

Ouvidoria SUS

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA PGGM UMA ANÁLISE DO ANO DE 2024



Secretaria de
Estado de Saúde



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



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 | 14 |
| 08 | Recomendações da Ouvidoria | 15 |
| 09 | Sugestões dos usuários | 15 |
| 10 | Resultado da pesquisa de satisfação sobre a Ouvidoria | 16 |
| 11 | Conclusão | 17 |
| 12 | Fontes | 17 |



RELATÓRIO

Uma análise do ano de 2024

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 2024 foram entrevistados 145 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

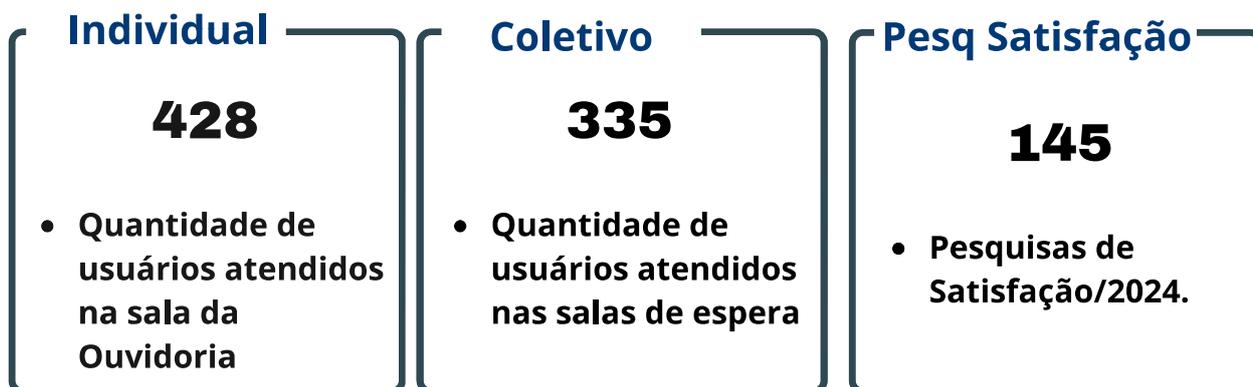


Orientações coletivas acerca do serviço de Ouvidoria e informações quanto ao atendimento e serviços ofertados na PGGM

- **Em 2024 foram realizadas 15 palestras, com total de 335 participantes**



3. Atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2024



4. Resultado do Questionário de Pesquisa de Satisfação aplicado com 145 usuários da PGGM no ano de 2024.



PERFIL DO USUÁRIO

Origem

Capital - 133

Interior - 12

AMBIENTE DA PGGM

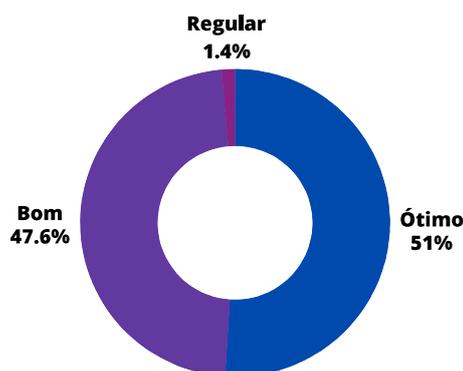
Limpeza

Ótimo - 74

Bom - 69

Regular - 02

Ruim - 0



Conforto

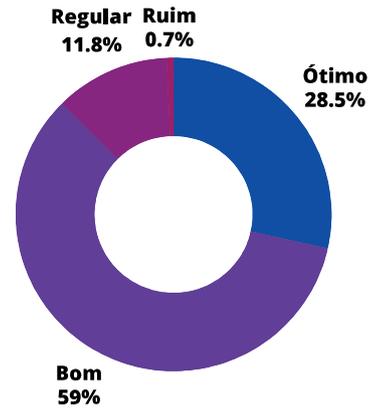
Ótimo - 41

Bom - 85

Regular - 17

Ruim - 01

Motivo das opiniões **Regulares e Ruim** foram a questão...



