



RELATÓRIO ANUAL 2020

UPAE - IRMÃ DUDA GRANDE RECIFE



8. ATENÇÃO AO USUÁRIO – RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

8.1. ATENÇÃO AO USUÁRIO

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 2020 foram abertas as caixas de sugestões (na presença de um apoiador da Secretaria de Saúde, conforme orientação) e foram recebidas 70 queixas. As queixas foram demandadas ao Serviço Social, Coordenação de Enfermagem, Coordenação Médica e Administração e devidamente tratadas.

ATENÇÃO AO USUÁRIO - QUEIXAS 2020														META	
Meses	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	%	%
Recebidas	32	15	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	70	100	80
Tratadas	32	15	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	70	100	80

FONTE: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20

8.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

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.

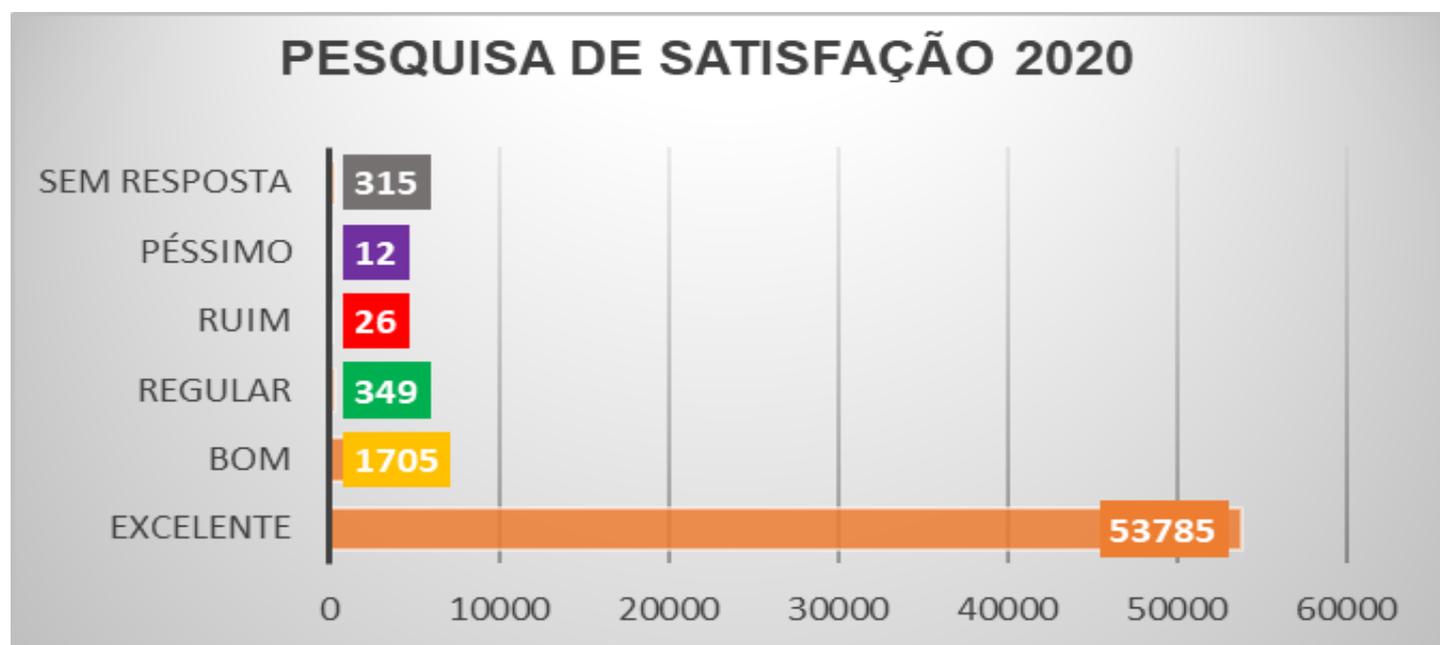
No ano de 2020 foram realizadas 3.512 entrevistas entre usuários e acompanhantes. Esta pesquisa de satisfação do usuário destina-se a avaliação e percepção da qualidade dos serviços pelos usuários e acompanhantes.

Analisando a pesquisa pode-se observar que dos 3.512 entrevistados, foram geradas 56.192 respostas onde 98,75% dos entrevistados consideraram a unidade boa/excelente na qualidade dos serviços, nossa intenção é atingir o 100% sempre. Neste ano foram evidenciadas apenas 0,02% respostas no quesito péssimo, 0,05% respostas no quesito ruim, 0,62 respostas no quesito regular e 0,56% não responderam.

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.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2020							
Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem Resposta	Total
01. Limpeza e conforto da recepção	0	1	6	32	3472	1	3512
02. Durante a consulta foi bem informado	1	0	2	21	3486	2	3512
03. O estabelecimento é bem sinalizado	1	0	35	285	3187	4	3512
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	1	6	29	3474	2	3512
04.2 Demora no atendimento dos médicos	2	15	157	365	2968	5	3512
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	3	12	36	3370	91	3512
05.2 Boa vontade e disposição funcionários da recepção	0	0	1	17	3492	2	3512
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	2	0	3	42	3462	3	3512
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	1	165	3339	7	3512
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	3	1	41	3372	95	3512
07.2 Tratamentos pelos funcionários da recepção	0	0	1	17	3492	2	3512
07.3 Tratamento pelos médicos	2	0	2	60	3447	1	3512
08. Interesse do médico em ouvir queixas	2	0	7	77	3425	1	3512
09. As explicações do médico no atendimento	2	0	2	77	3429	2	3512
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	3	12	49	3354	94	3512
11. O silêncio do ambiente	0	0	101	392	3016	3	3512
Total	12	26	349	1705	53785	315	56192
%	0,02	0,05	0,62	3,03	95,72	0,56	100

FONTE: Planilha de Monitoramento janeiro a dezembro/20



Unidade Pernambucana de Atenção Especializada

UPAE Grande Recife, SN – BR 101, KM 47.

Abreu e Lima-PE

CEP-53520-015