

# Pesquisa de Satisfação do Usuário / HC-UFTM de janeiro a abril de 2023

Equipe:

Elair Osmar dos Santos  
Ouvidor

Fernanda Souza Silva da Rocha  
Assistente Administrativo

Raquel Evangelista  
Assistente Administrativo

Contatos:  
3318 5206 / 3318 5803  
[ouv.hc-uftm@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hc-uftm@ebserh.gov.br)



# Sumário

1 - Apresentação.....3

2 - Disponibilização de dados.....4

3 - Breve histórico..... 5

4 - Satisfação do usuário..... 8

5 - Roupas/Limpeza/Lixo..... 9

6 - Estrutura.....10

7 - Atendimento Ambulatório.....11

8 - Atendimento na Internação.....12

9 - Refeições.....13

10 - Disposições Gerais.....14

11 - Considerações.....15

# 1 - APRESENTAÇÃO

A Rede Ebserh, formada por 41 Hospitais Universitários Federais (HUFs) mais a Administração Central, possui como Valor Organizacional, a oferta de assistência humanizada, resolutiva e de vanguarda.

As Pesquisas de Satisfação são importantes instrumentos de gestão, na medida a qual permite o levantamento de diagnósticos a partir da percepção do público alvo, auxiliando na avaliação da qualidade da prestação dos serviços ofertados, avaliados na pesquisa.

Um dos principais stakeholders que podem auxiliar na identificação dos caminhos a serem seguidos são os pacientes e seus acompanhantes/familiares, chamados aqui de Usuários SUS.

Nessa linha, com coordenação da Ouvidoria-Geral da Ebserh, é realizado um levantamento sobre a percepção dos usuários SUS em relação à sua experiência nos respectivos dos HUFs, analisando-os quanto aos serviços prestados em seu âmbito.

Foi criado questionário de forma eletrônica, por meio do RedCap, contendo campos para avaliação em cinco grandes áreas:

**Roupa/Limpeza/Lixo; Estrutura; Atendimento no Ambulatório; Atendimento na Internação; e Refeições.**

O respondente pode optar por avaliar apenas uma ou várias dessas áreas, sendo que, em cada uma das dimensões, há em média oito itens de avaliação.

Além da avaliação por tema, o respondente poderá avaliar a satisfação geral; dar nota aos serviços utilizados; indicar ou não o hospital para familiares e amigos.

