

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JANEIRO/2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

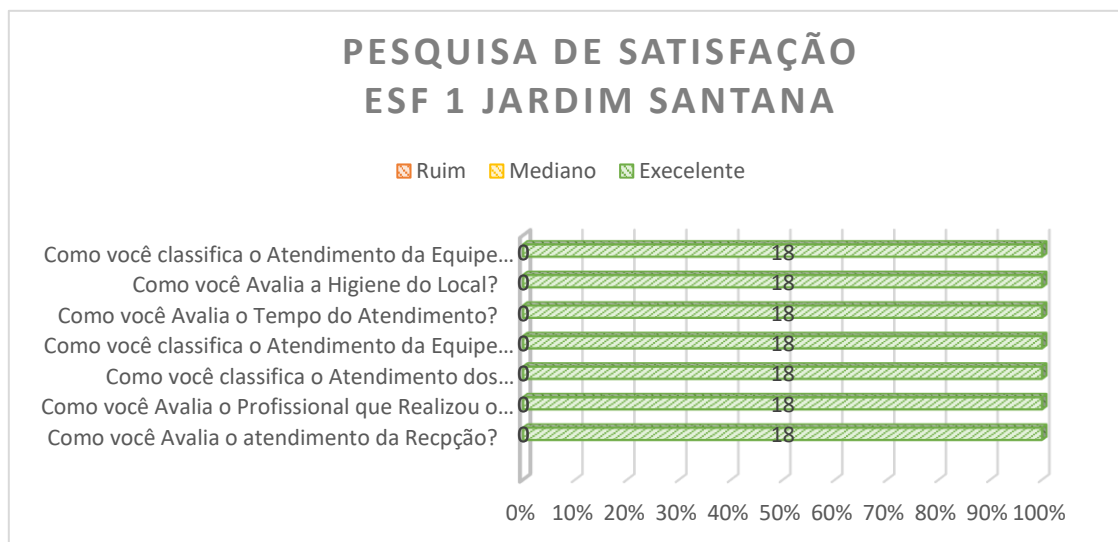
A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.



TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Pesquisa de Satisfação: ESF 1 Mês: 01/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você avalia o atendimento da Recepção?	0	0	18	18	100%	0%
Como você avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	18	18	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	18	18	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	18	18	100%	0%
Como você avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	18	18	100%	0%
Como você avalia a Higiene do Local?	0	0	18	18	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	18	18	100%	0%



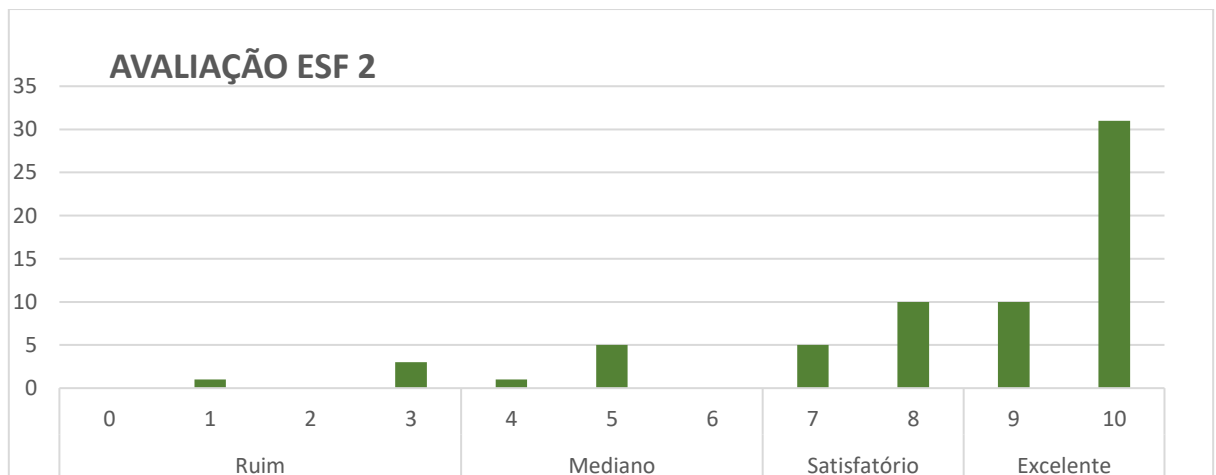


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ESF 2 MARACAIBO

Ruim Mediano Excelente

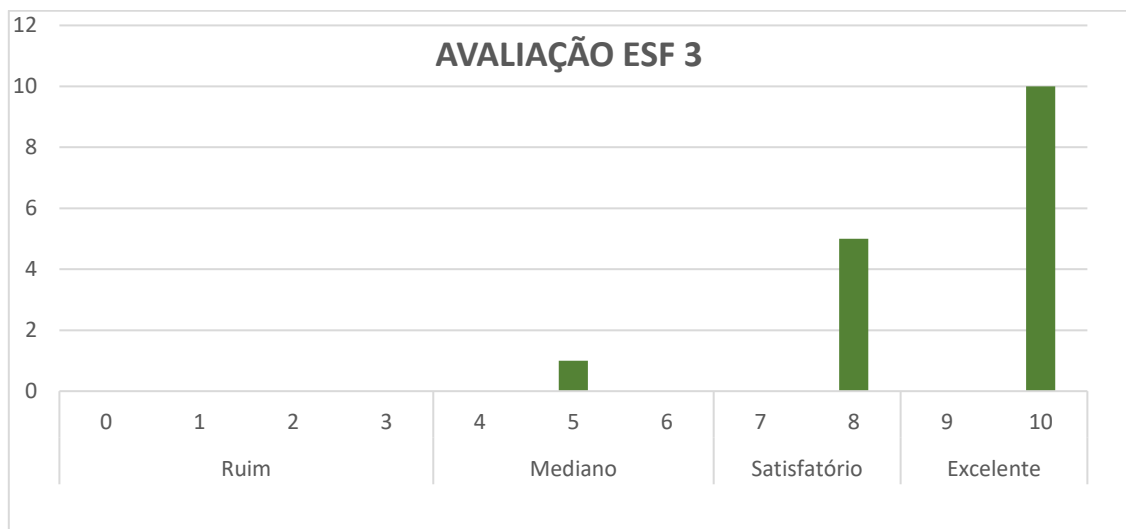
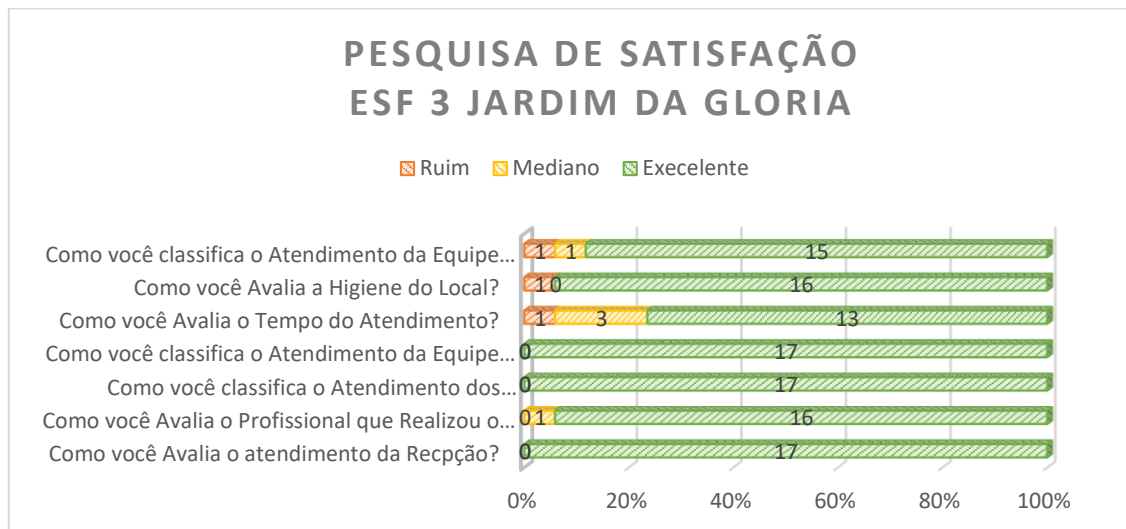
Item	Ruim	Mediano	Excelente
Como você classifica o Atendimento da Equipe de Saúde Bucal?	2	12	50
Como você Avalia a Higiene do Local?	5	6	56
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	6	13	46
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	4	61
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	6	60
Como você Avalia o Profissional que Realizou o...?	1	8	59
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	2	7	55





TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Pesquisa de Satisfação: ESF 3 Mês: 01/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você avalia o atendimento da Recepção?	0	0	17	17	100%	0%
Como você avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	16	17	94%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	17	17	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	17	17	100%	0%
Como você avalia o Tempo do Atendimento?	1	3	13	17	76%	6%
Como você avalia a Higiene do Local?	1	0	16	17	94%	6%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	1	15	17	88%	6%



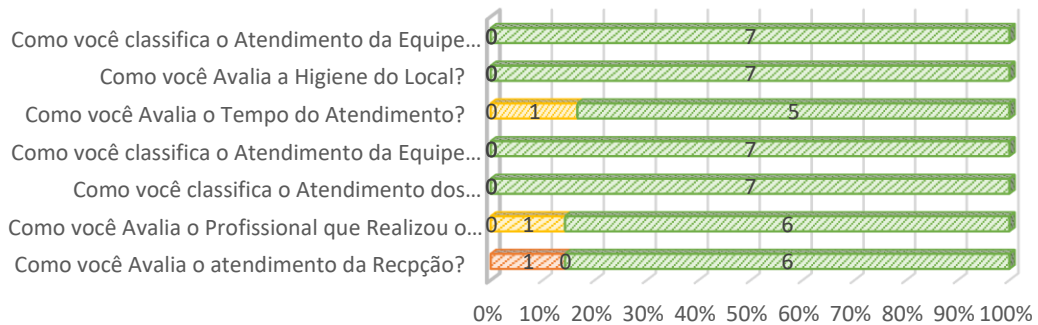


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

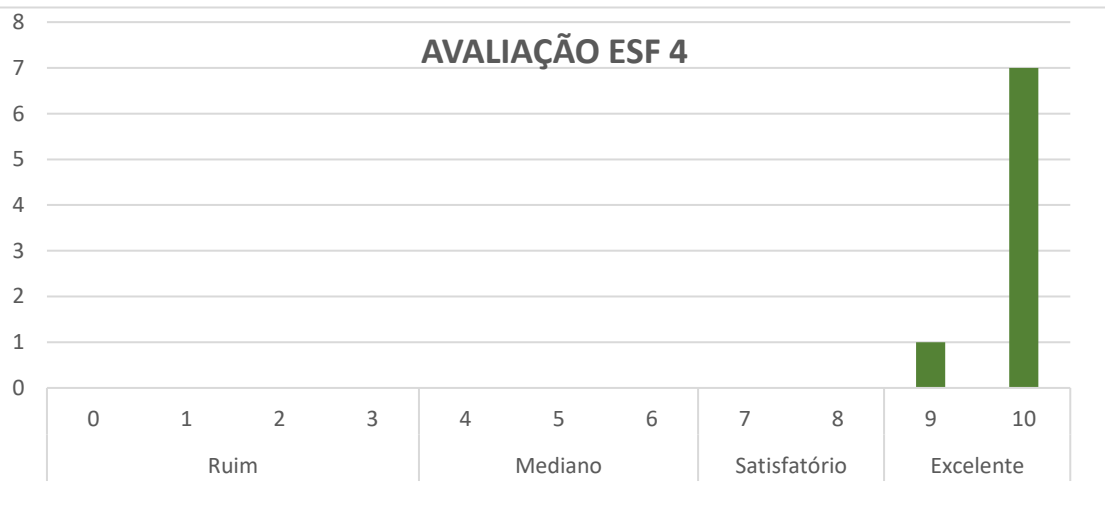
Pesquisa de Satisfação: ESF 4 Mês:01/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você avalia o atendimento da Recepção?	1	0	6	7	86%	14%
Como você avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	6	7	86%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	7	7	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	7	7	100%	0%
Como você avalia o Tempo do Atendimento?	0	1	5	6	83%	8%
Como você avalia a Higiene do Local?	0	0	7	7	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	7	7	100%	0%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 4 BENVIRÁ

Ruim Mediano Excelente



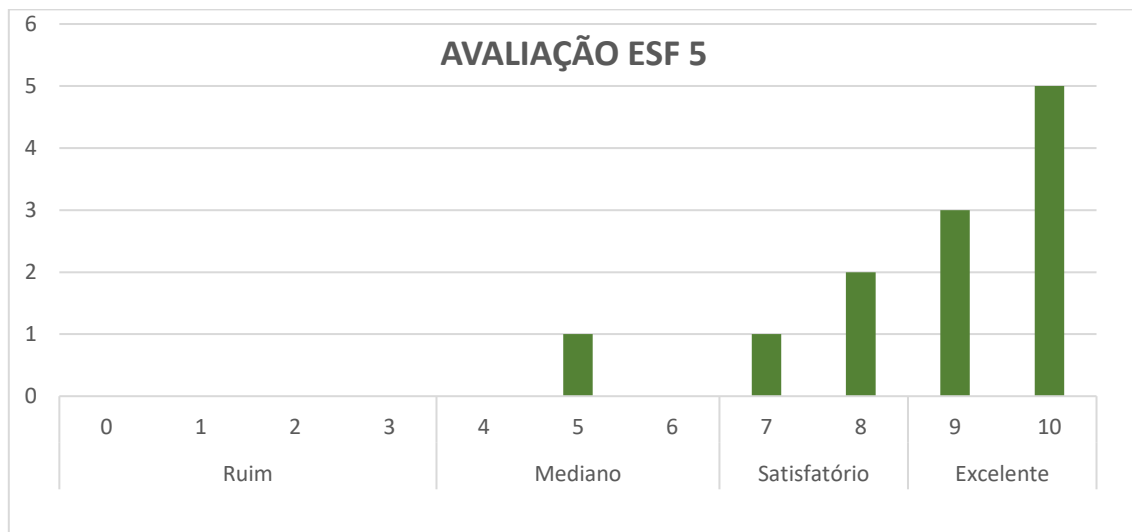
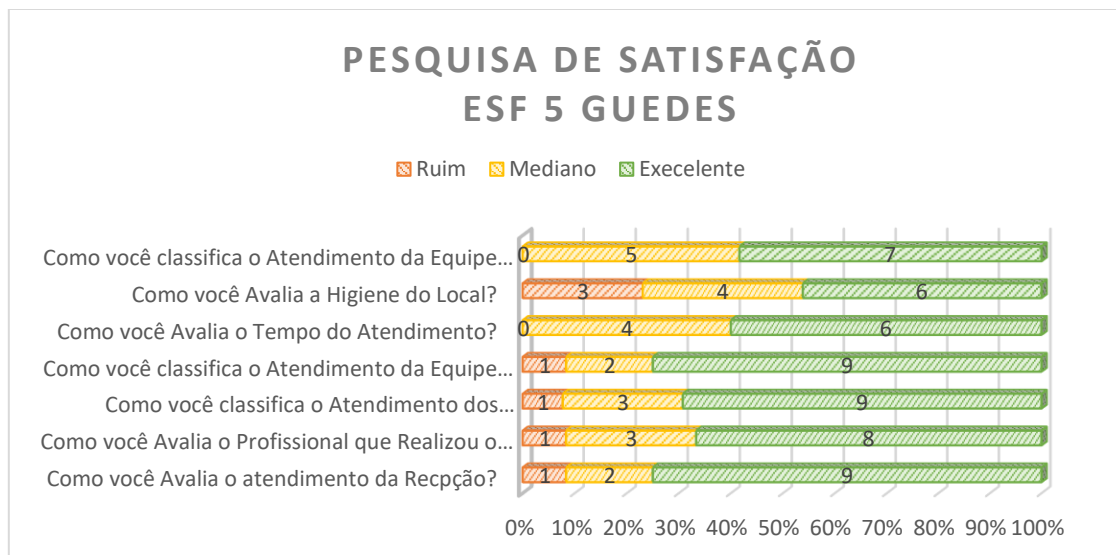
AVALIAÇÃO ESF 4





TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

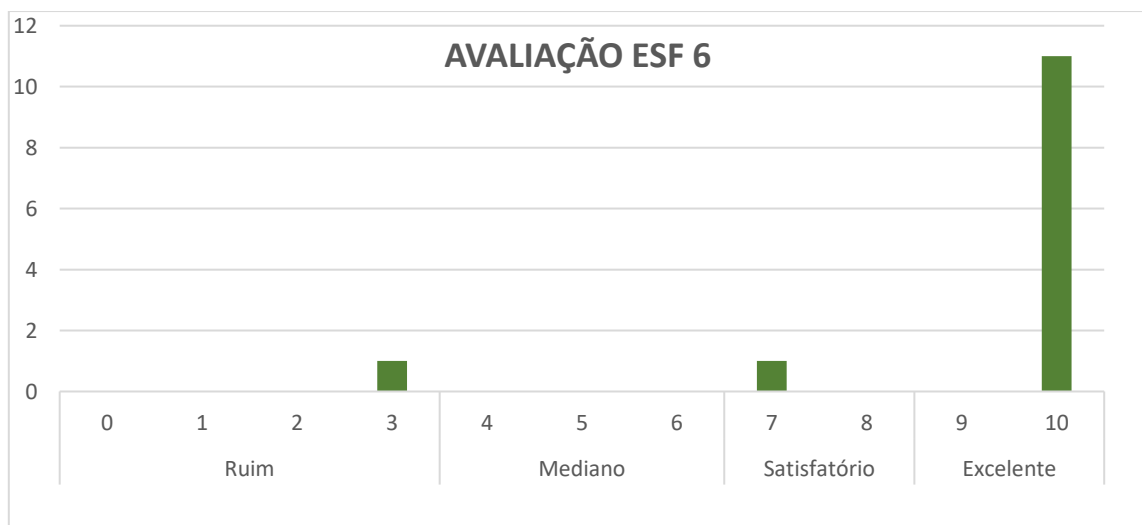
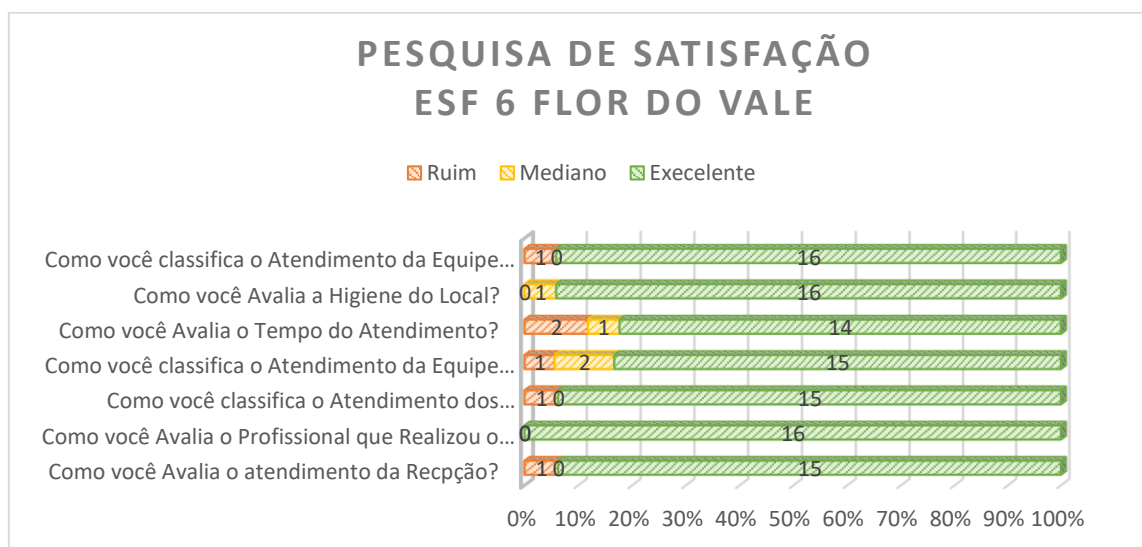
Pesquisa de Satisfação: ESF 5 Mês: 01/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você avalia o atendimento da Recepção?	1	2	9	12	75%	8%
Como você avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	3	8	12	67%	8%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	3	9	13	69%	8%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	2	9	12	75%	8%
Como você avalia o Tempo do Atendimento?	0	4	6	10	60%	0%
Como você avalia a Higiene do Local?	3	4	6	13	46%	23%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	5	7	12	58%	0%





TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Pesquisa de Satisfação: ESF 6 Mês: 01/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você avalia o atendimento da Recepção?	1	0	15	16	94%	6%
Como você avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	16	16	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	0	15	16	94%	6%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	2	15	18	83%	6%
Como você avalia o Tempo do Atendimento?	2	1	14	17	82%	12%
Como você avalia a Higiene do Local?	0	1	16	17	94%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	0	16	17	94%	6%

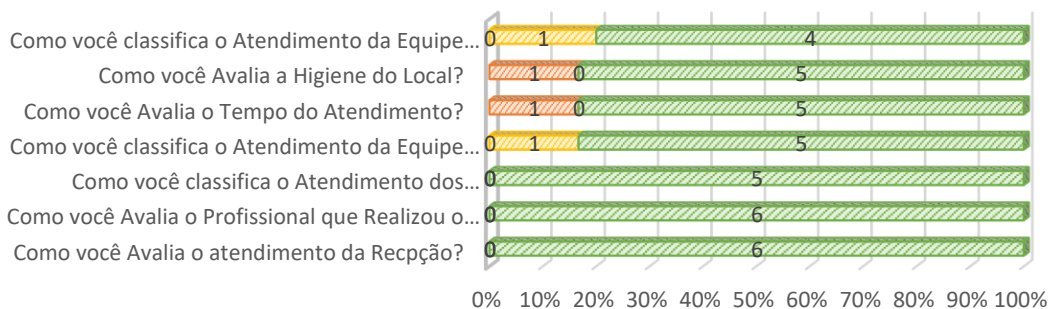


PESQUISA DE SATISFAÇÃO: CENTRO DE ESPECIALIDADES

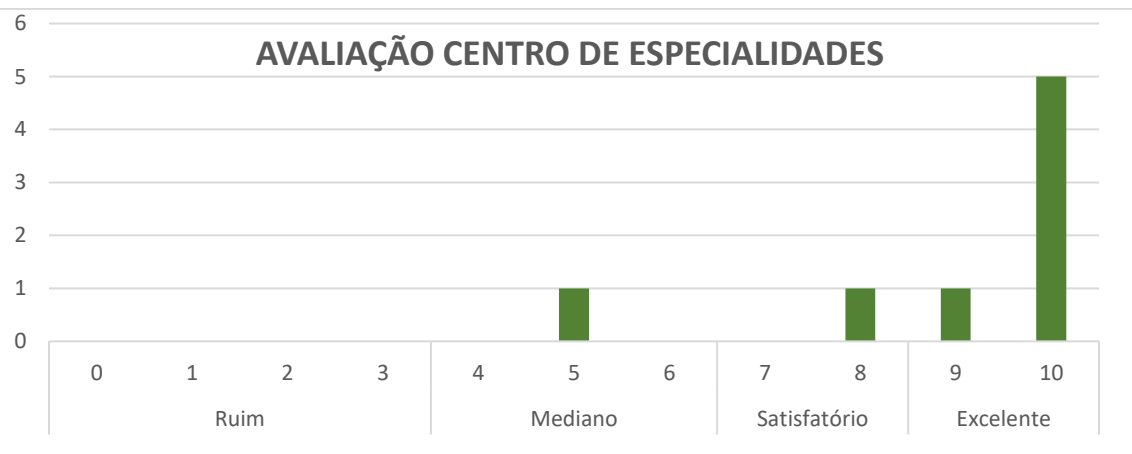
Pesquisa de Satisfação: Centro de Especialidades Mês: 01/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você avalia o atendimento da Recepção?	0	0	6	6	100%	0%
Como você avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	6	6	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	5	5	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	6	6	83%	0%
Como você avalia o Tempo do Atendimento?	1	0	6	6	83%	17%
Como você avalia a Higiene do Local?	1	0	6	6	83%	17%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	5	6	80%	0%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES

■ Ruim
 ■ Mediano
 ■ Excelente

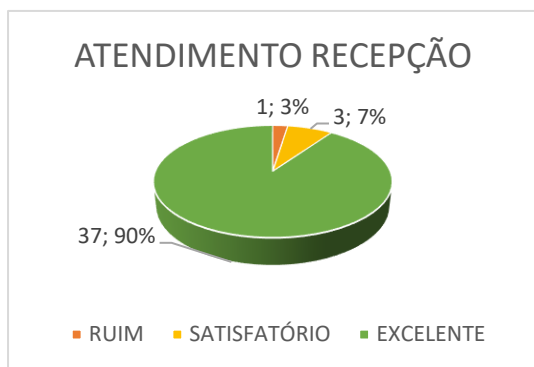


AValiação CENTRO DE ESPECIALIDADES

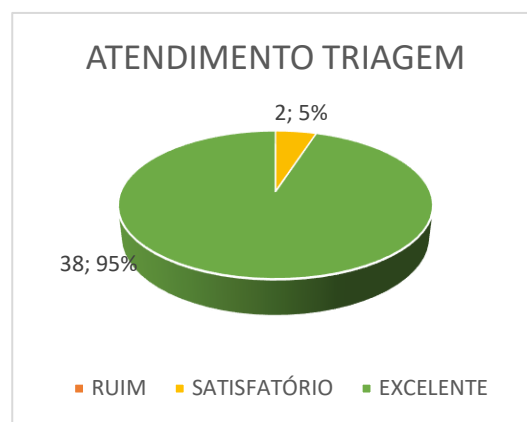


PESQUISA DE SATISFAÇÃO: PRONTO ATENDIMENTO

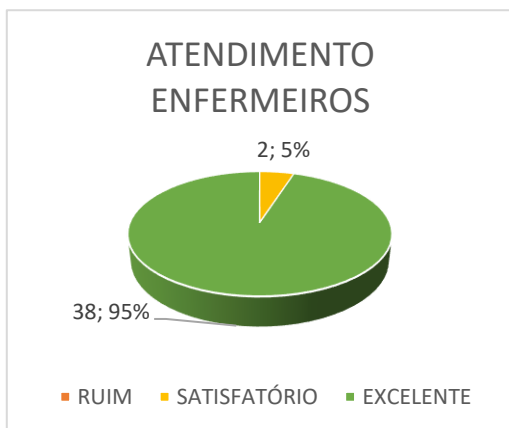
ATENDIMENTO RECEPÇÃO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
1	3	46



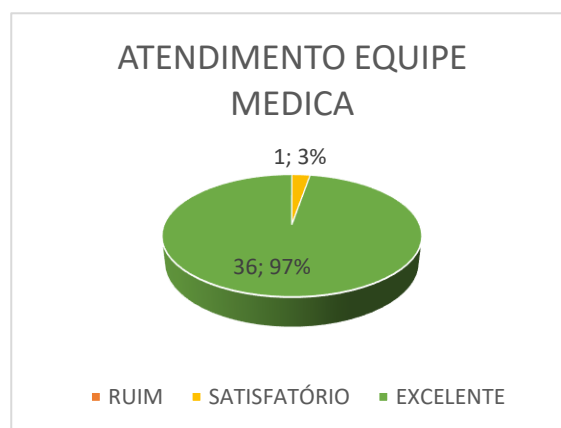
ATENDIMENTO TRIAGEM		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
1	2	53



ATENDIMENTO ENFERMEIROS		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
1	3	52



EQUIPE MÉDICA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
	2	49

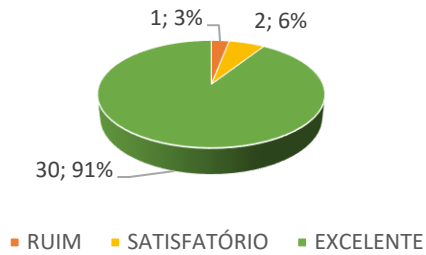




TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

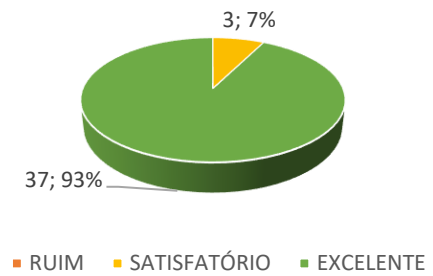
TEMPO ATENDIMENTO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
5	2	40

TEMPO DE ATENDIMENTO



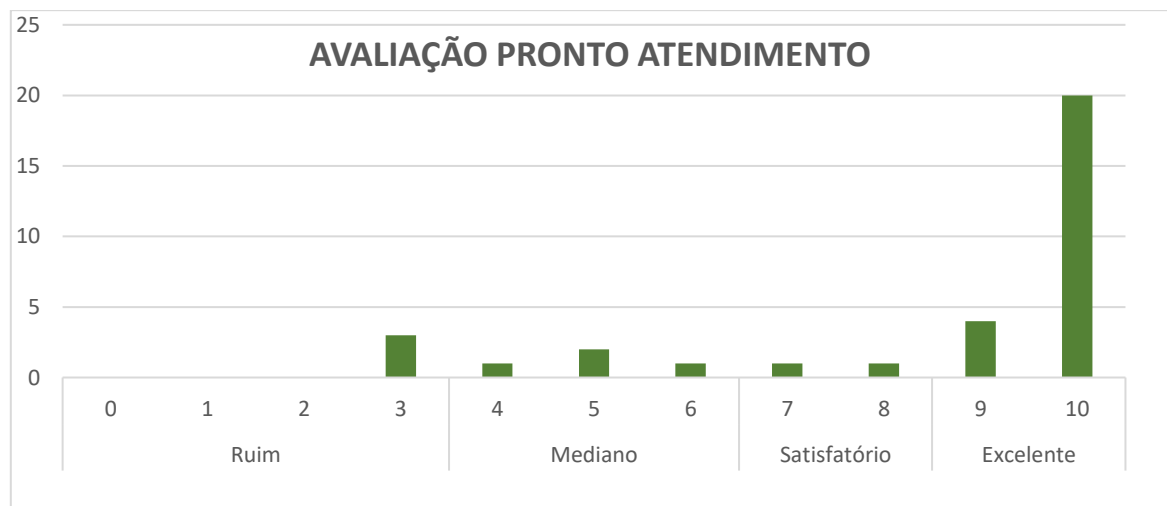
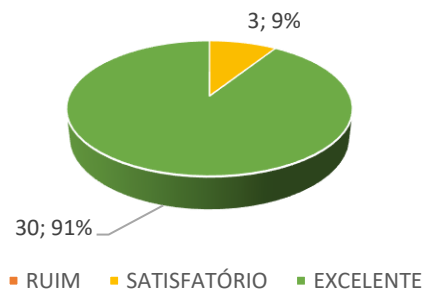
HIGIENE DO LOCAL		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
2	5	41

HIGIENE DO LOCAL



ATENDIMENTO EQUIPE ADMINISTRATIVA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
1	5	42

ATENDIMENTO EQUIPE ADM



CONCLUSÃO:

A recepção é o primeiro acesso dos clientes com a organização, é através destes profissionais que os clientes da sua empresa fazem a sua identificação, esclarecem suas dúvidas ou fazem solicitação de alguns determinados serviços.

Por isso, a linguagem deste profissional conta muito para conquistar e mostrar a seriedade da instituição. Desta forma, é fundamental que a comunicação adotada pelos profissionais da recepção seja formal, evitando usar expressões inapropriadas ou uma linguagem que possa demonstrar muita intimidade.

O recepcionista deve manter sempre o respeito e cordialidade, atendendo com simpatia e sorriso no rosto, lembrando-se sempre que está num ambiente de trabalho.

Podemos observar que segundo os dados coletados, o aspecto recepção tem sido constate no caso de insatisfação, não sendo significativo comparado ao montante dos casos de satisfação, porém o GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE busca excelência em seus trabalhos.

A meta pessoal da entidade é zerar as insatisfações nas unidades, com isso eles buscam metodologias para aplicação efetiva nos trabalhos diários. Já foi programado os treinamentos para os meses seguintes com as equipes e será abordado desde atendimento humanizado até a técnica eficiente.

Outro ponto a ser destacado é referente ao tempo de atendimento, esse dado deve ser observado com atenção pela gestão da unidade a verificação da causa, a motivação deve ser avaliada e minimizada, porém nos últimos meses o alto índice de casos de Dengue em toda



TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

região tem aumentado o tempo de espera em todas as unidades, a equipe tem se desdobrado para realizar um atendimento o mais digno a todos, mas os dados apresentam uma demanda surpreendente em atendimentos em toda rede pública.

Vimos também que aumentou os casos de insatisfação quanto a higiene nas unidades, acarretado pelo índice de atendimentos diários, observamos que uma questão nos leva a outra, um volume grande de rotatividade dentro das unidades ocasionando uma necessidade maior e mais frequente de limpeza, esses dados serão passados para a gestão visto que limpeza das unidades é de sua responsabilidade.

Visto isso, a TCV Serviços e Negócios concluem que a satisfação do cliente não tem prazo de validade, e a melhor forma de medição é através da sua satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

FEVEREIRO/2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

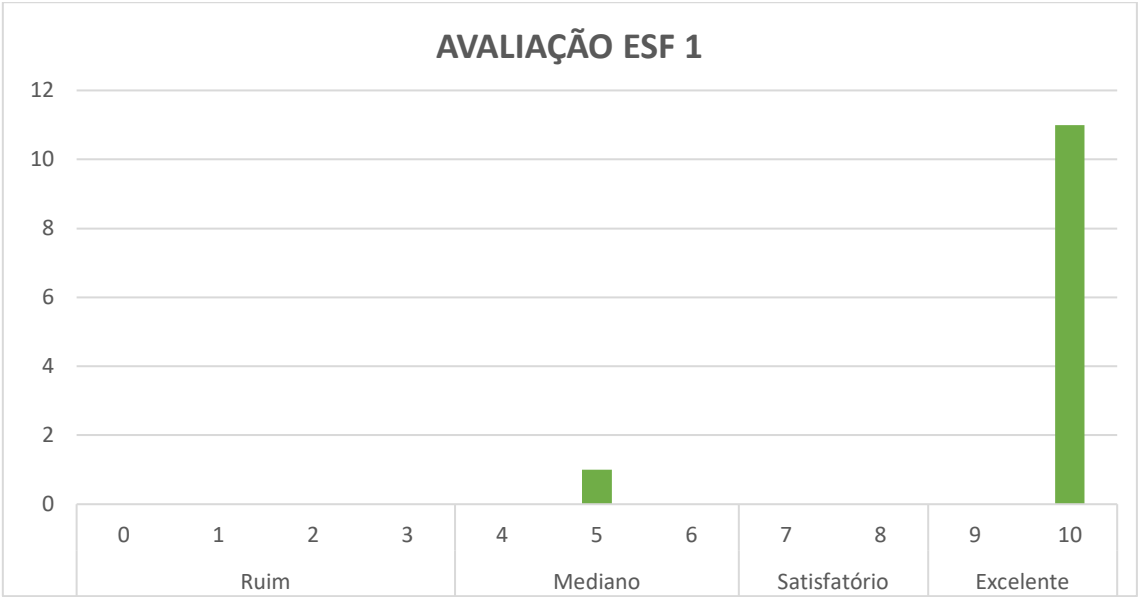
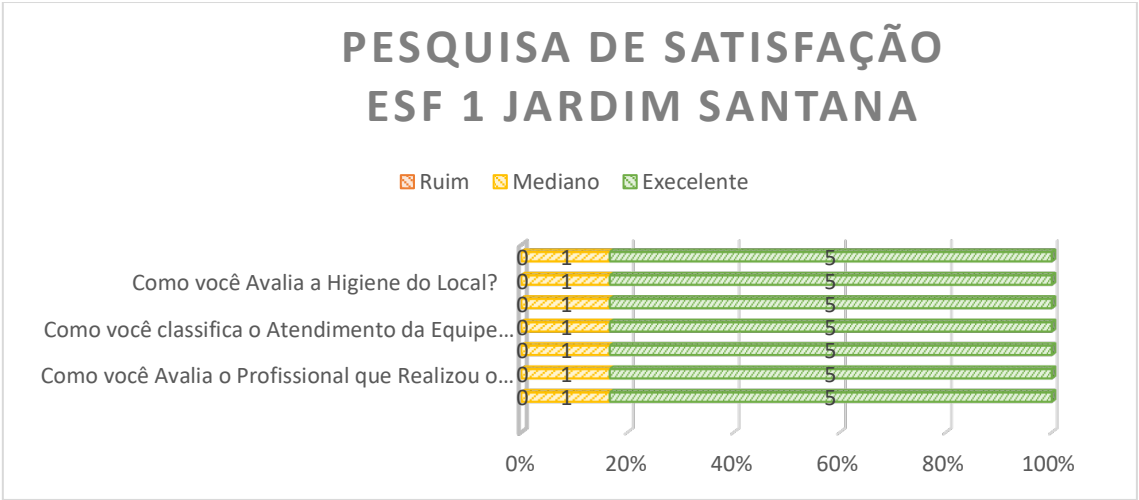
Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

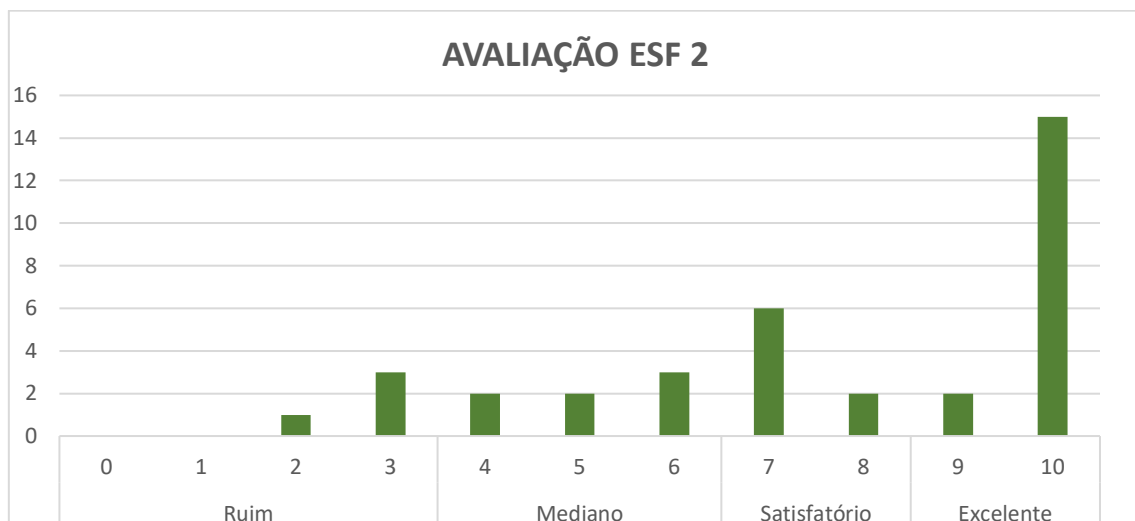
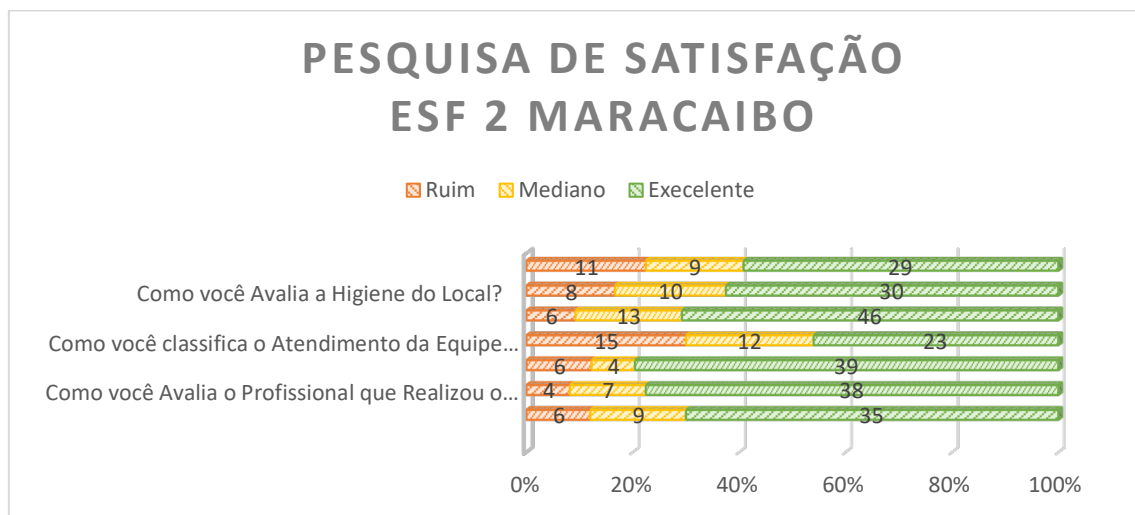
A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

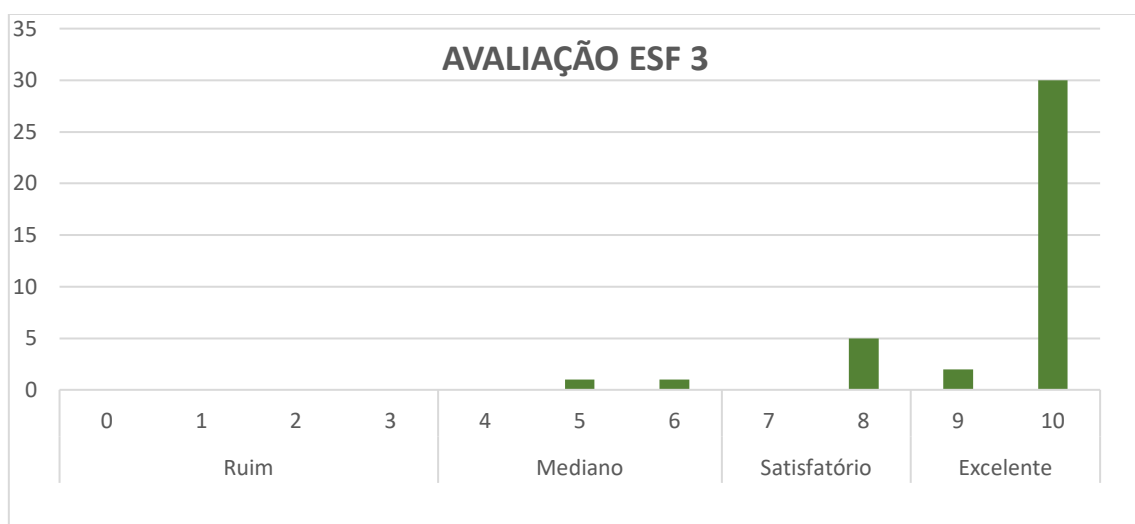
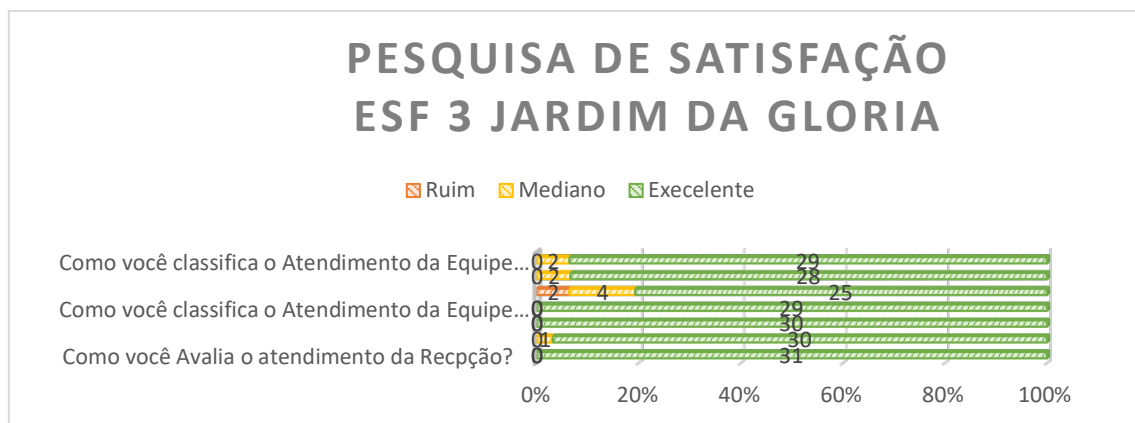
Pesquisa de Satisfação ESF1 Refêrente a 02/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	0	1	5	6	83%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	5	6	83%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	1	5	6	83%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	5	6	83%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	1	5	6	83%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	1	5	6	83%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	5	6	83%	0%



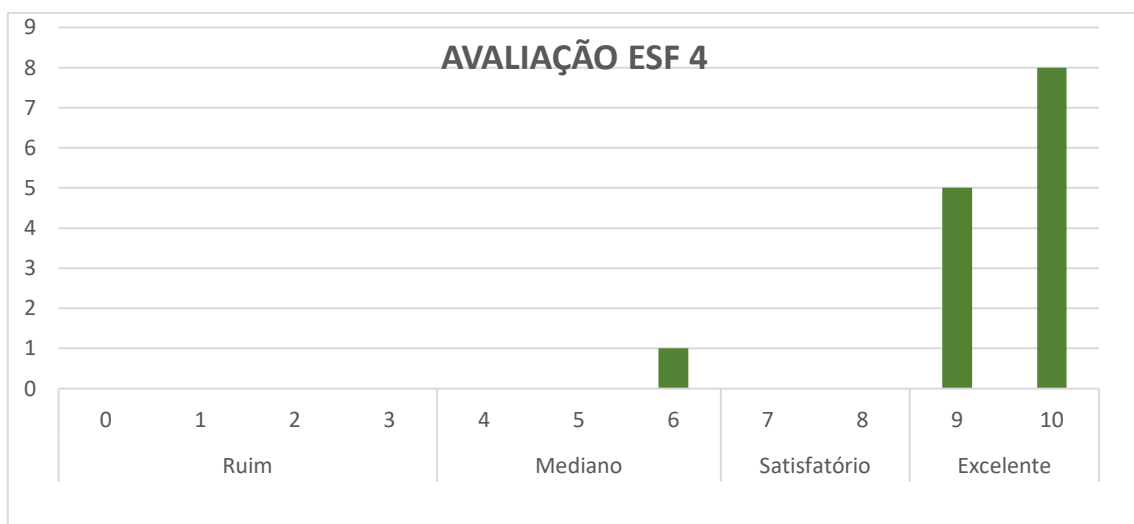
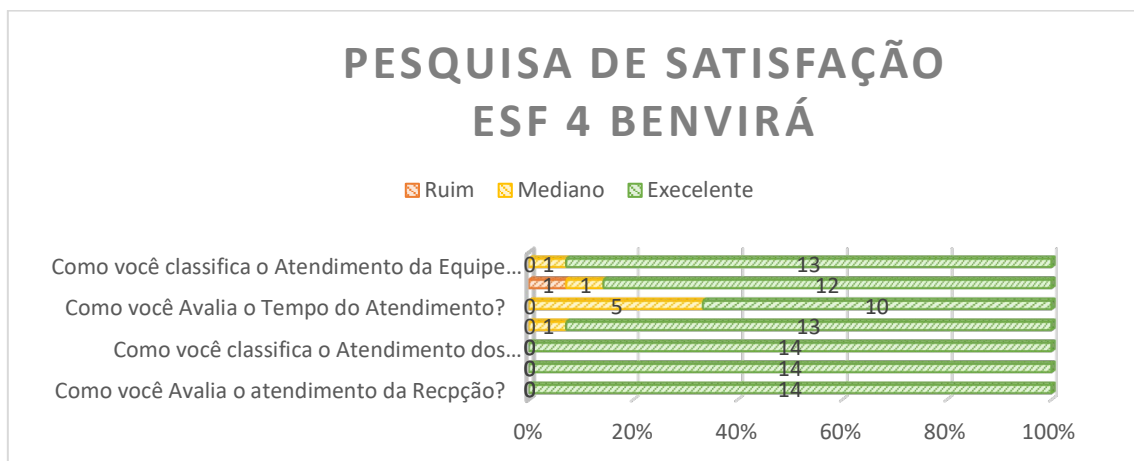
Pesquisa de Satisfação ESF 2 Refêrente a 02/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	6	9	35	50	70%	12%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	4	7	38	49	78%	8%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	6	4	39	49	80%	12%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	15	12	23	50	46%	30%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	6	13	46	65	71%	9%
Como você Avalia a Higiene do Local?	8	10	30	48	63%	17%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	11	9	29	49	59%	22%



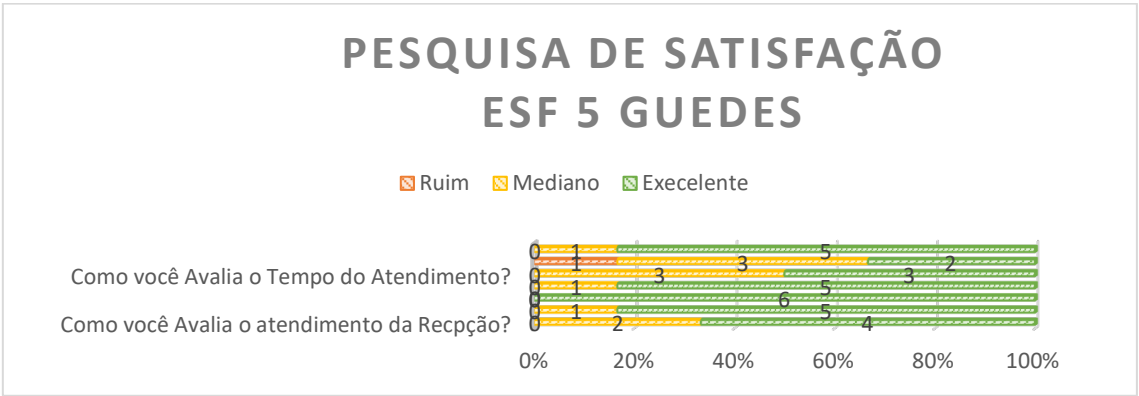
Pesquisa de Satisfação ESF 3 Refêrente a 02/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	0	0	31	31	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	30	31	97%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	30	30	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	29	29	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	2	4	25	31	81%	6%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	2	28	30	93%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	2	29	31	94%	0%



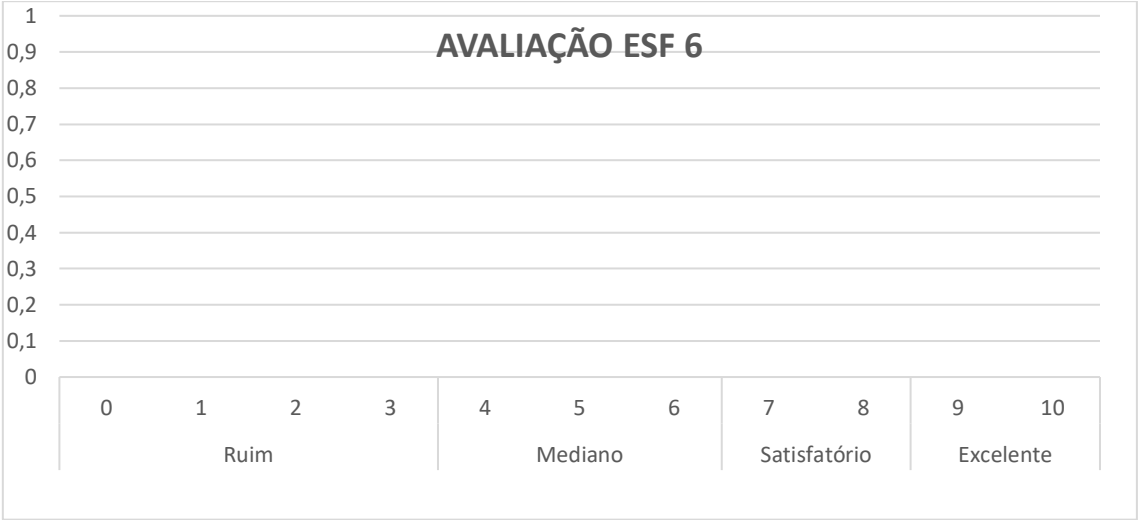
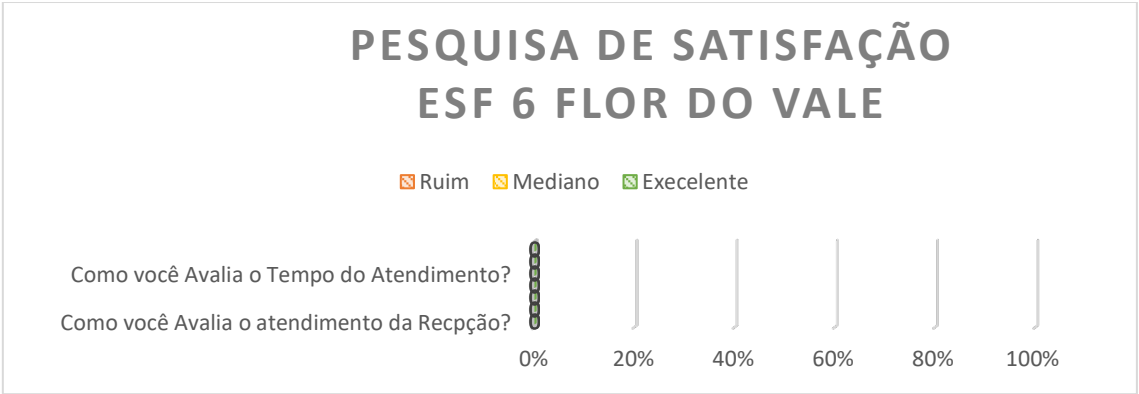
Pesquisa de Satisfação ESF4 Refêrente a 02/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	0	0	14	14	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	14	14	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	14	14	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	13	14	93%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	5	10	15	67%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	1	1	12	14	86%	7%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	13	14	93%	0%



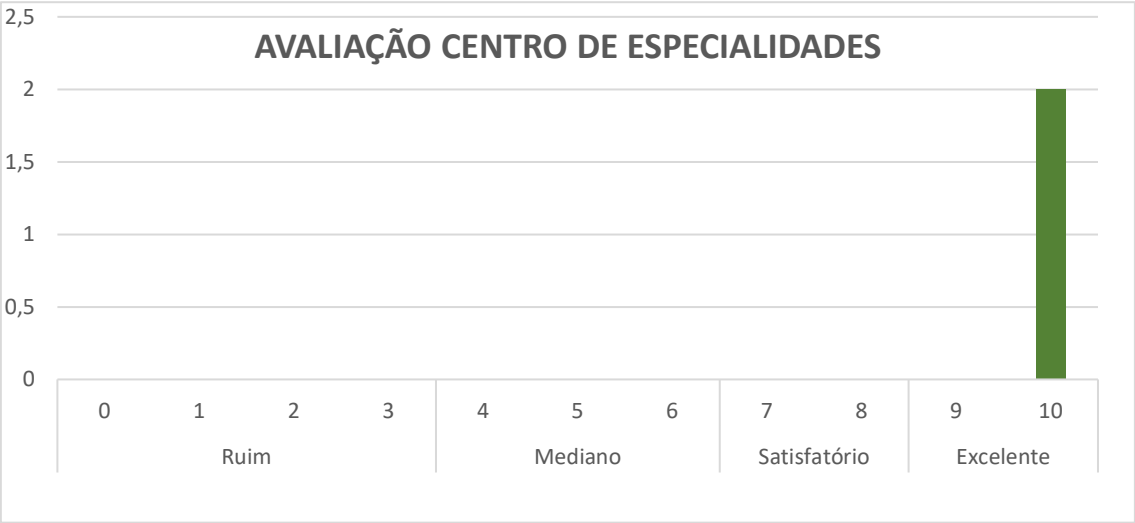
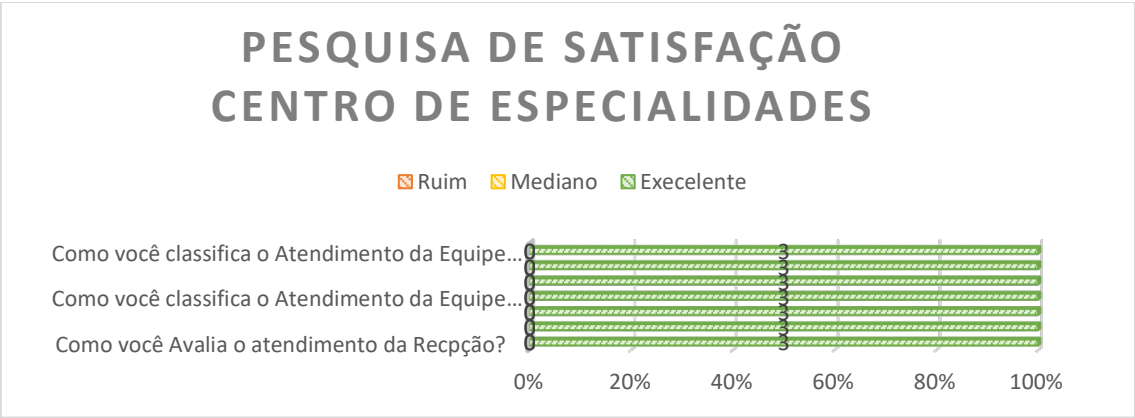
Pesquisa de Satisfação ESF5 Refêrente a 02/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	0	2	4	6	67%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	5	6	83%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	6	6	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	5	6	83%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	3	3	6	50%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	1	3	2	6	33%	17%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	5	6	83%	0%



Pesquisa de Satisfação ESF5 Refêrente a 02/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!

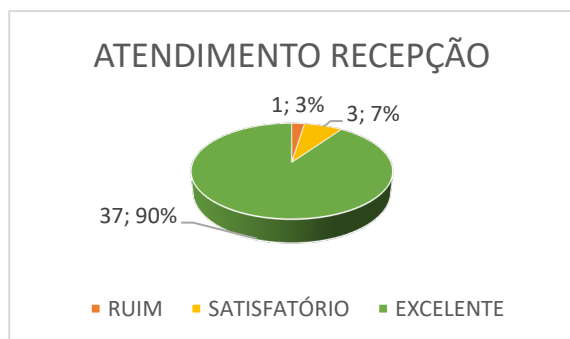


Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Refêrente a 02/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	0	0	3	3	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	3	3	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	3	3	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	3	3	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	3	3	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	3	3	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	3	3	100%	0%

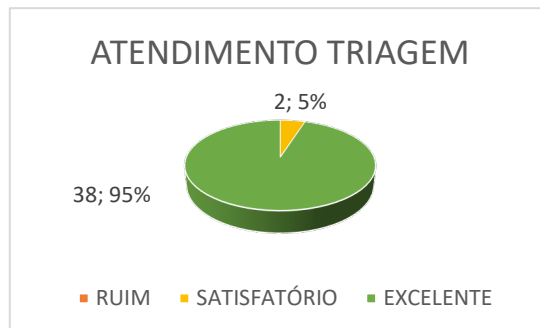


PESQUISA DE SATISFAÇÃO: PRONTO ATENDIMENTO

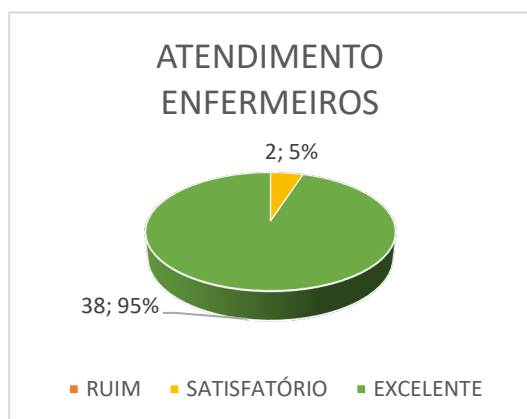
ATENDIMENTO RECEPÇÃO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
3	5	57



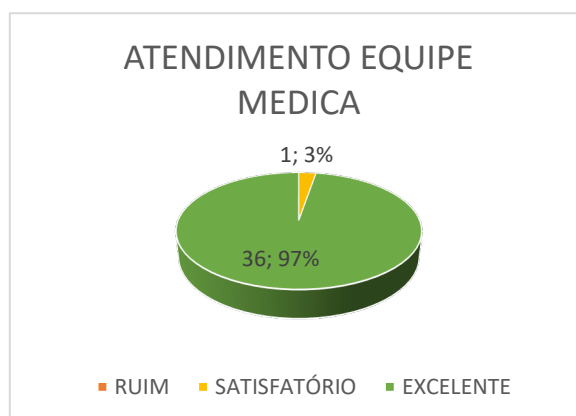
ATENDIMENTO TRIAGEM		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
3	6	57



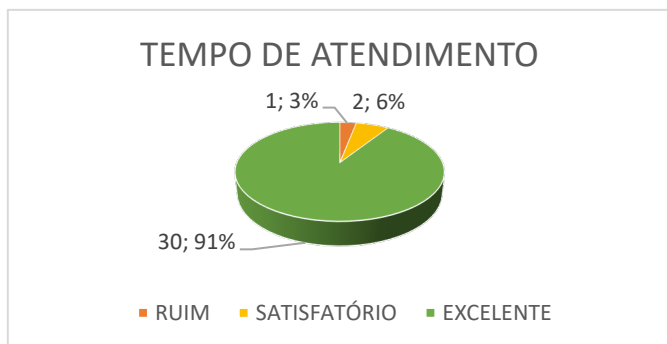
ATENDIMENTO ENFERMEIROS		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
6	5	58



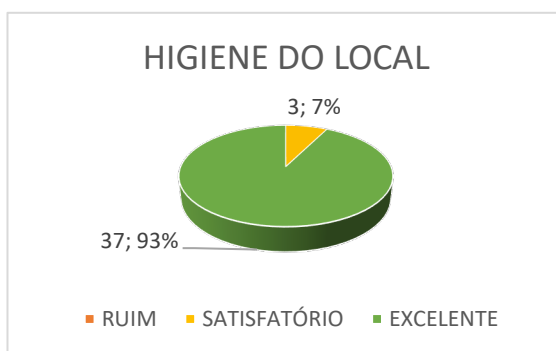
EQUIPE MÉDICA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
13	6	46



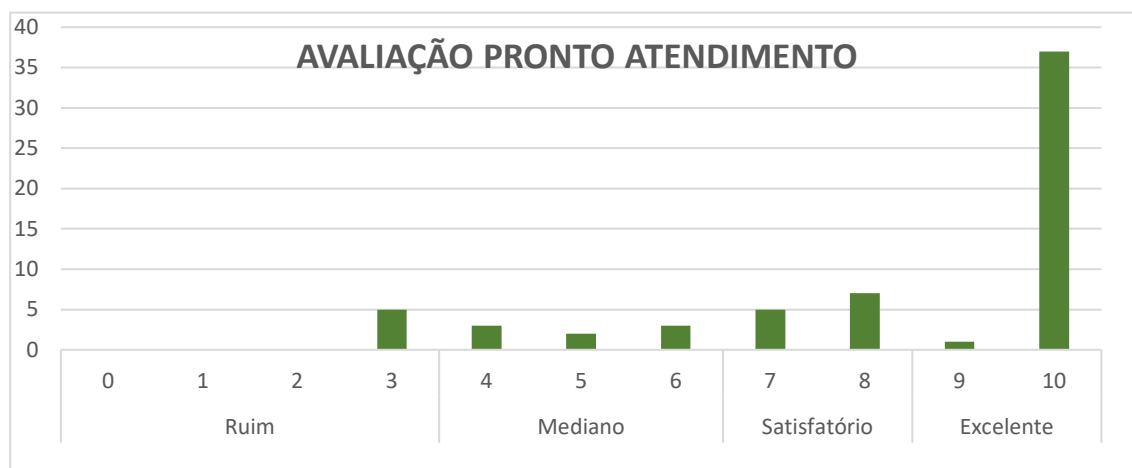
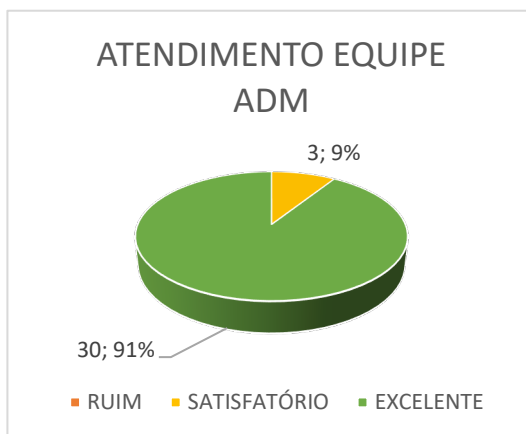
TEMPO ATENDIMENTO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
17	14	39



HIGIENE DO LOCAL		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
4	8	53



ATENDIMENTO EQUIPE ADMINISTRATIVA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
7	15	43



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

CONCLUSÃO:

A meta pessoal da entidade é zerar as insatisfações nas unidades, com isso eles buscam metodologias para aplicação efetiva nos trabalhos diários. Já foi programado os treinamentos para os meses seguintes com as equipes e será abordado desde atendimento humanizado até a técnica eficiente.

O atendimento adequado significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. Perceba se sua locução foi bem compreendida. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda ao paciente.

A higiene em ambientes saúde evita a propagação das infecções, oferecendo um ambiente hígido para profissionais e pacientes, ou seja, o papel fundamental da higienização é o controle do ambiente, o que inclui o controle do agente de higienização e o controle do ambiente em que atua.

Contudo também que aumentou os casos de insatisfação quanto a higiene nas unidades, acarretado pelo índice de atendimentos diários, observamos que uma questão nos leva a outra, um volume grande de rotatividade dentro das unidades ocasionando uma necessidade maior e mais frequente de limpeza, esses dados serão passados para a gestão visto que limpeza das unidades é de sua responsabilidade.

Podemos observar que segundo os dados coletados, o aspecto recepção tem sido constate no caso de insatisfação, não sendo significativo comparado ao montante dos casos de satisfação, porém o GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE busca excelência em seus trabalhos.



TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Por isso, a linguagem deste profissional conta muito para conquistar e mostrar a seriedade da instituição. Desta forma, é fundamental que a comunicação adotada pelos profissionais da recepção seja formal, evitando usar expressões inapropriadas ou uma linguagem que possa demonstrar muita intimidade.

O recepcionista deve manter sempre o respeito e cordialidade, atendendo com simpatia e sorriso no rosto, lembrando-se sempre que está num ambiente de trabalho.

