



RELATÓRIO GERENCIAL

CONTRATO DE GESTÃO Nº051/2020

Competência: novembro/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 03 e 30 de novembro 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.

Com a admissão de novos colaboradoras, fez-se necessário a continuidade das medidas educativas por parte da administração da Policlínica – Unidade Posse, ou seja, na continuidade da capacitação das recepcionistas já efetivadas e também treinamento inicial aos novos colaboradores contratados para as recepções de maior fluxo de atendimento e também para o setor de enfermagem.

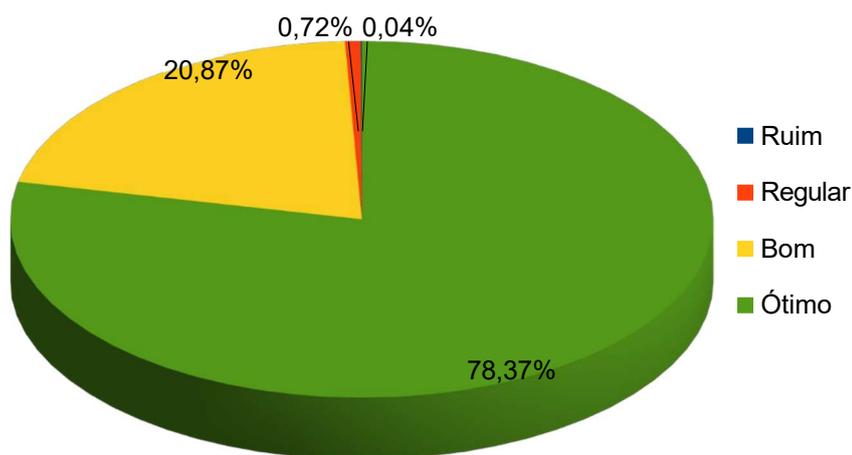
Continuando com a pesquisa de satisfação por setor, o resultado do mês de novembro foi relevante, de forma que estes resultados têm demonstrado que o novo formato utilizado tem sido mais eficiente do que o adotado anteriormente, embora, os gráficos demonstrem uma pequena queda em comparação ao mês anterior, isso se justifica pela necessidade de mais colaboradores para o atendimento em geral. Já estamos efetivando o processo seletivo recém-concluído, o que facilitará na coleta mais efetiva das avaliações futuras.

Dessa forma podemos analisar e comparar os resultados através das planilhas e gráfico abaixo.

Tabela de resultados da pesquisa mês de outubro.

Setor	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Total/ Outubro
Recepção Central	-	02	105	368	475
Enfermagem	-	5	79	416	500
Recepção Esp. Médica	-	5	85	283	373
Consultório Médico	-	1	55	261	317
Recepção Diagnostico	-	-	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
TOTAL GERAL	1	16	466	1750	2233

O primeiro gráfico representa o percentual de ruim, regular, bom e ótimo do total das avaliações, já o segundo representa a evolução da pesquisa em cada setor no mês de novembro..



Nesse gráfico podemos notar a oscilação nos setores entre os meses de outubro e novembro, alguns para mais outros para menos, notamos também que os setores que mais avaliaram foram os da recepção central e o da enfermagem, isso ocorre por que a maioria dos pacientes passam por esses setores para dar sequência ao atendimento solicitado.

