

RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

3º Quadrimestre de 2021



**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES - EBSEH
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DA GRANDE DOURADOS - UFGD**

Rua Ivo Alves da Rocha, 558 | Altos do Indaiá | CEP: 79823-501

Cidade: Dourados/MS | Telefone: (67) 3410 3001

e-mail: ouvidoria.hugd@ebserh.gov.br

MILTON RIBEIRO Ministro de Estado da Educação

OSWALDO DE JESUS FERREIRA Presidente da EBSEH

LUIS AUGUSTO FREIRE LOPES Superintendente (*pro tempore*)

THAISA PASE Gerente de Atenção à Saúde

MARIANA FABIANE GARCIA TRAVASSOS Gerente de Ensino e Pesquisa
(substituta)

VAGNO NUNES DE OLIVEIRA Gerente Administrativo

EDMÉIA BARRIOS DE AZAMBUJA GONÇALVES Ouvidora

JEREMIAS GONÇALVES Assistente de Ouvidoria

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. OBJETIVO	5
3. JUSTIFICATIVA.....	5
4. METODOLOGIA	6
5. PÚBLICO-ALVO.....	6
6. UNIVERSO DA PESQUISA	6
7. PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	7
8. Resultados	7
8.1 Perfil dos respondentes.....	7
8.2 Nível de Satisfação, Confiança e Indicação do Hospital (Geral)	8
8.3 Estrutura do Hospital.....	10
8.3.1 Conforto.....	10
8.3.2 Sinalização	11
8.3.3 Facilidade de acesso à recepção.....	11
8.3.4 Facilidade de acesso aos consultórios e às enfermarias	12
8.3.5 Higiene e Limpeza.....	12
8.3.6 Refeições.....	14
8.4 Atendimento da Equipe.....	14
8.4.1 Atendimento da equipe de recepção e portaria	15
8.4.2 Atendimento do profissional médico	15
8.4.3 Atendimento da equipe de enfermagem	15
8.4.4 Atendimento da equipe multiprofissional.....	16
8.5 Tempo de Espera pelo Atendimento.....	16
9. PONTOS DE DESTAQUE.....	17
9.1 Pontos de destaques positivos	17
9.1.1 Ambulatório.....	18
9.1.2 Internação.....	21
9.2 Pontos de destaques negativos	25
9.2.1 Ambulatório.....	25
10. CONCLUSÃO.....	26

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os resultados referentes ao 3º Quadrimestre de 2021 da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados – HU-UFGD, vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Com os resultados da pesquisa é possível identificar os pontos críticos que exigem ações mais efetivas por parte da gestão, bem como pontos positivos que merecem ser valorizados e publicizados. Assim, os resultados apontados na pesquisa podem fornecer subsídios importantes para construção de um plano de ação visando as melhorias na prestação do serviço de saúde aos usuários do hospital.

2. OBJETIVO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários dos serviços de saúde ofertados pelos hospitais sob a gestão da empresa, com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento e da gestão.

3. JUSTIFICATIVA

Como dispositivo de avaliação continuada dos serviços públicos, a Pesquisa de Satisfação realizada no HU-UFGD segue as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria do HU-UFGD, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados ao cidadão. A necessidade de aplicação da pesquisa está consubstanciada em um arcabouço legal que disciplina as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando, especialmente, as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços.

Em suma, também sustentam a necessidade de realização da pesquisa:

- 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;
- 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.

Sob o ponto de vista institucional, espera-se que a realização da pesquisa pelo HU-UFGD da rede Ebserh se constitua como referencial para a análise e também para subsidiar a formulação e execução de ações nesse campo.

Com base nessas premissas, enfatiza-se que a participação mais ativa dos usuários do SUS, assim como a possibilidade de ampliação de um diálogo aberto e propositivo junto às instâncias gestoras, representa um primeiro passo para a concretização de uma gestão coletiva do sistema de saúde público.

Em síntese, ressaltamos que a garantia da participação dos sujeitos atendidos no sistema de saúde é um imprescindível canal de comunicação e de legitimação do exercício do direito à cidadania. Promover transformações democráticas que vão ao encontro dos princípios norteadores do SUS também é uma meta prioritária da gestão do HU-UFGD filiado à Ebserh.

4. METODOLOGIA

A metodologia utilizada está consignada no Plano de Trabalho, que pode ser acessado através do link: <https://bit.ly/3riLrdE>.

5. PÚBLICO-ALVO

O público-alvo está restrito a usuários dos serviços de saúde deste Hospital Universitário, incluindo-se tanto pacientes quanto os familiares, divididos entre as áreas de ambulatorios e de internações. No HU-UFGD foram entrevistados:

AMBULATORIO	INTERNAÇÃO
70 usuários	75 usuários

Figura 1 – Quantitativo de usuários entrevistados

6. UNIVERSO DA PESQUISA

A população desta pesquisa, neste ciclo, comporta 70 usuários nos ambulatorios e 75 usuários nas áreas de internação. A pesquisa foi aplicada por 02 (duas) pessoas, sendo a ouvidora e o assistente de ouvidoria. O cálculo da amostragem e demais informações a respeito constam no Plano de Trabalho, citado na Metodologia.

7. PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi realizada entre os dias 01/09/2021 e 31/12/2021. Outras informações acerca do Cronograma de Atividades estão descritas no Plano de Trabalho.

8. RESULTADOS

Os resultados alcançados através da Pesquisa serão disponibilizados no site institucional do HU-UFGD, na área de relatórios da Ouvidoria.

8.1 Perfil dos respondentes

Neste quesito, constam informações sobre a faixa etária e gênero dos respondentes. Nota-se que a maioria são mulheres, entre 20 e 39 anos. Isso em razão do público na maternidade (gestantes) e os acompanhantes na Clínica Pediátrica (Posto 1) a maioria serem do sexo feminino.

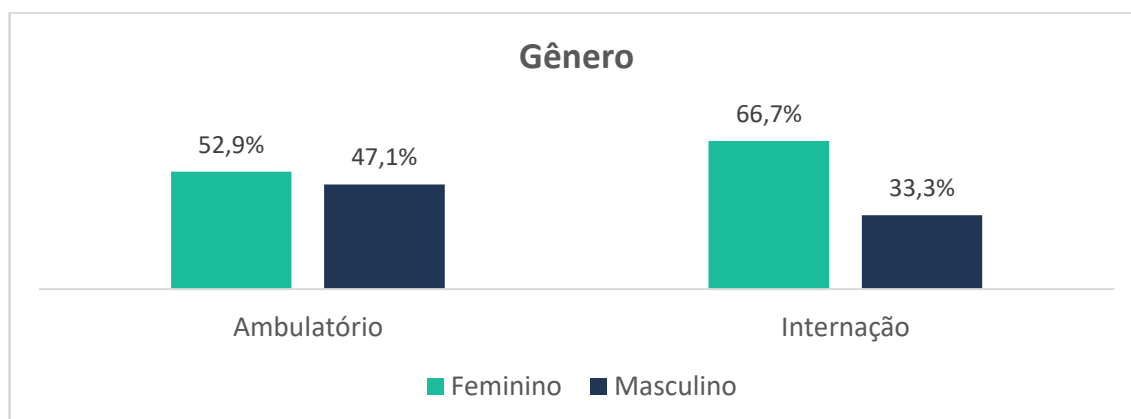


Figura 2 – Gênero dos respondentes

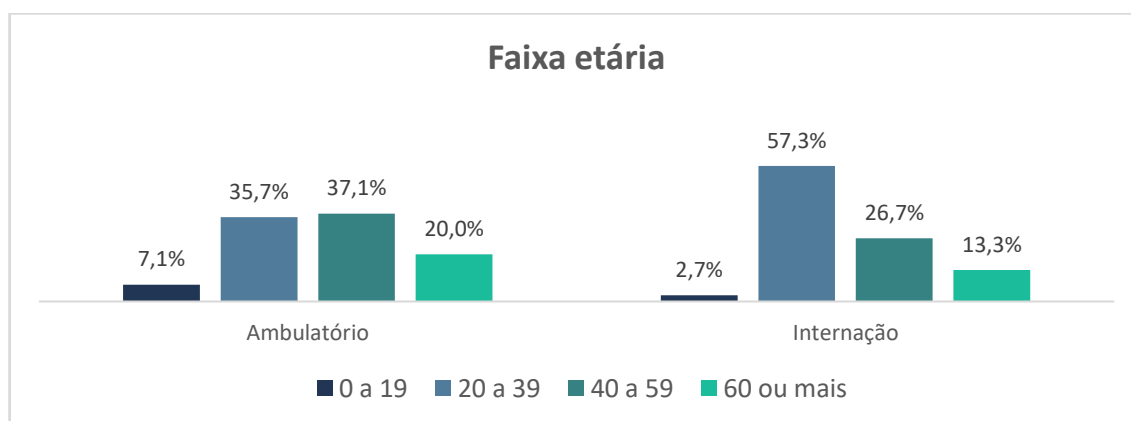


Figura 3 – Faixa etária dos respondentes

8.2 Nível de Satisfação, Confiança e Indicação do Hospital (Geral)

Quanto aos níveis de satisfação, confiança e indicação do hospital, de modo geral, podem ser avaliados os dados a seguir, referentes à opinião dos 145 usuários entrevistados, tanto nos ambulatórios quanto nas internações, durante a aplicação do ciclo da pesquisa de satisfação. Pelo resultado verificou-se que os usuários estão satisfeitos e com o nível de confiança elevado quanto aos serviços oferecidos.

