

 <p>OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE DO PARANÁ</p>	<p>TABULAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA JUNTO AOS USUÁRIOS DO SUS ATENDIDOS NOS CIS DO PARANÁ</p>		 <p>PARANÁ GOVERNO DO ESTADO SECRETARIA DA SAÚDE</p>
<p>Código: OGS- IT-03</p>	<p>Data da elaboração: 04/10/2021</p>	<p>Revisão: 1</p>	<p>Página: 1/07</p>

1 ABRANGÊNCIA E RESPONSABILIDADES

Esta Instrução de Trabalho é destinada à equipe técnica, administrativa e gerencial de todos os Consórcios Intermunicipais de Saúde, do Estado do Paraná, que aderiram ao Programa Estadual de Qualificação dos Consórcios Intermunicipais de Saúde – QualiCIS.

A correta aplicação da etapa de tabulação das respostas das pesquisas de satisfação aplicadas junto aos usuários do SUS atendidos pelo CIS (ou acompanhante) é de responsabilidade do Ouvidor do respectivo CIS.

2 SÍMBOLOS E ABREVIATURAS

CIS: Consórcio Intermunicipal de Saúde

OGS: Ouvidoria Geral da Saúde

QualiCIS: Programa Estadual de Qualificação dos Consórcios Intermunicipais de Saúde

SESA: Secretaria de Estado da Saúde

SIGO: Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias

3 PROCEDIMENTO

A tabulação mensal das respostas dos formulários preenchidos pelos usuários do SUS (ou por seus acompanhantes), após serem atendidos no CIS de sua região, é fundamental para permitir **a avaliação do serviço e devidos encaminhamentos relacionados aos pontos de melhoria**. Esta instrução traz disposições básicas e gerais a respeito do registro e da transcrição das respostas obtidas e resultados, que ocorrem por meio da planilha “Tabulação Pesquisa de Satisfação – QualiCIS”.

3.1 Planilha “Tabulação Pesquisa de Satisfação – QualiCIS

A planilha “Tabulação Pesquisa de Satisfação - QualiCIS” está dividida em três “abas”:

- A primeira, “Tabulação Pesquisa de Satisfação”, possui campos editáveis para que a ouvidoria do CIS transcreva a resposta de todos os itens de cada formulário de pesquisa de satisfação respondido pelos usuários atendidos (ou acompanhante);

- A segunda, “Avaliação Geral após tabulação completa”, calculará as percentagens de cada resposta qualitativa e trará a média geral relacionada aos resultados (não deve ser



**OUVIDORIA
GERAL DA
SAÚDE DO
PARANÁ**

TABULAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA JUNTO AOS USUÁRIOS DO SUS ATENDIDOS NOS CIS DO PARANÁ



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

Código:
OGS- IT-03

Data da elaboração:
04/10/2021

Revisão:
1

Página:
3/07

2ª Aba

Regional de Saúde:	0	
Nome do Serviço:	0	
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - TABULAÇÃO DOS RESULTADOS		

Mês de Aplicação: 0	NPS	#DIV/0!	Média Geral	#DIV/0!
-------------------------------	------------	----------------	--------------------	----------------

Resultado Geral		Zona					Total Avaliações
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não se aplica	
1	1- Como você avalia o acolhimento e atendimento da nossa equipe:						
	RECEPCIONISTA	0	0	0	0	0	0
	ENFERMEIRO	0	0	0	0	0	0
	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	0	0	0	0	0	0
	MÉDICO	0	0	0	0	0	0
	DENTISTA	0	0	0	0	0	0
	FISIOTERAPEUTA	0	0	0	0	0	0
	FONOAUDIÓLOGO	0	0	0	0	0	0
	PSICÓLOGO	0	0	0	0	0	0
	ASSISTENTE SOCIAL	0	0	0	0	0	0
	TERAPIA OCUPACIONAL	0	0	0	0	0	0
	NUTRICIONISTA	0	0	0	0	0	0
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0	0	0
	EDUCADOR FÍSICO	0	0	0	0	0	0
PONTO DE APOIO	0	0	0	0	0	0	
2	2- Tempo de espera para ser atendido hoje nesta unidade?	0	0	0	0	0	0
3	3- Facilidade em realizar agendamento e/ou reagendamento do atendimento/consulta/exames?	0	0	0	0	0	0
4	4- Sinalização e identificação dos ambientes?	0	0	0	0	0	0
5	5- Horário de funcionamento nesta unidade?	0	0	0	0	0	0
6	6- Espaço físico, acessibilidade e acomodação (recepção, consultórios, salas de exames, cadeiras, bebedouros, etc e outros)?	0	0	0	0	0	0
7	7- Higiene e limpeza dos ambientes?	0	0	0	0	0	0
8	8- Como você avalia ser atendido por uma equipe multiprofissional no mesmo dia?	0	0	0	0	0	0
Total Geral		0	0	0	0	0	0

