

**PLANO DE TRABALHO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UFGD**

2021

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Oswaldo de Jesus Ferreira
Presidente

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Luiz Augusto Freire Lopes
Superintendente

Thaís Pase
Gerente de Atenção à Saúde

Vagno Nunes de Oliveira
Gerente Administrativo

Paulo Roberto da Cruz Oliveira
Gerente de Ensino e Pesquisa

COORDENAÇÃO GERAL

Ouvidoria do HU-UFGD
Edméia Barrios de Azambuja Gonçalves
Jeremias Gonçalves

1. OBJETIVO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários é uma iniciativa da Ouvidoria do HU-UFGD/EBSERH e tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários dos serviços de saúde ofertados pelo hospital, com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento e da gestão.

2. JUSTIFICATIVA

Considerando que o último ciclo de pesquisa, realizado pela rede Ebserh, foi no primeiro semestre de 2019. Em seguida, devido a pandemia – Covid19, a pesquisa foi suspensa porque as entrevistas eram realizadas corpo-a-corpo, tanto no ambulatório como nas clínicas de internação.

Diante disso e sob o ponto de vista institucional, a realização da pesquisa se constitui como referencial para a participação mais ativa dos usuários do SUS, assim contribuindo com a identificação de possíveis deficiências nos serviços oferecidos possibilitando a prática de ações que possibilitem mudanças.

A pesquisa é uma forma da participação do usuário na gestão dos serviços e de controle social.

Três requisitos sustentam a necessidade de realização desse tipo de pesquisa:

1. No âmbito da administração pública federal, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e na Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
2. No que concerne às recomendações dos órgãos de controle, dentre as medidas relacionadas ao processo de reestruturação dos Hospitais Universitários Federais, no Acórdão nº 2.813/2009 do Tribunal de Contas da União, consta a previsão de mecanismos de avaliação periódica, inclusive pesquisas de satisfação e de divulgação de resultados.
3. No contrato administrativo n. 247/2020, firmado com o gestor municipal, por intermédio da Secretaria Municipal de Saúde.

3. METODOLOGIA

A pesquisa será aplicada de forma contínua, sendo que o fechamento dos dados será feito ao final de cada trimestre, com início da aplicação em setembro de 2021.

A cada trimestre será elaborado relatório e encaminhado à Superintendência do Hospital.

A pesquisa será aplicada aos pacientes, após alta hospitalar, das clínicas postos 1, 2, 3 e 4, Maternidade e Ambulatórios 1 e 2.

Será realizada por questionário estruturado (Anexos 1 e 2). O questionário avalia aspectos relacionados à estrutura, atendimento, higiene e limpeza, refeições, tempo de espera, indicação e confiança nos serviços oferecidos e, por fim, a avaliação geral do hospital. Tais indicadores

apontam questões relacionadas a seis dimensões da prestação de serviços passíveis de avaliação por parte dos públicos alvos, de acordo com abaixo.

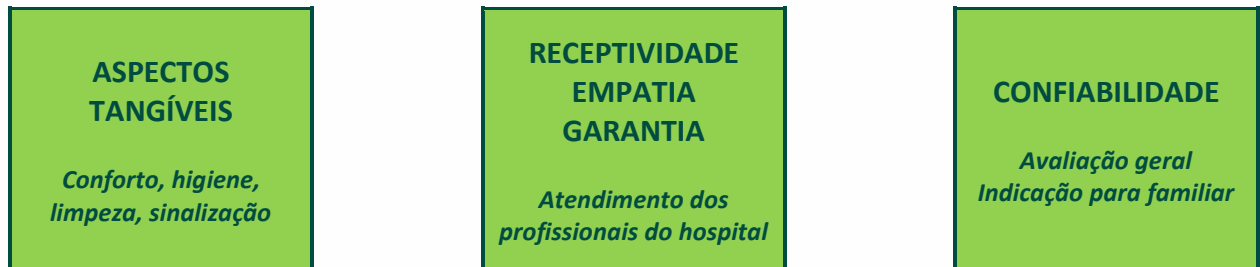


Figura 1. Aspectos utilizados e dimensões relacionadas no questionário da Pesquisa de Satisfação do HU-UFGD/Ebserh.