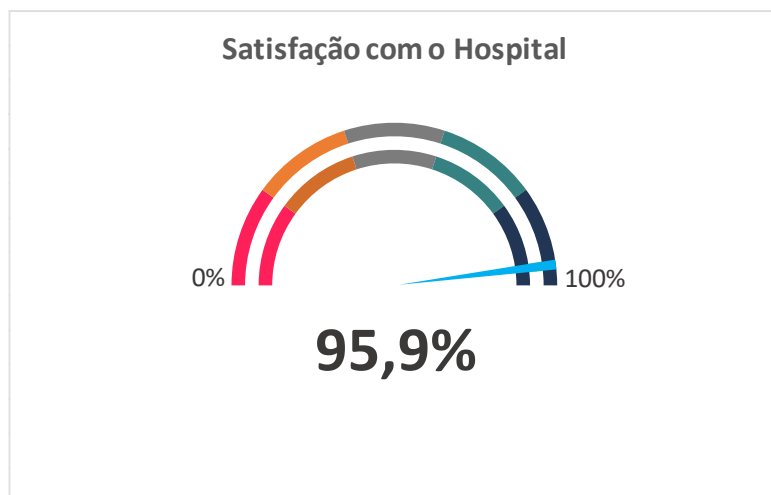


Figura 4 – Satisfação Geral do Hospital

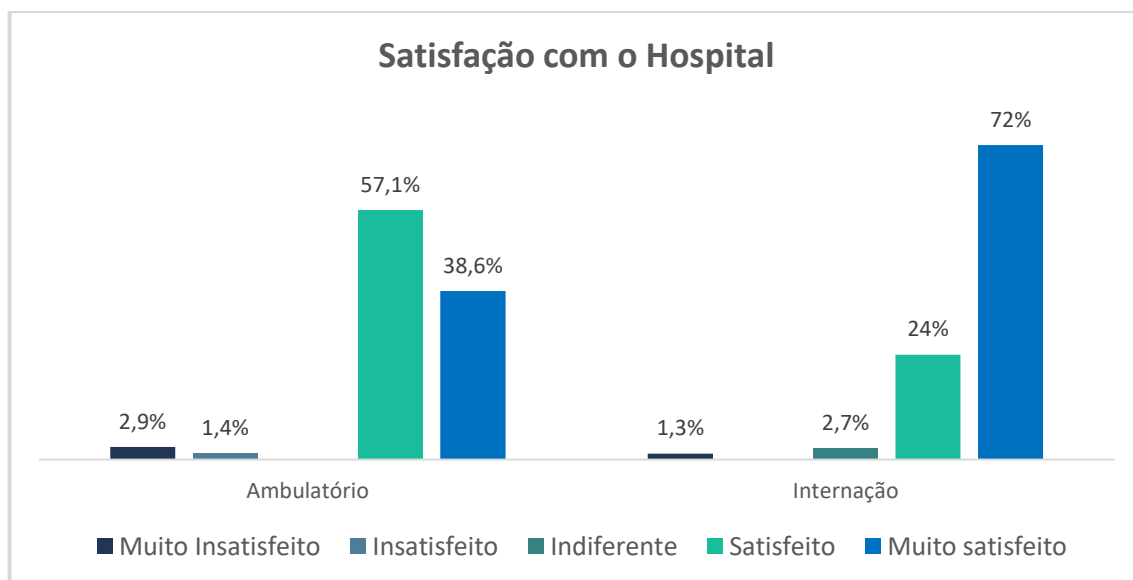


Figura 5 – Satisfação por unidade

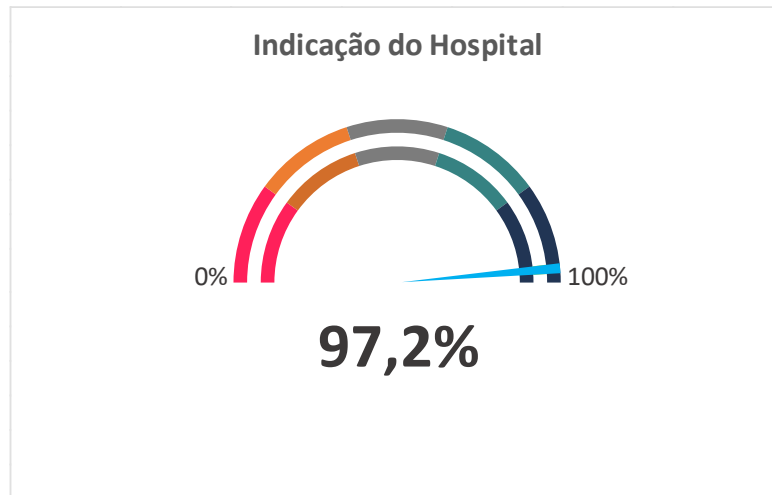


Figura 6 – Indicação geral do hospital

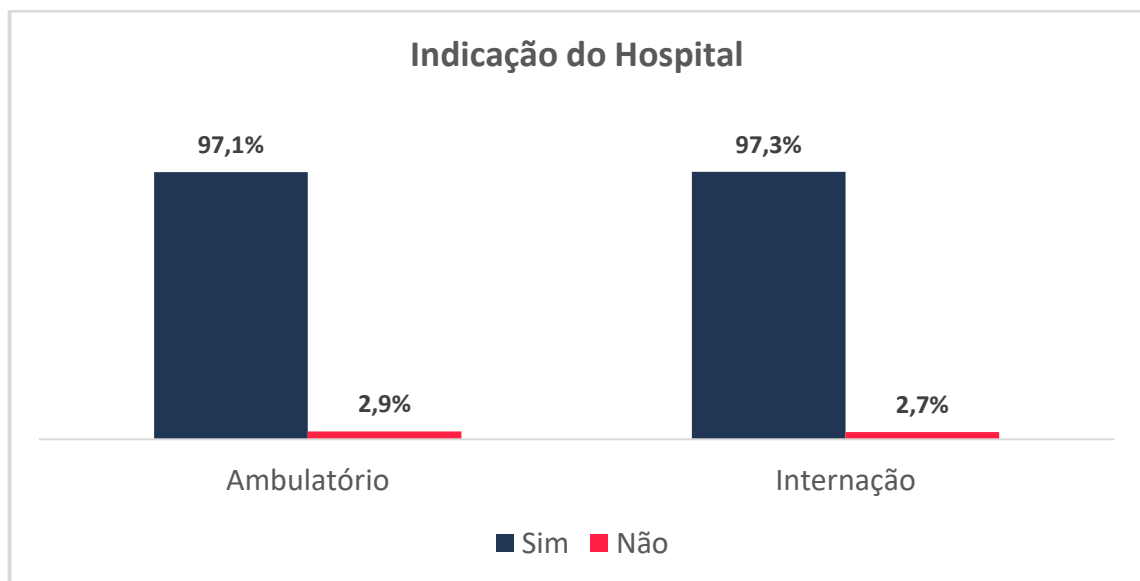


Figura 7 – Indicação por unidade

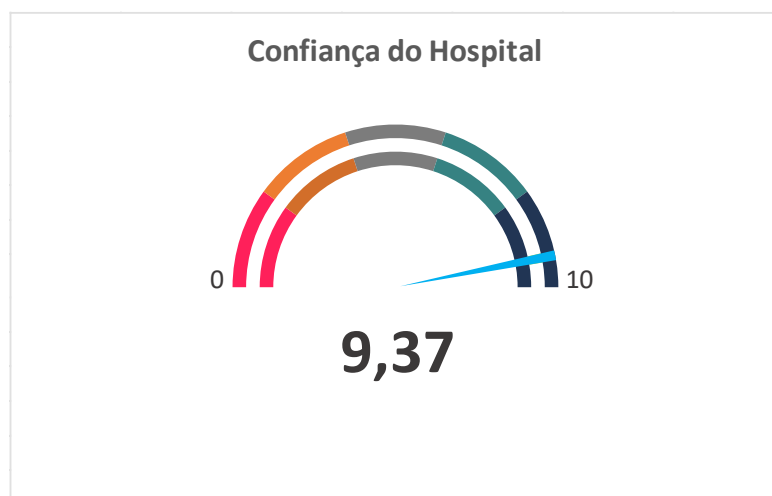


Figura 7 – Confiança geral do hospital

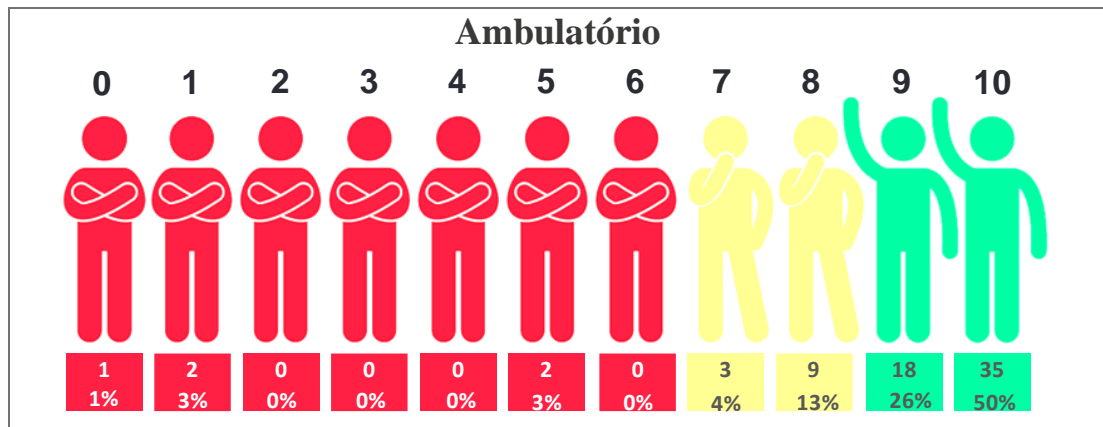


Figura 8 – Confiança por unidade

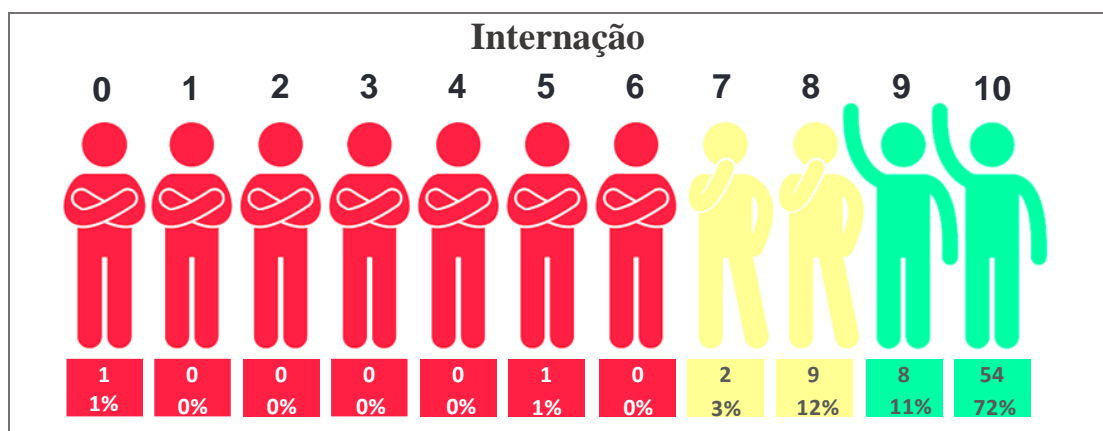


Figura 9 – Confiança por unidade

8.3 Estrutura do Hospital

Em relação à estrutura do hospital, foram avaliados os seguintes indicadores: conforto, sinalização, facilidade de acesso à recepção, facilidade de acesso aos consultórios e às enfermarias, higiene e limpeza e refeições.

8.3.1 Conforto

Neste quesito, são avaliados aspectos como móveis, iluminação, temperatura e ventilação, tanto nos ambulatórios quanto nas unidades de internação. Este indicador se mostra importante quando se deseja saber os principais fatores que geram ou não desconforto ao usuário na ocasião do seu atendimento. Observa-se que no ambulatório alcançou-se um índice de satisfação de 80%, ao passo que na internação o índice foi de 93,3%. O alto índice da internação pode estar relacionado com o fato de uma parcela das entrevistas ser realizada no prédio do UMC, recém-construído. Dos usuários entrevistados no ambulatório, 20% avaliaram negativamente, especialmente em razão da falta de climatização no corredor de espera (corredor que dá acesso aos consultórios).

