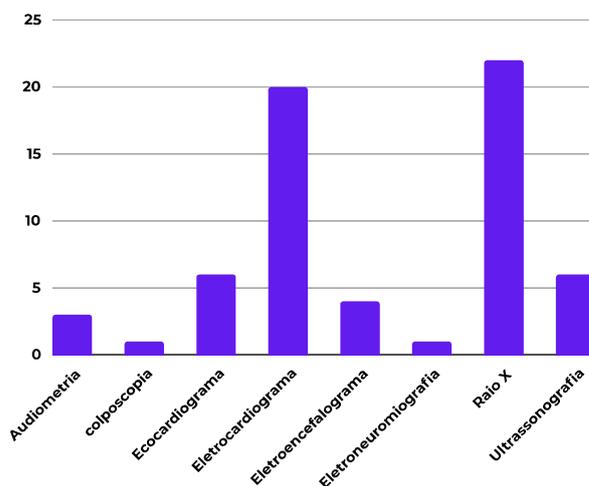
Psicologia - 06

Serviço Social - 32



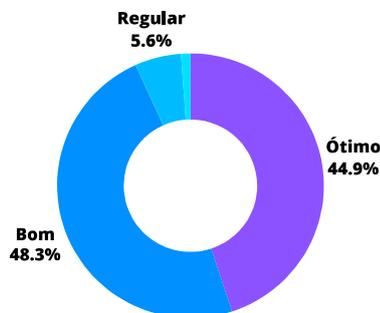
### Exames realizados:

- Audiometria - 03
- Colposcopia - 01
- Ecocardiograma - 06
- Eletrocardiograma - 20
- Eletroencefalograma - 04
- Eletroneuromiografia - 01
- Raio X - 22
- Ultrassonografia - 06



### Qualidade dos serviços prestados?

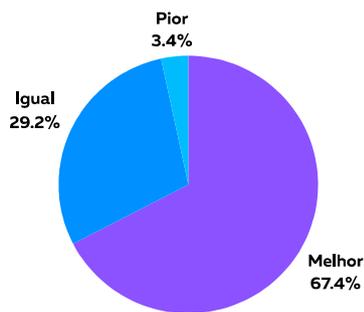
- Ótimo - 40
- Bom - 43
- Regular - 05
- Ruim - 01



### EXPECTATIVA E SATISFAÇÃO

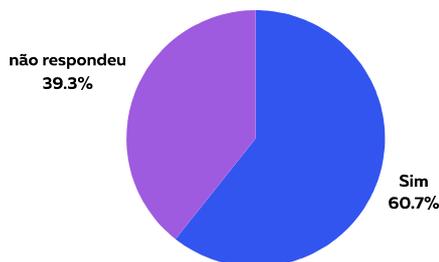
#### Em geral considera a PGM:

- Melhor - 60
- Igual - 26
- Pior - 03



#### Recomendaria a PGM?

- Sim - 54
- Não - 0
- Não respondeu - 35



Os 35 usuários que **não responderam** a esse quesito foram os que responderam a pesquisa pelo QR Code.