Visto isso, a TCV Serviços e Negócios concluem que a satisfação do cliente não tem prazo de validade, e a melhor forma de medição é através da sua satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MARÇO/2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

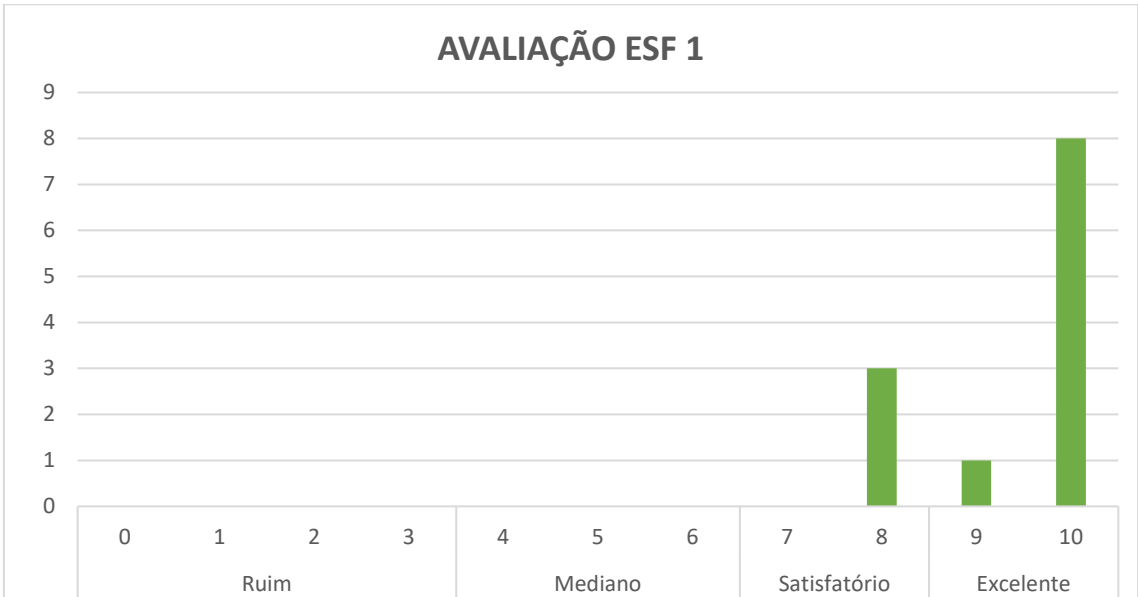
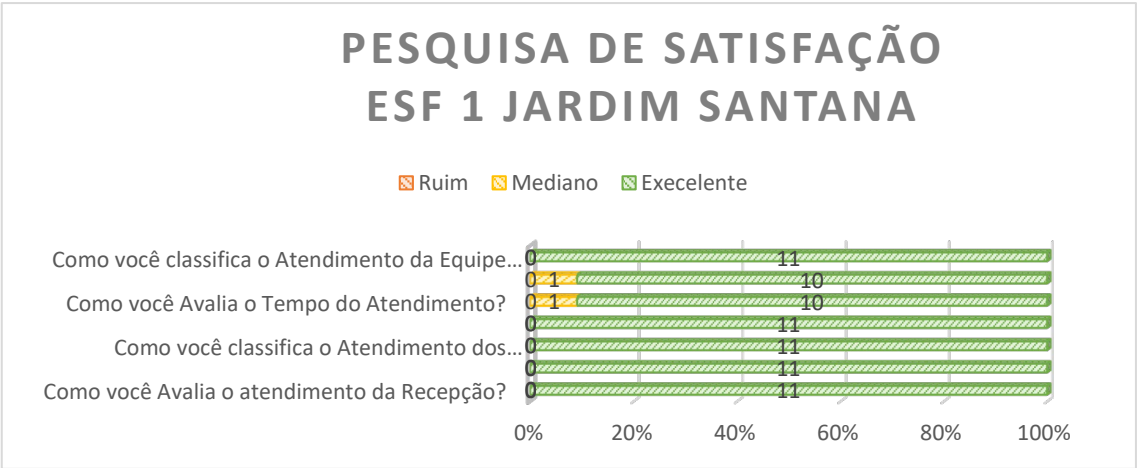
Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

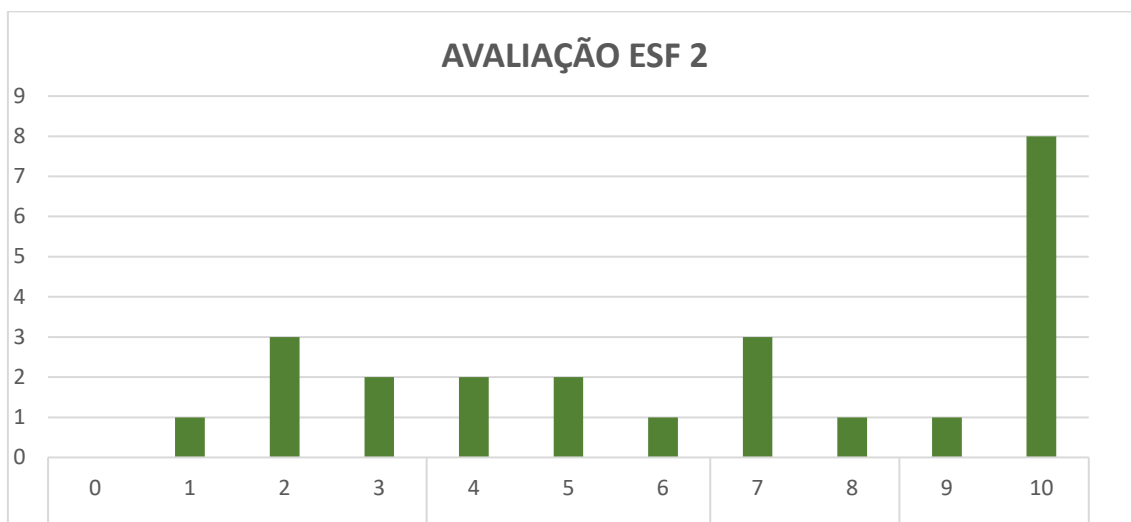
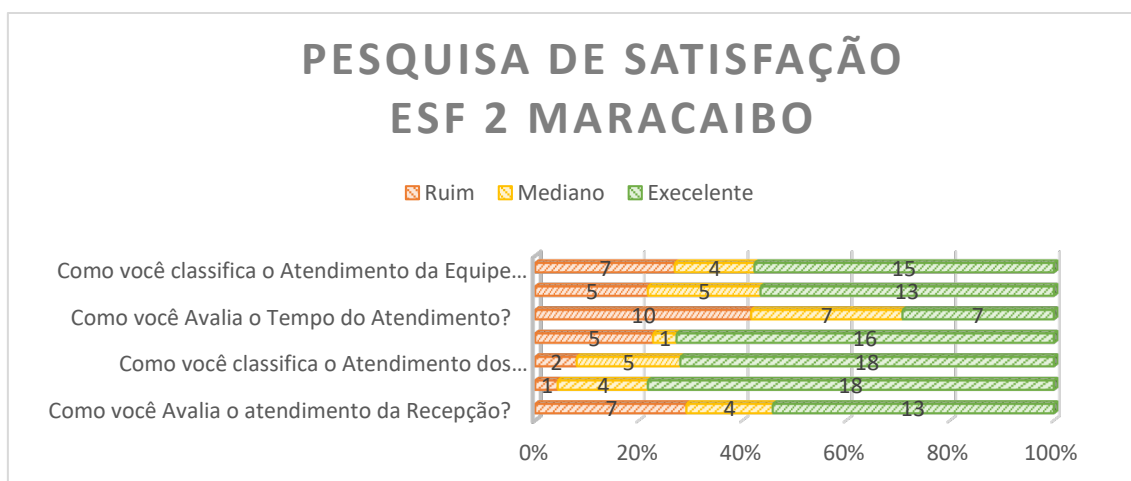
A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

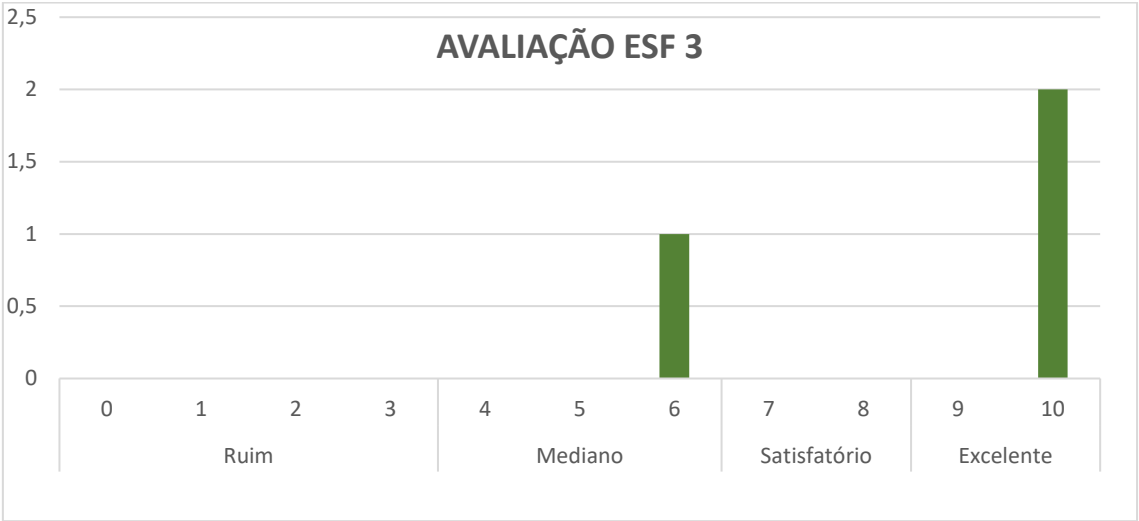
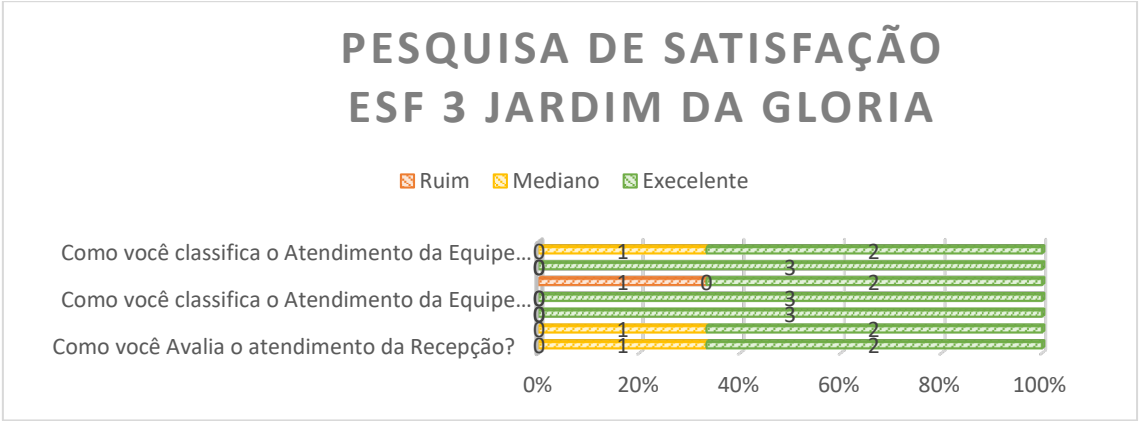
Pesquisa de Satisfação ESF1 Refêrente a 03/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	11	11	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	11	11	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	11	11	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	11	11	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	1	10	11	91%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	1	10	11	91%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	11	11	100%	0%



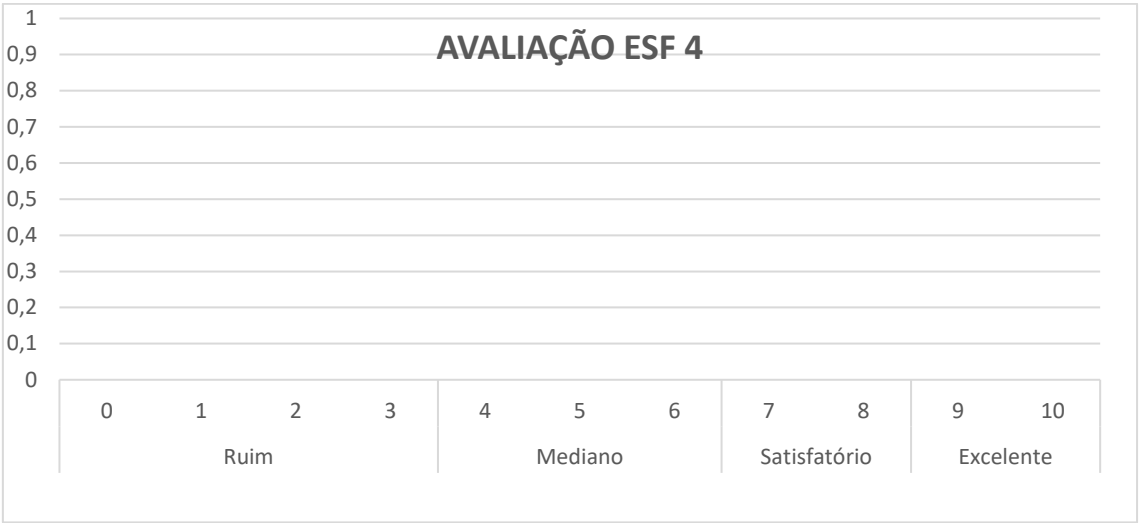
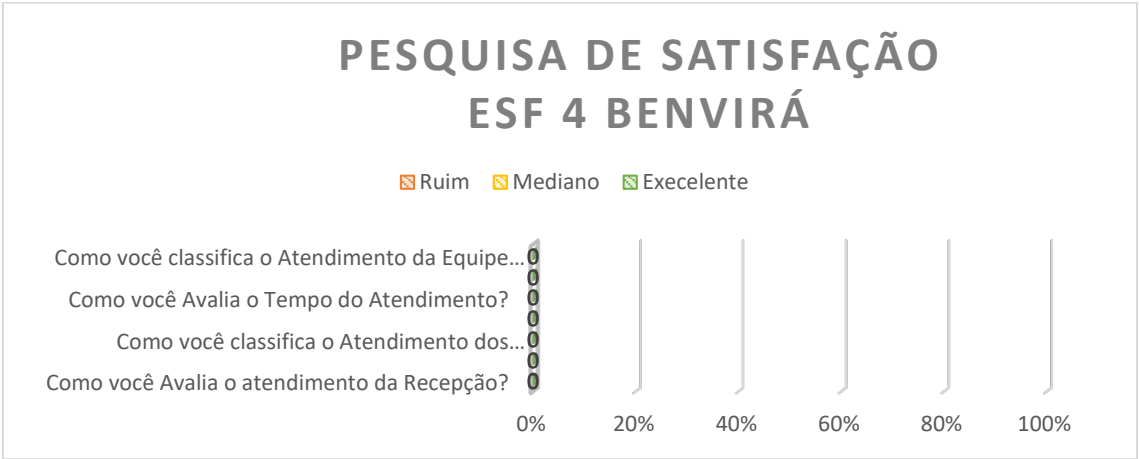
Pesquisa de Satisfação ESF 2 Refêrente a 03/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	7	4	13	24	54%	29%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	4	18	23	78%	4%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	2	5	18	25	72%	8%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	5	1	16	22	73%	23%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	10	7	7	24	29%	42%
Como você Avalia a Higiene do Local?	5	5	13	23	57%	22%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	7	4	15	26	58%	27%



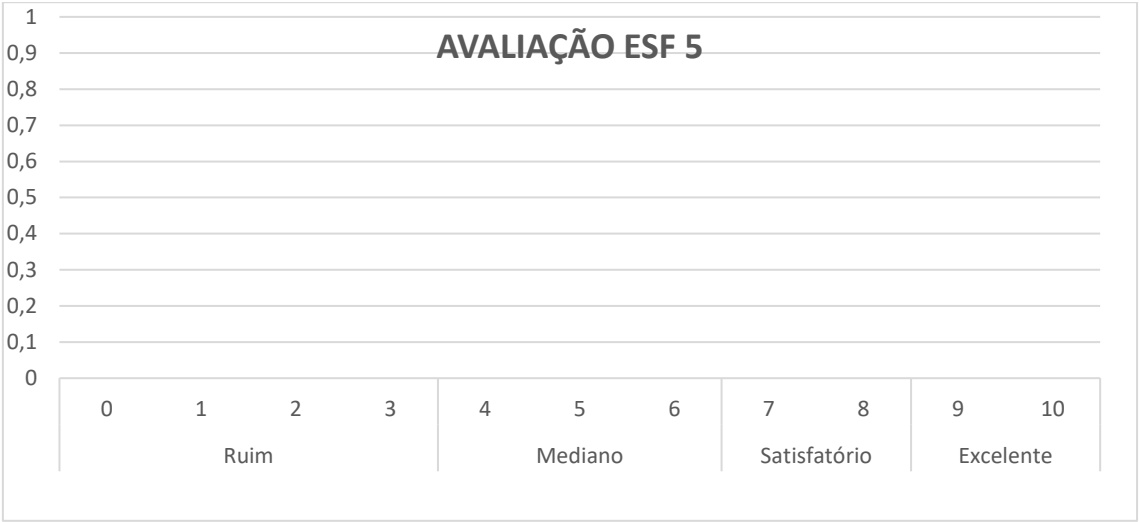
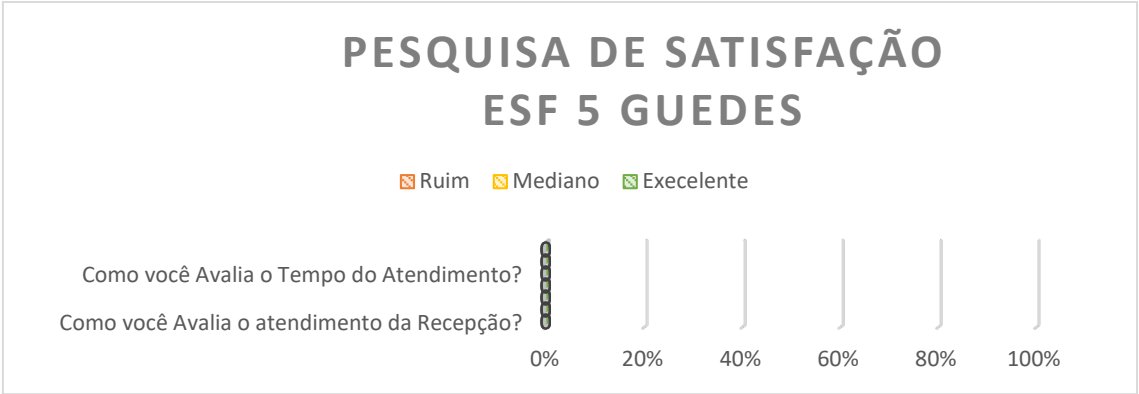
Pesquisa de Satisfação ESF 3 Refêrente a 03/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	1	2	3	67%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	2	3	67%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	3	3	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	3	3	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	0	2	3	67%	33%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	3	3	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	2	3	67%	0%



Pesquisa de Satisfação ESF4 Refêrente a 03/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!



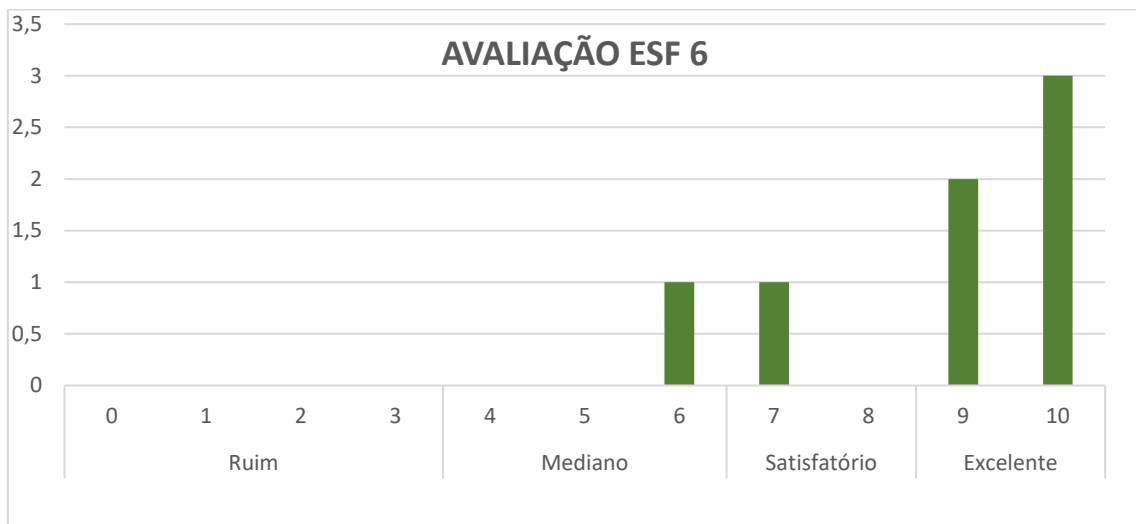
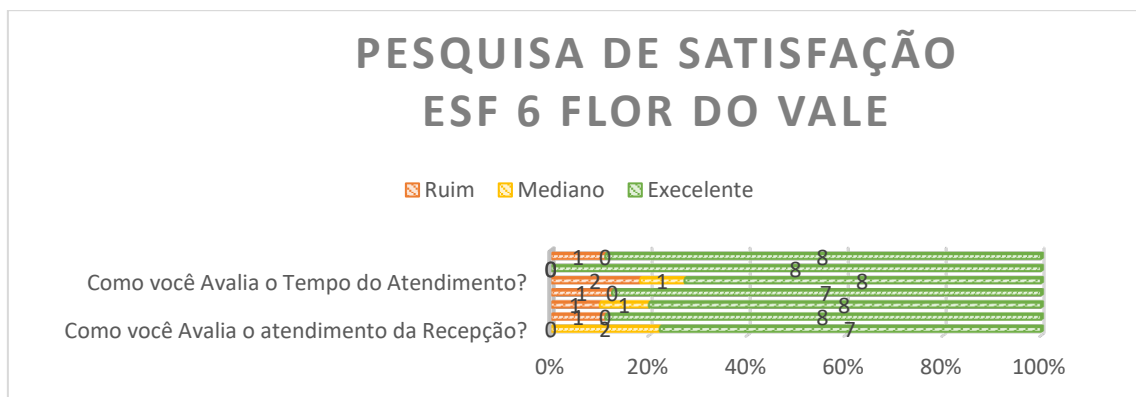
Pesquisa de Satisfação ESF5 Refêrente a 03/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!





TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Pesquisa de Satisfação ESF6 Refêrente a 03/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	2	7	9	78%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	0	8	9	89%	11%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	1	8	10	80%	10%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	0	7	8	88%	13%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	2	1	8	11	73%	18%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	8	8	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	0	8	9	89%	11%



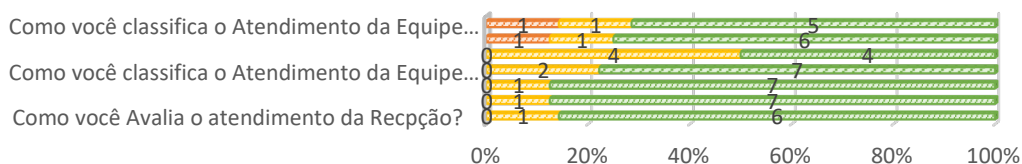


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

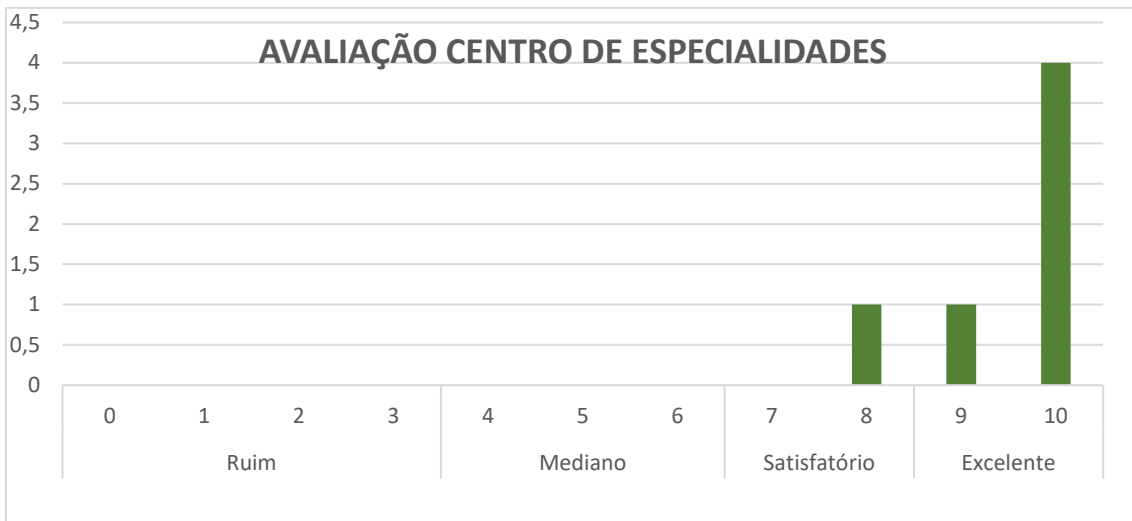
Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Refêrente a 03/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	0	1	6	7	86%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	7	8	88%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	1	7	8	88%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	2	7	9	78%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	4	4	8	50%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	1	1	6	8	75%	13%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	1	5	7	71%	14%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES

Ruim Mediano Excelente

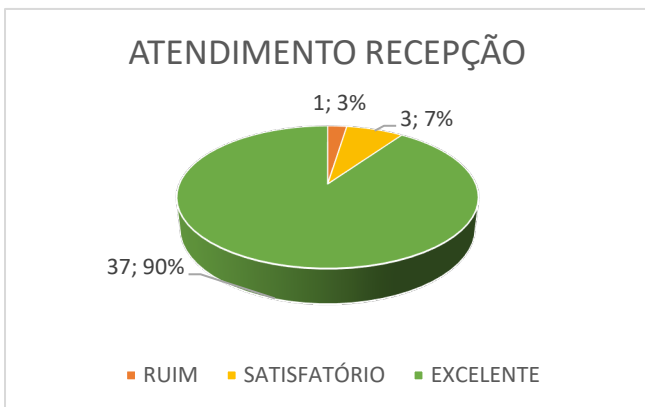


AVALIAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES

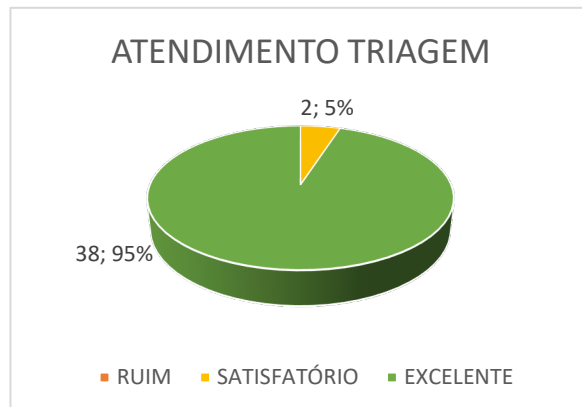


PESQUISA DE SATISFAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO

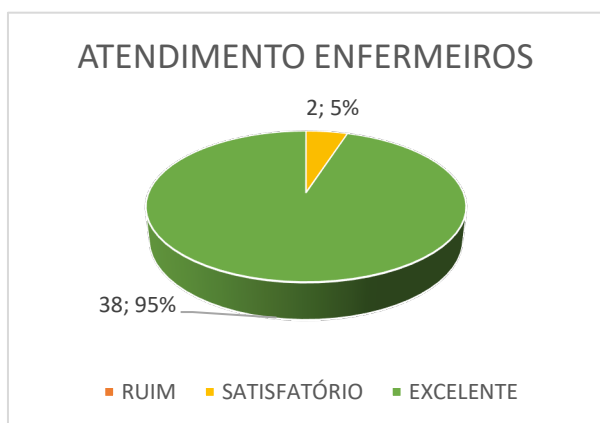
ATENDIMENTO RECEPÇÃO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
8	8	69



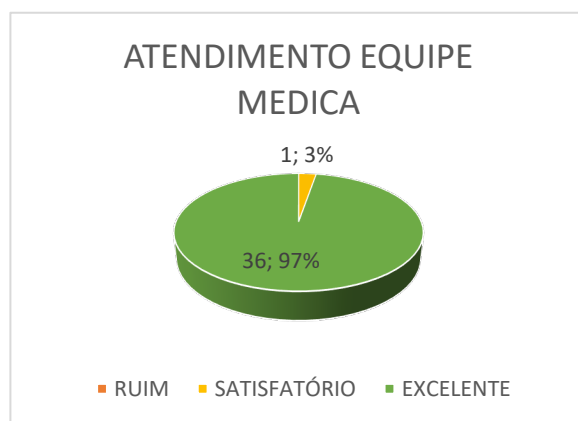
ATENDIMENTO TRIAGEM		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
7	7	66



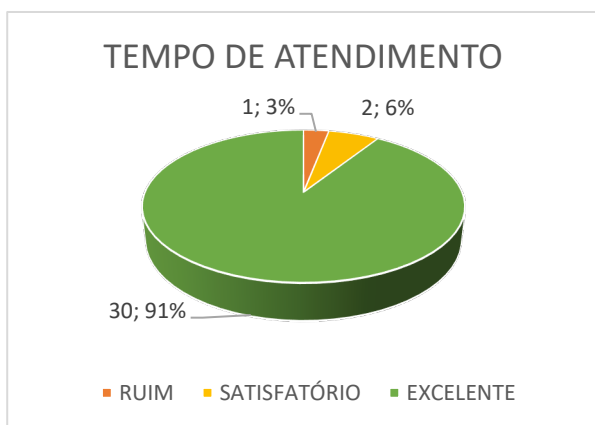
ATENDIMENTO ENFERMEIROS		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
8	7	64



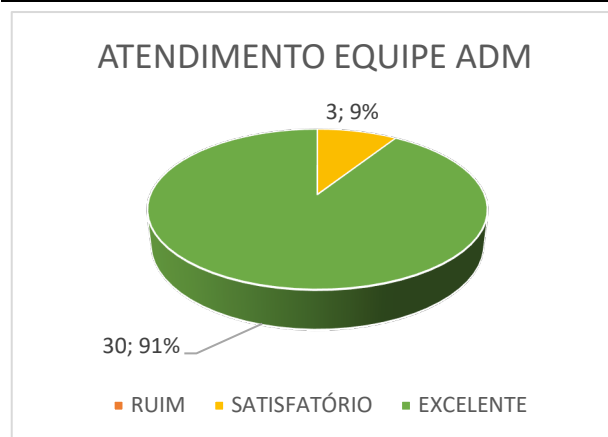
EQUIPE MÉDICA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
10	11	56



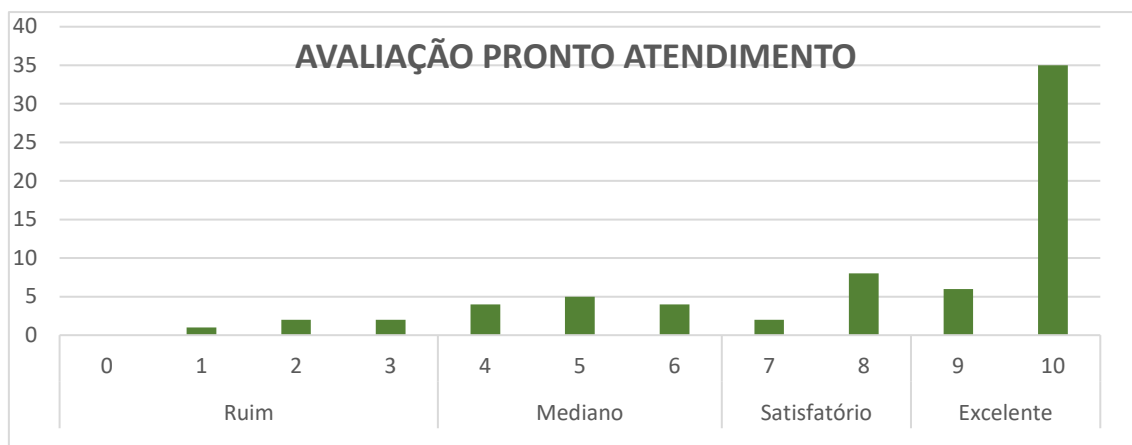
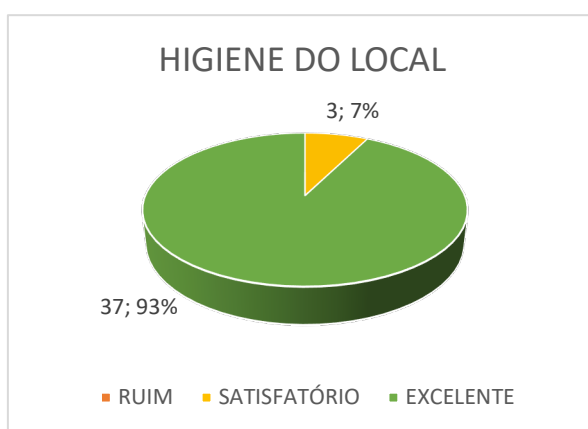
TEMPO ATENDIMENTO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
22	11	48



ATENDIMENTO EQUIPE ADMINISTRATIVA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
10	15	51



HIGIENE DO LOCAL		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
7	12	62



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIGITAL

Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?



Progresso 1/8

Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?



Agora, já no consultório do médico(a), **durante sua consulta**, como foi este atendimento?



Progresso 3/8

Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?



NÃO REALIZEI EXAMES/MEDICAÇÕES

Progresso 4/8

Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).



NÃO REALIZEI EXAME DE RAIOS-X

Progresso 5/8

O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?



Progresso 6/8

Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

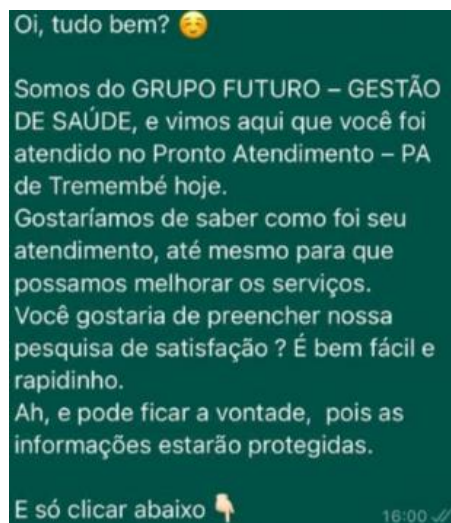


Progresso 7/8

Deixe aqui seus comentários gerais e nos ajude a melhorar a qualidade da saúde em Tremembé.

CONCLUIR

ABORDAGEM (ENVIO DE LINK WHATSAPP APÓS FINALIZADO O ATENDIMENTO)



GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE
Filial Tremembé

Av. dos Ypês, Nº 442 – Flor do Vale

CEP: 12.122-490 / Tremembé-SP

Fone: (12) 2101-6309 / contato@grupofuturo.org.br

QUADRO RESUMO (MARÇO/2024)

Período:	01/03/2024 a 31/03/2024
Unidade:	Pronto Atendimento – PA de Tremembé-SP
Total de mensagens enviadas:	8.199
Total de mensagens respondidas:	2.090
Média do mês (escala de 1 a 5):	4,5

-  Início (/início)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

Indicadores de Nps da unidade

PRONTO ATENDIMENTO

01/03/2024

31/03/2024

Filtrar

30157



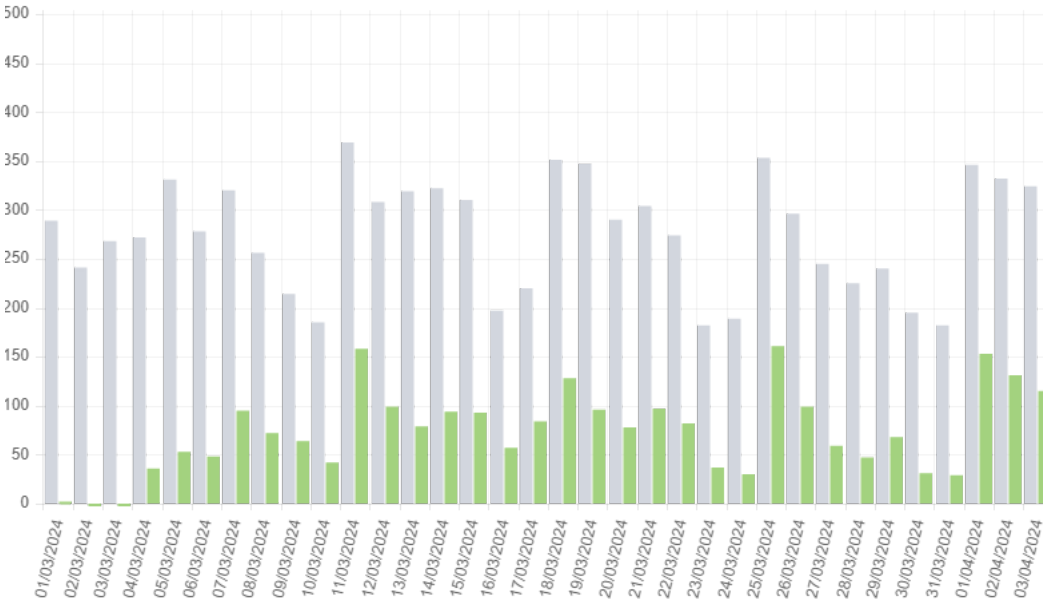
Última resposta
30/03/2024
23:20:09



Taxa de resposta
2090



Total de views
8199



4,6

P1 Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?

4,6

P2 Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?

4,2

P3 Agora, já no consultório do medico(a), durante sua consulta, como foi este atendimento?

4,6

P4 Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?

4,8

P5 Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).

4,3

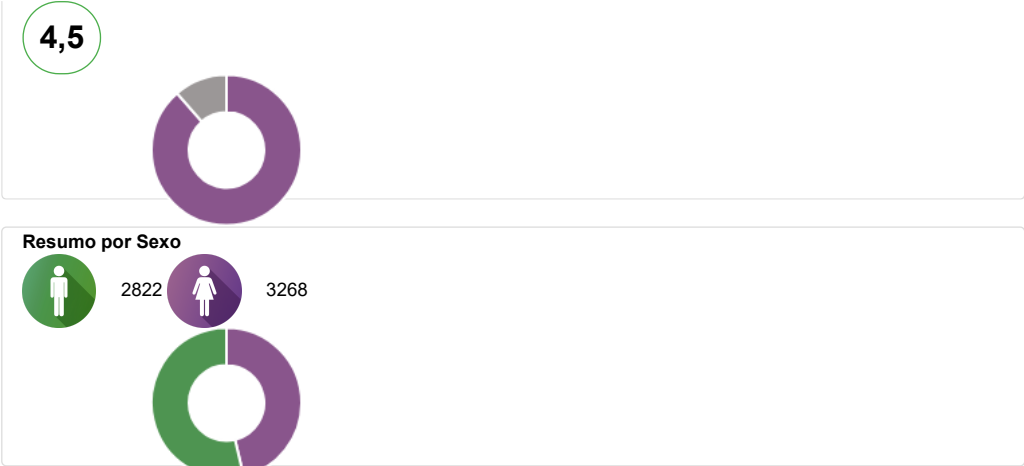
P6 O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?

4,2

P7 Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

Resultado NPS

-  Início (/inicio)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

CONCLUSÃO:

A meta pessoal da entidade é zerar as insatisfações nas unidades, com isso eles buscam metodologias para aplicação efetiva nos trabalhos diários. Já foi programado os treinamentos para os meses seguintes com as equipes e será abordado desde atendimento humanizado até a técnica eficiente.

O atendimento adequado significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. Perceba se sua locução foi bem compreendida. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda ao paciente.

A higiene em ambientes saúde evita a propagação das infecções, oferecendo um ambiente hígido para profissionais e pacientes, ou seja, o papel fundamental da higienização é o controle do ambiente, o que inclui o controle do agente de higienização e o controle do ambiente em que atua.

Contudo também que aumentou os casos de insatisfação quanto a higiene nas unidades, acarretado pelo índice de atendimentos diários, observamos que uma questão nos leva a outra, um volume grande de rotatividade dentro das unidades ocasionando uma necessidade maior e mais frequente de limpeza, esses dados serão passados para a gestão visto que limpeza das unidades é de sua responsabilidade.

Podemos observar que segundo os dados coletados, o aspecto recepção tem sido constate no caso de insatisfação, não sendo significativo comparado ao montante dos casos de satisfação, porém o GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE busca excelência em seus trabalhos.



TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Por isso, a linguagem deste profissional conta muito para conquistar e mostrar a seriedade da instituição. Desta forma, é fundamental que a comunicação adotada pelos profissionais da recepção seja formal, evitando usar expressões inapropriadas ou uma linguagem que possa demonstrar muita intimidade.

O recepcionista deve manter sempre o respeito e cordialidade, atendendo com simpatia e sorriso no rosto, lembrando-se sempre que está num ambiente de trabalho.

Visto isso, a TCV Serviços e Negócios concluem que a satisfação do cliente não tem prazo de validade, e a melhor forma de medição é através da sua satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ABRIL/2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ESF 1 JARDIM SANTANA

Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?

Como você Avalia a Higiene do Local?

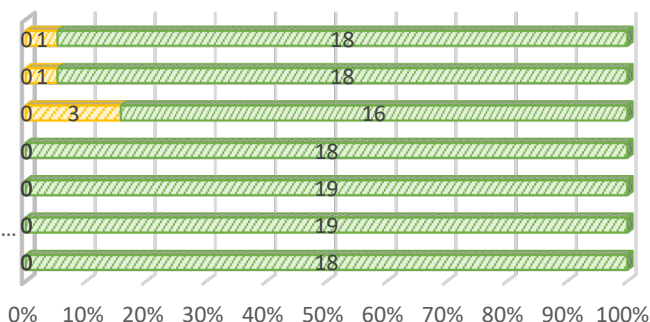
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?

Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?

Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?

Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento.

Como você Avalia o atendimento da Recepção?



Ruim	0
	1
	2
	3
Mediano	4
	5
	6
Satisfatório	7
	8
Excelente	9
	10

0
0
0
0
0
0
0
0
2
16



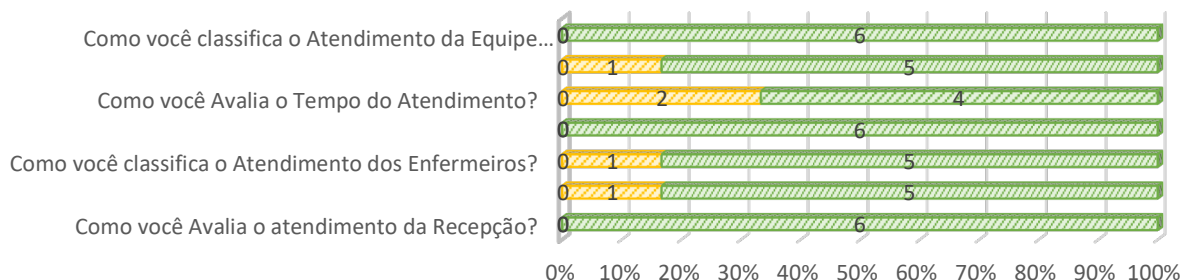


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Pesquisa de Satisfação ESF 2 Refêrente a 04/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	6	6	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	5	6	83%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	1	5	6	83%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	6	6	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	2	4	6	67%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	1	5	6	83%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	6	6	100%	0%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 2 MARACAIBO

Ruim Mediano Excelente



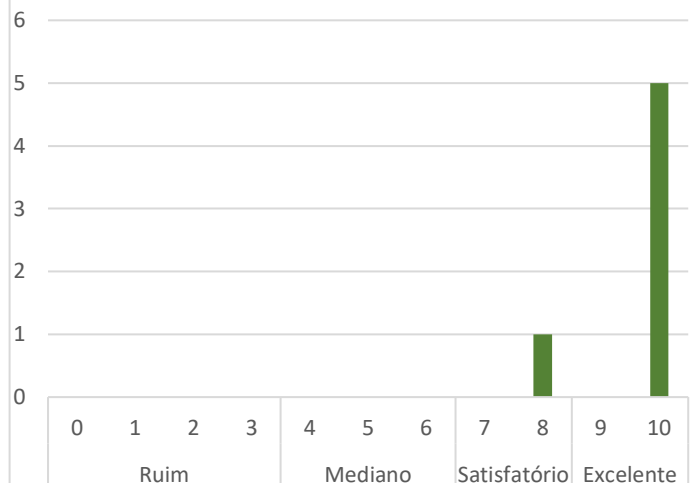
Avaliação final do usuário de 0
á 10

Ruim	0
	1
	2
	3
Mediano	4
	5
	6
	7
Satisfatório	8
	9
Excelente	10

AVALIAÇÃO
ESF 2

0
0
0
0
0
0
1
0
5

AVALIAÇÃO ESF 2



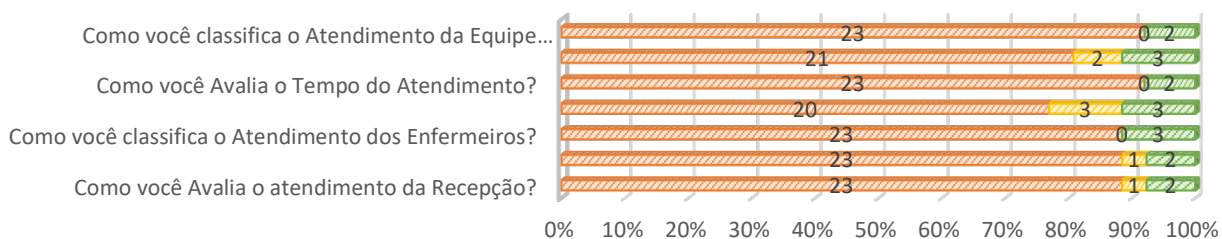


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Pesquisa de Satisfação ESF 3 Refêrente a 04/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	23	1	2	26	8%	88%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	23	1	2	26	8%	88%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	23	0	3	26	12%	88%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	20	3	3	26	12%	77%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	23	0	2	1	200%	2300%
Como você Avalia a Higiene do Local?	21	2	3	26	12%	81%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	23	0	2	25	8%	92%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 3 JARDIM DA GLORIA

Ruim Mediano Excelente

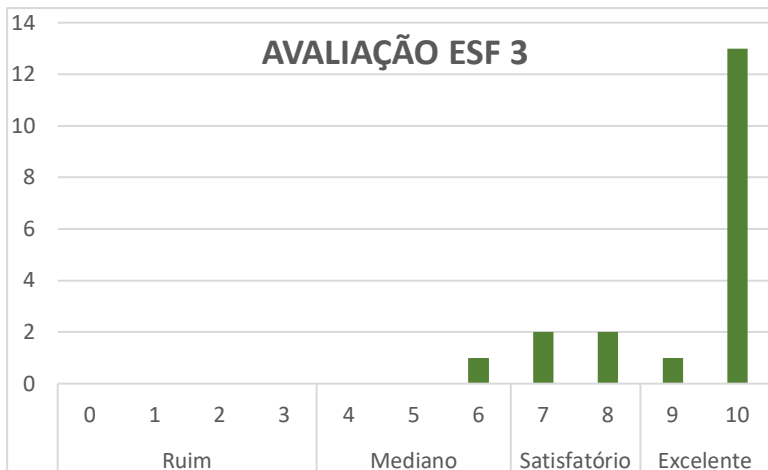


Avaliação final do
usuário de 0 á 10

AVALIAÇÃO
ESF 3

Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	1
Satisfatório	7	2
	8	2
Excelente	9	1
	10	13

AVALIAÇÃO ESF 3



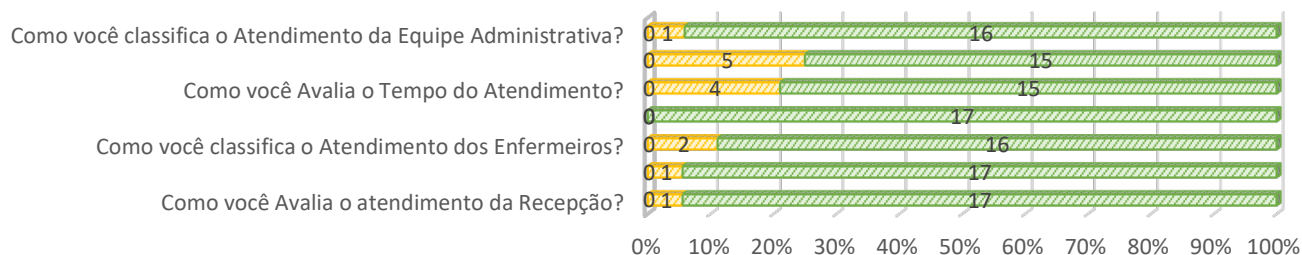


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Pesquisa de Satisfação ESF4 Refêrente a 04/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	1	17	18	94%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	17	18	94%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	2	16	18	89%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	17	17	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	4	15	19	79%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	5	15	20	75%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	16	17	94%	0%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 4 BENVIRÁ

Ruim Mediano Excelente

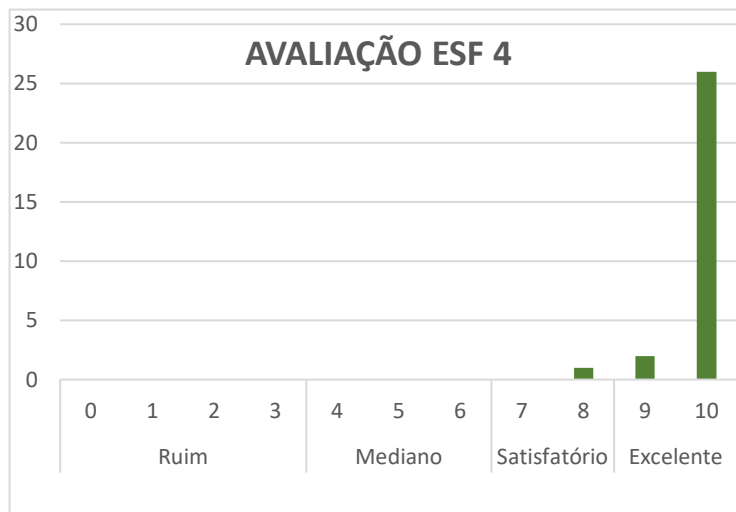


Avaliação final do
usuário de 0 á 10

Ruim	0
	1
	2
	3
Mediano	4
	5
	6
	7
Satisfatório	8
	9
Excelente	10

AVALIAÇÃO
ESF 4

0
0
0
0
0
0
0
1
2
26

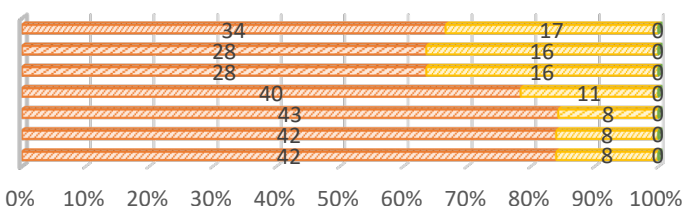




PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ESF 5 GUEDES

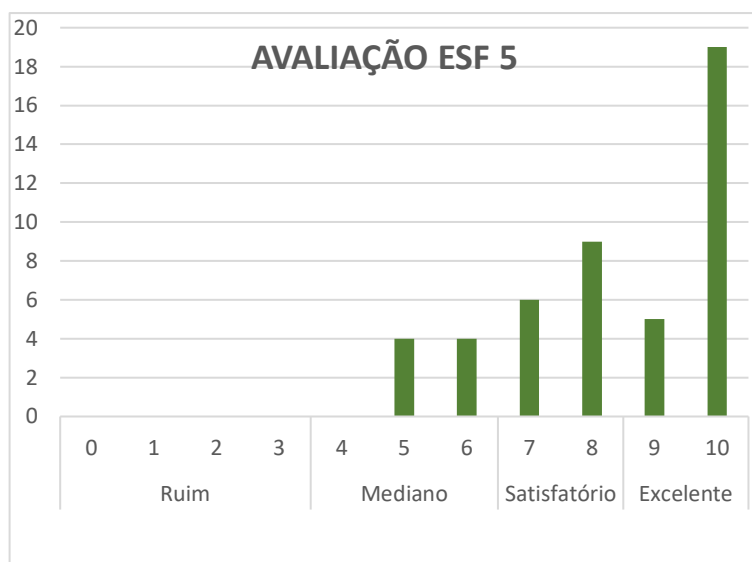
Como você Avalia o atendimento da Recepção?



Excelente

10

19



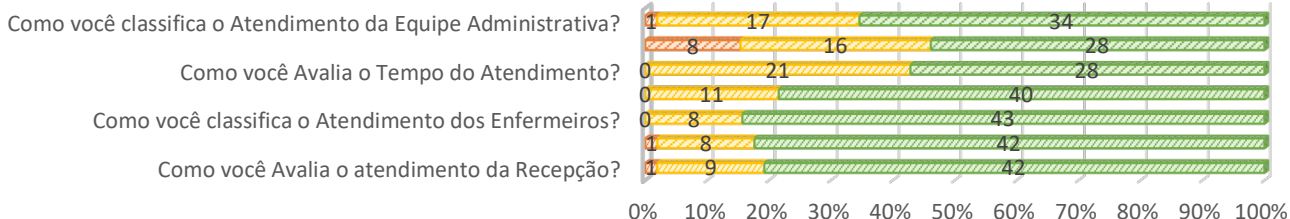


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Pesquisa de Satisfação ESF6 Refêrente a 04/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	9	42	52	81%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	8	42	51	82%	2%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	8	43	51	84%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	11	40	51	78%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	21	28	49	57%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	8	16	28	52	54%	15%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	17	34	52	65%	2%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 6 FLOR DO VALE

Ruim Mediano Excelente

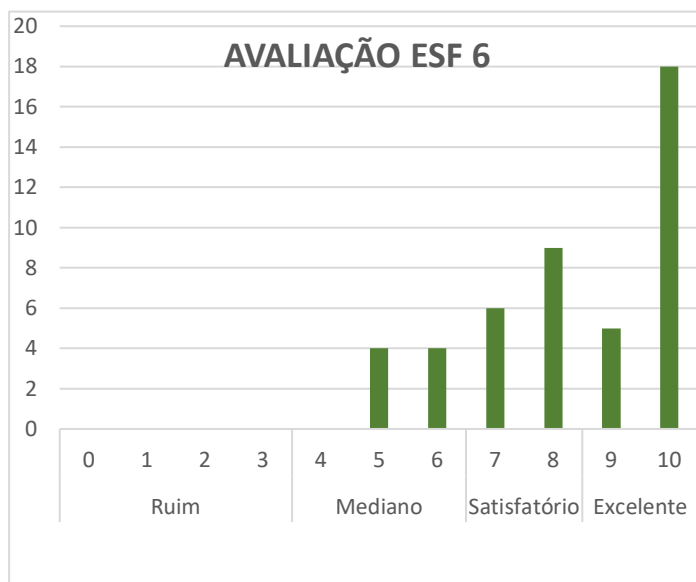


Avaliação final do usuário
de 0 á 10

Ruim	0
	1
	2
	3
Mediano	4
	5
	6
Satisfatório	7
	8
Excelente	9
	10

AVALIAÇÃO
ESF 6

0
0
0
0
0
4
4
6
9
5
18



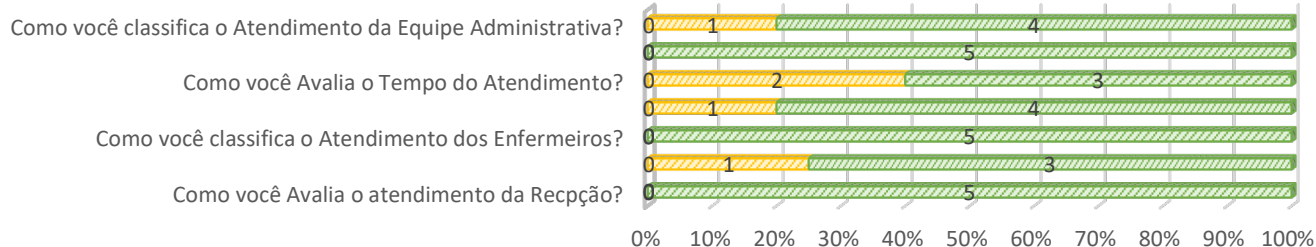


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Refêrente a 04/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	0	0	5	5	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	3	4	75%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	5	5	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	4	5	80%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	2	3	5	60%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	5	5	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	4	5	80%	0%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES

Ruim Mediano Excelente

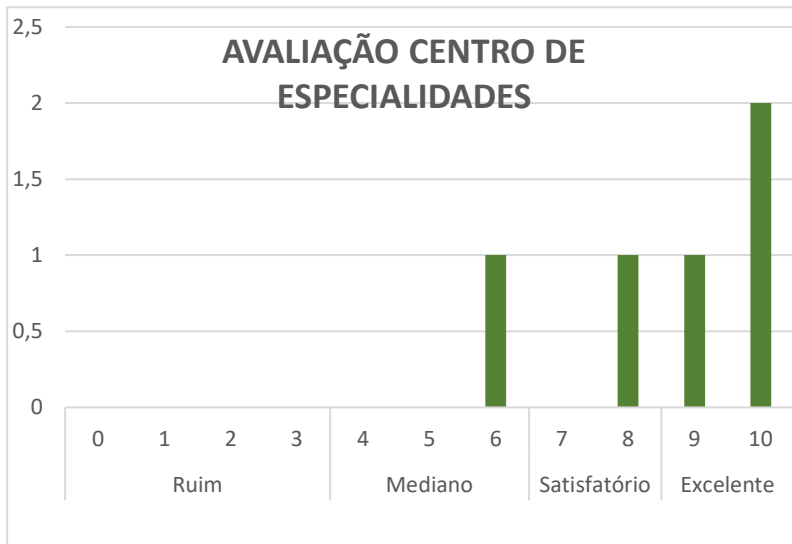


Avaliação final do usuário
de 0 á 10

Ruim	0
	1
	2
	3
Mediano	4
	5
	6
	7
Satisfatório	8
	9
Excelente	10

AVALIAÇÃO
CENTRO DE
ESPECIALIDADES

0
0
0
0
0
0
1
0
1
1
1
2



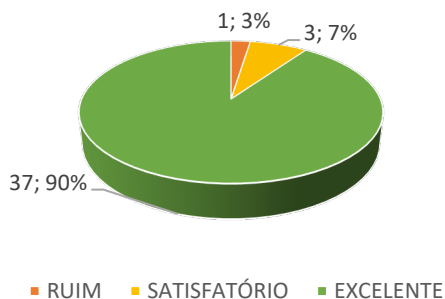


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

PESQUISA DE SATISFAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO

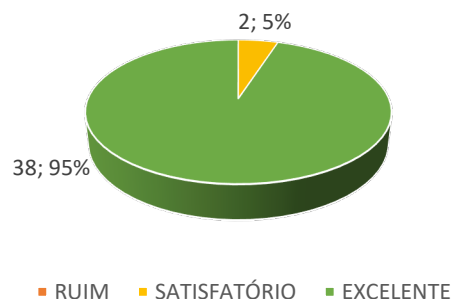
ATENDIMENTO RECEPÇÃO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
2	5	84

ATENDIMENTO RECEPÇÃO



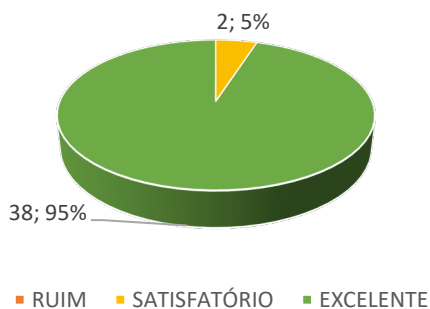
ATENDIMENTO TRIAGEM		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
2	6	80

ATENDIMENTO TRIAGEM



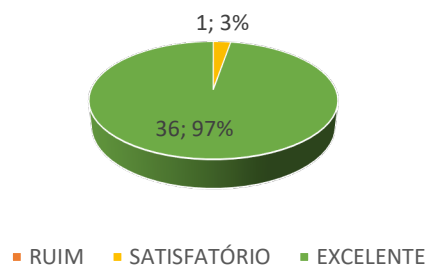
ATENDIMENTO ENFERMEIROS		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
7	5	83

ATENDIMENTO ENFERMEIROS



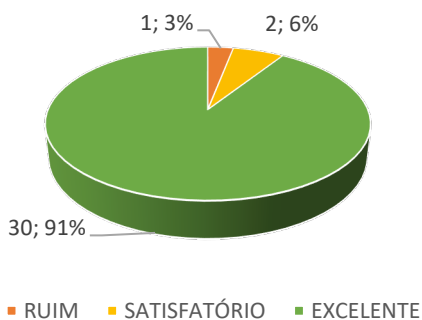
EQUIPE MÉDICA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
10	9	70

ATENDIMENTO EQUIPE MÉDICA



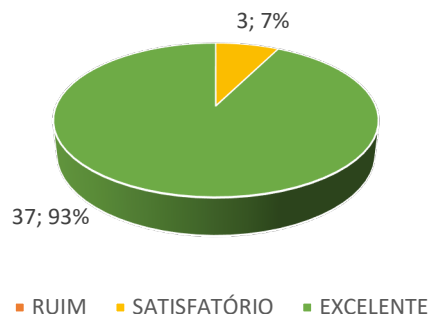
TEMPO ATENDIMENTO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
17	12	60

TEMPO DE ATENDIMENTO



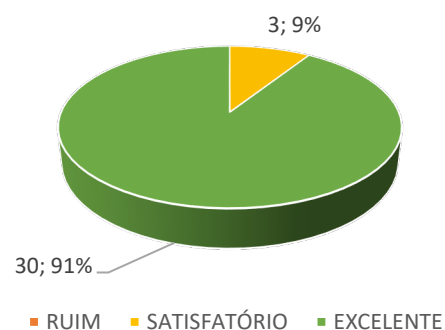
HIGIENE DO LOCAL		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
3	8	76

HIGIENE DO LOCAL



ATENDIMENTO EQUIPE ADMINISTRATIVA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
7	11	67

ATENDIMENTO EQUIPE ADM



AVALIAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO

Avaliação final do usuário de 0 á 10

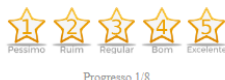
Ruim	0	0
	1	2
	2	1
	3	3
Mediano	4	3
	5	2
	6	2
Satisfatório	7	3
	8	5
Excelente	9	7
	10	48

AVALIAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIGITAL

Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?



Progresso 1/8

Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?



Progresso 2/8

Agora, já no consultório do médico(a), **durante sua consulta**, como foi este atendimento?



Progresso 3/8

Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?



NÃO REALIZEI EXAMES/MEDICAÇÕES

Progresso 4/8

Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).



NÃO REALIZEI EXAME DE RAIOS-X

Progresso 5/8

O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?



Progresso 6/8

Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

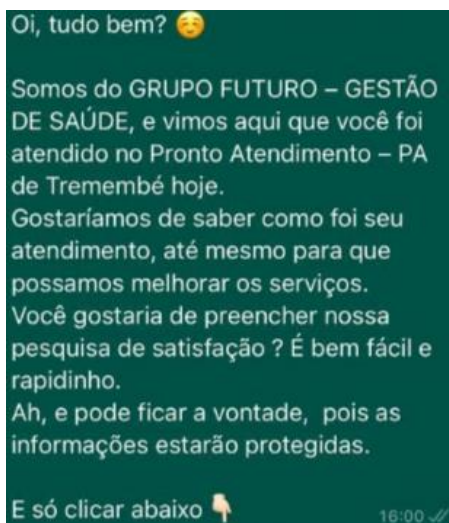


Progresso 7/8

Deixe aqui seus comentários gerais e nos ajude a melhorar a qualidade da saúde em Tremembé.

CONCLUIR

ABORDAGEM (ENVIO DE LINK WHATSAPP APÓS FINALIZADO O ATENDIMENTO)



QUADRO RESUMO (ABRIL/2024)

Período:	01/04/2024 a 30/04/2024
Unidade:	Pronto Atendimento – PA de Tremembé-SP
Total de mensagens enviadas:	8.386
Total de mensagens respondidas:	2.939
Média do mês (escala de 1 a 5):	4,5

Início (/início)

Cadastros

Recepção

Gestão

PEP

ESF

Regulação

Dispensário

Configurações

Sair (/acesso)

Indicadores de Nps da unidade

PRONTO ATENDIMENTO

01/04/2024

31/04/2024

Filtrar

30

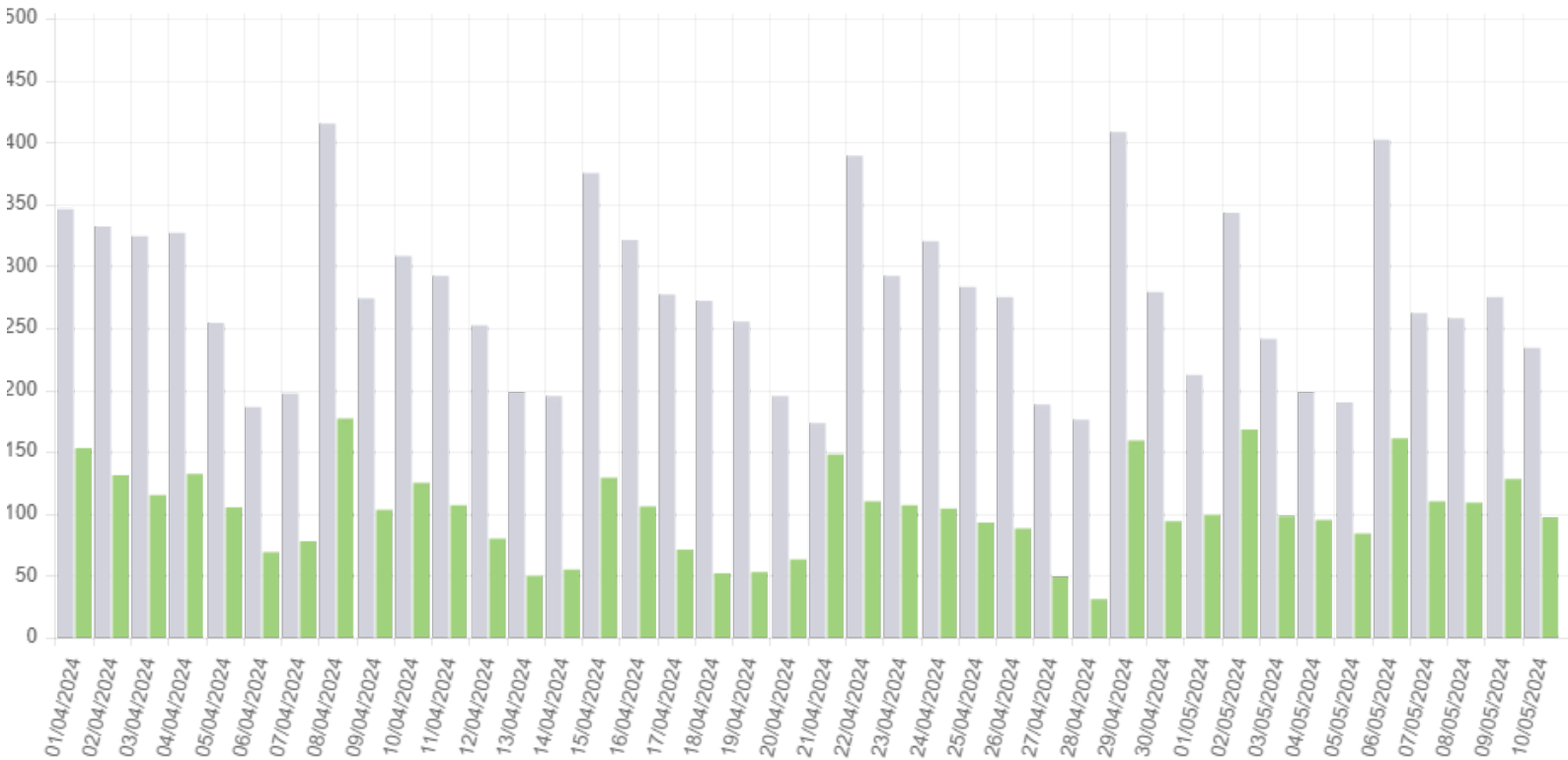
15

7

Última resposta
30/04/2024
23:57:09

Taxa de
resposta
2939

Total de views
8386



4,7

P1 Na sua chegada no pronto atendimento, logo no inicio, como você avalia o atendimento da recepção?