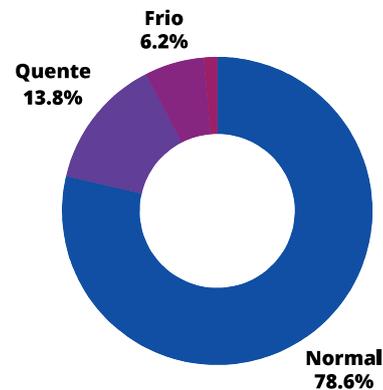
Temperatura ambiente

Normal - 114

Quente - 20

Muito Quente - 02

Frio - 09



ACOLHIMENTO NA PGGM

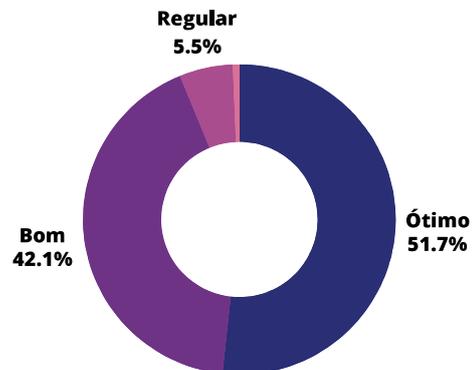
O que acha do atendimento?

Ótimo - 75

Bom - 61

Regular - 08

Ruim - 01

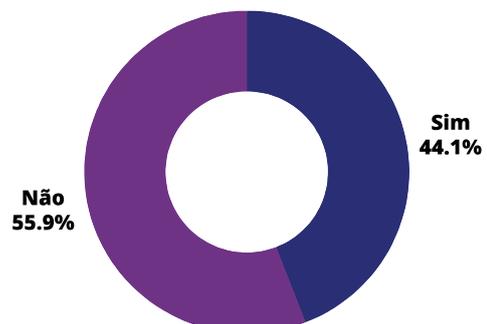


Sabe onde reclamar em caso de não ser bem atendido?

Sim - 64

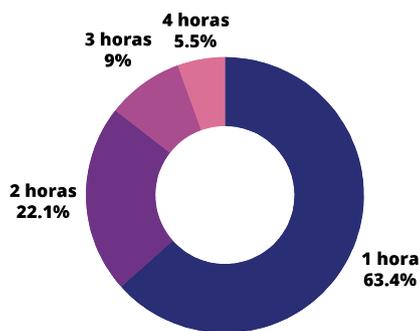
Não - 81

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.



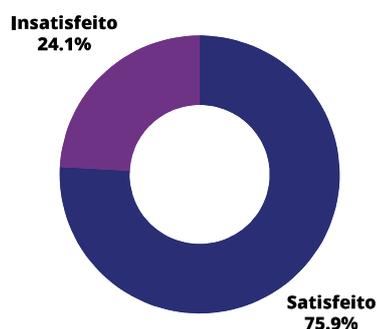
Tempo de espera para ser atendido

1 hora - 92 usuários
2 horas - 32 usuários
3 horas - 13 usuários
4 horas - 08 usuário



Como se sente em relação ao tempo de espera?

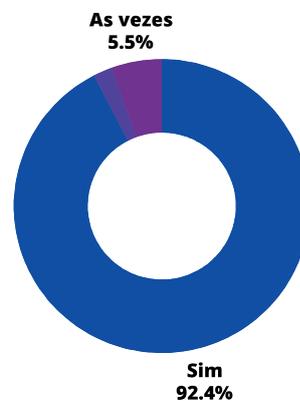
Satisfeito - 110
Insatisfeito - 35



RELAÇÃO USUÁRIO/PROFISSIONAL

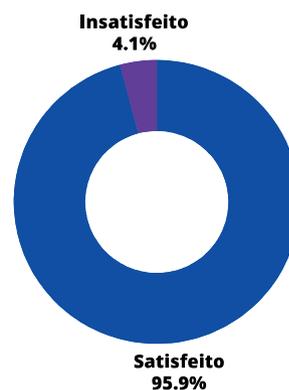
Foi bem recepcionado?

Sim - 134
Não - 03
As vezes - 08



Como se sente após atendimento?