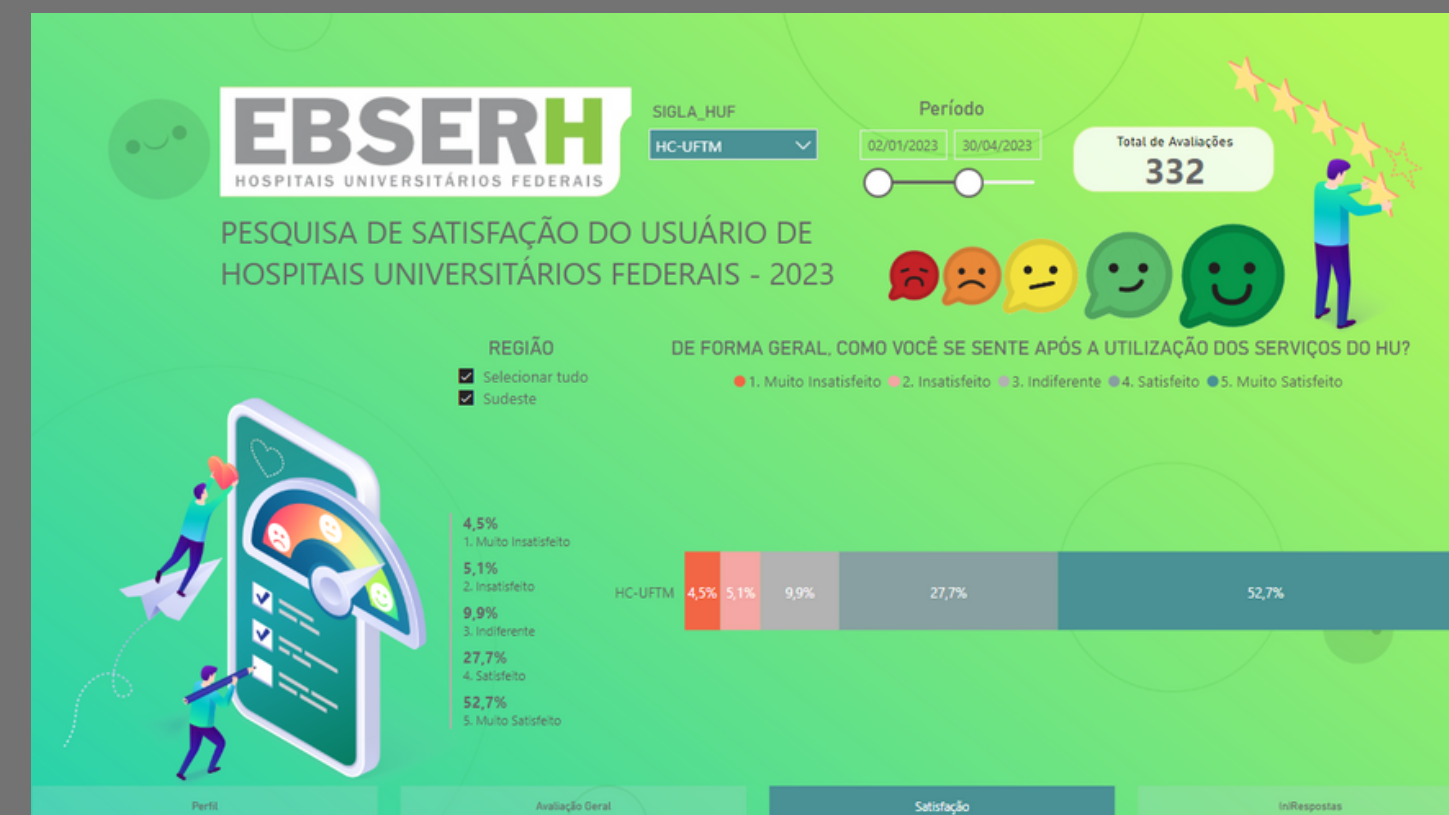
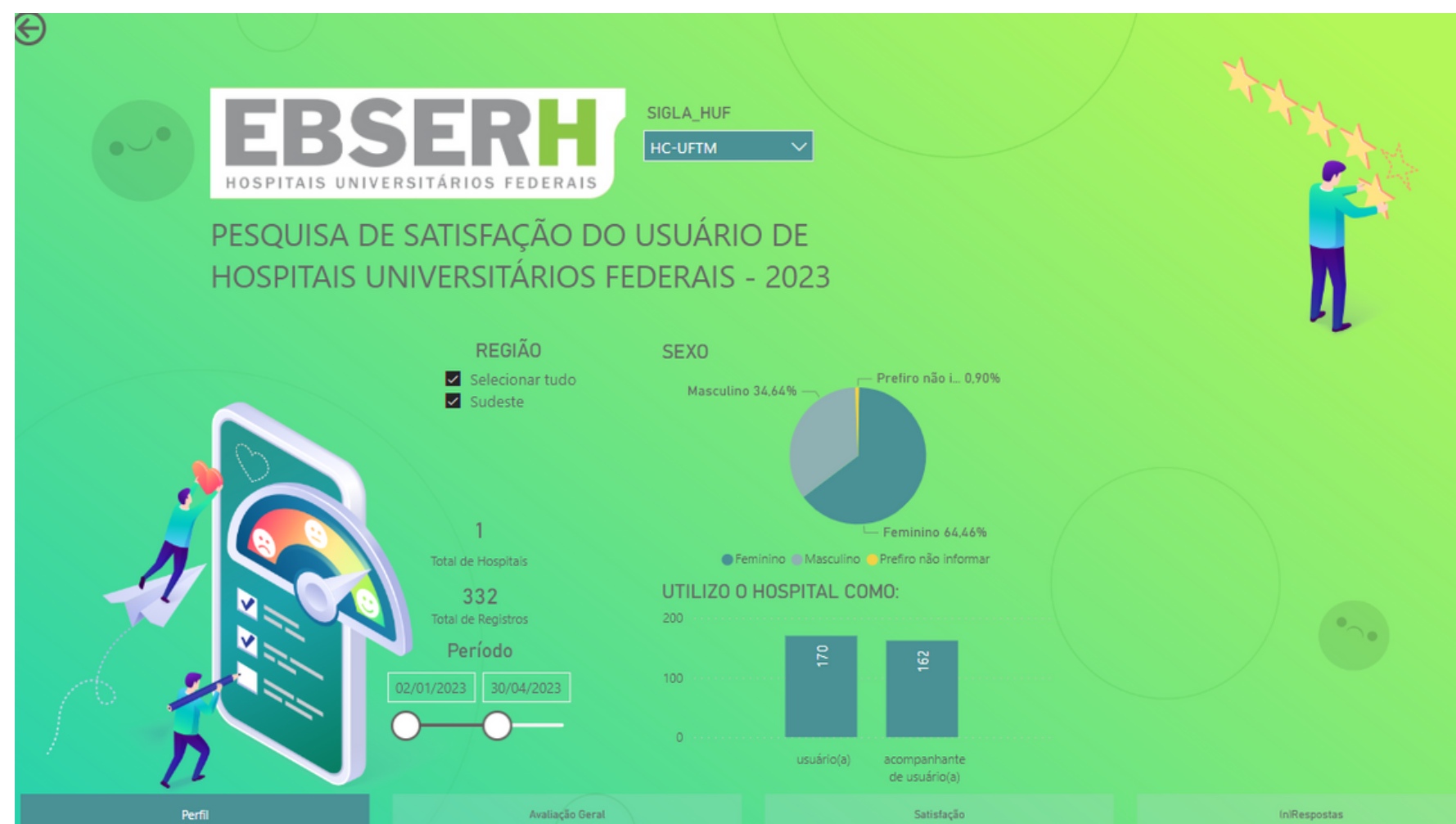
Esse questionário é comum à todas as filiais, para análise do cenário local. Os resultados alimentam o banco de dados da Ouvidoria-Geral da EBSE RH, que posteriormente, os envia às respectivas ouvidorias da rede para os devidos encaminhamentos.

Vale destacar que a pesquisa de satisfação é instrumento de subsídios para atendimento às cláusulas do Termo do Convênio SUS/Uberaba nº 01/2021.