4,6

P2 Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?

4,3

P3 Agora, já no consultório do medico(a), durante sua consulta, como foi este atendimento?

4,7

P4 Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?

4,8

P5 Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).

4,4

P6 O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?

4,3

P7 Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

Resultado NPS

4,5



Resumo por Sexo



2878



3342



Faixa de NPS

92,14% 5,38% 2,47%



CONCLUSÃO:

A meta pessoal da entidade é zerar as insatisfações nas unidades, com isso eles buscam metodologias para aplicação efetiva nos trabalhos diários. Já foi programado os treinamentos para os meses seguintes com as equipes e será abordado desde atendimento humanizado até a técnica eficiente.

O atendimento adequado significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. Perceba se sua locução foi bem compreendida. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda ao paciente.

A higiene em ambientes saúde evita a propagação das infecções, oferecendo um ambiente hígido para profissionais e pacientes, ou seja, o papel fundamental da higienização é o controle do ambiente, o que inclui o controle do agente de higienização e o controle do ambiente em que atua.

Contudo também que aumentou os casos de insatisfação quanto a higiene nas unidades, acarretado pelo índice de atendimentos diários, observamos que uma questão nos leva a outra, um volume grande de rotatividade dentro das unidades ocasionando uma necessidade maior e mais frequente de limpeza, esses dados serão passados para a gestão visto que limpeza das unidades é de sua responsabilidade.

Podemos observar que segundo os dados coletados, o aspecto recepção tem sido constate no caso de insatisfação, não sendo significativo comparado ao montante dos casos de satisfação, porém o GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE busca excelência em seus trabalhos.



TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Por isso, a linguagem deste profissional conta muito para conquistar e mostrar a seriedade da instituição. Desta forma, é fundamental que a comunicação adotada pelos profissionais da recepção seja formal, evitando usar expressões inapropriadas ou uma linguagem que possa demonstrar muita intimidade.

O recepcionista deve manter sempre o respeito e cordialidade, atendendo com simpatia e sorriso no rosto, lembrando-se sempre que está num ambiente de trabalho.

Visto isso, a TCV Serviços e Negócios concluem que a satisfação do cliente não tem prazo de validade, e a melhor forma de medição é através da sua satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MAIO/2024

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

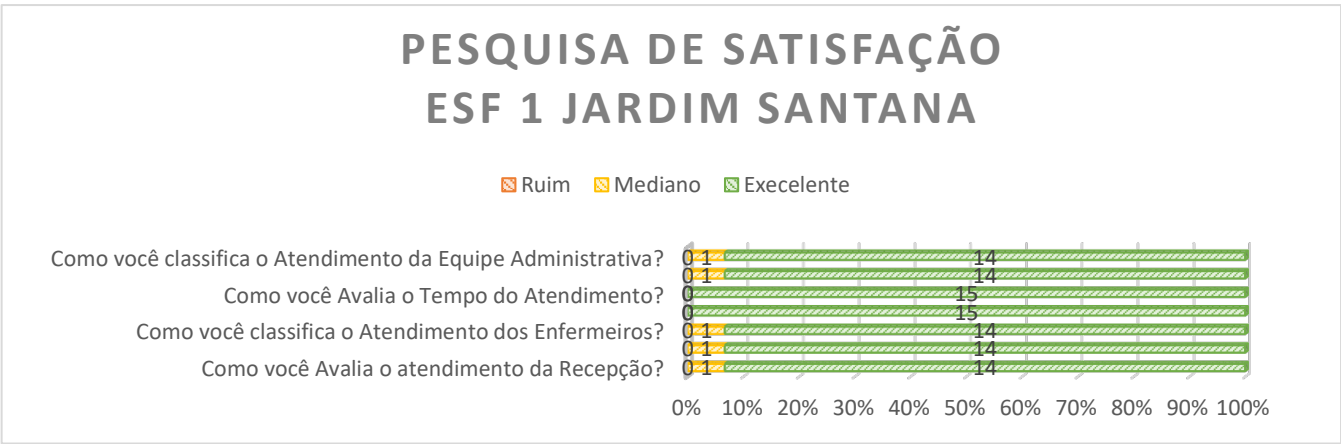
O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

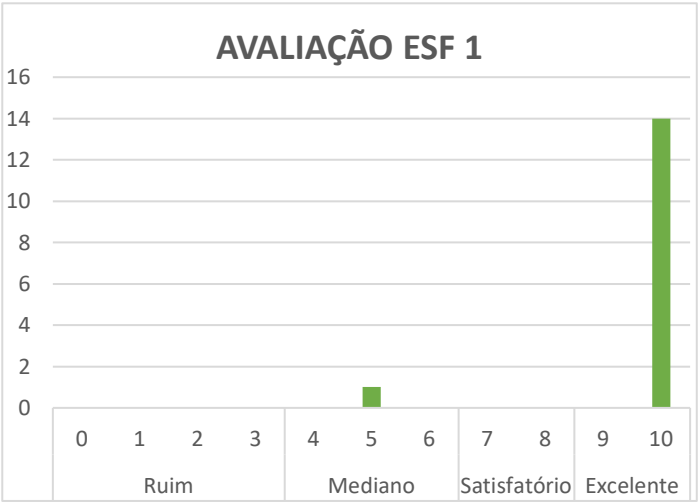
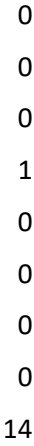
Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

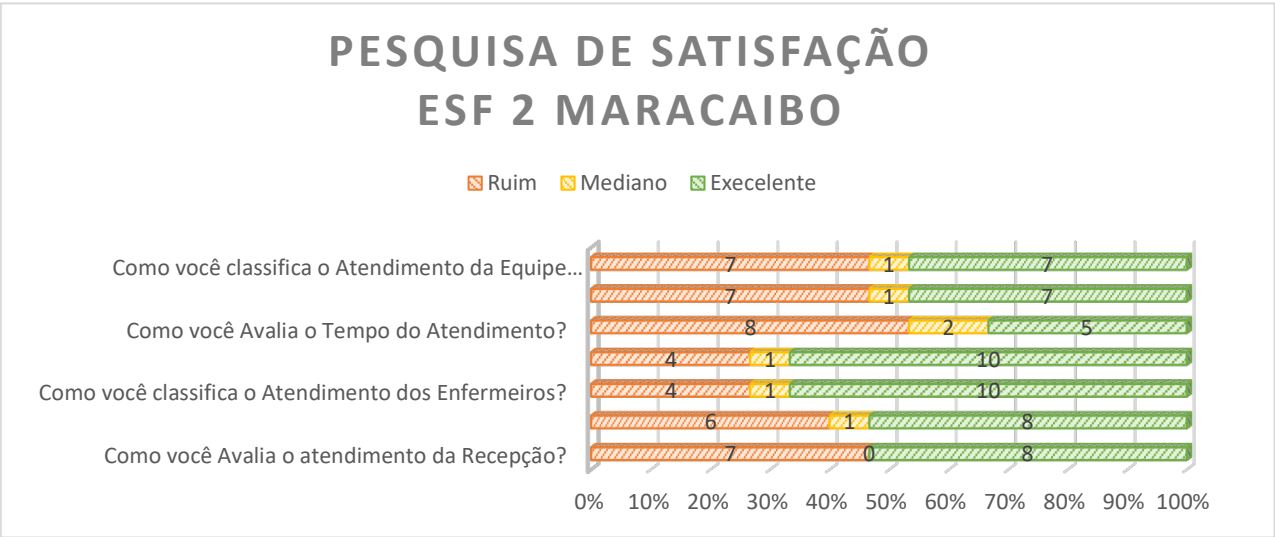
Pesquisa de Satisfação ESF1 Referente a 05/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	1	14	15	93%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	14	14	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	1	14	15	93%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	15	15	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	15	15	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	1	14	15	93%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	14	15	93%	0%



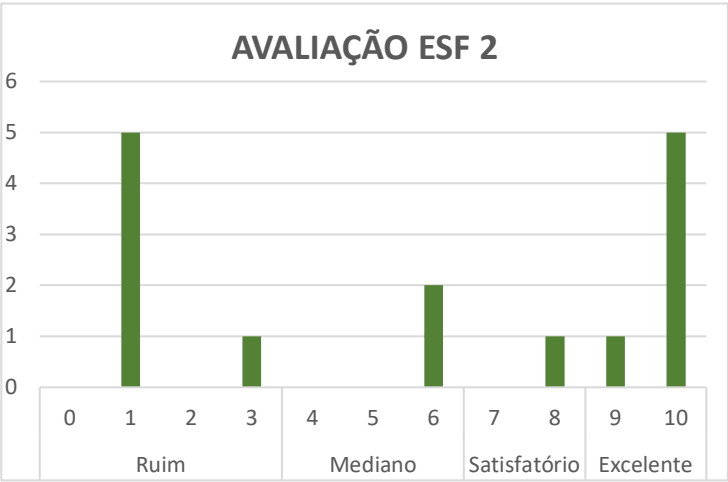
AVALIAÇÃO ESF1



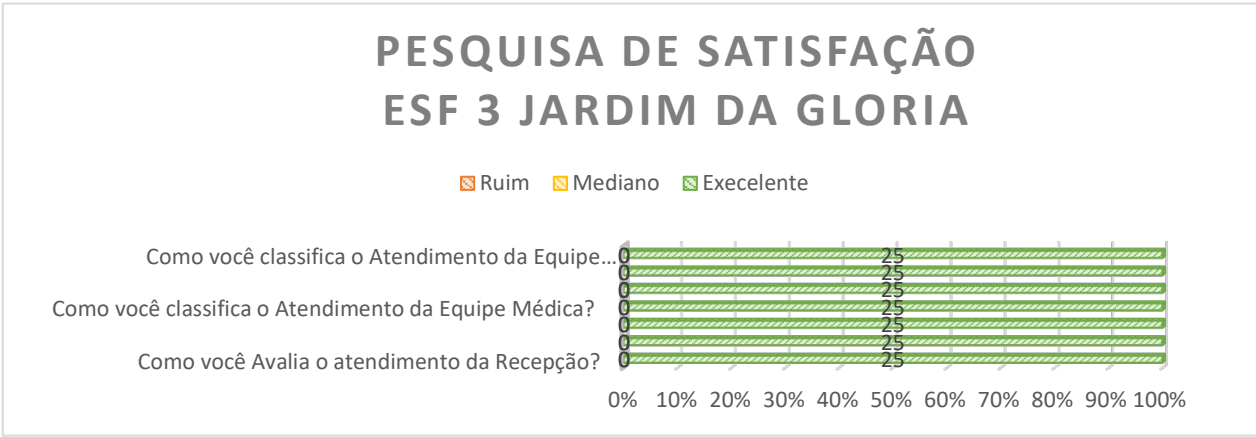
Pesquisa de Satisfação ESF 2 Referente a 05/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	7	0	8	15	53%	47%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	6	1	8	15	53%	40%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	4	1	10	15	67%	27%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	4	1	10	15	67%	27%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	8	2	5	15	33%	53%
Como você Avalia a Higiene do Local?	7	1	7	15	47%	47%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	7	1	7	15	47%	47%



Avaliação final do usuário de 0 á 10	AVALIAÇÃO ESF 2
Ruim	0
	1
	2
	3
Mediano	4
	5
	6
	2
Satisfatório	7
	8
	1
	1
Excelente	9
	5



Pesquisa de Satisfação ESF 3 Referente a 05/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	25	25	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	25	25	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	25	25	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	25	25	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	25	25	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	25	25	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	25	25	100%	0%



Avaliação final do usuário
de 0 á 10

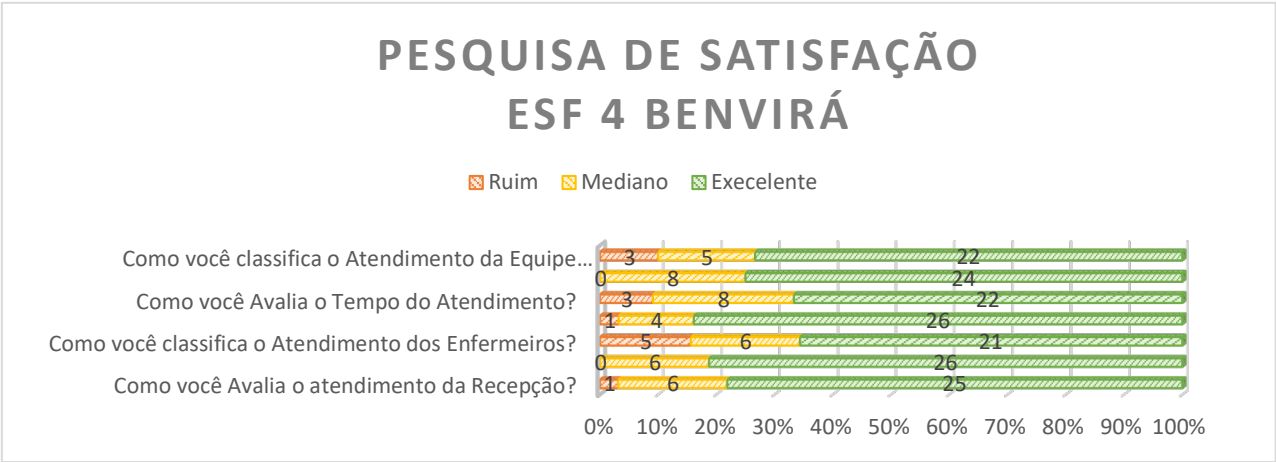


AVALIAÇÃO
ESF 3

0
0
0
0
0
0
0
0
0
25



Pesquisa de Satisfação ESF4 Referente a 05/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	6	25	32	78%	3%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	6	26	32	81%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	5	6	21	32	66%	16%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	4	26	31	84%	3%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	3	8	22	33	67%	9%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	8	24	32	75%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	3	5	22	30	73%	10%

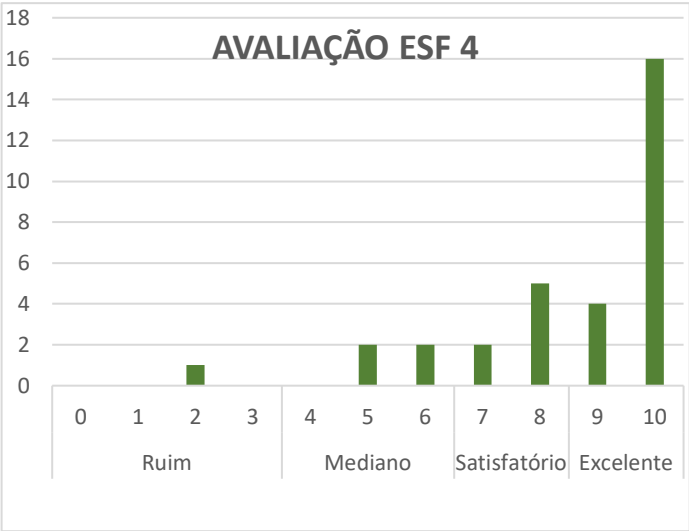


Avaliação final do usuário de 0 á 10

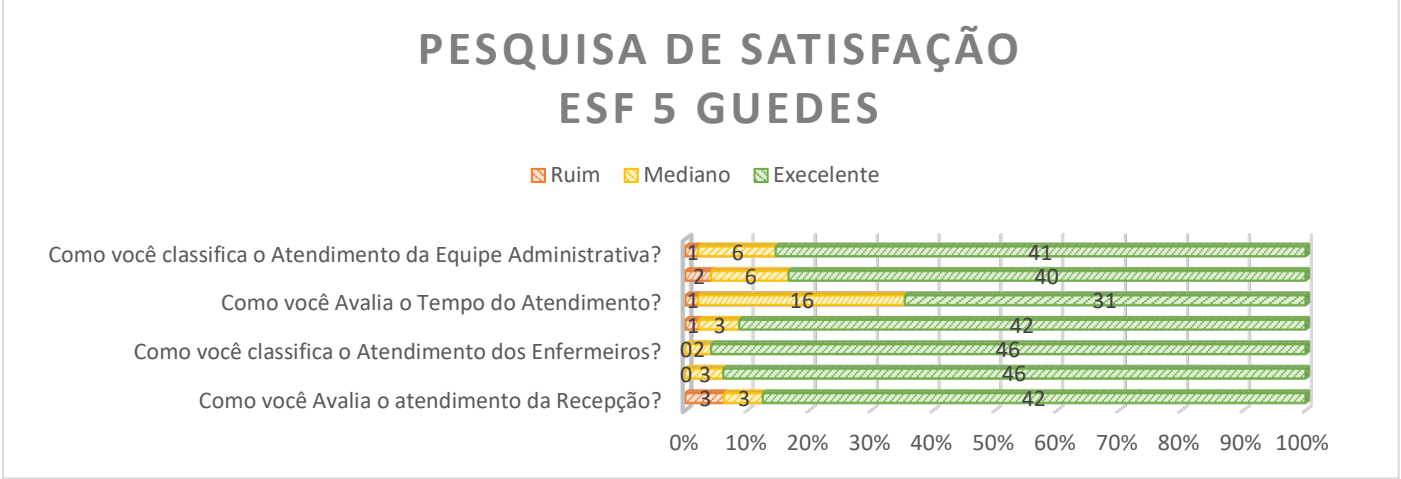


AVALIAÇÃO ESF 4

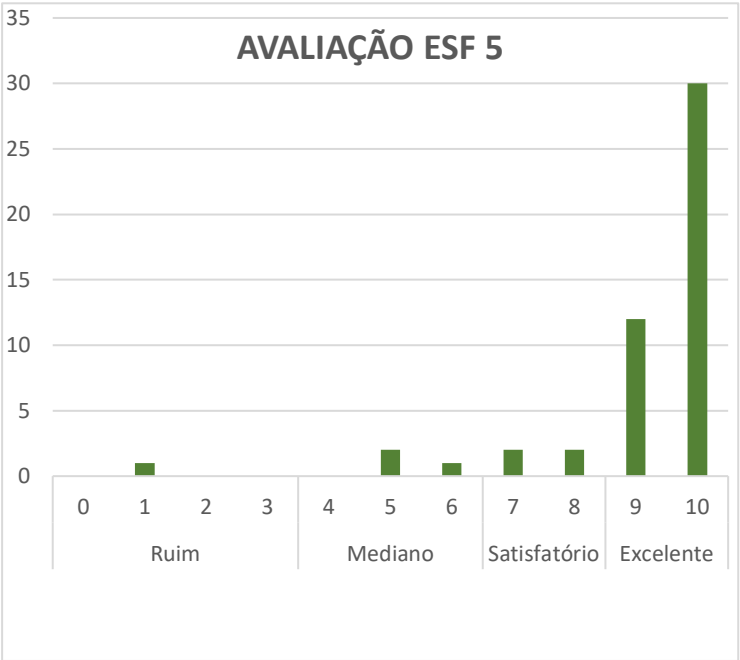
0
0
1
0
0
2
2
2
5
4
16



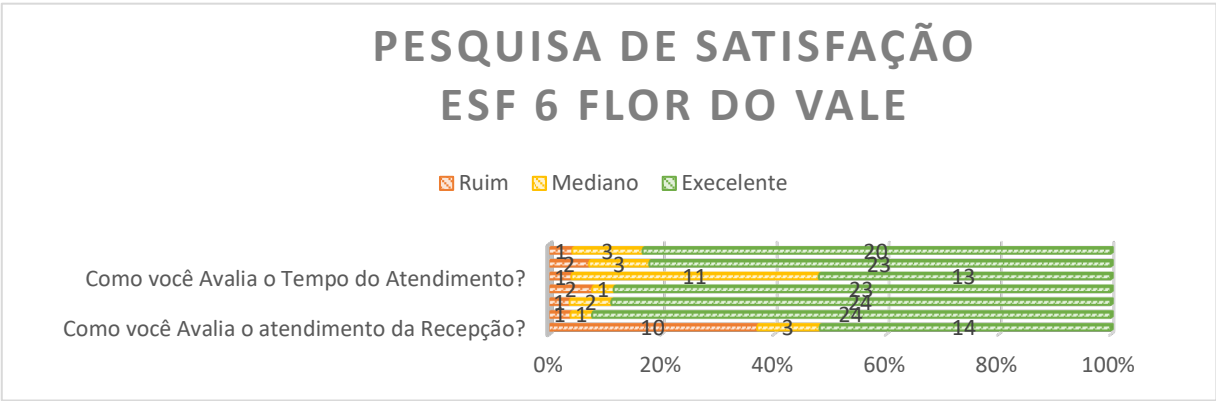
Pesquisa de Satisfação ESF5 Referente a 05/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	3	3	42	48	88%	6%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	3	46	49	94%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	2	46	48	96%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	3	42	46	91%	2%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	16	31	48	65%	2%
Como você Avalia a Higiene do Local?	2	6	40	48	83%	4%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	6	41	48	85%	2%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 5
Ruim	0	0
	1	1
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	2
	6	1
Satisfatório	7	2
	8	2
Excelente	9	12
	10	30



Pesquisa de Satisfação ESF6 Refêrente a 05/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	10	3	14	27	52%	37%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	1	24	26	92%	4%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	2	24	27	89%	4%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	2	1	23	26	88%	8%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	11	13	25	52%	4%
Como você Avalia a Higiene do Local?	2	3	23	28	82%	7%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	3	20	24	83%	4%

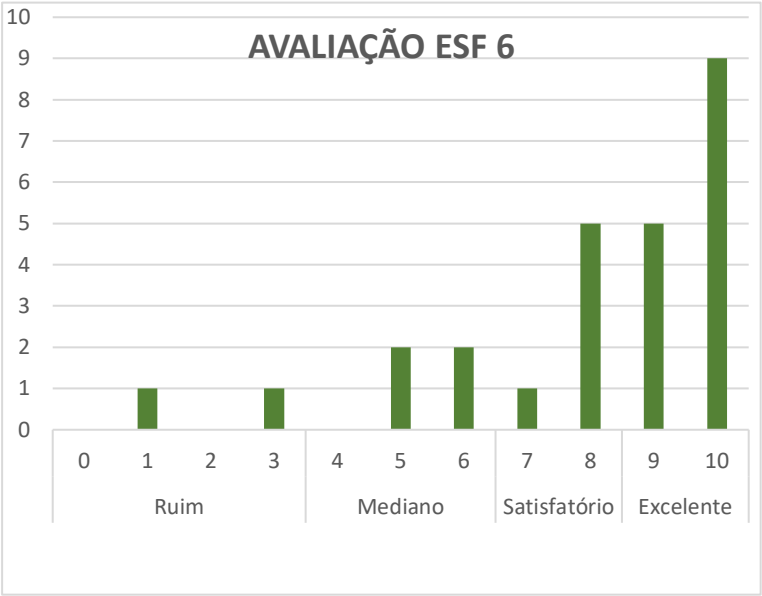


Avaliação final do usuário de 0 á 10

Ruim		0
		1
		2
		3
Mediano		4
		5
		6
Satisfatório		7
		8
Excelente		9
		10

AVALIAÇÃO
 ESF 6

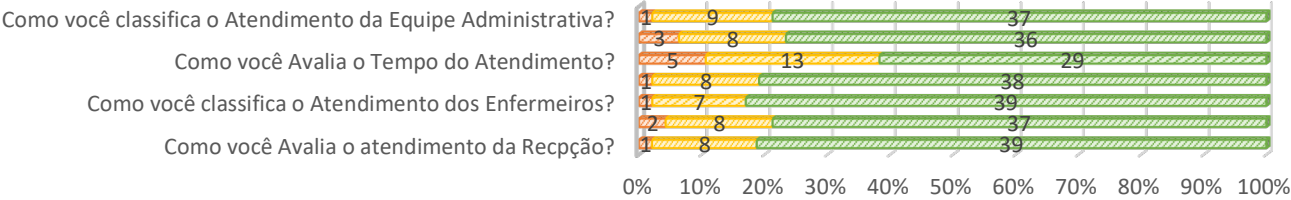
0
 1
 0
 1
 0
 2
 2
 1
 5
 5
 9



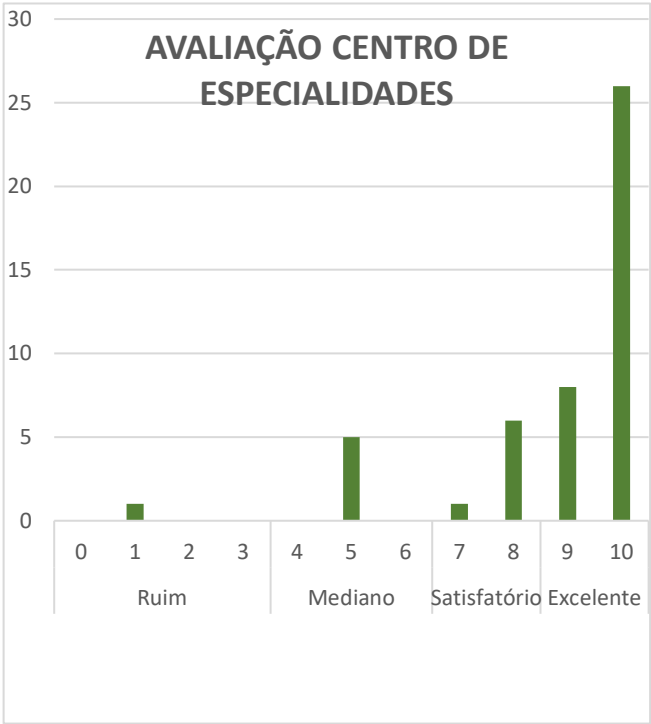
Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Referente a 05/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	8	39	48	81%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	2	8	37	47	79%	4%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	7	39	47	83%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	8	38	47	81%	2%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	5	13	29	47	62%	11%
Como você Avalia a Higiene do Local?	3	8	36	47	77%	6%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	9	37	47	79%	2%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES

Ruim
 Mediano
 Excelente

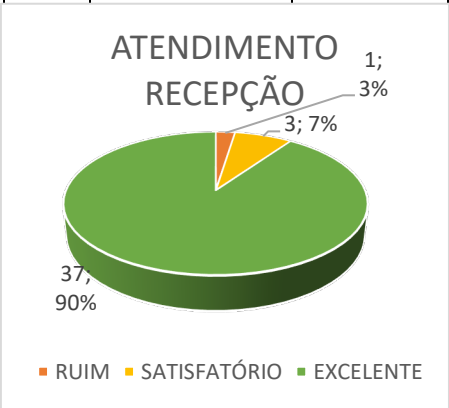


Avaliação final do usuário de 0 á 10	AVALIAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES	
Ruim	0	0
	1	1
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	5
	6	0
	7	1
Satisfatório	8	6
	9	8
Excelente	10	26

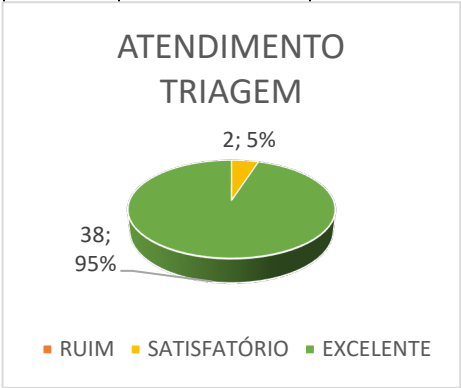


PESQUISA DE SATISFAÇÃO - PRONTO ATENDIMENTO 5/2024

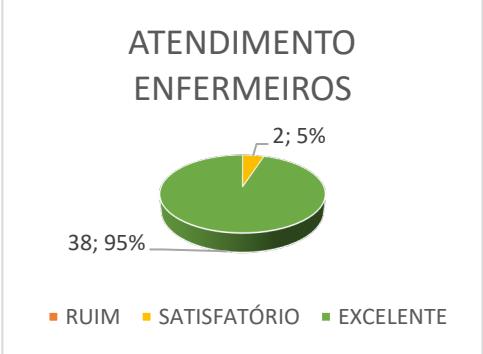
ATENDIMENTO RECEPÇÃO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
2	9	82



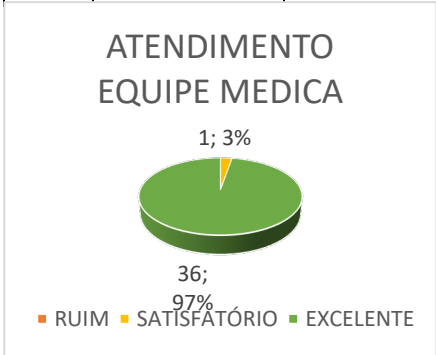
ATENDIMENTO TRIAGEM		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
3	11	81



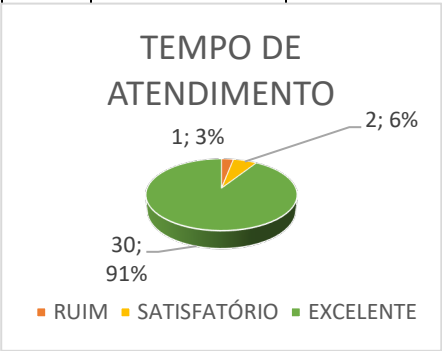
ATENDIMENTO ENFERMEIROS		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
4	9	81



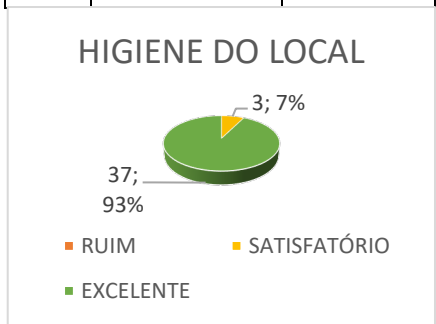
EQUIPE MÉDICA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
4	10	78



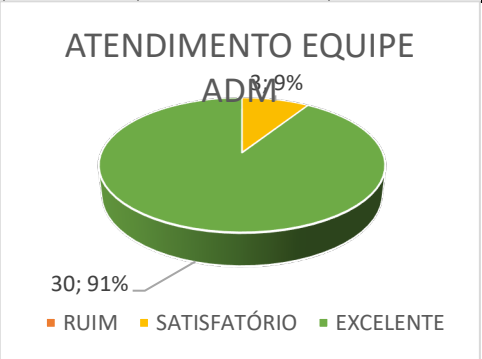
TEMPO ATENDIMENTO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
19	18	54



HIGIENE DO LOCAL		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
35	7	81



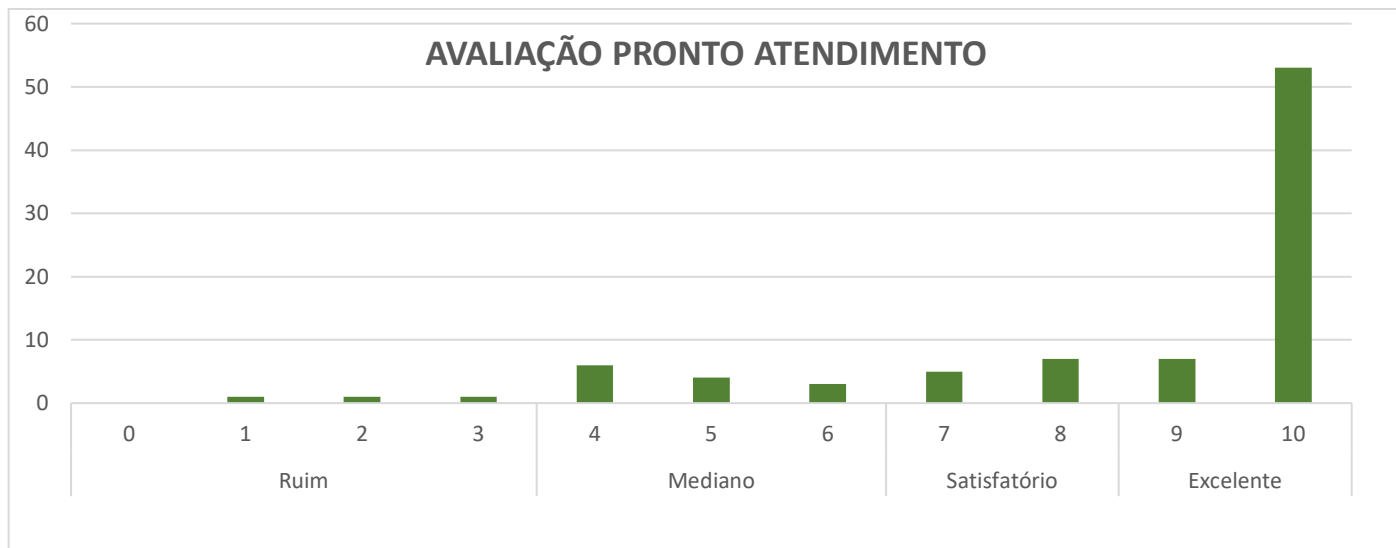
ATENDIMENTO EQUIPE ADMINISTRATIVA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
5	16	69



AVALIAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO

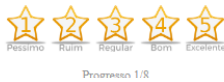
Avaliação final do usuário de 0 á 10





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIGITAL

Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?



Progresso 1/8

Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?



Progresso 2/8

Agora, já no consultório do médico(a), **durante sua consulta**, como foi este atendimento?



Progresso 3/8

Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?



NÃO REALIZEI EXAMES/MEDICAÇÕES

Progresso 4/8

Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).



NÃO REALIZEI EXAME DE RAO-X

Progresso 5/8

O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?



Progresso 6/8

Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

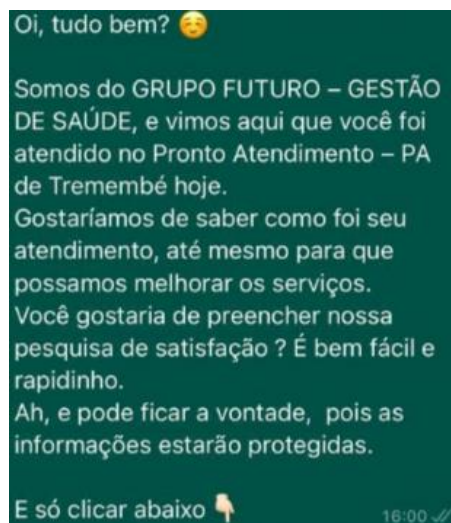


Progresso 7/8

Deixe aqui seus comentários gerais e nos ajude a melhorar a qualidade da saúde em Tremembé.

CONCLUIR

ABORDAGEM (ENVIO DE LINK WHATSAPP APÓS FINALIZADO O ATENDIMENTO)



QUADRO RESUMO (MAIO/2024)

Período:	01/05/2024 a 31/05/2024
Unidade:	Pronto Atendimento – PA de Tremembé-SP
Total de mensagens enviadas:	7.644
Total de mensagens respondidas:	3.294
Média do mês (escala de 1 a 5):	4,6

Início (/início)

Cadastros <

Recepção <

Gestão <

PEP <

ESF <

Regulação <

Dispensário <

Configurações <

Sair (/acesso)

Indicadores de Nps da unidade

PRONTO ATENDIMENTO

01/05/2024

31/05/2024

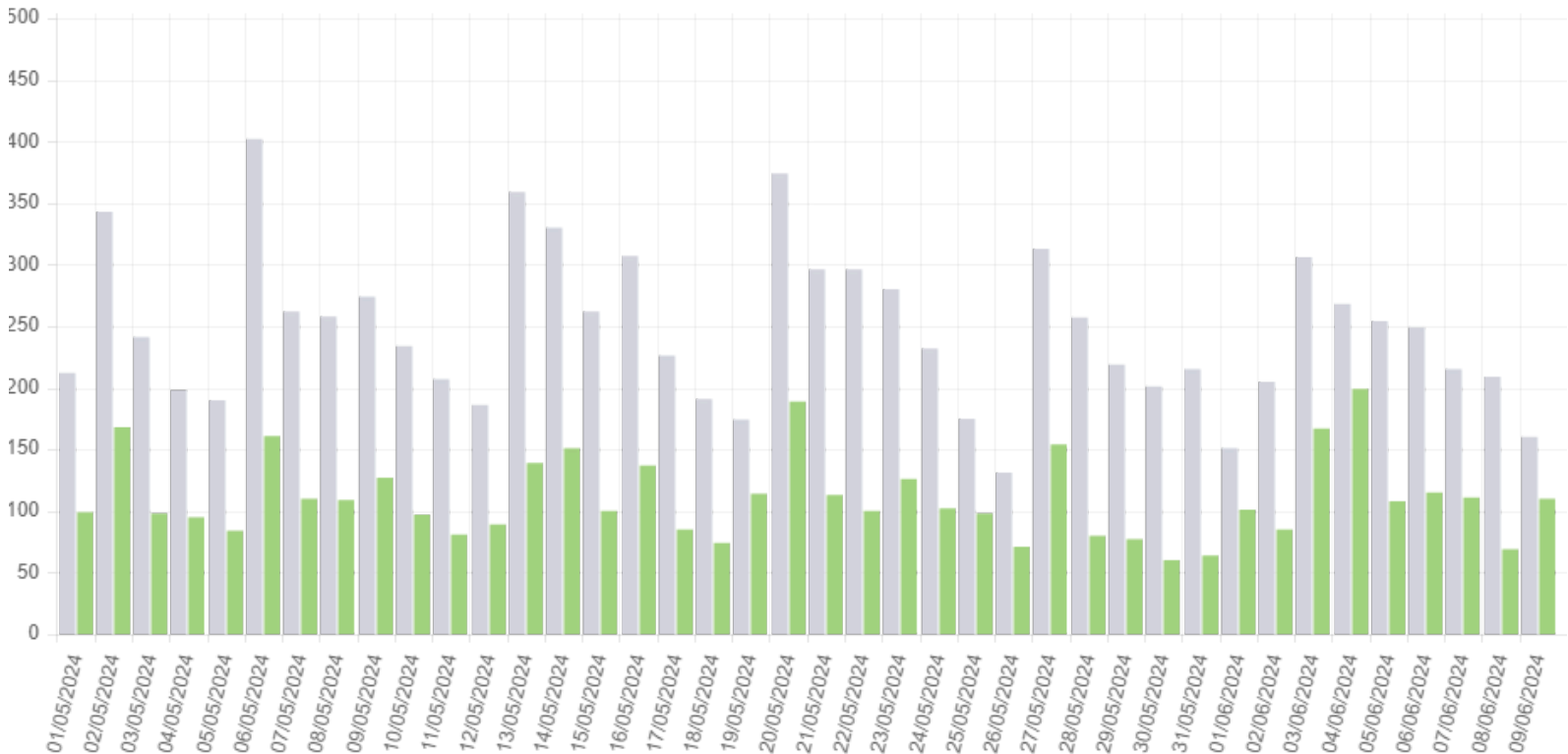
Filtrar

30 15 7

Última resposta
30/05/2024
23:09:02

Taxa de
resposta
3294

Total de views
7644



4,8

P1 Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?

4,6

P2 Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?

4,4

P3 Agora, já no consultório do medico(a), durante sua consulta, como foi este atendimento?

4,7

P4 Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?

4,8

P5 Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).

4,4

P6 O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?

4,3

P7 Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

Resultado NPS

4,6



Resumo por Sexo



2603



3139



Faixa de NPS

92,13% 5,74% 2,13%



Análise dos Dados Coletados:

1. ESF1 - Pesquisa de Satisfação - Maio/2024

A Pesquisa de Satisfação realizada em maio de 2024 no ESF1 contou com a participação de 15 respondentes. Os resultados indicaram um alto nível de satisfação em todos os aspectos avaliados:

- **Recepção:** 93% dos usuários estão satisfeitos, sem registros de insatisfação.
- **Profissional de Triagem:** 100% de satisfação.
- **Enfermeiros:** 93% de satisfação.
- **Equipe Médica:** 100% de satisfação.
- **Tempo de Atendimento:** 100% de satisfação.
- **Higiene:** 93% de satisfação.
- **Equipe Administrativa:** 93% de satisfação.

Na avaliação final dos usuários, 14 classificaram o serviço como excelente, enquanto apenas 1 usuário deu uma nota mediana. Não houve avaliações ruins. Esses resultados destacam a excelência do serviço prestado no ESF1, com um forte reconhecimento pela qualidade e eficiência da equipe.

2. ESF2 - Pesquisa de Satisfação - Maio/2024

A Pesquisa de Satisfação do ESF2 realizada em maio de 2024 revelou uma maior variabilidade nas percepções dos 15 respondentes:

- **Recepção:** 53% de satisfação e 47% de insatisfação.
- **Profissional de Triagem:** 53% de satisfação e 40% de insatisfação.
- **Enfermeiros:** 67% de satisfação e 27% de insatisfação.
- **Equipe Médica:** 67% de satisfação e 27% de insatisfação.
- **Tempo de Atendimento:** 33% de satisfação e 53% de insatisfação.
- **Higiene:** 47% de satisfação e 47% de insatisfação.
- **Equipe Administrativa:** 47% de satisfação e 47% de insatisfação.

Na avaliação final, com média 7.85 usuários classificaram o serviço como excelente, 1 como mediano e 6 como ruim. Esses resultados apontam para a necessidade de melhorias em várias áreas, como no tempo de atendimento e na recepção, higiene do local e atendimento da equipe administrativa, para aumentar a satisfação dos pacientes.

3. ESF3 - Pesquisa de Satisfação - Maio/2024

O ESF3 apresentou resultados excepcionais na Pesquisa de Satisfação de maio de 2024, com 25 respondentes todos expressando alta satisfação:

- **Recepção:** 100% de satisfação.
- **Profissional de Triagem:** 100% de satisfação.
- **Enfermeiros:** 100% de satisfação.
- **Equipe Médica:** 100% de satisfação.
- **Tempo de Atendimento:** 100% de satisfação.
- **Higiene:** 100% de satisfação.
- **Equipe Administrativa:** 100% de satisfação.

Na avaliação final, todos os respondentes (25) classificaram o serviço como excelente. Esse resultado destaca a qualidade excepcional do atendimento prestado pelo ESF3, com um reconhecimento unânime dos usuários.

4. ESF4 - Pesquisa de Satisfação - Maio/2024

A Pesquisa de Satisfação do ESF4 em maio de 2024, com 32 respondentes, apresentou os seguintes dados:

- **Recepção:** 78% de satisfação e 3% de insatisfação.
- **Profissional de Triagem:** 81% de satisfação e sem registros de insatisfação.
- **Enfermeiros:** 66% de satisfação e 16% de insatisfação.
- **Equipe Médica:** 84% de satisfação e 3% de insatisfação.
- **Tempo de Atendimento:** 67% de satisfação e 9% de insatisfação.
- **Higiene:** 75% de satisfação e sem registros de insatisfação.
- **Equipe Administrativa:** 73% de satisfação e 10% de insatisfação.

Na avaliação final, em média 23 usuários classificaram o serviço como excelente, 6 como mediano e 2 como ruim. Esses dados indicam um bom nível de satisfação geral, com algumas áreas que podem ser melhoradas, especialmente no atendimento e na equipe de enfermagem.

5. ESF5 - Pesquisa de Satisfação - Maio/2024

Os resultados da Pesquisa de Satisfação do ESF5 em maio de 2024, com 48 respondentes, foram os seguintes:

- **Recepção:** 88% de satisfação e 6% de insatisfação.
- **Profissional de Triagem:** 94% de satisfação e sem registros de insatisfação.
- **Enfermeiros:** 96% de satisfação e sem registros de insatisfação.
- **Equipe Médica:** 91% de satisfação e 2% de insatisfação.
- **Tempo de Atendimento:** 65% de satisfação e 2% de insatisfação.
- **Higiene:** 83% de satisfação e 4% de insatisfação.
- **Equipe Administrativa:** 85% de satisfação e 2% de insatisfação.

Na avaliação final, 41 usuários classificaram o serviço como excelente, 5 como mediano e 1 como ruim. Esses resultados demonstram um alto nível de satisfação geral, com destaque para a equipe de enfermagem e triagem, embora o tempo de atendimento e a higiene ainda possam ser melhorados.

6. ESF6 – Pesquisa de Satisfação – Maio/2024

A Pesquisa de Satisfação realizada em maio de 2024 na ESF6 contou com a participação de 27 respondentes. Os resultados indicaram diferentes satisfações nos diversos aspectos avaliados:

- **Recepção:** 52% dos usuários estão satisfeitos, enquanto 37% se mostraram insatisfeitos.
- **Profissional de Triagem:** 92% de satisfação, com apenas 4% de insatisfação.
- **Enfermeiros:** 89% de satisfação, com apenas 4% de insatisfação.
- **Equipe Médica:** 88% de satisfação, e 8% de insatisfação.
- **Tempo de Atendimento:** 52% de satisfação, e 4% de insatisfação.
- **Higiene:** 82% de satisfação, e 7% de insatisfação.
- **Equipe Administrativa:** 83% de satisfação, e 4% de insatisfação.

Na avaliação final dos usuários, os resultados obtidos referentes ao profissional de triagem, enfermeiros, equipe médica e atendimento da equipe administrativa, foram positivos. Todavia, 10 pessoas classificaram o atendimento da recepção ruim, bem como 11 avaliaram como mediano o tempo de atendimento. Sendo assim, de notória importância uma reavaliação destes aspectos na ESF6.

7. Centro de Especialidades - Pesquisa de Satisfação - Maio/2024

A Pesquisa de Satisfação do Centro de Especialidades realizada em maio de 2024, com 48 respondentes, mostrou:

- **Recepção:** 81% de satisfação e 2% de insatisfação.
- **Profissional de Triagem:** 79% de satisfação e 4% de insatisfação.
- **Enfermeiros:** 83% de satisfação e 2% de insatisfação.

- **Equipe Médica:** 81% de satisfação e 2% de insatisfação.
- **Tempo de Atendimento:** 62% de satisfação e 11% de insatisfação.
- **Higiene:** 77% de satisfação e 6% de insatisfação.
- **Equipe Administrativa:** 79% de satisfação e 2% de insatisfação.

Na avaliação final, em média 36 usuários classificaram o serviço como excelente, 8 como mediano e 2 como ruim. Esses dados indicam um bom nível de satisfação geral, mas ressaltam a necessidade de melhorias no tempo de atendimento, que recebeu 5 avaliações ruins e 13 medianas.

8. Pronto Atendimento - Pesquisa de Satisfação - Maio/2024

A Pesquisa de Satisfação do Pronto Atendimento em maio de 2024 apresentou os seguintes dados:

- **Recepção:** 86% de satisfação e 2% de insatisfação.
- **Profissional de Triage:** 86% de satisfação e 3% de insatisfação.
- **Enfermeiros:** 85% de satisfação e 4% de insatisfação.
- **Equipe Médica:** 84% de satisfação e 4% de insatisfação.
- **Tempo de Atendimento:** 72% de satisfação e 19% de insatisfação.
- **Higiene:** 83% de satisfação e 11% de insatisfação.

Os dados indicam uma boa satisfação geral, mas com um destaque negativo para o tempo de atendimento e higiene do local, que tiveram maiores taxas de insatisfação. Esses resultados sugerem que há um bom desempenho em termos de recepção e qualidade profissional, mas uma necessidade urgente de melhorar a eficiência do tempo de atendimento e higiene do local.

Conclusão Geral

A análise detalhada das Pesquisas de Satisfação realizadas em maio de 2024 nos diferentes centros de saúde revela uma gama variada de feedback dos usuários, indicando tanto pontos fortes quanto áreas de melhoria.

1. Pontos Fortes:

1.1. Alto Nível de Satisfação com as Equipes Profissionais:

- As equipes de triagem, enfermagem e médica foram amplamente elogiadas, especialmente no ESF3, onde todos os respondentes expressaram 100% de satisfação. Isso sugere um alto nível de competência e profissionalismo nas interações com os pacientes.
- As ESF1 e ESF5 também se destacaram por receberem avaliações altamente positivas, com a maioria dos usuários classificando o atendimento como excelente.

2. Áreas de Melhoria:

2.1. Tempo de Atendimento:

- A insatisfação com o tempo de atendimento foi significativo em várias unidades, particularmente no ESF2 e no Pronto Atendimento, onde o tempo de espera foi mencionado como um problema crítico. A ESF2 teve apenas 33% de satisfação nesse aspecto, enquanto o Pronto Atendimento registrou 19% de insatisfação.
- A eficiência no tempo de atendimento é crucial, pois impacta diretamente a experiência do paciente. Melhorar essa área pode envolver a otimização dos processos de triagem e agendamento, bem como a alocação mais eficiente dos recursos.

2.2. Qualidade da Recepção e Higiene:

- Houve unidades como ESF1 e ESF3 que apresentaram excelentes resultados, tratando-se do atendimento da recepção e a higiene do local, todavia em algumas localidades como ESF2, ESF6 e Centro de Especialidades estes pontos podem e devem ser melhorados.

3. Variabilidade nas Avaliações:

- A ESF2 apresentou uma grande variabilidade nas avaliações, com uma notável porcentagem de insatisfação em vários quesitos, como recepção e profissionais de triagem. Esta unidade recebeu feedbacks com tanto elogios quanto críticas, indicando inconsistência nos serviços prestados.
- Unidades como a ESF4 também mostraram áreas mistas de satisfação, sugerindo a necessidade de treinamento contínuo e avaliação de processos internos para garantir uma experiência uniforme e de alta qualidade para todos os pacientes.

4. Sugestões para Melhorias:

4.1. Foco na Redução do Tempo de Espera:

- Implementar estratégias para reduzir o tempo de espera, como aumentar o número de profissionais disponíveis durante os horários de pico, melhorar a gestão de filas e otimizar o sistema de agendamento.
- Avaliar o fluxo de trabalho e identificar gargalos que possam estar atrasando o atendimento.

4.2. Foco na Higiene do Local

- É de extrema importância a melhora na higiene local de alguns dos centros de saúde em pauta, todo estabelecimento de saúde deve estar em perfeitas condições de limpeza para evitar a proliferação de vírus ou bactérias no ambiente hospitalar. Como a limpeza é de responsabilidade da prefeitura do município de Tremembé/SP, uma sugestão seria a entidade formalizar um pedido a respectiva para melhorar esta questão.

4.3. Capacitação e Treinamento:

- Investir em programas de capacitação contínua para os profissionais de saúde, com foco na melhoria do atendimento ao paciente e na eficiência operacional.
- Realizar workshops e treinamentos regulares para a equipe administrativa e de recepção para melhorar a interação com os pacientes e garantir um atendimento mais ágil e eficiente.

4.4. Aumento da Coleta dos Dados

- Além dos aspectos que podem ser melhorados conforme destacado anteriormente, seria de grande valia, melhorar a coleta dos dados no ESF1 e ESF2, tendo em vista que o número de avaliações é muito baixo quando comparado com o número de pacientes atendidos nestas unidades.

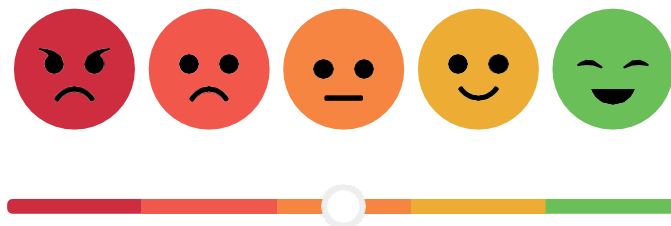
Considerações Finais:

O levantamento das Pesquisas de Satisfação de maio de 2024 oferece uma visão abrangente do desempenho das unidades de saúde analisadas. Enquanto algumas unidades, como ESF1, ESF3, demonstram excelência em todos os aspectos, outras, como a ESF2 e o Pronto Atendimento, apresentam desafios significativos que precisam ser abordados. A chave para melhorar a satisfação dos pacientes reside na atenção às áreas críticas, como o tempo de atendimento e a consistência na qualidade dos serviços, juntamente com um compromisso contínuo com a excelência no atendimento e a inovação nos processos de saúde.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JUNHO/2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

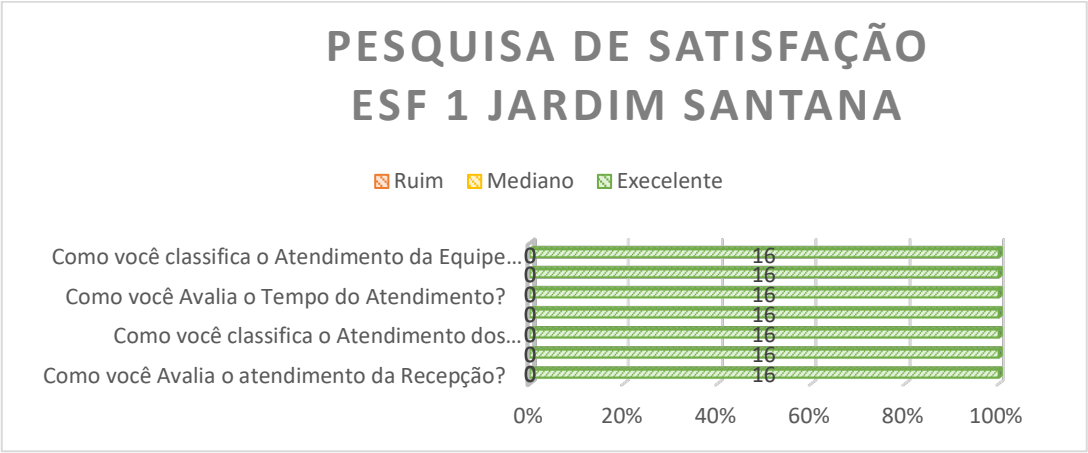
A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

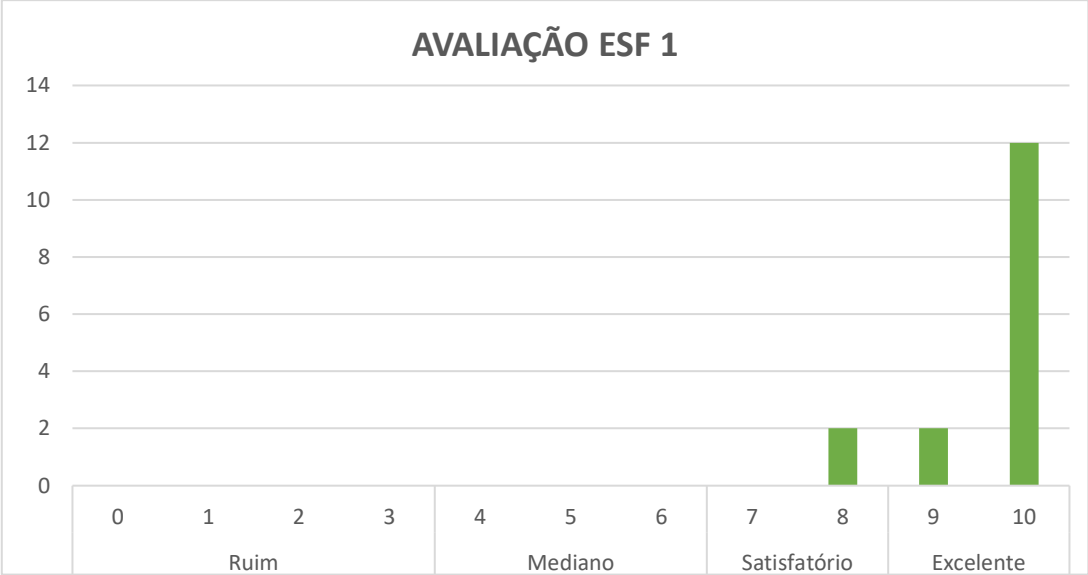
1) Pesquisa de Satisfação ESF1:

Pesquisa de Satisfação ESF1 Referente a 06/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	16	16	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	16	16	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	16	16	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	16	16	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	16	16	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	16	16	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	16	16	100%	0%



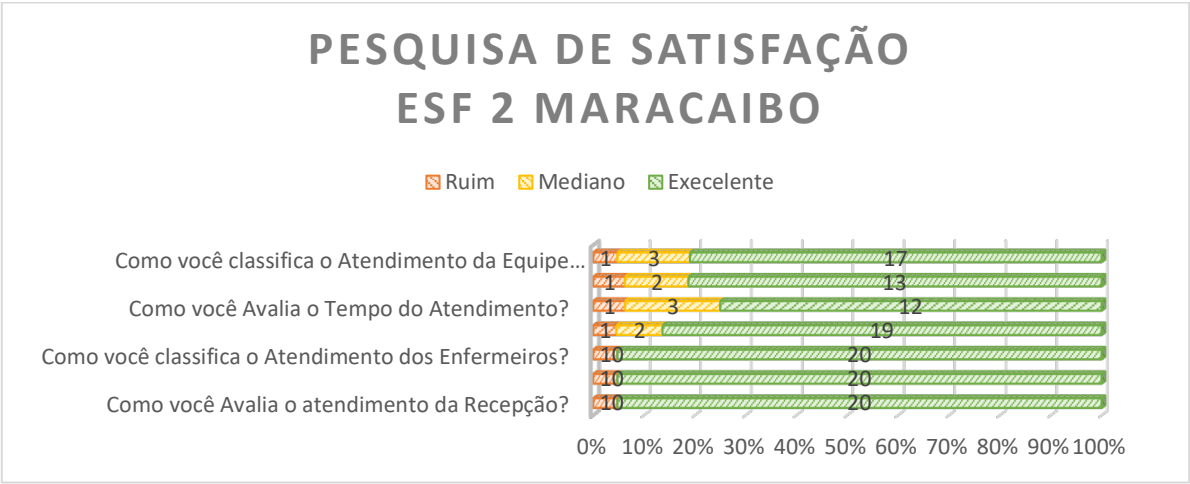
Avaliação final do usuário de 0 á 10

AVALIAÇÃO ESF1		
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
	7	0
Satisfatório	8	2
	9	2
Excelente	10	12



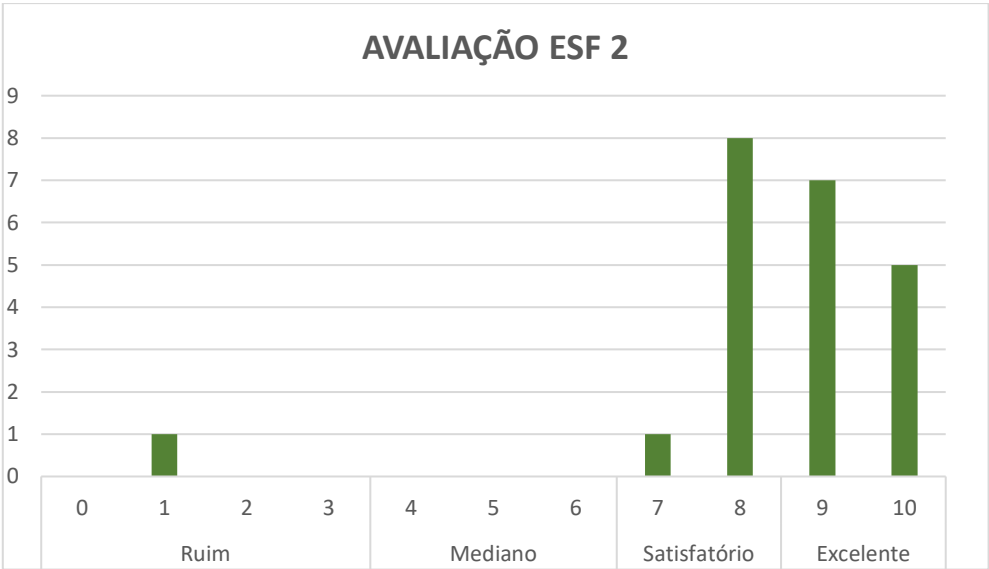
2) Pesquisa de Satisfação ESF2:

Pesquisa de Satisfação ESF 2 Referente a 06/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	0	20	21	95%	5%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	0	20	21	95%	5%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	0	20	21	95%	5%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	2	19	22	86%	5%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	3	12	16	75%	6%
Como você Avalia a Higiene do Local?	1	2	13	16	81%	6%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	3	17	21	81%	5%



Avaliação final do usuário de 0 á 10

AVALIAÇÃO ESF 2			
Ruim	0	1	1
	1	0	
	2	0	
	3	0	
Mediano	4	0	
	5	0	
	6	0	
Satisfatório	7	1	
	8	8	
Excelente	9	7	
	10	5	

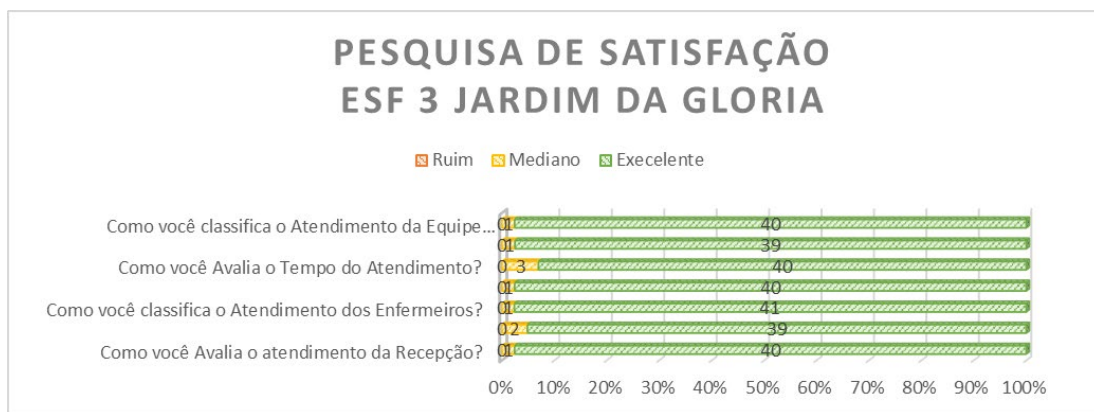




TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

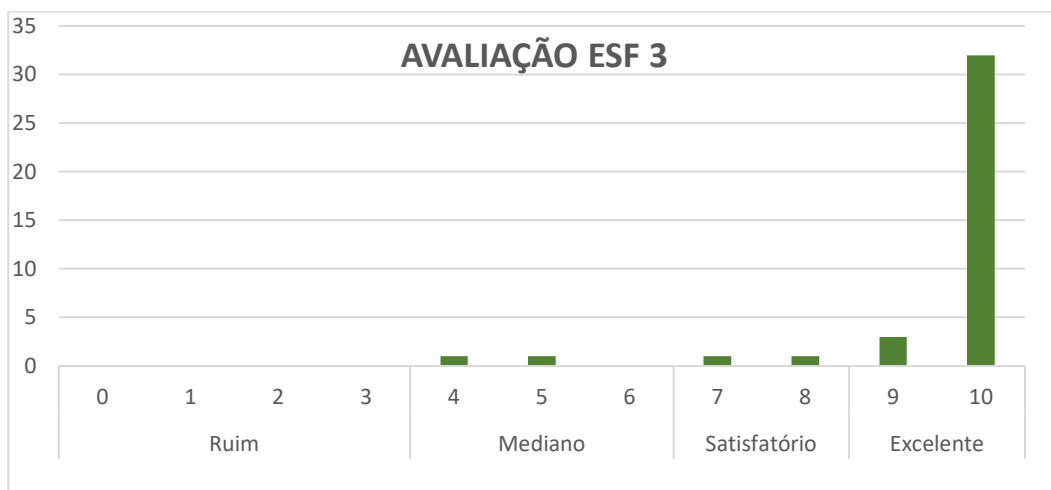
3) Pesquisa de Satisfação ESF3:

Pesquisa de Satisfação ESF 3 Referente a 06/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	1	40	41	98%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	2	39	41	95%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	1	41	42	98%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	40	41	98%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	3	40	43	93%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	1	39	40	98%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	40	41	98%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10

AVALIAÇÃO ESF 3		
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	1
	5	1
	6	0
Satisfatório	7	1
	8	1
Excelente	9	3
	10	32

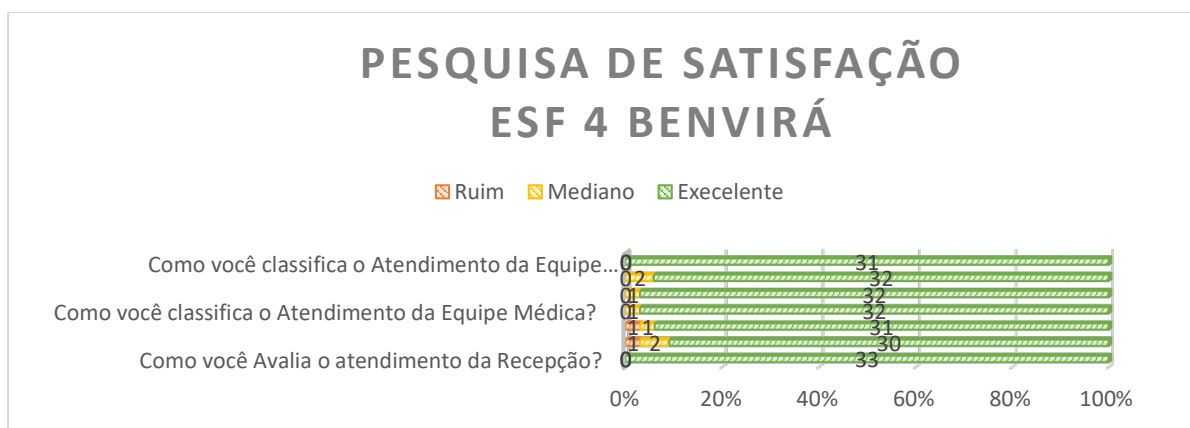




TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

4) Pesquisa de Satisfação ESF4:

Pesquisa de Satisfação ESF4 Referente a 06/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	33	33	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	2	30	33	91%	3%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	1	31	33	94%	3%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	32	33	97%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	1	32	33	97%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	2	32	34	94%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	31	31	100%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 4	
Ruim	0	0	0
	1	0	0
	2	0	0
	3	0	0
Mediano	4	0	0
	5	0	0
	6	0	0
Satisfatório	7	0	0
	8	1	0
Excelente	9	2	0
	10	30	0