Satisfeito - 139
Insatisfeito - 06



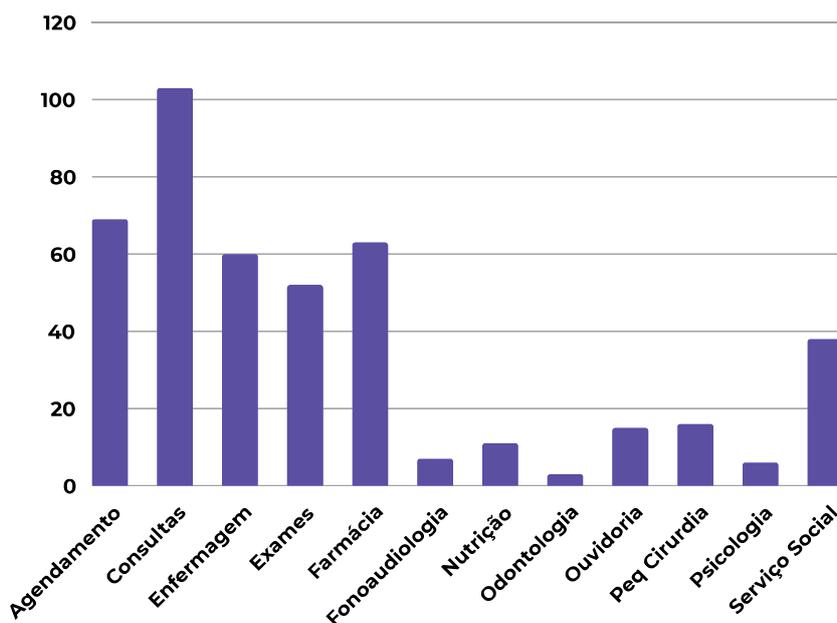
As insatisfações estão citadas na página 12 como Ponto de Alerta



SERVIÇOS DA PGGM

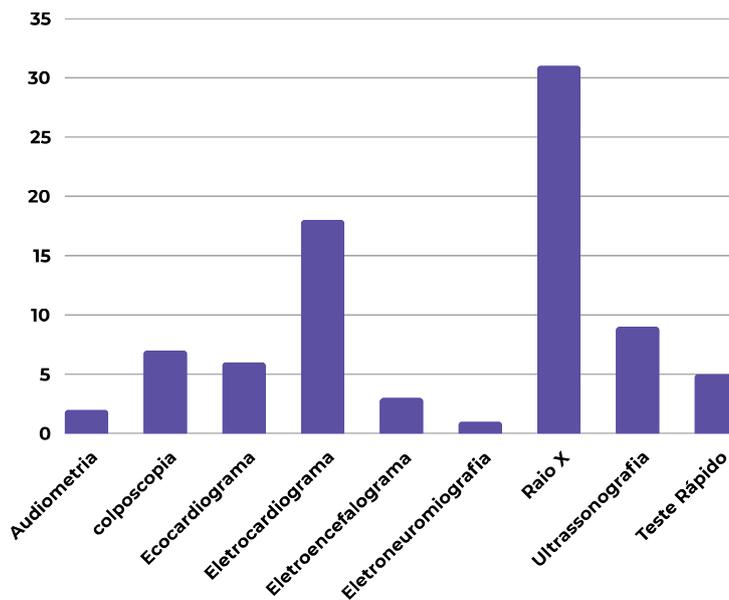
Serviços utilizados

- Agendamento - 69
- Consulta Médica - 103
- Enfermagem/Preparo - 60
- Exames - 52
- Farmácia - 63
- Fonoaudiologia - 07
- Nutrição - 11
- Odontologia - 03
- Ouvidoria - 11
- Pequena Cirurgia - 16
- Psicologia - 06
- Serviço Social - 38



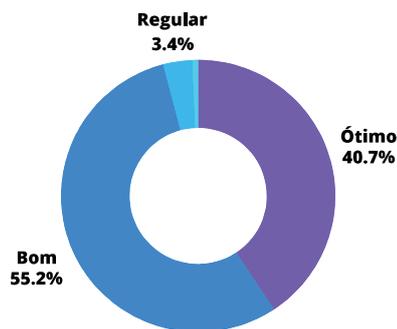
Exames realizados:

- Audiometria - 02
- Colposcopia - 07
- Ecocardiograma - 06
- Eletrocardiograma - 18
- Eletroencefalograma - 03
- Eletroneuromiografia - 01
- Raio X - 31
- Ultrassonografia - 09
- Teste Rápido - 05



Qualidade dos serviços prestados?

