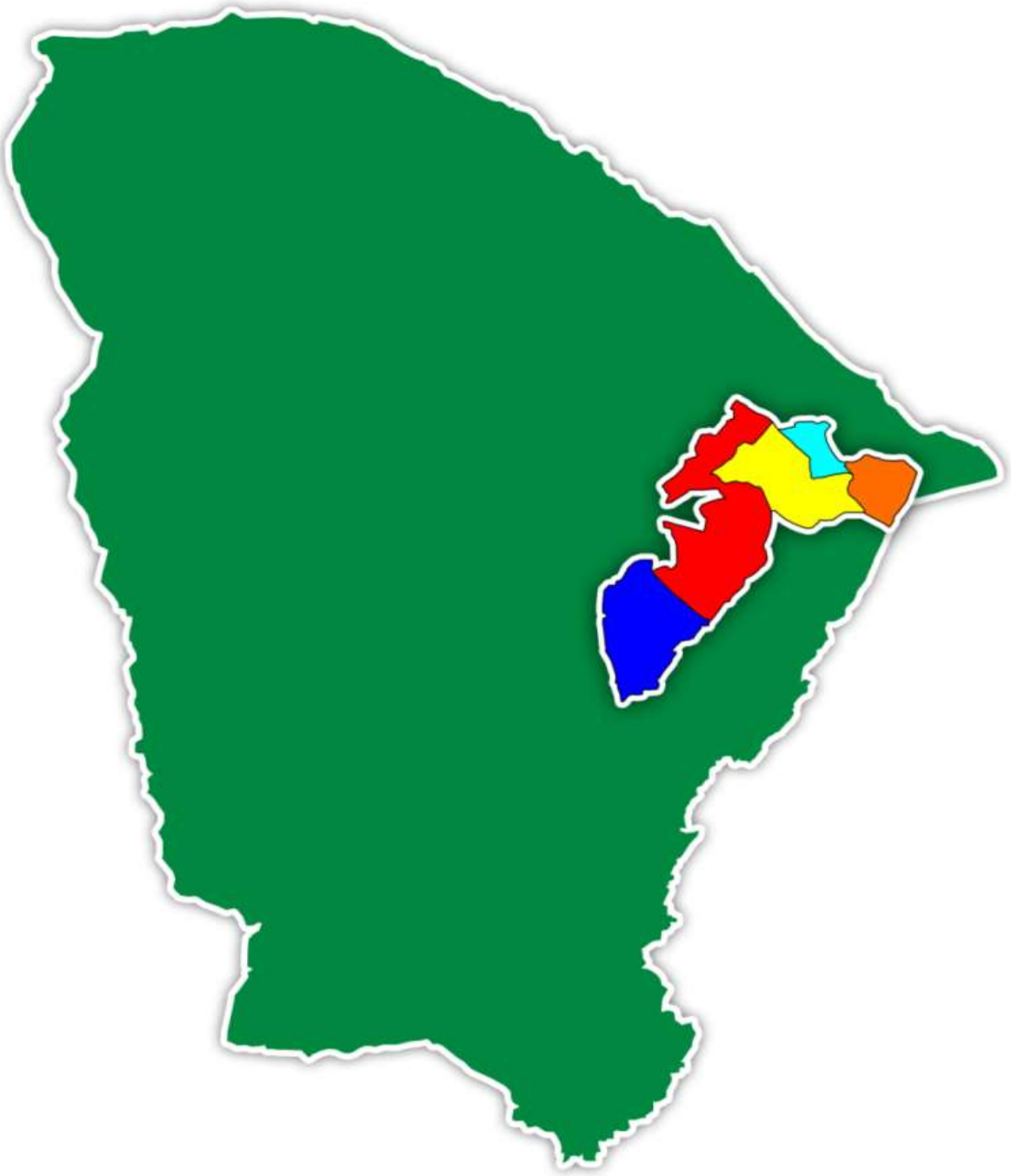
CPSMR
Consórcio Público de Saúde da Região de Russas