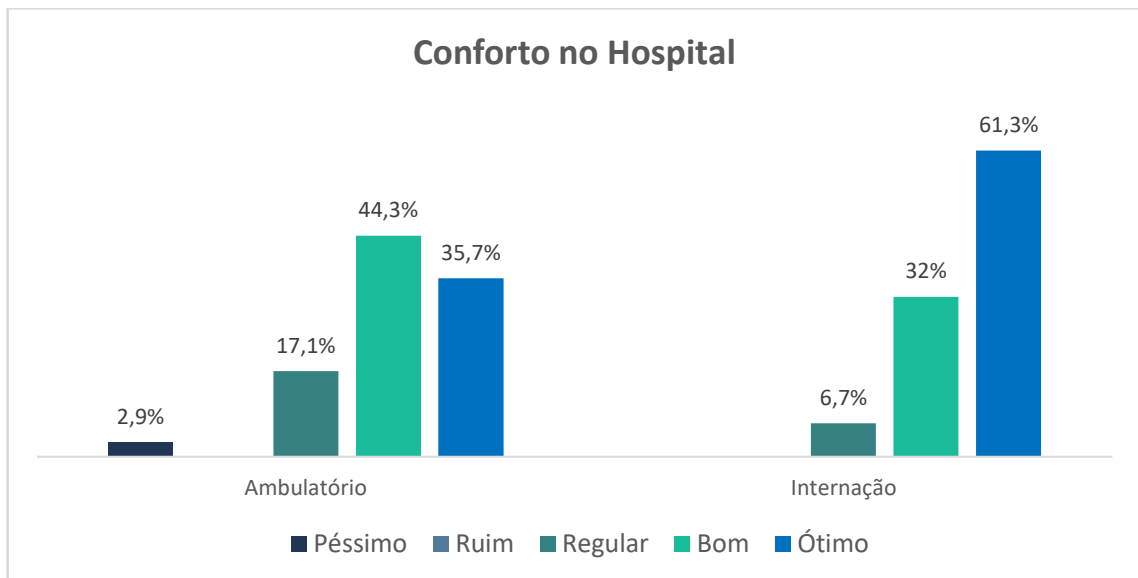


Figura 10 – Conforto por unidade

8.3.2 Sinalização

Neste quesito, são avaliados aspectos relacionados à sinalização do hospital. A intenção é analisar se a sinalização facilita ou não o acesso dos usuários. A sinalização objetiva garantir com que as informações utilizadas favoreçam a comunicação visual, possibilitando a orientação dos usuários no ambiente hospitalar.

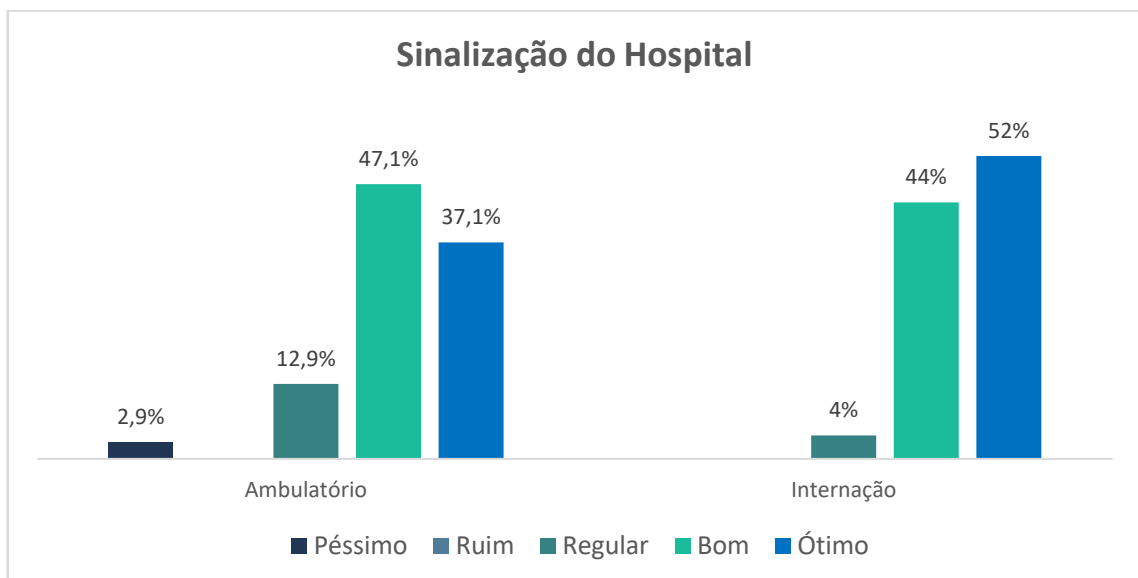


Figura 11 – Sinalização por unidade

8.3.3 Facilidade de acesso à recepção

Neste quesito, é avaliada a facilidade de locomoção dos usuários na área de recepção, considerando as condições de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, dos

espaços, serviços e instalações abertas ao público. Ressalta-se a recepção de usuários com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida nesta área.

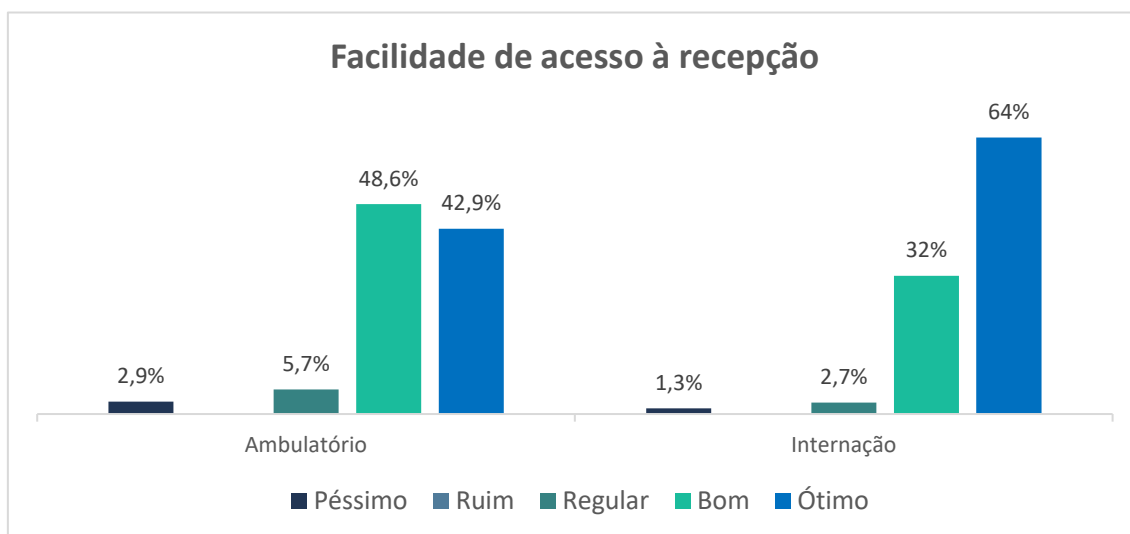


Figura 12 – Facilidade de acesso por unidade

8.3.4 Facilidade de acesso aos consultórios e às enfermarias

Neste quesito, é avaliada a facilidade de locomoção na área de atendimento, considerando as condições de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, serviços e instalações abertas ao público. Ressalta-se a recepção de usuários com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida nesta área. Aqui são considerados os consultórios e enfermarias.

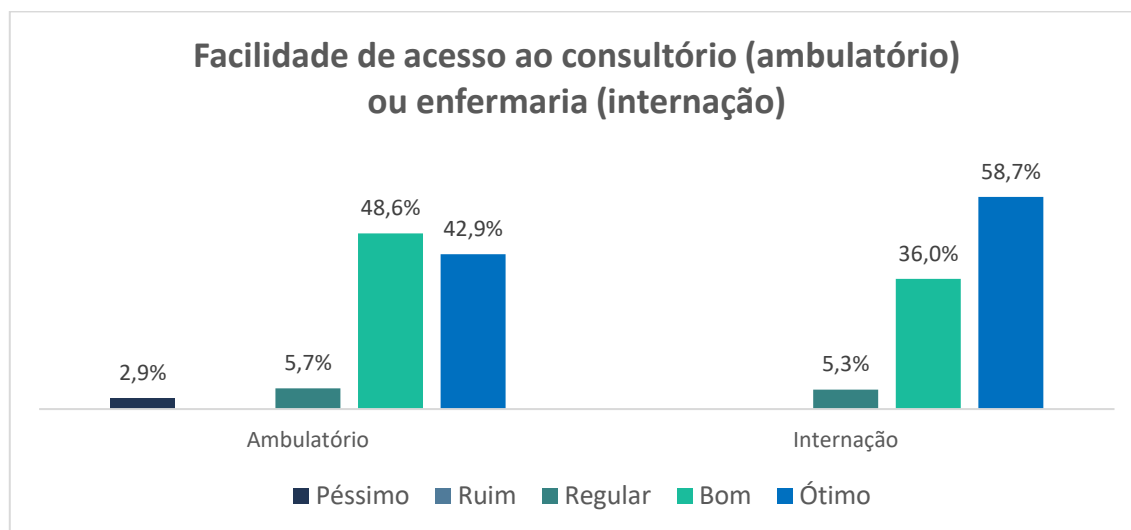


Figura 13 – Facilidade de acesso ao consultório ou enfermaria

8.3.5 Higiene e Limpeza

Neste quesito, são avaliados aspectos voltados à higiene e limpeza do hospital, englobando tanto os consultórios, quanto as enfermarias, banheiros e corredores. De forma

geral, nota-se a satisfação do usuário com a limpeza e higiene do hospital. Entretanto, observou-se um índice negativo de 25,7% nas avaliações da higiene e limpeza dos corredores e banheiros do ambulatório.