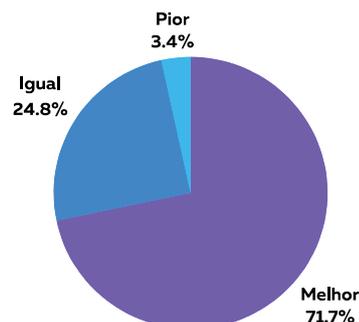
- Ótimo - 59
- Bom - 80
- Regular - 05
- Ruim - 01



EXPECTATIVA E SATISFAÇÃO

Em geral considera a PGGM:

- Melhor - 104
- Igual - 36
- Pior - 05



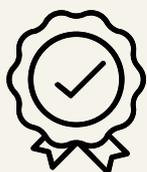
5. CAIXA DE SUGESTÃO RESULTADOS

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



Resultados com base na somatória das opiniões deixadas nas Caixas de Sugestões no ano de 2024

Total: 1.198 opiniões sobre a PGGM



ÓTIMO:

600 opiniões



BOM:

319 opiniões



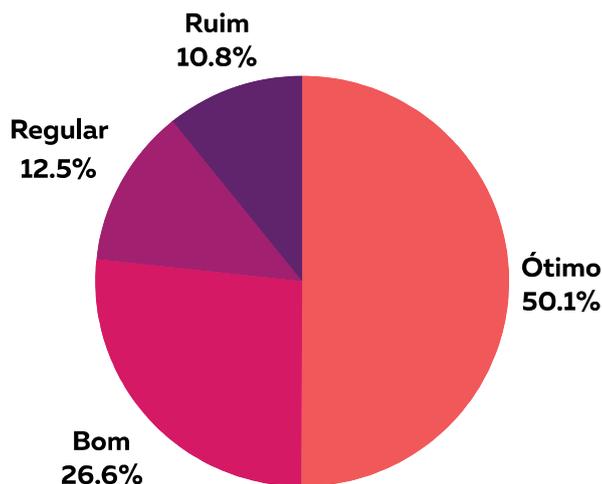
REGULAR:

150 opiniões



RUIM:

129 opiniões



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



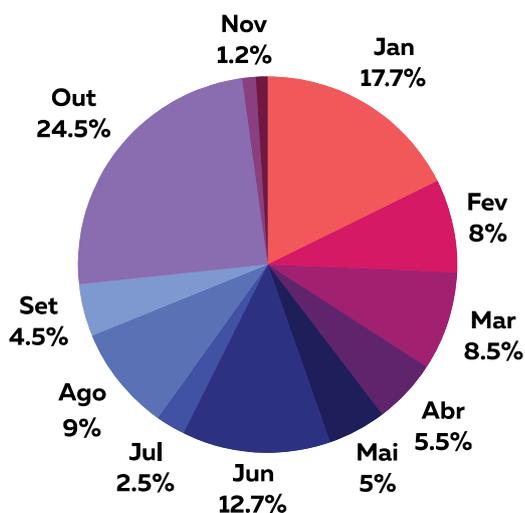
CAIXA DE SUGESTÃO

RESULTADOS

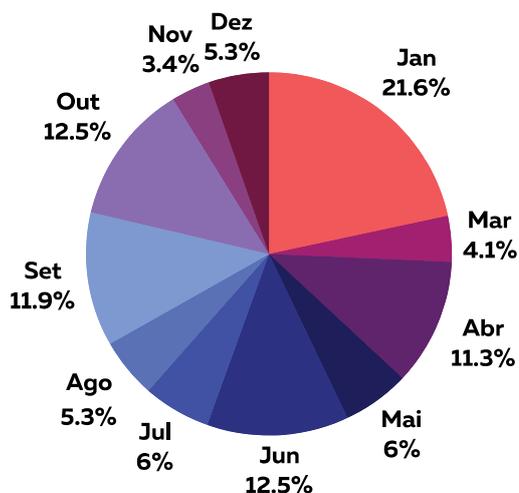
Comparativo dos meses nas categorias: Ótimo, Bom, Regular e Ruim