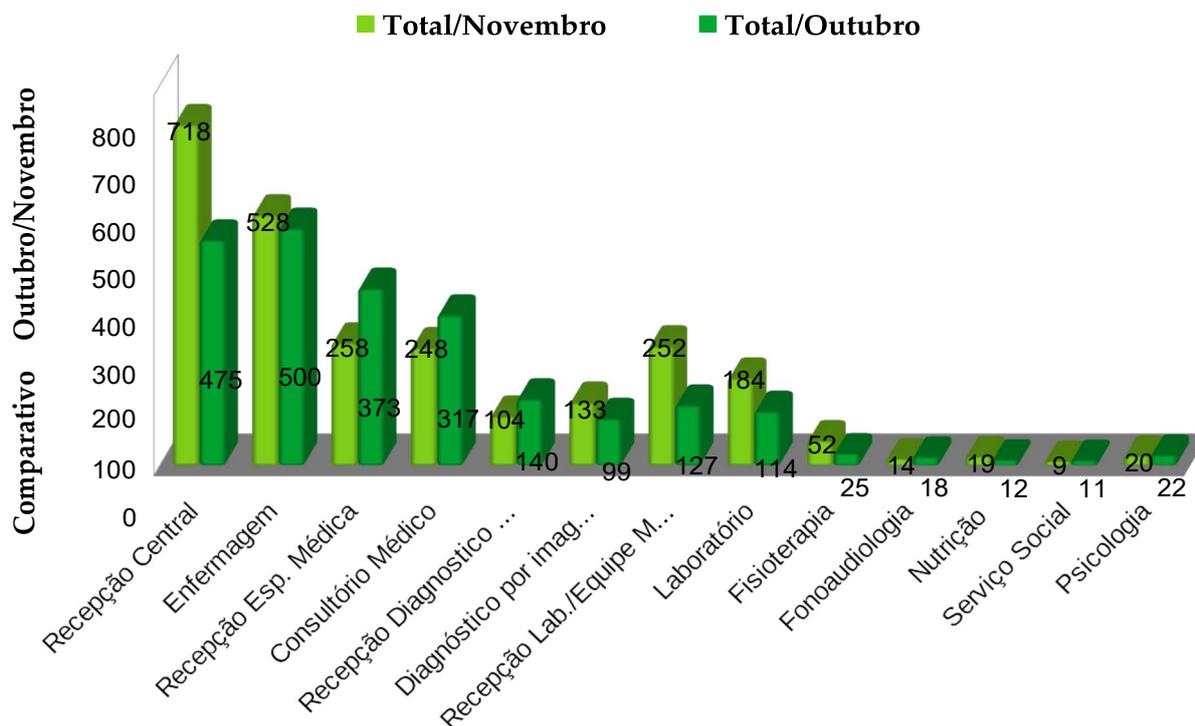
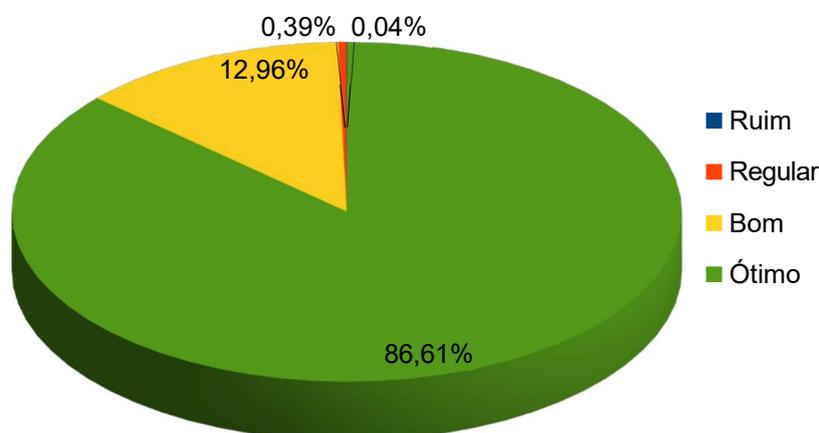


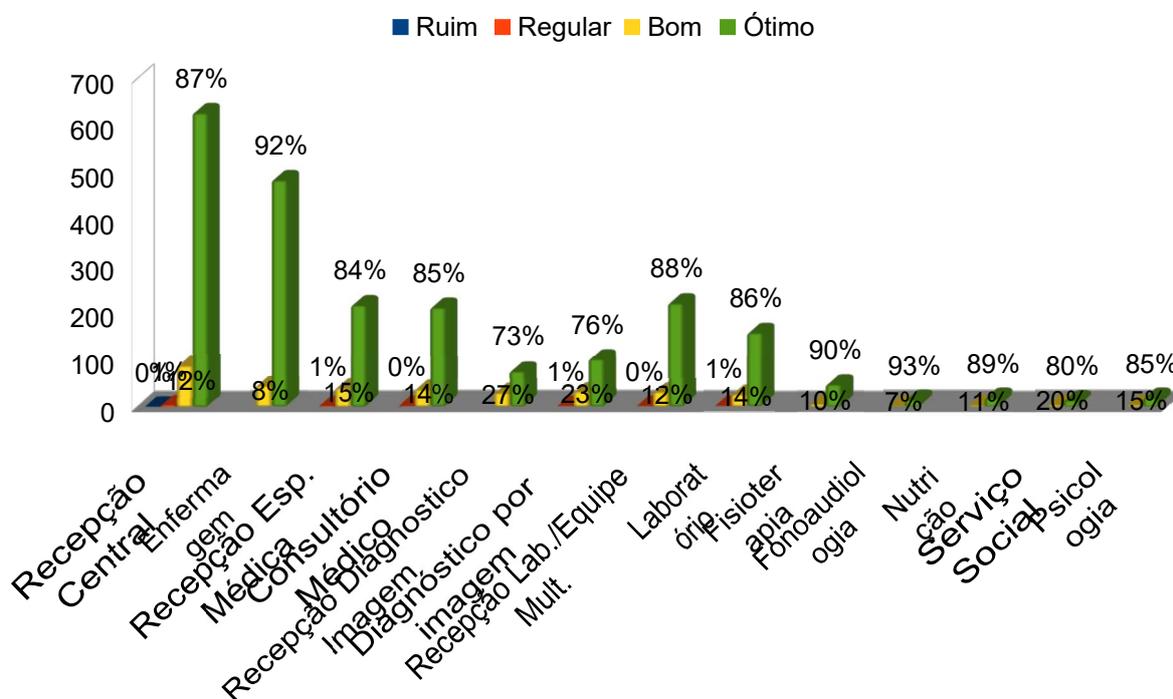
Tabela de resultados da pesquisa mês de novembro.

