

IMPLANTAÇÃO DO TOTEM PESQUISA DE SATISFAÇÃO AO USUARIO

ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA

Modalidade: PDCA



Fase 01 - Planejar

Identificação do problema: Falha no funcionamento da Ouvidoria Municipal e no elo entre o usuário e a rede de atenção saúde.

Qual serviço você utilizou?	O que poderia ser melhor na CONSULTA MÉDICA?	Que nota você dá para a CONSULTA MÉDICA?	Como foi o TEMPO DE ESPERA para ser atendido pelo médico?	Gostaria de deixar o telefone para entrarmos em contato?	Escreva sua sugestão ou reclamação abaixo:
Consulta médica	Mais atenção do médico	5 – Excelente	5 – Rápido	DDD: 11 9999-9999 Pular Confirmar	Sinalizar melhor as salas de consulta Pular Confirmar
Odontologia	Mais simpatia	4	4		
Vacinas / Curativos / Inalações / Exames	Mais experiência do médico	3	3		
Farmácia	Consulta mais longa	2	2		
Não fui atendido ainda	Outros	1 – Ruim	1 – Demorado		



Quantidade	Protocolo	Situação	Reclamação	Classificação	Retorno	II. Escorre no prazo de atendimento	III. Satisfeito com o atendimento	IV. Parar o atendimento	Tempo de resposta	Data de prestação de resposta
1	ESP Saúde/Acc/Acc-021	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
2	ESP Saúde/Acc/Acc-094	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
3	ESP Saúde/Acc/Acc-095	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Informação sobre o atendimento	Atendimento de emergência				10/09/2017
4	ESP Saúde/Acc/Acc-097	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
5	ESP Saúde/Acc/Acc-098	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
6	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
7	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
8	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
9	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
10	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
11	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
12	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
13	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
14	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
15	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
16	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
17	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
18	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
19	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017
20	ESP Saúde/Acc/Acc-099	Cancelado	10/09/2017	10/09/2017	Diagnóstico de atendimento de emergência	Atendimento de emergência				10/09/2017

Fase 01 A - Planejar

Plano de Ação - TOTEM - Pesquisa de Satisfação ao Usuário

O quê?	Por que?	Quando?	Onde?	Quem?	Como?	Custo?
Aquisição do TOTEM - Pesquisa de Satisfação ao Usuário	Para adquirir informações de clientes /usuários sobre um determinado serviço com base em uma pesquisa	fev/17	Núcleo Técnico	Coordenação Técnica Administrativa e Assistencial	Contrato de Gestão com o município	R\$ 23.400,00
Instalação dos equipamentos nas Unidades	Para facilitar e reduzir as tarefas desenvolvidas manualmente	fev/17	Nas Estratégias de Saúde da Família	Empresa Solvis	Através da apresentação do sistema de auto atendimento para os colaboradores e usuários	Recursos Humanos
Avaliar a eficácia e efetividade do sistema implantado	Para acompanhar o processo de manifestação do usuário no equipamento	Mensalmente	Núcleo Técnico	Coordenação Técnica Administrativa e Assistencial	Através do instrumento a contento	Recursos Humanos
Acompanhar e analisar as manifestações dos usuários	Para aperfeiçoar a qualidade dos serviços oferecidos	Semanalmente	Núcleo Técnico e Estratégia de Saúde da Família	Coordenação Técnica Administrativa e Assistencial	Através do envio de e-mail da equipe SAU e respostas das Unidades	Recursos Humanos
Estratificar as manifestações: Reclamação/Sugestão/Elogio	Para desenvolver plano de ação de melhoria na qualidade do atendimento e apresentar as manifestações aos colaboradores	Semanalmente	Núcleo Técnico	Auxiliar Técnico Administrativo	Através de planilha de Excel	Recursos Humanos

Metas: garantir o direito de resposta pelo acompanhamento do processo, desde a manifestação inicial até a sua resolução no prazo de 08 dias.

Fase 02 - Fazer

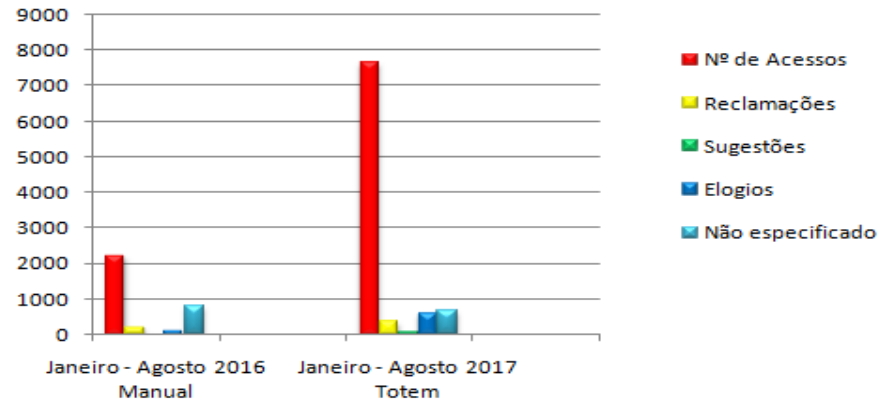
Executar o Plano de ação elaborado

Ações	Recursos (humanos/materiais)	Responsáveis	Prazo	Investimento/Despesas (R\$)
Avaliar a eficácia e efetividade do sistema	Recursos Humanos	Núcleo Técnico	Mensalmente	Sem custo
Acompanhar e analisar as manifestações dos usuários	Recursos Humanos	Núcleo Técnico e Estratégia de Saúde da Família	Semanalmente	Sem custo
Estratificar as manifestações: Reclamação/Sugestão/Elogio	Recursos Humanos	Núcleo Técnico	Semanalmente	Sem custo

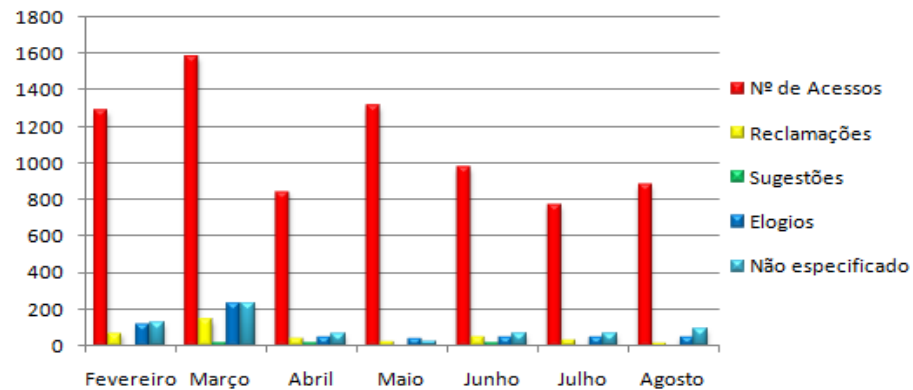


Fase 03 - Verificar

TOTEM - Pesquisa de Satisfação ao Usuário



TOTEM - Pesquisa de Satisfação ao Usuário 2017



Agir / Consolidar / Controlar

De modo geral o resultado vem mostrando índices positivos de satisfação. Sobre as avaliações recebidas continuaremos buscando excelência no atendimento e participação de todos que utilizam o serviço. Também ressaltamos que as equipes trabalham continuamente promovendo a sensibilização dos profissionais para a prestação contínua de um atendimento humanizado e acolhedor à todos os usuários .