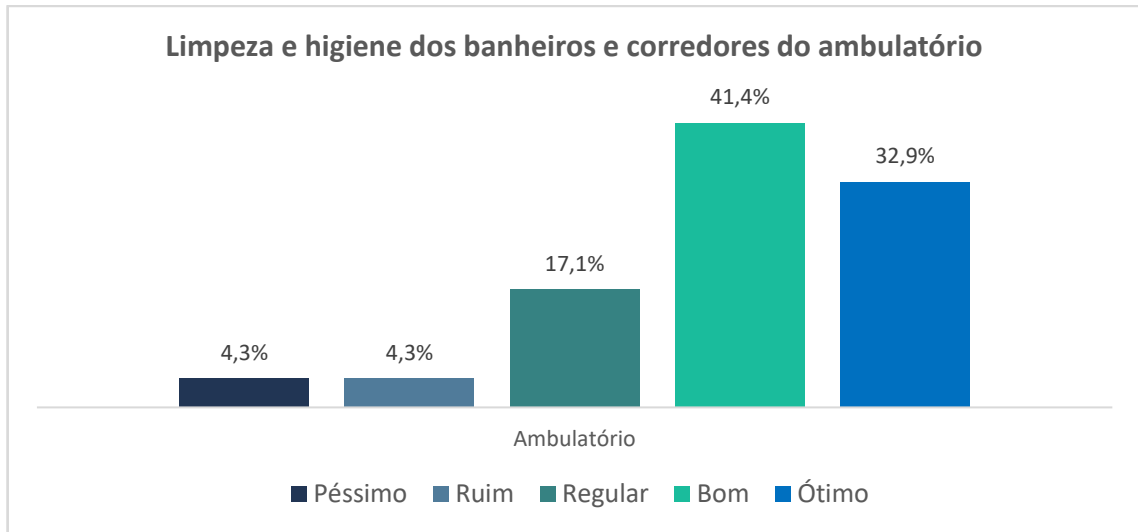


Figura 14 – Limpeza e higiene dos banheiros e corredores do ambulatório

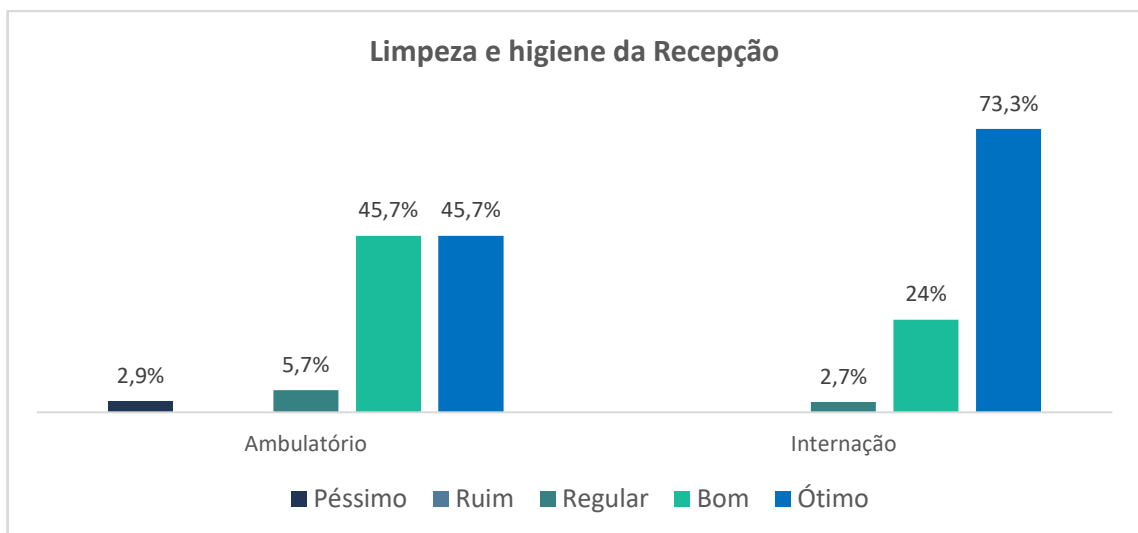


Figura 15 – Limpeza e higiene da Recepção

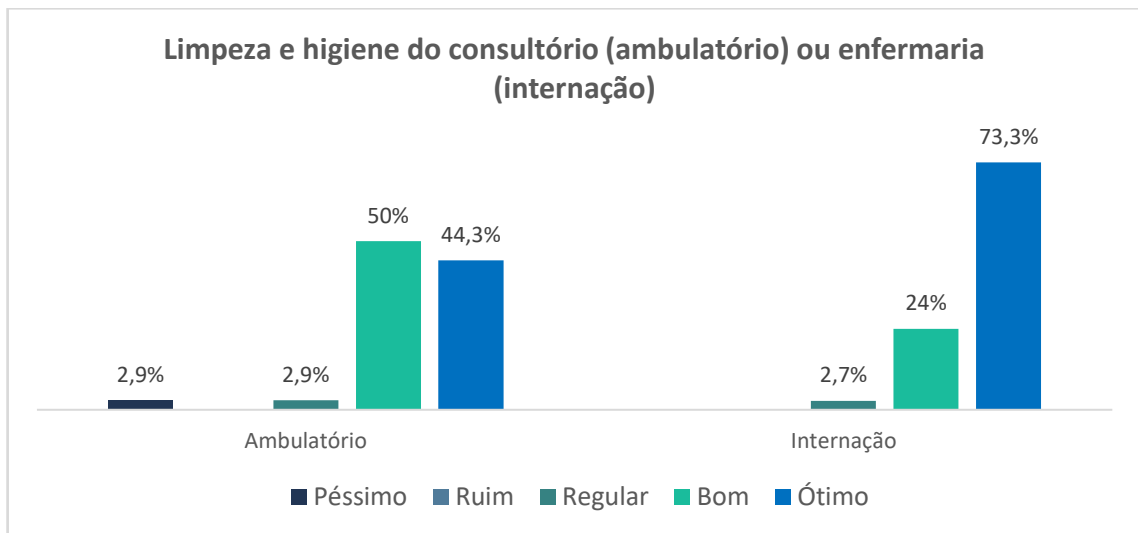


Figura 16 – Limpeza e higiene da do consultório ou ambulatório

8.3.6 Refeições

Os usuários entrevistados durante o internamento, puderam fazer a sua avaliação quanto à qualidade, temperatura, apresentação e variedade das refeições ofertadas pelo hospital. Abaixo, podemos visualizar os dados neste quesito. Nota-se que o índice de satisfação com a refeição oferecida pelo HU-UFGD atingiu 98,7% dos entrevistados e, apenas 1,3% indicou como regular a alimentação.

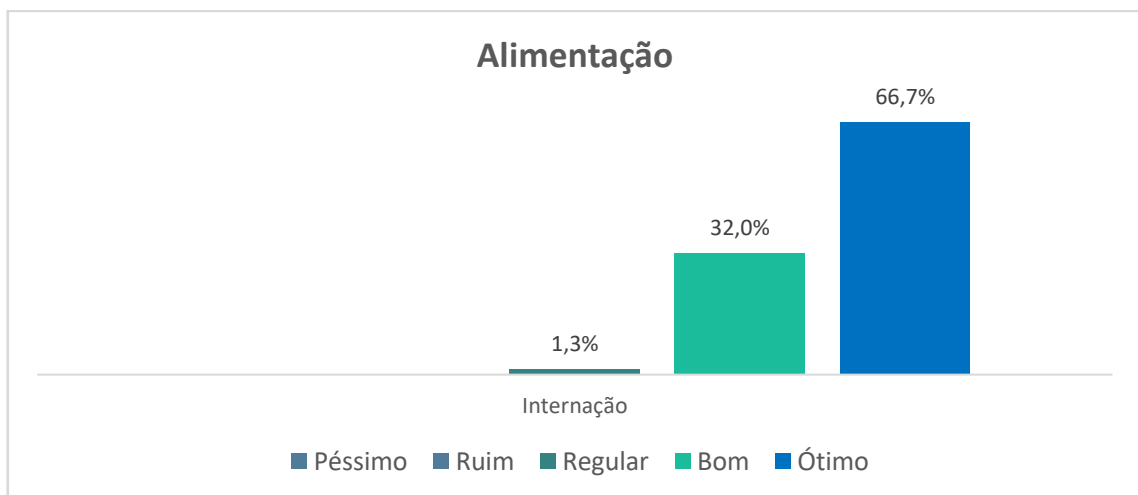


Figura 17 – Alimentação

8.4 Atendimento da Equipe

Fazem parte deste quesito os resultados referentes à satisfação dos usuários quanto ao atendimento da equipe de recepção e portaria, bem como do atendimento prestado pelas equipes médicas, de enfermagem e multiprofissional.

8.4.1 Atendimento da equipe de recepção e portaria

Destacamos o excelente resultado neste quesito. Nossos usuários estão satisfeitos com o atendimento da equipe de recepção e portaria, alcançando um nível de satisfação de 94,3% no ambulatório e 97,4% na internação.

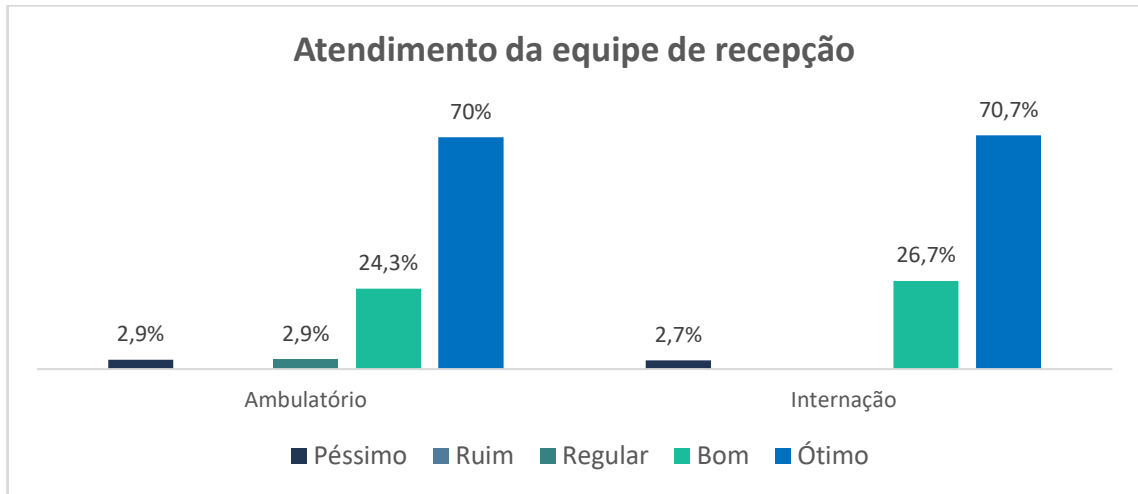


Figura 18 – Atendimento da equipe de recepção por unidade

8.4.2 Atendimento do profissional médico

Destacamos o excelente resultado neste quesito. Nossos usuários estão satisfeitos com o atendimento da equipe de saúde, alcançando o índice de 95,7% no ambulatório e 96% na internação.

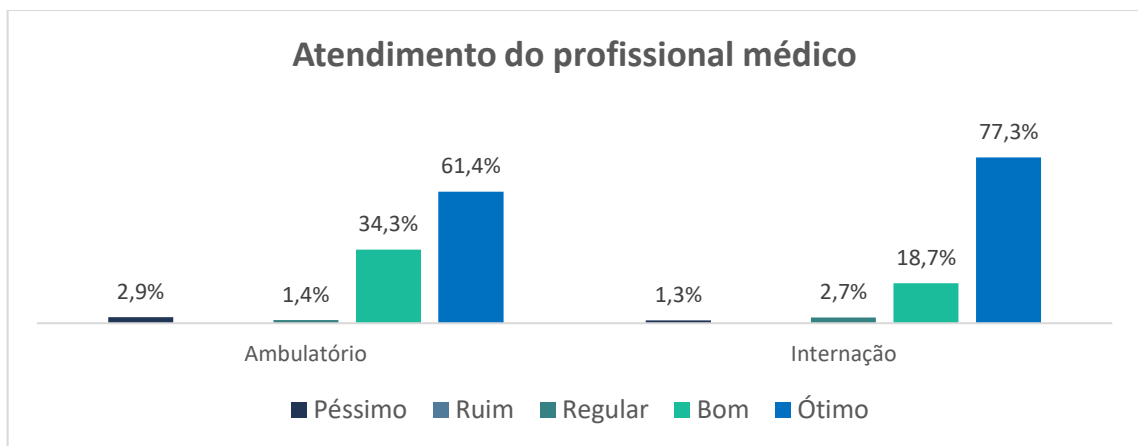


Figura 19 – Atendimento do profissional médico

8.4.3 Atendimento da equipe de enfermagem

Destacamos o excelente resultado neste quesito. Nossos usuários estão satisfeitos com o atendimento da equipe de enfermagem, alcançando o índice de 91,9% de satisfação no ambulatório e 93,3% na internação.

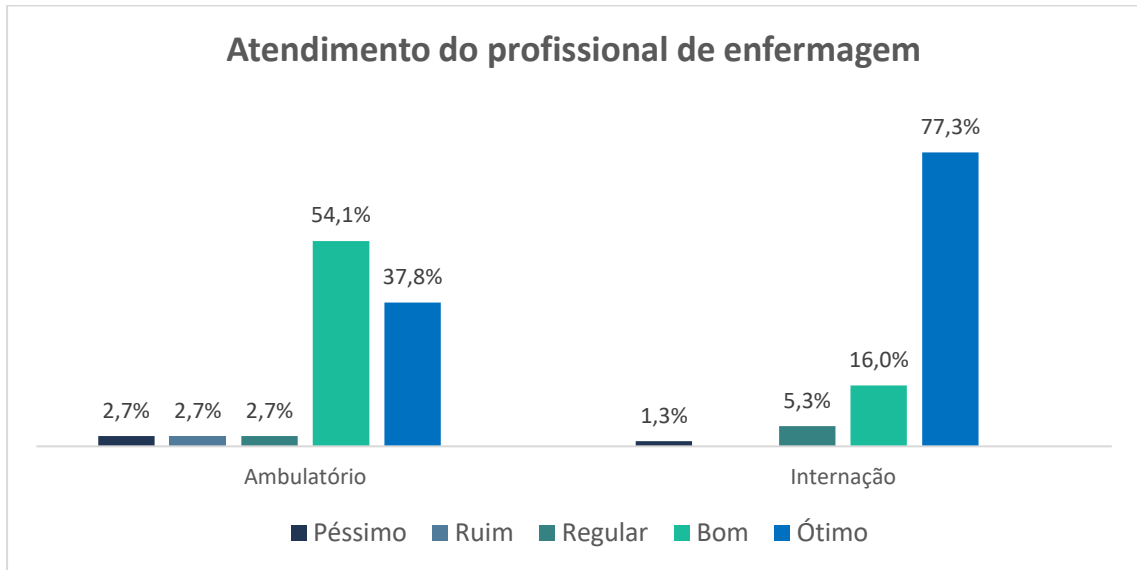


Figura 20 – Atendimento do profissional de enfermagem

8.4.4 Atendimento da equipe multiprofissional

Destacamos o excelente resultado neste quesito. Nossos usuários estão satisfeitos com o atendimento da equipe Multiprofissional, com o índice de satisfação de 90,3% no ambulatório e 100% na internação.