## 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 2023

**Total: 2.248 opiniões sobre a PGGM**



**ÓTIMO:**

1.092 opiniões



**BOM:**

742 opiniões



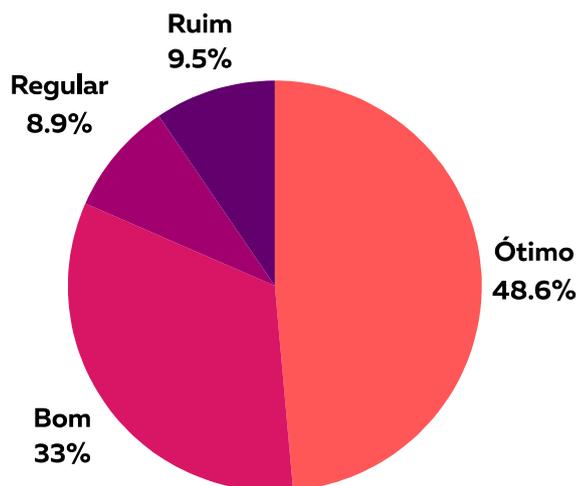
**REGULAR:**

201 opiniões



**RUIM:**

213 opiniões



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



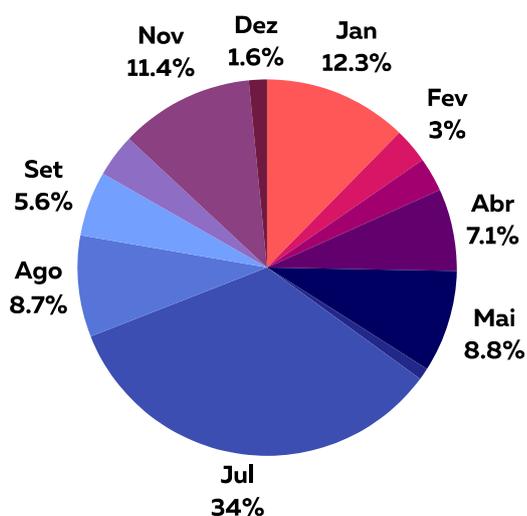
# CAIXA DE SUGESTÃO

## RESULTADOS

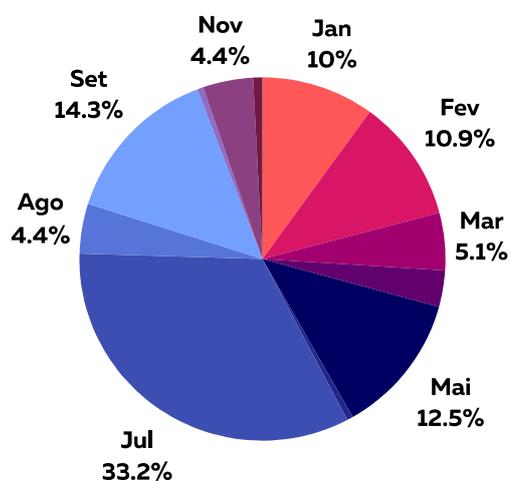
### Comparativo dos meses nas categorias: Ótimo, Bom, Regular e Ruim

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

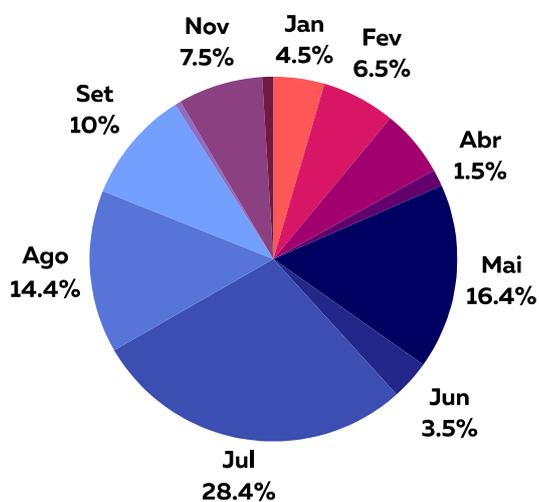
#### ÓTIMO



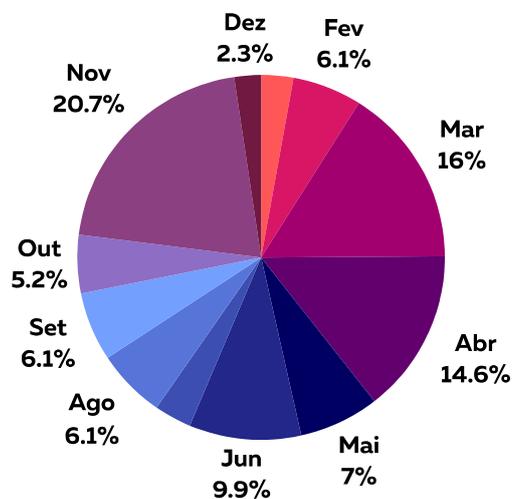
#### BOM



#### REGULAR



#### RUIM



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://edoc.amazonas.am.gov.br/469F.A379.8906.260E/8B460A1C>  
 Código verificador: 469E A379 8906 260E CRC: 8B460A1C