Resultado por item		Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não se aplica	% Muito Satisfeito / Satisfeito
	RECEPCIONISTA	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	ENFERMEIRO	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

 OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE DO PARANÁ	TABULAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA JUNTO AOS USUÁRIOS DO SUS ATENDIDOS NOS CIS DO PARANÁ		 PARANÁ GOVERNO DO ESTADO SECRETARIA DA SAÚDE
	Código: OGS- IT-03	Data da elaboração: 04/10/2021	

3ª Aba

Regional de Saúde:	0	 OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE DO PARANÁ																																																							
Nome do Serviço:	0																																																								
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - TABULAÇÃO DOS RESULTADOS																																																									
Mês de Aplicação: 0	Avaliadores <table border="1"> <tr> <td>Promotores</td> <td>#DIV/0! %</td> </tr> <tr> <td>Detratores</td> <td>#DIV/0! %</td> </tr> </table>	Promotores	#DIV/0! %	Detratores	#DIV/0! %	NPS Net Promoter Score #DIV/0!																																																			
Promotores	#DIV/0! %																																																								
Detratores	#DIV/0! %																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nota atribuída</th> <th>Avaliadores</th> <th colspan="2">Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0</td><td></td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>1</td><td></td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td style="color: red;">Detratores</td><td>0</td><td style="color: red;">0 #DIV/0!</td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td></td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td></td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td style="color: yellow;">Neutros</td><td>0</td><td style="color: yellow;">0 #DIV/0!</td></tr> <tr><td>9</td><td></td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td style="color: green;">Promotores</td><td>0</td><td style="color: green;">0 #DIV/0!</td></tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">TOTAL:</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nota atribuída	Avaliadores	Total		0		0		1		0		2		0		3	Detratores	0	0 #DIV/0!	4		0		5		0		6		0		7		0		8	Neutros	0	0 #DIV/0!	9		0		10	Promotores	0	0 #DIV/0!	TOTAL:		0		Zonas de Classificação: <table border="1"> <tr><td style="background-color: red;">Crítica</td></tr> <tr><td style="background-color: yellow;">Aperfeiçoamento</td></tr> <tr><td style="background-color: blue;">Qualidade</td></tr> <tr><td style="background-color: lightgreen;">Excelência</td></tr> </table>	Crítica	Aperfeiçoamento	Qualidade	Excelência
Nota atribuída	Avaliadores	Total																																																							
0		0																																																							
1		0																																																							
2		0																																																							
3	Detratores	0	0 #DIV/0!																																																						
4		0																																																							
5		0																																																							
6		0																																																							
7		0																																																							
8	Neutros	0	0 #DIV/0!																																																						
9		0																																																							
10	Promotores	0	0 #DIV/0!																																																						
TOTAL:		0																																																							
Crítica																																																									
Aperfeiçoamento																																																									
Qualidade																																																									
Excelência																																																									
Serviço Avaliado: 0 Ambulatório Multiprofissional Especializado – AME 0 Ambulatório Especializado 0																																																									
Relação dos Avaliadores com o serviço: 0 Paciente 0 Acompanhante 0 Outra 0																																																									

	 1- Tabulação Pesquisa de Satisfaça	 2- Avaliação Geral após tabulação completa	 3- NPS após tabulação completa
---	--	--	--

3.2 Como usar a planilha “Tabulação Pesquisa de Satisfação – QualiCIS

3.2.1. Transcrição de respostas

Na aba “Tabulação Pesquisa de Satisfação” o ouvidor do CIS deve preencher o cabeçalho e realizar a transcrição das respostas de cada pesquisa concluída.

O cabeçalho exige a digitação dos seguintes dados:

- Regional de Saúde (na linha “2”);
- Nome do CIS e unidade (na linha “3”);
- Mês de aplicação das pesquisas (na linha “5”).