## 2 - Disponibilização de dados

A Pesquisa de Satisfação do Usuário SUS de toda a rede EBSEH, terá a concentração de dados em um único banco de dados, na Ouvidoria-Geral, que por sua vez, realizará o repasse das informações por meio de Painel Power BI.



### 3 - BREVE HISTÓRICO

A nova versão da pesquisa de satisfação teve seu início em maio de 2022.

A Ouvidoria do HC-UFTM substituiu as perguntas da pesquisa anterior pela nova proposta da Ouvidoria-Geral da EBSE RH e, em parceria com a Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança da Informação, novo link foi disponibilizado ao usuário SUS, no momento de solicitação de acesso ao Wi-Fi da instituição.

Foram realizadas estratégias de divulgação, com fixação de cartazes em todos os murais da instituição, incluindo-se os guichês dos ambulatórios, com disponibilização de link e QR CODE.

As principais dificuldades foram:

- devido ao tamanho do novo formulário, o carregamento apresentou lentidão, provocando a desistência do usuário em prosseguir com a pesquisa;

- dificuldade do usuário ao acesso a tecnologias;
- dificuldade do usuário em identificar a instituição e realizar a pesquisa, mesmo sendo disponibilizado o passo a passo.

As medidas para a solução do problema foi a confecção de formulário físico, separado em duas partes: uma para a internação e outra para o ambulatório.

No ambulatório, como estratégia, foram disponibilizados inicialmente, 200 unidades e distribuídas para a recepcionista, na portaria, sendo fixada uma caixa de coleta na saída, para que o paciente depositasse a pesquisa.

Na Internação, foi criada parceria com a Unidade de Regulação Assistencial e Unidade de Serviços Gerais, sendo também distribuídas 200 unidades.

### 3 - BREVE HISTÓRICO

Os formulários foram distribuídos no momento da internação do paciente, para preenchimento.

A entrega ficou definida para o profissional da portaria, que depositaria o formulário na caixa de coleta da ouvidoria, localizada na portaria principal do hospital.

Em razão do baixo retorno, pouca adesão e perda de material, a entrega do formulário no ato da internação, não pôde ser continuada.

Diante do baixo retorno, foram empregadas novas estratégias:

- distribuição de 10 unidades nos guichês dos ambulatórios, no máximo, duas vezes ao mês, mediante necessidade;
- 10 unidades semanais na sala de internação para o preenchimento dos pacientes que estão deixando o hospital;
- 20 unidades mensais para cada uma das colaboradoras do acolhimento da UTI Neonatal e Pediátrica, da Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal e da Pediatria;

- 20 Unidades mensais à colaboradora do acolhimento da Pediatria;
- 50 unidades mensais para as coordenadoras do curso de enfermagem, para aplicação da pesquisa durante o estágio dos estudantes da enfermagem; e
- 20 unidades mensais para a Coordenadora do Grupo de Humanização.

A quantidade mensal distribuída, foi realizada em conformidade com a solicitação dos coordenadores e chefias.

Como resultado, o total de retornos do ambulatório foi satisfatório, contudo na UTI Pediátrica e Neonatal, Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal e Pediatria não houve mais retorno, sendo necessária a abordagem direta da ouvidoria.

Na Sala de Internação, não houve a adesão por parte das colaboradoras locais.



### 3 - BREVE HISTÓRICO

Quanto ao curso de enfermagem e Grupo de Humanização, também não houve a adesão, não proporcionando a continuidade no processo.

Como a perda dos formulários foi significativa, e a devolutiva não atendia a expectativa, a ouvidoria abordou os usuários para complementação do quantitativo necessário para atingimento da meta determinada.

Dessa forma, em 2023, objetivando maior abrangência da internação, inclusive com avaliação do próprio paciente, haja vista que nas unidades infantis, as respostas são somente de acompanhantes, com autorização do Colegiado Executivo do HC-UFTM da gestão anterior, as enfermarias podem ser abordadas pela equipe da ouvidoria, com distribuição de formulários diretamente aos pacientes ou aos acompanhantes, caso haja necessidade de auxílio no preenchimento, essa equipe promoverá o suporte.

As metas determinadas pela Ouvidoria Geral, para o HC-UFTM, em conformidade com os atendimentos realizados no ano de 2022, relacionados à consultas e internações foram:

Roupa/Limpeza/Lixo	373
Estrutura	384
Atendimento Ambulatório	384
Atendimento Internação	373
Refeições	373

## 4 - Satisfação do usuário

Você indicaria O HC-UFTM para familiares e amigos?

 93%

 Nota média geral = 8,14

Índice de satisfação

 80,9



Na indicação do HC-UFTM para familiares e amigos, 93% dos respondentes indicam o hospital, com nota média de 8,14 em nota máxima de 10.

O índice de satisfação, somando-se os satisfeitos e muitos satisfeitos, alcançaram 80,9%.

A avaliação regular atingiu 11,7%, insatisfeito = 4,4 e muito insatisfeito = 3,1%.



