



DEPARTAMENTO DE SAÚDE

DEPARTAMENTO DE SAÚDE

SERVIÇO DE CONTROLE, AUDITORIA E AVALIAÇÃO

OUVIDORIA SUS

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

(Formulários recolhidos das Urnas de Ouvidoria das Unidades de Saúde de São Roque)

(No período de Setembro a Dezembro de 2024)

APRESENTAÇÃO

As urnas de ouvidoria foram instaladas nas seguintes unidades de saúde: Ambulatório de Saúde Mental, Canguera, Carmo, Centro de Saúde II, Centro de Especialidade Maylasky, CAPS, Fisioterapia, Goianã, Guaçu, Maylasky, Saboó, São João Novo, Taboão, Unidade Central, Vila Nova, Vigilância Epidemiológica e Villaggio Emília.

O levantamento desses dados é realizado quadrimestralmente.

O objetivo deste trabalho é avaliar pontos de melhoria em nossos serviços e uma forma de nos embasar para planejar as próximas ações de forma consistente. Pois, “(...) o planejamento é uma ferramenta gerencial que possibilita perceber a realidade, avaliar os caminhos possíveis, construir um referencial futuro de ação e reavaliar continuamente os rumos tomados. É uma ferramenta essencial para a ouvidoria definir onde quer chegar e os passos a serem dados para chegar lá. (Escola Virtual do Governo – Curso Gestão em Ouvidoria – módulo III, p. 04)”

As Pesquisas de Satisfação são parte importante no processo de gestão do SUS, pois permitem aos usuários expressarem suas opiniões referentes ao atendimento que recebem e, aos gestores, avaliar e identificar os pontos que precisam de maior atenção. Desta forma, é possível realizar ações administrativas no sentido de melhorar o atendimento prestado.

Essa pesquisa de satisfação foi realizada com base em Pesquisa feita por meio de formulários onde os usuários das unidades de saúde do Município

preencheram/ responderam e colocaram nas Urnas de Ouvidoria.

QUANTIDADE DE QUESTIONÁRIOS POR UNIDADE

UNIDADE DE SAÚDE	TOTAL DE FORMULÁRIOS RECOLHIDOS
AMBULATÓRIO DE SAÚDE MENTAL	42
CANGUERA	07
CARMO	09
CSII	11
CAPS	27
CENTRO DE ESPECIALIDADES MAYLASKY	30
FISIOTERAPIA	19
GOIANÃ	07
GUAÇU	14
MAYLASKY	33
SABOÓ	15
SÃO JOÃO NOVO	19
SISO	06
TABOÃO	20
UNIDADE CENTRAL - ESPECIALIDADES	23
VILA NOVA	24
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	11
VILLAGIO EMÍLIA	32
TOTAL:	349

- Percebe-se que as 05 (cincos) unidades onde mais obtiveram preenchimentos foram, respectivamente: Ambulatório de Saúde Mental, Maylasky, Villaggio Emília, Centro de Especialidades de Maylasky e CAPS.

- E as demais unidades com menos formulários nas urnas foram, respectivamente: SISO, Canguera, Goianã, Carmo, CSII.
- Somando todas as unidades, foram recolhidos 349 formulários.



DEPARTAMENTO DE SAÚDE

"Terra do vinho, bonita por natureza!"

**PREFEITURA DA ESTÂNCIA
TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

Rua São Paulo, nº 966 - Taboão CEP: 18135-125