**OUVIDORIA
GERAL DA
SAÚDE DO
PARANÁ**

**TABULAÇÃO DE PESQUISA DE
SATISFAÇÃO APLICADA JUNTO AOS
USUÁRIOS DO SUS ATENDIDOS NOS
CIS DO PARANÁ**



Código:
OGS- IT-03

Data da elaboração:
04/10/2021

Revisão:
1

Página:
5/07

Cada pesquisa de satisfação deve ser transcrita pelo ouvidor do CIS em uma linha (iniciando pela “9”). No intervalo entre as linhas “9” e “608”, cada coluna representará um dado da pesquisa de satisfação concluída:

- Coluna “B”: onde o ouvidor do CIS deve inserir a numeração do formulário (sugere-se o uso da mesma numeração contida na coluna A, em cinza) e, somente quando houver manifestação passível de acolhimento (sugestão, solicitação, reclamação, denúncia ou elogio) no campo descritivo do formulário (resposta escrita abaixo de “Sua opinião é muito importante. Você tem algo a nos contar?”), a numeração do formulário deverá estar acompanhada do número gerado pelo SIGO após o registro do acolhimento de tal manifestação no sistema;

- Coluna “C”: onde o ouvidor do CIS deve transcrever o número assinalado pelo avaliador, referente à indicação do serviço de saúde (entre a escala de 0 a 10);

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S					
					REGIONAL DE SAÚDE:																		
					NOME DO CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE (e unidade se houver mais de uma)																		
					TABULAÇÃO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - QualiCIS																		
					Mês/ Ano:																		
					Perguntas:																		
					1 - Como você avalia o acolhimento e atendimento da nossa equipe:																		
Número do Formulário (e do registro no SIGO, se houver manifestação acolhida por meio do campo descritivo) Número:		Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria este serviço de saúde a um amigo ou familiar:		Serviço avaliado:		Relação com o serviço		RECEPCIONISTA	ENFERMEIRO	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	MÉDICO	DENTISTA	FISIOTERAPEUTA	FONDAUĐIÓLOGO	PSICÓLOGO	ASSISTENTE SOCIAL	TERAPIA OCUPACIONAL	NUTRICIONISTA	FARMACÊUTICO	EDUCADOR FÍSICO	PONTO DE APOIO	2- Te espera atend nesta l	
0		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10			

- Coluna “D”: onde o ouvidor do CIS deve transcrever o tipo de serviço (as opções possíveis são: “AME - Ambulatório Multiprofissional Especializado” ou “Ambulatório Especializado”);

- Coluna “E”: onde o ouvidor do CIS deve transcrever o tipo de relação do avaliador com o serviço (se paciente, acompanhante ou outra);

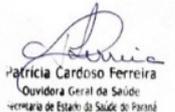
- Colunas “F” até “Z”: onde o ouvidor do CIS deve transcrever as respostas da avaliação tipo de serviço (as opções possíveis são: Muito Satisfeito, Satisfeito, Pouco Satisfeito, Insatisfeito, Não se aplica);

 OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE DO PARANÁ	TABULAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA JUNTO AOS USUÁRIOS DO SUS ATENDIDOS NOS CIS DO PARANÁ		 PARANÁ GOVERNO DO ESTADO SECRETARIA DA SAÚDE
Código: OGS- IT-03	Data da elaboração: 04/10/2021	Revisão: 1	Página: 7/07

ouvidor do CIS proceda o envio mensal ao seu gestor ou que, minimamente, realize o envio junto ao relatório quadrimestral obrigatório.

4 ANEXOS

Anexo I Planilha “Tabulação Pesquisa de Satisfação- QualiCIS (600 linhas)”

Responsabilidade	Nome	Setor	Assinatura	Data
Elaborador	Aline Felix	OGS		04/10/2021
Revisor	Grupo de Trabalho do Projeto Piloto para Validação	RS e CIS	Formulário eletrônico de avaliação das ferramentas	22/11/2021
Aprovador	Grupo de Trabalho do Projeto Piloto para Validação	RS e CIS	Votação remota	23/11/2021
	e Patricia Maria Cardoso	OGS	 Patricia Cardoso Ferreira Ouvidora Geral da Saúde Secretaria de Estado da Saúde do Paraná	24/11/2021

Revisão	Motivo da Revisão	Data da Revisão
0	Emissão do documento	22/11/2021
1	Revisão do documento (adequação de texto coluna B)	23/06/2022