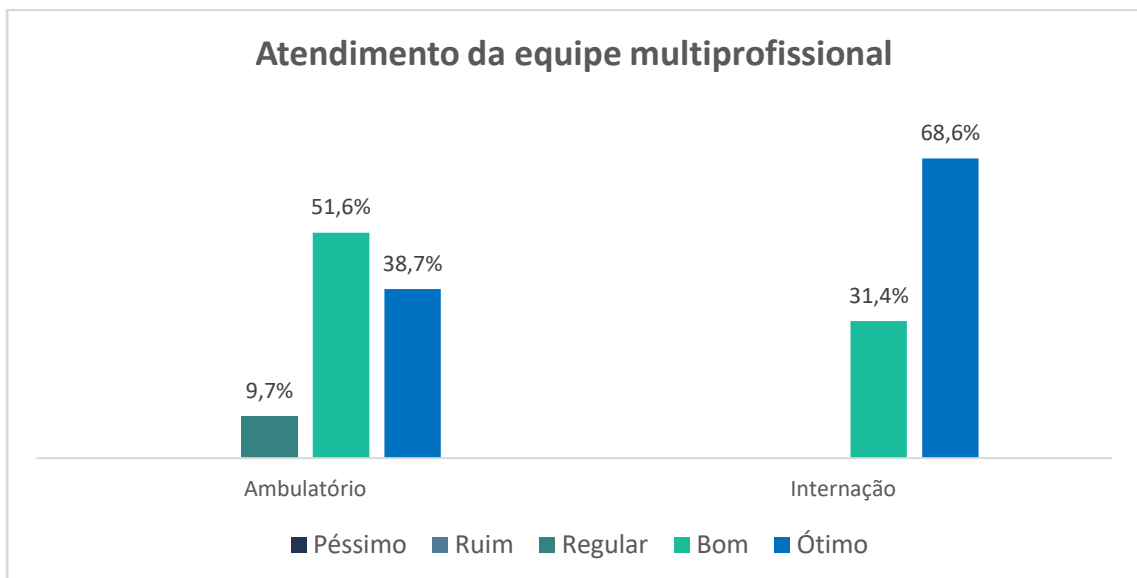


Figura 21 – Atendimento da equipe multiprofissional

8.5 Tempo de Espera pelo Atendimento

Este quesito apresenta a avaliação dos usuários quanto ao tempo de espera. Esse indicador é extremamente relevante para a gestão ao passo que a sua avaliação possibilita com que o

gestor possa identificar possíveis falhas no processo passando a atuar estrategicamente nas lacunas identificadas.

Neste quesito é avaliado a percepção do usuário quanto ao tempo de espera no momento em que será realizada a consulta ou a internação, ou seja, é perguntado ao usuário qual sua percepção em relação ao tempo de espera no dia em que foi atendido.

No ambulatório, 31,5% dos entrevistados avaliaram negativamente o tempo de espera, manifestando as opções regular, ruim e péssimo. Destacamos que, na internação, o índice de insatisfação é de 14,7%.

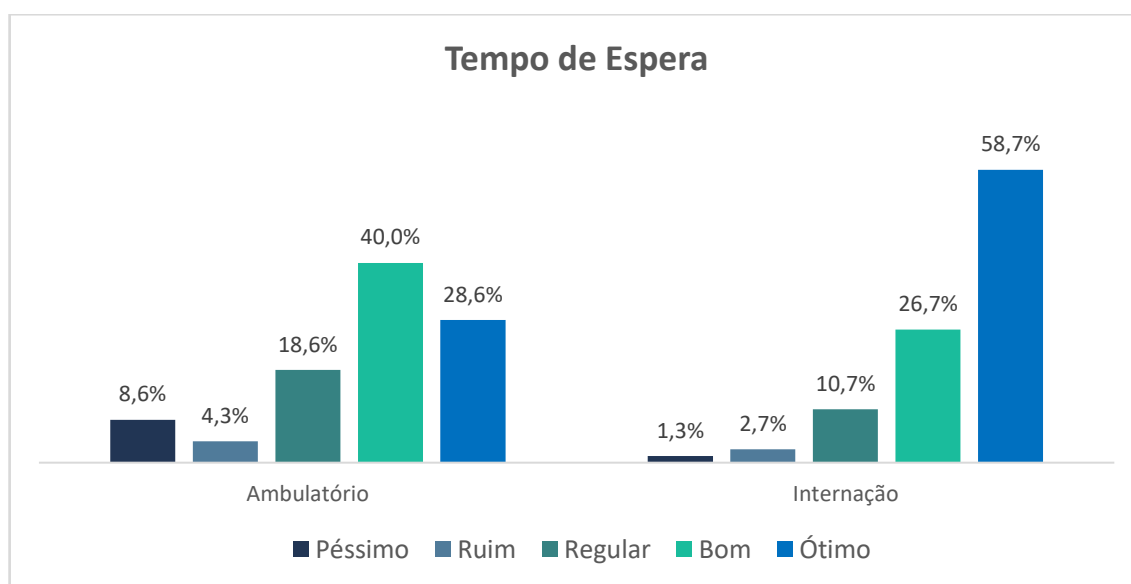


Figura 22 – Tempo de espera

9. PONTOS DE DESTAQUE

9.1 Pontos de destaques positivos

Neste quesito constam os pontos positivos mais relevantes da pesquisa, detalhados por cada ambulatório e cada unidade de internação. Foram considerados os resultados em que, somando-se as avaliações (i) Bom e (ii) Ótimo, chegou-se a número superior a 85%, ou seja, aqui constam todos os casos em que o somatório de avaliações aponta para a conclusão de que mais de 85% dos entrevistados estão satisfeitos com o item avaliado.