## 5 - Roupas/Limpeza/Lixo

Limpeza do banheiro

Limpeza geral

Rapidez e agilidade da limpeza

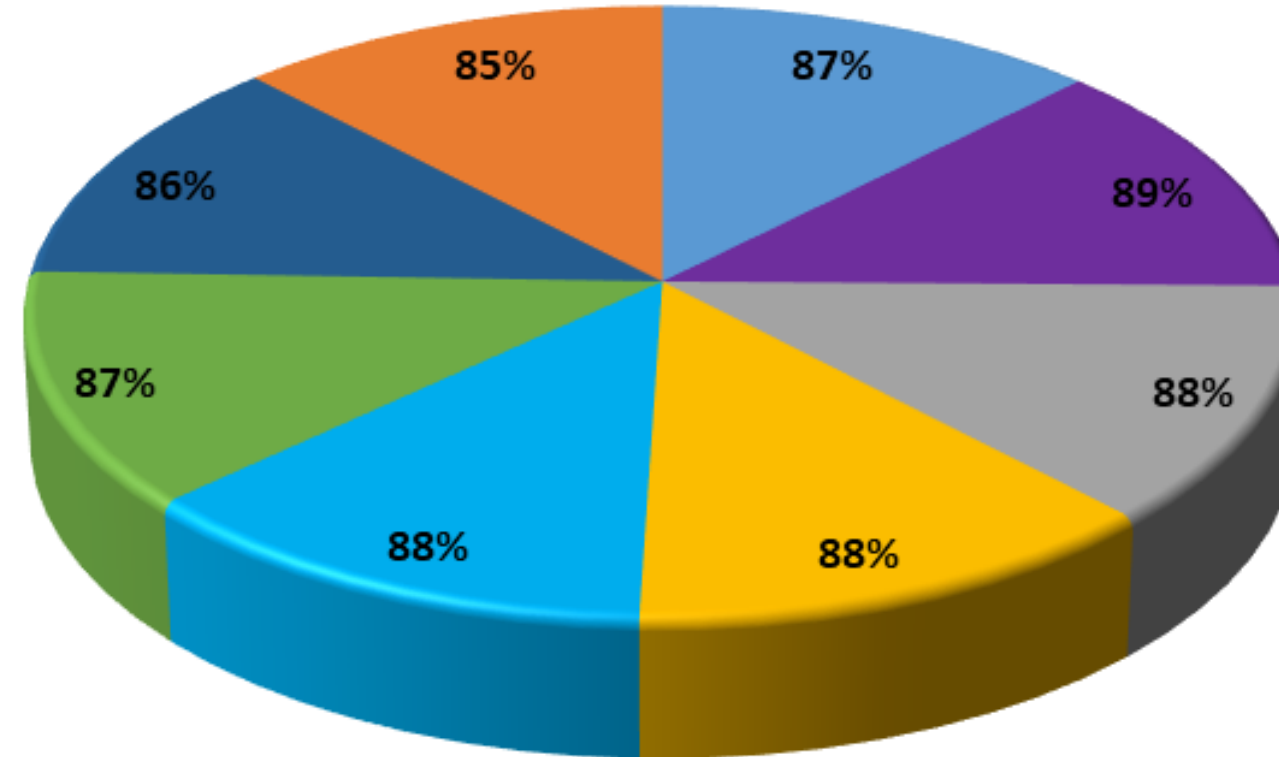
Gentileza e educação dos funcionários da limpeza

Frequência de retirada do lixo

Limpeza da roupa fornecida (lençol, fronha, toalha, cobertor, pijama ou camisola)

Qualidade e conforto da roupa fornecida

Troca e reposição da roupa fornecida



Na avaliação roupa/limpeza/lixo.

- Limpeza do banheiro - 87%.
- Limpeza geral - 89%.
- Rapidez e agilidade da limpeza - 88%.
- Gentileza e educação dos funcionários da limpeza - 88%.
- Frequência de retirada do lixo - 88%.
- Limpeza da roupa fornecida (lençol, fronha, toalha, cobertor, pijama ou camisola) - 87%.
- Qualidade e conforto da roupa fornecida - 86%.
- Troca e reposição da roupa fornecida - 85%.

