RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2023

COMUNIDADE EXTERNA: Usuários do Centro Integrado de Saúde - CIS/ UNINOVAFAPI

1 INTRODUÇÃO

O relatório setorial apresenta informações da coleta de dados da pesquisa de satisfação realizada pela IES junto aos usuários da Centro Integrado de Saúde – CIS / UNINOVAFAPI, em 2023, para compor o Relatório de Avaliação Institucional e com a finalidade de subsidiar as políticas de ensino, pesquisa e extensão ofertadas na IES e, por consequência, efetivar o constante desenvolvimento institucional.

O CIS/UNINOVAFAPI é um espaço multidisciplinar que dispõe de uma ampla estrutura de prestação de serviços nas áreas de atendimento integrado de saúde. No CIS, os estudantes e professores, aliam a teoria em prática e fazem com que o UNINOVAFAPI seja centro de serviço em saúde de referência para a população teresinense.

O CIS está estruturado em diversas clínicas e serviços para prestar atendimento em saúde na atenção primária desenvolvendo ações de integralidade, continuidade dos cuidados, orientações e acolhimento aos pacientes e cuidadores e na atenção secundária abrangendo atendimento ambulatorial e serviços de apoio diagnóstico. Os atendimentos prestados compreendem as áreas da Odontologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Medicina, Enfermagem, Biomedicina e Pequenas Cirurgias.

O CIS possui convênio com o Sistema Único de Saúde (SUS) e atende pessoas de comunidades e bairros do entorno da IES e, portanto, se caracteriza como um espaço de comunicação do Uninovafapi com a comunidade externa, sendo importante a IES se apropriar de informações sobre potencialidades e fragilidades relacionadas a essa oferta. Desse modo, são atores importantíssimos para o processo de autoavaliação institucional, pois assumem papel estratégico na compreensão dos serviços da IES.

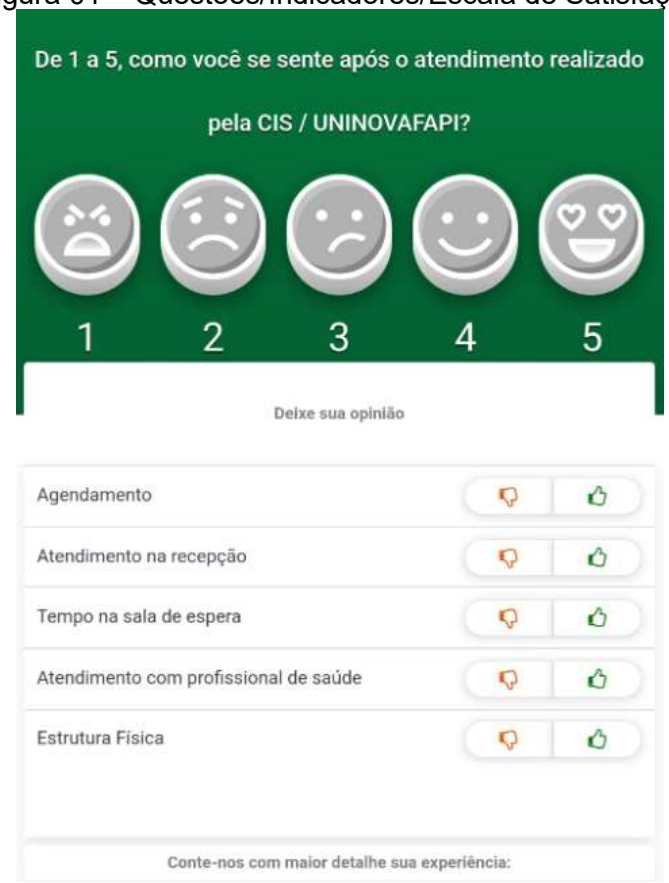
CPA/ UNINOVAFAPI

2 METODOLOGIA

A CPA/Uninovafapi utilizou a plataforma Power BI/Microsoft (ferramenta unificada e escalonável para *business intelligence* de autoatendimento) para elaboração e aplicação do formulário. Essa ferramenta possibilita a extração de dados de formas variadas, como: planilhas, arquivos de texto, gráficos e outros e integração de informações, resultando em diferentes tipos de combinações e indicadores numéricos.

Assim, continuamente um técnico-administrativo do CIS/Uninovafapi, de posse de um iPad com o formulário (Fig. 01), ancorado na plataforma Power BI/Microsoft, convida os usuários dos serviços ofertados/realizados a participarem da pesquisa e esses têm livre arbítrio para aceitar ou não.