POLICLÍNICA DR. JOSÉ MARTINS DE SANTIAGO

RELATÓRIO OUVIDORIA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE



COMPETÊNCIA SETEMBRO / 2024

Rua Felipe Santiago Lima 191 – Cidade Universitária - Russas/CE

CEP: 62.900-000 Fone: (88) 3411-2529 policlinica@cpsmrussas.com.br

CÓPIA CONTROLADA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. METODOLOGIA

3. RESULTADOS DA PESQUISA

4. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU), é aplicada com os usuários da Policlínica Dr. José Martins de Santiago nas salas de espera para os atendimentos, é uma estratégia da ouvidoria ativa que busca a análise do funcionamento da instituição e dos serviços disponibilizados aos nossos clientes. Com esta pesquisa podemos identificar o nível de satisfação ou de insatisfação dos mesmos em relação aos nossos serviços e a partir destes dados conhecer as potencialidades e as fragilidades da instituição para assim levar ao gestor, onde ele pode analisar e intervir nos possíveis problemas encontrados.

Desta forma, respeitando os princípios da participação popular na construção e desenvolvimento da Política de Saúde, de forma que reorganizamos o funcionamento dos nossos serviços de acordo com as necessidades apresentadas pelos usuários na pesquisa, tendo como objetivo a melhoria dos atendimentos.

Assim, este relatório apresenta a metodologia utilizada para a aplicação da pesquisa, classificará os municípios de origem e demonstra os resultados colhidos.

2. METODOLOGIA

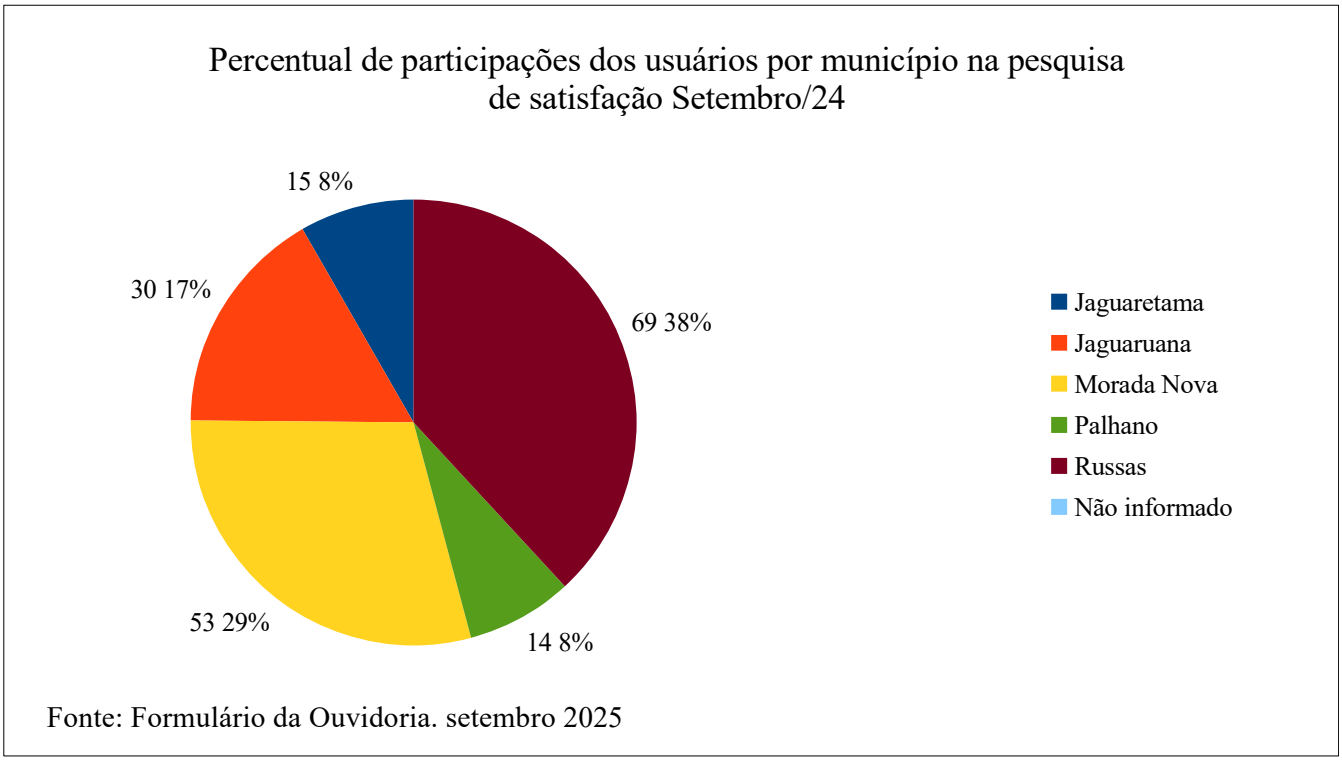
A pesquisa foi realizada de forma quantitativa, avaliando as respostas colhidas no mês de Setembro de 2025, através de um questionário aplicado no momento em que os clientes aguardam para serem atendidos.

