



CPSMR
Consórcio Público de Saúde
da Região de Russas

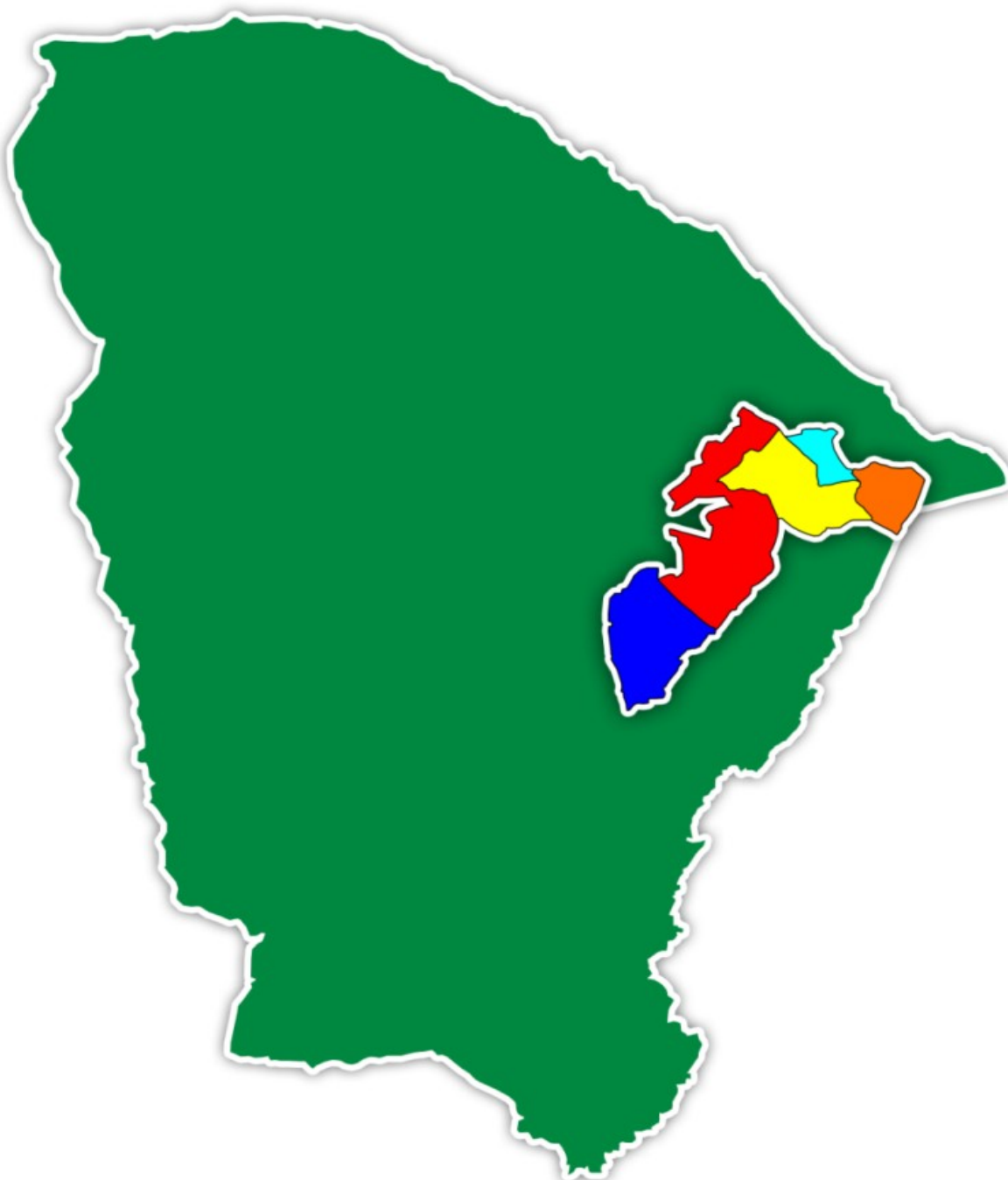
POLICLÍNICA DR. JOSÉ MARTINS DE SANTIAGO

RELATÓRIO OUVIDORIA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE



COMPETÊNCIA MARÇO / 2025

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 Março de 2025, através de um questionário aplicado no momento em que os clientes aguardam para serem atendidos.