## 6 - Estrutura

Conforto das áreas de recepção

Temperatura e ventilação dos ambientes

Iluminação dos ambientes

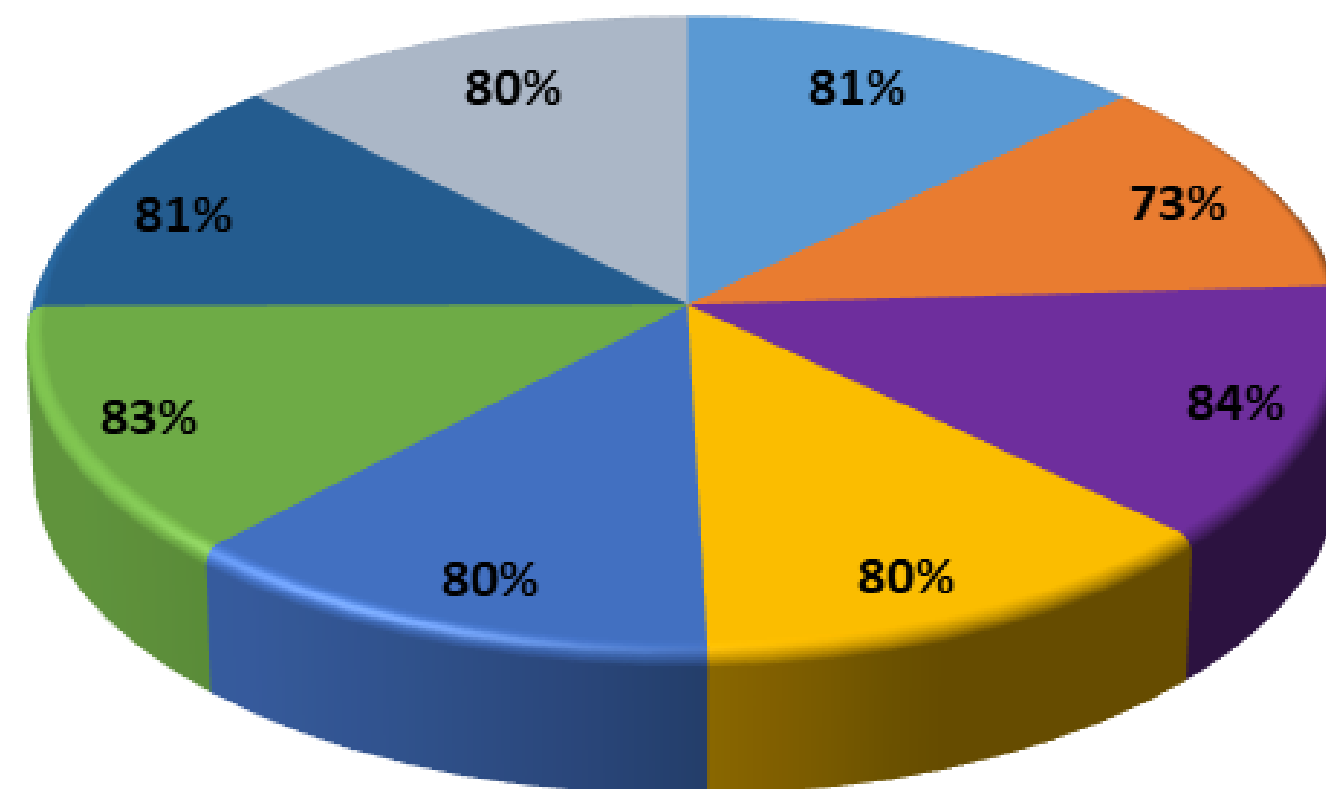
Estrutura dos banheiros

Conservação dos móveis

Conservação do ambiente, em geral

Sinalização do local de atendimento

Sinalização e estrutura de acessibilidade (calçadas, rampas, banheiros adaptados)



Quanto aos itens de avaliação da Estrutura, foram obtidos os seguinte resultados:

- Conforto das áreas da recepção - 81%.
- Temperatura e ventilação dos ambientes - 73%.
- Iluminação dos ambientes - 84%.
- Estrutura dos banheiros - 80%.
- Conservação dos móveis - 80%
- Conservação do ambiente em geral 83%.
- Sinalização do local de atendimento - 81%
- Sinalização e estrutura de acessibilidade (calçadas, rampas, banheiros adaptados) - 80%.