O questionário utilizado busca saber o município de origem e o grau de satisfação dos usuários através das perguntas você foi bem atendido na policlínica? Você gostou dos cuidados prestados pelos profissionais da policlínica? Você indicaria os serviços da policlínica para um familiar ou amigo? Você sabe onde fica a sala da ouvidoria da policlínica? Qual nota você daria a policlínica (de 0 a 10)? E ao final do questionário o usuário pode de forma subjetiva descrever sua sugestão de melhoria ou crítica ao serviço e seu funcionamento.

3. RESULTADOS DA PESQUISA

A pesquisa de satisfação aplicada durante o mês Setembro de 2025, contou com a participação

de 182 munícipes da Área Descentralizada de Saúde de Russas. Em relação ao número de pesquisados, obtivemos um maior percentual no município de Russas com 69 pessoas equivalentes a um percentual de 38% e um menor número de participações ficaram com os municípios de Palhano 8% com 14 participações e Jaguaretama 8% com 15 participações. Assim como descrito nos gráficos abaixo:



Fonte: Formulário da Ouvidoria. setembro 2025

Em continuidade com a tabulação dos dados, abaixo apresentaremos as respostas das cinco perguntas relativas ao formulário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários em relação aos serviços prestados pela Policlínica Dr. José Martins de Santiago.