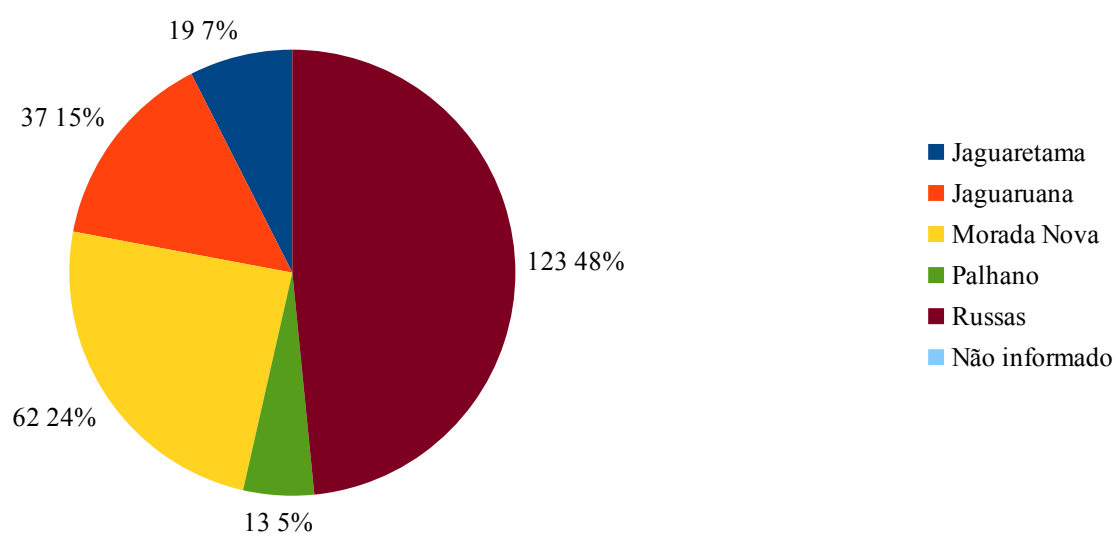
O questionário utilizado busca saber o município de origem e o grau de satisfação dos usuários através das perguntas você foi bem atendido na policlínica? Você gostou dos cuidados prestados pelos profissionais da policlínica? Você indicaria os serviços da policlínica para um familiar ou amigo? Você sabe 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 Março de 2025, contou com a participação de 254 munícipes da Área Descentralizada de Saúde de Russas. Em relação ao número de pesquisados, obtivemos um maior percentual no município de Russas com 123 pessoas

equivalentes a um percentual de 48% e um menor número de participações ficaram com os municípios de Palhano 5%. Assim como descrito nos gráficos abaixo:

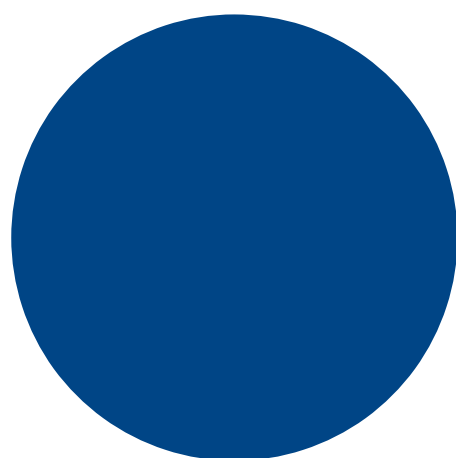
Percentual de participações dos usuários por município na pesquisa de satisfação Março/25



Fonte: Formulário da Ouvidoria. Junho/23.

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.

Percentual de participações dos usuários que responderam ser bem atendidos na Policlínica

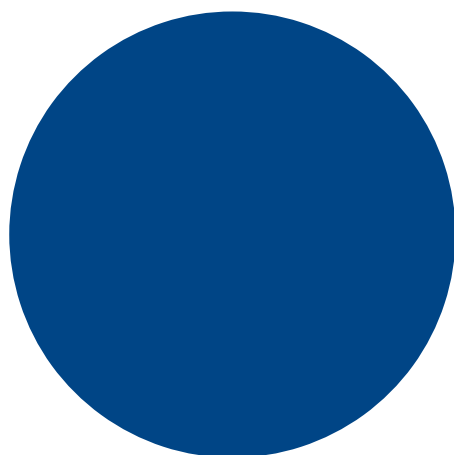


254 100%

- Sim
- Não
- N.I.

grafico 2

Percentual de participações dos usuários que gostaram dos cuidados prestados pelos profissionais da Policlínica



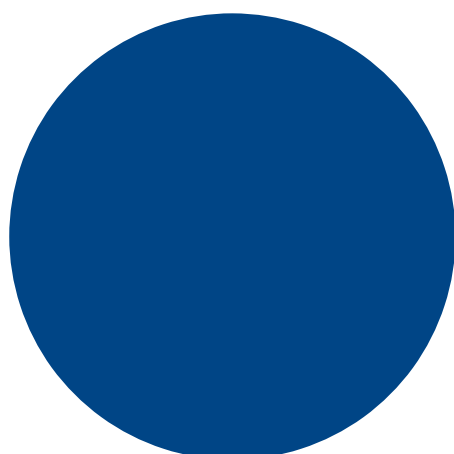
■ Sim

■ Não

■ N.I.

gráfico 3

Percentual de participantes dos usuários que indicariam a Policlínica para familiares ou amigos