## 7 - Atendimento Ambulatorio

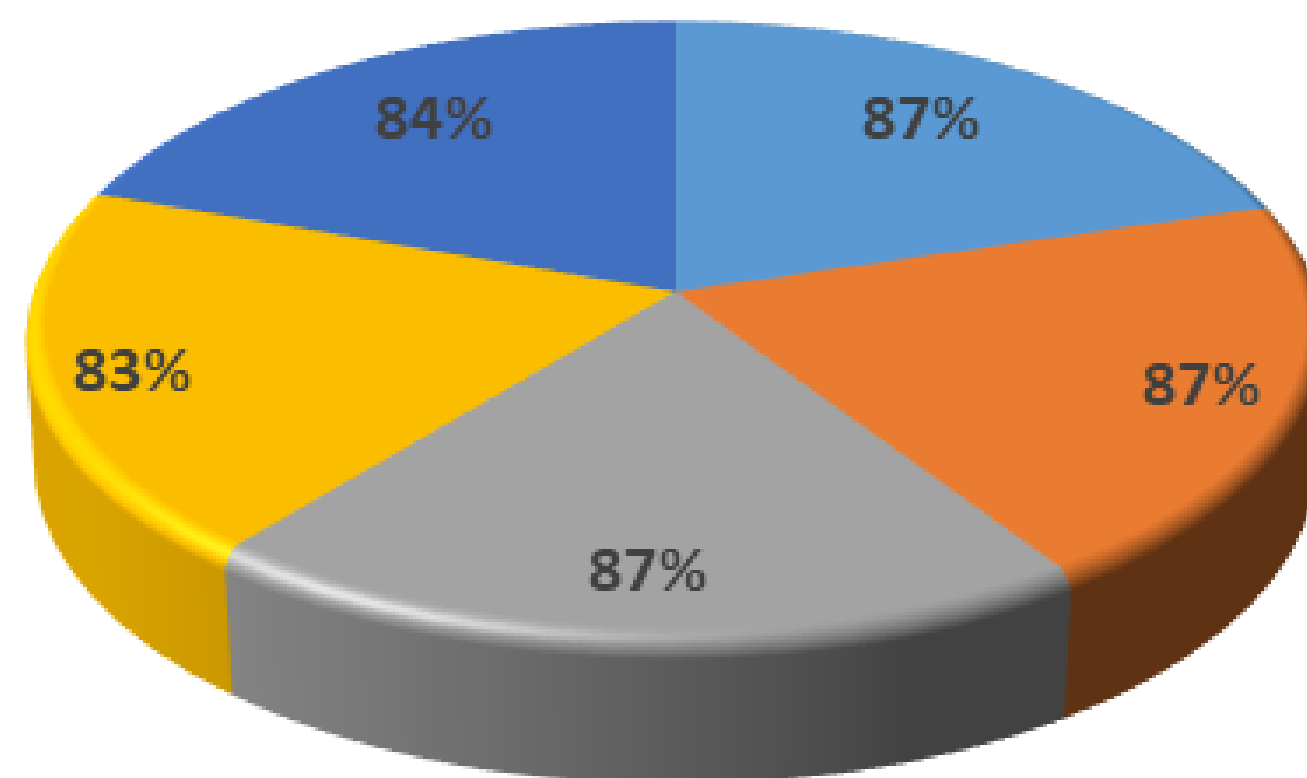
Atendimento da recepção e portaria

Atendimento da equipe médica

Atendimento dos demais profissionais de saúde

Orientações para realização de procedimentos e tratamentos

Estrutura das áreas do ambulatorio



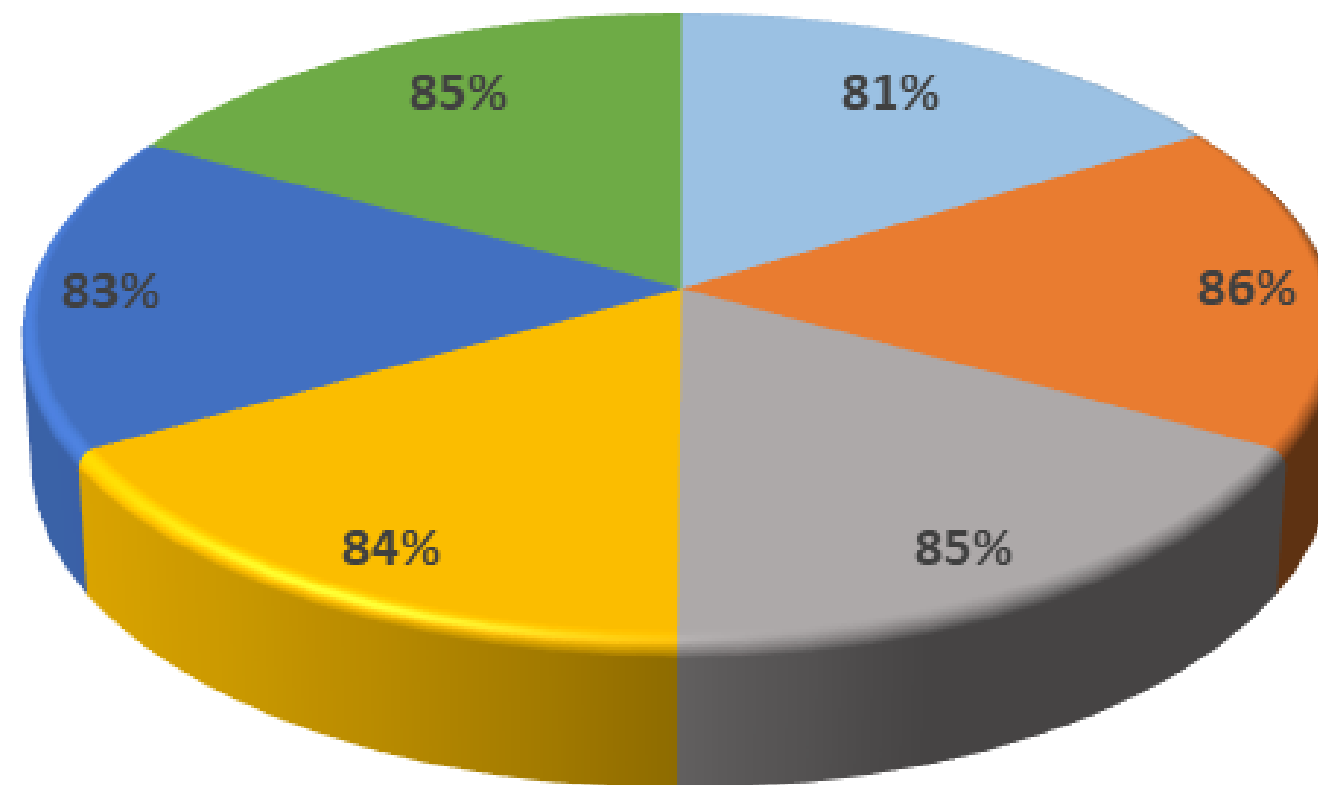
No item Atendimento do Ambulatório:

- Atendimento da recepção e portaria - 87%.
- Atendimento da equipe médica - 87%.
- Atendimento dos demais profissionais de saúde - 87%.
- Orientações para realização dos procedimentos atingiram patamar de 83%.
- Estruturas das áreas do ambulatorio, recebeu nota 84%.



## 8 - Atendimento na Internação

- Atendimento da recepção e portaria
- Atendimento da equipe médica
- Atendimento dos demais profissionais de saúde
- Orientações para realização de procedimentos e tratamentos
- Orientações para a alta hospitalar
- Estrutura das áreas de internação



Na avaliação do Atendimento na Internação:

- Atendimento da recepção e portaria - 81%.
- Atendimento da equipe médica - 86%.
- Atendimento dos demais profissionais de saúde - 85%.
- Orientações para realização de procedimentos e tratamentos - 84%.
- Orientações para alta hospitalar - 83%.
- Estrutura das áreas de internação - 85%.