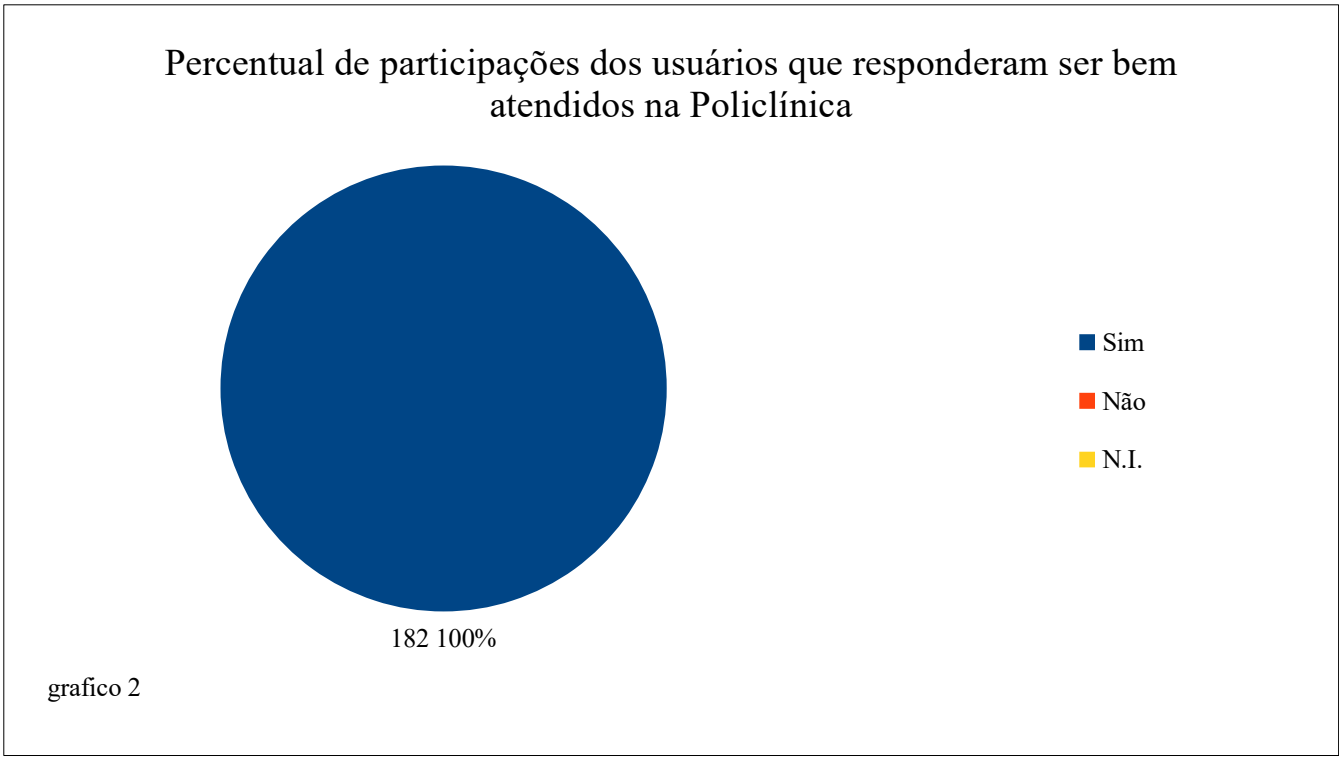


grafico 2

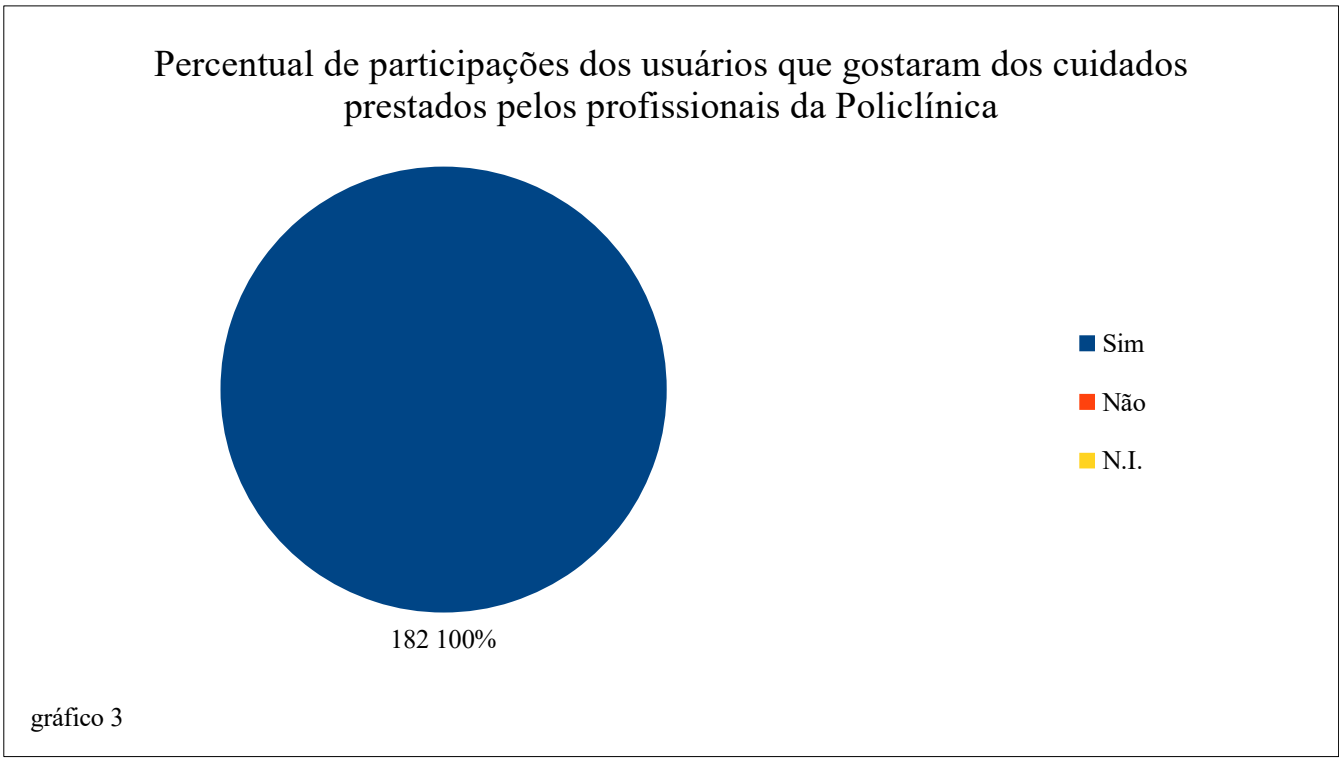