## 6. PONTOS POSITIVOS E PONTOS DE ALERTA

### Lista com pontos de satisfação e insatisfação expressos pelos usuários no ano de 2023.

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 exposto pelo usuário, mas que não geraram manifestação.**

#### Satisfação

- Profissionais de excelência com respeito pelos pacientes;
- Acolhimento e atendimento humanizado, com ética profissional, olhar sensibilizador e empatia;
- Serviço e atendimento da odontologia;
- Atendimento do Serviço Social e Nutrição;
- Estrutura e limpeza do ambiente;
- Atendimento da Ouvidoria e por seu retorno aos usuários;
- Atendimento médico;
- Atendimento da equipe do NIRA, Recepção, Preparo e Agendamento;
- Organização e dedicação dos profissionais;
- Se houvesse um prêmio para melhor do Amazonas, eu diria que a PGGM é 5 estrelas;
- Sempre fui bem recebida. Desde já posso dizer que a Policlínica pode ser considerada a melhor de Manaus. Desde a entrada até a recepção todos são muito atenciosos;
- Agradeço pelo ótimo atendimento, são gentis e prestativos, tudo bem organizado e limpo;
- Muitíssimos parabéns pelo trabalho de toda Policlínica, pelo menos por todos que tiveram contato comigo;
- Fiquei surpreso com o atendimento de todos. Parabéns e muito obrigado a todos;
- O espaço é confortável, limpo e organizado, seria excelente se isso se estendesse as outras policlínicas;
- Quero parabenizar a gestão da Policlínica, limpeza, organização e eficiência;
- Poucas unidades de saúde de atendimento eletivo são tão boas quanto esta policlínica. Recebi um ótimo atendimento desde a recepção, preparo, consulta médica e atendimento de agendamento.



## 6.2 Ponto de alerta

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

### Insatisfação

- Vir com consulta marcada e no dia o médico não estar
- Os guardas que recepcionam na entrada, tratam os usuários com ignorância
- Adiaram as Pequenas Cirurgias por algum motivo e a demanda reprimida por meses.
- Não recebi o laudo do exame que solicitei por e-mail
- Portas dos banheiros sem trancas,
- Demora para o atendimento
- Demora para fazer exames
- As vezes não há um bom acolhimento por parte de alguns funcionários
- Demora no Sisreg para consultas e exames
- Alguns funcionários militar não são cordiais
- Chegar no horário marcado e o atendimento médico começar só as 9h
- O atendimento da ilha do 1º andar
- Farmácia não tem Prometazina, Clonazepan e Lorotadina.
- Falta os profissionais de saúde chegarem no horário para atendimento
- Exame de imagem sem laudo
- Impontualidade dos médicos no dia da consulta



## 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



## 8. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

### Sugestões apresentadas durante o ano de 2023

- Diminuir o tempo de espera para o atendimento, consultas e exames, sendo necessário aumentar o recurso humano da PGGM.
- Reduzir o tempo de resposta às manifestações dos usuários conforme preconiza a meta de atendimento ao prazo de resposta, apontando desafios no cumprimento das expectativas de tempo estabelecidas pela instituição.
- Outra questão importante é que, para além do tempo de resposta, seja observado a qualidade das respostas fornecidas ao cidadão, atendendo às expectativas e necessidades destes no que for possível, de maneira eficaz, respeitosa e útil.