## 9 - Refeições

☑ Pontualidade na entrega

☑ Gentileza e educação dos funcionários que entregam as refeições

☑ Qualidade da embalagem

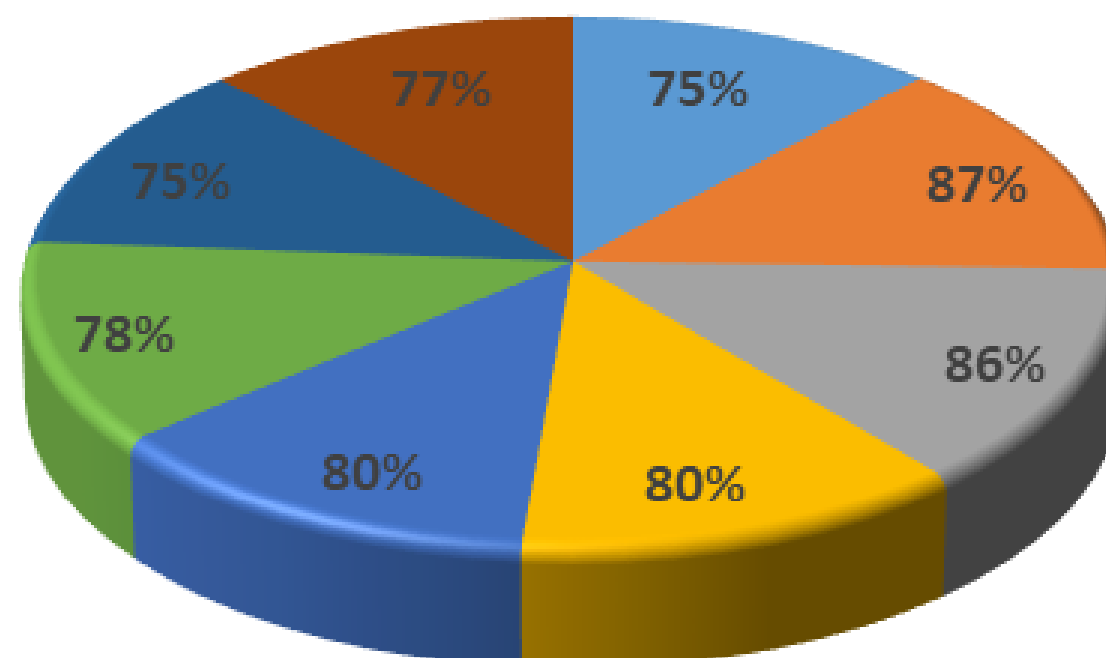
☑ Aparência

☑ Temperatura

☑ Variedade

☑ Sabor

☑ Quantidade de alimento em cada refeição



No que tange ao item Refeições, foram avaliados os seguintes itens:

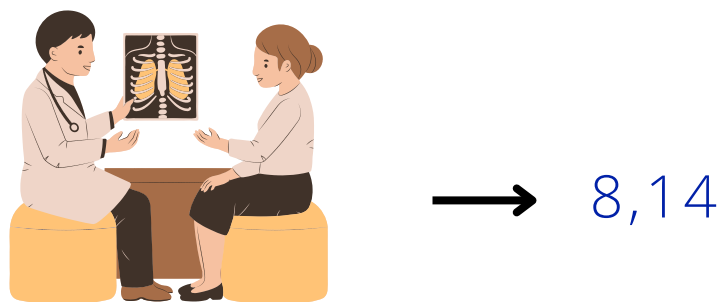
- Pontualidade na entrega - 75%.
- Gentileza e educação dos funcionários que entregam as refeições - 87%.
- Qualidade da embalagem - 86%.
- Aparência - 80%.
- Temperatura - 80%.
- Variedade - 78%.
- Sabor - 75%.
- Quantidade de alimento em cada refeição - 77%.

# 10 - Disposições Gerais

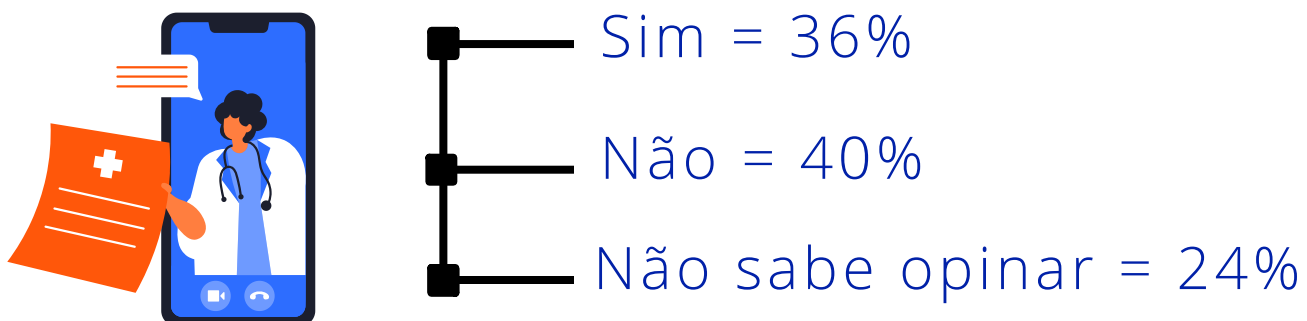
De forma geral, como você se sente após a utilização dos serviços do HC-UFTM?