9.1.1 Ambulatório

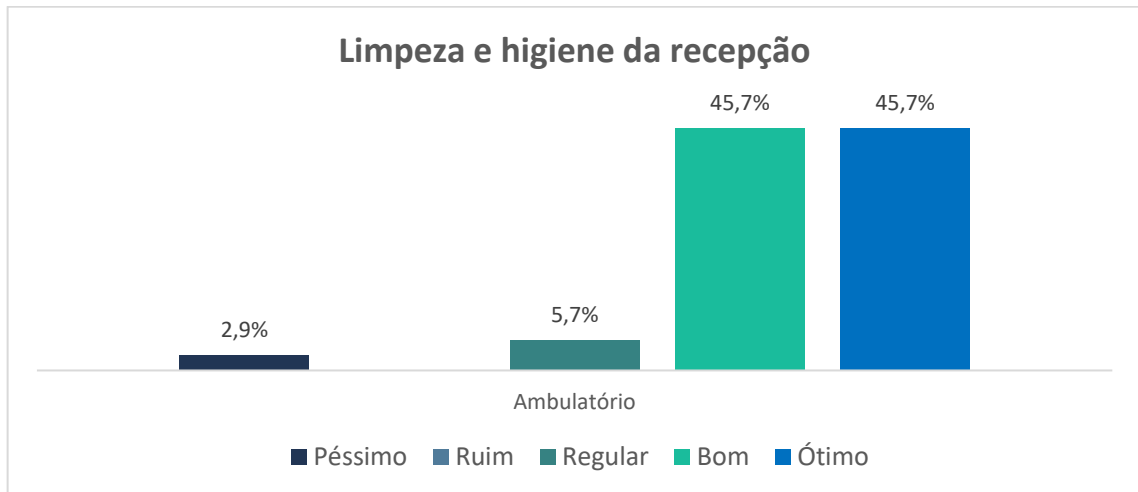


Figura 23 – Limpeza e higiene da recepção

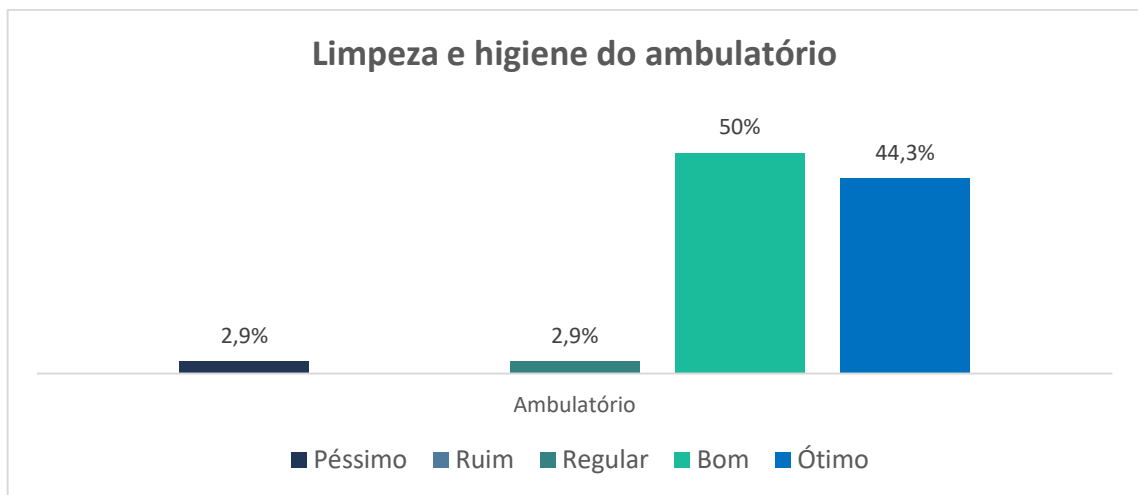


Figura 24 – Limpeza e higiene do ambulatório

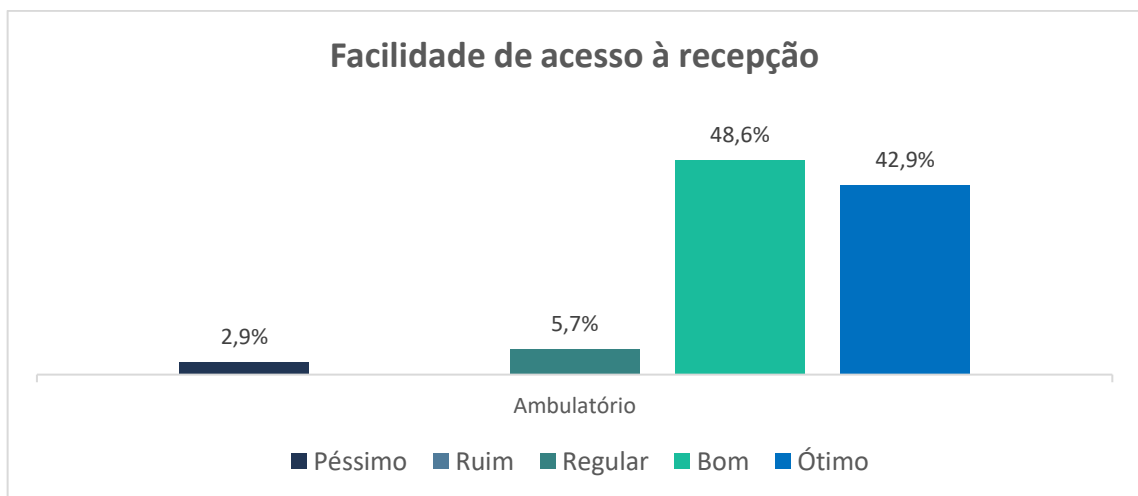


Figura 25 – Facilidade de acesso à recepção

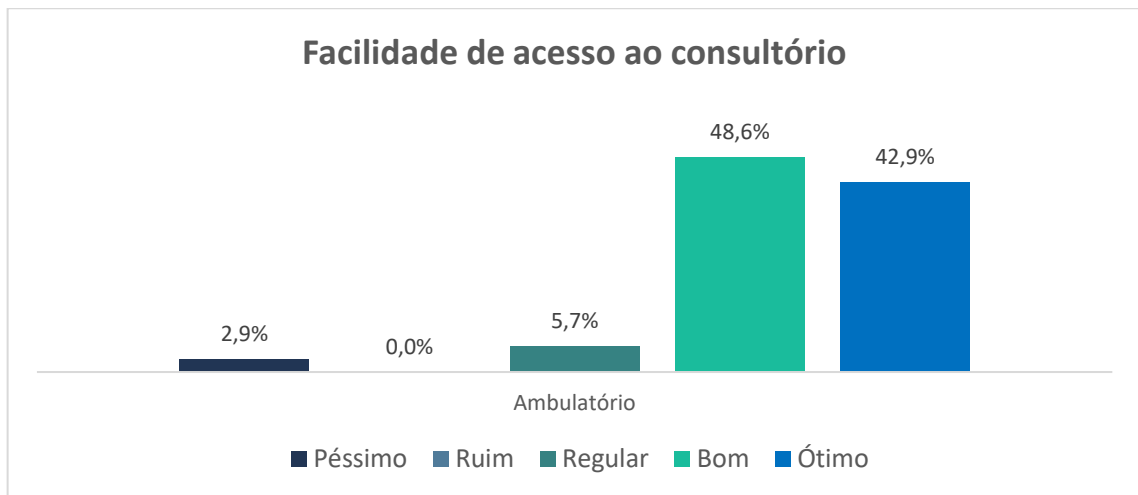


Figura 26 – Facilidade de acesso ao consultório

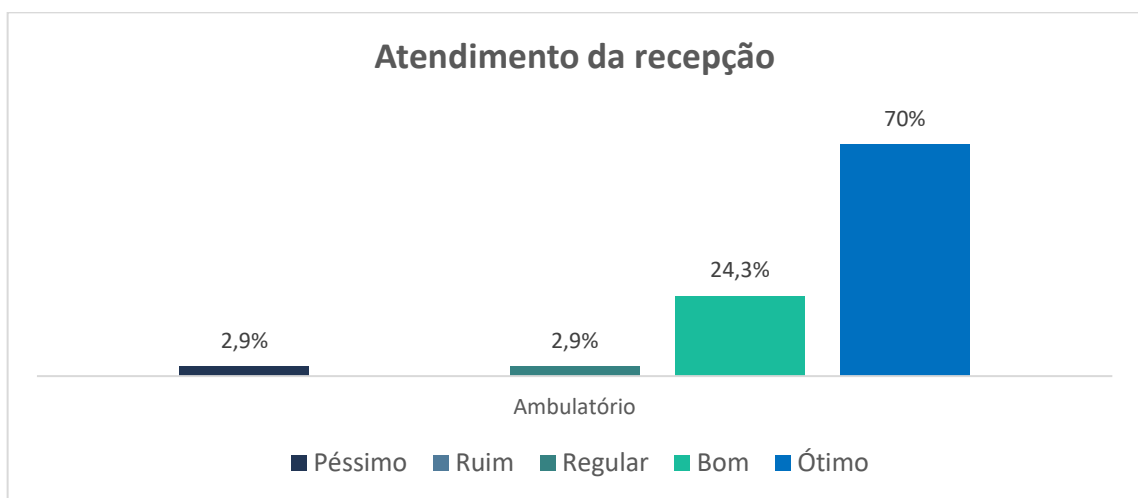


Figura 27 – Atendimento da recepção

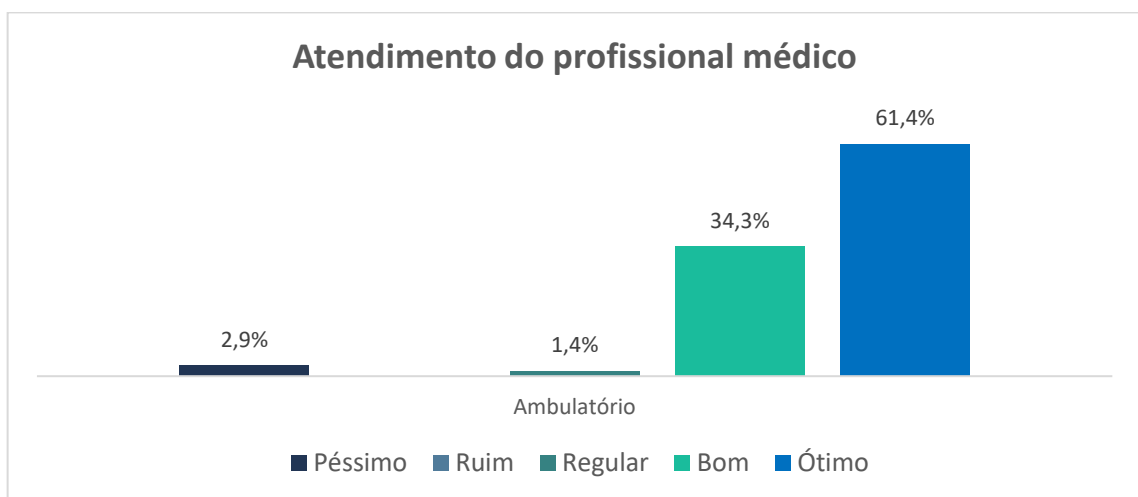


Figura 28 – Atendimento do profissional médico

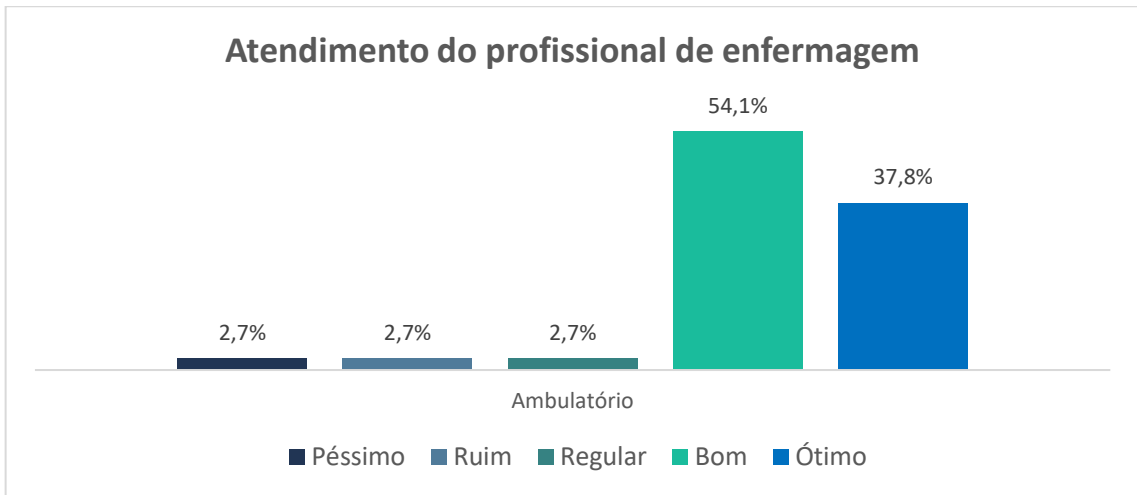