■ Sim

■ Não

■ N.I.

gráfico 4

Percentual de participantes dos usuários que conheciam a localização da sala da ouvidoria da Policlínica

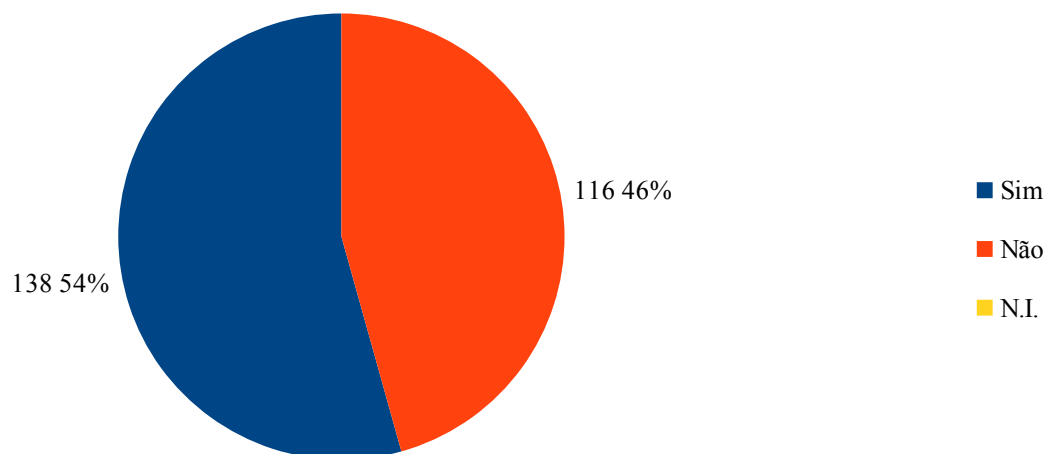


gráfico 5

Apresentação das notas de 0 a 10 que os usuários deram a Policlínica

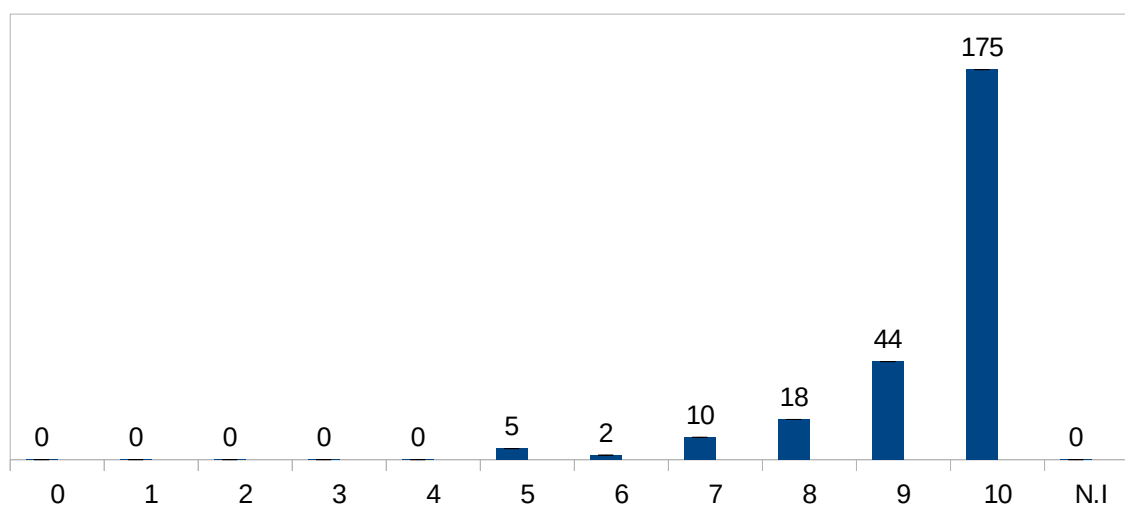


gráfico 6

4. CONCLUSÃO

Diante do exposto concluímos que o índice de satisfação apresentado pelos usuários que responderam ao questionário foi satisfatório, chegando a 100% na pergunta de número um, a qual questiona se eles foram bem atendidos na Policlínica, quando questionado se gostaram dos cuidados prestados pelos profissionais que atendem na policlínica apresentaram um índice de 100% de satisfação, todos os participantes indicaria os serviços da instituição para familiares ou amigos, já quando questionados sobre a localização da sala da ouvidoria, apenas 54% sabiam a localização, as notas apresentadas pelos usuários afirmam que existe um grande índice de satisfação dos 254 participantes 175 deram nota 10 para instituição.

Os pontos abordados na pesquisa serviram de base para criação de um plano de ação que visará a diminuição da desinformação referente a localização da sala da ouvidoria na policlínica, como também melhoria do funcionamento e dos serviços existentes na unidade com uma maior participação cidadã.