

# **RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (PSU)**

**POLICLÍNICA DR. JOSÉ MARTINS DE SANTIAGO**

**JANEIRO – 2023.**

**RUSSAS – CE**

**2023**

## **SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO
2. METODOLOGIA
3. DISTRIBUIÇÃO DAS CAIXAS DE PESQUISA POR SETORES
4. PERFIL DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES
5. RESULTADOS DA PESQUISA
6. CONCLUSÃO

## **1. INTRODUÇÃO**

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU), realizada com os usuários da Policlínica Dr. José Martins de Santiago 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 serviços e setores, como: ambiente, enfermagem, equipamentos, espaço infantil, imagem, médicos, ouvidoria, reabilitação, recepção, regulação, transporte sanitário e vigilantes.

## **2. METODOLOGIA**

A pesquisa foi realizada no mês de Janeiro de 2023 através de um questionário avaliado no momento de espera ou término do atendimento, além de ser disponibilizado nas caixas de sugestões da ouvidoria. Estas estão distribuídas nas recepções de cada setor da Policlínica de Russas, como recepção central, recepção do centro de reabilitação, recepção da imagem e na recepção dos consultórios. Assim, os usuários poderiam avaliar o funcionamento dos setores da Policlínica de acordo com a sua disponibilidade em participar, preenchendo o questionário.

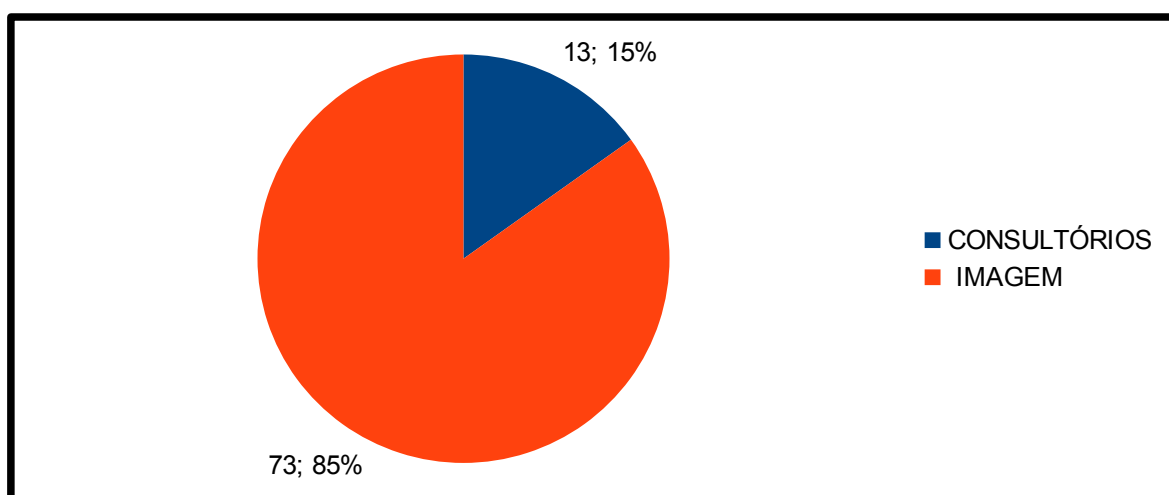
O questionário utilizado busca saber o sexo dos participantes, o município de origem e a faixa etária dos mesmos. Em relação ao grau de satisfação dos usuários especificamos os setores que estão sendo avaliados de acordo com a simpatia, atenção dos profissionais, a clareza de informações, a resolutividade dos procedimentos, conforto, higiene, organização, prazo de retorno e segurança, sendo os serviços e setores avaliados: ambiente, enfermagem, equipamentos, espaço infantil, imagem, médicos, ouvidoria, reabilitação, recepção, regulação, 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 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. DISTRIBUIÇÃO DAS CAIXAS DE PESQUISA POR SETORES