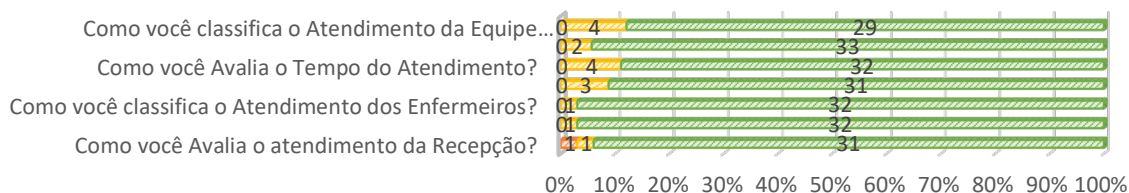
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

5) Pesquisa de Satisfação ESF5:

Pesquisa de Satisfação ESF5 Referente a 06/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	1	31	33	94%	3%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	32	33	97%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	1	32	33	97%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	3	31	34	91%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	4	32	36	89%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	2	33	35	94%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	4	29	33	88%	0%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 5 GUEDES

Ruim Mediano Excelente

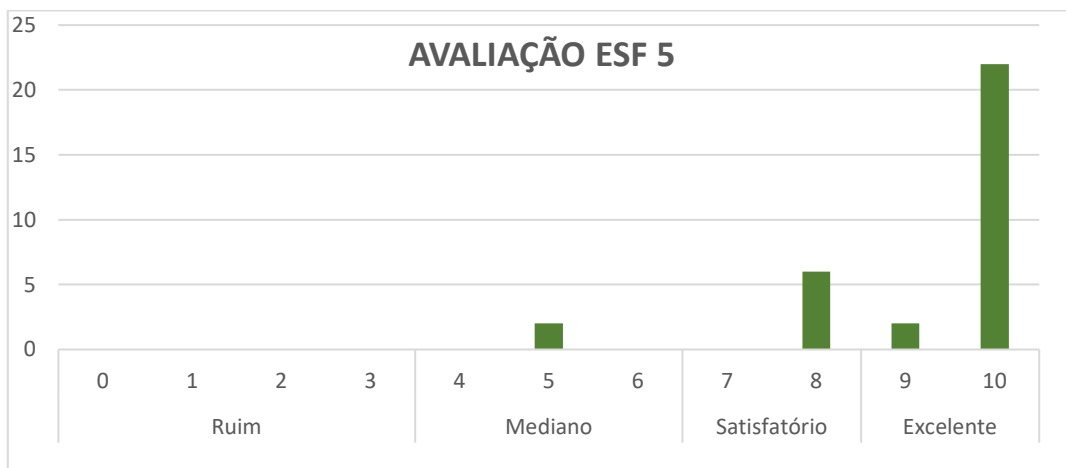


Avaliação final do usuário de 0 á 10

AVALIAÇÃO
ESF 5

Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	2
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	6
Excelente	9	2
	10	22

AVALIAÇÃO ESF 5

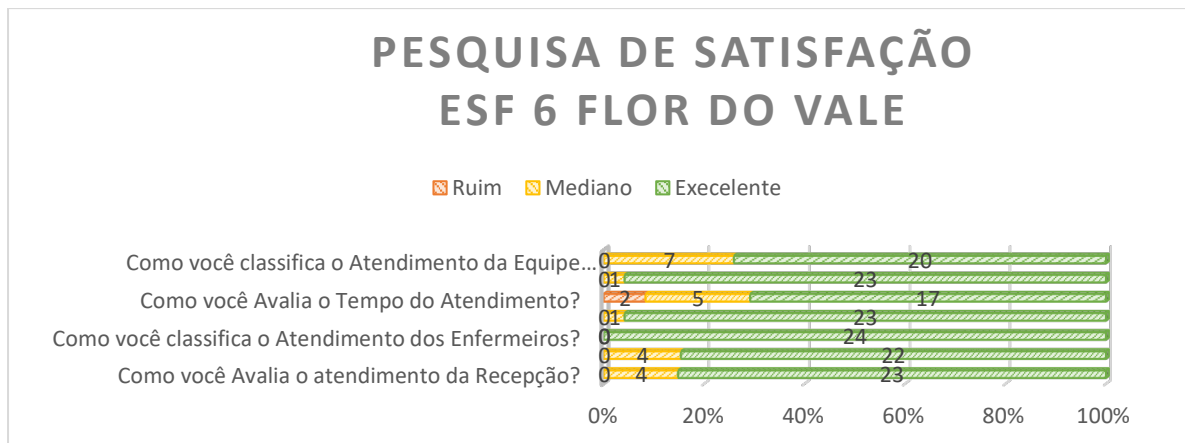




TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

6) Pesquisa de Satisfação ESF6:

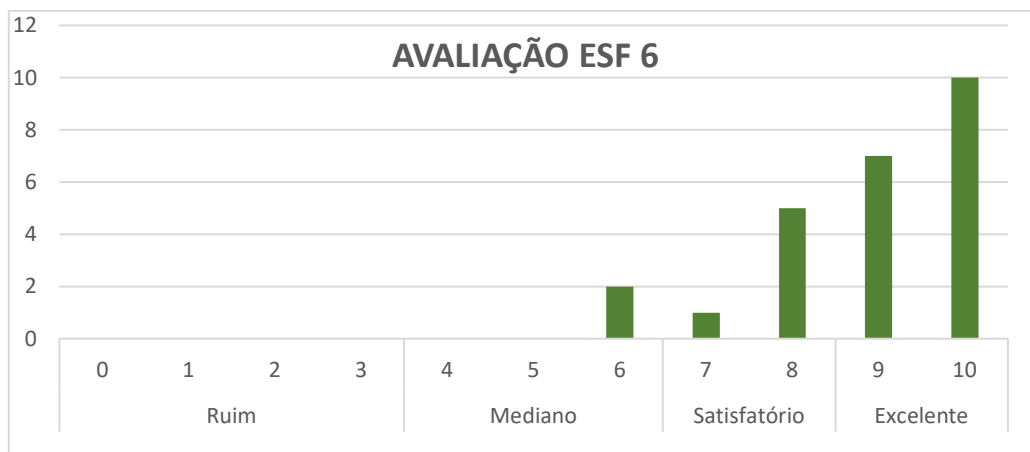
Pesquisa de Satisfação ESF6 Referente a 06/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	4	23	27	85%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	4	22	26	85%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	24	24	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	23	24	96%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	2	5	17	24	71%	8%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	1	23	24	96%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	7	20	27	74%	0%



Avaliação final do usuário de 0 a 10

AVALIAÇÃO
ESF 6

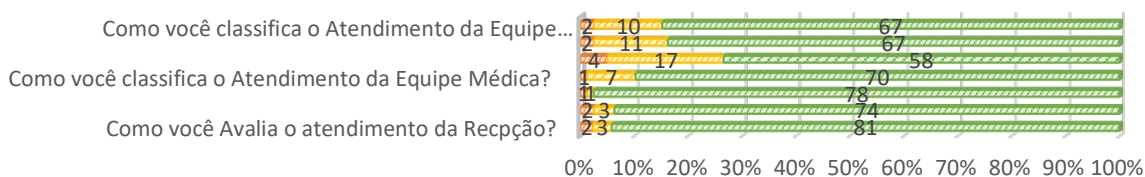
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	2
Satisfatório	7	1
	8	5
Excelente	9	7
	10	10



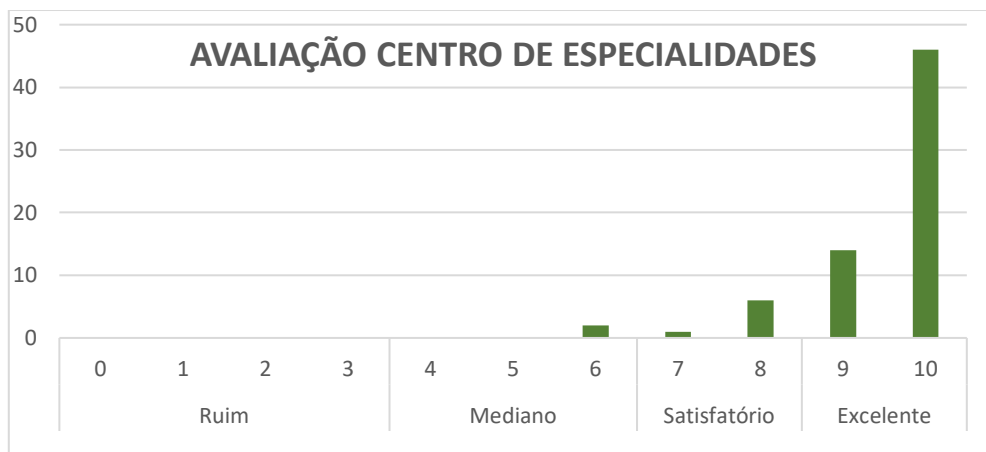


Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Referente a 06/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	2	3	81	86	94%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	2	3	74	79	94%	3%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	1	78	80	98%	1%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	7	70	78	90%	1%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	4	17	58	79	73%	5%
Como você Avalia a Higiene do Local?	2	11	67	80	84%	3%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	2	10	67	79	85%	3%

 Ruim Mediano Excelente



AVALIAÇÃO
CENTRO DE
ESPECIALIDADES

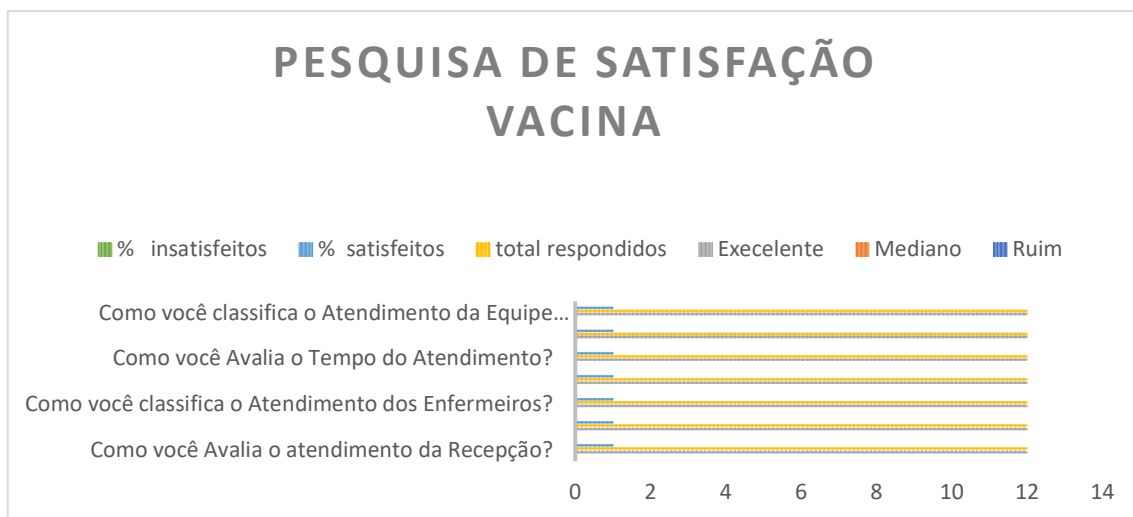




TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

8) Pesquisa de Satisfação Vacina:

Pesquisa de Satisfação Vacina Referente a 06/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	12	12	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	12	12	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	12	12	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	12	12	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	12	12	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	12	12	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	12	12	100%	0%

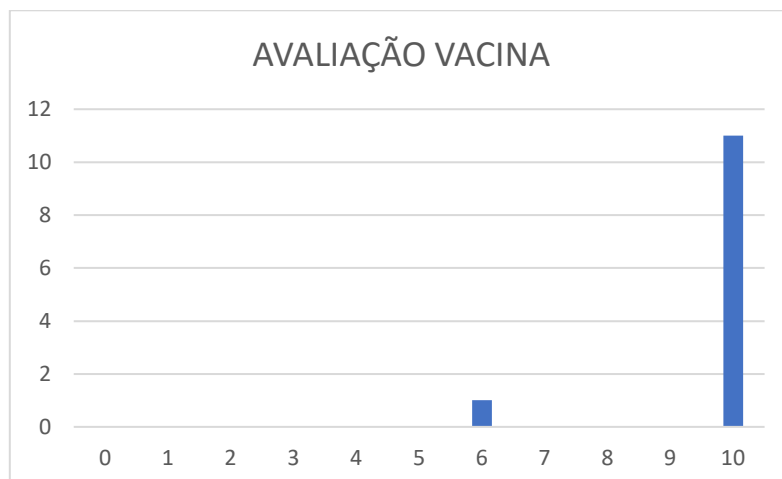


Avaliação final do usuário de 0 á 10

Ruim	0	
	1	
	2	
	3	
Mediano	4	
	5	
	6	
	7	
Satisfatório	8	
	9	
Excelente	10	

AVALIAÇÃO VACINA

0
0
0
0
0
0
0
0
12

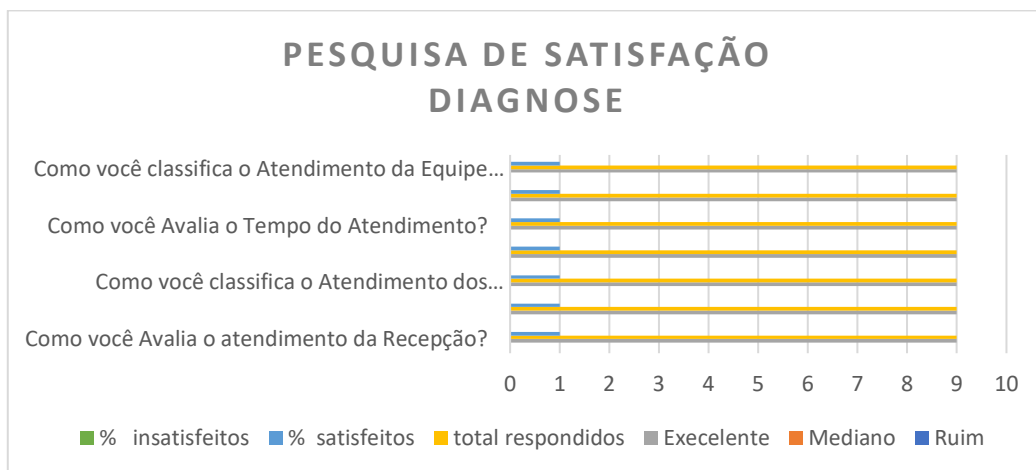




TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

9) Pesquisa de Satisfação Diagnose:

Pesquisa de Satisfação Diagnose Referente a 06/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	9	9	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	9	9	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	9	9	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	9	9	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	9	9	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	9	9	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	9	9	100%	0%

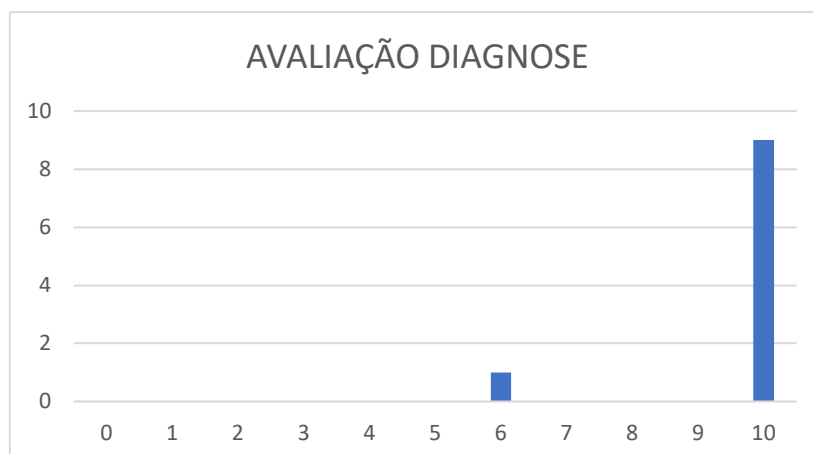


Avaliação final do usuário de 0 á 10

Ruim	0
	1
	2
	3
Mediano	4
	5
	6
Satisfatório	7
	8
Excelente	9
	10

AVALIAÇÃO
DIAGNOSE

0
0
0
0
0
0
1
0
0
0
9



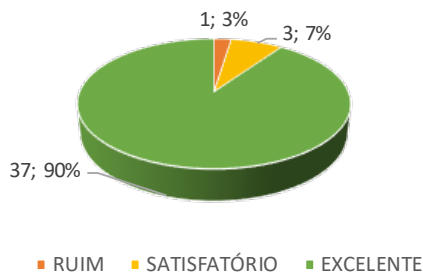


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

10) Pesquisa de Satisfação Pronto Atendimento:

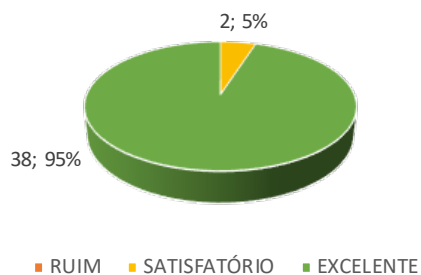
ATENDIMENTO RECEPÇÃO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
1	3	39

ATENDIMENTO RECEPÇÃO



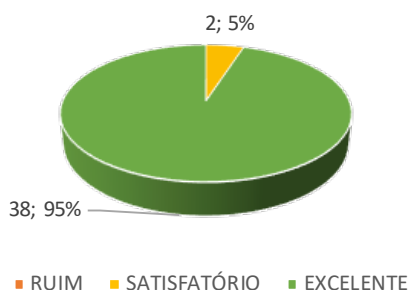
ATENDIMENTO TRIAGEM		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
1	1	41

ATENDIMENTO TRIAGEM



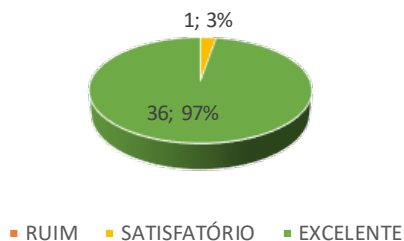
ATENDIMENTO ENFERMEIROS		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
0	2	41

ATENDIMENTO ENFERMEIROS



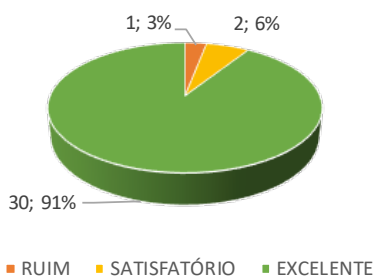
EQUIPE MÉDICA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
2	4	36

ATENDIMENTO EQUIPE MÉDICA



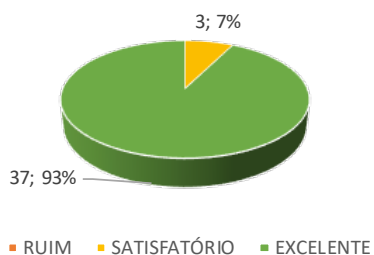
TEMPO ATENDIMENTO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
7	5	33

TEMPO DE ATENDIMENTO



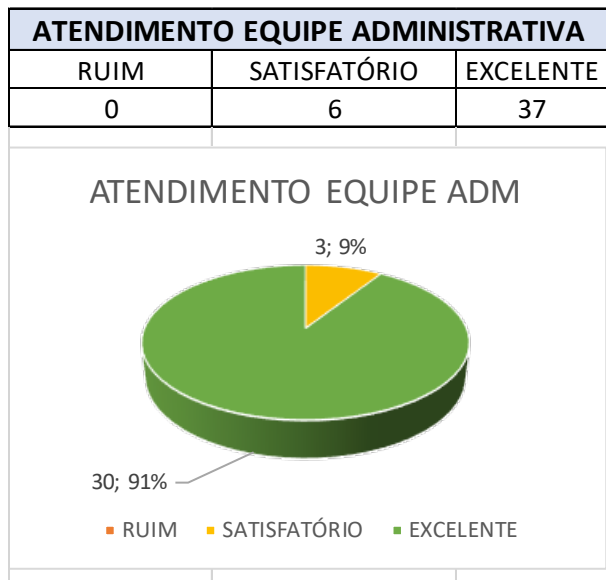
HIGIENE DO LOCAL		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
1	3	39

HIGIENE DO LOCAL

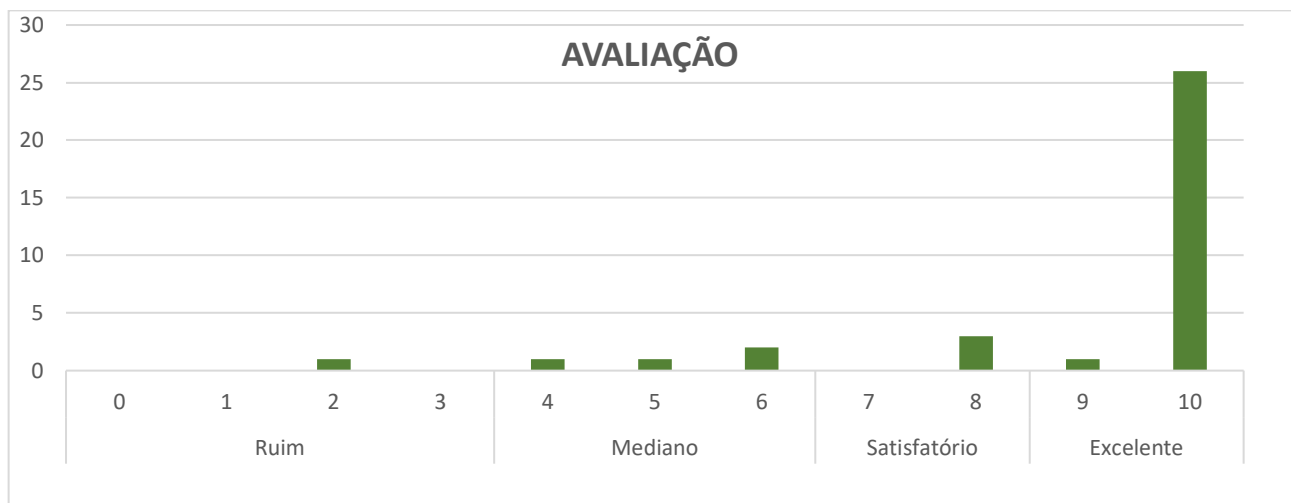




TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO
Ruim	0	0
	1	0
	2	1
	3	0
Mediano	4	1
	5	1
	6	2
Satisfatório	7	0
	8	3
Excelente	9	1
	10	26



Análise dos Dados Coletados:

1) Pesquisa de Satisfação ESF1:

Avaliação Geral dos Usuários (0 a 10):

- Ruim: 0
- Mediano: 0
- Satisfatório: 0
- Excelente: 16

Detalhamento: Os usuários avaliaram todas as categorias de atendimento como excelente, sem registros de avaliações ruins ou medianas. Isso indica um alto nível de satisfação geral.

2) Pesquisa de Satisfação ESF2:

Avaliação Geral dos Usuários (0 a 10):

- Ruim: 1
- Mediano: 0
- Satisfatório: 1
- Excelente: 28

Detalhamento: A maioria dos usuários classificou o atendimento como excelente, com apenas uma avaliação ruim e uma satisfatória, demonstrando que o serviço é amplamente bem recebido.

3) Pesquisa de Satisfação ESF3:

Avaliação Geral dos Usuários (0 a 10):

- Ruim: 0
- Mediano: 2
- Satisfatório: 2
- Excelente: 35

Detalhamento: Os usuários deram predominantemente notas excelentes ao atendimento, com apenas duas avaliações medianas e duas satisfatórias.

4) Pesquisa de Satisfação ESF4:

Avaliação Geral dos Usuários (0 a 10):

- Ruim: 0
- Mediano: 0
- Satisfatório: 1
- Excelente: 33

Detalhamento: Quase todos os usuários avaliaram o atendimento como excelente, com apenas uma avaliação satisfatória, sugerindo um desempenho consistente da equipe.

5) Pesquisa de Satisfação ESF5:

Avaliação Geral dos Usuários (0 a 10):

- Ruim: 0
- Mediano: 2
- Satisfatório: 6
- Excelente: 24

Detalhamento: Embora a maioria das avaliações sejam excelentes, há algumas avaliações medianas e satisfatórias, indicando áreas de possível melhoria.

6) Pesquisa de Satisfação ESF6:

Avaliação Geral dos Usuários (0 a 10):

- Ruim: 0
- Mediano: 2
- Satisfatório: 6
- Excelente: 18

Detalhamento: A maioria das avaliações são excelentes, mas há algumas avaliações medianas e satisfatórias, sugerindo que há aspectos do atendimento que podem ser melhorados.

7) Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades:

Avaliação Geral dos Usuários (0 a 10):

- Ruim: 0
- Mediano: 2
- Satisfatório: 6
- Excelente: 60

Detalhamento: A maioria das avaliações são excelentes, com apenas algumas medianas e satisfatórias, indicando um serviço altamente apreciado.

8) Pesquisa de Satisfação Vacina:

Avaliação Geral dos Usuários (0 a 10):

- Ruim: 0
- Mediano: 0
- Satisfatório: 0
- Excelente: 12

Detalhamento: Todos os usuários classificaram o serviço de vacinação como excelente, sem registros de avaliações medianas ou ruins.

9) Pesquisa de Satisfação Diagnose:

Avaliação Geral dos Usuários (0 a 10):

- Ruim: 0
- Mediano: 0
- Satisfatório: 0
- Excelente: 9

Detalhamento: Todos os usuários avaliaram o serviço de diagnose como excelente, demonstrando um alto nível de satisfação.

10) Pesquisa de Satisfação Pronto Atendimento:

Avaliação Geral dos Usuários (0 a 10):

- Ruim: 1
- Mediano: 4
- Satisfatório: 3
- Excelente: 27

Detalhamento: A maioria das avaliações para o Pronto Atendimento foi excelente, com 27 usuários classificando o atendimento entre 9 e 10. Em contra partida, 3 usuários avaliaram com nível satisfatório, 4 mediano e somente um como ruim.

Conclusão Geral e Recomendações:

As pesquisas de satisfação mostram um alto nível de satisfação geral entre os usuários, com a maioria das avaliações sendo excelentes. No entanto, há algumas áreas que poderiam ser melhoradas para alcançar um nível ainda maior de excelência. A seguir, apresentamos uma análise detalhada e recomendações específicas para cada área identificada:

1. Comunicação e Atendimento:

- **Situação Atual:** Algumas unidades, como ESF2 e ESF5, receberam avaliações ruins e medianas. Isso indica que há oportunidades para melhorar a comunicação entre a equipe e os pacientes.
- **Recomendações:** Melhorar a comunicação entre a equipe e os pacientes pode ajudar a aumentar a satisfação. Treinamentos focados em habilidades de comunicação e atendimento ao cliente são recomendados. Implementar programas de capacitação contínua e workshops específicos para situações desafiadoras no atendimento ao paciente pode ajudar a equipe a lidar melhor com diversas situações, aumentando assim a satisfação geral.

2. Tempo de Espera:

- **Situação Atual:** Embora a maioria das avaliações sejam excelentes, os comentários medianos indicam que o tempo de espera pode ser um ponto de melhoria. Tempos de espera prolongados podem levar à insatisfação dos pacientes, mesmo que o atendimento recebido posteriormente seja de alta qualidade.
- **Recomendações:** Reduzir o tempo de espera pode melhorar ainda mais a experiência do paciente. Implementar um sistema de gerenciamento de filas mais eficiente pode ser uma solução viável. Tecnologias como aplicativos de agendamento, notificações em tempo real sobre o status da fila e a possibilidade de check-in remoto podem ajudar a gerenciar as expectativas dos pacientes e reduzir o tempo de espera percebido.

3. Capacitação Contínua:

- **Situação Atual:** Investir na capacitação contínua da equipe é essencial para manter um atendimento de alta qualidade e melhorar as áreas que receberam avaliações medianas.
- **Recomendações:** Workshops e treinamentos regulares podem manter a equipe atualizada sobre as melhores práticas de atendimento. Focar em áreas como empatia, resolução de conflitos e gestão do tempo pode melhorar significativamente a qualidade do atendimento. Além disso, incentivar a troca de experiências e a aprendizagem entre colegas pode criar um ambiente de trabalho colaborativo e de crescimento contínuo.

4. Aumento da Coleta de Avaliações:

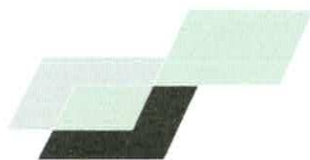
- **Situação Atual:** Aumentar a coleta de avaliações em cada unidade é fundamental para obter uma amostra mais representativa da satisfação dos usuários.
- **Recomendações:** Incentivar os pacientes a participarem das pesquisas pode ser realizado através de ações presenciais. É essencial que cada unidade de saúde divulgue amplamente a importância da pesquisa de satisfação. Os médicos e enfermeiros devem ser proativos, informando os pacientes sobre a pesquisa e encorajando a participação durante as consultas. Palestras e reuniões podem ser organizadas para explicar como o feedback dos pacientes é crucial para a melhoria contínua dos serviços prestados. Além disso, devem ser disponibilizadas facilidades para a realização das avaliações presencialmente, garantindo sempre a confidencialidade e transparência sobre a utilização dos dados coletados. Mostrar aos pacientes de maneira clara e objetiva como as suas opiniões impactam positivamente na qualidade dos serviços pode aumentar significativamente a taxa de resposta e engajamento na pesquisa.

Considerações Finais

Implementando essas melhorias, o GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE pode continuar a aumentar a satisfação dos pacientes e garantir um atendimento de alta qualidade em todas as suas unidades. A adoção de medidas contínuas de monitoramento e melhoria garantirá que os padrões de excelência sejam mantidos e aprimorados ao longo do tempo. A comunicação eficaz, a redução do tempo de espera, a capacitação contínua, o feedback regular e uma maior coleta de avaliações são pilares essenciais para manter e elevar a qualidade do atendimento.

É fundamental que a divulgação e o incentivo à participação nas pesquisas sejam prioritários. Cada unidade deve promover ativamente a importância da pesquisa de satisfação, utilizando os profissionais de saúde como agentes de comunicação direta com os pacientes. Médicos e enfermeiros devem destacar a relevância do feedback durante as consultas, encorajando os pacientes a expressarem suas opiniões. Além disso, a realização de eventos informativos, como palestras e reuniões, pode esclarecer dúvidas e demonstrar o impacto positivo das avaliações na melhoria dos serviços.

Garantindo a confidencialidade e transparência sobre como as informações serão utilizadas, a confiança dos pacientes será fortalecida, resultando em uma maior adesão às pesquisas. Com essas ações, o GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE poderá obter uma amostra mais representativa da satisfação dos usuários, permitindo ajustes precisos e eficazes para continuar proporcionando um atendimento de excelência.



TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

RELATÓRIO DE VISITA AOS POSTOS DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA

Pontos visitados:

1. **ESF6 "FLOR DO VALE"** - 05/07/24
 2. **ESF5 "GUEDES"** - 05/07/24
 3. **ESF4 "BENVIRÁ"** - 05/07/24
 4. **AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES** - 21/06/24
-

Pontos Observados:

1. Urna para receber a pesquisa

a. Verificou-se que todas as unidades visitadas dispõem de urna específica destinada à coleta dos formulários de pesquisa de satisfação. Esta iniciativa é essencial para garantir que os pacientes possam expressar suas opiniões e sugestões de forma segura.

b. No Ambulatório de Especialidades, foi constatada a presença de uma única urna. No entanto, devido ao elevado fluxo de pacientes nas diversas áreas da unidade, recomendou-se a instalação de mais duas urnas adicionais: uma na área de vacinação e outra na Vigilância Sanitária. Esta medida visa facilitar o acesso dos pacientes às urnas, aumentando a taxa de participação na pesquisa.

c. A sugestão mencionada acima foi comunicada à responsável pela enfermagem e ao coordenador do Grupo Futuro. Foi definido um prazo

imediatamente para a implementação das novas urnas, com uma avaliação dos resultados prevista para o dia 20 de julho próximo.

2. Divulgação da importância do preenchimento da pesquisa

Em todas as unidades visitadas, realizou-se um diálogo informativo com os responsáveis pela enfermagem. Foi ressaltada a importância crucial da pesquisa de satisfação em diversos aspectos, tais como:

- Avaliar o nível de atendimento prestado pelos profissionais de saúde, identificando pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias.
- Compreender as necessidades básicas da população através das sugestões e comentários coletados, permitindo um planejamento mais eficaz das ações de saúde.
- Comprometer-se com a melhoria contínua do serviço oferecido, utilizando o feedback dos pacientes como base para ajustes e aperfeiçoamentos.
- Priorizar as características específicas da população atendida, garantindo que o atendimento médico seja adequado às particularidades de cada comunidade.
- Estabelecer um ciclo contínuo de avaliação e resposta, onde as informações coletadas através da pesquisa são analisadas e utilizadas para implementar ações concretas que melhorem a qualidade dos serviços prestados.

3. Disseminação das informações

Foi estabelecido que o retorno das informações coletadas nas pesquisas de satisfação será de conhecimento amplo entre todos os colaboradores das unidades de saúde. Esta transparência é fundamental para assegurar que todos estejam cientes das áreas que precisam de melhorias e possam contribuir ativamente para as soluções.

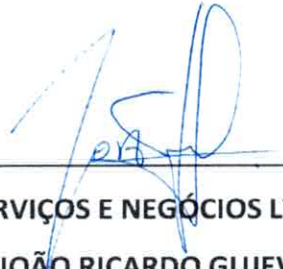
4. Planos de ação

O Grupo Futuro ficou encarregado de organizar reuniões periódicas com os responsáveis pelas unidades de saúde. Nessas reuniões, serão discutidos os resultados das pesquisas de satisfação e desenvolvidos planos de ação específicos para cada unidade, visando a melhoria contínua dos serviços. Os planos de ação deverão ser detalhados e conter prazos definidos para a implementação das medidas sugeridas, garantindo um acompanhamento rigoroso e a avaliação dos resultados.

Conclusão

As visitas realizadas aos postos da Estratégia Saúde da Família permitiram uma avaliação detalhada da implementação das urnas de coleta de pesquisas de satisfação e das estratégias de divulgação da importância desse instrumento. Observou-se um compromisso claro das unidades com a melhoria contínua dos serviços prestados, fundamentado no feedback dos pacientes. A recomendação de aumentar o número de urnas no Ambulatório de Especialidades e a conscientização dos responsáveis pela enfermagem sobre a importância da pesquisa são passos importantes nesse processo. O Grupo Futuro desempenhará um papel crucial na promoção de reuniões e no desenvolvimento de planos de ação baseados nos resultados das pesquisas, assegurando que as melhorias necessárias sejam efetivamente implementadas e monitoradas.

Tremembé-SP, 15 de julho de 2024.



TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME
JOÃO RICARDO GUJEV

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JULHO/2024

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

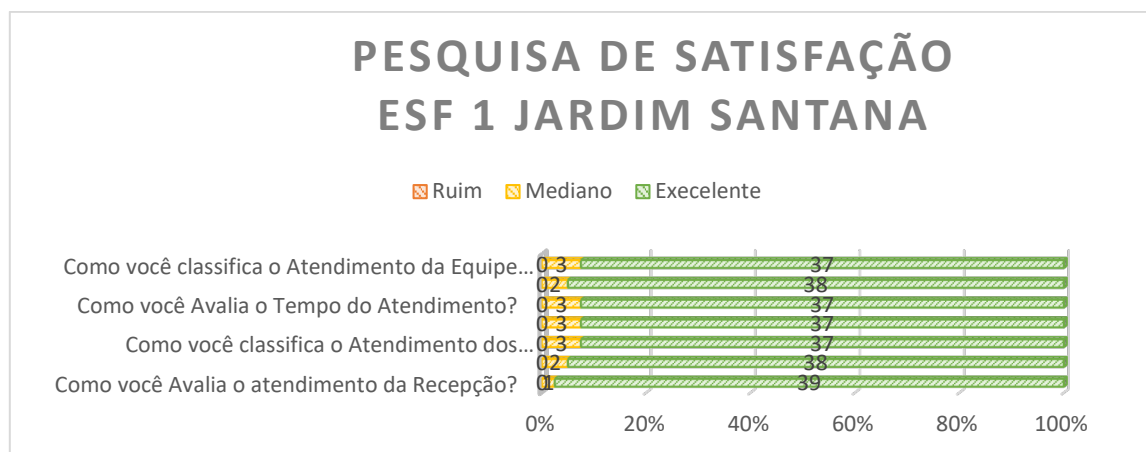
A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

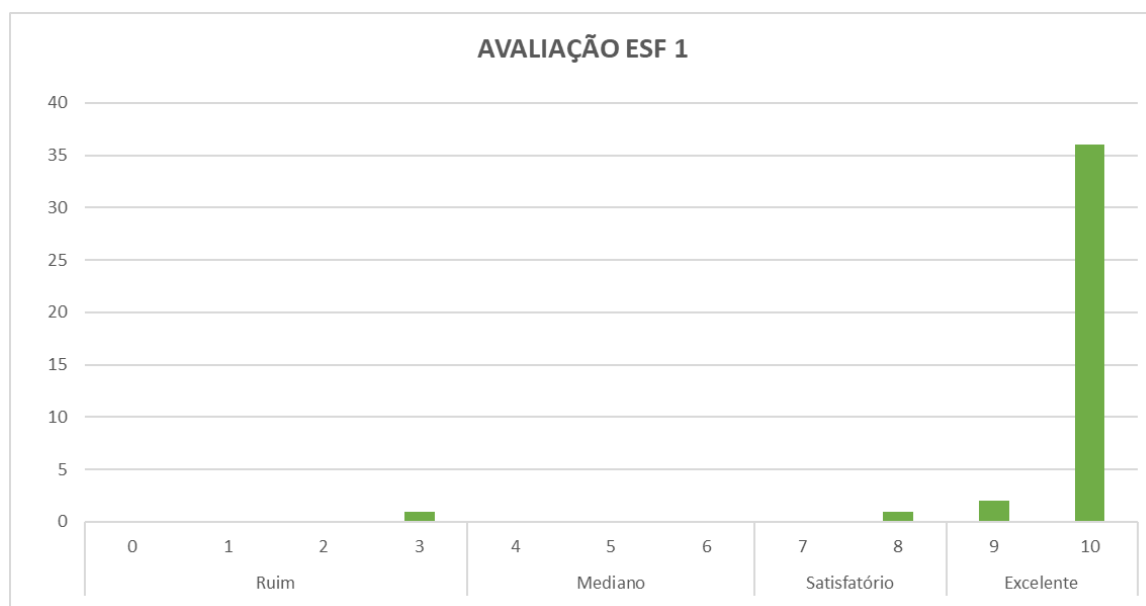
Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

1) Pesquisa de Satisfação ESF1:

Pesquisa de Satisfação ESF1 Refêrente a 07/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	1	39	40	98%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	2	38	40	95%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	3	37	40	93%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	3	37	40	93%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	3	37	40	93%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	2	38	40	95%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	3	37	40	93%	0%

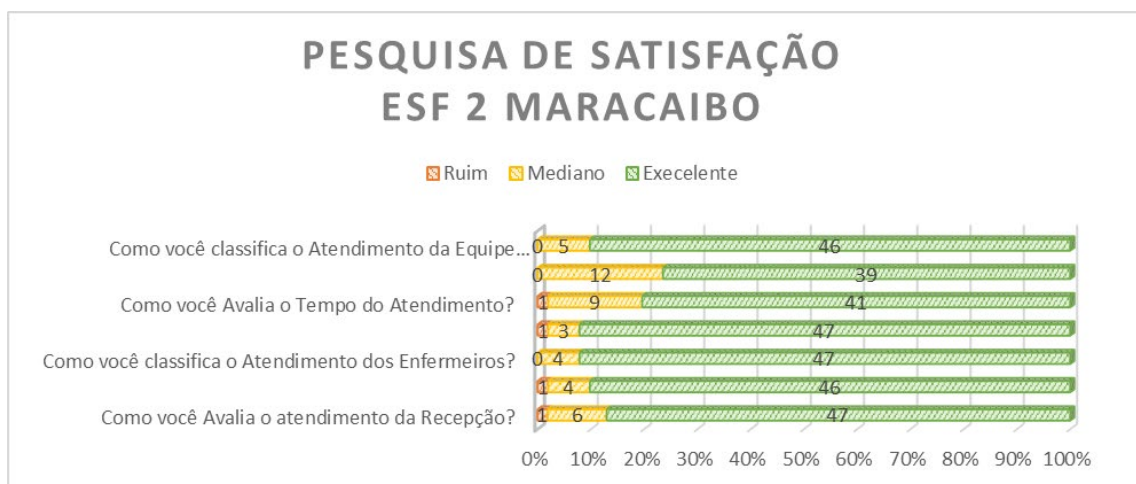


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF1
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	1
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	1
Excelente	9	2
	10	36

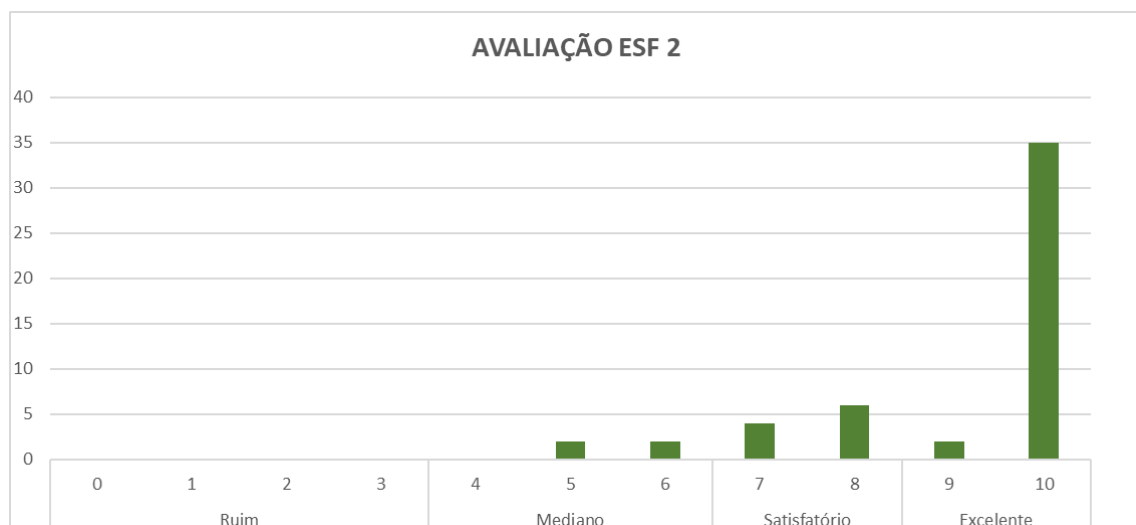


2) Pesquisa de Satisfação ESF2:

Pesquisa de Satisfação ESF 2 Refêrente a 07/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	6	47	54	87%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	4	46	51	90%	2%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	4	47	51	92%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	3	47	51	92%	2%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	9	41	51	80%	2%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	12	39	51	76%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	5	46	51	90%	0%

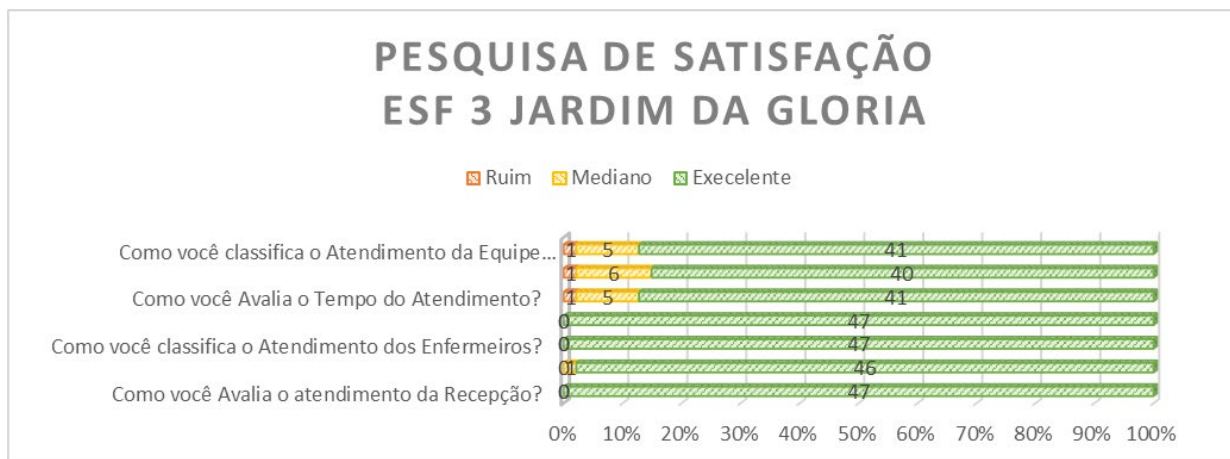


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 2
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	2
	6	2
Satisfatório	7	4
	8	6
Excelente	9	2
	10	35

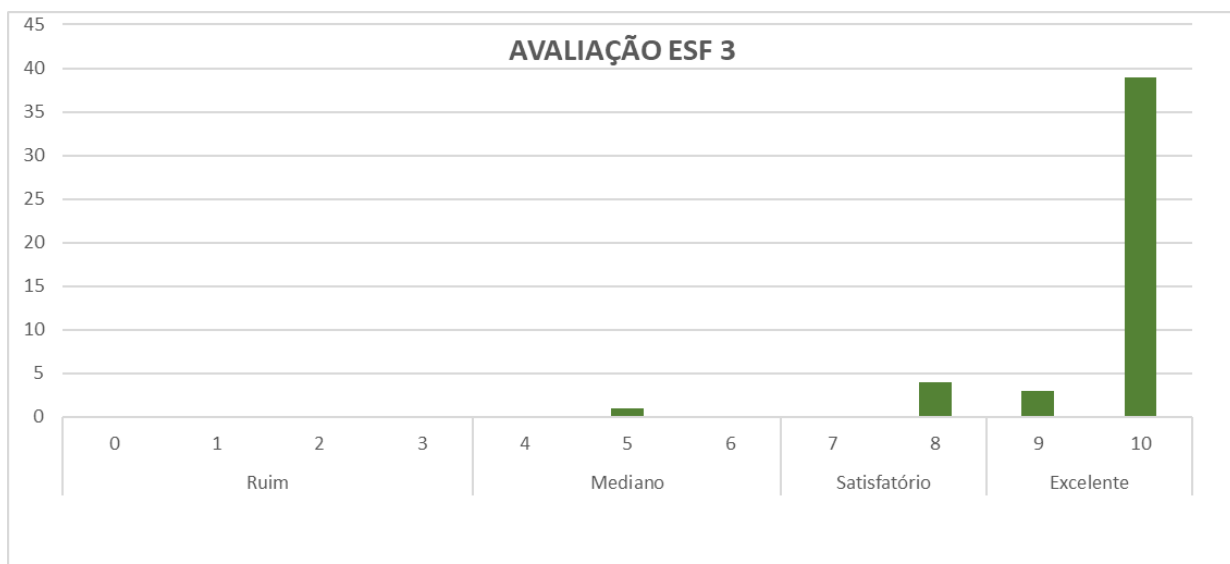


3) Pesquisa de Satisfação ESF3:

Pesquisa de Satisfação ESF 3 Refêrente a 07/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	47	47	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	46	47	98%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	47	47	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	47	47	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	5	41	47	87%	2%
Como você Avalia a Higiene do Local?	1	6	40	47	85%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	5	41	47	87%	2%

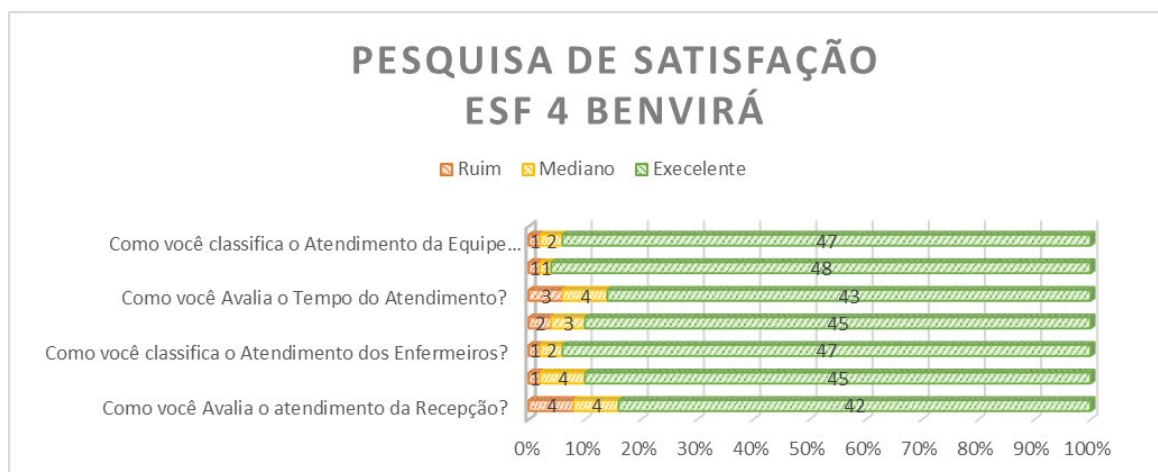


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 3
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	1
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	4
Excelente	9	3
	10	39

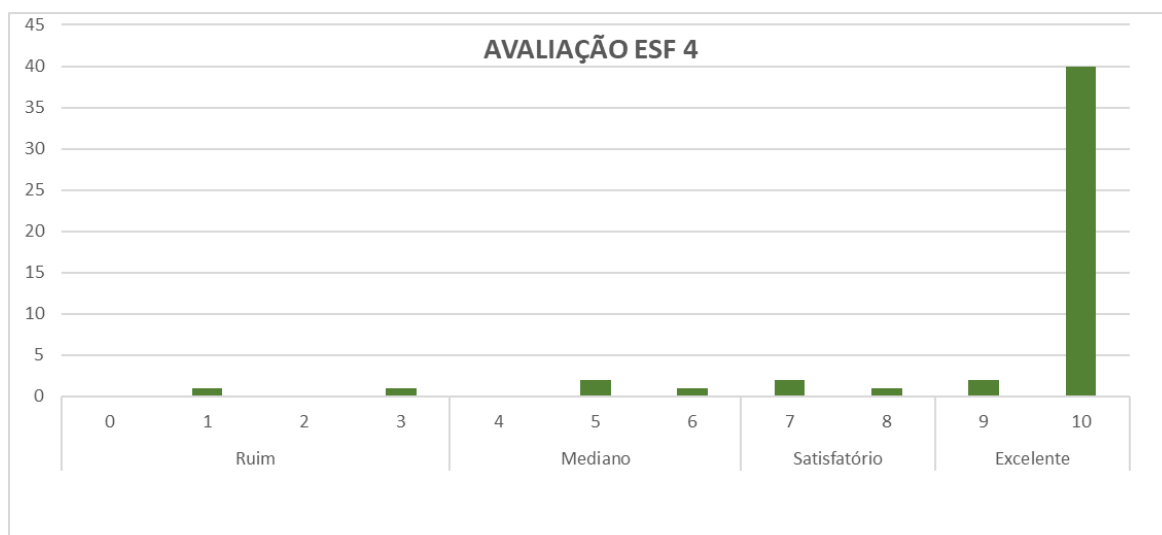


4) Pesquisa de Satisfação ESF4

Pesquisa de Satisfação ESF4 Referente a 07/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	4	4	42	50	84%	8%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	4	45	50	90%	2%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	2	47	50	94%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	2	3	45	50	90%	4%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	3	4	43	50	86%	6%
Como você Avalia a Higiene do Local?	1	1	48	50	96%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	2	47	50	94%	2%

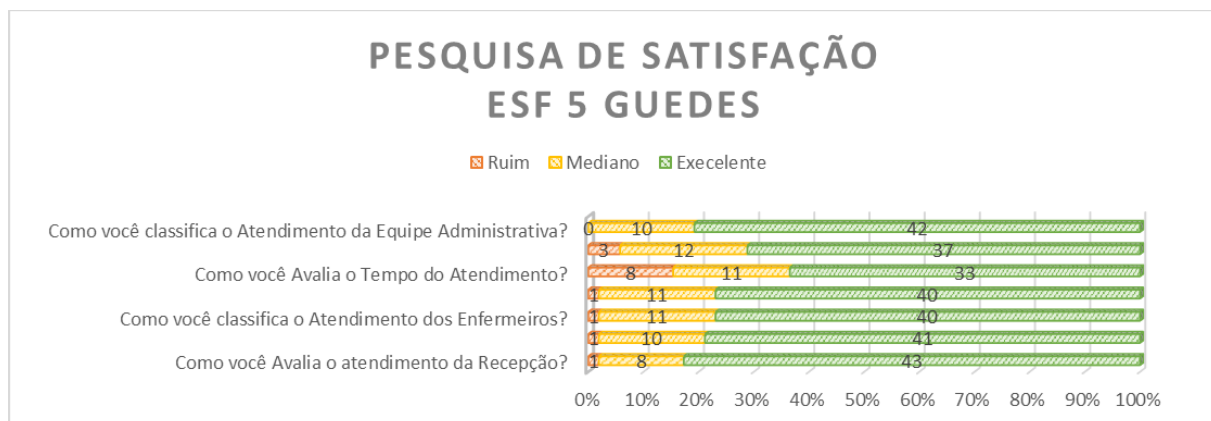


Avaliação final do usuário de 0 a 10		AVALIAÇÃO ESF 4
Ruim	0	0
	1	1
	2	0
	3	1
Mediano	4	0
	5	2
	6	1
Satisfatório	7	2
	8	1
Excelente	9	2
	10	40

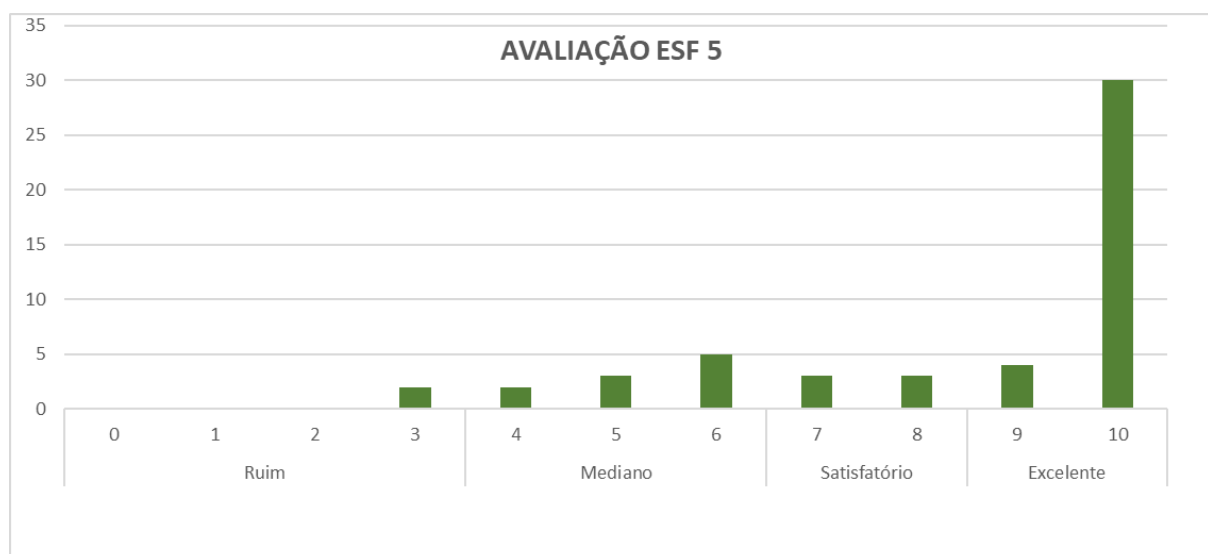


5) Pesquisa de Satisfação ESF5:

Pesquisa de Satisfação ESF5 Referente a 07/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	8	43	52	83%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	10	41	52	79%	2%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	11	40	52	77%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	11	40	52	77%	2%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	8	11	33	52	63%	15%
Como você Avalia a Higiene do Local?	3	12	37	52	71%	6%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	10	42	52	81%	0%

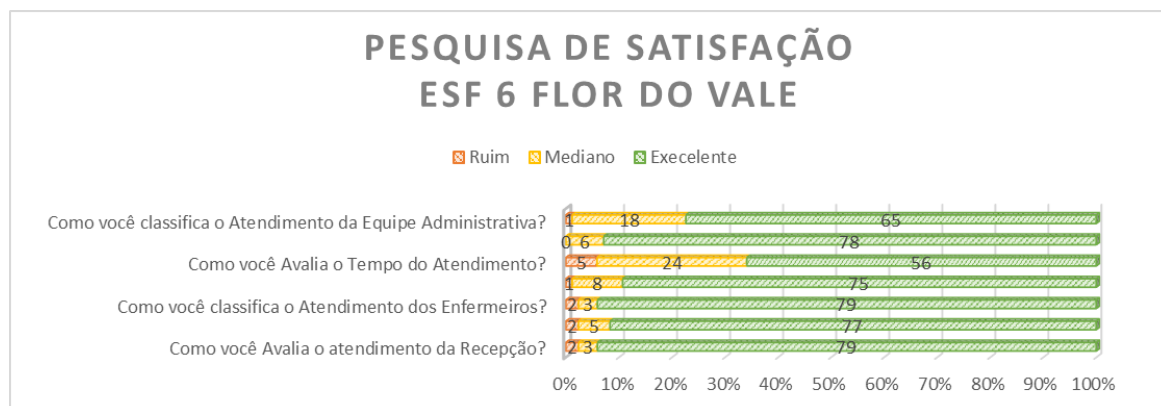


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 5
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	2
Mediano	4	2
	5	3
	6	5
Satisfatório	7	3
	8	3
Excelente	9	4
	10	30

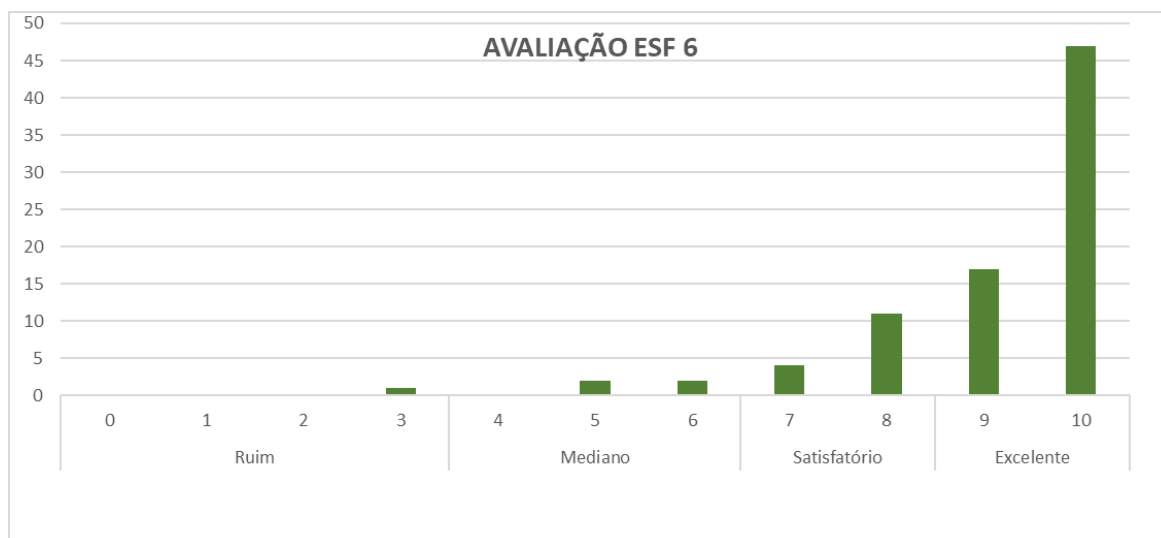


6) Pesquisa de Satisfação ESF6:

Pesquisa de Satisfação ESF6 Refêrente a 07/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	2	3	79	84	94%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	2	5	77	84	92%	2%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	2	3	79	84	94%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	8	75	84	89%	1%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	5	24	56	85	66%	6%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	6	78	84	93%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	18	65	84	77%	1%

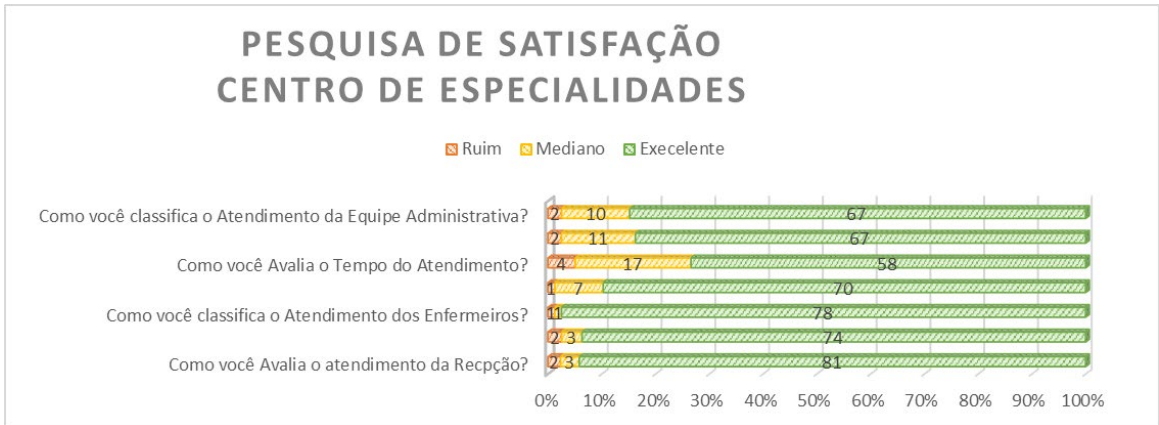


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 6
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	1
Mediano	4	0
	5	2
	6	2
Satisfatório	7	4
	8	11
Excelente	9	17
	10	47

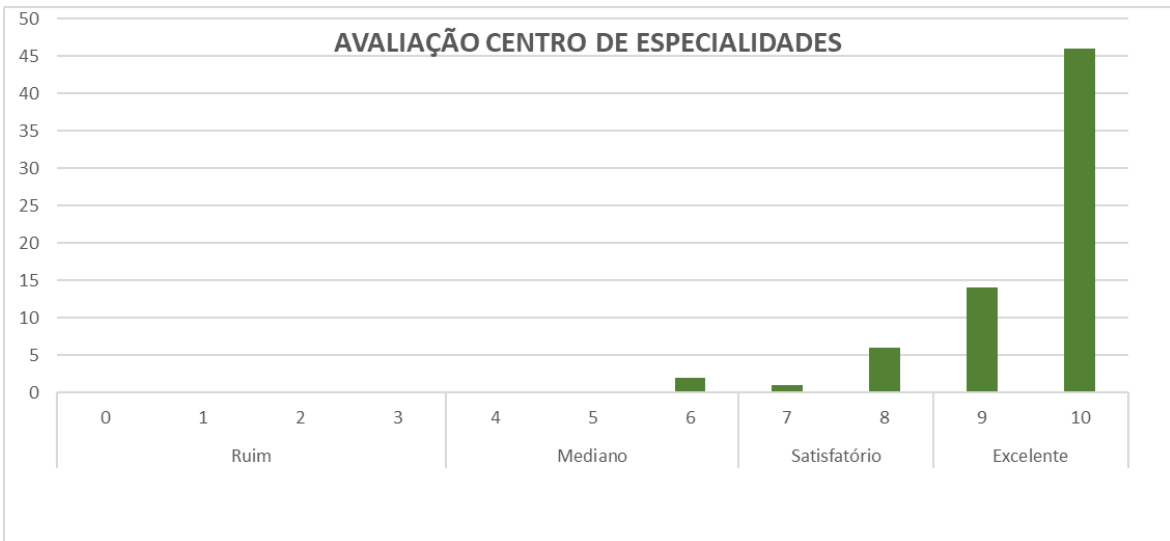


7) Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades:

Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Referente a 07/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	2	3	81	86	94%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	2	3	74	79	94%	3%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	1	78	80	98%	1%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	7	70	78	90%	1%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	4	17	58	79	73%	5%
Como você Avalia a Higiene do Local?	2	11	67	80	84%	3%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	2	10	67	79	85%	3%

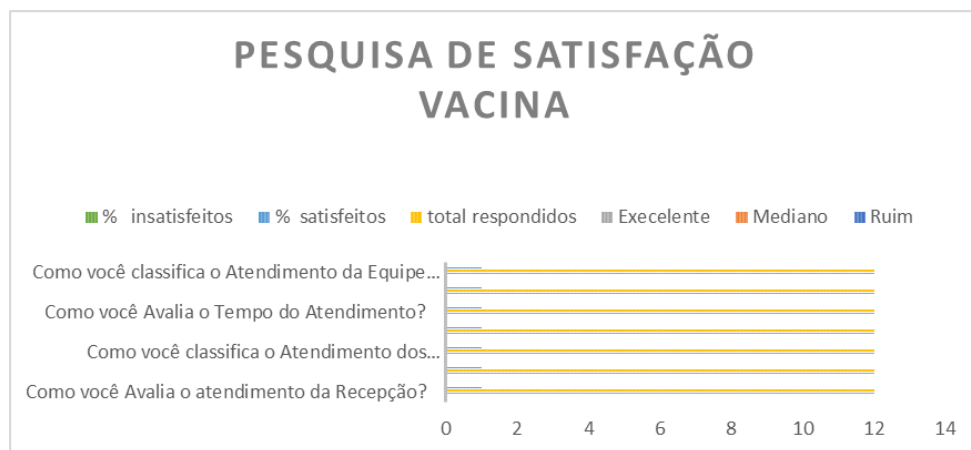


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	2
Satisfatório	7	1
	8	6
Excelente	9	14
	10	46

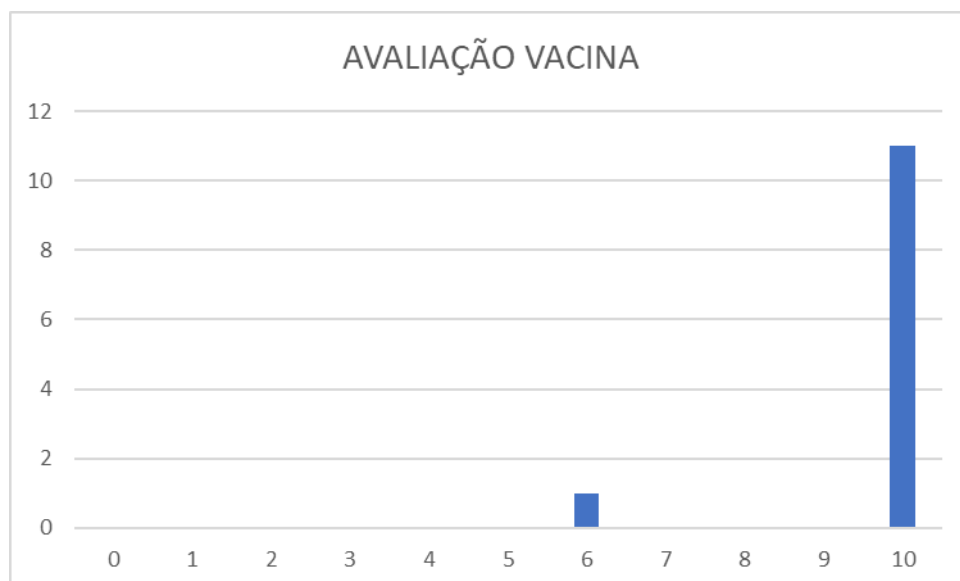


8) Pesquisa de Satisfação Vacina:

Pesquisa de Satisfação Vacina Referente a 07/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	12	12	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	12	12	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	12	12	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	12	12	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	12	12	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	12	12	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	12	12	100%	0%

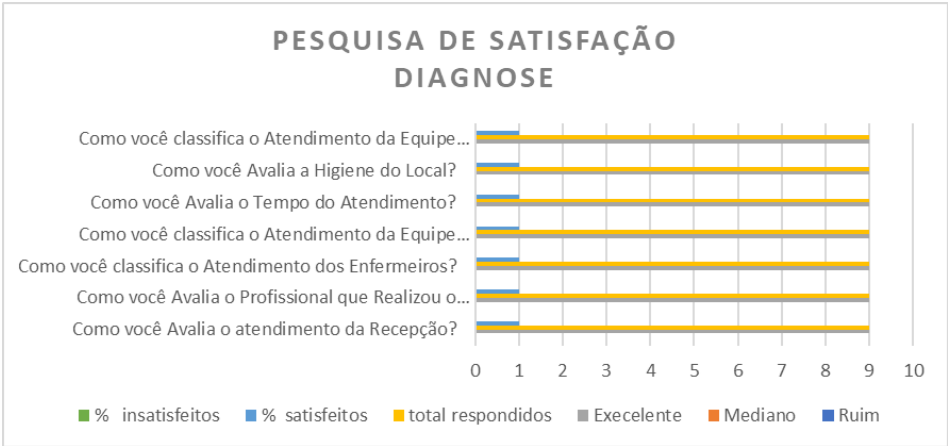


Avaliação final do usuário de 0 a 10		AVALIAÇÃO VACINA
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	1
Satisfatório	7	0
	8	0
Excelente	9	0
	10	11

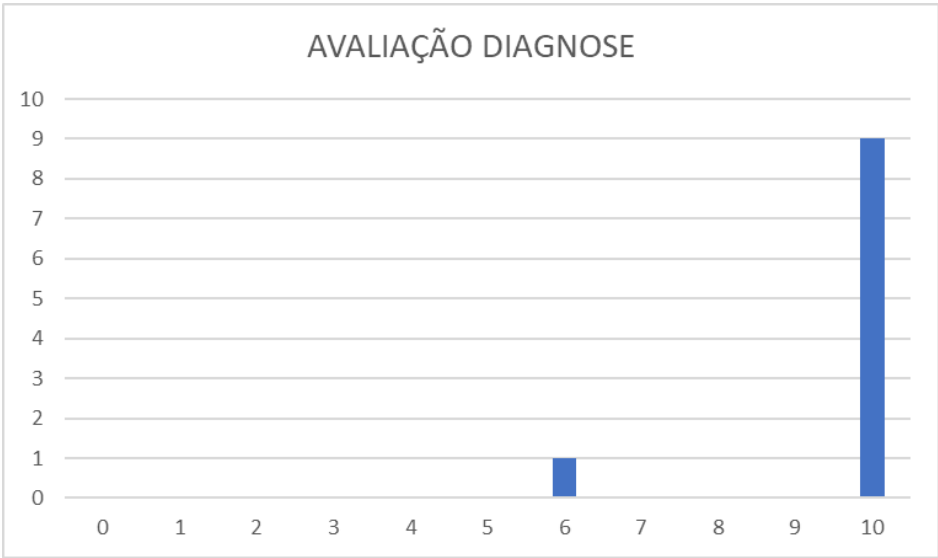


9) Pesquisa de Satisfação Diagnose:

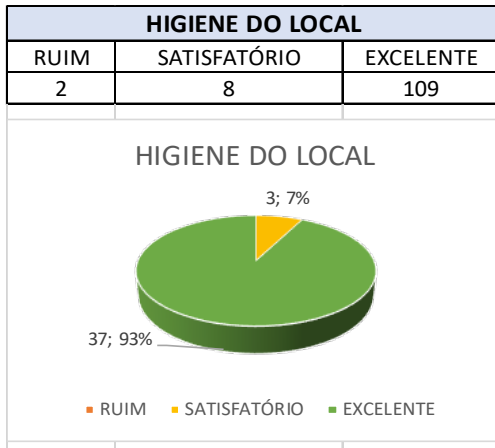
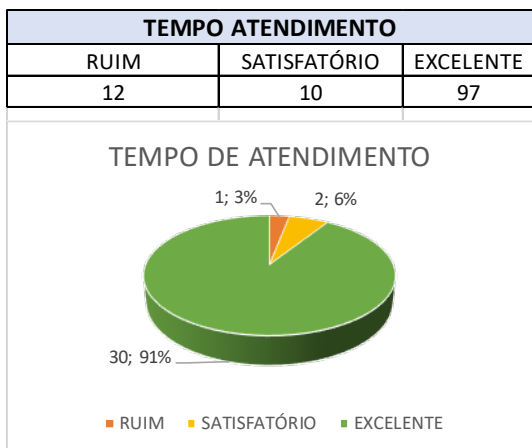
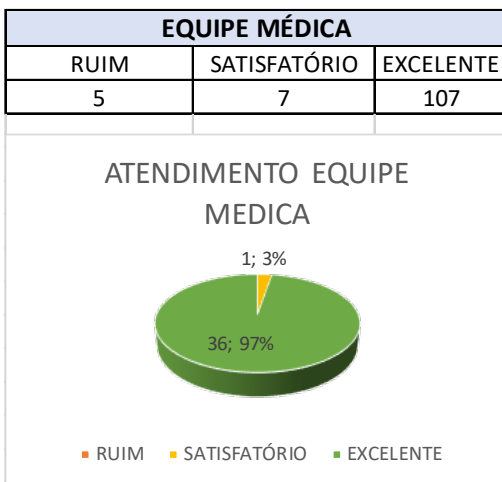
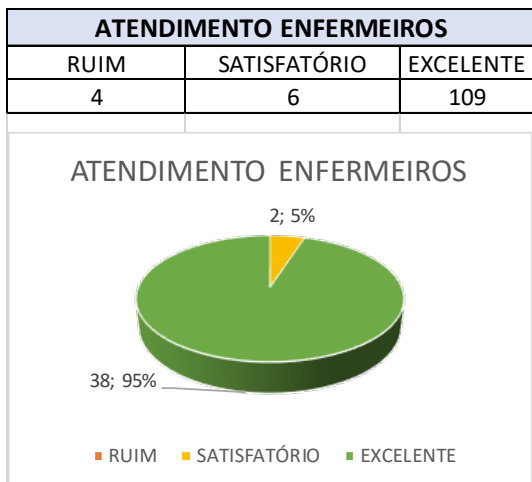
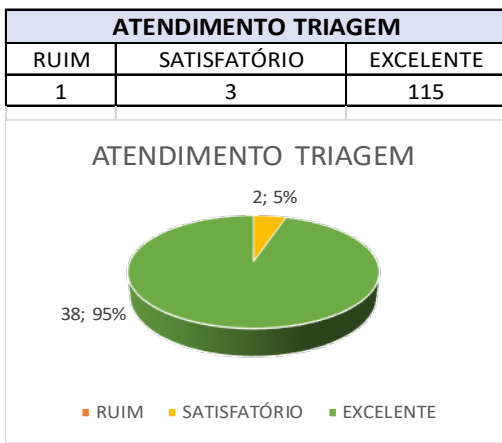
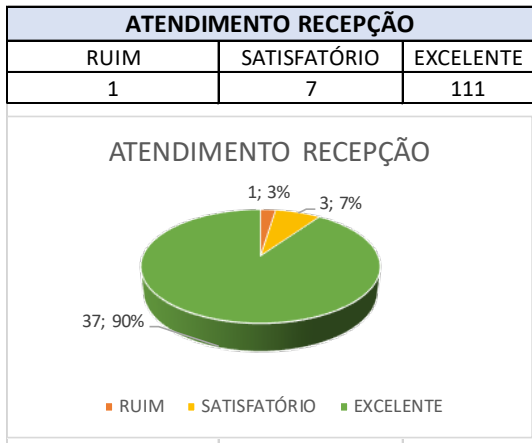
Pesquisa de Satisfação Diagnose Referente a 07/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	9	9	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	9	9	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	9	9	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	9	9	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	9	9	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	9	9	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	9	9	100%	0%

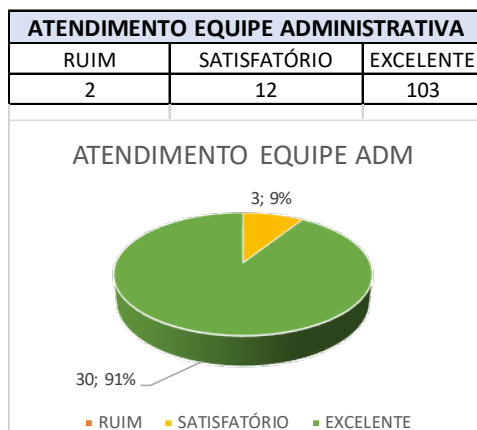


Avaliação final do usuário de 0 a 10		AVALIAÇÃO DIAGNOSE
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	1
Satisfatório	7	0
	8	0
Excelente	9	0
	10	9



10) Pesquisa de Satisfação Pronto Atendimento mês 07/2024:





Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO	
Ruim	0		0
	1		0
	2		1
	3		4
Mediano	4		1
	5		3
	6		3
Satisfatório	7		6
	8		8
Excelente	9		17
	10		94



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIGITAL

Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?