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

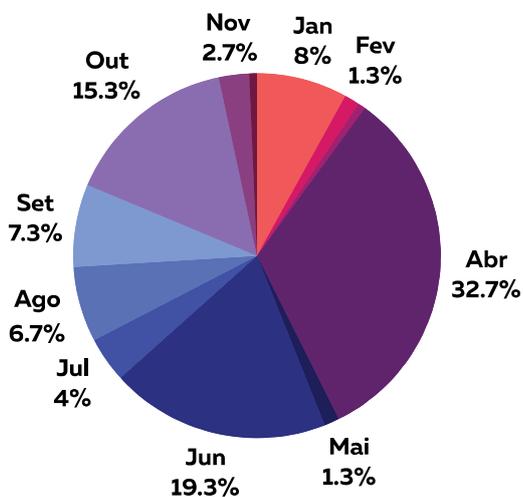
ÓTIMO



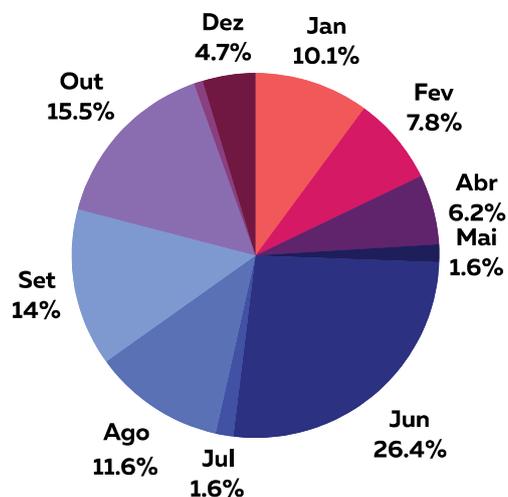
BOM



REGULAR



RUIM



6. PONTOS POSITIVOS E PONTOS DE ALERTA

Lista com pontos de satisfação e insatisfação expressos pelos usuários no ano de 2024.

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

- Dra Renata Santana nota 1000, Dr João Mateus nota 1000, Tem Leslie nota 1000, a Ouvidora nota 1000.
- Quero parabenizar o atendimento odontológico da Ten Maristela e um total agradecimento a Lúbia por todo atendimento e pós atendimento
- Amei o atendimento da Dra Fabiola Colla, minha é autista severa e requer atendimento especial. O atendimento odontológico foi excelente. Precisamos de mais profissionais assim, que tem amor pela profissão e pelo próximo.
- Agradeço a unidade pelo ótimo atendimento da Dra Fabiola, dentista pelo amor a profissão. Nunca consegui um atendimento para minha filha PCD e a Ten Fabiola conseguiu com miuito amor e carinho. Muito obrigada.
- Somos moradoras de rua, mas somos todos iguais, a Policlínica abraça todos que precisa
- Parabenizar pelos serviços prestados com qualidade, humanizado, que não se encontra em todas Policlínicas. Atendentes e profissionais qualificados, educados, desde os profissionais da limpeza, portaria, enfermeiros, preparo e médicos. Atendimento excelente. Obrigada!
- Gostaria de elogiar o atendimento da equipe de odontologia pelos serviços prestados a mim, com muita educação e atenção resolveu meus problemas odontológicos, sendo bem prestativa e atenciosa.
- Só elogio a equipe da ginecologia, enfermeiros 10 no atendimento. Destaque: Dr Carlos, Enf Rayda, Enf Mauro e Sra Dedé na Ilha do 1º andar.
- Pelo meu atendimento recebido só tenho a elogiar os profissionais: assistente social, médicos, recepção, principalmente o atendimento feito pelo profissional Sgt Almedino, pela co rtesia, educação. Parabéns.
- Quero elogiar a excelente Dra Christianne pelo excelente atendimento, paciência, informações importantes, atenciosa, educada, nota 1000.