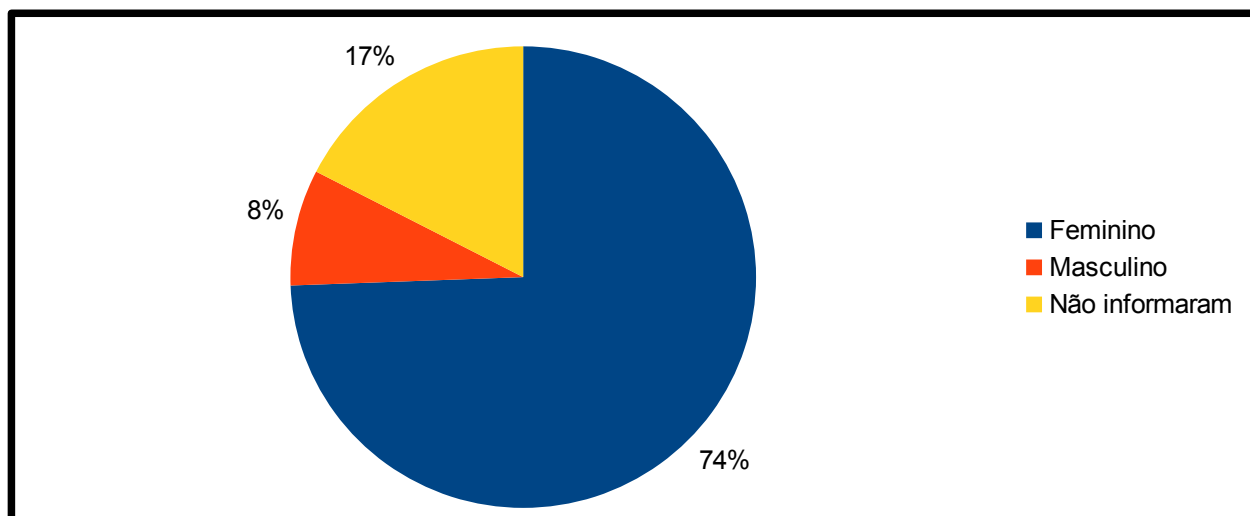
A qualidade da atenção é um componente importante na avaliação dos serviços de saúde. Através das caixas de pesquisa de satisfações distribuídas em cada setor podemos avaliar o grau de satisfação dos pacientes que se utilizaram de serviços de saúde do SUS na Policlínica Dr José Martins Santiago, isto é, a percepção do usuário em relação ao atendimento ofertado na policlínica e com isso perceber as falhas existentes nos serviços, bem como a relação do usuário com os mesmos.

As pesquisas alcançadas durante os 31 dias, do mês de Janeiro, correspondem um total de 86 participantes, sendo 13 (15%) nos consultórios, 73 (85%) na recepção da imagem conforme gráfico abaixo.