Progresso 1/8

Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?



Progresso 2/8

Agora, já no consultório do médico(a), **durante sua consulta**, como foi este atendimento?



Progresso 3/8

Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?



NÃO REALIZEI EXAMES/MEDICAÇÕES

Progresso 4/8

Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).



NÃO REALIZEI EXAME DE RAIOS-X

Progresso 5/8

O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?



Progresso 6/8

Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

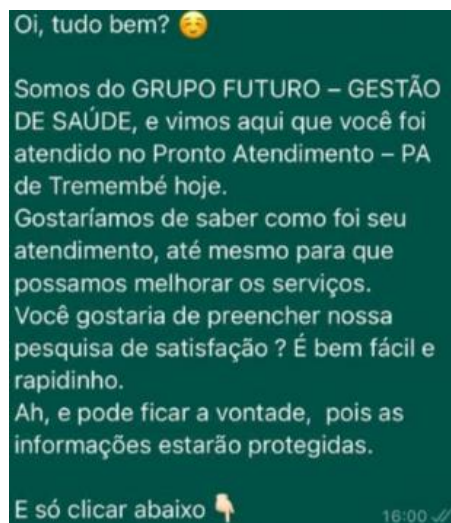


Progresso 7/8

Deixe aqui seus comentários gerais e nos ajude a melhorar a qualidade da saúde em Tremembé.

CONCLUIR

ABORDAGEM (ENVIO DE LINK WHATSAPP APÓS FINALIZADO O ATENDIMENTO)



QUADRO RESUMO (JUNHO/2024)

Período:	01/06/2024 a 30/06/2024
Unidade:	Pronto Atendimento – PA de Tremembé-SP
Total de mensagens enviadas:	7.402
Total de mensagens respondidas:	3.586
Média do mês (escala de 1 a 5):	4,6

-  Início (/inicio)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

Indicadores de Nps da unidade

PRONTO ATENDIMENTO

01/06/2024

30/06/2024

Filtrar

30 15 7



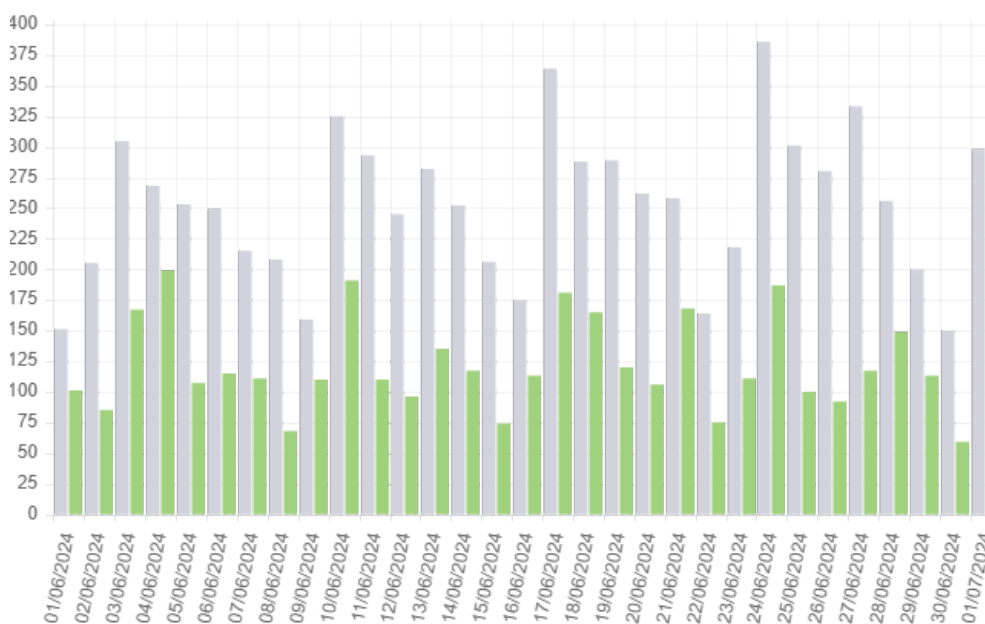
Última
resposta
29/06/2024
23:58:24



Taxa de
resposta
3586



Total de
views
7402



4,8

P1 Na sua chegada no pronto atendimento, logo no inicio, como você avalia o atendimento da recepção?

4,8

P2 Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?

4,5

P3 Agora, já no consultório do medico(a), durante sua consulta, como foi este atendimento?

4,7

P4 Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?

-  Início (/início)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

4,8

P5 Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).

4,4

P6 O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?

4,4

P7 Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

Resultado NPS

4,6



Resumo por Sexo



2627



3074



Faixa de NPS

93,19% 5,26% 1,56%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIGITAL

Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?



Progresso 1/8

Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?



Progresso 2/8

Agora, já no consultório do médico(a), **durante sua consulta**, como foi este atendimento?



Progresso 3/8

Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?



NÃO REALIZEI EXAMES/MEDICAÇÕES

Progresso 4/8

Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).



NÃO REALIZEI EXAME DE RAIOS-X

Progresso 5/8

O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?



Progresso 6/8

Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

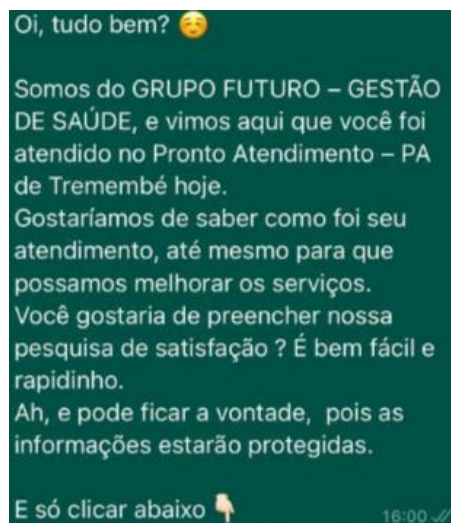


Progresso 7/8

Deixe aqui seus comentários gerais e nos ajude a melhorar a qualidade da saúde em Tremembé.

CONCLUIR

ABORDAGEM (ENVIO DE LINK WHATSAPP APÓS FINALIZADO O ATENDIMENTO)



QUADRO RESUMO (JULHO/2024)

Período:	01/07/2024 a 31/07/2024
Unidade:	Pronto Atendimento – PA de Tremembé-SP
Total de mensagens enviadas:	6.075
Total de mensagens respondidas:	3.159
Média do mês (escala de 1 a 5):	4,7

- Início (/inicio)
- Cadastros
- Recepção
- Gestão
- PEP
- ESF
- Regulação
- Dispensário
- Configurações
- Sair (/acesso)

Indicadores de Nps da unidade

PRONTO ATENDIMENTO

01/07/2024

31/07/2024

Filtrar

30 15 7



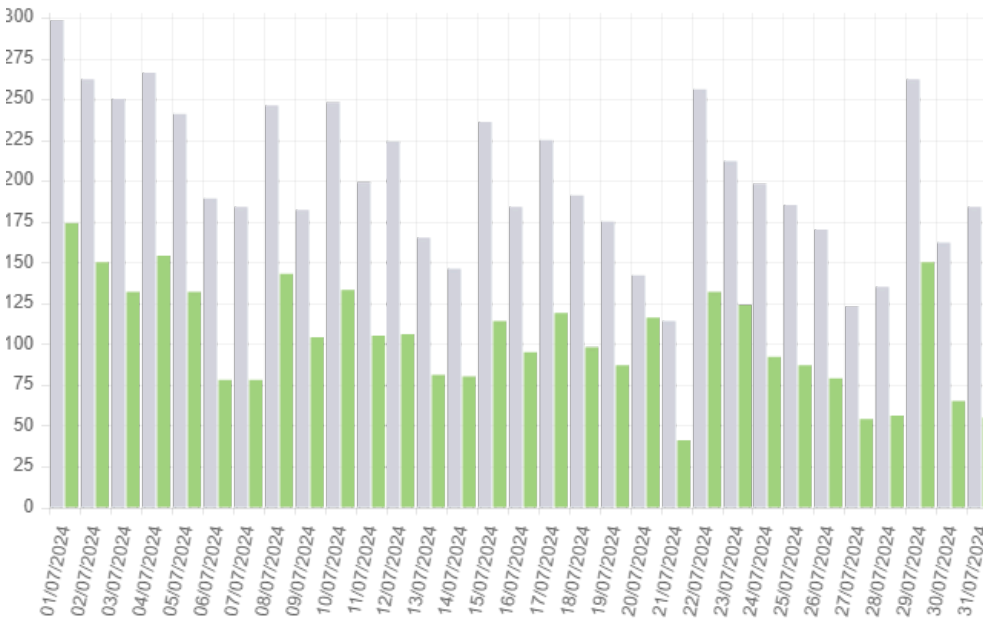
Última
resposta
30/07/2024
23:48:52



Taxa de
resposta
3159



Total de
views
6075



4,8

P1 Na sua chegada no pronto atendimento, logo no inicio, como você avalia o atendimento da recepção?

4,8

P2 Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?

4,5

P3 Agora, já no consultório do medico(a), durante sua consulta, como foi este atendimento?

4,7

P4 Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?

-  Início (/inicio)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

4,8

P5 Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).

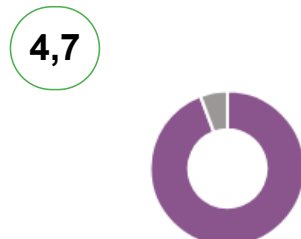
4,5

P6 O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?

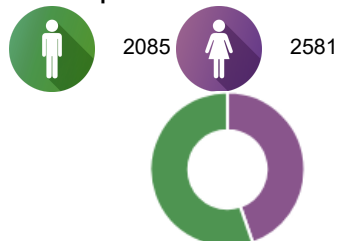
4,5

P7 Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

Resultado NPS



Resumo por Sexo



Faixa de NPS

90,68% 8,13% 1,19%



Com base na pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, foram coletados dados importantes que revelam o nível de satisfação dos usuários com diversos aspectos do atendimento. A análise dos dados de cada unidade permite identificar áreas de excelência e aquelas que necessitam de melhorias, proporcionando um panorama detalhado sobre a percepção dos pacientes em relação aos serviços de saúde oferecidos.

Análise dos Dados Coletados

A pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE utilizou o Customer Satisfaction Score (CSAT) para medir a satisfação dos pacientes. A seguir, é apresentada uma análise descritiva de cada unidade com base nos dados coletados.

1. ESF 1 Jardim Santana

Na ESF 1 Jardim Santana, os resultados da pesquisa indicam um nível elevado de satisfação dos pacientes. A maioria das avaliações foi classificada como "Excelente" em todas as categorias. Os dados sugerem que os pacientes estão bastante satisfeitos com os serviços oferecidos, especialmente com o atendimento da equipe médica e de enfermagem.

2. ESF 2

Na ESF 2, os dados mostram uma boa satisfação dos usuários, com uma predominância de avaliações "Excelente". No entanto, comparado à ESF 1, houve uma leve redução no número de avaliações excelentes em algumas categorias, como o atendimento administrativo, o tempo de espera e a higiene local. Isso sugere uma necessidade de foco nessas áreas para melhorar a percepção dos pacientes.

3. ESF 3

Os dados da ESF 3 refletem um cenário semelhante ao das outras unidades, com alta satisfação nos atendimentos da equipe médica, enfermagem e atendimento da recepção. As categorias de atendimento da equipe administrativa, tempo de espera e higiene local, no entanto, apresentam mais avaliações medianas, indicando uma possível área de melhoria para reduzir o tempo de atendimento, melhorar a eficácia do suporte administrativo e a limpeza da unidade.

4. ESF 4

Na ESF 4, os resultados também são predominantemente positivos, com uma maioria de avaliações excelentes em todas as áreas de atendimento. A higiene do local recebeu uma quantidade particularmente alta de avaliações excelentes, demonstrando um compromisso com um ambiente limpo e seguro para os pacientes. Contudo, o tempo de atendimento e o atendimento da recepção, possuem potencial para melhorias.

5. ESF 5

Os resultados da ESF 5 indicam uma satisfação robusta dos pacientes, especialmente no atendimento da recepção. Todavia, houveram resultados medianos em todas as categorias, e o tempo de atendimento se destaca com oito avaliações negativas, o que sugere importantes melhorias, como foco no tempo de atendimento, que podem ser implementadas na unidade para aumentar ainda mais a satisfação geral dos pacientes.

6. ESF 6

A ESF 6 apresenta um padrão de satisfação consistente, com a maioria das avaliações sendo excelentes. As áreas de triagem, atendimento de enfermagem e higiene do local destacam-se positivamente, enquanto o atendimento administrativo e o tempo de espera novamente aparecem como áreas com maior número de avaliações medianas.

7. Centro de Especialidades

No Centro de Especialidades, os dados mostram que os pacientes estão geralmente satisfeitos, especialmente com os serviços especializados oferecidos. No entanto, a eficiência no tempo de atendimento e a gestão administrativa são pontos de atenção que poderiam beneficiar de ações de melhoria.

8. Vacina

A unidade de Vacina foi muito bem avaliada, com alta satisfação em todos os aspectos relacionados à atendimento da recepção, atendimento de triagem, equipe de médicos e enfermeiros, tempo de espera, condições de higiene e a equipe administrativa.

9. Diagnose

Os resultados da unidade de Diagnose são positivos, com todos os pacientes avaliando o atendimento como excelente. Os comentários indicam uma satisfação especialmente alta com a precisão e rapidez dos diagnósticos.

10. Pronto Atendimento

O Pronto Atendimento tem avaliações diversas, com destaque positivo para o atendimento da recepção, triagem, trabalho da equipe médica e de enfermagem, bem como higiene do local, porém apresenta críticas no tempo de atendimento. Assim, a satisfação geral poderia ser melhorada com foco na eficiência do processo.

Evolução na Qualidade do Atendimento e Coleta de Dados

Comparando os resultados atuais com pesquisas de satisfação realizadas anteriormente, observa-se um aumento significativo na qualidade do atendimento em várias unidades de saúde. A melhoria é particularmente notável nas áreas de atendimento médico e de enfermagem, onde a maioria das avaliações se encontra na categoria "Excelente". Este progresso sugere que as ações de melhoria contínua implementadas pelo GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE estão surtindo efeito positivo na percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados.

Além disso, houve um aumento no número de respostas coletadas em comparação com pesquisas passadas. Esse crescimento indica que as iniciativas para conscientizar os pacientes sobre a importância de participar das pesquisas de satisfação têm sido eficazes. Aumentar o engajamento dos pacientes não só melhora a representatividade dos dados, como também fornece uma base mais sólida para identificar áreas que necessitam de aprimoramento. A divulgação proativa e o incentivo dado pelos profissionais de saúde durante as consultas têm sido fundamentais para esse aumento na participação.

Conclusão da Análise

De modo geral, a pesquisa de satisfação destaca que as unidades de saúde do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE têm um alto nível de satisfação dos pacientes em diferentes aspectos, como o atendimento médico e de enfermagem, e um bom nível geral de satisfação nas categorias de atendimento da recepção e triagem.

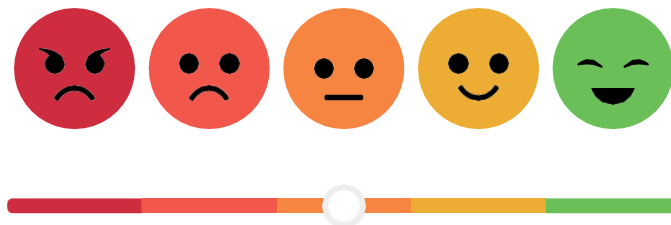
No entanto, áreas como o tempo de atendimento e o atendimento administrativo são comumente mencionadas como passíveis de melhoria. A análise sugere que esforços focados nessas áreas poderão resultar em um aumento significativo na satisfação geral dos usuários, refletindo diretamente na qualidade percebida dos serviços de saúde prestados.

Além disso, a melhoria contínua observada nos resultados e o aumento na taxa de respostas evidenciam que o trabalho de conscientização está alcançando os objetivos desejados. Continuar com essas iniciativas será crucial para manter um alto nível de engajamento dos pacientes e garantir que as unidades de saúde continuem evoluindo para atender e superar as expectativas dos usuários.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AGOSTO/2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

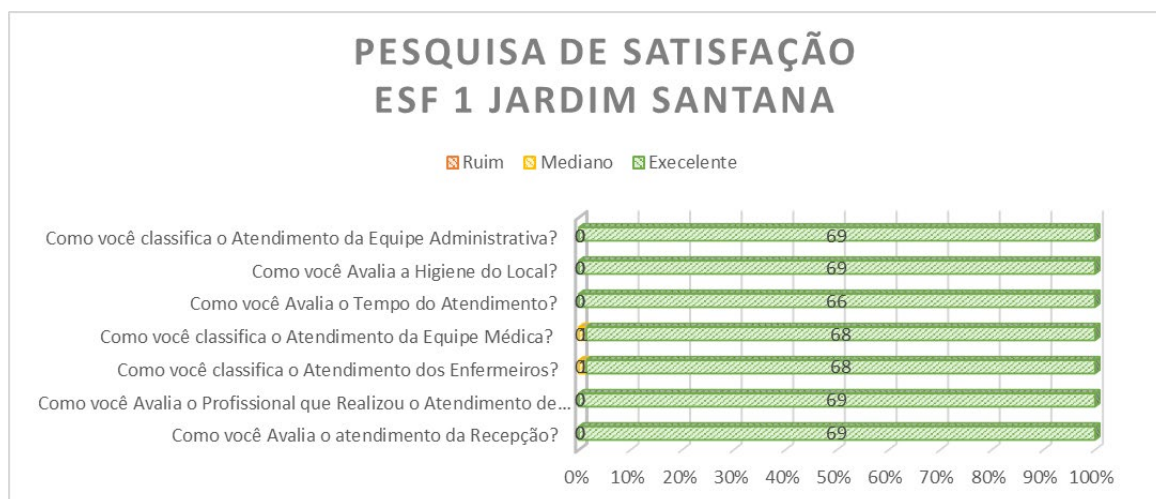
A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

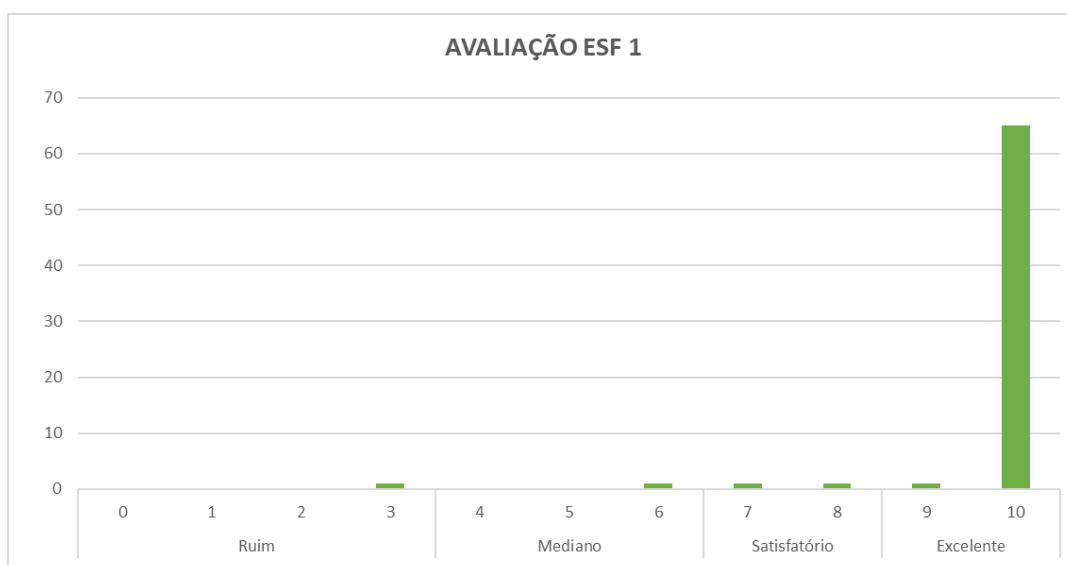
Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

1) Pesquisa de Satisfação ESF1:

Pesquisa de Satisfação ESF1 Refêrente a 08/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	69	69	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	69	69	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	1	68	69	99%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	68	69	99%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	66	66	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	69	69	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	69	69	100%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF1
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	1
Mediano	4	0
	5	0
	6	1
Satisfatório	7	1
	8	1
Excelente	9	1
	10	65

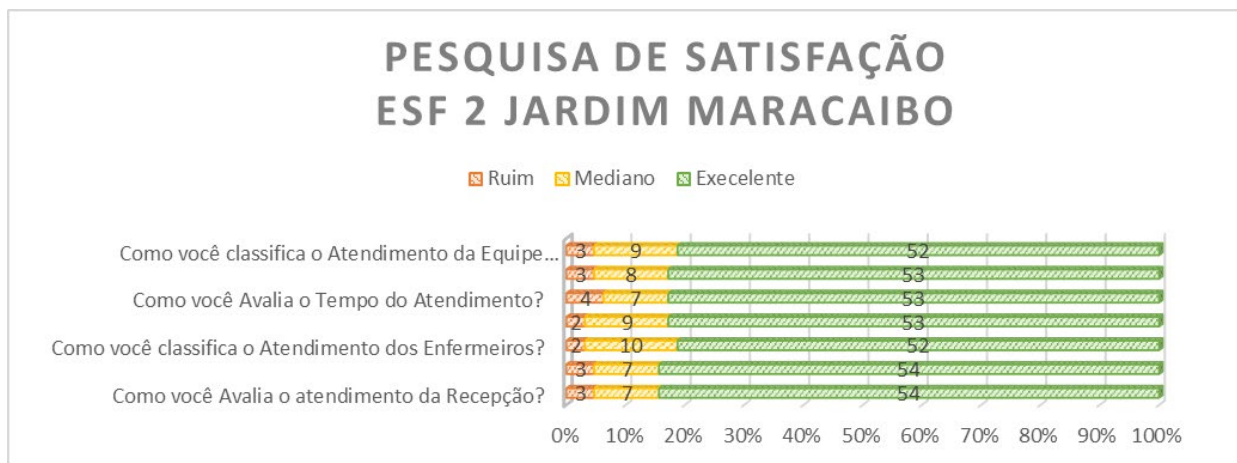




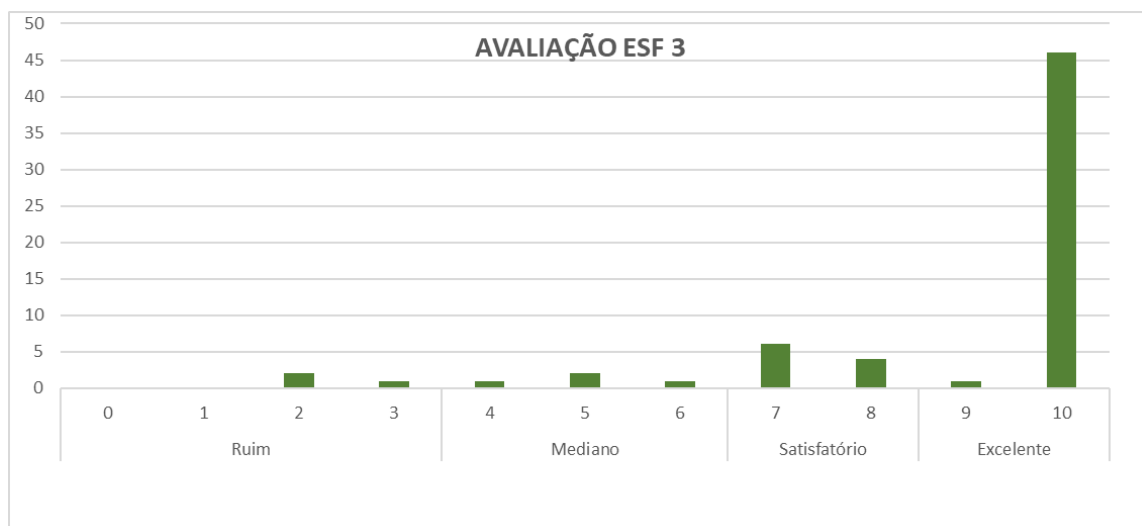
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

2) Pesquisa de Satisfação ESF2:

Pesquisa de Satisfação ESF 2 Referente a 08/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	3	7	54	64	84%	5%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	3	7	54	64	84%	5%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	2	10	52	64	81%	3%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	2	9	53	64	83%	3%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	4	7	53	64	83%	6%
Como você Avalia a Higiene do Local?	3	8	53	64	83%	5%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	3	9	52	64	81%	5%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 3
Ruim	0	0
	1	0
	2	2
	3	1
Mediano	4	1
	5	2
	6	1
Satisfatório	7	6
	8	4
Excelente	9	1
	10	46

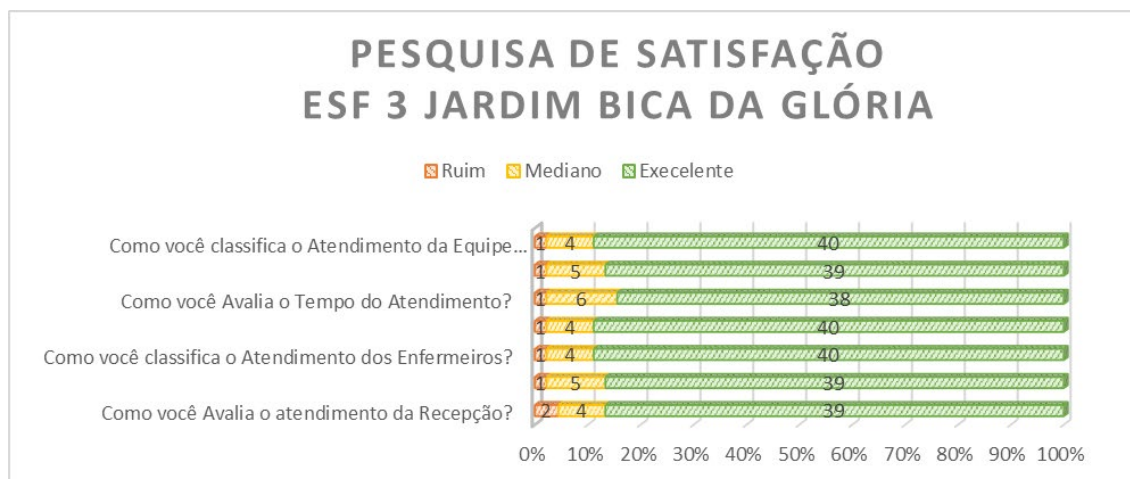




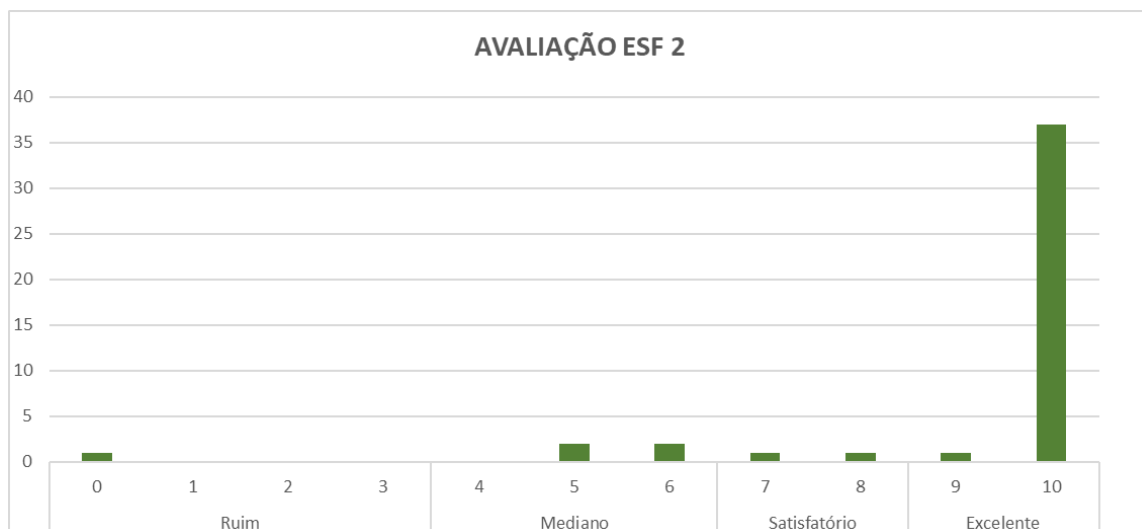
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

3) Pesquisa de Satisfação ESF3:

Pesquisa de Satisfação ESF 3 Referente a 08/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	2	4	39	45	87%	4%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	5	39	45	87%	2%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	4	40	45	89%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	4	40	45	89%	2%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	6	38	45	84%	2%
Como você Avalia a Higiene do Local?	1	5	39	45	87%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	4	40	45	89%	2%

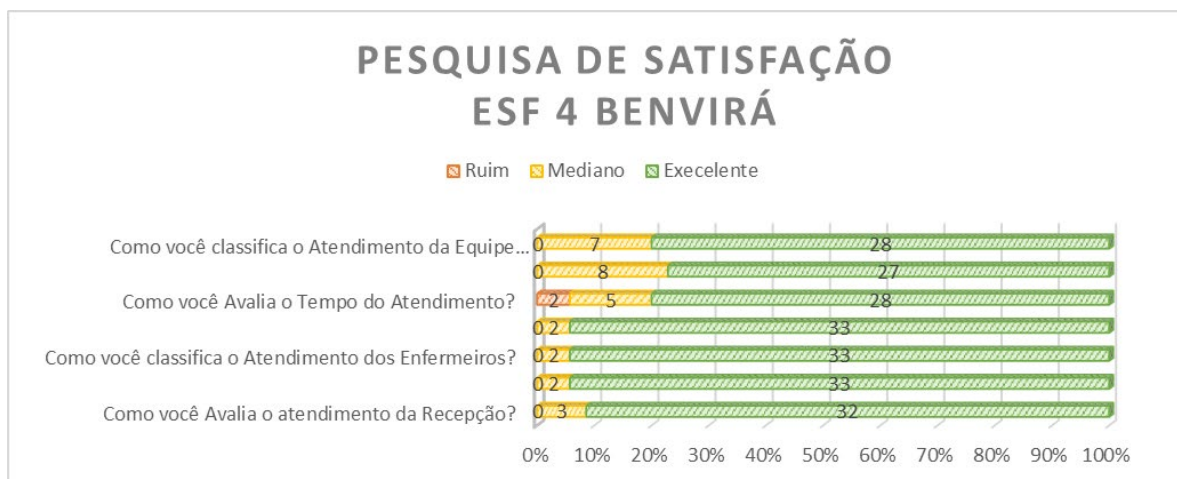


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 2
Ruim	0	1
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	2
	6	2
Satisfatório	7	1
	8	1
Excelente	9	1
	10	37

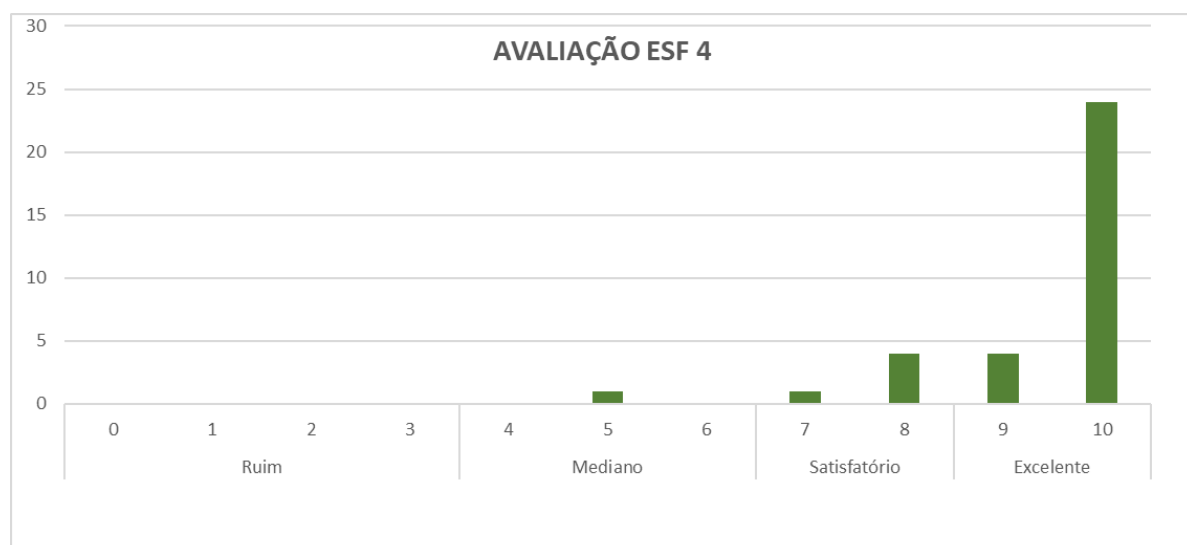


4) Pesquisa de Satisfação ESF4

Pesquisa de Satisfação ESF4 Referente a 08/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	3	32	35	91%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	2	33	35	94%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	2	33	35	94%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	2	33	35	94%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	2	5	28	35	80%	6%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	8	27	35	77%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	7	28	35	80%	0%

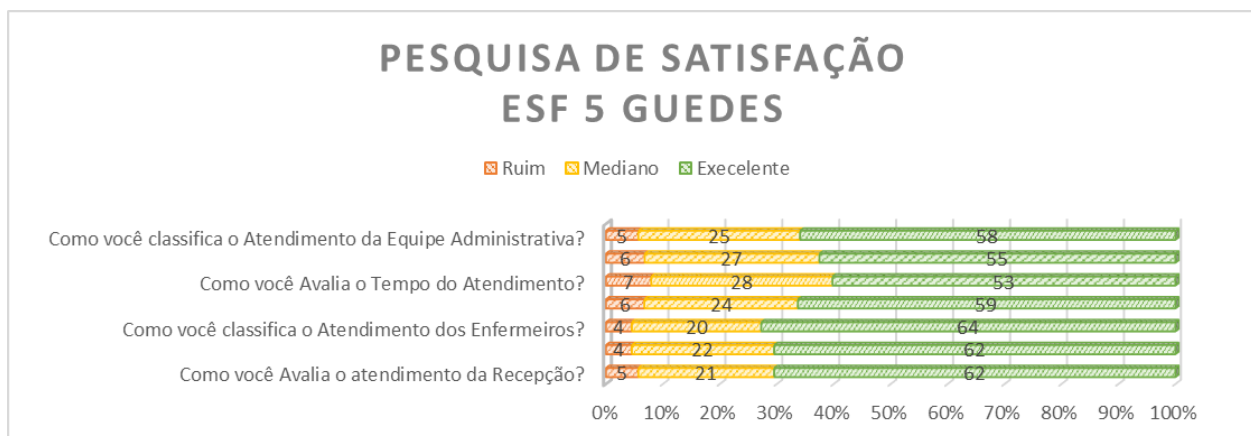


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 4
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	1
	6	0
Satisfatório	7	1
	8	4
Excelente	9	4
	10	24

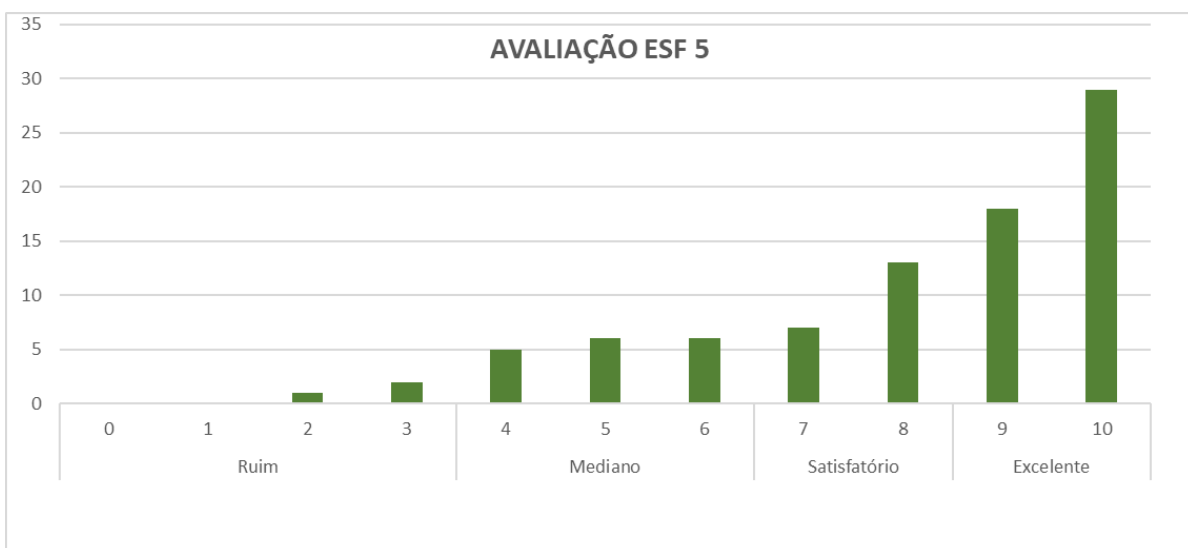


5) Pesquisa de Satisfação ESF5:

Pesquisa de Satisfação ESF5 Referente a 05/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	5	21	62	88	70%	6%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	4	22	62	88	70%	5%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	4	20	64	88	73%	5%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	6	24	59	89	66%	7%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	7	28	53	88	60%	8%
Como você Avalia a Higiene do Local?	6	27	55	88	63%	7%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	5	25	58	88	66%	6%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 5
Ruim	0	0
	1	0
	2	1
	3	2
Mediano	4	5
	5	6
	6	6
Satisfatório	7	7
	8	13
Excelente	9	18
	10	29

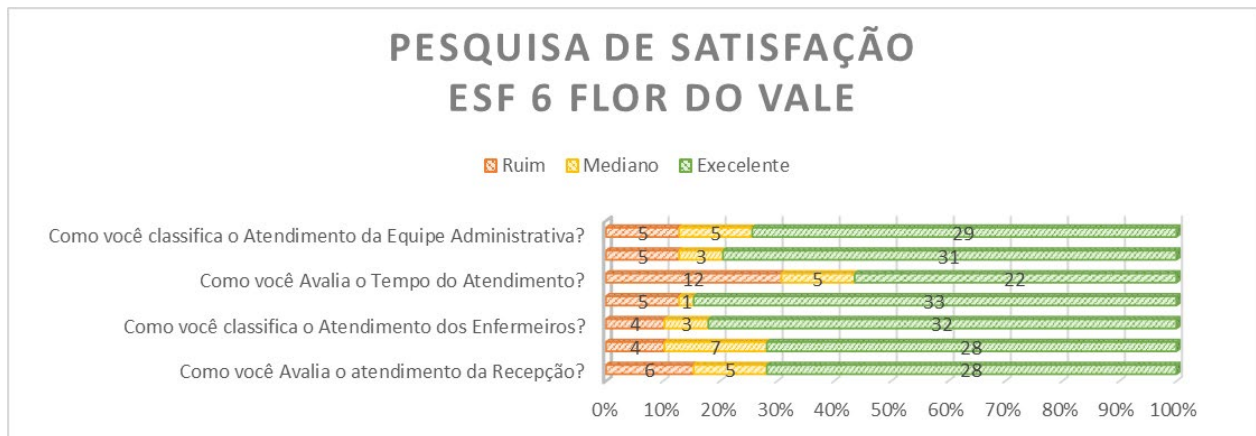




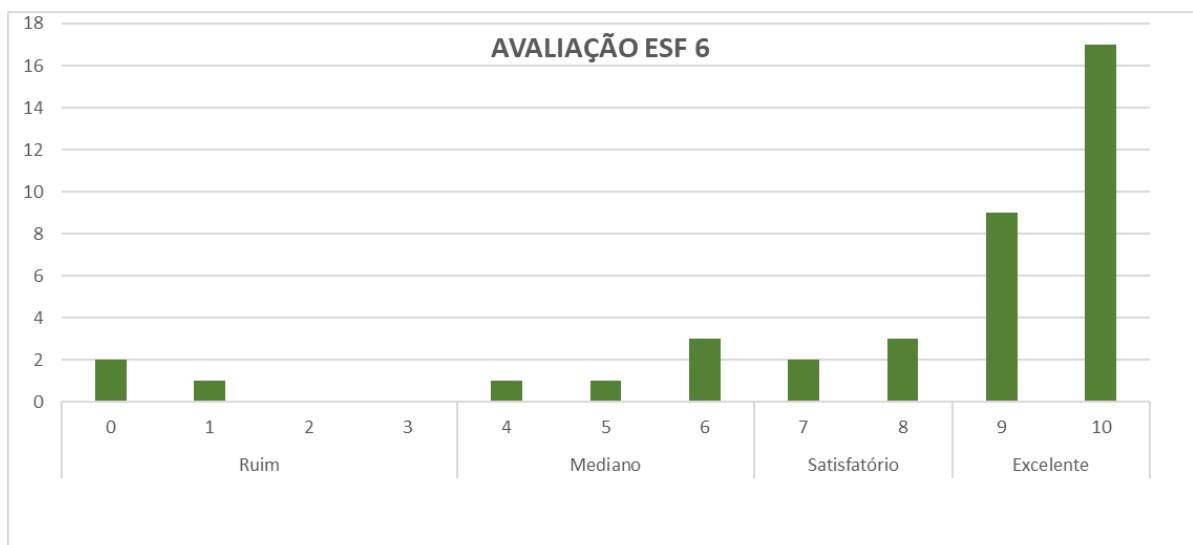
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

6) Pesquisa de Satisfação ESF6:

Pesquisa de Satisfação ESF5 Referente a 08/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	6	5	28	39	72%	15%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	4	7	28	39	72%	10%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	4	3	32	39	82%	10%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	5	1	33	39	85%	13%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	12	5	22	39	56%	31%
Como você Avalia a Higiene do Local?	5	3	31	39	79%	13%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	5	5	29	39	74%	13%



Avaliação final do usuário de 0 á 10			AVALIAÇÃO ESF 6	
Ruim	0		2	
	1		1	
	2		0	
	3		0	
Mediano	4		1	
	5		1	
	6		3	
Satisfatório	7		2	
	8		3	
Excelente	9		9	
	10		17	

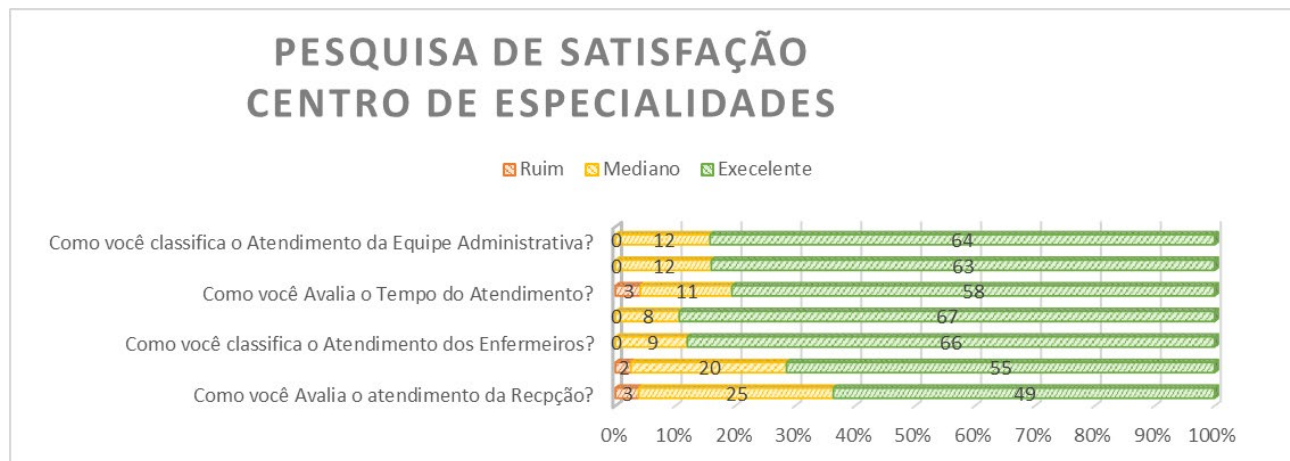




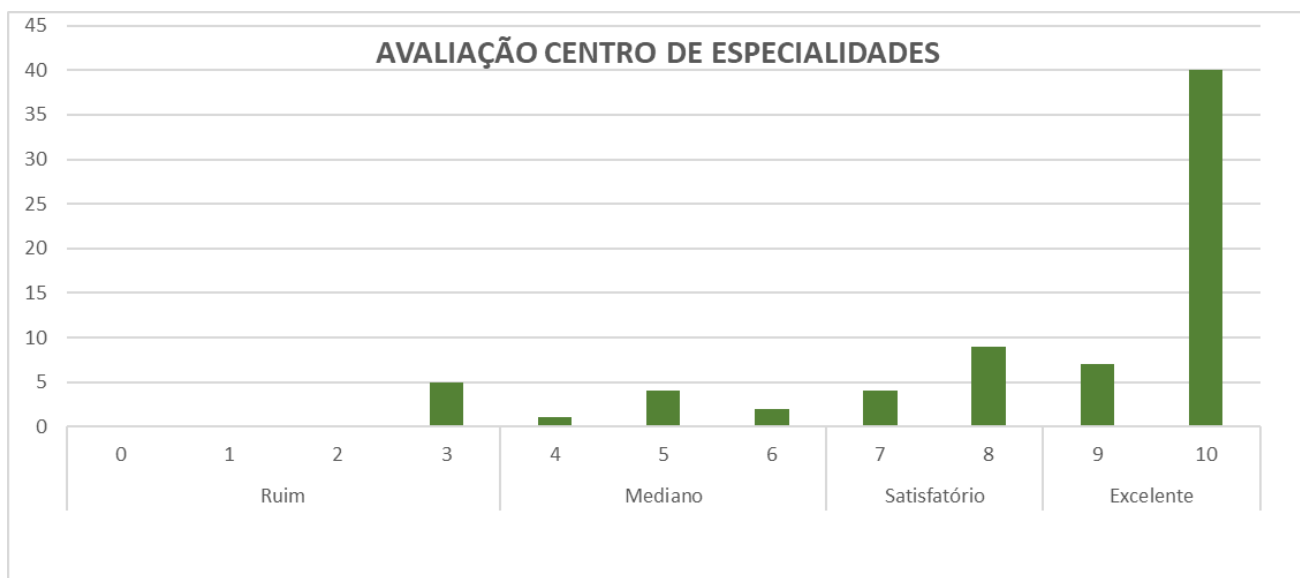
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

7) Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades:

Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Referente a 08/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	3	25	49	77	64%	4%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	2	20	55	77	71%	3%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	9	66	75	88%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	8	67	75	89%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	3	11	58	72	81%	4%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	12	63	75	84%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	12	64	76	84%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	5
Mediano	4	1
	5	4
	6	2
Satisfatório	7	4
	8	9
Excelente	9	7
	10	40

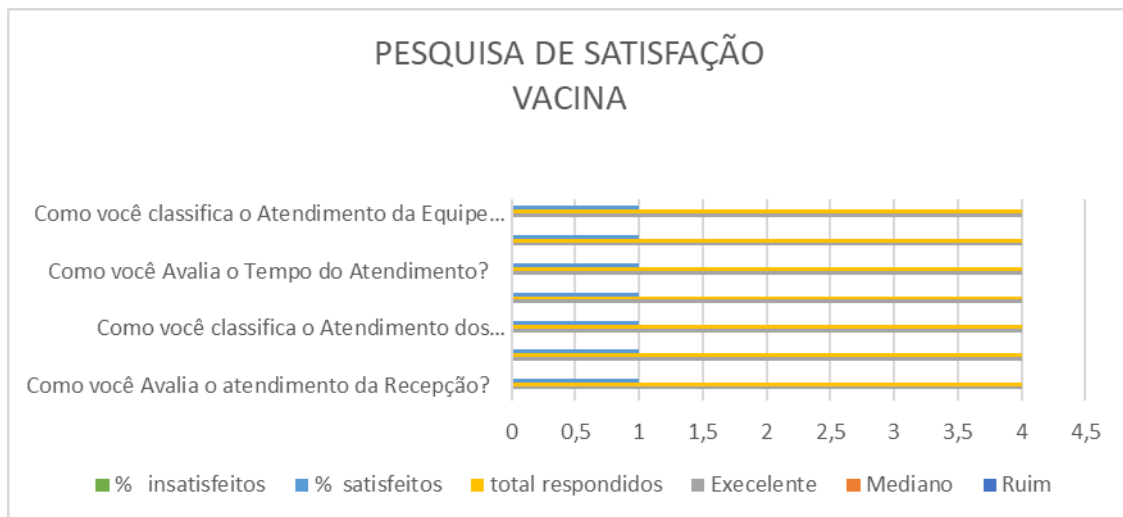




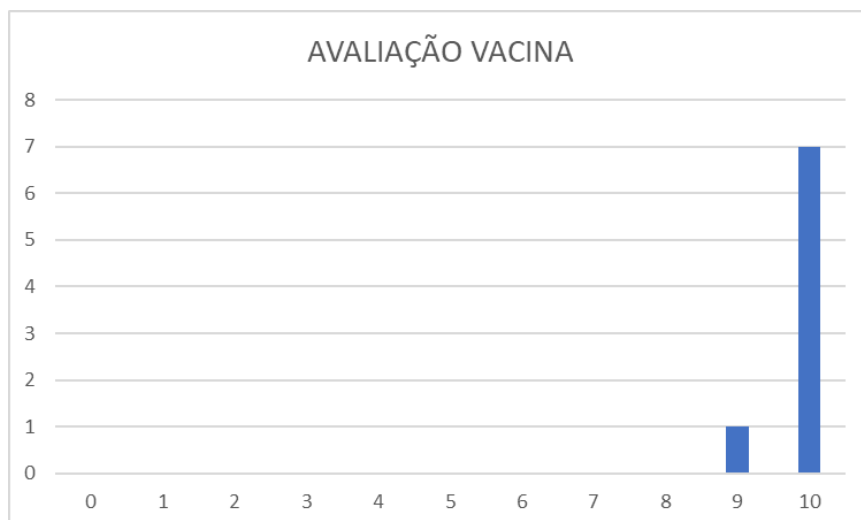
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

8) Pesquisa de Satisfação Vacina:

Pesquisa de Satisfação Vacina Referente a 08/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	4	4	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	4	4	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	4	4	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	4	4	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	4	4	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	4	4	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	4	4	100%	0%

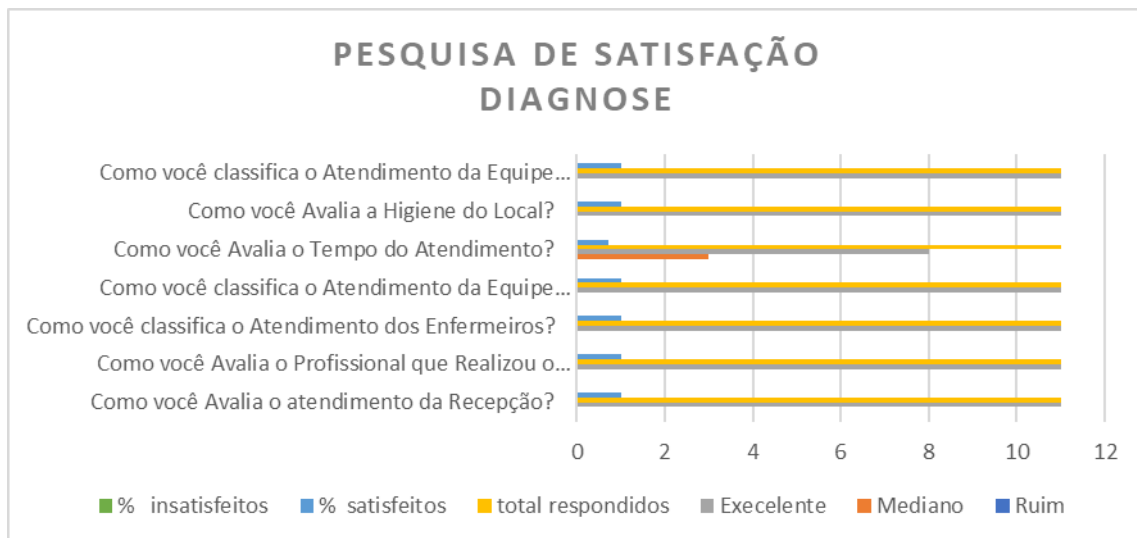


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO VACINA
	0	
Ruim	1	0
	2	0
	3	0
	4	0
Mediano	5	0
	6	0
	7	0
Satisfatório	8	0
	9	1
Excelente	10	7

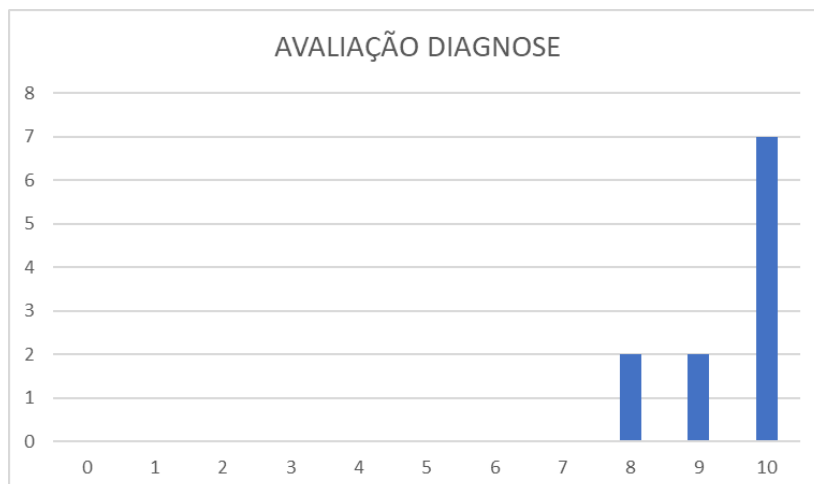


9) Pesquisa de Satisfação Diagnose:

Pesquisa de Satisfação Diagnose Referente a 08/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	11	11	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	11	11	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	11	11	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	11	11	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	3	8	11	73%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	11	11	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	11	11	100%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO DIAGNOSE
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	2
Excelente	9	2
	10	7



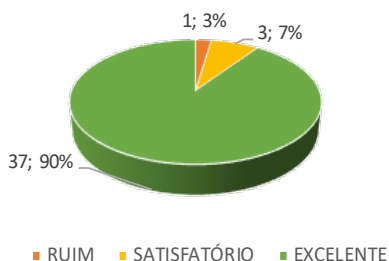


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

10) Pesquisa de Satisfação Pronto Atendimento mês 08/2024:

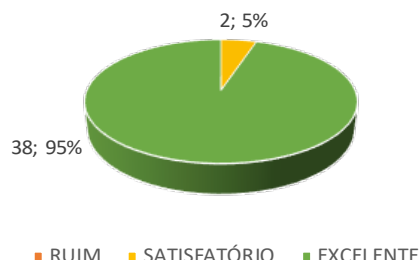
ATENDIMENTO RECEPÇÃO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
2	6	64

ATENDIMENTO RECEPÇÃO



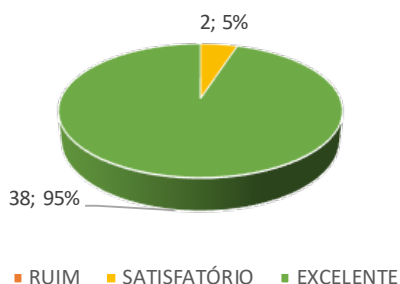
ATENDIMENTO TRIAGEM		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
2	4	66

ATENDIMENTO TRIAGEM



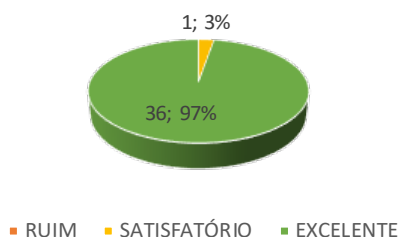
ATENDIMENTO ENFERMEIROS		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
2	3	68

ATENDIMENTO ENFERMEIROS



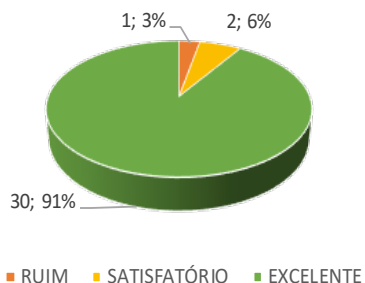
EQUIPE MÉDICA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
7	8	57

ATENDIMENTO EQUIPE MEDICA



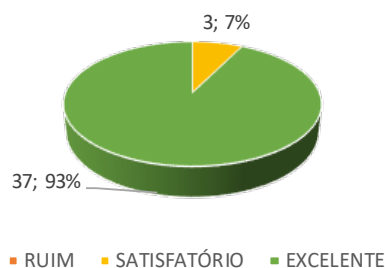
TEMPO ATENDIMENTO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
9	9	54

TEMPO DE ATENDIMENTO



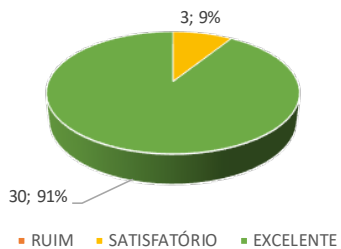
HIGIENE DO LOCAL		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
3	7	61

HIGIENE DO LOCAL



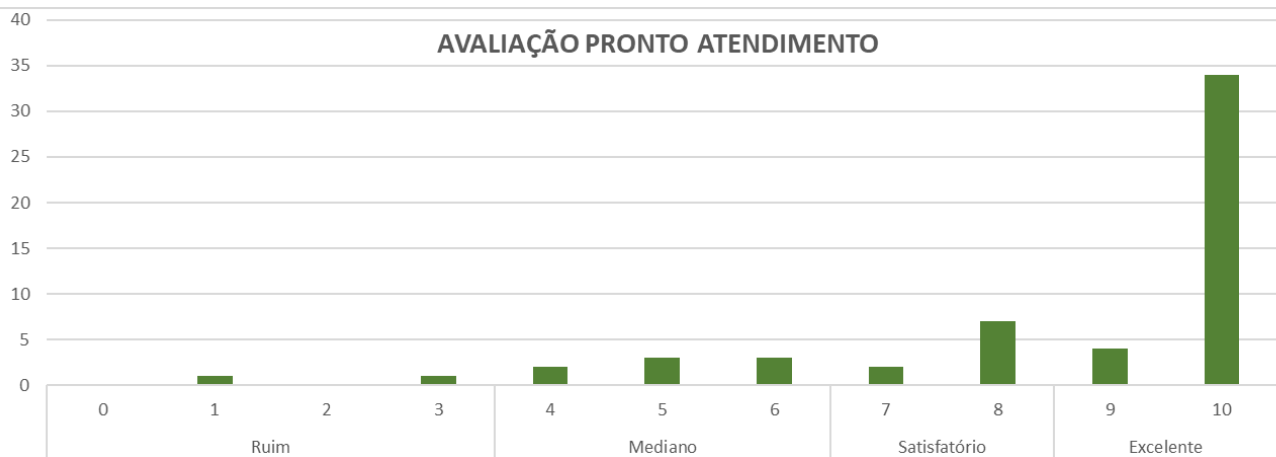
ATENDIMENTO EQUIPE ADMINISTRATIVA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
2	12	57

ATENDIMENTO EQUIPE ADM



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO	
Ruim	0		0
	1		1
	2		0
	3		1
Mediano	4		2
	5		3
	6		3
Satisfatório	7		2
	8		7
Excelente	9		4
	10		34

AVALIAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO



Com base na pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, foram coletados dados importantes que revelam o nível de satisfação dos usuários com diversos aspectos do atendimento. A análise dos dados de cada unidade permite identificar áreas de excelência e aquelas que necessitam de melhorias, proporcionando um panorama detalhado sobre a percepção dos pacientes em relação aos serviços de saúde oferecidos.