Satisfação

- Eu sou muito grato pelo atendimento, fiquei satisfeito e agradeço muito a Dra Lourdes, minha doutora.
- Quero expressar meu sentimento de gratidão ao Ten Dr Osmar Farias pelo excelente atendimento e empatia.
- Todas as UBS deveriam ser iguais ao sistema administrativo e organizacional da Policlínica.
- O atendimento na Policlínica é muito bom.
- Só tenho a agradecer a Deus em primeiro lugar e ao Dr João e toda sua equipe que me trataram super bem, gratidão.
- A Ouvidoria é um órgão indispensável para o melhor desenvolvimento das funções dos servidores. Se faz necessário para o equilíbrio do sistema.
- A Ouvidoria sempre foi uma ferramenta para nos expressarmos, criticarmos e darmos sugestões, também para agradecimento. Um obrigado pelas profissionais que se destacam em suas funções.
- Esse estabelecimento as enfermeiras são muito gentis
- Quero aqui expressar minha satisfação para com o atendimento da odontológico. Obrigada Dra Fabiola Colla, pelo excelente atendimento. , profissional exemplar no desempenho da sua função, exemplo de coração. Que esta unidade de saúde continue com ela em seu quadro profissional.
- Quero elogiar dra. Fabiola Colla e Cb Lúbia pelo excelente trabalho, são muito atenciosas e muito educadas.
- Quando procuramos a área da saúde, esperamos ser bem atendidos, receber informações, e hoje, a Sra Cristyane da Farmácia me atendeu como todos gostaríamos, com educação, e me orientou quanto ao problema que estou passando com minha irmã que teve AVC. Que Deus lhe abençoe. Muito obrigada
- Primeira vez, estou impressionado, parabênz, uma clínica de excelência, muito boa. que os administradores continuem a zelar do jeito como esta hoje.
- Todas as unidades de saúde, Policlínicas deveriam deriam ser administradas por civis e militares, aqui eu me senti acolhida. Só gratidão.



6.2 Ponto de alerta

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

Insatisfação

- Demora para atendimento
- Impontualidade médica
- Falta de medicamento na farmácia (Amitriptilina, Prometazina, Risperidona, Bupiridona, Finetoína e Fenobarbital)
- Vir com consulta marcada e no dia o médico não estar
- Diminuição do atendimento e serviços na PGGM, médicos estão saindo e não estão repondo profissionais na unidade
- Ambiente quente na sala de espera no 1º andar
- Falta de copo descartável, papel toalha e papel higiênico
- O banheiro do Térreo que está quebrado.



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 PGGM



8. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

- Contratação de mais profissionais de saúde, aumentando a equipe para garantir a qualidade da assistência, melhorar os serviços prestados e reduzir os tempos de espera.
- Treinamento e capacitação da equipe de saúde: Investir em programas de treinamento focados em liderança, inteligência emocional e habilidades de comunicação, com o objetivo de aprimorar o atendimento ao público e fortalecer a relação entre profissionais e usuários.
- Reforçar junto a Secretaria de Saúde do Estado e a CEMA a ampliação dos medicamentos garantido o abastecimento nesta unidade de saúde de acordo com a demanda.

