



CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R
DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (PSU)

**CENTRO DE ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA REGIONAL DE
RUSSAS DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO**

DEZEMBRO – 2023.

RUSSAS – CE

2023



CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R
DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. METODOLOGIA
3. PERFIL DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES
4. RESULTADOS DA PESQUISA
5. CONCLUSÃO



1. INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU), realizada com os usuários do CEO-R Dr. Raimundo Xavier de Araújo é uma estratégia da ouvidoria ativa que busca a análise do funcionamento da instituição e dos serviços utilizados por nossos usuários. 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 podermos intervir nos possíveis problemas encontrados.

Desta forma, respeitamos 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 apresentará a metodologia utilizada para a realização da pesquisa de opinião dos usuários, o perfil dos mesmos, de forma a classificar o sexo, faixa etária e os municípios de origem e, por fim, os resultados colhidos na pesquisa, dividida por setores, como: ambiente, recepção, auxiliar de dentista, dentista, raio x, equipamentos utilizados para os procedimentos, sala de recuperação, ouvidoria, transporte sanitário e vigilantes.

2. METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada no mês de Dezembro de 2023 através de um questionário disponibilizado na caixa de sugestão da ouvidoria. Este está localizado na Recepção Central do CEO-R de Russas. Assim, os usuários poderão avaliar o funcionamento do CEO-R de acordo com a sua disponibilidade em participar, preenchendo o questionário.

O questionário utilizado busca saber o sexo dos participantes, o município de origem e a faixa etária dos mesmos. Em relação ao grau de satisfação dos usuários especificamos os setores que



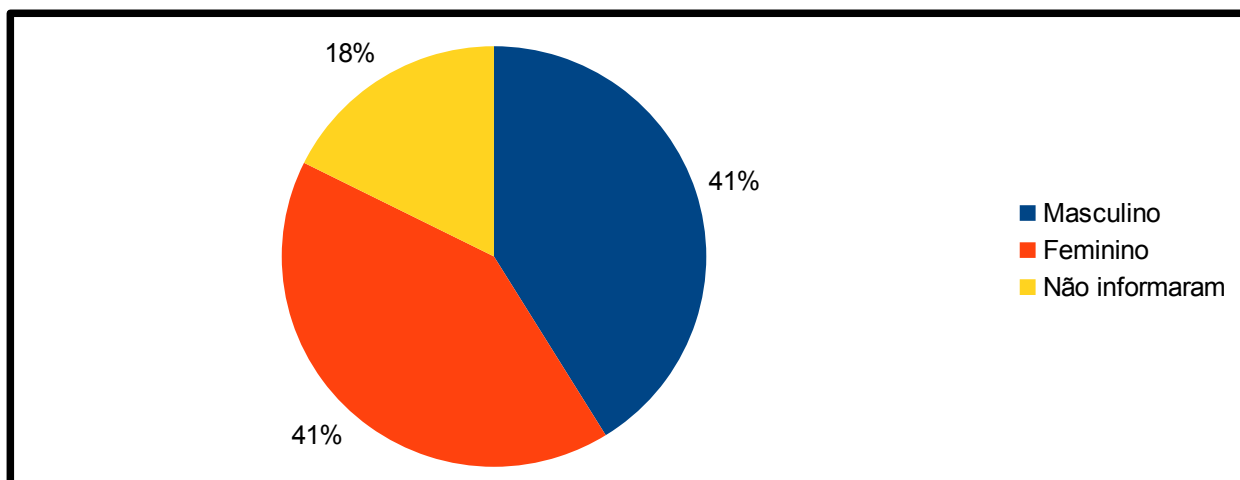
estão sendo avaliados de acordo com simpatia, clareza de informação, atenção dos profissionais, resolutividade dos procedimentos, organização, segurança, conforto e higiene, sendo os setores avaliados: ambiente, recepção, auxiliar de dentista, dentista, raio x, equipamentos, sala de recuperação, ouvidoria, transporte sanitário e vigilantes. Em cada setor o participante avaliará como ótimo, bom, regular ou ruim e ao final do questionário o mesmo poderá dar suas sugestões, elogios ou apresentar suas críticas sobre nosso funcionamento de forma subjetiva.

Os resultados da pesquisa serão tabulados em planilhas separadas por setores e uma outra planilha que apresenta o resultado geral, sendo apresentados através de tabelas, as quais serão mensurados a porcentagem do nível de satisfação dos usuários.