Análise dos Dados Coletados

A pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE utilizou o Customer Satisfaction Score (CSAT) para medir a satisfação dos pacientes. A seguir, é apresentada uma análise descritiva de cada unidade com base nos dados coletados.

1. ESF 1 Jardim Santana

Na ESF 1 Jardim Santana, os resultados da pesquisa de satisfação indicam um nível elevado de contentamento entre os pacientes. A maioria das avaliações foi classificada como "Excelente" em todas as categorias analisadas. Esses dados revelam que os pacientes demonstram alta satisfação com os serviços prestados, abrangendo todos os aspectos do atendimento.

2. ESF 2

Os dados referentes à ESF 2 indicam uma boa satisfação por parte dos usuários, com predominância de avaliações "Excelente". No entanto, houve uma redução significativa no número de avaliações excelentes em determinadas categorias, especialmente nos quesitos relacionados ao atendimento dos enfermeiros, equipe médica, setor administrativo e condições de higiene. Esses resultados apontam a necessidade de atenção especial a essas áreas, visando aprimorar a satisfação geral dos pacientes.

3. ESF 3

A análise da ESF 3 revela um cenário semelhante ao das demais unidades, com elevado índice de satisfação nos atendimentos realizados pela equipe médica, enfermagem e administrativa. No entanto, as categorias relacionadas ao atendimento na recepção, triagem, tempo de espera e higiene local apresentaram maior incidência de avaliações medianas. Isso sugere áreas potenciais de melhoria, como a redução no tempo de espera, aprimoramento da recepção e triagem, bem como melhorias nas condições de limpeza da unidade.

4. ESF 4

Os resultados da ESF 4 são majoritariamente positivos, com a maioria das avaliações classificadas como excelentes em todas as áreas de atendimento. O atendimento na recepção, triagem e por parte dos enfermeiros e médicos destacou-se positivamente. Entretanto, o tempo de espera, o desempenho da equipe administrativa e as condições de higiene obtiveram um número considerável de avaliações medianas, demonstrando que essas áreas possuem potencial para melhorias.

5. ESF 5

Os dados da ESF 5 indicam que a maioria dos pacientes está satisfeita com os serviços prestados, especialmente no que se refere ao atendimento realizado pelos enfermeiros. Contudo, observou-se uma prevalência de avaliações medianas em todas as categorias, com destaque negativo para o tempo de espera e o atendimento pela equipe médica. Tais resultados sugerem a necessidade de intervenções significativas para elevar a satisfação geral dos pacientes.

6. ESF 6

A ESF 6 apresenta um padrão consistente de alta satisfação, com a maioria das avaliações sendo classificadas como excelentes. O atendimento de enfermagem, médico e as condições de higiene destacaram-se positivamente. No entanto, o tempo de espera foi apontado como uma área que requer aprimoramento, evidenciando a necessidade de ações para melhorar a eficiência nesse aspecto.

7. Centro de Especialidades

No Centro de Especialidades, os dados demonstram que os pacientes estão amplamente satisfeitos, com predominância de avaliações excelentes nos atendimentos. No entanto, a eficiência no tempo de atendimento foi identificada como um ponto de melhoria que poderia ser abordado para elevar ainda mais o nível de satisfação dos usuários.

8. Vacina

A Unidade de Vacinação mantém-se como uma das mais bem avaliadas, com altos índices de satisfação em todos os aspectos relacionados ao atendimento na recepção, triagem, equipe médica e de enfermagem, tempo de espera, condições de higiene e atendimento administrativo.

9. Diagnose

Os resultados da Unidade de Diagnose são amplamente positivos, com a maioria dos pacientes classificando o atendimento como excelente. Os dados indicam alta satisfação, principalmente em relação ao atendimento na recepção, triagem, pelos enfermeiros, equipe médica, condições de higiene e equipe administrativa. Apenas o tempo de atendimento foi identificado como um ponto que pode ser aprimorado.

10. Pronto Atendimento

No Pronto Atendimento, as avaliações são variadas. Destaque positivo foi dado ao atendimento na recepção, triagem, trabalho da equipe de enfermagem, condições de higiene e desempenho da equipe administrativa. No entanto, críticas foram registradas quanto ao tempo de atendimento e à atuação da equipe médica. A satisfação geral poderia ser aprimorada por meio de melhorias na eficiência do processo e no atendimento médico.

Evolução na Qualidade do Atendimento e Coleta de Dados

Ao comparar os resultados atuais com os obtidos em pesquisas de satisfação anteriores, nota-se uma melhoria substancial na qualidade dos serviços prestados em várias unidades de saúde. Esse desenvolvimento positivo evidencia o efeito das iniciativas de aprimoramento contínuo implementadas pelo GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, refletindo uma percepção mais favorável por parte dos pacientes em relação aos atendimentos recebidos.

Além disso, houve um crescimento expressivo no número de respostas coletadas em comparação com períodos anteriores. Esse aumento pode ser atribuído às ações de conscientização promovidas, que têm encorajado os pacientes a participarem ativamente das pesquisas de satisfação. Esse maior envolvimento não apenas enriquece a amostra dos dados coletados, tornando-a mais representativa, como também fortalece a capacidade da gestão de identificar e priorizar áreas que exigem intervenções. A promoção contínua e o incentivo feito pelas equipes de saúde durante o atendimento foram fundamentais para o incremento na adesão às pesquisas.

Conclusão da Análise

A análise dos dados coletados nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE revela um panorama geral de alta satisfação dos pacientes, com predominância de avaliações "Excelente" em diversos aspectos de atendimento. No entanto, identificam-se áreas específicas que requerem maior atenção, especialmente em relação ao tempo de espera, atendimento da equipe médica e a higiene em algumas unidades. Esses pontos críticos, destacados principalmente nas ESFs 2, 3, 5 e no Pronto Atendimento, indicam oportunidades claras para melhorias que, uma vez implementadas, podem elevar ainda mais os índices de satisfação.

As iniciativas de melhoria contínua adotadas pela organização demonstram resultados positivos, refletidos tanto na qualidade do atendimento quanto no aumento do volume de respostas das pesquisas de satisfação. O engajamento crescente dos pacientes, incentivado pelas equipes de saúde, fortalece a representatividade dos dados e proporciona uma base sólida para o desenvolvimento de estratégias eficazes. Assim, a gestão tem conseguido não apenas aprimorar a percepção dos serviços prestados, mas também consolidar um processo de feedback ativo e participativo, fundamental para a evolução contínua da qualidade dos serviços de saúde.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIGITAL

Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?



Progresso 1/8

Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?



Progresso 2/8

Agora, já no consultório do médico(a), **durante sua consulta**, como foi este atendimento?



Progresso 3/8

Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?



NÃO REALIZEI EXAMES/MEDICAÇÕES

Progresso 4/8

Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).



NÃO REALIZEI EXAME DE RAIOS-X

Progresso 5/8

O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?



Progresso 6/8

Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

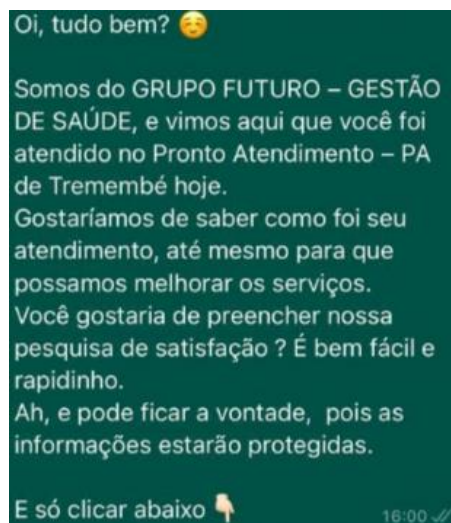


Progresso 7/8

Deixe aqui seus comentários gerais e nos ajude a melhorar a qualidade da saúde em Tremembé.

CONCLUIR

ABORDAGEM (ENVIO DE LINK WHATSAPP APÓS FINALIZADO O ATENDIMENTO)



GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE

Filial Tremembé

Av. dos Ypês, Nº 442 – Flor do Vale

CEP: 12.122-490 / Tremembé-SP

Fone: (12) 2101-6309 / contato@grupofuturo.org.br

QUADRO RESUMO (AGOSTO/2024)

Período:	01/08/2024 a 31/08/2024
Unidade:	Pronto Atendimento – PA de Tremembé-SP
Total de mensagens enviadas:	6.408
Total de mensagens respondidas:	2.915
Média do mês (escala de 1 a 5):	4,6

-  Início (/início)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

Indicadores de Nps da unidade

PRONTO ATENDIMENTO

01/08/2024

31/08/2024 15:35

Filtrar

30

15

7

 Última resposta 31/08/2024 15:06:59	 Taxa de resposta 2915	 Total de views 6408
---	---	---

-  Início (/inicio)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)



4,7

P1 Na sua chegada no pronto atendimento, logo no inicio, como você avalia o atendimento da recepção?

4,7

P2 Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?

4,5

P3 Agora, já no consultório do medico(a), durante sua consulta, como foi este atendimento?

4,7

P4 Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de

-  Início (/início)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

enfermagem em geral nestas fases?

4,8

P5 Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).

4,4

P6 O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?

4,4

P7 Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

Resultado NPS

4,6

Resumo por Sexo



2147



2772

Faixa de NPS

88,28% 10,31% 1,41%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

SETEMBRO/2024

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

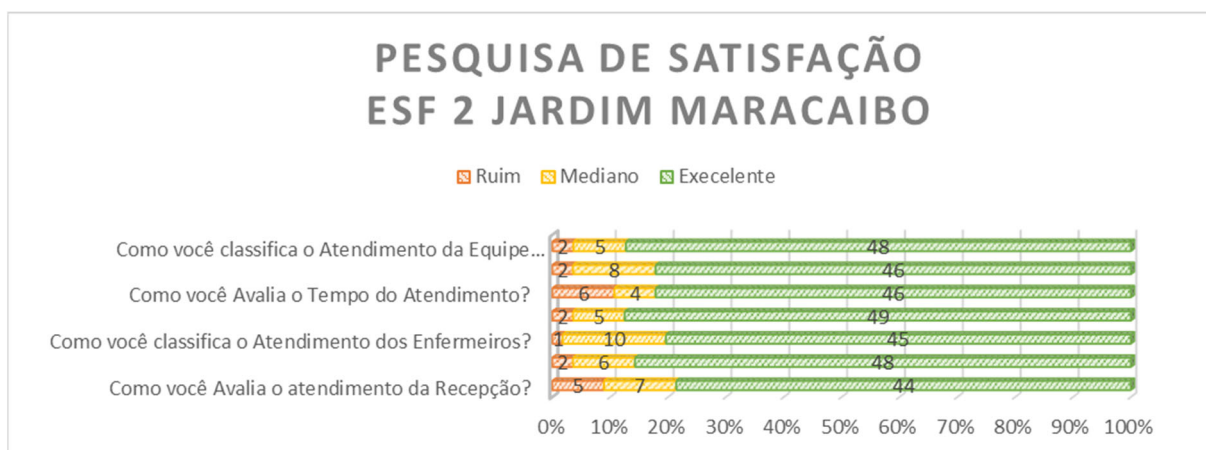
Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

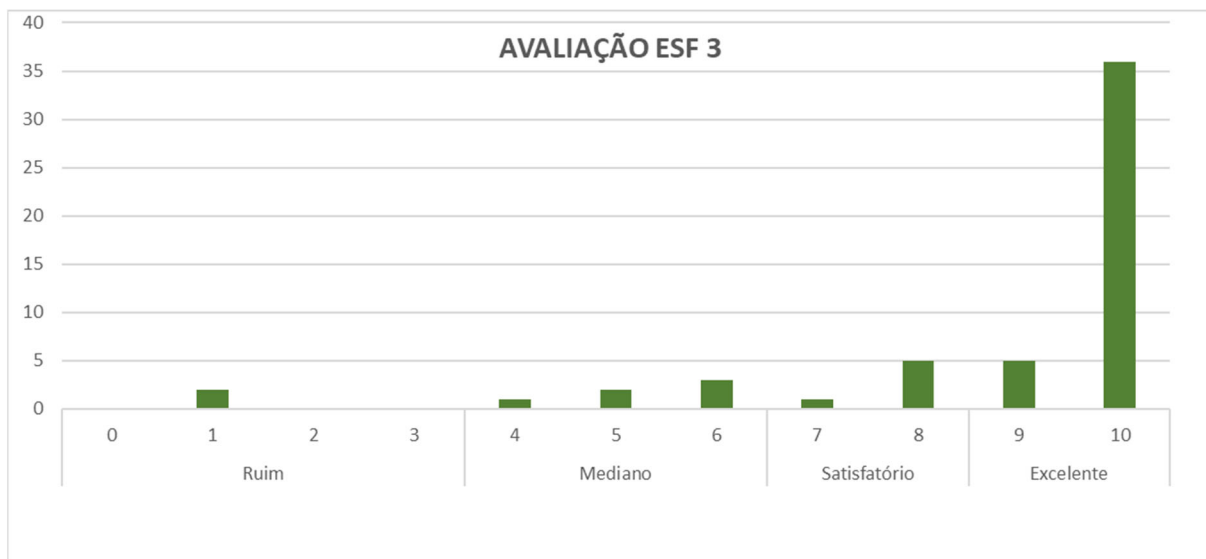


2) Pesquisa de Satisfação ESF2:

Pesquisa de Satisfação ESF 2 Referente a 09/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	5	7	44	56	79%	9%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	2	6	48	56	86%	4%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	10	45	56	80%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	2	5	49	56	88%	4%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	6	4	46	56	82%	11%
Como você Avalia a Higiene do Local?	2	8	46	56	82%	4%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	2	5	48	55	87%	4%

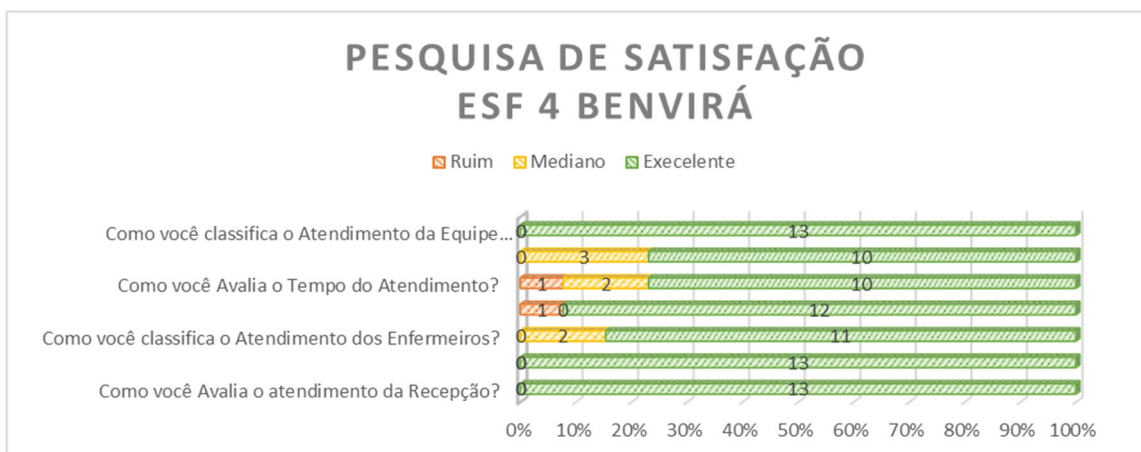


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 3
Ruim	0	0
	1	2
	2	0
	3	0
Mediano	4	1
	5	2
	6	3
Satisfatório	7	1
	8	5
Excelente	9	5
	10	36

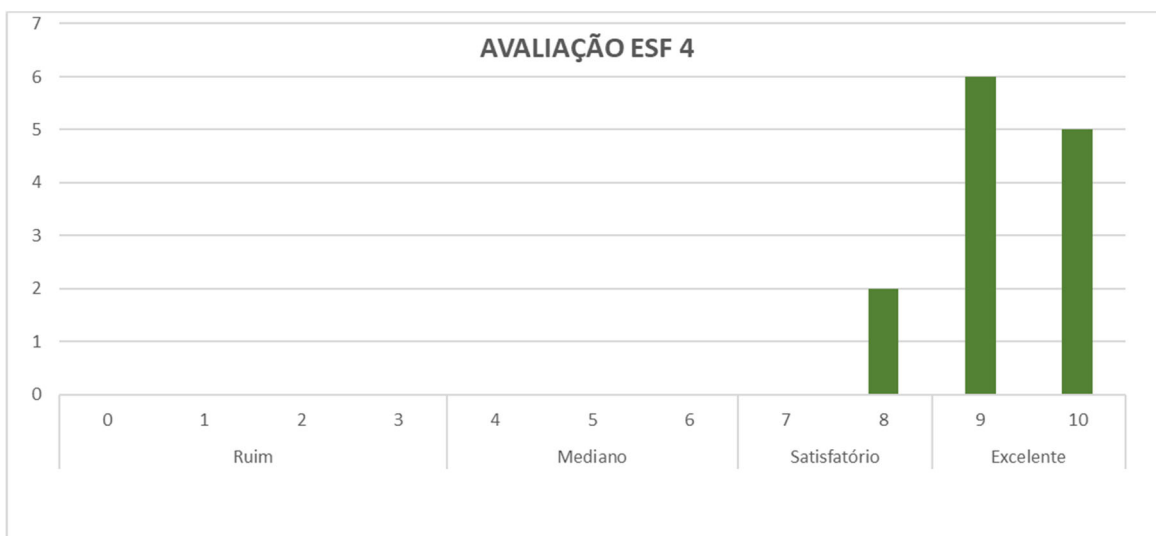


4) Pesquisa de Satisfação ESF4

Pesquisa de Satisfação ESF4 Referente a 09/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	13	13	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	13	13	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	2	11	13	85%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	0	12	13	92%	8%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	2	10	13	77%	8%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	3	10	13	77%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	13	13	100%	0%

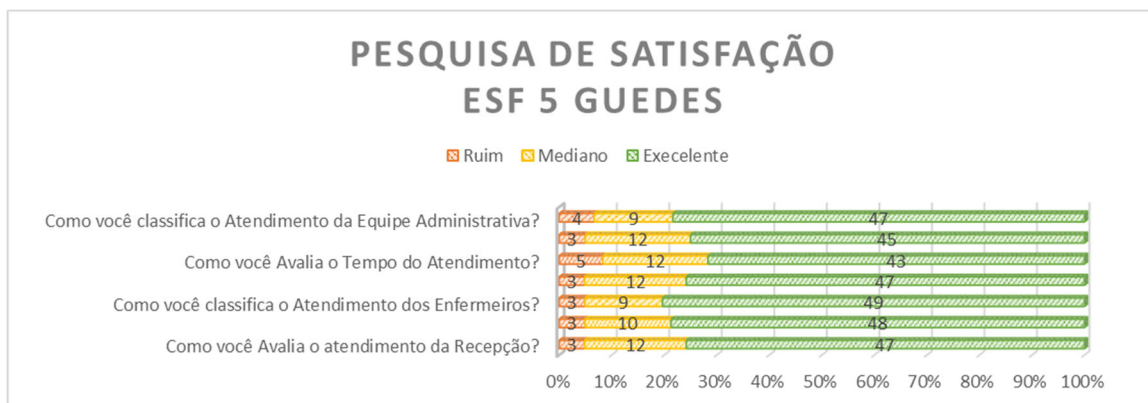


Avaliação final do usuário de 0 a 10		AVALIAÇÃO ESF 4
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	2
Excelente	9	6
	10	5

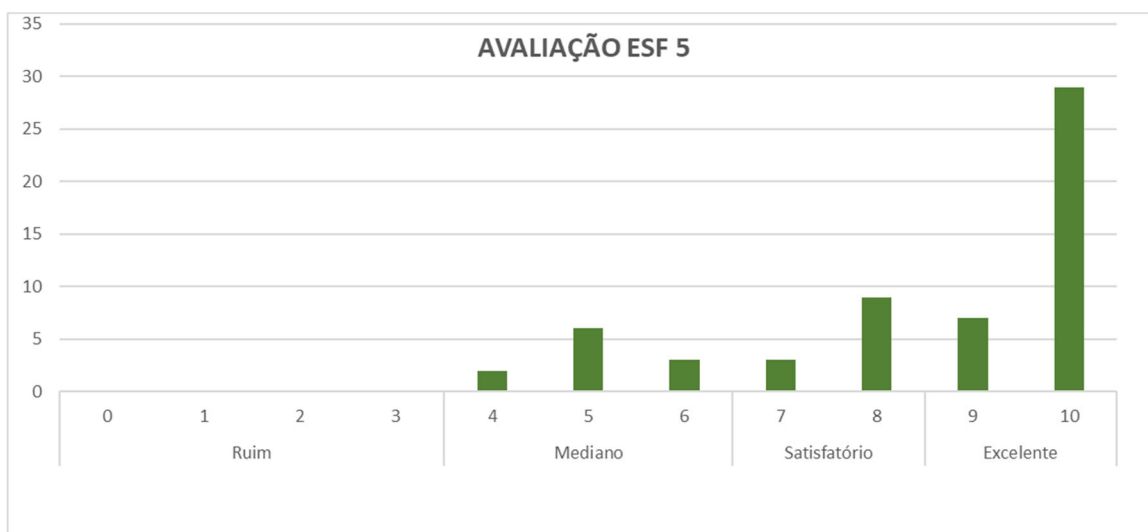


5) Pesquisa de Satisfação ESF5:

Pesquisa de Satisfação ESF5 Referente a 09/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	3	12	47	62	76%	5%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	3	10	48	61	79%	5%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	3	9	49	61	80%	5%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	3	12	47	62	76%	5%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	5	12	43	60	72%	8%
Como você Avalia a Higiene do Local?	3	12	45	60	75%	5%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	4	9	47	60	78%	7%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 5
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	2
	5	6
	6	3
Satisfatório	7	3
	8	9
Excelente	9	7
	10	29

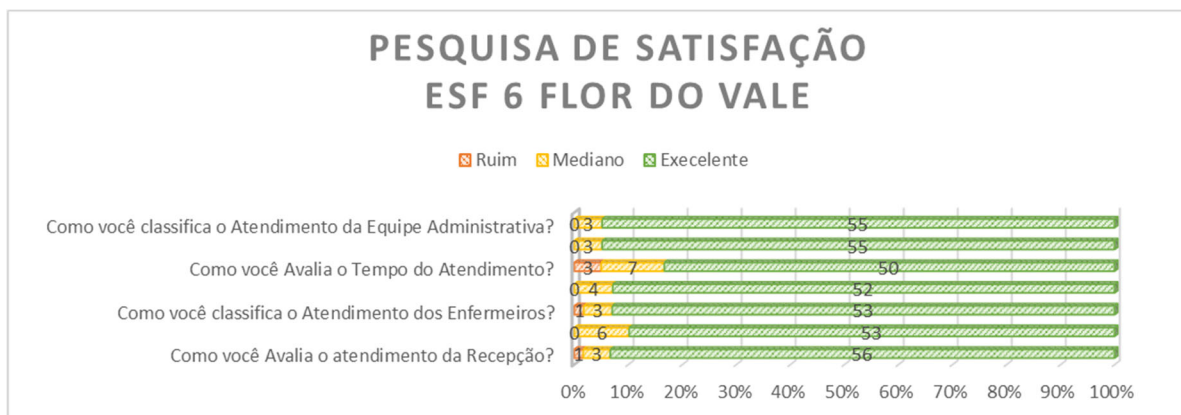




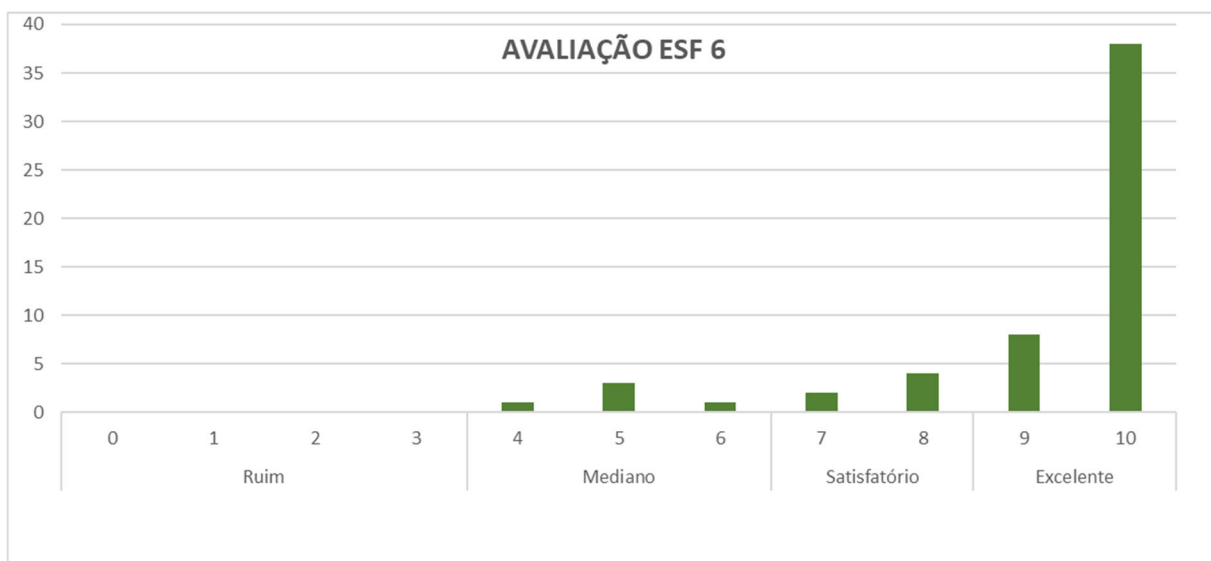
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

6) Pesquisa de Satisfação ESF6:

Pesquisa de Satisfação ESF6 Referente a 09/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	3	56	60	93%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	6	53	59	90%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	3	53	57	93%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	4	52	56	93%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	3	7	50	60	83%	5%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	3	55	58	95%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	3	55	58	95%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 6
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	1
	5	3
	6	1
Satisfatório	7	2
	8	4
Excelente	9	8
	10	38

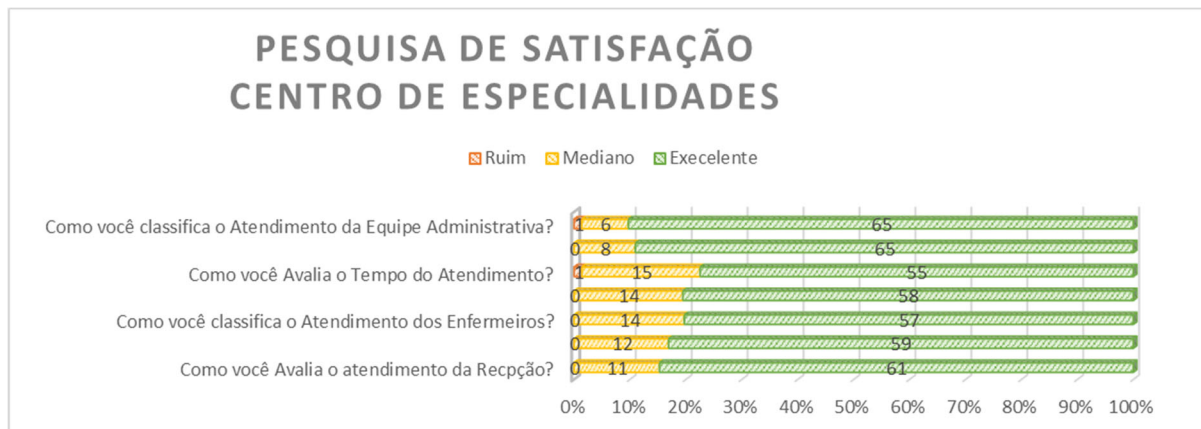




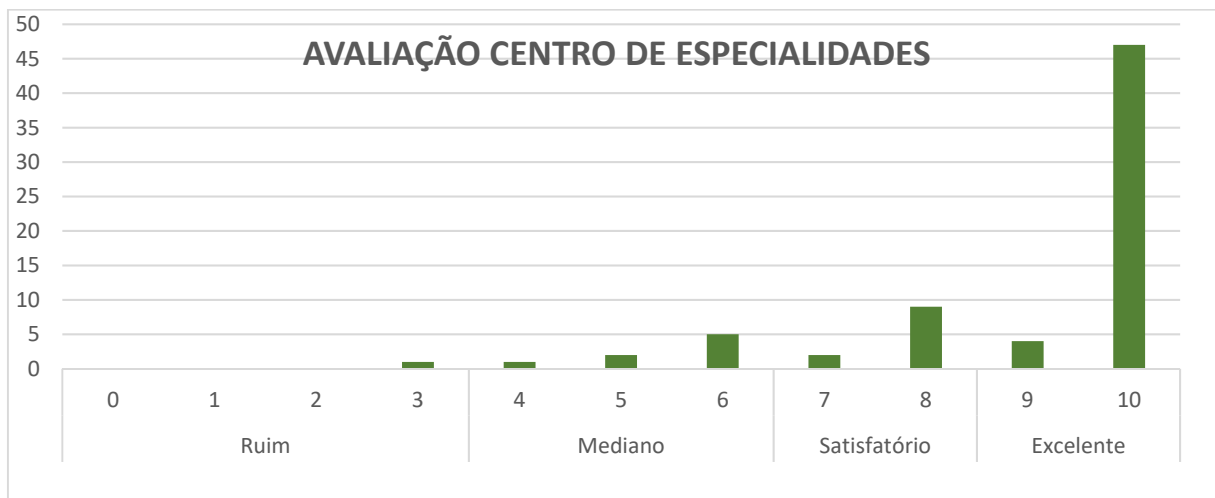
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

7) Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades:

Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Referente a 09/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	0	11	61	72	85%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	12	59	71	83%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	14	57	71	80%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	14	58	72	81%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	15	55	71	77%	1%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	8	65	73	89%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	6	65	72	90%	1%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	1
Mediano	4	1
	5	2
	6	5
Satisfatório	7	2
	8	9
Excelente	9	4
	10	47

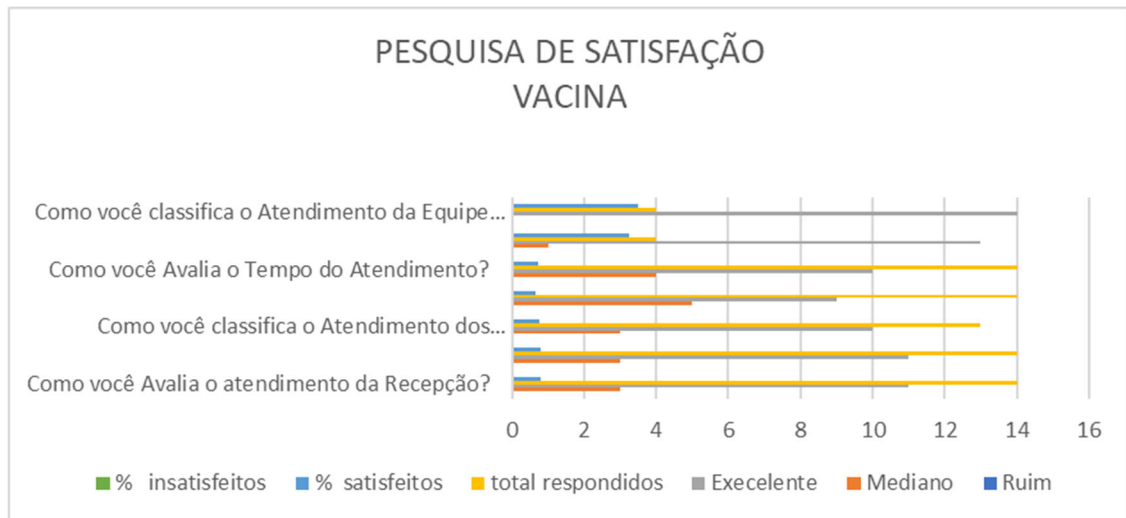




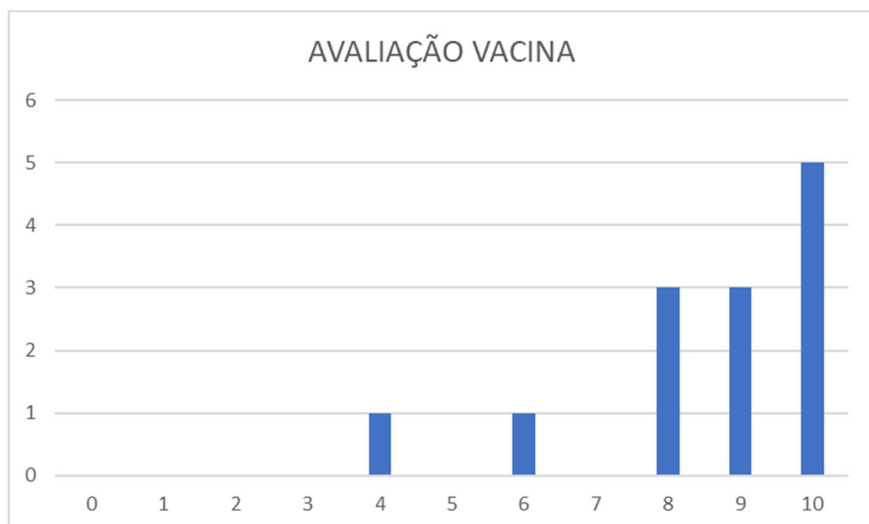
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

8) Pesquisa de Satisfação Vacina:

Pesquisa de Satisfação Vacina Referente a 09/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	3	11	14	79%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	3	11	14	79%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	3	10	13	77%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	5	9	14	64%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	4	10	14	71%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	1	13	4	325%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	14	4	350%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO VACINA
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	1
	5	0
	6	1
Satisfatório	7	0
	8	3
Excelente	9	3
	10	5

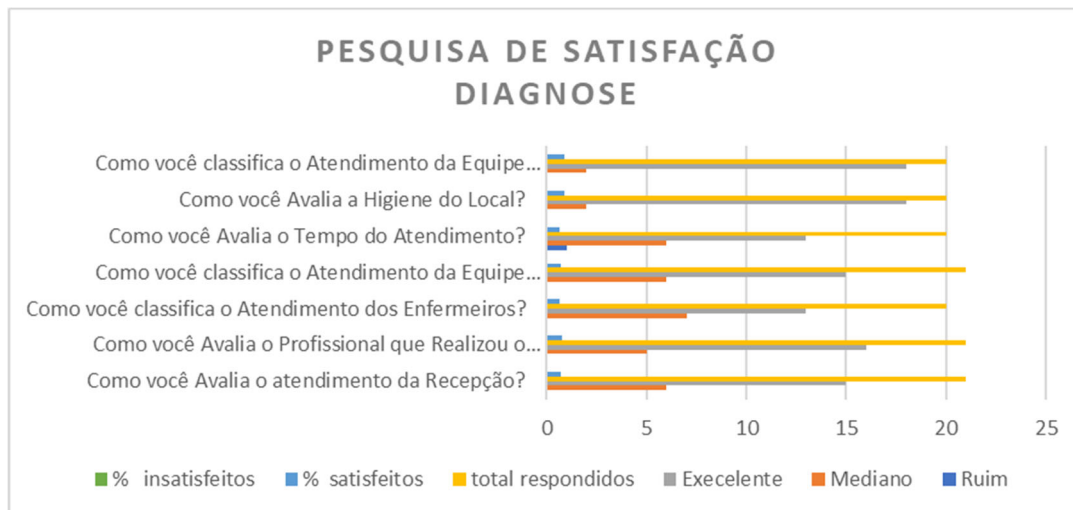




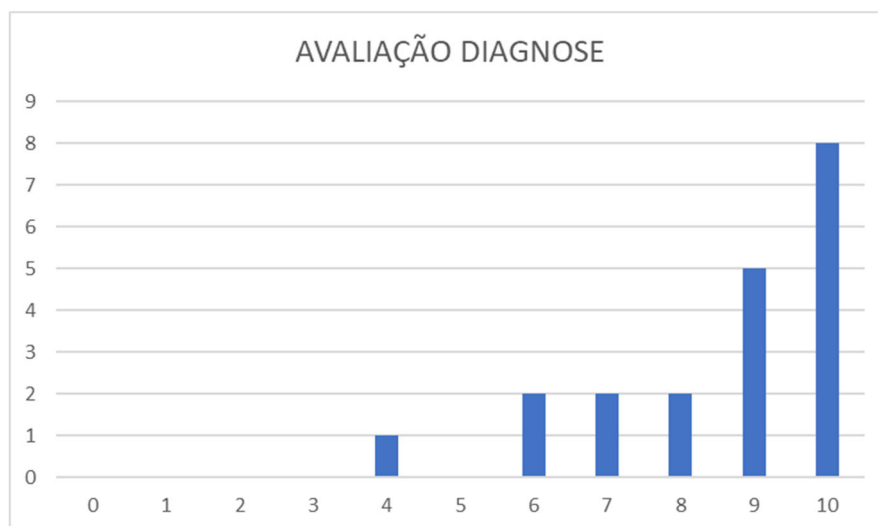
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

9) Pesquisa de Satisfação Diagnose:

Pesquisa de Satisfação Diagnose Referente a 09/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	6	15	21	71%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	5	16	21	76%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	7	13	20	65%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	6	15	21	71%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	6	13	20	65%	5%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	2	18	20	90%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	2	18	20	90%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10			AVALIAÇÃO DIAGNOSE	
Ruim	0			
	1		0	
	2		0	
	3		0	
Mediano	4		1	
	5		0	
	6		2	
Satisfatório	7		2	
	8		2	
Excelente	9		5	
	10		8	

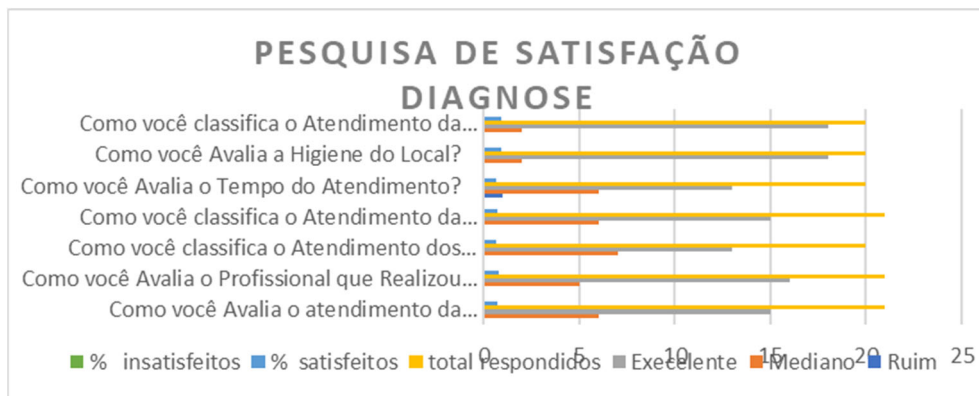




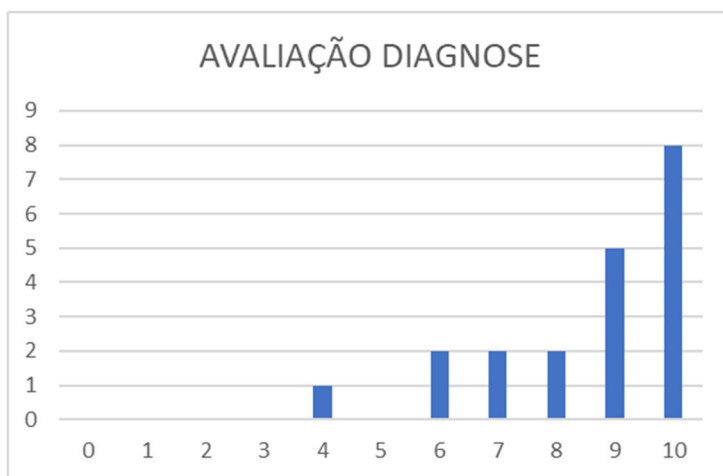
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

10) Vigilância Epidemiológica

Pesquisa de Satisfação Vigilância Epidemiológica Referente a 09/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	3	7	10	70%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	3	7	10	70%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	3	7	10	70%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	3	7	10	70%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	2	8	10	80%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	2	8	10	80%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	2	8	10	80%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO DIAGNOSE
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	2
Mediano	4	0
	5	1
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	0
Excelente	9	0
	10	7

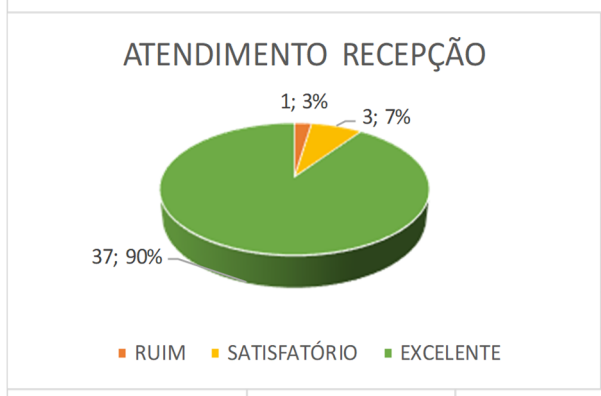




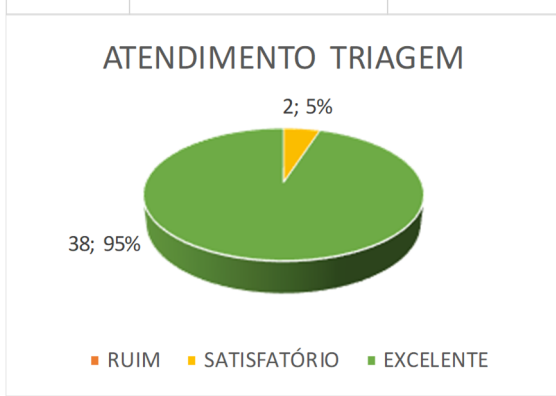
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

11) Pesquisa de Satisfação Pronto Atendimento mês 09/2024:

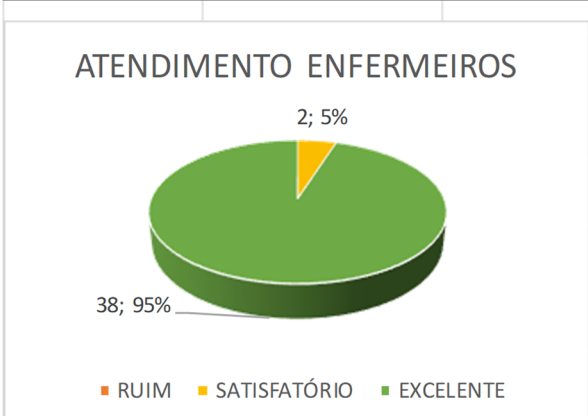
ATENDIMENTO RECEPÇÃO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
3	3	63



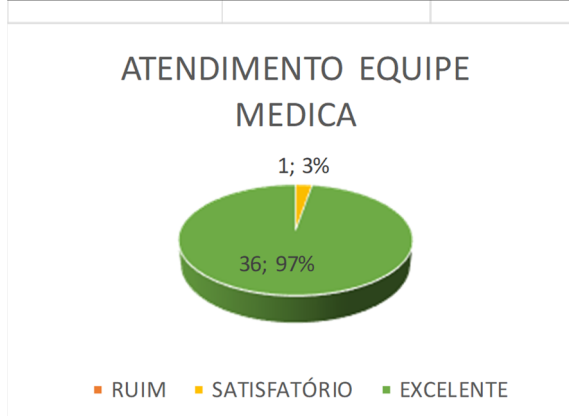
ATENDIMENTO TRIAGEM		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
4	5	59



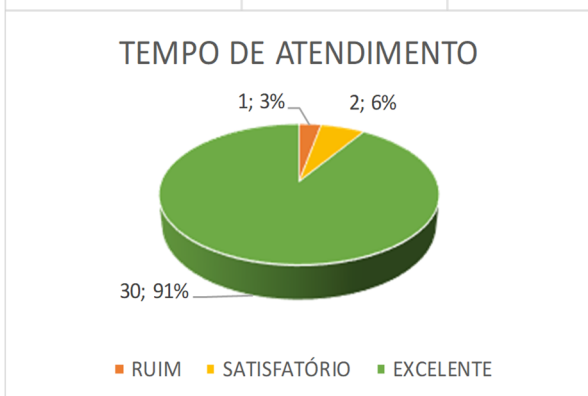
ATENDIMENTO ENFERMEIROS		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
6	8	57



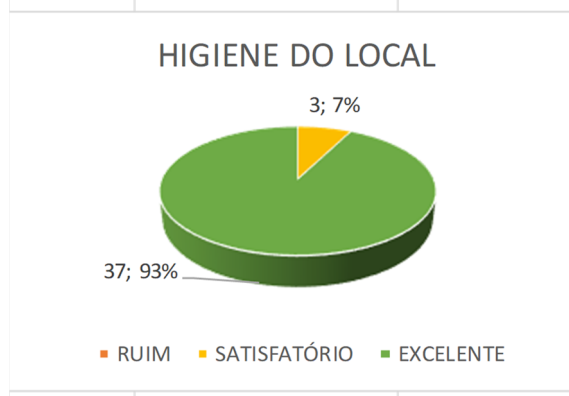
EQUIPE MÉDICA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
5	8	54



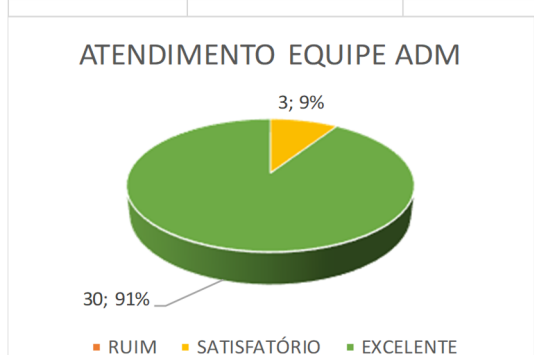
TEMPO ATENDIMENTO		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
9	11	50



HIGIENE DO LOCAL		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
3	6	58



ATENDIMENTO EQUIPE ADMINISTRATIVA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
3	9	56

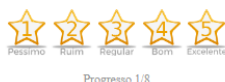


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO	
Ruim	0		0
	1		2
	2		0
	3		1
Mediano	4		1
	5		2
	6		2
	7		6
Satisfatório	8		11
	9		8
Excelente	10		34



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIGITAL

Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?



Progresso 1/8

Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?



Progresso 2/8

Agora, já no consultório do médico(a), **durante sua consulta**, como foi este atendimento?



Progresso 3/8

Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?



NÃO REALIZEI EXAMES/MEDICAÇÕES

Progresso 4/8

Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).



NÃO REALIZEI EXAME DE RAIOS-X

Progresso 5/8

O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?



Progresso 6/8

Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

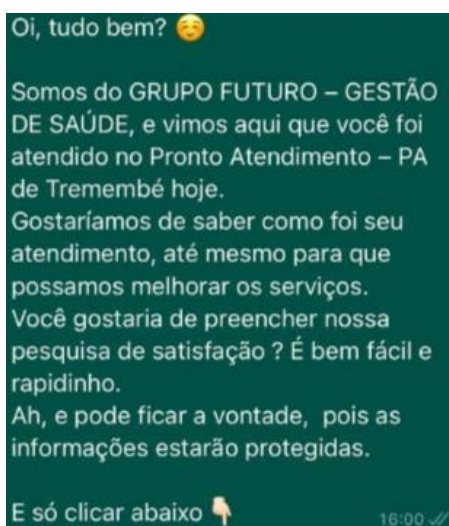


Progresso 7/8

Deixe aqui seus comentários gerais e nos ajude a melhorar a qualidade da saúde em Tremembé.

CONCLUIR

ABORDAGEM (ENVIO DE LINK WHATSAPP APÓS FINALIZADO O ATENDIMENTO)



QUADRO RESUMO (SETEMBRO/2024)

Período:	01/09/2024 a 30/09/2024
Unidade:	Pronto Atendimento – PA de Tremembé-SP
Total de mensagens enviadas:	6.784
Total de mensagens respondidas:	3.224
Média do mês (escala de 1 a 5):	4,6

-  Início (/início)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

Indicadores de Nps da unidade

PRONTO ATENDIMENTO

01/09/2024

30/09/2024 09:14

Filtrar

30

15

7

 Última resposta 30/09/2024 09:04:47	 Taxa de resposta 3224	 Total de views 6784
---	---	---

-  Início (/inicio)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)



4,7

P1 Na sua chegada no pronto atendimento, logo no inicio, como você avalia o atendimento da recepção?

4,4

P2 Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?

4,6

P3 Agora, já no consultório do medico(a), durante sua consulta, como foi este atendimento?

4,8

P4 Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de

-  Início (/início)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

enfermagem em geral nestas fases?

4,8

P5 Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).

4,3

P6 O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?

4,3

P7 Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

Resultado NPS

4,6

Resumo por Sexo



2272



2825

Faixa de NPS

85,02% 13,61% 1,37%



Com base na pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, foram coletados dados importantes que revelam o nível de satisfação dos usuários com diversos aspectos do atendimento. A análise dos dados de cada unidade permite identificar áreas de excelência e aquelas que necessitam de melhorias, proporcionando um panorama detalhado sobre a percepção dos pacientes em relação aos serviços de saúde oferecidos.

Análise dos Dados Coletados

A pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE utilizou o Customer Satisfaction Score (CSAT) para medir a satisfação dos pacientes. A seguir, é apresentada uma análise descritiva de cada unidade com base nos dados coletados.

1. ESF 1 Jardim Santana

A unidade apresentou um nível excepcional de satisfação, com todas as avaliações sendo positivas. As equipes foram classificadas como excelentes em todos os quesitos, evidenciando uma melhora notável em diversos aspectos do atendimento e gestão da unidade.

2. ESF 2

Houve identificação de áreas prioritárias para melhorias, especialmente no atendimento da recepção e no tempo de espera, que foram as principais fontes de insatisfação dos pacientes. Além disso, o atendimento prestado pela equipe de enfermagem também recebeu algumas críticas, sugerindo a necessidade de atenção especial nessa área. Apesar dessas ressalvas, o levantamento geral destacou uma predominância de avaliações positivas, com um número expressivo de classificações como excelentes.

3. ESF 3

A ESF 3 registrou uma maioria de avaliações excelentes, com apenas dois pontos que merecem atenção: a equipe médica, que recebeu uma avaliação negativa, e o tempo de atendimento, que foi considerado mediano em três respostas. No entanto, o nível geral de satisfação permanece elevado.

4. ESF 4

Semelhante à ESF 3, a maior parte das avaliações foi excelente, mas foram identificadas oportunidades de melhoria no atendimento prestado tanto pelos enfermeiros quanto pelos médicos.

5. ESF 5

A unidade apresentou um feedback misto. Enquanto alguns pacientes expressaram satisfação, outros apontaram falhas no atendimento e nas condições de higiene. Esses pontos indicam a necessidade de reforçar os padrões de limpeza, além de aprimorar a eficiência no atendimento e a atuação da administração.

6. ESF 6

A avaliação geral foi positiva, com poucos pontos de insatisfação, considerando o grande número de respostas obtidas. A unidade parece ter atendido bem às expectativas dos pacientes, embora ainda existam áreas que poderiam ser aperfeiçoadas.

7. Centro de Especialidades

A pesquisa revelou uma alta taxa de satisfação, com a maioria das avaliações situadas entre as categorias "Satisfatório" e "Excelente". Apenas uma pequena parcela de pacientes indicou insatisfação, refletindo um bom nível de desempenho da unidade.

8. Vacina

Os índices de satisfação foram elevados, com diversos elogios direcionados à equipe administrativa. Esta área não foi identificada como uma fonte significativa de problemas ou preocupações.

9. Diagnose

A unidade de diagnóstico recebeu, em sua maioria, avaliações positivas, com poucos relatos de insatisfação. Isso sugere que os processos de atendimento estão bem alinhados com as expectativas dos pacientes, refletindo uma gestão eficaz.

10. Vigilância Epidemiológica

Embora não tenha sido foco de muitas críticas, os dados coletados mostram que esta unidade tem mantido um padrão de atendimento adequado, com a maioria dos pacientes satisfeitos.

11. Pronto Atendimento

Os pacientes relataram algumas insatisfações, especialmente em relação ao tempo de espera, um problema que parece ser mais pronunciado nesta unidade em comparação com outras. A equipe de enfermeiros e médica, embora elogiada pela maioria, também recebeu críticas quanto à eficiência e à qualidade do atendimento.

Evolução na Qualidade do Atendimento e Coleta de Dados

Ao comparar os resultados atuais com os obtidos em pesquisas de satisfação anteriores, nota-se uma melhoria substancial na qualidade dos serviços prestados em várias unidades de saúde. Esse desenvolvimento positivo evidencia o efeito das iniciativas de aprimoramento contínuo implementadas pelo GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, refletindo uma percepção mais favorável por parte dos pacientes em relação aos atendimentos recebidos.

Além disso, houve um crescimento expressivo no número de respostas coletadas em comparação com períodos anteriores. Esse aumento pode ser atribuído às ações de conscientização promovidas, que têm encorajado os pacientes a participarem ativamente das pesquisas de satisfação. Esse maior envolvimento não apenas enriquece a amostra dos dados coletados, tornando-a mais representativa, como também fortalece a capacidade da gestão de identificar e priorizar áreas que exigem intervenções. A promoção contínua e o incentivo feito pelas equipes de saúde durante o atendimento foram fundamentais para o incremento na adesão às pesquisas.

Conclusão da Análise

Com base nos dados analisados, é possível concluir que, de maneira geral, as unidades de saúde apresentam um bom nível de satisfação entre os pacientes, com a maioria das avaliações sendo positivas e destacando a excelência de muitos serviços. No entanto, foram identificadas áreas específicas que demandam atenção e melhorias.

A **ESF 1 Jardim Santana** e **Centro de Especialidades** se sobressaíram com um desempenho notável, sem registros significativos de insatisfação, o que demonstra um modelo de atendimento bem-sucedido que pode servir de referência para as demais unidades.

Por outro lado, a **ESF 2** enfrenta desafios mais críticos, especialmente no que diz respeito ao tempo de espera e ao atendimento da recepção, além de críticas pontuais à eficiência das equipes de enfermagem e médica. Essas questões indicam a necessidade de ajustes operacionais e treinamento adicional para garantir a uniformidade na qualidade dos serviços.

A **ESF 5** requer atenção especial em relação às condições de higiene e à eficiência no atendimento, áreas que impactam diretamente a percepção de qualidade por parte dos pacientes. Já a **ESF 6**, apesar de apresentar bons resultados globais, também pode se beneficiar de melhorias pontuais.

As demais unidades, como **ESF 3**, **ESF 4**, **Vacina**, **Diagnose**, **Vigilância Epidemiológica** e **Pronto Atendimento** demonstram um equilíbrio entre a satisfação dos pacientes e algumas oportunidades de melhoria, especialmente em relação ao tempo de atendimento e a qualidade do atendimento das equipes médicas e de enfermagem.

Portanto, o panorama geral é positivo, mas reforça a importância de intervenções direcionadas para aprimorar ainda mais o atendimento e a eficiência nas áreas onde foram identificadas insatisfações, garantindo a continuidade da satisfação dos pacientes e a excelência dos serviços de saúde prestados.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

OUTUBRO/2024

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

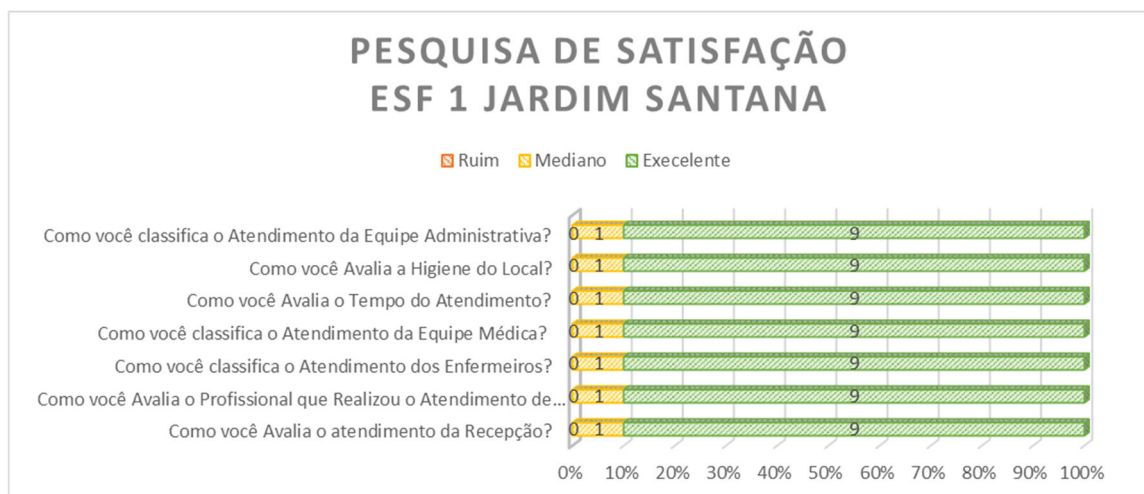
Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.



