

RELATÓRIO DA OUVIDORIA ESTATÍSTICA/ 2024

ATENÇÃO AO USUÁRIO - RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

A UPAE GRANDE RECIFE possui três caixas de pesquisa de satisfação distribuídas da seguinte maneira uma na recepção principal, uma na recepção 01 e uma na recepção 02.

No ano de 2024 foram abertas as caixas de sugestões (na presença do Analista da Secretaria de Saúde, conforme orientação) e foram recebidas 29 queixas. Elas foram demandadas ao Serviço Social, Coordenação de Enfermagem, Coordenação Médica e Diretoria Administrativa e devidamente tratadas

Atenção ao Usuário													
Meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Recebidas	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	29
Tratadas	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	29

Fonte: Planilha de Monitoramento Janeiro a Dezembro/2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. Este indicador foi implantando a partir de outubro 2018, A pesquisa não apenas fornecerá dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também oferecerá informações relevantes da UPAE e serem propostas novas melhorias.

No ano de 2024 foram realizadas 4.694 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se à avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 4.694 entrevistados, foram geradas 75.1040 respostas onde 68.958 respostas ou seja 99,262% dos entrevistados consideraram a Unidade boa/excelente, na qualidade dos serviços, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste ano foram evidenciadas 520 respostas no quesito regular, representando 0,69% das respostas, 38 respostas no quesito Ruim representando 0,05% das respostas, não foi evidenciado respostas no quesito péssimo e apenas 4 respostas não soube responder.

A pesquisa de satisfação parte de um dos compromissos firmados pela UPAE IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE, priorizando uma forma de melhorar e ao mesmo tempo manter as metas de excelência e qualidade no atendimento.

Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem Resposta	Total
Limpeza e conforto da recepção	0	0	17	424	4.253	0	4.694
Durante a consulta foi bem informado	0	0	52	389	4.252	1	4.694
O estabelecimento é bem sinalizado	0	0	15	328	4.351	0	4.694
Demora no atendimento funcionário da recepção	0	1	63	346	4.284	0	4.694
Demora no atendimento dos médicos	0	37	145	386	4.126	0	4.694
Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	0	53	374	4.267	0	4.694
Boa vontade e disposição funcionários da recepção	0	0	18	339	4.337	0	4.694
Boa vontade e disposição dos médicos	0	0	70	381	4.243	0	4.694
Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	30	388	4.276	0	4.694
Tratamento pelos enfermeiros	0	0	35	388	4.271	0	4.694
Tratamentos pelos funcionários da recepção	0	0	0	362	4.332	0	4.694
Tratamento pelos médicos	0	0	9	372	4.312	1	4.694
Interesse do médico em ouvir queixas	0	0	5	341	4.347	1	4.694
As explicações do médico no atendimento	0	0	3	329	4.361	1	4.694
Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	0	2	292	4.400	0	4.694
O silêncio do ambiente	0	0	3	145	4.546	0	4.694
Total	0	38	520	5.584	68.958	4	75.104
%	0,00%	0,05%	0,69%	7,44%	91,82%	0,01%	100%

Fonte: Planilha de Monitoramento Janeiro a Dezembro/2024