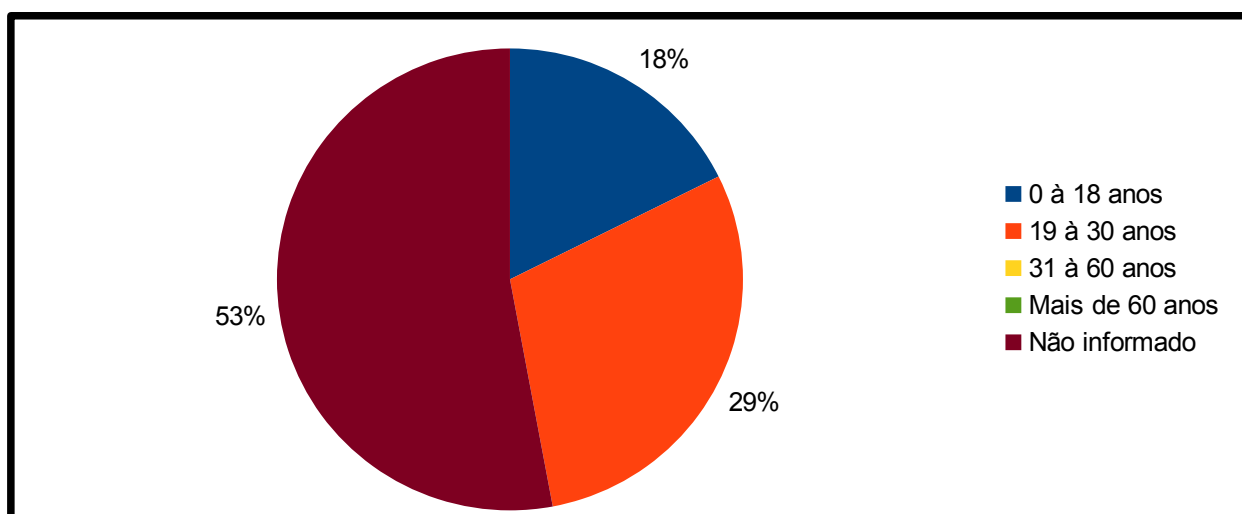
3. PERFIL DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES

A qualidade da atenção é um componente importante na avaliação dos serviços de saúde. Através da caixa de pesquisa de satisfação localizada na Recepção Central podemos avaliar o grau de satisfação dos pacientes que se utilizaram de serviços de saúde do SUS no CEO-R Dr. Raimundo Xavier de Araújo, isto é, a percepção do usuário em relação ao atendimento ofertado e com isso perceber as falhas existentes nos serviços, bem como a relação do usuário com os mesmos.

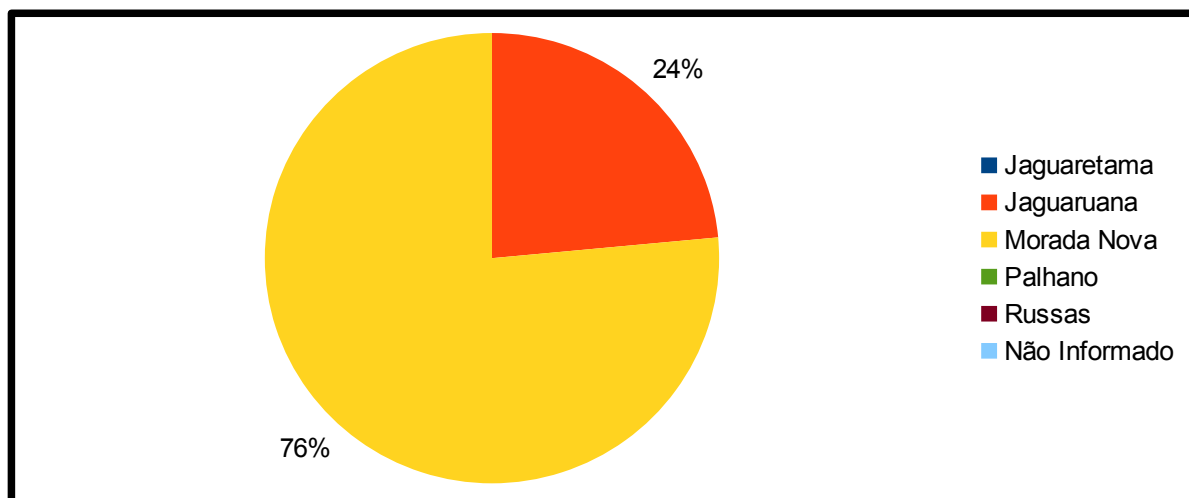
As pesquisas alcançadas durante 31 dias, do mês de Dezembro, corresponde um total de 17 participantes. Os resultados em relação ao perfil dos participantes foram 41% (7) do sexo feminino, 41% (7) do sexo masculino e 18% (3) não informaram, como pode ser apresentado no gráfico abaixo. Assim, percebemos que grande quantidade dos nossos usuários são do sexo feminino.