Aspectos tangíveis: Dizem respeito à avaliação das instalações e materiais usados durante a provisão do serviço: aparência física das instalações, limpeza e conservação dos equipamentos, aparência do pessoal, materiais usados, conforto dos móveis, das salas de espera, dos escritórios, qualidade da refeição, etc;

Confiabilidade: refere-se à capacidade da instituição executar seus serviços de forma confiável e precisa, de acordo com o que foi estabelecido ou prometido;

Receptividade: corresponde ao interesse e vontade do atendente em auxiliar e atender o público-alvo;

Responsabilidade: é dispor auxílio aos usuários e fornecer o serviço prontamente, não deixando o usuário esperando jamais. Caso ocorra uma falha na prestação do serviço, deve haver uma capacidade de recuperá-la rapidamente e com profissionalismo, minorando eventuais riscos;

Segurança: está relacionada à capacidade de transmitir confiança, confidencialidade, cortesia e conhecimento para o usuário. Em suma, é transmitir que o funcionário está realmente interessado no melhor para o usuário;

Empatia: corresponde ao cuidado e atenção individualizados dados pelos funcionários aos públicos-alvo. A empatia inclui três das características iniciais da prestação de serviços: acesso, comunicação e entendimento.

4. ASPECTOS IMPORTANTES PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

1. A avaliação permite identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria;
2. Os resultados da pesquisa devem ser objeto das ações de aperfeiçoamento por parte da gestão;
3. O conhecimento das ações de melhorias implementadas se torna imprescindível para legitimar a importância da pesquisa e da participação dos usuários nos serviços públicos de saúde.

5. APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Com relação à realização das entrevistas, o responsável para a execução da Pesquisa é a Ouvidoria do HU-UFGD, por seu papel de representação dos cidadãos e pelo caráter pedagógico, instrumental e estratégico de sua atuação.

O questionário será entregue em formulário físico, no caso da internação, ao paciente/acompanhante no momento da alta hospitalar e após respondido será colocado na caixa de coleta da ouvidoria. O entrevistado poderá optar em responder ao questionário por meio digital, através de formulário online, o qual estará acessível mediante fornecimento de *link* ou *QR Code*.

No ambulatório o formulário será entregue no ato da confirmação do paciente para consulta.

Os dados coletados na pesquisa serão tabulados e inseridos em forma de gráficos ou tabelas no relatório trimestral.

Com relação à periodicidade, a pesquisa será aplicada de forma contínua durante todo o ano e, ao final de cada trimestre, o fechamento será consolidado por meio de relatório.

6. PLANO AMOSTRAL

Com relação à amostra, seguem algumas ponderações:

Amostragem é o estudo de um pequeno grupo de elementos retirado de uma população que se pretende conhecer. A amostra será calculada com base na produção assistencial do ano anterior. Ou seja, o número de consultas e internações realizadas pelo hospital no ano anterior a realização da pesquisa.

Neste trabalho, optou-se pela amostragem aleatória simples por proporções. Uma amostra aleatória é aquela onde cada elemento da população tem a mesma chance de participar da pesquisa. E, para tanto, os entrevistadores devem minimizar o viés de seleção dos indivíduos (não se deter a um horário/ambiente específico, por exemplo).

A determinação do tamanho da amostra para populações finitas é feita por meio da seguinte fórmula:

$$n = N Z^2 p (1-p) / (e^2 + Z^2 p (1-p))$$

A interpretação de cada um desses elementos é feita da seguinte forma:

n = é o tamanho da amostra obtido por meio do cálculo;

N = total da população pertencente a pesquisa, ou seja, a produção assistencial do ano anterior;

Z = desvio indicado ao valor médio aceitável para que o nível de confiança seja atingido;

e = é a margem de erro máxima que a pesquisa permite;

$p =$ é a proporção que desejamos encontrar no cálculo.

Trata-se de uma técnica de pesquisa na qual um sistema preestabelecido de amostras é considerado idôneo para representar o universo pesquisado, com margem de erro aceitável.

Trabalha-se com 90% de confiança, isto é, se fizermos a pesquisa 100 vezes, em 90 encontraríamos o mesmo resultado. O erro aceitável foi de 10%.

Amostra tendo como base a produção assistencial do ano de 2020:

Ano	Produção Assistencial de 2020		Amostra	
	Consultas	Internações	Consultas	Internações
2020	12.974	6.994	68	68

7. METODOLOGIA DE ANÁLISE

A metodologia prevalente utilizada no questionário está fundamentada na Escala Likert onde este se apresenta como um tipo de escala de resposta usada habitualmente em questionários, principalmente em pesquisa de satisfação ou opinião. A quantidade de pontos que irão compor a escala é variada, sendo a de cinco a que foi empregada na maioria dos itens. Uma das características da escala é a simetria, ou seja, o número de categorias positivas em relação a uma questão, deve ser o mesmo de negativas e com a inclusão de um ponto neutro. Desse modo, os itens foram construídos da seguinte forma:



Figura 2. Escala Likert.