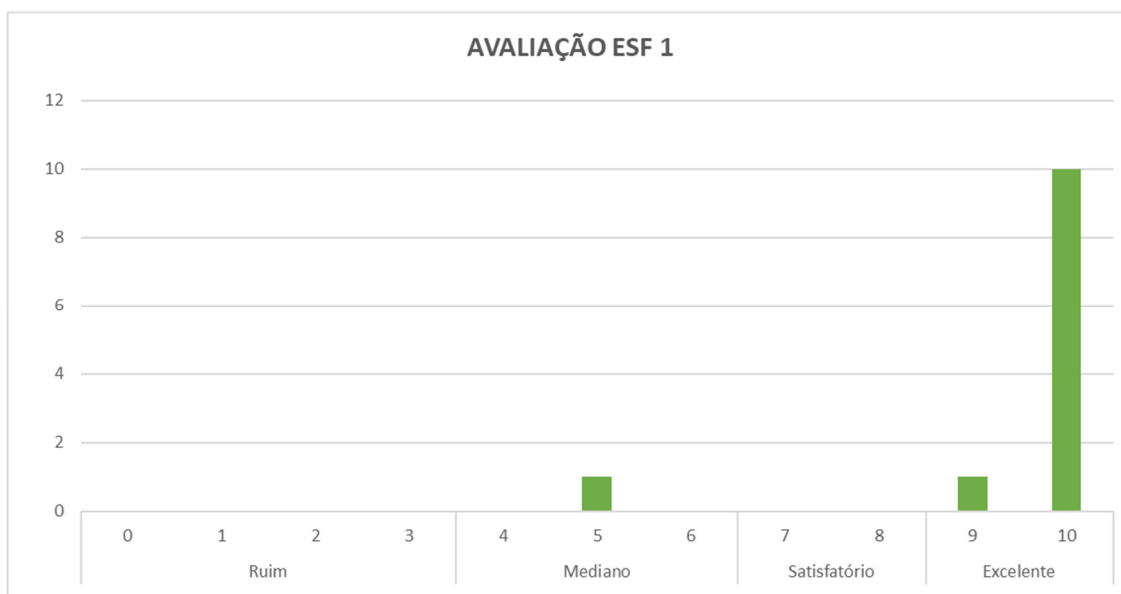
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

1) Pesquisa de Satisfação ESF1:

Pesquisa de Satisfação ESF1 Referente a 10/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	1	9	10	90%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	9	10	90%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	1	9	10	90%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	9	10	90%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	1	9	10	90%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	1	9	10	90%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	9	10	90%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF1
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	1
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	0
Excelente	9	1
	10	10

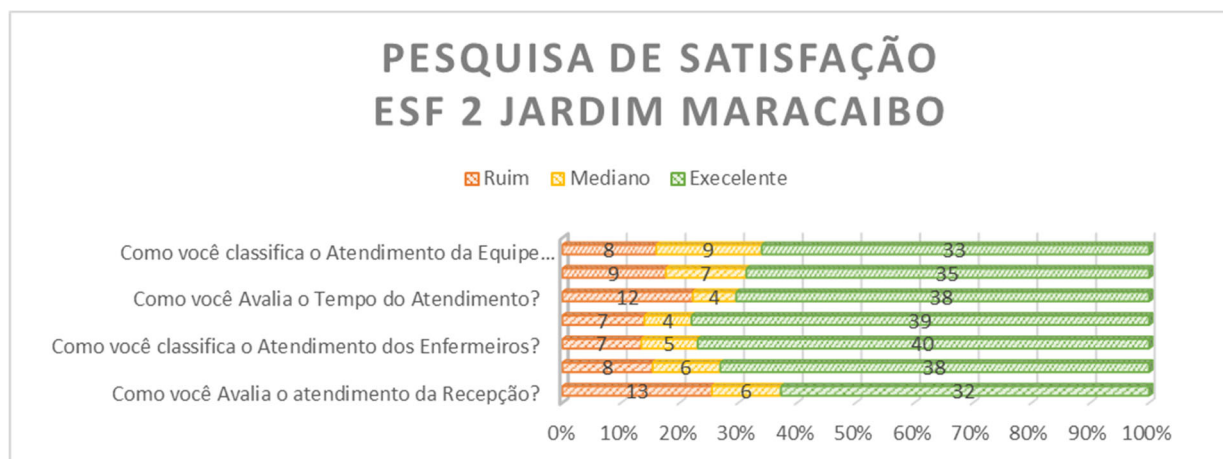




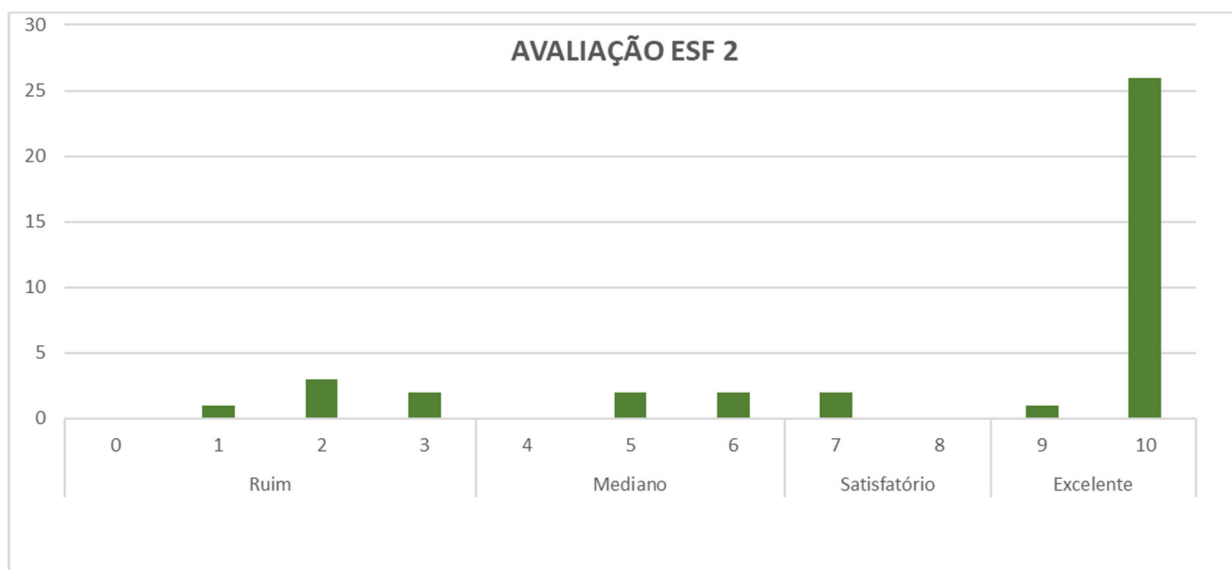
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

2) Pesquisa de Satisfação ESF2:

Pesquisa de Satisfação ESF 2 Referente a 10/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	13	6	32	51	63%	25%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	8	6	38	52	73%	15%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	7	5	40	52	77%	13%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	7	4	39	50	78%	14%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	12	4	38	54	70%	22%
Como você Avalia a Higiene do Local?	9	7	35	51	69%	18%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	8	9	33	50	66%	16%



Avaliação final do usuário de 0 a 10		AVALIAÇÃO ESF 2
Ruim	0	0
	1	1
	2	3
	3	2
Mediano	4	0
	5	2
	6	2
Satisfatório	7	2
	8	0
Excelente	9	1
	10	26

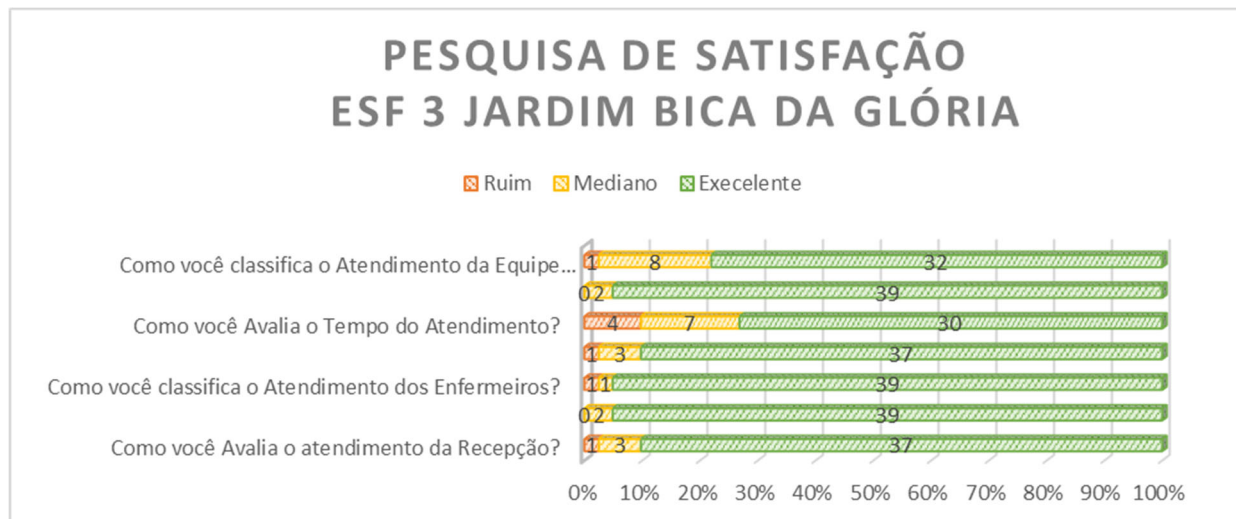




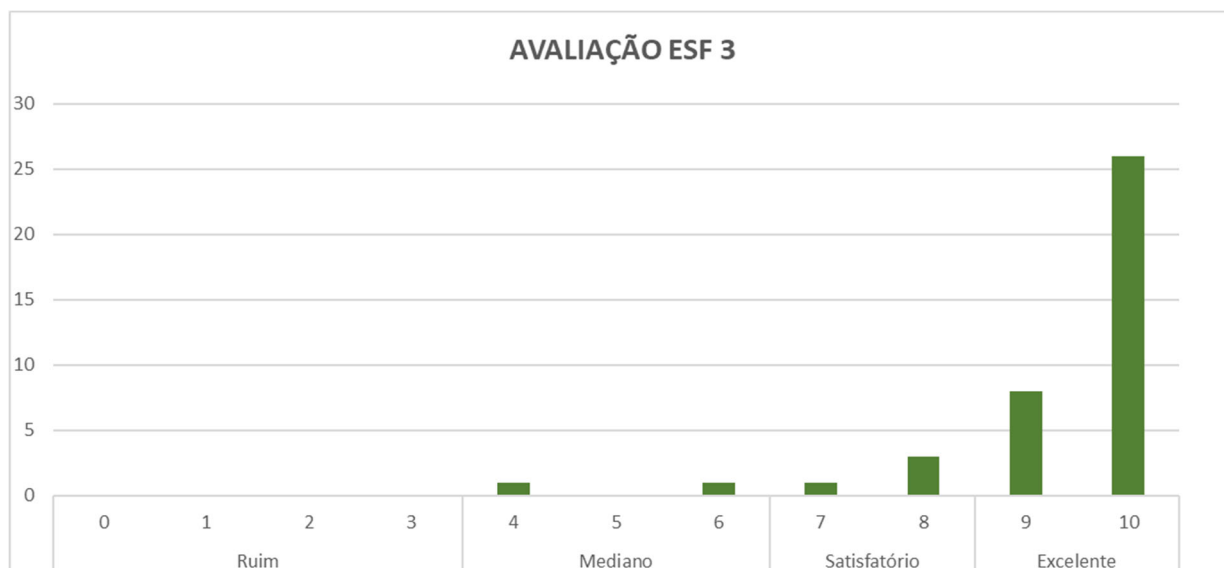
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

3) Pesquisa de Satisfação ESF3:

Pesquisa de Satisfação ESF 3 Referente a 10/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	3	37	41	90%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	2	39	41	95%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	1	39	41	95%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	3	37	41	90%	2%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	4	7	30	41	73%	10%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	2	39	41	95%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	8	32	41	78%	2%

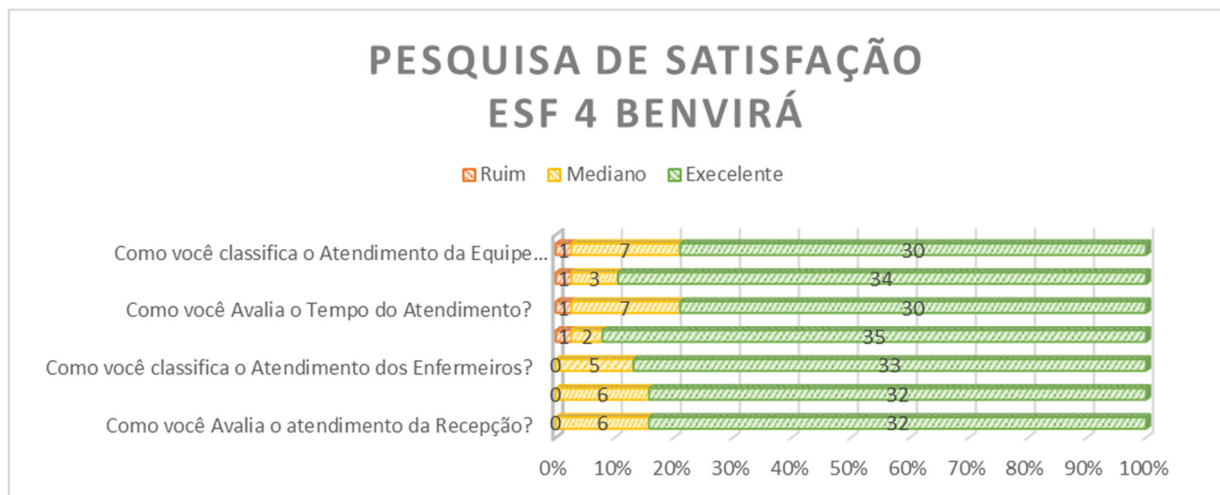


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 3
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	1
	5	0
	6	1
Satisfatório	7	1
	8	3
Excelente	9	8
	10	26

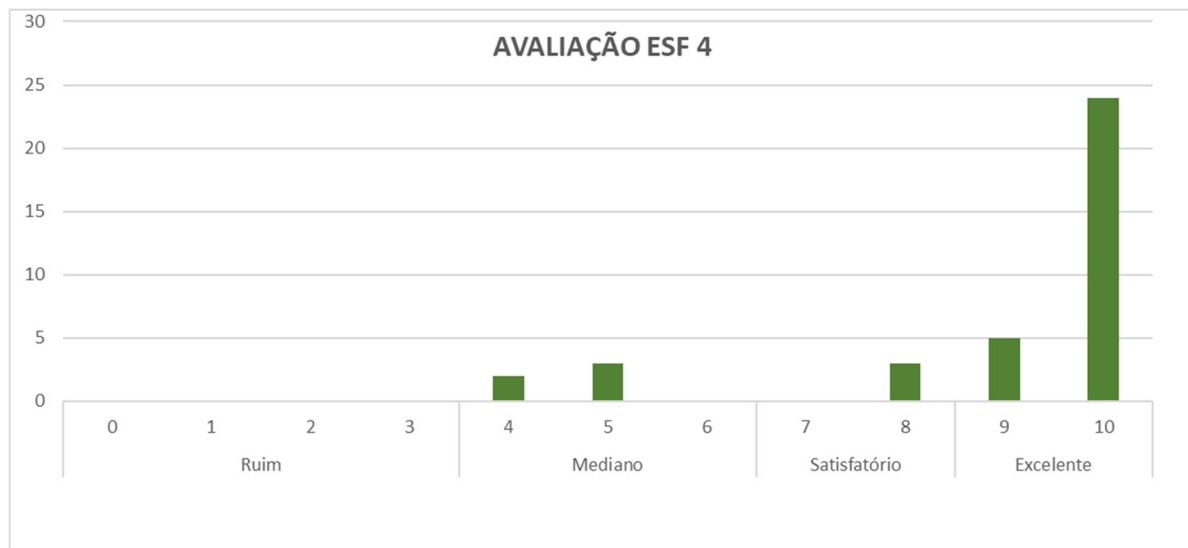


4) Pesquisa de Satisfação ESF4

Pesquisa de Satisfação ESF4 Referente a 10/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	6	32	38	84%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	6	32	38	84%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	5	33	38	87%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	2	35	38	92%	3%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	1	7	30	38	79%	3%
Como você Avalia a Higiene do Local?	1	3	34	38	89%	3%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	7	30	38	79%	3%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 4
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	2
	5	3
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	3
Excelente	9	5
	10	24

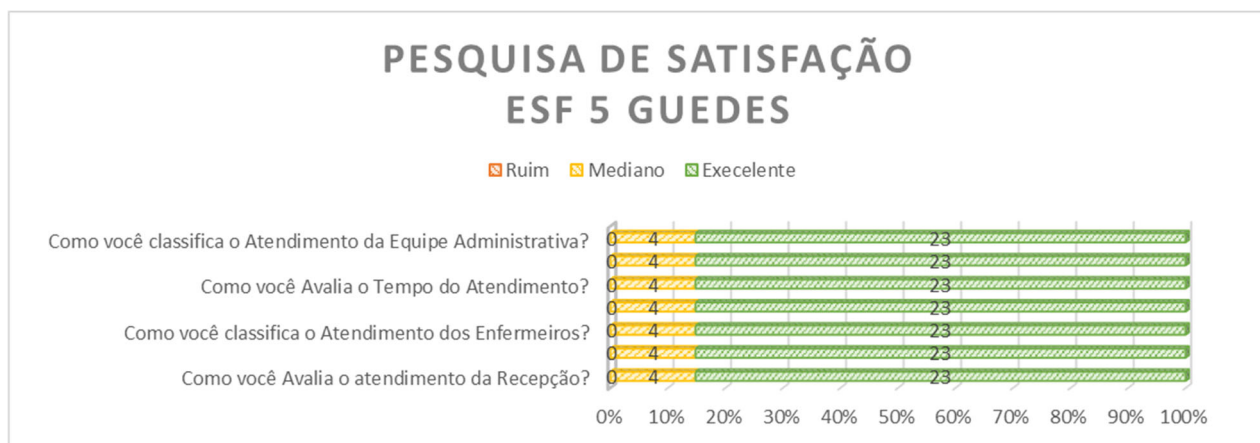




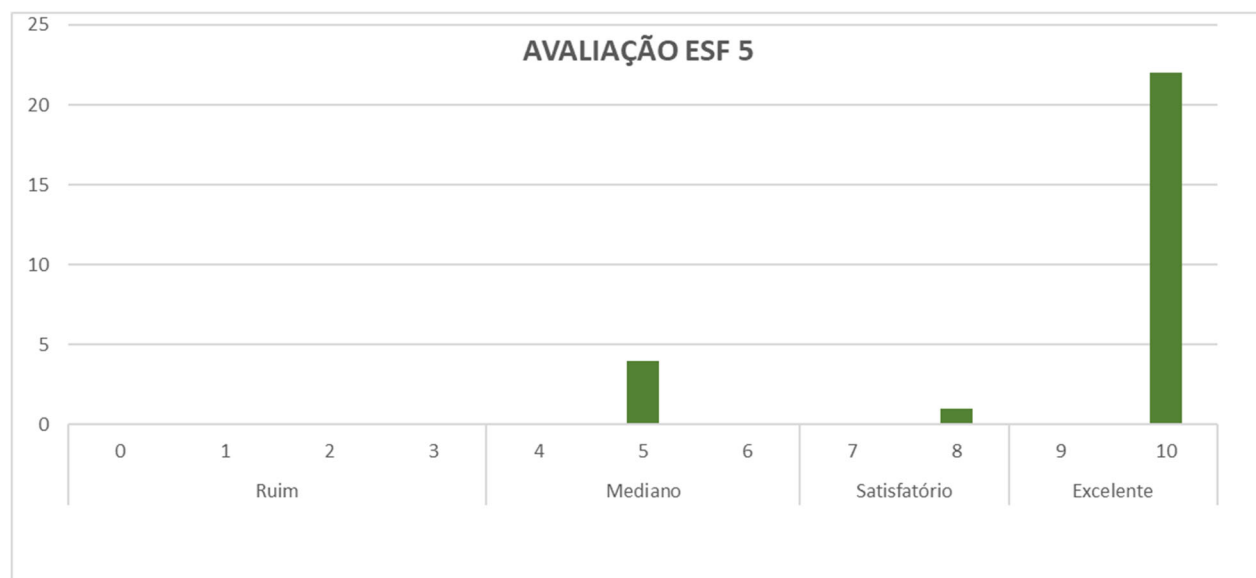
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

5) Pesquisa de Satisfação ESF5:

Pesquisa de Satisfação ESF5 Referente a 10/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	4	23	27	85%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	4	23	27	85%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	4	23	27	85%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	4	23	27	85%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	4	23	27	85%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	4	23	27	85%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	4	23	27	85%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 5
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	4
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	1
Excelente	9	0
	10	22

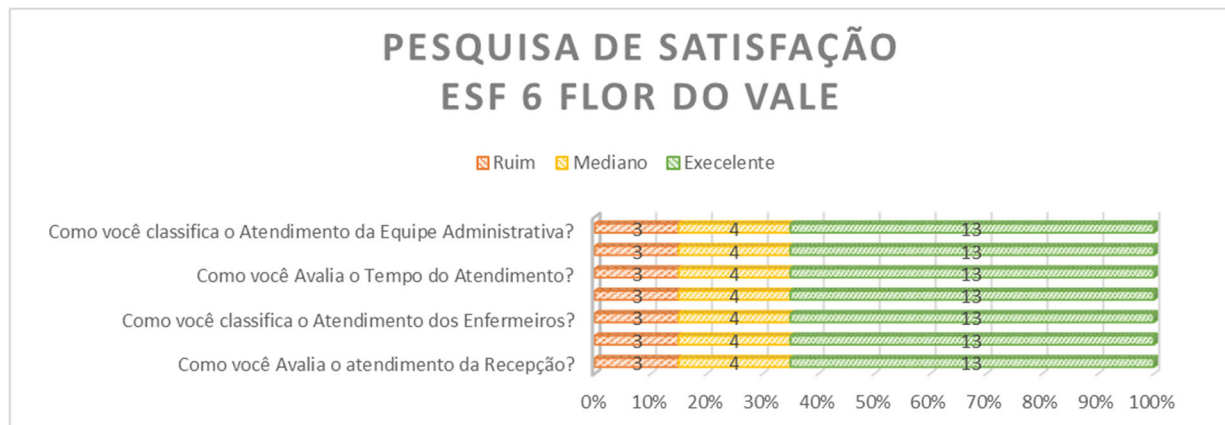




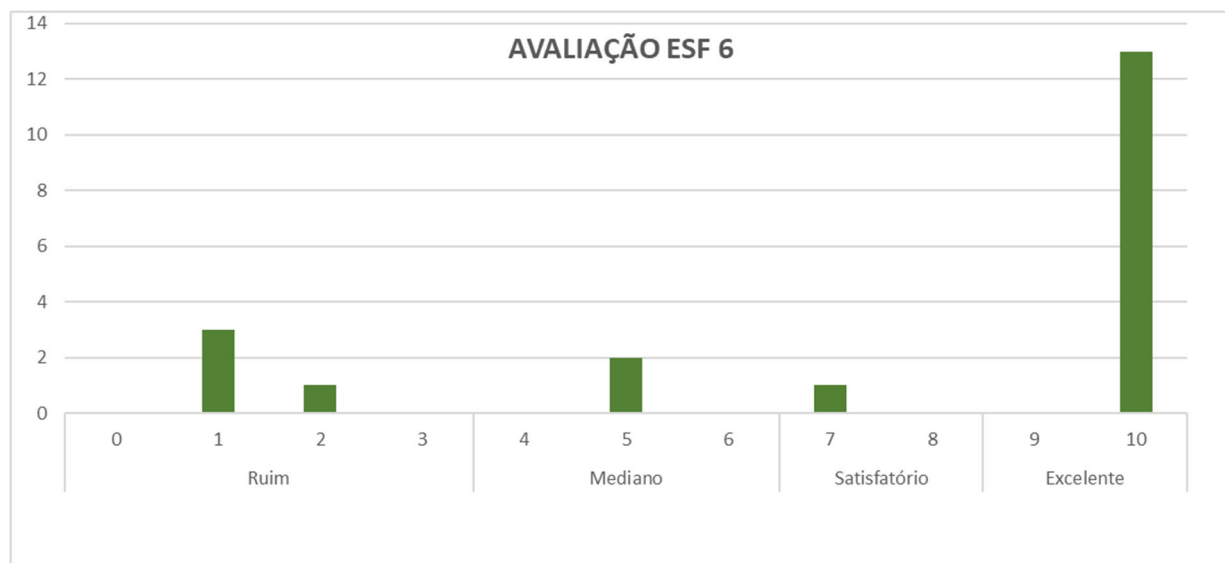
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

6) Pesquisa de Satisfação ESF6:

Pesquisa de Satisfação ESF6 Referente a 10/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	3	4	13	20	65%	15%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	3	4	13	20	65%	15%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	3	4	13	20	65%	15%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	3	4	13	20	65%	15%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	3	4	13	20	65%	15%
Como você Avalia a Higiene do Local?	3	4	13	20	65%	15%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	3	4	13	20	65%	15%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 6
Ruim	0	0
	1	3
	2	1
	3	0
Mediano	4	0
	5	2
	6	0
Satisfatório	7	1
	8	0
Excelente	9	0
	10	13

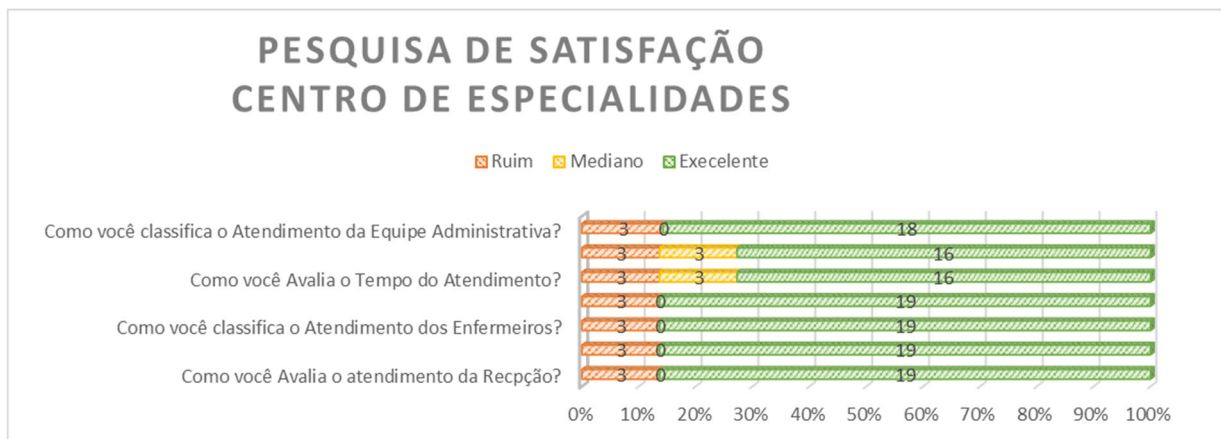




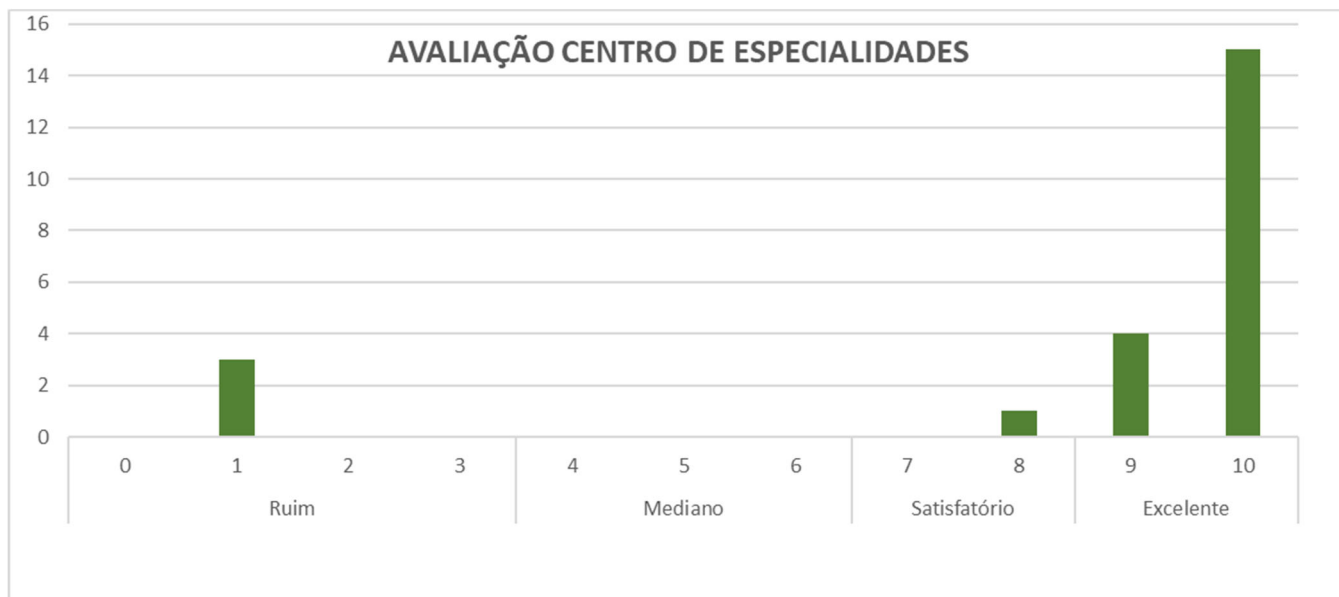
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

7) Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades:

Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Referente a 10/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recpção?	3	0	19	22	86%	14%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	3	0	19	22	86%	14%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	3	0	19	22	86%	14%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	3	0	19	22	86%	14%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	3	3	16	22	73%	14%
Como você Avalia a Higiene do Local?	3	3	16	22	73%	14%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	3	0	18	21	86%	14%



Avaliação final do usuário de 0 a 10		AVALIAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES
Ruim	0	0
	1	3
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	1
Excelente	9	4
	10	15

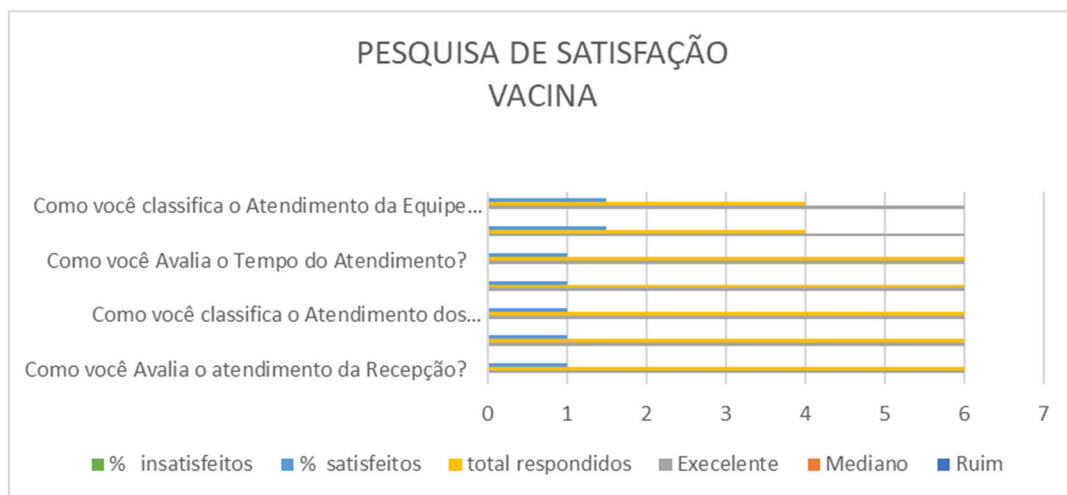




TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

8) Pesquisa de Satisfação Vacina:

Pesquisa de Satisfação Vacina Referente a 10/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	6	6	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	6	6	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	6	6	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	6	6	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	6	6	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	6	4	150%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	6	4	150%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO VACINA
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	0
Excelente	9	0
	10	6



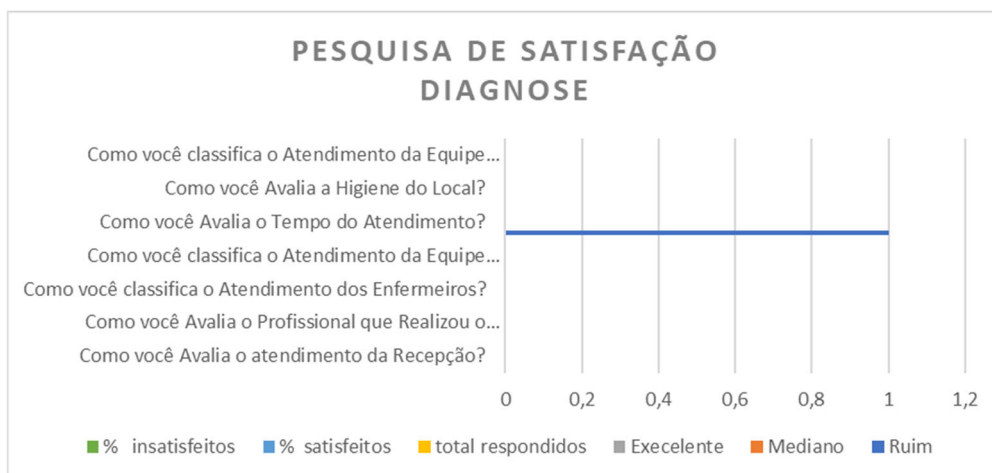


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

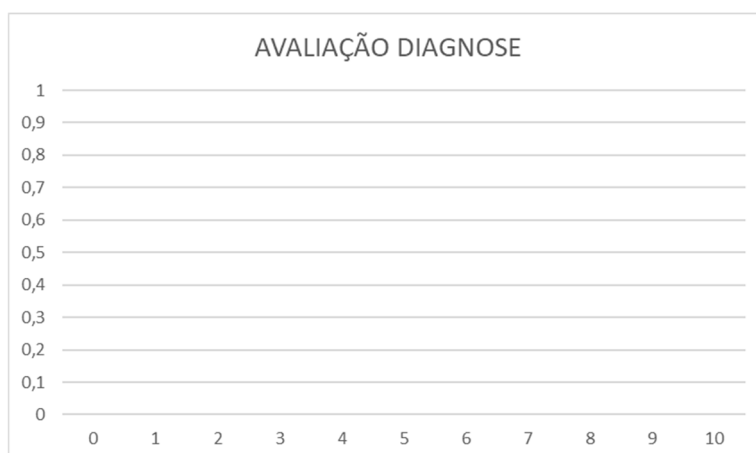
9) Pesquisa de Satisfação Diagnose:

(Não houve pesquisa)

Pesquisa de Satisfação Diagnose Referente a 10/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO DIAGNOSE
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	0
Excelente	9	0
	10	0



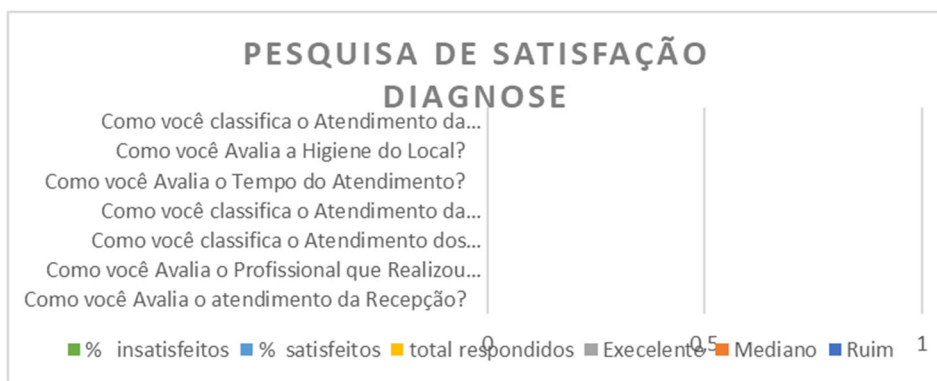


TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

10) Vigilância Epidemiológica

(Não houve pesquisa)

Pesquisa de Satisfação Vigilância Epidemiológica Referente a 10/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!



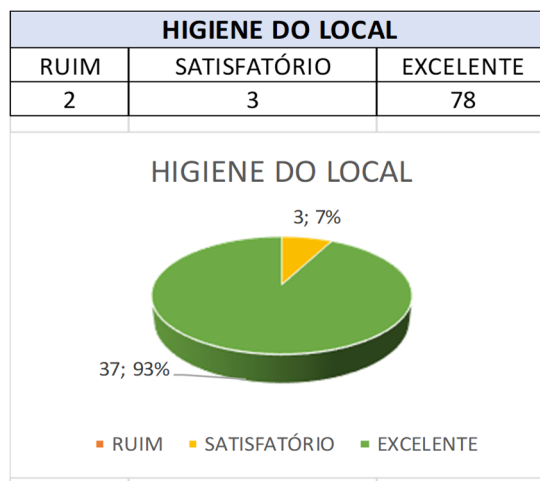
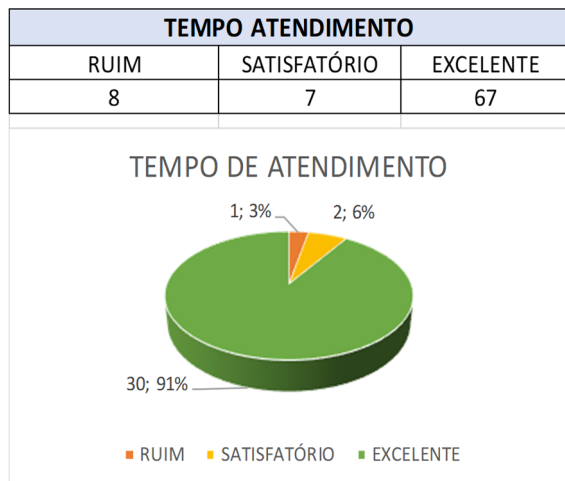
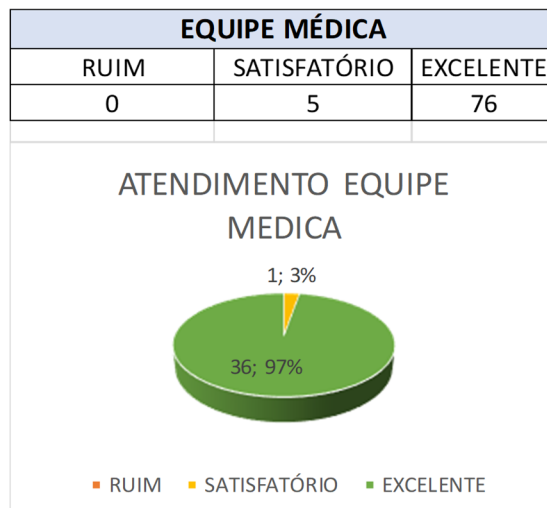
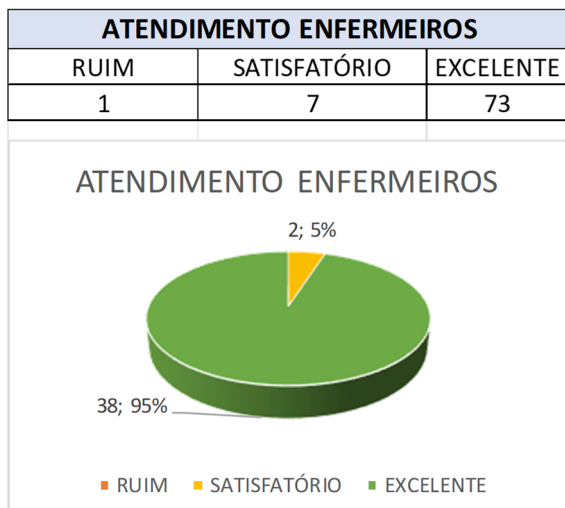
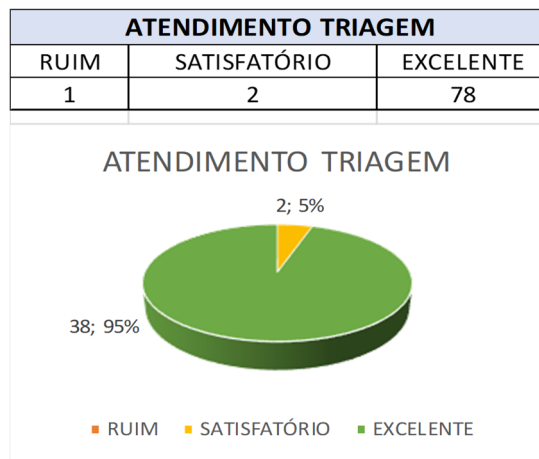
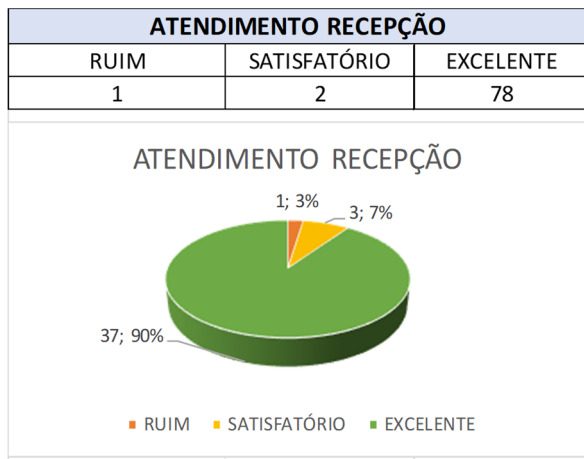
Avaliação final do usuário de 0 a 10		AVALIAÇÃO DIAGNOSE
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	0
Excelente	9	0
	10	0





TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

11) Pesquisa de Satisfação Pronto Atendimento mês 10/2024:

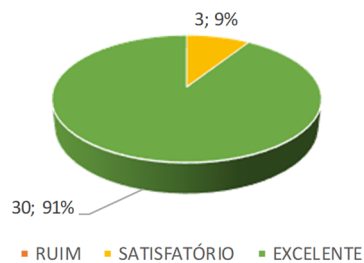




TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

ATENDIMENTO EQUIPE ADMINISTRATIVA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
2	6	72

ATENDIMENTO EQUIPE ADM



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO
Ruim	0	0
	1	0
	2	1
	3	1
Mediano	4	2
	5	3
	6	2
Satisfatório	7	0
	8	11
Excelente	9	5
	10	55



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIGITAL

Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?



Progresso 1/8

Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?



Progresso 2/8

Agora, já no consultório do médico(a), **durante sua consulta**, como foi este atendimento?



Progresso 3/8

Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?



NÃO REALIZEI EXAMES/MEDICAÇÕES

Progresso 4/8

Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).



NÃO REALIZEI EXAME DE RAIOS-X

Progresso 5/8

O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?



Progresso 6/8

Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

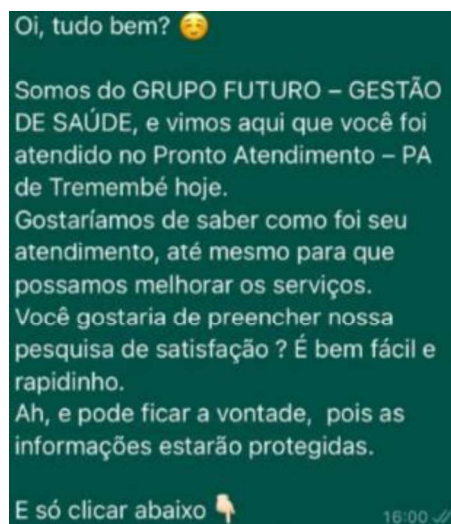


Progresso 7/8

Deixe aqui seus comentários gerais e nos ajude a melhorar a qualidade da saúde em Tremembé.

CONCLUIR

ABORDAGEM (ENVIO DE LINK WHATSAPP APÓS FINALIZADO O ATENDIMENTO)



QUADRO RESUMO (OUTUBRO/2024)

Período:	01/10/2024 a 31/10/2024
Unidade:	Pronto Atendimento – PA de Tremembé-SP
Total de mensagens enviadas:	6.348
Total de mensagens respondidas:	2.937
Média do mês (escala de 1 a 5):	4,6

-  Início (/início)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

Indicadores de Nps da unidade

PRONTO ATENDIMENTO

01/10/2024

31/10/2024 23:59

Filtrar

30

15

7



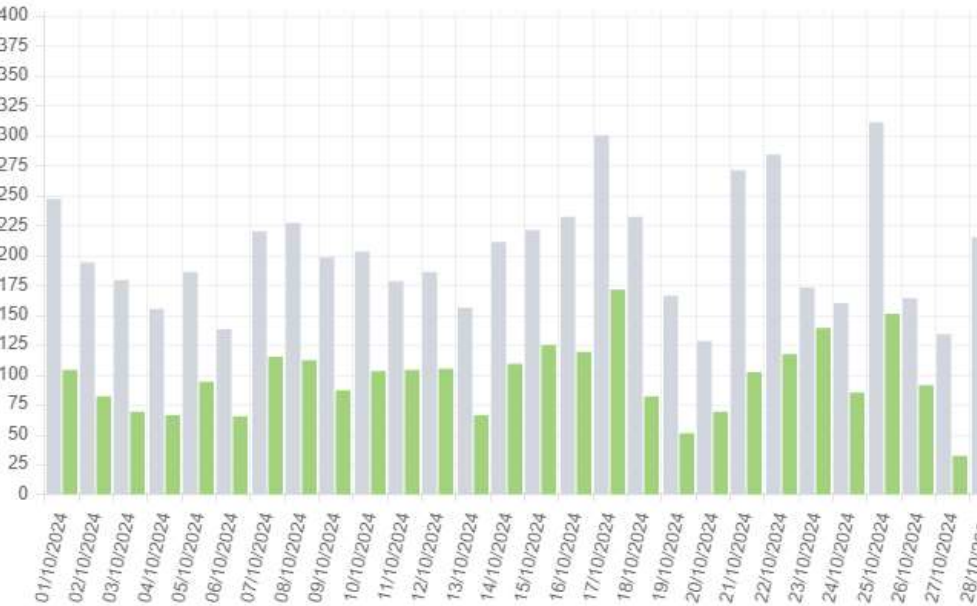
Última resposta
31/10/2024
23:42:44



Taxa de resposta
2937



Total de views
6348



- 4,8

P1 Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?
- 4,7

P2 Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?
- 4,3

P3 Agora, já no consultório do medico(a), durante sua consulta, como foi este atendimento?
- 4,6

P4 Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?

-  Início (/inicio)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

4,8

P5 Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).

4,4

P6 O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?

4,4

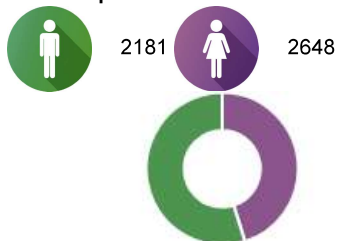
P7 Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

Resultado NPS

4,6



Resumo por Sexo



Faixa de NPS

83,15% 15,38% 1,47%



Com base na pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde sob a gestão do **GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE**, foram coletados dados importantes que revelam o nível de satisfação dos usuários com diversos aspectos do atendimento. A análise dos dados de cada unidade permite identificar áreas de excelência e aquelas que necessitam de melhorias, proporcionando um panorama detalhado sobre a percepção dos pacientes em relação aos serviços de saúde oferecidos.

Análise dos Dados Coletados

A pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE utilizou o Customer Satisfaction Score (CSAT) para medir a satisfação dos pacientes. A seguir, é apresentada uma análise descritiva de cada unidade com base nos dados coletados.

1. ESF 1 Jardim Santana

A unidade apresentou um nível alto de satisfação, com 10 avaliações coletadas na unidade, 9 foram excelentes, com apenas uma avaliação mediana. Demonstrando um alto nível de trabalho e comprometimento das equipes em todos os aspectos.

2. ESF 2

Já na ESF 2, ainda existem áreas prioritárias para melhorias, especialmente no atendimento da recepção e no tempo de espera, que foram as principais fontes de insatisfação dos pacientes nesta e na última pesquisa realizada na unidade. Além disso, os demais atendimentos também receberam avaliações negativas, sendo imprescindível a necessidade de ser realizada uma revisão do que está ocorrendo nesses atendimentos que estão acarretando essas insatisfações, como no atendimento de triagem, atendimento dos enfermeiros e médicos, bem como a higiene do local e equipe administrativa. Ademais, apesar dessas ressalvas, com base no alto número de avaliações coletadas o levantamento geral destacou uma predominância de avaliações positivas com um número significativo de classificações excelentes.

3. ESF 3

Já a ESF 3 registrou uma porcentagem maior de avaliações excelentes. Comparando com a pesquisa passada na qual equipe médica era um ponto a melhorar, na pesquisa atual já é demonstrada um relevante progresso com 90% dos pacientes satisfeitos. No entanto, tempo de atendimento ainda permanece com algumas avaliações negativa, sendo considerado ruim em quatro avaliações e mediano em sete. Outrossim, no geral, o nível de satisfação se mantém elevado.

4. ESF 4

Na ESF 4, o nível geral de satisfação também se mantém elevado, com a maior parte das avaliações sendo classificadas como excelente. Todavia, ainda são identificadas oportunidades de melhoria no atendimento prestado como no tempo de atendimento e atendimento da equipe administrativa que tiveram os menores níveis de satisfação pelos pacientes.

5. ESF 5

A unidade apresentou um progresso excepcional em relação à pesquisa passada, com 85% de satisfação em todos os aspectos do atendimento. Isso demonstra que a unidade focou no aprimoramento de falhas identificadas no atendimento, melhorando sua qualidade e eficiência dos serviços prestados.

6. ESF 6

A avaliações da ESF 6 demonstraram que existem pontos de aprimoramento no aspecto geral. Contando com 65% de satisfação, a unidade parece ter caído um pouco com às expectativas dos pacientes, tendo em vista que dentre 20 avaliações, três delas foram ruins e 4 medianas para todos os atendimentos.

7. Centro de Especialidades

A pesquisa revelou uma alta taxa de satisfação, com a maioria das avaliações classificadas como excelentes. Entretanto, há pontos passíveis de aprimorando, com destaque para o tempo de atendimento e higiene local.

8. Vacina

Com uma taxa baixa de avaliações coletas, todos os atendimentos foram classificados como excelentes, resultando em 100% de satisfação pelos pacientes.

9. Diagnose

Não houve coleta de avaliações na unidade de diagnose no presente mês. Deste modo, é necessário que seja reforçada a importância da coleta aos pacientes pela equipe que atua no local, para que assim seja possível verificar como está o atendimento e pontos que passíveis de aprimoramento, aumentando eficiência e qualidade no atendimento.

10. Vigilância Epidemiológica

Assim como a unidade de diagnose, também não houve a coleta na vigilância epidemiológica. Fato que deve ser abordado ao responsável e toda equipe da unidade.

11. Pronto Atendimento

Os pacientes relataram algumas insatisfações, especialmente em relação ao tempo de espera, um problema que repercute nesta unidade. Os demais atendimentos, como o da recepção, triagem, enfermeiros, médicos, higiene do local e equipe administrativa, obtiveram resultados positivos na maioria das avaliações.

Diagnose e Vigilância Epidemiológica

Neste mês, não houve coleta de avaliações nas unidades de Diagnose e Vigilância Epidemiológica. Essa ausência compromete o acompanhamento da qualidade do atendimento prestado nessas unidades, impossibilitando a identificação de pontos de aprimoramento e de boas práticas. É imprescindível que as equipes responsáveis reforcem a importância de realizar a coleta de dados junto aos pacientes. Isso permitirá uma análise detalhada das condições de atendimento, identificando possíveis melhorias e promovendo a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos.

Conclusão da Análise

Com base nas análises realizadas nas demais unidades, observa-se um panorama geral positivo, com níveis elevados de satisfação predominando na maioria delas. Destaques incluem a **ESF 1**, que demonstrou excelência em quase todas as avaliações, e a **ESF 5**, que apresentou um progresso significativo em relação à pesquisa anterior, evidenciando o impacto de ações focadas em melhorias. Por outro lado, unidades como a **ESF 2** e a **ESF 6** enfrentam desafios importantes, como tempo de espera, atendimento da recepção e higiene, que devem ser tratados como prioridades para assegurar uma melhor experiência aos pacientes.

A **ausência de coleta nas unidades de Diagnóstico e Vigilância Epidemiológica** é uma lacuna preocupante, pois impede uma visão completa do desempenho dessas unidades e dificulta a identificação de problemas ou boas práticas. A coleta sistemática de avaliações é essencial não apenas para compreender o nível de satisfação dos pacientes, mas também para embasar decisões estratégicas que contribuam para o aprimoramento contínuo.

Além disso, a pesquisa revelou avanços em algumas unidades, como a **ESF 3**, que corrigiu falhas apontadas anteriormente, e a unidade de vacinação, que alcançou 100% de satisfação, ainda que com uma amostra reduzida. Esses resultados evidenciam que esforços direcionados e consistentes resultam em melhorias perceptíveis para os usuários.

Por fim, é fundamental que todas as unidades mantenham um compromisso com a qualidade e eficiência do atendimento, investindo em ações corretivas e preventivas para mitigar insatisfações. Um esforço coletivo entre gestão e equipes de atendimento, aliado ao uso consistente de feedback dos pacientes, é o caminho para consolidar um sistema de saúde mais eficiente, humanizado e alinhado às necessidades da população atendida.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

NOVEMBRO/2024

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida. Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.



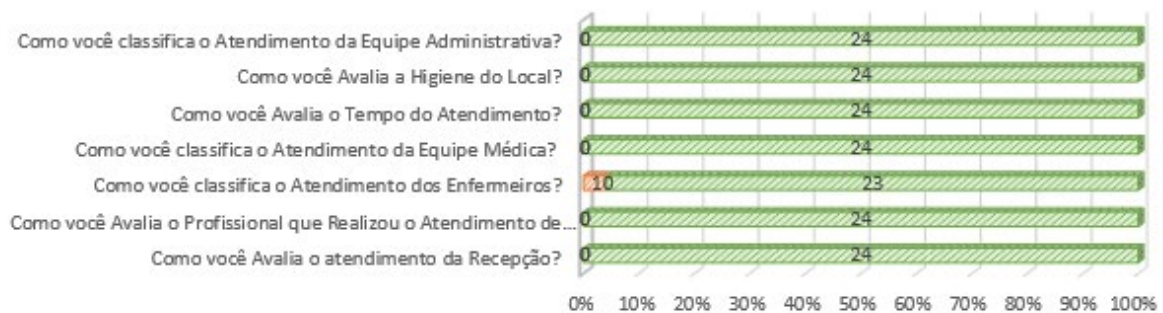
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

1) Pesquisa de Satisfação ESF1:

Pesquisa de Satisfação ESF1 Referente a 11/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	24	24	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	24	24	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	0	23	24	96%	4%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	24	24	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	24	24	100%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	24	24	100%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	24	24	100%	0%

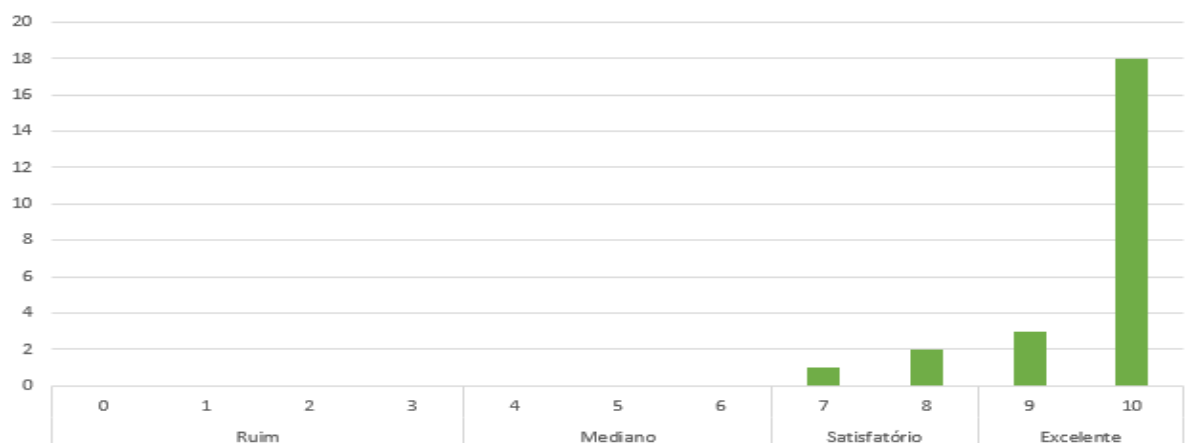
PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 1 JARDIM SANTANA

Ruim Mediano Excelente



Avaliação final do usuário de 0 a 10		AVALIAÇÃO ESF1
Ruim	0	
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
Satisfatório	7	1
	8	2
Excelente	9	3
	10	18

AVALIAÇÃO ESF 1





2) Pesquisa de Satisfação

TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

ESF2:

Pesquisa de Satisfação ESF 2 Referente a 11/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	4	3	21	28	75%	14%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	5	22	27	81%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	7	19	27	70%	4%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	6	21	28	75%	4%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	12	5	13	30	43%	40%
Como você Avalia a Higiene do Local?	4	6	18	28	64%	14%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	5	5	18	28	64%	18%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 2 JARDIM MARACAIBO

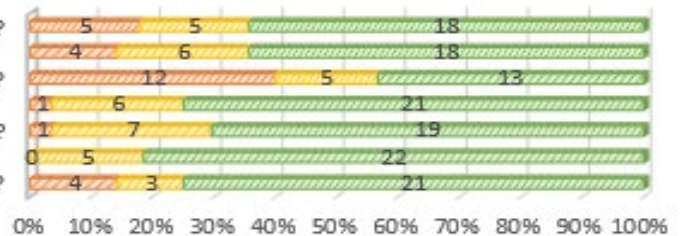
Ruim Mediano Excelente

Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?

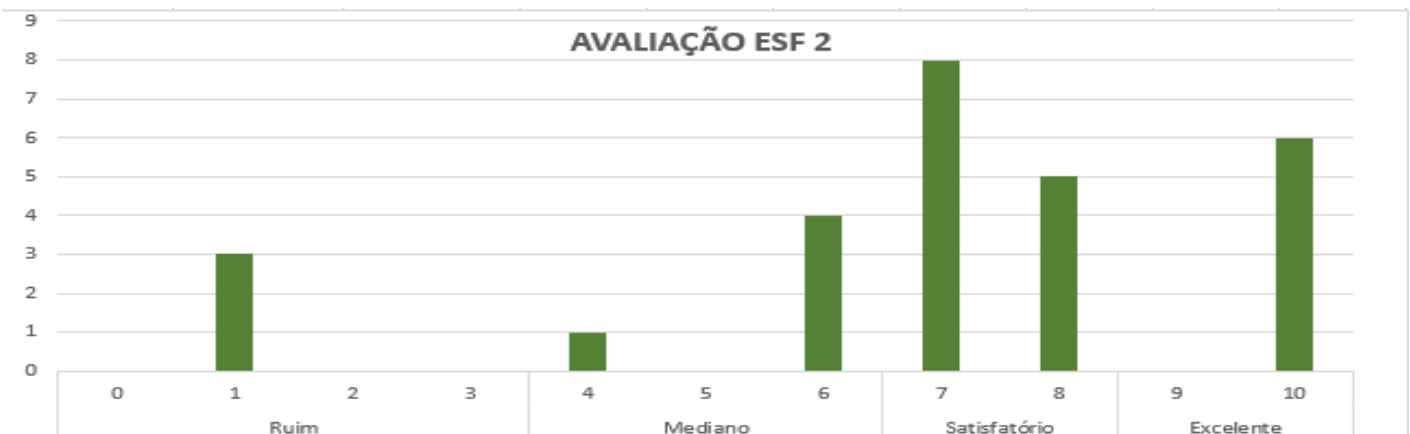
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?

Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?

Como você Avalia o atendimento da Recepção?



Avaliação final do usuário de 0 a 10			AVALIAÇÃO ESF 2	
Ruim	0		0	
	1		3	
	2		0	
	3		0	
Mediano	4		1	
	5		0	
	6		4	
Satisfatório	7		8	
	8		5	
Excelente	9		0	
	10		6	





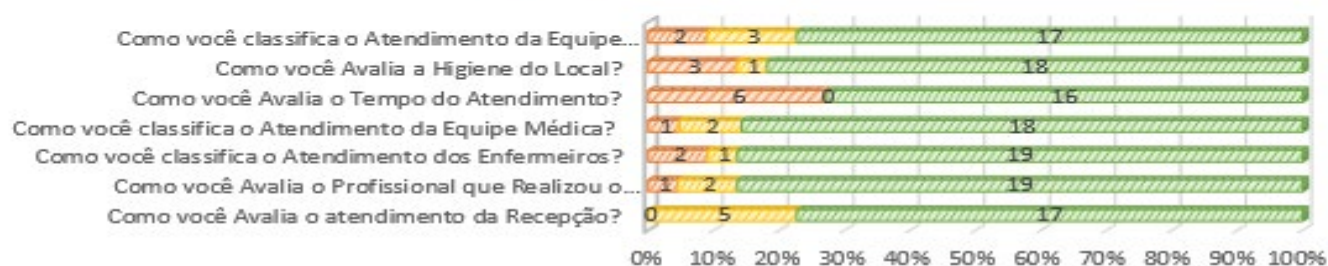
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

3) Pesquisa de Satisfação ESF3:

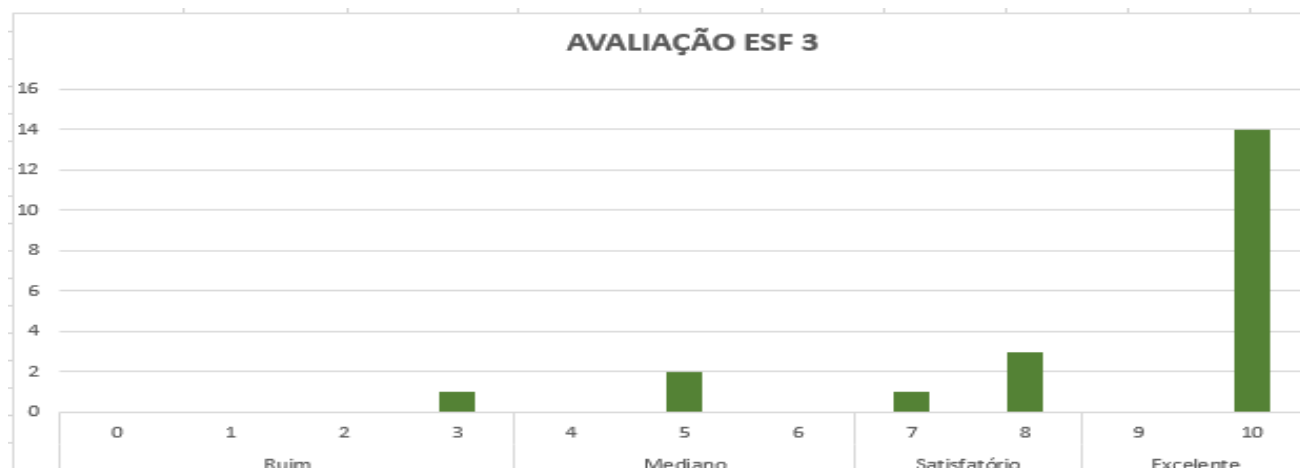
Pesquisa de Satisfação ESF 3 Referente a 11/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	5	17	22	77%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	2	19	22	86%	5%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	2	1	19	22	86%	9%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	2	18	21	86%	5%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	6	0	16	22	73%	27%
Como você Avalia a Higiene do Local?	3	1	18	22	82%	14%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	2	3	17	22	77%	9%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 3 JARDIM BICA DA GLÓRIA

Ruim Mediano Excelente

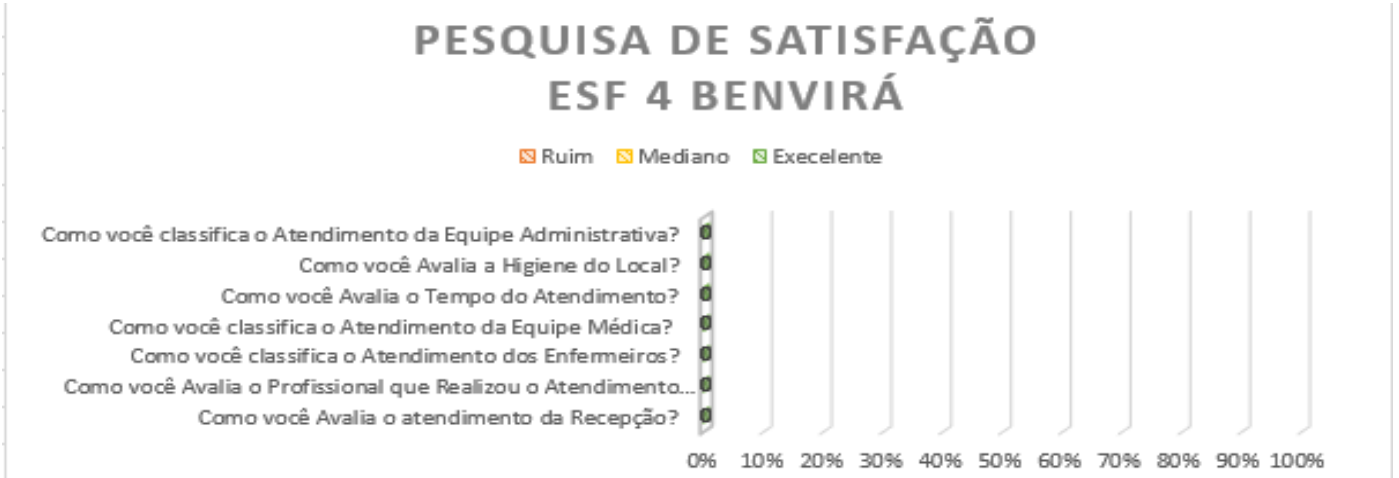


Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 3
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	1
Mediano	4	0
	5	2
	6	0
Satisfatório	7	1
	8	3
Excelente	9	0
	10	14



4) Pesquisa de Satisfação ESF4:

Pesquisa de Satisfação ESF4 Referente a 11/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!



Avaliação final do usuário de 0 á 10			AVALIAÇÃO ESF 4	
Ruim	0		0	0
	1		0	0
	2		0	0
	3		0	0
Mediano	4		0	0
	5		0	0
	6		0	0
Satisfatório	7		0	0
	8		0	0
Excelente	9		0	0
	10		0	0

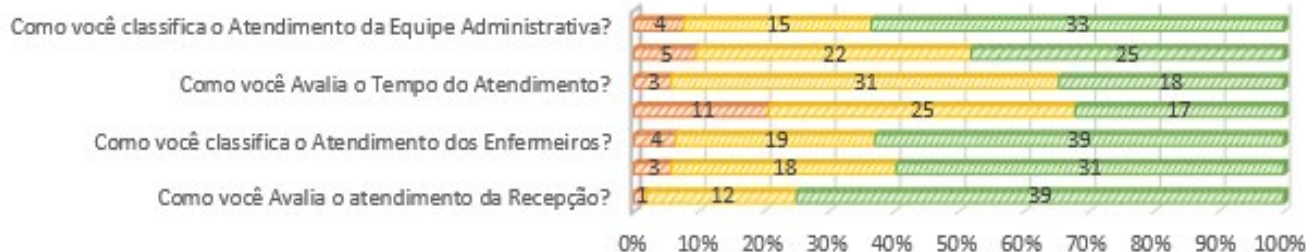


5) Pesquisa de Satisfação ESF5:

Pesquisa de Satisfação ESF5 Referente a 11/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	12	39	52	75%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	3	18	31	52	60%	6%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	4	19	39	62	63%	6%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	11	25	17	53	32%	21%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	3	31	18	52	35%	6%
Como você Avalia a Higiene do Local?	5	22	25	52	48%	10%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	4	15	33	52	63%	8%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 5 GUEDES

Ruim Mediano Excelente

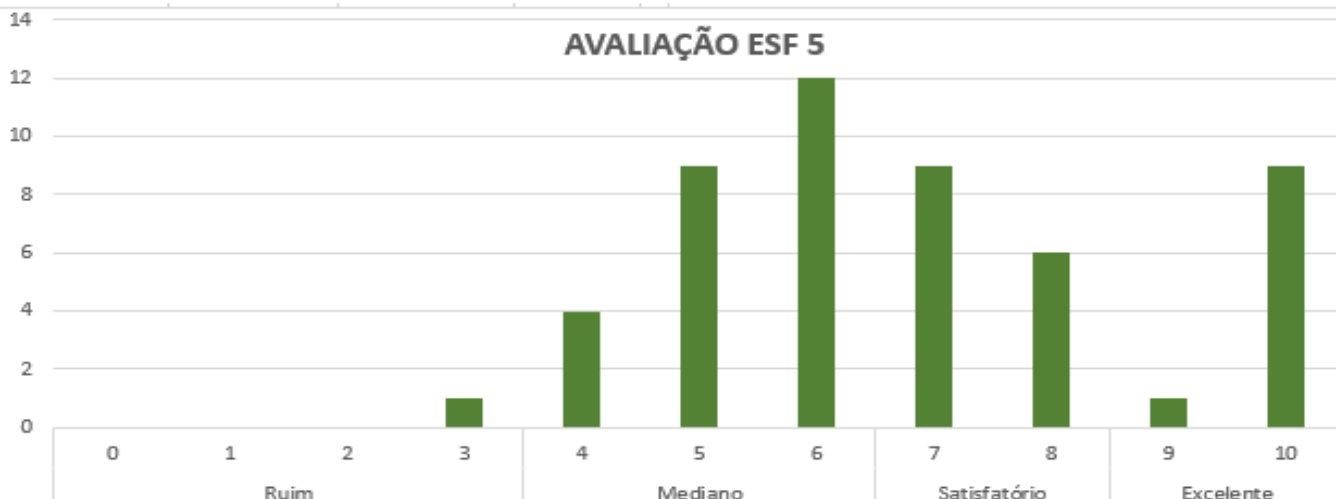


Avaliação final do usuário de 0 á 10

AVALIAÇÃO ESF 5

Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	1
Mediano	4	4
	5	9
	6	12
Satisfatório	7	9
	8	6
Excelente	9	1
	10	9

AVALIAÇÃO ESF 5



6) Pesquisa de Satisfação ESF6:

Pesquisa de Satisfação ESF6 Referente a 11/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	22	22	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	22	22	100%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	0	20	21	95%	5%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	21	21	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	2	20	22	91%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	1	20	21	95%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	1	20	21	95%	0%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ESF 6 FLOR DO VALE

■ Ruim
 ■ Mediano
 ■ Excelente



Avaliação final do usuário de 0 a 10		AVALIAÇÃO ESF 6
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
	7	0
Satisfatório	8	0
	9	4
Excelente	10	17

AVALIAÇÃO ESF 6





TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

7) Pesquisa de Satisfação Centro de Saúde:

Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Referente a 11/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	1	1	57	59	97%	2%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	1	0	54	55	98%	2%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	1	0	54	55	98%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	1	54	56	96%	2%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	3	4	47	54	87%	6%
Como você Avalia a Higiene do Local?	1	5	50	56	89%	2%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	2	52	55	95%	2%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES

Ruim Mediano Excelente



Avaliação final do usuário de 0 á 10

Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES		
Ruim	0	0		
	1	0		
	2	0		
	3	0		
Mediano	4	0		
	5	0		
	6	0		
Satisfatório	7	0		
	8	3		
Excelente	9	11		
	10	37		

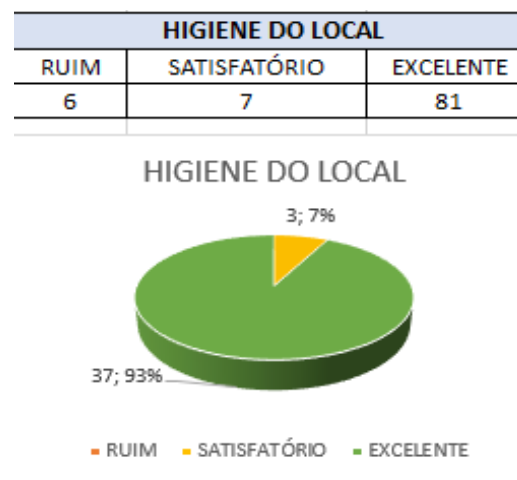
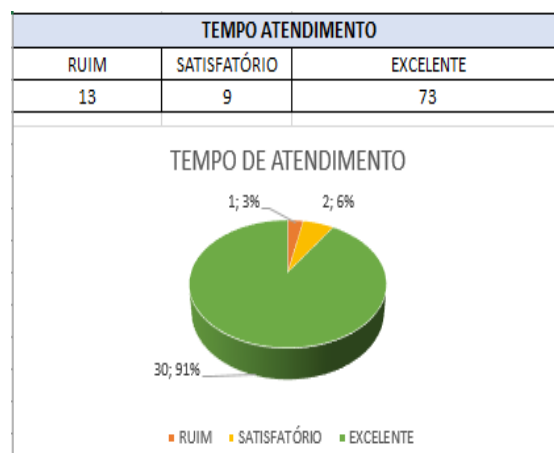
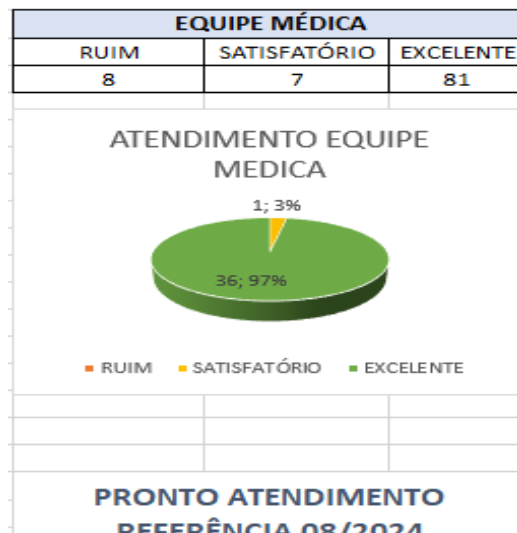
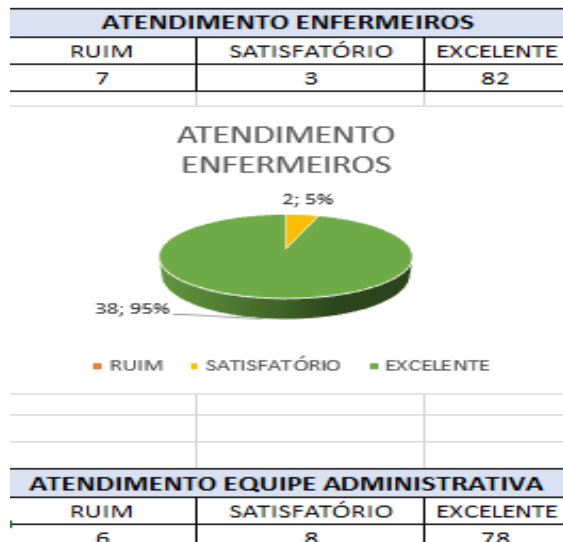
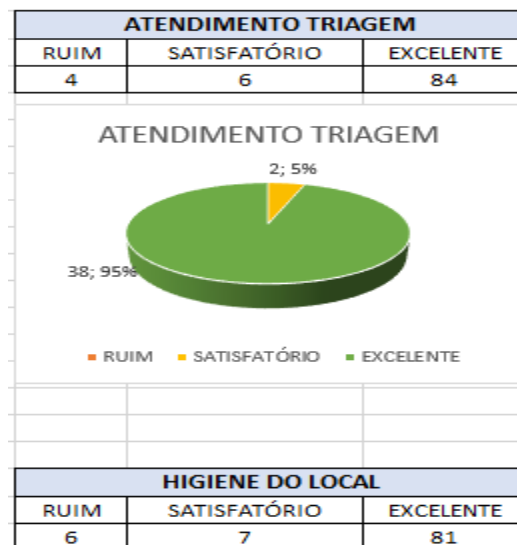
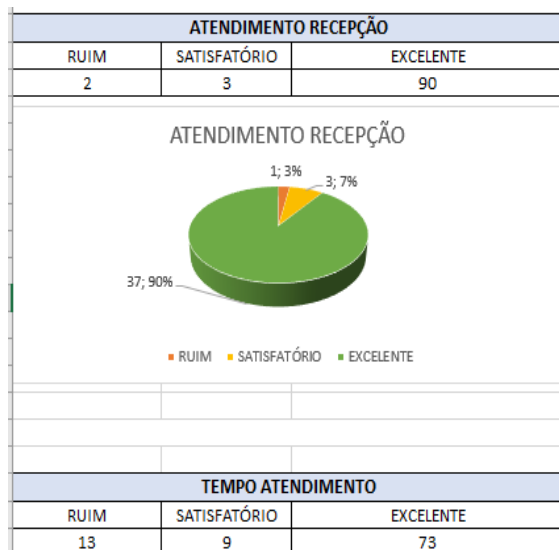
AVALIAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES





TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

8) Pesquisa de Satisfação Pronto Atendimento mês de Novembro:





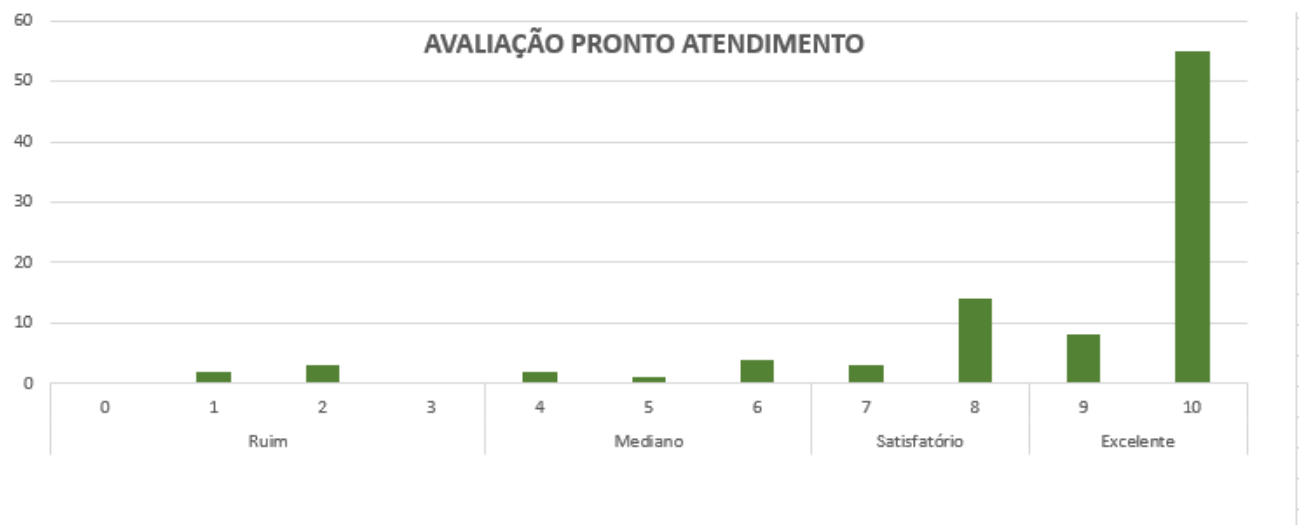
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

ATENDIMENTO EQUIPE ADMINISTRATIVA		
RUIM	SATISFATÓRIO	EXCELENTE
6	8	78

ATENDIMENTO EQUIPE ADM

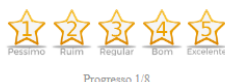


Avaliação final do usuário de 0 à 10	AVALIAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO
Ruim	0
	1
	2
	3
Mediano	4
	5
	6
	7
Satisfatório	8
	9
	10
	11
Excelente	12
	13
	14
	15



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIGITAL

Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?