Qual nota você daria aos serviços utilizados no HC-UFTM?



Você gostaria de ser atendido(a) virtualmente (teleconsulta)?



Quanto ao grau de satisfação dos serviços prestados pelo HC-UFTM, 85% dos entrevistados mostraram-se satisfeitos.

Em relação aos serviços utilizados, em uma escala de 0 a 10, a nota obtida foi 8,14.

No que tange ao atendimento por teleconsulta, 36% dos entrevistados gostariam de ser atendidos virtualmente, 40% não gostariam e 24% não souberam opinar.



# 11 - Considerações

Com base na pesquisa de satisfação anterior, realizada de maio a dezembro de 2022, o índice de confiança diminuiu em 5,3%, atingindo 93%.

No que tange ao atendimento, na pesquisa anterior, abordando os conceitos bom e ótimo, a nota recebida foi de 88,7%. A satisfação obtida na atual pesquisa, considerando as notas relativas aos quesitos satisfeito e muito satisfeito, juntas alcançaram o índice de satisfação de 80,9%.

A área de Roupas/Limpeza/Lixo apresentou uma média geral de aprovação de 87%. O percentual mais baixo foi para a troca e reposição de roupas fornecidas, com 85%, enquanto o percentual mais alto foi para a limpeza geral, com 89%.

A área de Estrutura apresentou uma média geral de aprovação de 80%. Os percentuais específicos foram os seguintes: Estrutura dos banheiros, 80%; Sinalização do local de atendimento, 81%.

A sinalização, estrutura de acessibilidade (calçadas, rampas, banheiros adaptados) e conservação dos móveis apresentaram um percentual de 80%.

O item com o percentual mais baixo foi a temperatura e ventilação dos ambientes, obtendo 73%. Por outro lado, a iluminação dos ambientes foi avaliada com o percentual mais alto de 84%.

A área Atendimento no Ambulatório apresentou aprovação média geral de 85%. O percentual mais baixo foi no item orientações para realização de procedimentos e tratamentos, com 83%. Já o percentual mais alto foi atingido pelo atendimento da recepção e portaria, atendimento da Equipe Médica e atendimento dos profissionais de saúde, todos com 87%.

A área Atendimento na Internação apresentou aprovação média geral de 84%, com percentual mais baixo relacionado ao atendimento da recepção e portaria, com 81%, seguido de Orientações para alta Hospitalar, com 83%. O Atendimento da equipe médica obteve percentual mais alto, com 86%, seguido do Atendimento dos demais profissionais de saúde, com 85%.

O processo de comunicação relativo às informações assistenciais convergem para reclamações de usuários.

# 11 - Considerações

nas demandas de ouvidoria, sendo necessária a adoção de estratégias para a disponibilização de informação mais efetiva entre equipe assistencial e usuário, em atendimento ao preenchimento das lacunas de comunicação.

A área Refeições apresentou aprovação média geral de 80%. O percentual mais baixo foi apresentado nos itens Sabor e Pontualidade na Entrega, com 75%, seguida do item quantidade de alimento em cada refeição, com 77%. O percentual mais alto foi dirigido ao item Gentileza e educação dos funcionários que entregam as refeições, com 87%.

De modo geral, o serviço recebeu um percentual de 81%, denotando a importância do HC-UFTM para a comunidade.

Quanto ao atendimento por meio de teleconsulta, as respostas demonstraram que, apesar de aberto à tecnologia, o usuário ainda opta por contato

presencial com o profissional de saúde, sendo necessária ainda, informações mais detalhadas acerca do processo, com distinção das vantagens e desvantagens.

No que diz respeito à experiência vivenciada no atendimento, o usuário tem se deparado com situações conflituosas, com reclamações vinculadas a atendimento inadequado.

A avaliação do usuário tem levado em consideração, o fator atendimento, que tem gerado diminuição do conceito.

Na Unidade de Ambulatório, o tempo de espera e a falta de informações acerca de prioridades gera a insatisfação do usuário, pois, em determinadas situações, pacientes que chegam depois, mesmo não apresentando justificativas visíveis de prioridade, são atendidos primeiro.

# 11 - Considerações

Quando questionadas, conforme informações colhidas, provenientes dos usuários, as recepcionistas informam que somente registram a presença, sendo a ordem de chamada para o atendimento, de responsabilidade da equipe médica.

O tempo de espera por procedimentos no Bloco Cirúrgico e a insuficiência de informações, para pacientes que não estão internados, também são fatores de avaliação com nota reduzida.

Para pacientes internados, o cancelamento de cirurgias e a insuficiência de informações assistenciais é fator relevante para a diminuição da nota.

É necessário o emprego de estratégias que venham a contemplar o acolhimento, atendimento mais humanizado, escuta qualificada e comunicação não violenta.

O tratamento desses fatores é imprescindível, visando o atendimento à meta de contratualização, bem como às diretrizes elencadas pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

Link da Pesquisa de Satisfação do Usuário:

<https://redcap.ebserh.gov.br/surveys/?s=F4FWRHWM9E>

QR CODE