	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Total/ Novembro
Recepção Central	1	4	86	627	718
Enfermagem	-	-	44	484	528
Recepção Esp. Médica	-	2	39	217	258
Consultório Médico	-	1	35	212	248
Recepção Diagnostico Imagem	-	-	28	76	104
Diagnóstico por imagem	-	1	31	101	133
Recepção Lab./Equipe Mult.	-	1	30	221	252
Laboratório	-	1	25	158	184
Fisioterapia	-	-	5	47	52
Fonoaudiologia	-	-	1	13	14
Nutrição	-	-	2	17	19
Serviço Social	-	-	3	12	15
Psicologia	-	-	3	17	20
TOTAL GERAL	1	10	329	2199	2539

Nesta tabela contém os resultados das avaliações por setor do mês novembro, e os gráficos a seguir demonstra o percentual de aprovação em cada setor.

O primeiro gráfico representa o percentual de ruim, regular, bom e ótimo do total das avaliações, já o segundo representa o percentual de cada setor.





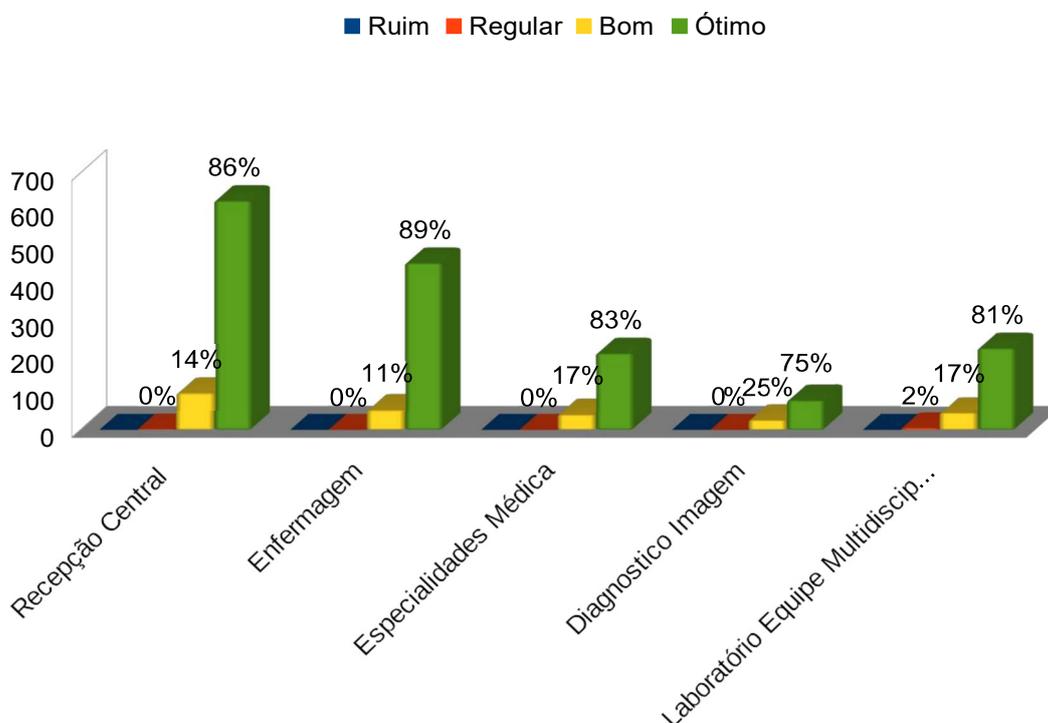
Observando a tabela e o gráfico, podemos verificar que a maioria dos setores tiveram uma oscilação na devolutiva da pesquisa, e que o setor que mais aumentou foi o da recepção central, e que, o percentual de aprovação em alguns setores também aumentou.

Diante dos treze setores avaliados, podemos observar que os três de menor índice de satisfação se referem justamente aos setores dos quais houve reclamações quanto ao atendimento. Analisando detidamente estes casos, verificamos que a insatisfação foi gerada pela demora do atendimento. Em busca de melhorar o atendimento o procedimento de entrega das senhas está sendo estudado para em breve ser alterado.

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 Central	-	02	101	625	728
Enfermagem	-	-	54	455	509
Especialidades Médica	-	-	42	209	251
Diagnostico Imagem	-	-	27	82	109
Laboratório Equipe Multidisciplinar	-	5	47	223	275
TOTAL GERAL		07	271	1594	1872



Análise dos Resultados

Ante o exposto constata-se que a Policlínica – Unidade Posse está com altos índices de satisfação. As avaliações por setores ficaram com um índice de aprovação entre 93% e 73%, 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 89% e 75%, como pode ser constatado no segundo gráfico.

Posse – GO, 30/11/2020

Anísia Vieira de Barros
Assistente Ouvidoria