Os itens de nº 14 e nº 15 do questionário do ambulatório e item de nº 15 do questionário da internação estão acrescidos com a questão do não se aplica, uma vez que tem itens que não se tem como aferir dentro da escala trabalhada. A metodologia do item nº 18 está fundamentada na escala NPS (*Net Promoter Score*) cuja forma de aplicação é bastante simples e possui uma agilidade nas análises. O NPS pode medir, percentualmente, a segurança e confiança do usuário nos serviços utilizados.



Figura 3. Escala NPS

Conforme a nota informada pelo usuário na questão quantitativa - de 0 a 10 - ele integra uma classificação:

- **Detratores:** Diz respeito aos usuários que responderam à pergunta indicando uma nota que vai de 0 a 6. Eles correspondem a um grupo insatisfeito. Eles criticam a unidade e/ou serviço;
- **Neutros:** Diz respeito aos usuários que assinalaram nota 7 e 8 como resposta à pergunta central (quantitativa). Se mostram passíveis quanto o atendimento e serviços prestados;
- **Promotores:** Diz respeito aos usuários apontaram notas 9 ou 10 como resposta à questão. Ou seja, tiveram uma percepção satisfatória após a experiência de utilização dos serviços.

Para calcular o NPS, aplica-se a seguinte fórmula:

$$\text{NPS} = \frac{\text{Promotores} - \text{Detratores}}{\text{Número total de respondentes}}$$

8. CRONOGRAMA

ATIVIDADE	PERÍODO
Elaboração do formulário da pesquisa	25/07 à 10/08/2021
Elaboração do Plano de Trabalho	25/07 à 10/08/2021
Envio do Plano de Trabalho para aprovação	10/08/2021
Início da divulgação da Pesquisa no Hospital e no site	20/08/2021
Início da aplicação da pesquisa / entrega do questionário aos pacientes internação e ambulatório	01/09/2021
Tabulação dos Resultados	Ao final de cada trimestre
Consolidação do relatório da pesquisa	Ao final de cada trimestre
Envio do relatório para Superintendência	Ao final de cada trimestre


9. BIBLIOGRAFIA

Plano de Trabalho da Rede Ebserh - Pesquisa de Satisfação do usuário, 1º Ciclo 2019.

ANEXOS

Anexo 1 – Formulário para aplicação da pesquisa no ambulatório

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Olá! A Ouvidoria do HU-UFGD quer saber a sua opinião sobre o seu atendimento aqui no nosso hospital. Para isto, convidamos você a responder este questionário. É rápido, fácil, não precisa de identificação e suas respostas vão nos ajudar a melhorar nossos serviços.

Qualquer dúvida sobre o questionário, contate a Ouvidoria pelo telefone 3410-3001 ou pelo e-mail ouvidoria.hugd@ebserh.gov.br.

ATENÇÃO! Os dados aqui coletados servem apenas para quantificar sua satisfação com os atendimentos que oferecemos no HU-UFGD. Não armazenamos, tratamos ou compartilhamos seus dados pessoais.