Figura 01 – Questões/Indicadores/Escala de Satisfação



Fonte: CPA/Uninovafapi

O formulário é composto por uma questão aberta **“Conte-nos com mais detalhe sua experiência”** para a pessoa se expressar livremente e uma questão fechada **“De 1 a 5, como você se sente após o atendimento realizado?”** com indicadores de avaliação (ver Fig. 01), contemplando: agendamento, atendimento na recepção, tempo de espera, atendimento com o profissional de saúde e estrutura física apontando favorabilidade ou desfavorabilidade em relação ao serviço que a pessoa (usuário) recebeu no CIS. Esses indicadores são meios para entender se o CIS, na oferta de serviços, tem atendido às necessidades da comunidade externa que o procura, bem como o que está bom e o que pode ser melhorado.

Cada indicador da questão fechada **“De 1 a 5, como você se sente após o atendimento realizado?”** é avaliado pelo participante (usuário dos serviços do CIS) de acordo com o grau de satisfação, utilizando a escala de 1 a 5, onde 1 (um) representa o desempenho mais baixo e 5 (cinco) o mais alto e com imagens (emojis) representando, também, o nível de satisfação (ver Fig. 01).

As respostas (os dados) obtidas com os participantes da pesquisa foram sistematizadas em nuvem de palavra (questão aberta) e em gráficos (questão fechada) e tratadas, individualmente ou agrupadas e serviram para subsidiar as discussões apresentadas neste relatório objetivando a contribuição e a efetivação do contínuo processo de aperfeiçoamento dos serviços ofertadas no Centro Integrado de Saúde (CIS). Também oportunizam à promoção da melhoria do Uninovafapi para fortalecer, cada vez mais, a sua função social e, ainda, funciona como instrumento de prestação de contas à comunidade externa.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O total de usuário dos serviços ofertados pelo CIS/Uninovafapi que participou do processo de avaliação, em 2023, foi 1313 pessoas, tendo em média sido realizada 8,2 avaliações/dias, com coleta efetivada no período de 01/01/2023 a 23/10/2023 (até o momento) e registro médio de favorabilidade equivalente a nota 5.0 (nota máxima) (ver Fig. 02).

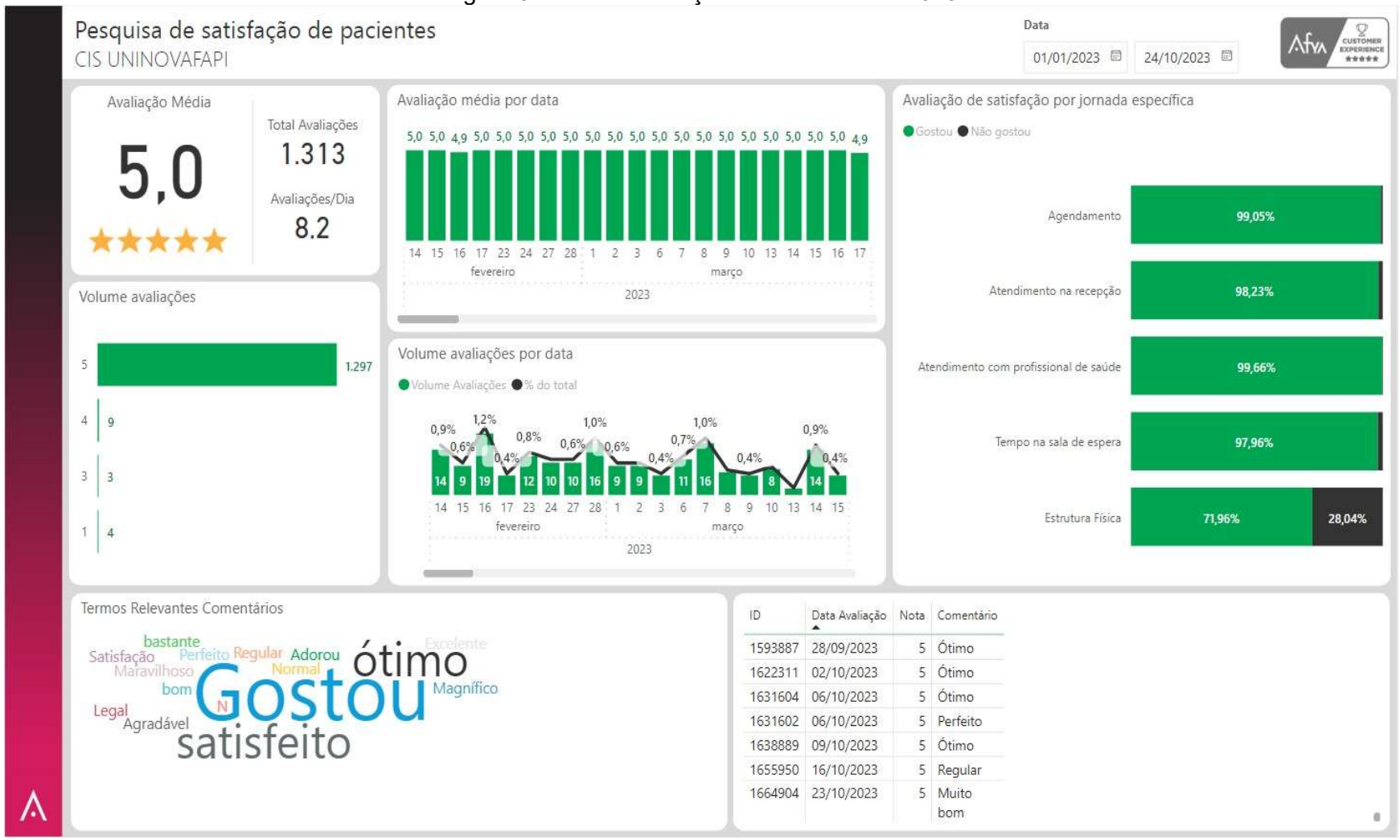
As respostas emitidas pelos pesquisados na questão aberta **"Conte-nos com mais detalhe sua experiência"** foi apresentada através dos termos mais relevantes dos depoimentos coletados em 2023 e foram: "Gostou"; "Ótimo"; e "Satisfeito" os mais significativos e, em menor proporção, apareceram: "Satisfação"; "Bom"; "Legal"; "Adorou"; e, "Magnífico", apontando que as pessoas que foram atendidas no CIS se apresentavam satisfeitas com o serviço de saúde que receberam. Porém, se verificou, ainda, a presença do termo "Regular" e esse foi caracterizado pela CPA/Uninovafapi como uma expressão de indicação de falha na operacionalização da oferta (ver Fig. 02) e passível de análise mais criteriosa do CIS/UNINOVAFAPI.