Figura 29 – Atendimento do profissional de enfermagem

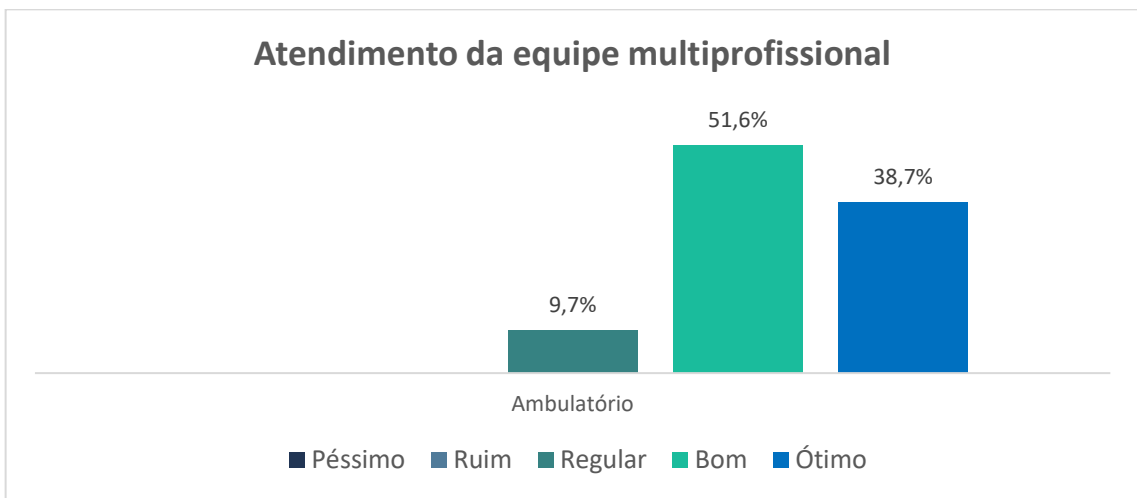


Figura 30 – Atendimento da equipe multiprofissional

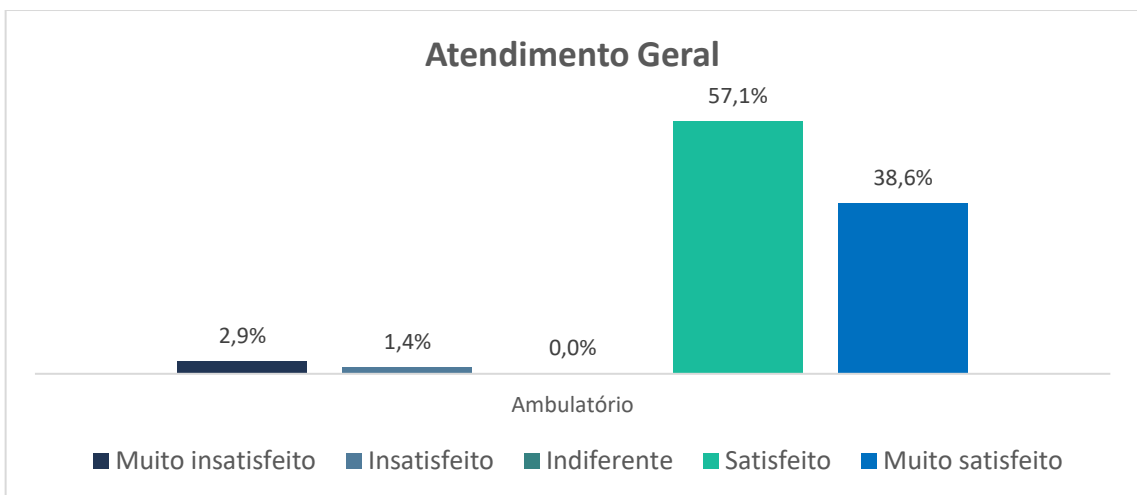


Figura 31 – Atendimento geral

9.1.2 Internação

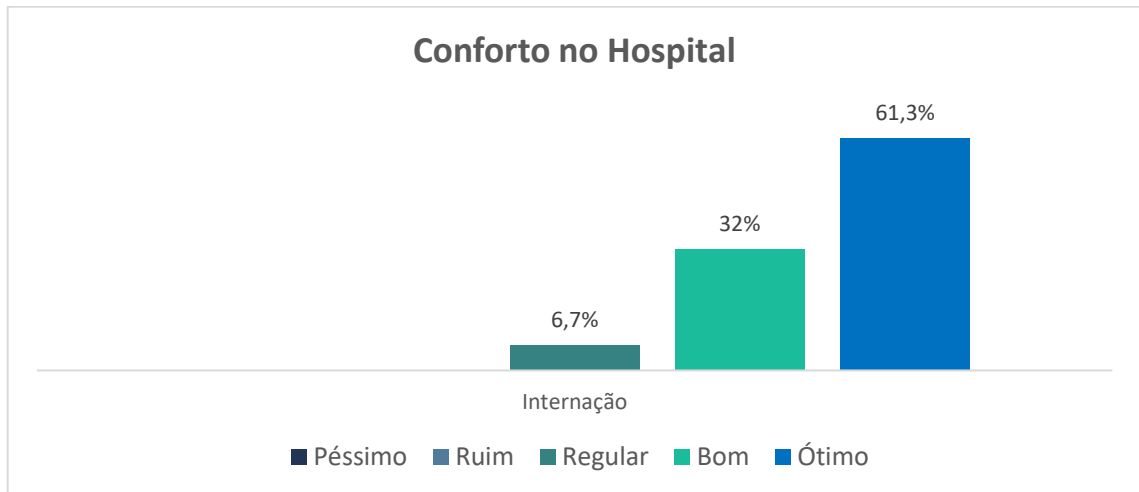


Figura 32 – Conforto no hospital

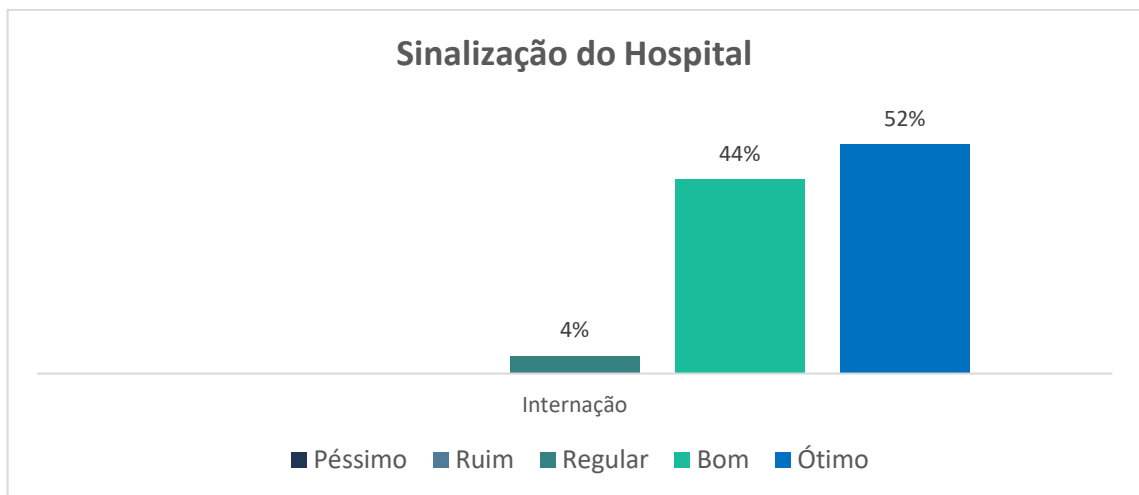


Figura 33 – Sinalização do hospital

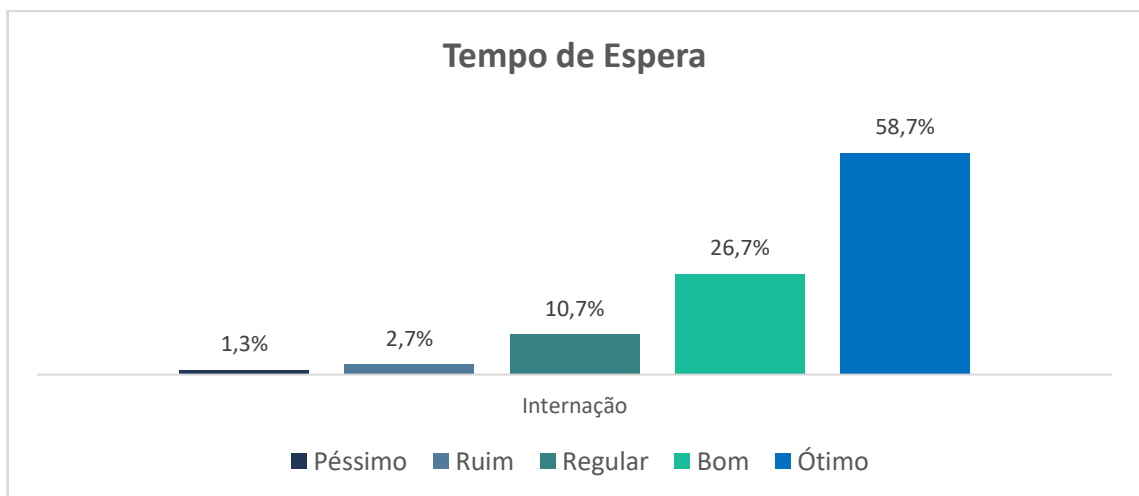


Figura 34 – Tempo de espera

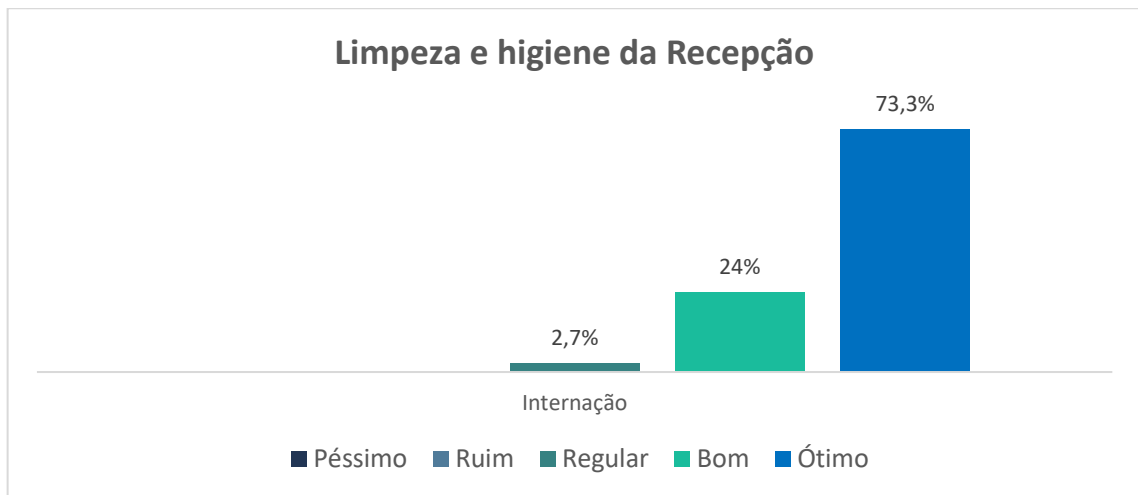


Figura 35 – Limpeza e higiene da recepção

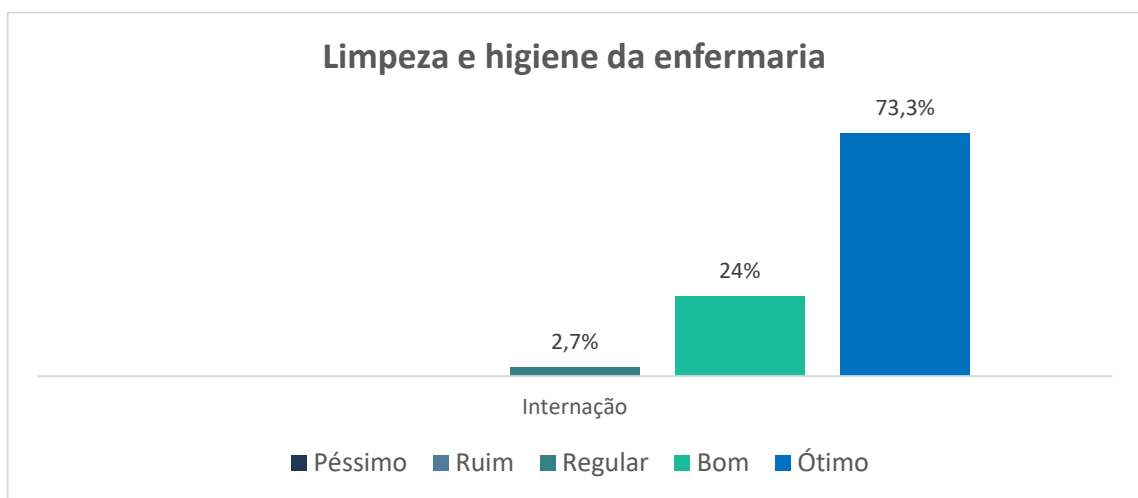


Figura 36 – Limpeza e higiene da enfermaria