9. SUGESTÕES DOS USUÁRIOS

- Disponibilizado café e biscoito
- Que ofereça a especialidade de angiologia, contratar mais médicos para atender
- Atendimento simples deveria ser separado dos demais assim evitaria longa espera.
- Diminuir o tempo de espera para ser atendido
- Ampliar os medicamentos da farmácia
- Que os médicos cumpram o horário de atendimento
- Aumentar a quantidade de atendimento e serviços
- Não deveria existir o agendamento tipo Sisreg, deveria ser atendimento por ordem de chegada
- Incluir mais profissionais especializados
- Concertar o banheiro do Térreo e aumentar a quantidade de papel higiênico e papel toalha
- Atendimento mais humanizado pelo médico
- Retornar o atendimento com Neurologista
- Melhorar o atendimento da Recepção, do Agendamento e a segurança
- Tivesse uma banquinha para comprar lanche na unidade
- Colocar na recepção uma pessoa bem informada a respeito dos serviços desta unidade.
- Diminuir o tempo de espera para o atendimento e ser avisada com antecedência caso a médica não venha
- Diminuir a espera pelo SisReg, disponibilizar maior quantidade de medicamento e contratar neurologista.
- Orientar a equipe da enfermagem do 1º andar para atenderem com humanização
- Paciente com diagnóstico de câncer de pele (biopsia em mãos) deveria ter agilidade no retorno com o dermatologista
- Poderia ter uma cantina, pois existe uma demora no atendimento, as vezes queremos comer algo, ainda mais quem não estar tão bem de saúde, que não pode ficar muito tempo sem se alimentar.



10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Pesquisa de Satisfação do cidadão sobre a Ouvidoria em 2024

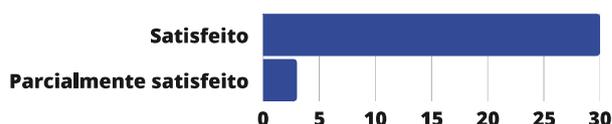
Enviado link da Pesquisa por whatsapp para todos os usuários que deram entrada em manifestação na Ouvidoria da PGGM no ano de 2024. Destes, 33 usuários responderam:

- **Qual seu grau de satisfação com serviço de nossa Ouvidoria?**

Satisfeito - 30

Parcialmente satisfeito - 03

Insatisfeito - 0



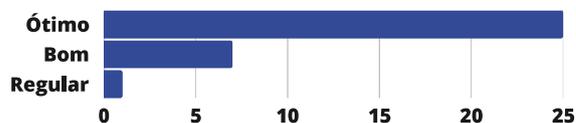
- **O atendimento da Ouvidoria foi?**

Ótimo - 25

Bom - 07

Regular - 01

Ruim - 0

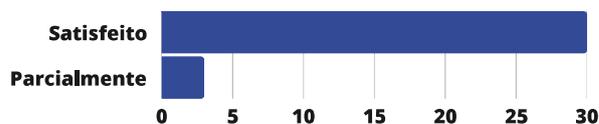


- **Quanto ao prazo/tempo de resposta de sua manifestação, você ficou:**

Satisfeito - 30

Parcialmente satisfeito - 03

Insatisfeito - 0

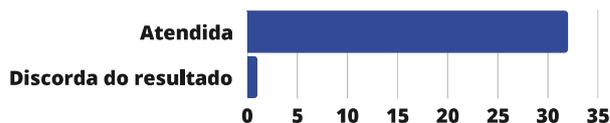


- **Quanto ao resultado dado a sua manifestação?**

Atendida - 32

Discorda do resultado - 01

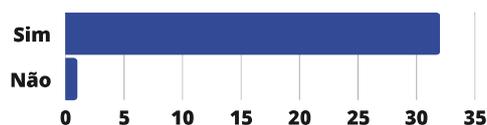
Não atendida - 0



- **A Ouvidoria demonstrou empatia e compreensão, tratando de maneira adequada sua demanda?**

Sim - 32

Não - 01



Ponto de análise:

Observa-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 33 usuários responderam, apesar da divulgação nas palestras, cartazes e caixas de sugestão nos andares.



11. 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 2024 com resultado positivo, onde das 1.198 opiniões registradas sobre a PGGM, 96% indicaram avaliações positivas quanto a qualidade dos serviços, após o atendimento, 96% ficaram satisfeitos, 94% consideraram o atendimento como ótimo ou bom, satisfação com o serviço e atendimento da Ouvidoria alcançou 97%. 20 setores e 71 profissionais civis e militares foram elogiados pelos usuários (em anexo).

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 2025.

12. FONTES: OUVIDORIA PGGM 2024

- 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