1. Sexo: Feminino Masculino

2. Faixa etária:
 0 a 19 anos 20 a 39 anos 40 a 59 anos 60 anos ou mais

3. Qual a especialidade médica ou nome do médico que realizou a consulta?

4. Qual a sua opinião sobre o conforto no hospital?
(móveis, iluminação, temperatura e ventilação)

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

5. Qual a sua opinião sobre a sinalização do hospital?
(facilidade de encontrar as dependências do hospital)?

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

6. Qual a sua opinião sobre o tempo de espera na recepção para ser atendido (a) pelo profissional de saúde?

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

7. Qual a sua opinião sobre a higiene e limpeza dos banheiros e corredores do hospital?

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

8. Qual a sua opinião sobre a higiene e limpeza da recepção dos consultórios médicos?

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

9. Qual a sua opinião sobre a higiene e limpeza do consultório médico?

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

10. Qual a sua opinião sobre a facilidade de acesso à recepção dos consultórios médicos?

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

11. Qual a sua opinião sobre a facilidade de acesso ao consultório médico?

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

12. Qual a sua opinião sobre o atendimento da equipe de recepção?
(Cordialidade, rapidez, informações precisas)

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

13. Qual a sua opinião sobre o atendimento do profissional médico?
(Cordialidade, orientações e esclarecimentos)

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

14. Qual a sua opinião sobre o atendimento do profissional de enfermagem?
(Cordialidade, orientações e esclarecimentos)

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

Não fui atendido (a) por profissional de enfermagem

15. Qual a sua opinião sobre o atendimento do profissional da equipe multiprofissional, tais como psicólogo, assistente social, fisioterapeuta, etc?
(Cordialidade, orientações e esclarecimentos)

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

Não fui atendido (a) pela equipe multiprofissional


16. Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido neste hospital?

Muito insatisfeito Insatisfeito Indiferente Satisfeito Muito Satisfeito

17. O senhor (a) indicaria o HU-UFGD para algum familiar seu?

Não Sim


18. Numa escala de 0 a 10, qual o seu nível de confiança quanto aos serviços utilizados no HU-UFGD?



Caso deseje, fique à vontade para fazer um comentário.

Anexo 2 - Formulário para aplicação da pesquisa na internação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Olá! A Ouvidoria do HU-UFGD quer saber a sua opinião sobre o seu atendimento aqui no nosso hospital. Para isto, convidamos você a responder este questionário. É rápido, fácil, não precisa de identificação e suas respostas vão nos ajudar a melhorar nossos serviços.

Qualquer dúvida sobre o questionário, contate a Ouvidoria pelo telefone 3410-3001 ou pelo e-mail ouvidoria.hugd@ebserh.gov.br.

ATENÇÃO! Os dados aqui coletados servem apenas para quantificar sua satisfação com os atendimentos que oferecemos no HU-UFGD. Não armazenamos, tratamos ou compartilhamos seus dados pessoais.

1. **Sexo:** Feminino Masculino

2. **Faixa etária:**
 0 a 19 anos 20 a 39 anos 40 a 59 anos 60 anos ou mais

3. **Qual o local em que você ficou internado (a)?**
 Posto 1 – Pediatria Posto 4 – Clínica cardiológica e Infectologia
 Posto 2 – Clínica Cirúrgica Maternidade
 Posto 3 – Clínica Médica

4. **Qual a sua opinião sobre o conforto no hospital?**
 (móveis, iluminação, temperatura e ventilação)
 Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

5. **Qual a sua opinião sobre a sinalização interna do hospital?**
 (facilidade de encontrar as dependências do hospital?)
 Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

6. **Qual a sua opinião sobre o tempo de espera na recepção para ser internado?**
 Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

7. **Qual a sua opinião sobre a higiene e limpeza da recepção em que você aguardou para ser internado?**
 Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

8. **Qual a sua opinião sobre a higiene e limpeza dos quartos, banheiros e corredores do hospital?**
 Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

9. **Qual a sua opinião sobre a alimentação do hospital?**
 Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

10. **Qual a sua opinião sobre a facilidade de acesso à recepção em que você aguardou para ser internado (a)?**

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

11. **Qual a sua opinião sobre a facilidade de acesso aos ambientes internos do hospital?** (Quarto de enfermaria, posto da enfermagem, etc)

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

12. **Qual a sua opinião sobre o atendimento da equipe de recepção?**
 (Cordialidade, rapidez, informações precisas)

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

13. **Qual a sua opinião sobre o atendimento do profissional médico?**
 (Cordialidade, orientações e esclarecimentos)

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

14. **Qual a sua opinião sobre o atendimento do profissional de enfermagem?**
 (Cordialidade, orientações e esclarecimentos)

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

15. **Qual a sua opinião sobre o atendimento do profissional da equipe multiprofissional, tais como psicólogo, assistente social, fisioterapeuta, etc?**
 (Cordialidade, orientações e esclarecimentos)

Péssimo Ruim Regular Bom Ótimo

Não fui atendido (a) pela equipe multiprofissional

16. **Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido neste hospital?**

Muito insatisfeito Insatisfeito Indiferente Satisfeito Muito Satisfeito

17. **O senhor (a) indicaria o HU-UFGD para algum familiar seu?**

Não Sim

18. **Numa escala de 0 a 10, qual o seu nível de confiança quanto aos serviços utilizados no HU-UFGD?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Caso deseje, fique à vontade para fazer um comentário.