Os dados numéricos apresentados nas respostas dos indicadores avaliados na questão fechada **"De 1 a 5, como você se sente após o atendimento realizado?"** foram diversos, a saber:

- Agendamento: 99,05%;
- Atendimento na recepção: 98,23%;
- Tempo de espera: 99,66%;
- Atendimento com o profissional de saúde: 97,96%; e,
- Estrutura física: 71,96%.

A amostra da pesquisa em 2023 foi mais significativa do em 2022 e os resultados dos quatro primeiros indicadores não apresentaram mudanças significativas no nível de satisfação dos pacientes/usuários de um ano para o outro. Apenas o indicador estrutura física apresentou resultado menos favorável, indicando, ainda, necessidade de análise e otimização de ações para se alcançar a excelência na prestação dos serviços no CIS/Uninovafapi (ver Fig. 02).

Figura 02 – Sistematização dos Resultados 2023



Fonte: CPA/Uninovafapi

4 SUGESTÕES DE AÇÕES PREVISTAS COM BASE NAS ANÁLISES

Foram previstas, em função dos dados coletados pela CPA/Uninovafapi, as seguintes ações para serem realizadas, em 2023/2024, no CIS/Uninovafapi em prol da melhoria da oferta dos serviços de saúde à comunidade externa:

- Continuidade da oferta de serviços de saúde no CIS/Uninovafapi e possibilidade de implementação de outros serviços;

- Efetivação de reforma em alguns dos ambientes do CIS para modernização do interior; e,

- Melhorar, ainda mais, o sistema de climatização nos ambientes de espera favorecendo mais conforto e acolhimento, principalmente, na sala de recepção (local de apresentação do paciente/usuário e de realização da atualização de cadastro).

CONCLUSÃO

A concretização deste relatório de avaliação institucional com dados coletados com a comunidade externa: usuários dos serviços ofertados pelo CIS/ Uninovafapi, em 2023, compreende a busca pela qualidade da IES colocando em prática procedimentos regulares e sistemáticos de avaliação, com finalidade de encontrar os problemas e discutir soluções para garantir o aprimoramento contínuo.

Para tanto, esse relatório será enviado pela CPA ao gestor do CIS/Uninovafapi para análise, conhecimento, busca e implantação de melhorias no âmbito do CIS, principalmente, relacionados à agendamento de serviços; tempo de espera para atendimento e infraestrutura física e, ainda, objetivando sempre ofertar a melhor experiência de atendimento em saúde na atenção primária (continuidade dos cuidados, orientações e acolhimento aos pacientes e cuidadores) e na atenção secundária (abrangendo atendimento ambulatorial e serviços de apoio e diagnóstico).

Ressalta-se que o acompanhamento sistemático da comunidade externa usuária do CIS/Uninovafapi oportuniza o fluxo de informações que proporciona ajustes e ampliação contínua das relações do Centro Universitário UNINOVAFAPI (Responsabilidade Social) / Sociedade / Mercado de Trabalho.