Progresso 1/8

Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?



Progresso 2/8

Agora, já no consultório do médico(a), **durante sua consulta**, como foi este atendimento?



Progresso 3/8

Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?



NÃO REALIZEI EXAMES/MEDICAÇÕES

Progresso 4/8

Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).



NÃO REALIZEI EXAME DE RAIOS-X

Progresso 5/8

O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?



Progresso 6/8

Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

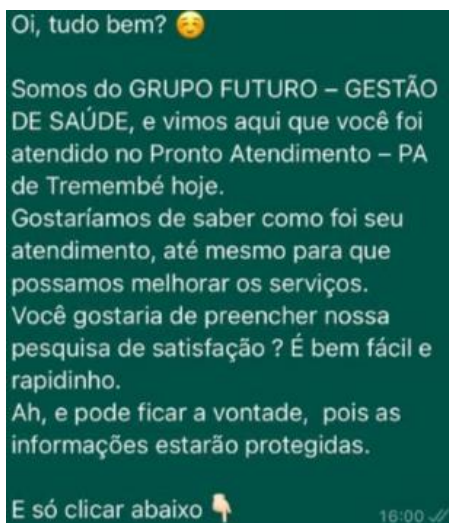


Progresso 7/8

Deixe aqui seus comentários gerais e nos ajude a melhorar a qualidade da saúde em Tremembé.

CONCLUIR

ABORDAGEM (ENVIO DE LINK WHATSAPP APÓS FINALIZADO O ATENDIMENTO)



QUADRO RESUMO (NOVEMBRO/2024)

Período:	01/11/2024 a 30/11/2024
Unidade:	Pronto Atendimento – PA de Tremembé-SP
Total de mensagens enviadas:	6.175
Total de mensagens respondidas:	2.875
Média do mês (escala de 1 a 5):	4,6

- Início (/inicio)
- Cadastros
- Recepção
- Gestão
- PEP
- ESF
- Regulação
- Dispensário
- Configurações
- Sair (/acesso)

Indicadores de Nps da unidade

PRONTO ATENDIMENTO

01/11/2024

30/11/2024 23:59

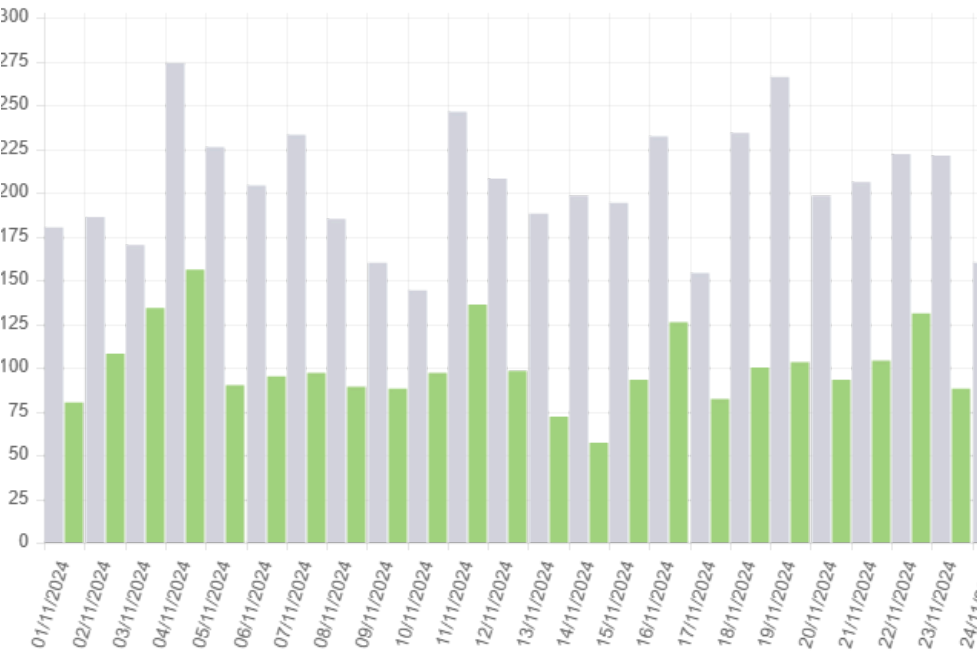
Filtrar

30157

Última resposta
30/11/2024
23:46:24

Taxa de resposta
2875

Total de views
6175



4,8

P1 Na sua chegada no pronto atendimento, logo no inicio, como você avalia o atendimento da recepção?

4,6

P2 Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?

4,4

P3 Agora, já no consultório do medico(a), durante sua consulta, como foi este atendimento?

-  Início (/início)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

4,6

P4 Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?

4,8

P5 Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).

4,4

P6 O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?

4,3

P7 Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

Resultado NPS

4,6



Resumo por Sexo



2153



2613



Faixa de NPS

83,04% 16,16% ,80%



Com base na pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, foram coletados dados importantes que revelam o nível de satisfação dos usuários com diversos aspectos do atendimento. A análise dos dados de cada unidade permite identificar áreas de excelência e aquelas que necessitam de melhorias, proporcionando um panorama detalhado sobre a percepção dos pacientes em relação aos serviços de saúde oferecidos.

Análise dos Dados Coletados

A pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE utilizou o Customer Satisfaction Score (CSAT) para medir a satisfação dos pacientes. A seguir, é apresentada uma análise descritiva de cada unidade com base nos dados coletados.

1. ESF 1 Jardim Santana

A unidade apresentou um nível altíssimo de satisfação, com 24 avaliações coletadas na unidade, 23 foram excelentes, com apenas uma avaliação ruim. Demonstrando uma evolução quantitativa e qualitativa no nível de trabalho e comprometimento das equipes em todos os aspectos. Porém se faz necessário dar atenção à avaliação ruim.

2. ESF 2

Na ESF 2, ainda existem áreas prioritárias para melhorias, especialmente no atendimento da recepção, no tempo de espera, na higiene do local e o atendimento da equipe administrativa. Estas áreas foram observadas anteriormente como fontes de insatisfação dos pacientes nesta e na última pesquisa realizada na unidade. O ponto focal inicialmente deve ser estabelecer um Plano de Ação e Monitoramento para o tempo de atendimento. Em segundo plano, porém não menos importante, estabelecer objetivos claros de redução dos índices de insatisfação para a recepção, higiene do local e para a área administrativa. Observamos o alto número de atendimentos e o esforço dos colaboradores, porém o

treinamento dos mesmos deve ser um item a ser planejado no calendário. De um modo geral existe espaço para a melhora continua.

3. ESF 3

A ESF 3 demonstrou um aspecto interessante com relação ao tempo de atendimento ou é ruim ou é excelente, não há meio termo. A avaliação da equipe médica manteve o progresso alcançado na última pesquisa. No entanto, tempo de atendimento ainda permanece com algumas avaliações negativa, sendo considerado ruim em seis avaliações e excelente em dezesseis. Uma observação que está se tornando frequente é a avaliação ruim da higiene do local. Outrossim, no geral, o nível de satisfação se mantém elevado.

4. ESF 4

Na ESF 4, é prioritário estabelecer um programa de treinamento e conscientização da importância da Pesquisa de Satisfação para os integrantes desta unidade de saúde. É incompreensível não termos nenhuma pesquisa preenchida. Isso não demonstra a realidade da unidade, os atendimentos existem o local funciona e as despesas são feitas. Como o poder público e a OSS são avaliados? Solicito ação imediata nos vários níveis de administração da unidade, da secretaria e da OSS.

5. ESF 5

Apesar da evolução registrada no relatório passado, observamos duas áreas importantíssimas que deixaram a desejar, o nível do atendimento médico deve ser revisto e estabelecer uma ação imediata pois de 10 atendimentos, somente 3 estão satisfeitos e a outra área é a higiene do local. Nesta unidade observamos que as pessoas são mais críticas e nesse sentido a secretaria e a OSS deve monitorar os itens importantes e estabelecer metas e objetivos para a melhoria dos níveis de atendimentos.

6. ESF 6

Este mês observamos a reação dos índices de satisfação , deixando esta unidade de acordo com o objetivo da secretaria e da OSS , isto é atendimento 100%. Somente uma avaliação ruim , também no tema dos enfermeiros, solicitamos a revisão no procedimento de atendimento para a obtenção do índice no próximo mês.

7. Centro de Especialidades

Repetiu – se o observado no relatório passado. A pesquisa revelou uma alta taxa de satisfação, com a maioria das avaliações classificadas como excelentes. Entretanto, há pontos passíveis de aprimorando, com destaque para o tempo de atendimento e higiene local.

8. Vacina

Mais uma vez, é inadmissível não haver uma única pesquisa preenchida. Estabelecemos uma forma mais adequada de coletar os dados, porem observa-se que mês funciona e mês não funciona. A conclusão é o envolvimento dos colaboradores em estabelecer uma relação com o paciente. Afinal o ponto de vacinação é importantíssimo e é necessário a coleta da pesquisa. Mais uma vez é necessário treinamento.

9. Diagnose

Idem ao item anterior. Não houve coleta de avaliações na unidade de diagnose no presente mês.

10. Vigilância Epidemiológica

Assim como a unidade de diagnose, também não houve a coleta na vigilância epidemiológica. Fato que deve ser abordado ao responsável e toda equipe da unidade.

11. Pronto Atendimento

Os pacientes relataram algumas insatisfações, especialmente em relação ao tempo de espera, um problema que repercute nesta unidade e nas área administrativa . Os demais atendimentos, como o da recepção, triagem, enfermeiros, médicos, higiene do local , obtiveram resultados positivos na maioria das avaliações.

ESF4 , Vacina, Diagnose e Vigilância Epidemiológica

Neste mês, não houve coleta de avaliações nessas unidades. Essa ausência compromete o acompanhamento da qualidade do atendimento prestado nessas unidades, impossibilitando a identificação de pontos de aprimoramento e de boas práticas. É imprescindível que as equipes responsáveis reforcem a importância de realizar a coleta de dados junto aos pacientes. Isso permitirá uma análise detalhada das condições de atendimento, identificando possíveis melhorias e promovendo a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos.

Conclusão da Análise

Solicitamos a intervenção imediata da direção da OSS junto às unidades acima para estabelecer um plano de recuperação e acompanhamento.

A ausência de coleta nas unidades é preocupante, pois impede uma visão completa do desempenho dessas unidades e dificulta a identificação de problemas ou boas práticas. A coleta sistemática de avaliações é essencial não apenas para compreender o nível de satisfação dos pacientes, mas também para embasar decisões estratégicas que contribuam para o aprimoramento contínuo.



TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

Por fim, é fundamental que todas as unidades mantenham um compromisso com a qualidade e eficiência do atendimento, investindo em ações corretivas e preventivas para mitigar insatisfações. Um esforço coletivo entre gestão e equipes de atendimento, aliado ao uso consistente de feedback dos pacientes, é o caminho para consolidar um sistema de saúde mais eficiente, humanizado e alinhado às necessidades da população atendida.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

DEZEMBRO/2024

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

O GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, tem como finalidade nesse projeto além de minimizar os erros, também identificar oportunidades dentro dos dados coletados para inovar sua prestação de serviços, essas informações podem revelar necessidades não atendidas ou soluções que ainda não foram exploradas por ninguém.

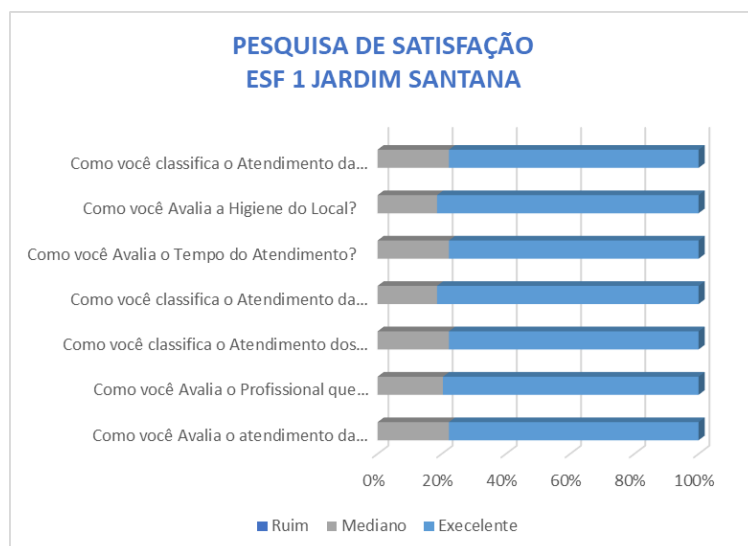
A metodologia utilizada foi Customer Satisfaction Score (**CSAT**): o CSAT é uma medida direta da satisfação do cliente com um produto, serviço ou experiência. Pode ser medido através de uma pergunta de múltipla escolha ou escala, como “como você avalia a sua experiência com nosso produto/serviço?”.

Essa metodologia foi proposta pela entidade para cumprir o Plano de Trabalho aprovado no município de Tremembé/SP, com isso a coleta dos dados foi programada para fim de cada mês podendo ser apresentado para a gestão e realizar os planos de ação necessários e específicos a cada unidade assistida.

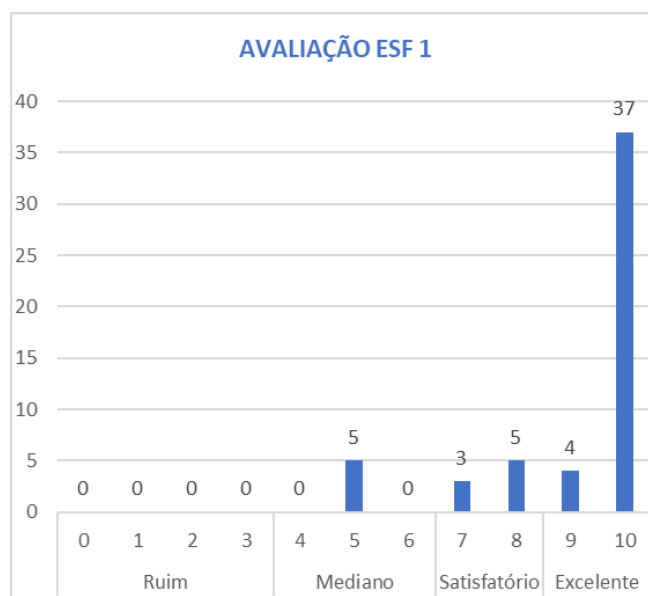
Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos consumidores estão sendo atendidas. A partir das respostas, a empresa pode traçar estratégias para melhorar as entregas e ter dados para embasar tomadas de decisão.

1) Pesquisa de Satisfação ESF1:

Pesquisa de Satisfação ESF1 Referente a 12/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	12	42	54	78%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	11	43	54	80%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	12	42	54	78%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	10	44	54	81%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	12	42	54	78%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	10	44	54	81%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	12	42	54	78%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10	AVALIAÇÃO ESF1
Ruim	0
	1
	2
	3
	4
Mediano	5
	6
Satisfatório	7
	8
Excelente	9
	10
	37

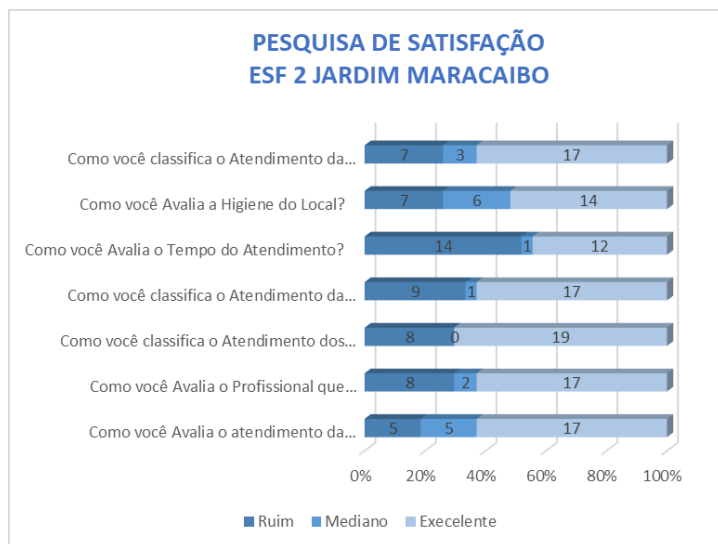




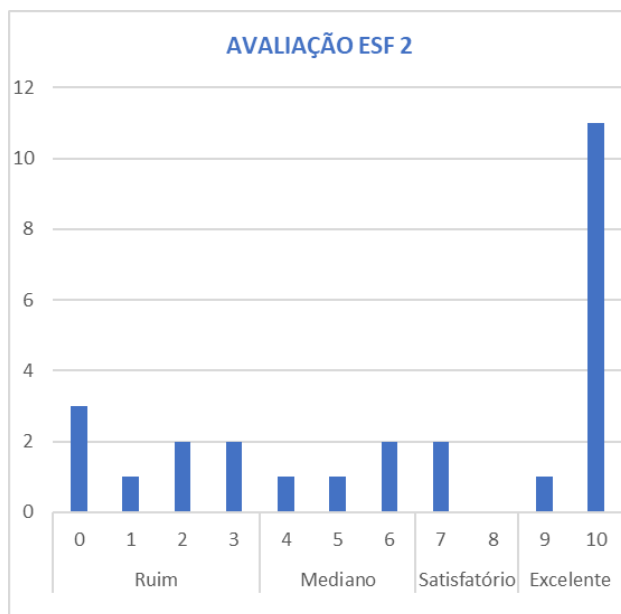
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

2) Pesquisa de Satisfação ESF2:

Pesquisa de Satisfação ESF 2 Referente a 12/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	5	5	17	27	63%	19%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	8	2	17	27	63%	30%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	8	0	19	27	70%	30%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	9	1	17	27	63%	33%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	14	1	12	27	44%	52%
Como você Avalia a Higiene do Local?	7	6	14	27	52%	26%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	7	3	17	27	63%	26%



Avaliação final do usuário de 0 á 10	AVALIAÇÃO ESF 2	
Ruim	0	3
	1	1
	2	2
	3	2
Mediano	4	1
	5	1
	6	2
Satisfatório	7	2
	8	0
Excelente	9	1
	10	11

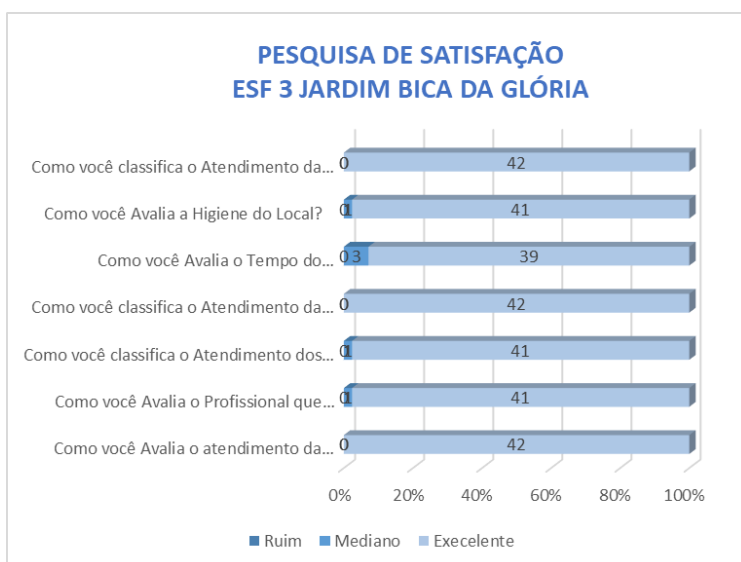




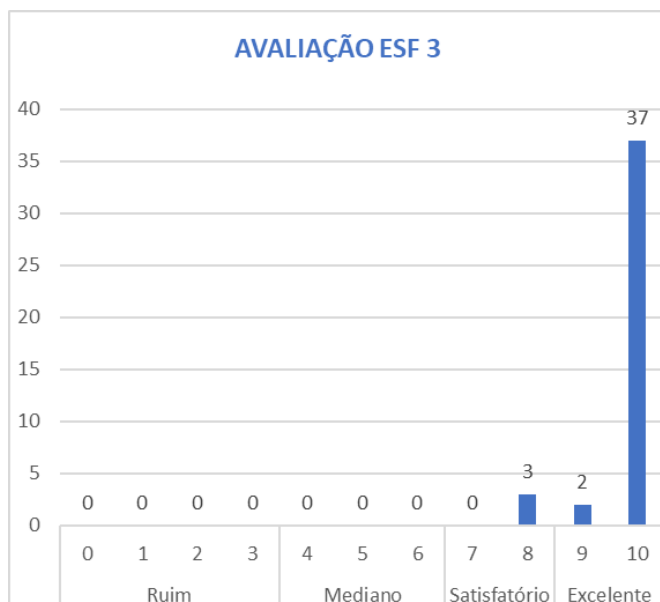
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

3) Pesquisa de Satisfação ESF3:

Pesquisa de Satisfação ESF 3 Referente a 12/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	42	42	100%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	41	42	98%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	1	41	42	98%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	42	42	100%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	3	39	42	93%	0%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	1	41	42	98%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	42	42	100%	0%

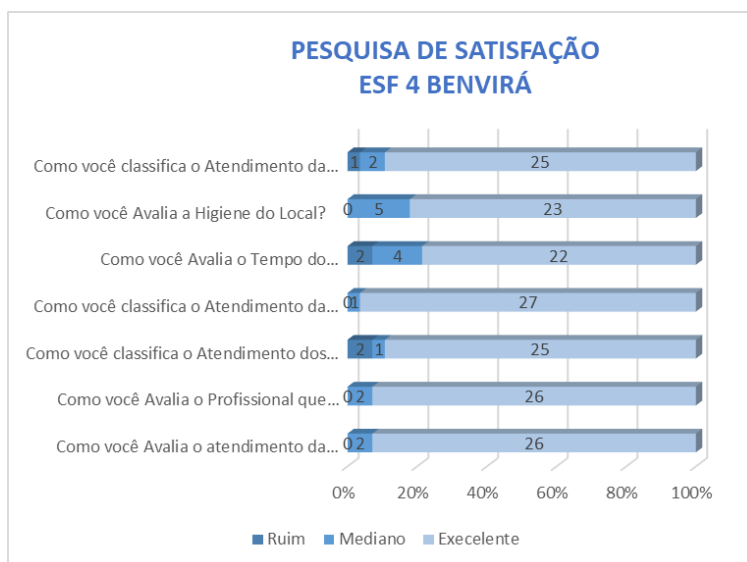


Avaliação final do usuário de 0 á 10	AVALIAÇÃO ESF 3	
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
Satisfatório	7	0
	8	3
Excelente	9	2
	10	37

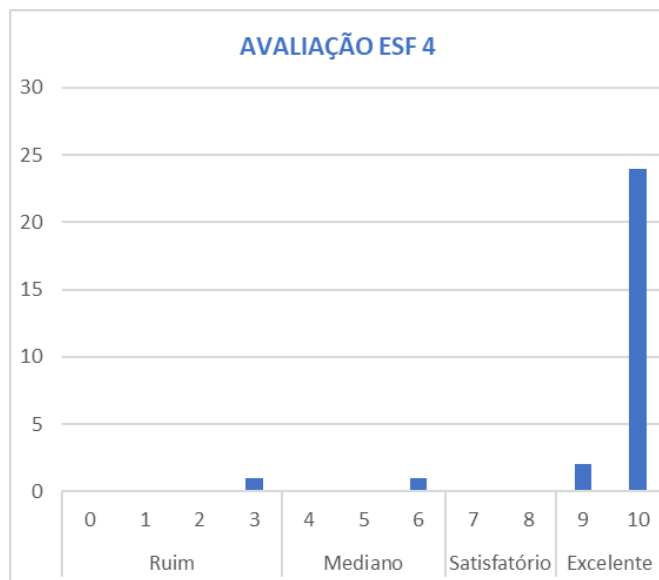




Pesquisa de Satisfação ESF4 Referente a 12/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	2	26	28	93%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	2	26	28	93%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	2	1	25	28	89%	7%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	1	27	28	96%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	2	4	22	28	79%	7%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	5	23	28	82%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	1	2	25	28	89%	4%



Avaliação final do usuário de 0 á 10		AVALIAÇÃO ESF 4
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	1
Mediano	4	0
	5	0
	6	1
Satisfatório	7	0
	8	0
Excelente	9	2
	10	24

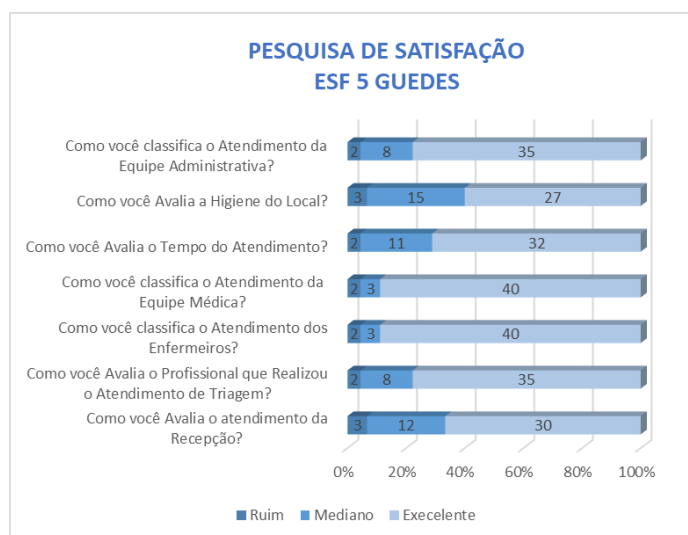




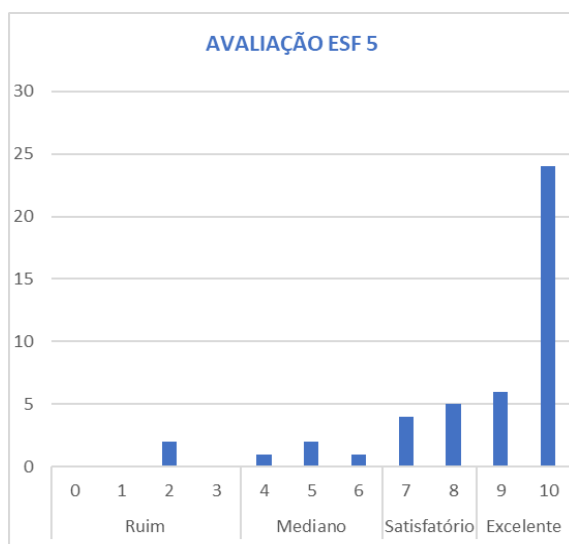
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

5) Pesquisa de Satisfação ESF5:

Pesquisa de Satisfação ESF5 Referente a 12/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	3	12	30	45	67%	7%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	2	8	35	45	78%	4%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	2	3	40	45	89%	4%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	2	3	40	45	89%	4%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	2	11	32	45	71%	4%
Como você Avalia a Higiene do Local?	3	15	27	45	60%	7%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	2	8	35	45	78%	4%



Avaliação final do usuário de 0 a 10	AVALIAÇÃO ESF 5
Ruim	0
	1
	2
	3
Mediano	4
	5
	6
Satisfatório	7
	8
Excelente	9
	10

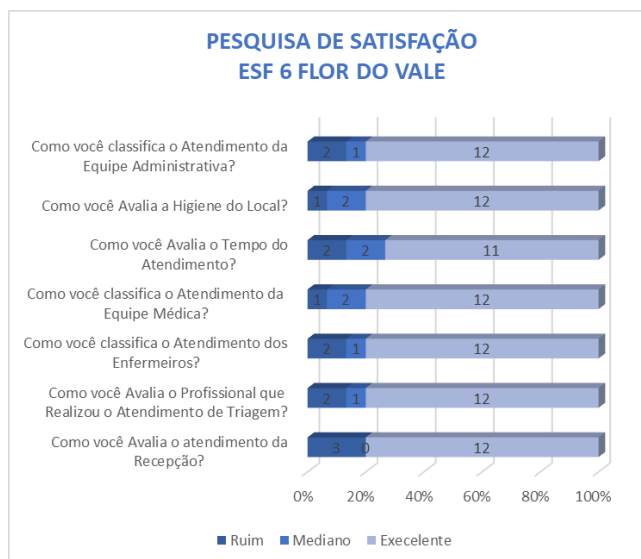




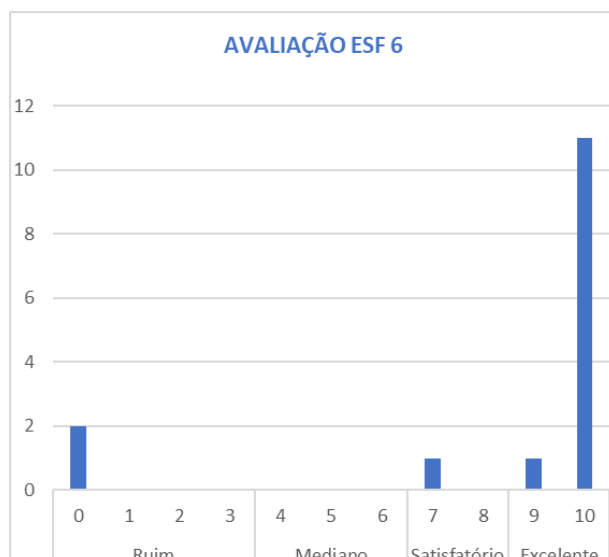
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

6) Pesquisa de Satisfação ESF6:

Pesquisa de Satisfação ESF6 Referente a 12/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	3	0	12	15	80%	20%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	2	1	12	15	80%	13%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	2	1	12	15	80%	13%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	1	2	12	15	80%	7%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	2	2	11	15	73%	13%
Como você Avalia a Higiene do Local?	1	2	12	15	80%	7%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	2	1	12	15	80%	13%



Avaliação final do usuário de 0 á 10	AVALIAÇÃO ESF 6	
Ruim	0	2
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	0
	6	0
Satisfatório	7	1
	8	0
Excelente	9	1
	10	11

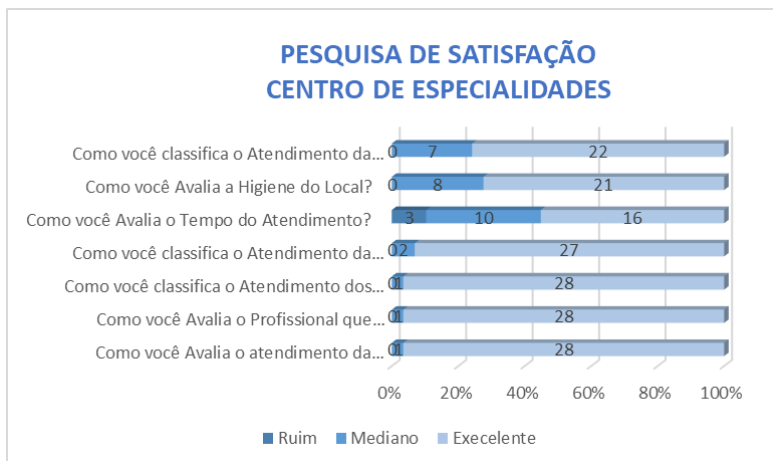




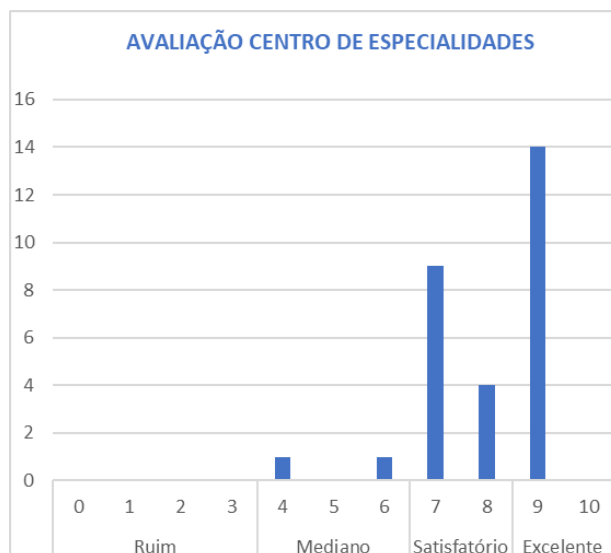
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

7) Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades, Vacina e Diagnose:

Pesquisa de Satisfação Centro de Especialidades Referente a 12/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	1	28	29	97%	0%
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	1	28	29	97%	0%
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	1	28	29	97%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	2	27	29	93%	0%
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	3	10	16	29	55%	10%
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	8	21	29	72%	0%
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	7	22	29	76%	0%



Avaliação final do usuário de 0 á 10	AVALIAÇÃO CENTRO DE ESPECIALIDADES	
Ruim	0	0
	1	0
	2	0
	3	0
Mediano	4	0
	5	1
	6	0
Satisfatório	7	1
	8	9
Excelente	9	4
	10	14

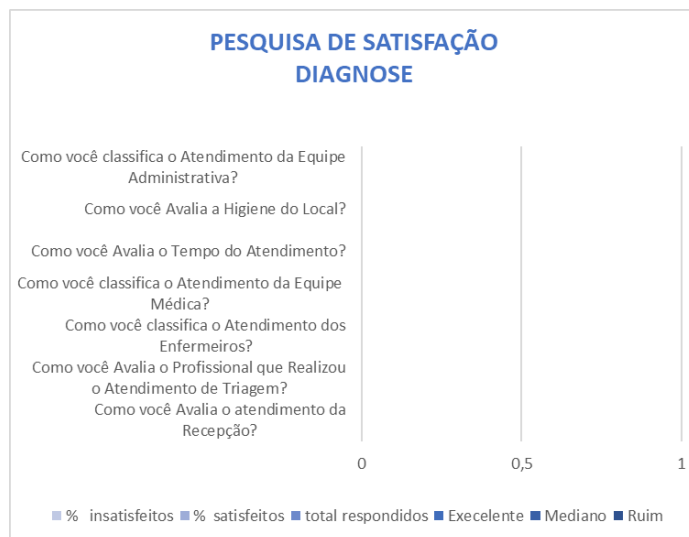




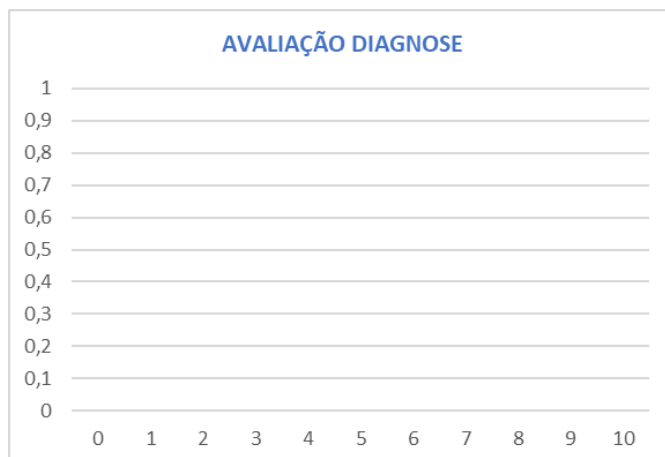
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

8) Vigilância Epidemiológica

Pesquisa de Satisfação Vigilância Epidemiológica Referente a 12/2024	Ruim	Mediano	Excelente	total respondidos	% satisfeitos	% insatisfeitos
Como você Avalia o atendimento da Recepção?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Profissional que Realizou o Atendimento de Triagem?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento dos Enfermeiros?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Médica?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia o Tempo do Atendimento?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você Avalia a Higiene do Local?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
Como você classifica o Atendimento da Equipe Administrativa?	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!



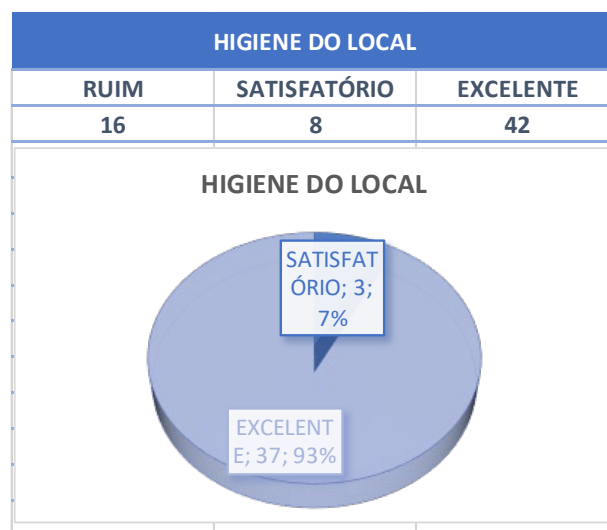
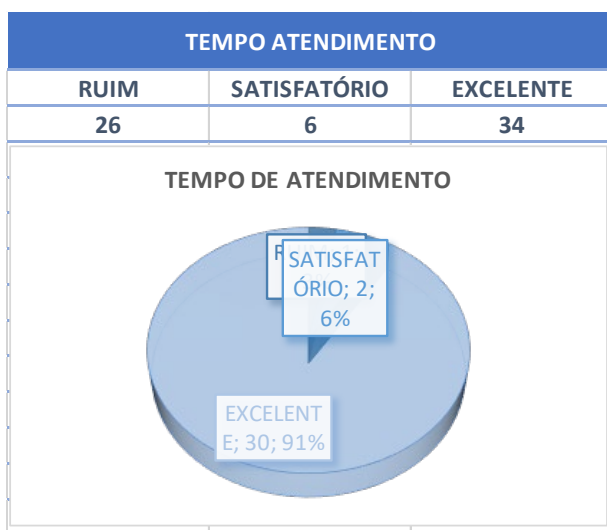
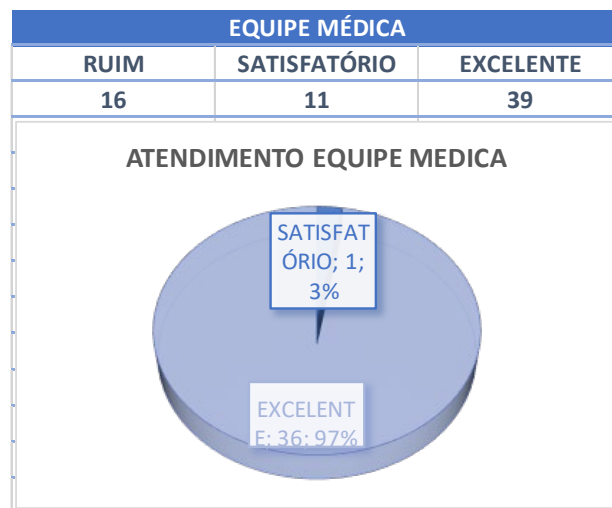
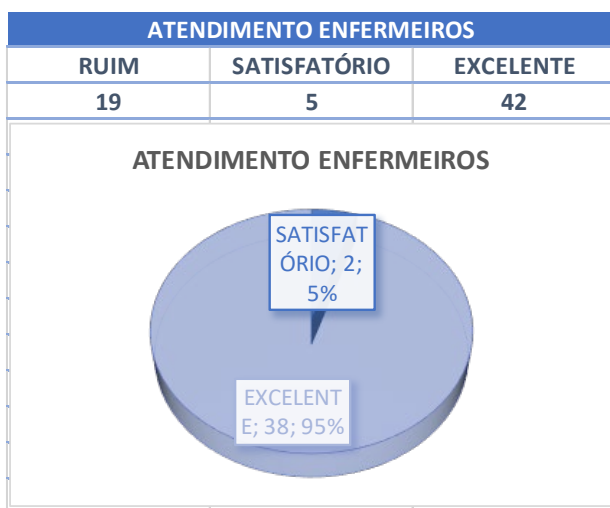
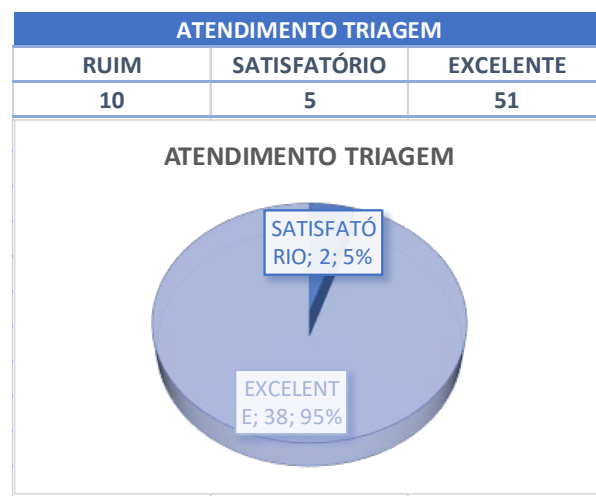
Avaliação final do usuário de 0 á 10			AVALIAÇÃO DIAGNOSE
Ruim	0		
	1		0
	2		0
	3		0
Mediano	4		0
	5		0
	6		0
Satisfatório	7		0
	8		0
Excelente	9		0
	10		0





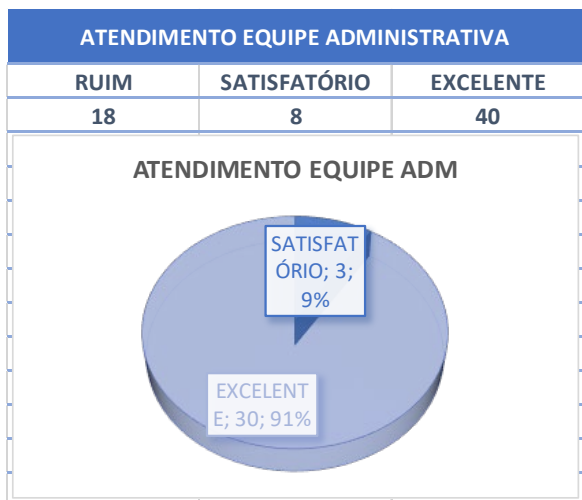
TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME

9) Pesquisa de Satisfação Pronto Atendimento mês 12/2024:

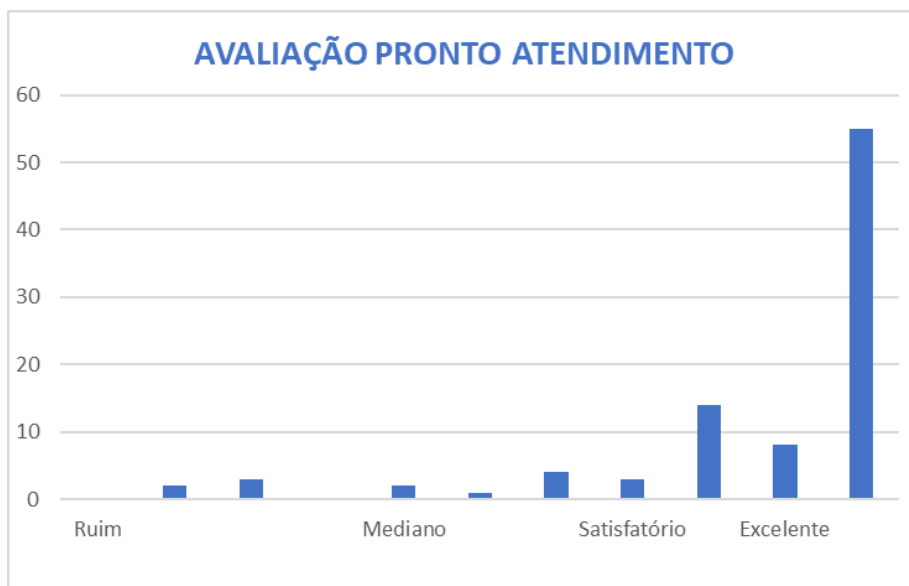




TCV SERVIÇOS E NEGÓCIOS LTDA-ME



Avaliação final do usuário de 0 á 10		PRONTO ATENDIMENTO	
Ruim	0	0	0
	1	2	2
	2	3	3
	3	0	0
Mediano	4	2	2
	5	1	1
	6	4	4
Satisfatório	7	3	3
	8	14	14
Excelente	9	8	8
	10	55	55



- Início (/inicio)
- Cadastros
- Recepção
- Gestão
- PEP
- ESF
- Regulação
- Dispensário
- Configurações
- Sair (/acesso)

Indicadores de Nps da unidade

PRONTO ATENDIMENTO

01/12/2024

31/12/2024 23:59

Filtrar

30

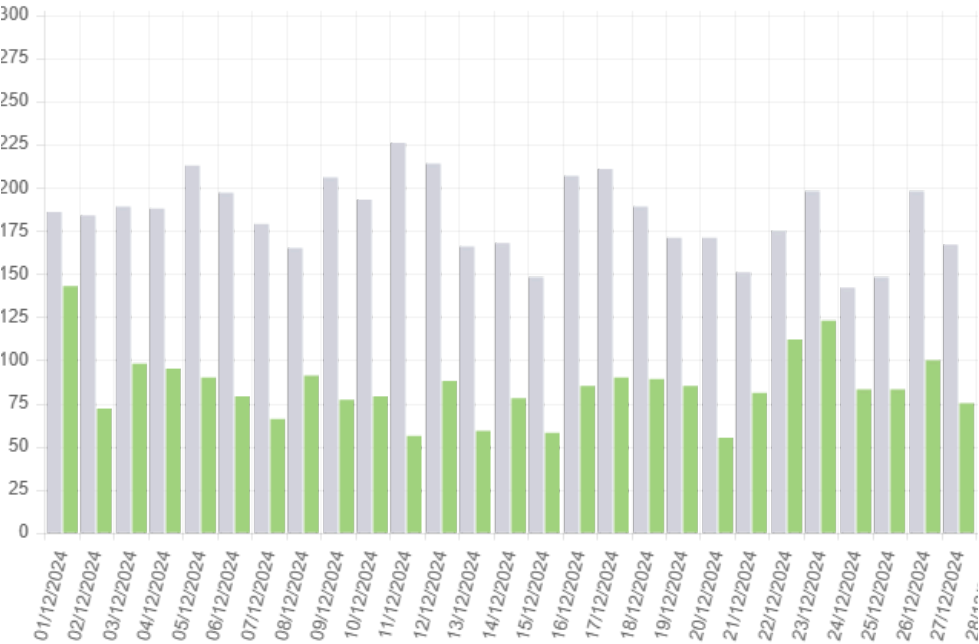
15

7

Última resposta
31/12/2024
22:15:32

Taxa de resposta
2666

Total de views
5642



4,4

P1 Na sua chegada no pronto atendimento, logo no inicio, como você avalia o atendimento da recepção?

4,5

P2 Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?

4,3

P3 Agora, já no consultório do medico(a), durante sua consulta, como foi este atendimento?

-  Início (/início)
-  Cadastros <
-  Recepção <
-  Gestão <
-  PEP <
-  ESF <
-  Regulação <
-  Dispensário <
-  Configurações <
-  Sair (/acesso)

4,6

P4 Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?

4,8

P5 Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).

4,4

P6 O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?

4,4

P7 Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

Resultado NPS

4,5



Resumo por Sexo



2027



2311



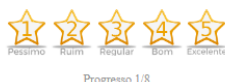
Faixa de NPS

82,35% 16,89% ,76%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIGITAL

Na sua chegada no pronto atendimento, logo no início, como você avalia o atendimento da recepção?



Progresso 1/8

Depois de passar pela recepção e abrir sua ficha de atendimento, você passou pela triagem da Enfermeira(o). Como você avalia este atendimento?



Progresso 2/8

Agora, já no consultório do médico(a), **durante sua consulta**, como foi este atendimento?



Progresso 3/8

Após terminar sua consulta médica, foi necessário exames/ medicação ou outros procedimentos dentro do P.A? Se sim, como foi o atendimento da equipe de enfermagem em geral nestas fases?



NÃO REALIZEI EXAMES/MEDICAÇÕES

Progresso 4/8

Você fez exame de Raio-X na P.A? Se realizou, como você avalia o atendimento neste setor (Raio-X).



NÃO REALIZEI EXAME DE RAIOS-X

Progresso 5/8

O que você achou da higiene/limpeza e organização geral do Pronto Atendimento?



Progresso 6/8

Por ultimo, como você avalia, de modo geral a cordialidade/acolhimento recebidos durante todo o seu atendimento dentro do P.A.?

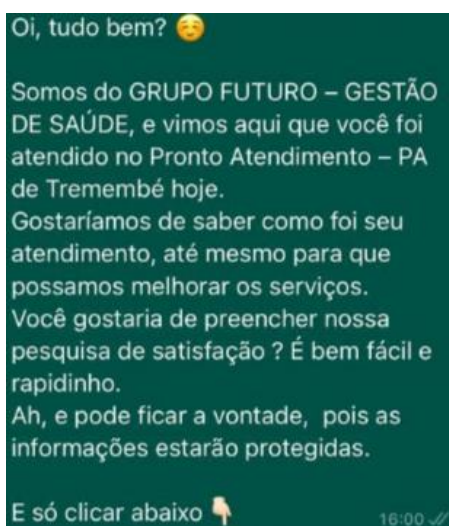


Progresso 7/8

Deixe aqui seus comentários gerais e nos ajude a melhorar a qualidade da saúde em Tremembé.

CONCLUIR

ABORDAGEM (ENVIO DE LINK WHATSAPP APÓS FINALIZADO O ATENDIMENTO)



QUADRO RESUMO (DEZEMBRO/2024)

Período:	01/12/2024 a 31/12/2024
Unidade:	Pronto Atendimento – PA de Tremembé-SP
Total de mensagens enviadas:	5.642
Total de mensagens respondidas:	2.666
Média do mês (escala de 1 a 5):	4,5

Com base nos resultados obtidos por meio da pesquisa de satisfação conduzida nas unidades de saúde gerenciadas pelo GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE, foram identificados indicadores relevantes que refletem a percepção dos usuários sobre diferentes aspectos do atendimento prestado. A análise detalhada de cada unidade revela tanto os pontos fortes quanto as áreas que requerem aprimoramento, permitindo um diagnóstico preciso da qualidade dos serviços e subsidiando ações para elevar o nível de satisfação e eficiência no atendimento aos pacientes.

Análise dos Dados Coletados

A pesquisa de satisfação conduzida nas unidades de saúde sob a gestão do GRUPO FUTURO – GESTÃO DE SAÚDE adotou o Customer Satisfaction Score (CSAT) como metodologia principal para avaliar a satisfação dos pacientes. Este indicador permitiu mensurar, de forma objetiva, a percepção dos usuários em relação à qualidade do atendimento recebido. A análise descritiva a seguir apresenta os resultados obtidos em cada unidade, destacando os aspectos avaliados, os pontos de excelência e as oportunidades de melhoria identificadas com base nos dados coletados.

1. ESF 1

A pesquisa de satisfação da ESF 1 apresentou resultados altamente positivos em todos os quesitos avaliados. Não foram registradas avaliações negativas (ruim), e a taxa de satisfação geral variou entre 78% e 81%, demonstrando um alto nível de aprovação dos serviços prestados.

Dentre os aspectos avaliados, o atendimento da equipe médica e a higiene do local obtiveram os maiores índices de satisfação, com 81% de aprovação. O atendimento da recepção, dos enfermeiros, da equipe administrativa e o tempo de atendimento receberam 78% de aprovação, enquanto o atendimento do profissional de triagem obteve 80%.

A ausência de avaliações insatisfatórias reforça a percepção de um serviço bem estruturado e eficiente, garantindo um atendimento qualificado aos usuários. Esses resultados indicam que a unidade está atendendo bem às expectativas da população e mantém um padrão elevado de qualidade nos serviços prestados.

2. ESF 2

A pesquisa de satisfação da ESF 2 indica que há oportunidades de melhoria em diversos aspectos do atendimento prestado. Os índices de satisfação variaram entre 44% e 70%, enquanto a taxa de insatisfação alcançou até 52% em alguns quesitos, evidenciando pontos de atenção para a unidade.

O tempo de atendimento foi o item com o menor índice de satisfação (44%) e a maior taxa de insatisfação (52%), indicando a necessidade de aprimorar a eficiência no atendimento. A higiene do local também apresentou uma avaliação moderada, com 52% de aprovação e 26% de insatisfação.

Os atendimentos da recepção, do profissional de triagem, da equipe médica e da equipe administrativa registraram índices de satisfação de 63%, mas com taxas de insatisfação entre 19% e 33%. O atendimento dos enfermeiros teve o melhor desempenho, com 70% de aprovação, mas ainda assim com uma taxa de insatisfação de 30%.

Diante desses resultados, é recomendável a adoção de medidas para otimizar o tempo de atendimento e reforçar as condições de higiene do local. Além disso, capacitações e ajustes operacionais podem contribuir para melhorar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados, elevando os índices de satisfação da unidade.

3. ESF 3

A pesquisa de satisfação da ESF 3 apresenta resultados altamente positivos, demonstrando um alto nível de aprovação dos serviços prestados. A maioria dos quesitos avaliados atingiu índices de satisfação entre 93% e 100%, sem registros de insatisfação.

Os atendimentos da recepção, equipe médica e equipe administrativa foram avaliados com 100% de satisfação, evidenciando um excelente desempenho nesses setores. O atendimento dos enfermeiros, do profissional de triagem e as condições de higiene do local também foram muito bem avaliados, com 98% de satisfação. O tempo de atendimento obteve um índice ligeiramente inferior (93%), mas ainda assim se mantém em um patamar altamente satisfatório.

A ESF 3 demonstra um padrão de excelência no atendimento, refletindo a qualidade dos serviços prestados. A manutenção desse desempenho e a busca por melhorias contínuas garantirão a permanência dessa alta satisfação entre os usuários.

4. ESF 4

A pesquisa de satisfação da ESF 4 apresenta um índice geral de satisfação elevado, com percentuais variando entre 79% e 96%, demonstrando um serviço bem avaliado pelos usuários.

Os destaques positivos ficam para o atendimento da equipe médica, que alcançou 96% de satisfação, seguido pelo atendimento da recepção e do profissional de triagem, ambos com 93%. A equipe administrativa e os enfermeiros também tiveram boas avaliações, com índices de satisfação de 89%.

O tempo de atendimento apresentou a menor taxa de aprovação, com 79% de satisfação e 7% de insatisfação, indicando uma possível área de melhoria. A higiene do local obteve um índice de satisfação de 82%, sem registros de insatisfação.

No geral, a ESF 4 mantém um padrão satisfatório de atendimento, com destaque para a qualidade do serviço médico e do acolhimento na recepção. Entretanto, é recomendável avaliar estratégias para otimizar o tempo de atendimento e aprimorar ainda mais a experiência dos usuários.

5. ESF 5

A pesquisa de satisfação da ESF 5 revelou um nível geral de satisfação positivo, com destaque para o atendimento dos enfermeiros e da equipe médica, ambos com 89% de aprovação. O atendimento da equipe administrativa e do profissional de triagem também obteve boas avaliações, com 78% de satisfação.

O tempo de atendimento foi avaliado de forma intermediária, com 71% de satisfação, indicando espaço para melhorias na agilidade dos serviços prestados. Já a higiene do local apresentou o menor índice de satisfação (60%) e a maior taxa de insatisfação (7%), sugerindo a necessidade de ações para aprimorar esse aspecto.

Os resultados mostram que a ESF 5 tem pontos fortes na qualidade do atendimento prestado pelos profissionais de saúde, mas pode aprimorar a experiência dos usuários por meio de melhorias no tempo de atendimento e na manutenção da higiene do ambiente.

6. ESF 6

A pesquisa de satisfação da ESF 6 apresentou índices positivos em todas as categorias avaliadas, com a satisfação geral variando entre 73% e 80%. O atendimento da recepção, da equipe de triagem, dos enfermeiros, da equipe médica, da equipe administrativa e a higiene do local obtiveram 80% de aprovação, demonstrando um bom nível de qualidade nos serviços prestados.

O tempo de atendimento foi o aspecto com menor índice de satisfação (73%) e uma taxa de insatisfação de 13%, indicando que a agilidade no atendimento pode ser aprimorada para elevar a experiência dos usuários. A recepção apresentou a maior taxa de insatisfação (20%), sugerindo a necessidade de reforçar a qualidade no primeiro contato com os pacientes.

De forma geral, os resultados obtidos indicam um serviço bem avaliado, com oportunidades de melhoria no tempo de espera e no atendimento da recepção, para garantir uma experiência ainda mais satisfatória aos usuários.

7. Centro de Especialidades

A pesquisa de satisfação do Centro de Especialidades apresentou resultados bastante positivos, com altos índices de satisfação na maioria dos quesitos avaliados. O atendimento da recepção, da triagem, dos enfermeiros e da equipe médica receberam avaliações predominantemente excelentes, alcançando índices de satisfação entre 93% e 97%, sem registros de insatisfação.

Por outro lado, o tempo de atendimento obteve a menor taxa de satisfação (55%), com 10% de insatisfação, o que indica uma necessidade de melhorias na agilidade dos serviços. A higiene do local e o atendimento da equipe administrativa também apresentaram taxas de satisfação inferiores às demais áreas (72% e 76%, respectivamente), sugerindo oportunidades de aprimoramento nesses aspectos.

Além dos atendimentos especializados, também são realizadas pesquisas de satisfação específicas para os serviços de vacinação e diagnóstico, que ocorrem no mesmo local. Embora esses levantamentos sejam conduzidos separadamente, os dados coletados refletem a experiência dos usuários dentro do Centro de Especialidades como um todo. Dessa forma, é fundamental considerar essas avaliações para aprimorar o atendimento de maneira integrada e garantir um serviço de excelência em todas as áreas.

Assim, os resultados apontam para um alto nível de qualidade no atendimento prestado, com destaque para a excelência no acolhimento e no atendimento clínico. No entanto, é recomendável buscar estratégias para otimizar o tempo de espera e aprimorar aspectos relacionados à estrutura e organização do local, garantindo ainda mais conforto e eficiência para os usuários.

8. Pronto Atendimento

A pesquisa de satisfação referente ao Pronto Atendimento apresentou avaliações predominantemente positivas, especialmente nos quesitos relacionados ao atendimento da recepção, triagem, enfermagem e equipe médica. A maioria dos usuários avaliou esses serviços como "excelentes", indicando um alto nível de qualidade assistencial.

Entretanto, o tempo de atendimento foi um dos principais pontos de atenção, com um número significativo de avaliações negativas (26 respostas classificando como "ruim"). A higiene do local e o atendimento da equipe administrativa também apresentaram algumas avaliações insatisfatórias, mas, de modo geral, foram bem avaliados.

A avaliação final dos usuários revelou que a maioria classificou o serviço como "excelente", com 55 respondentes atribuindo nota 10 e outros 14 avaliando com nota 8. Isso demonstra um alto nível de satisfação geral, apesar das oportunidades de melhoria identificadas.

Para aprimorar ainda mais o serviço, recomenda-se uma análise detalhada do fluxo de atendimento para reduzir os tempos de espera e melhorar a eficiência operacional. Além disso, a manutenção da higiene e o aperfeiçoamento contínuo da equipe administrativa podem contribuir para um ambiente ainda mais acolhedor e eficiente.

Diagnose e Vigilância Epidemiológica

Não foram registradas avaliações nas unidades de Diagnose e Vigilância Epidemiológica. A ausência desses dados compromete o monitoramento da qualidade dos serviços prestados, dificultando a identificação de oportunidades de melhoria e o reconhecimento de boas práticas. É fundamental que as equipes responsáveis reforcem a importância da coleta de feedback junto aos pacientes, garantindo uma análise mais precisa das condições de atendimento. Isso permitirá a implementação de ações estratégicas para otimizar os serviços, aprimorar a experiência dos usuários e elevar a eficiência no atendimento.

Conclusão Geral

A pesquisa de satisfação realizada nas unidades de saúde revelou um panorama diversificado da qualidade dos atendimentos prestados. De maneira geral, os resultados indicam um alto nível de satisfação dos usuários em diversas unidades, com destaque para a ESF 1, ESF 3 e o Centro de Especialidades, que obtiveram índices de satisfação superiores a 75%, refletindo um atendimento eficiente e bem avaliado em praticamente todos os aspectos analisados.

Por outro lado, algumas unidades apresentaram desafios significativos. A ESF 2 obteve percentuais mais baixos de satisfação, especialmente no tempo de atendimento, que registrou apenas 44% de aprovação, além de índices de insatisfação superiores a 30% em alguns quesitos, como atendimento da equipe médica e triagem. O Pronto Atendimento, apesar de ter recebido avaliações positivas em diversos aspectos, também demonstrou oportunidades de melhoria, principalmente em relação ao tempo de espera, fator que impacta diretamente na experiência do usuário.

No que diz respeito à higiene e estrutura física, a maioria das unidades recebeu avaliações satisfatórias, porém, algumas apresentaram avaliações medianas ou abaixo do esperado. A ESF 5, por exemplo, registrou 60% de aprovação na higiene do local, evidenciando a necessidade de reforço nesse aspecto.

Além disso, não foram coletadas avaliações nas unidades de Diagnose e Vigilância Epidemiológica, o que compromete o acompanhamento contínuo da qualidade do atendimento. Para garantir um monitoramento eficaz e identificar pontos de aprimoramento, é essencial reforçar a importância da coleta de dados nessas unidades.

Diante dos resultados apresentados, recomenda-se a adoção de medidas estratégicas para otimizar o tempo de atendimento, reforçar a higienização de algumas unidades e aprimorar a capacitação das equipes em pontos críticos identificados. O fortalecimento da escuta ativa dos pacientes e a implementação de ações corretivas poderão contribuir significativamente para a melhoria contínua dos serviços, promovendo uma assistência mais eficiente e qualificada para a população.