## 9. SUGESTÕES DOS USUÁRIOS

### Sugestões apresentadas durante o ano de 2023

- Melhorar a refrigeração, principalmente do segundo andar;
- Ouvir melhor os pacientes;
- Melhorar o atendimento na recepção, orientação ao paciente que chega;
- Disponibilizar papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido e copo descartável suficientes para atender a demanda;
- Melhorar a comunicação quando serviços forem suspensos;
- Ampliar a quantidade dos remédios que estão faltando na farmácia (Diosmina, Prometazina, Clonazepan);
- Treinamento pra os funcionários para atendimento ao público;
- Agilizar resultado de laudo de exame;
- Diminuir o tempo de espera;
- Ter médico vascular no Pé Diabético;
- Concertar as portas dos banheiros;
- Que a TV da Sala de Espera funcionasse;
- Aumentar os profissionais para ter mais consultas e exames;
- Que os exames e consultas sejam marcadas para Policlínica em vez da Regulação agendar para outra unidade, tendo em vista já sermos pacientes desta unidade;
- Treinar os estagiários;
- Implantar um laboratório;
- Avisar com antecedência caso o médico esteja de atestado ou licença;
- Que seja disponibilizado um espaço com cafezinho e biscoito para os pacientes que chegam cedo, sem tomar café e ficam aguardando até ser atendido;
- Contratar mais profissionais da Saúde Mental ;
- Disponibilizar na triagem o teste de glicemia para os pacientes do Pé Diabético.



## 10. DESTAQUES POSITIVOS / ELOGIOS

### Setores e servidores elogiados pelos usuários em 2023.



#### Setores e programas elogiados

- Direção da PGGM
- Agendamento
- CAF
- Conservação
- Farmácia
- Iha 1º andar
- NIRA
- Ouvidoria
- Odontologia
- Pé Diabético
- Peq Cirurgia
- Recepção Térreo
- Segurança
- Setor de Imagem
- Serviço Social
- Triagem Térreo



#### Funcionários elogiados

- Dr Janir Brito
- Dr Júlio Flores
- Dra Luciana Cattebek
- Dra Renata Santana
- Estagiário Matheus
- Sr Melo
- Sr Nicolas Nascimento
- Sr Paulo Henrique
- Sr Ronaldo Soares
- Sr Sebastião Santos
- Sra Ana Aquino
- Sra Ana Melo
- Sra Antônia Oliveira
- Sra Ellen White
- Sra Evelyn de Paula
- Sra Karla Reis
- Sra Keila Cristina
- Sra Marly Marinho
- Sra Margareth Bealigue
- Sra Sandra Rosário
- Sra Socorro Hayden
- Sra Vanessa Ramalho
- Ten Adan Martins
- Ten Aline Sahdo
- Ten Andreza
- Ten Deniglesia
- Ten Dorian
- Ten Edith
- Ten Elesandra
- Ten Espindola
- Ten Fabíola Colla
- Ten Flávio
- Ten Formiga
- Ten Gabriel Ihara
- Ten Giselle
- Ten Golin
- Ten Izalene
- Ten Jacline
- Ten João Carlos
- Ten Larissa
- Ten Leslye
- Ten Lídia
- Ten Maristela
- Ten Mauro
- Ten Marcos George
- Ten Matheus João
- Ten Patrícia Araújo
- Ten Rafael
- Ten Rayda
- Ten Rita
- Ten Sonaly
- Ten Thays
- Ten Yacov
- Sgt Almedino
- Sgt Ana Santos
- Sgt Andrezza
- Sgt Débora
- Sgt Delcimar
- Sgt Eliana
- Sgt Elizabeth
- Sgt Elizandra
- Sgt Eunice
- Sgt Figueira
- Sgt Francilene
- Sgt Girlane
- Sgt Jucileida
- Sgt Lara Fabrícia
- Sgt Mayko
- Sgt Tatiana Melo
- Sgt Terezinha
- Sgt Verlandya
- Sgt Viviane
- Cb. A Colares
- Cb Francys
- Cb Hudson
- Cb Ilza