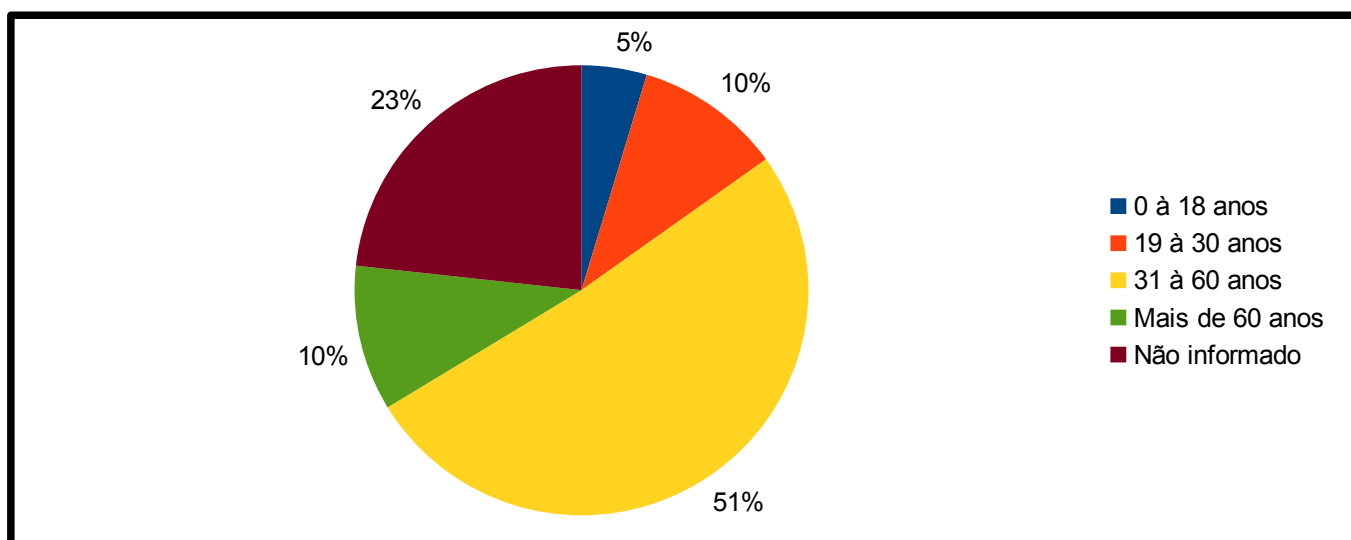


### 4. PERFIL DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES

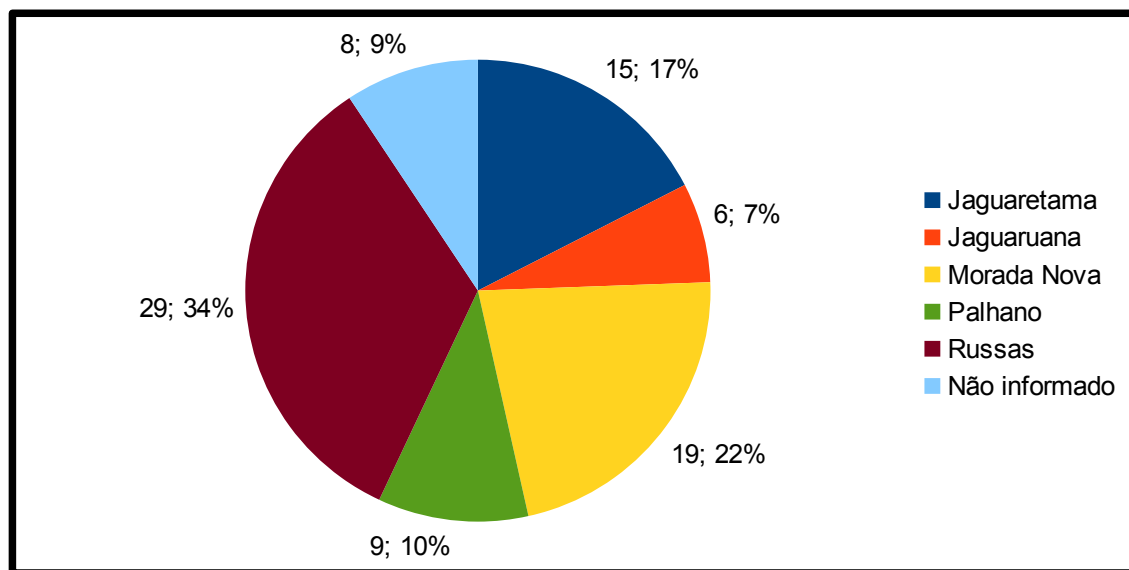
Os resultados em relação ao perfil dos participantes foram 64 (74%) do sexo feminino, 7 (8%) do sexo masculino e 15 (17%) não informaram, como pode ser apresentado no gráfico abaixo. Assim, percebemos que grande quantidade dos nossos usuários são do sexo feminino, mas também levamos em consideração que muitos de nossos usuários veem acompanhados de suas esposas, filhas ou mães.



Em relação à faixa etária dos participantes obtivemos uma participação maior dos usuários entre 31 à 60 anos com 44 participantes (51%). Assim demonstramos no gráfico abaixo:



Quanto aos municípios de origem, dos mesmos obtivemos uma maior percentual de participação o município de Russas com 29 (34%) participações e uma pequena participação dos que moram em Jaguaruana 6 (7%) da participação de usuários. Como podemos ver no gráfico abaixo:



Atendimento por município: Jaguaretama 15(17%); Jaguaruana 6(7%); Morada Nova 19(22%); Palhano 9(10%); Russas 29(34%) e Não informado 8(9%).

## 5. 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: Ambiente (conforto, higiene, organização e segurança); Enfermagem (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Equipamentos (conforto, higiene, organização e segurança); Espaço Infantil (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Imagem (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Médicos (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Ouvidoria (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Reabilitação (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Recepção (simpatia, atenção e clareza nas informações); Regulação (simpatia, atenção, clareza nas informações e prazo de retorno); Transporte Sanitário (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade) e Vigilantes (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade). 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 Janeiro 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 excelente o atendimento ofertado na policlínica de Russas. Como mostra a tabela abaixo.

## **6. CONCLUSÃO**

Como foi visto, anteriormente, esta pesquisa foi aplicada no mês de Janeiro de 2023, com os usuários da Policlínica Dr. José Martins de Santiago atendidos nas diversas especialidades que nela trabalham. Obtivemos, no total 86 participações de usuários dos cinco municípios consorciados, contendo, em sua maioria, a participação de mulheres e pessoas entre 31 à 60 anos de idade.

A pesquisa teve como objetivo a avaliação dos usuários sobre os diversos setores existentes na Policlínica, como ambiente, enfermagem, equipamentos, espaço infantil, imagem, médicos, ouvidoria, reabilitação, recepção, regulação, transporte sanitário e vigilantes, a partir da sua visão e experiência na Policlínica. Também foi permitida a participação dos usuários por meio de sugestões e críticas de forma subjetiva.

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



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

Os pontos abordados na pesquisa serviram de base para a criação de um Plano de Ação que visará a melhoria do funcionamento da instituição e dos serviços aqui existentes para uma melhor satisfação dos nossos usuários.