Em relação à faixa etária dos participantes percebemos que a maioria estava nos pacientes que não informou sua idade 53% (9), Assim demonstramos no gráfico abaixo:



Quanto aos municípios de origem dos mesmos, obtivemos um maior percentual de participação do município de Morada Nova com 13 participações equivalentes a (76%) e uma pequena participação dos que moram em Palhano 4 (24%) da participação de usuários. Como podemos ver no gráfico abaixo:



Atendimento por município: Jaguaruana 4 (24%); Morada Nova 13 (76%);

4. RESULTADOS DA PESQUISA

A pesquisa em relação ao grau de satisfação dos usuários foi realizada especificando o setor o qual o usuário avaliaria, levando em consideração alguns critérios, como: simpatia, clareza de informação, atenção dos profissionais, resolutividade dos procedimentos, organização, segurança, conforto e higiene. Assim, tendo os seguintes critérios citados para a avaliação o usuário marcaria a opção de ótimo, bom, regular ou ruim de forma a medir sua satisfação em relação àquele serviço e/ou profissional.

Na tabela será apresentado o resultado final da avaliação feita pelos usuários que foram atendidos no mês de Dezembro de 2023, colocando a quantidade numérica e em porcentagem de pessoas que marcaram aquela opção.

Assim, percebemos que mais de 50% dos entrevistados estão satisfeito considerando ótimo o atendimento ofertado no CEO-R de Russas. Como mostra a tabela abaixo:



SETOR	TOTAL MENSAL					TOTAL	TOTAL %				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	N.I		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	N.I
AMBIENTE	11	6				17					
RECEPÇÃO	10	6			1	17					
AUXILIAR DE DENTISTA	11	6				17					
DENTISTA	9	8				17					
RAIO X	7	6	2		2	17					
EQUIPAMENTOS	8	8			1	17					
SALA DE RECUPERAÇÃO	6	6	1		4	17					
OUVIDORIA	4	9	2		2	17					
TRANSPORTE SANITÁRIO	4	7	4		2	17					
VIGILANTES	3	7	4		3	17					
TOTAL											

Observação: A pesquisa apresentou um resultado tão baixo nesse mês por conta do atestado de COVID-19 que a ouvidora colocou e os dias que ficamos trabalhando internamente, sem atendimento ao público, resolvendo as burocracias internas da instituição.

5. CONCLUSÃO

Como foi visto, anteriormente, esta pesquisa foi aplicada no mês de Dezembro de 2023, com os usuários do CEO-R Dr. Raimundo Xavier de Araújo. Obtivemos no total 17 participações de usuários dos cinco municípios consorciados, contendo, em sua maioria, a participação de mulheres e pessoas que estavam na faixa etária dos 31 à 60 anos ou não informaram a idade.

A pesquisa teve como objetivo a avaliação dos usuários sobre os diversos setores existentes no CEO-R, como ambiente, recepção, auxiliar de dentista, dentista, raio x, equipamentos, sala de recuperação, ouvidoria, transporte sanitário e vigilantes, a partir da sua visão e experiência no CEO-R. Também foi permitida a participação dos usuários por meio de sugestões e críticas de forma subjetiva. Foi observado que a maioria dos participantes está satisfeito com todos os itens pesquisados.

Por outro lado, o usuário deve interagir melhor com o serviço de ouvidoria, buscando compreender sua função. Por tanto o usuário deve conhecer e acompanhar o processo de encaminhamentos. A ouvidoria por sua vez, necessita não só divulgar os seus serviços, mas também



CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CEO-R
DR. RAIMUNDO XAVIER DE ARAÚJO

esclarecer para a população os objetivos e finalidades do serviço, de modo que possa mobilizar a população a utilizar e exercer a participação social.