# 11. ENTREGA DE CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO



## Homenagem aos 16 setores elogiados pelos usuários em 2023



Documento assinado por: ELLEN WHITE DA SILVA DIAS:439\*\*\*\*\* em 15/01/2025 às 11:50 utilizando assinatura por login/senha.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://edoc.amazonas.am.gov.br/469F.A379.8906.260E/8B460A1C>  
Código verificador: 469F.A379.8906.260E CRC: 8B460A1C

## 12. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

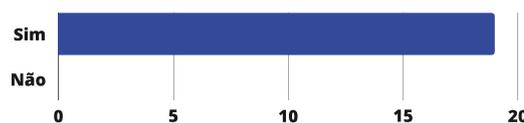
### Pesquisa de Satisfação do cidadão sobre a Ouvidoria em 2023

Enviado link da Pesquisa por whatsapp para todos os usuários que deram entrada em manifestação na Ouvidoria da PGGM no ano de 2023. Destes, 19 usuários responderam:

- **A Ouvidoria demonstrou empatia e compreensão em relação às suas demandas?**

Sim - 19

Não - 0

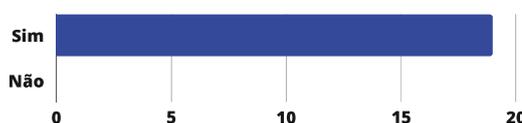


- **Você sentiu que as suas questões foram tratadas de maneira adequada e oportuna pela Ouvidoria?**

Sim - 19

Não - 0

Parcialmente - 0

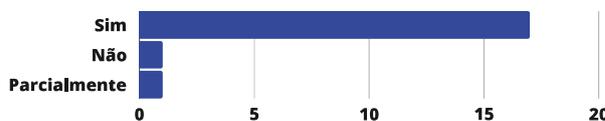


- **Você recebeu feedback adequado sobre as ações tomadas pela Ouvidoria para resolver sua questão?**

Sim - 17

Não - 01

Parcialmente - 01

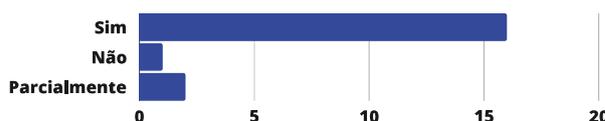


- **O serviço de Ouvidoria foi capaz de resolver completamente suas preocupações?**

Sim - 16

Não - 01

Parcialmente - 02

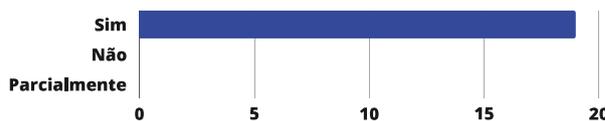


- **Você sentiu que as suas questões foram tratadas de maneira adequada e oportuna pela Ouvidoria?**

Sim - 19

Não - 0

Parcialmente - 0



### Ponto de análise:

Na pesquisa, por meio do whatsapp, observou-se em geral a falta da participação ativa do usuário, tendo em vista que para todos que deram entrada em manifestação pela Ouvidoria e que foram enviadas as pesquisas apenas 19 usuários responderam.



## 13. PROJETOS DA OUVIDORIA

### Projetos implementados:

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

## 14. CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta muito útil. 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 2023 com resultado positivo, onde das 2.248 opiniões registradas sobre a PGGM, 93,3% apontaram positivamente para a qualidade dos serviços; após atendimento 87,6 ficaram satisfeitos; 88,8% sinalizaram o atendimento como ótimo e bom; 100% de satisfação quanto ao serviço e atendimento da Ouvidoria; 16 setores e 76 funcionários foram elogiados pelos usuários.

Desse modo, os dados apresentados neste relatório revelam que os indicadores conseguem fornecer informações importantes, que ao serem analisadas juntamente com as metas, poderão subsidiar as decisões para o ano de 2024.

## 15. FONTES: OUVIDORIA PGGM 2023

- 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 e Transcrição das Caixas de Sugestões