gráfico 3

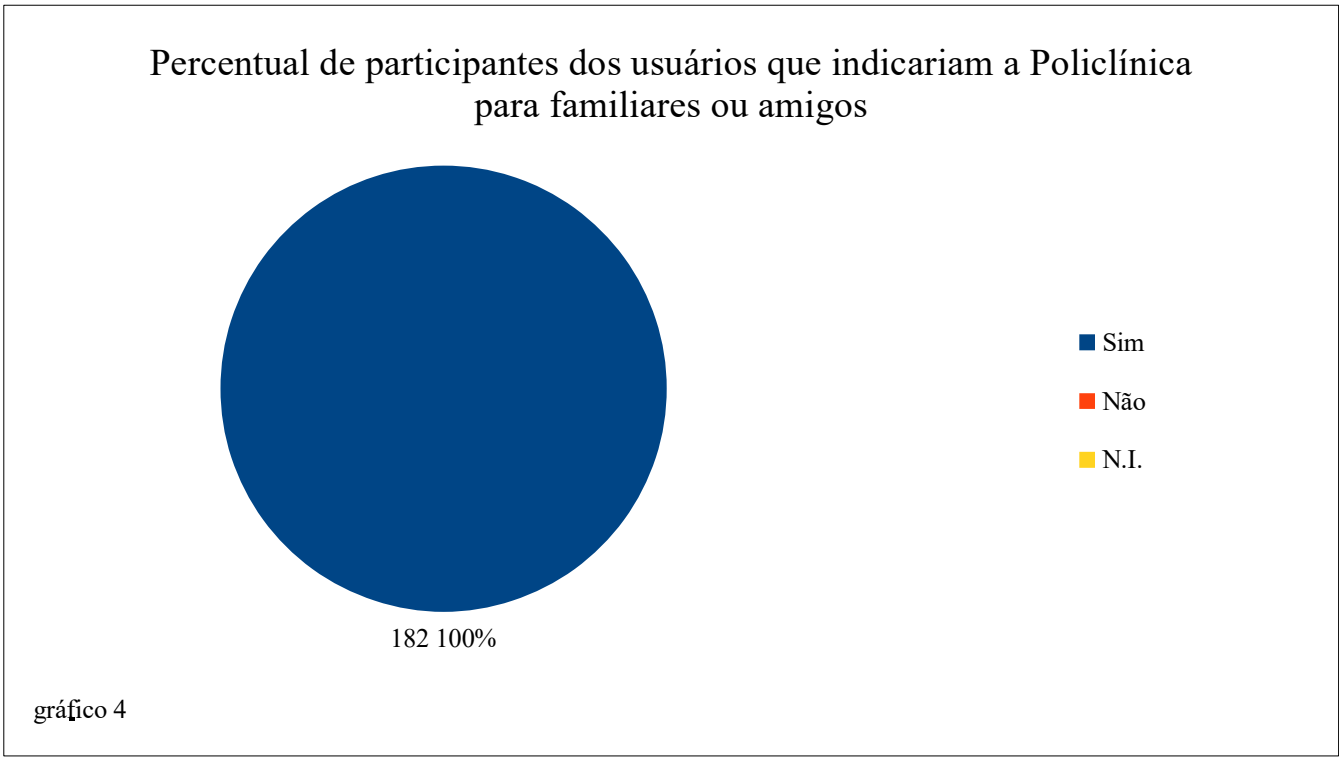


gráfico 4