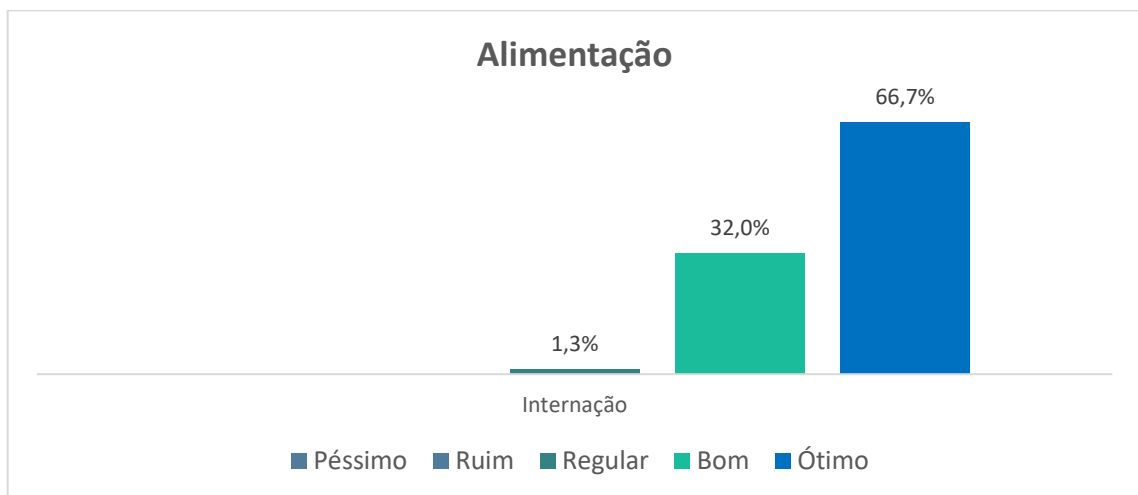


Figura 37 – Alimentação

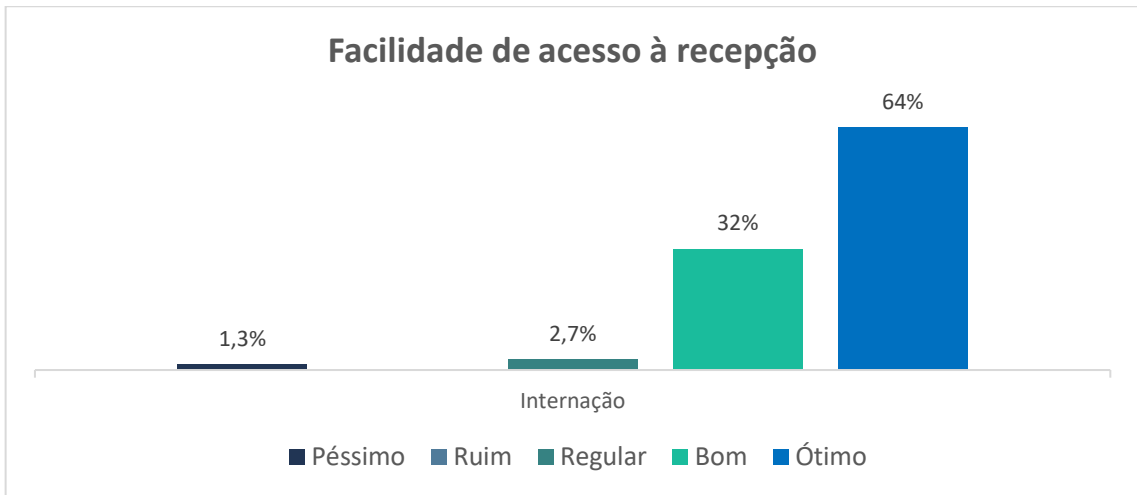


Figura 38 – Facilidade de acesso à recepção

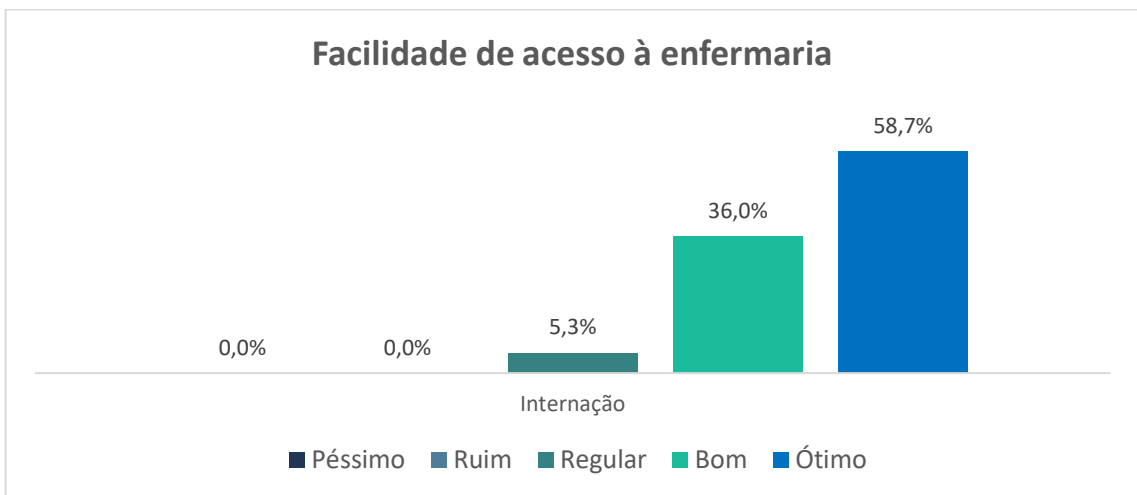


Figura 39 – Facilidade de acesso à enfermaria

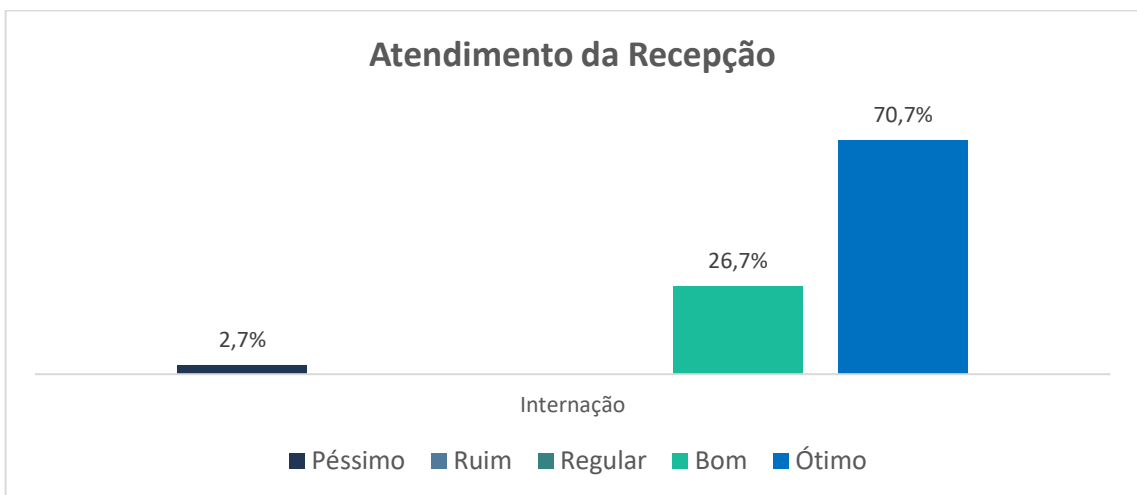


Figura 40 – Atendimento da recepção

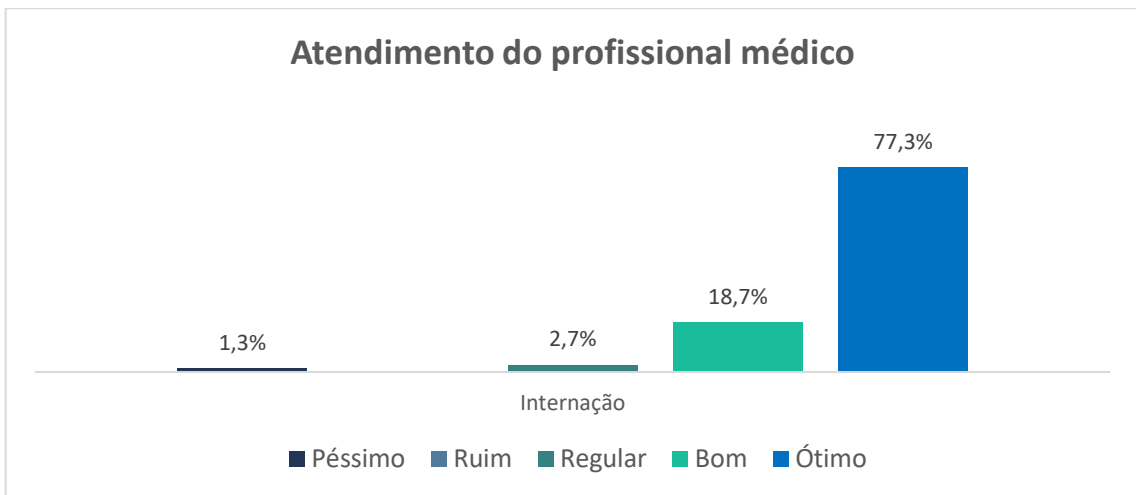


Figura 41 – Atendimento do profissional médico

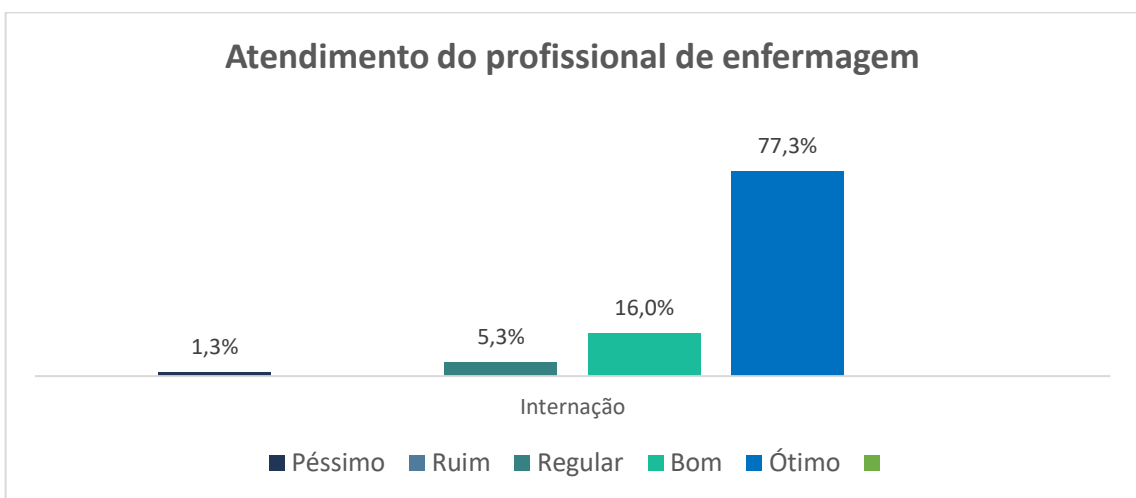


Figura 42 – Atendimento do profissional de enfermagem

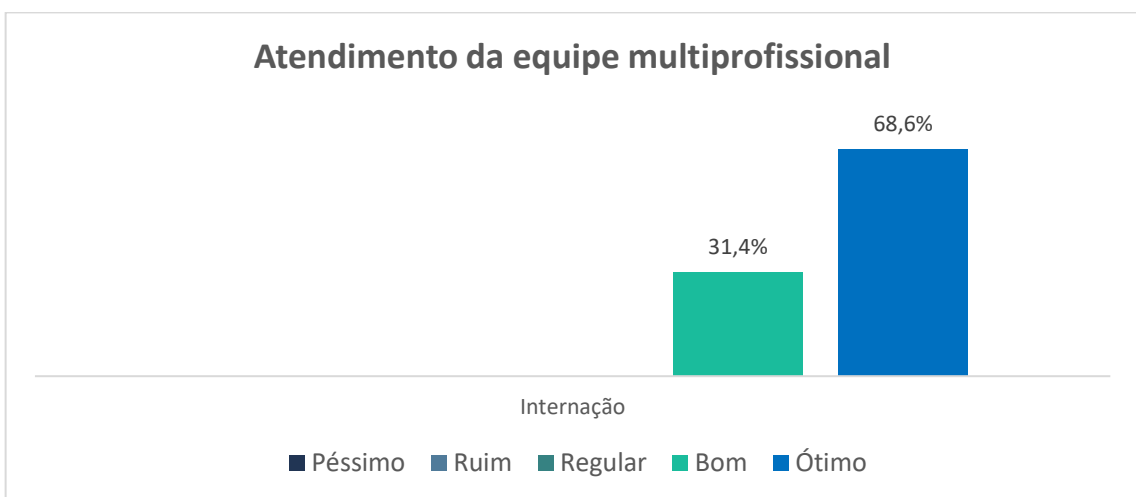


Figura 43 – Atendimento da equipe multiprofissional

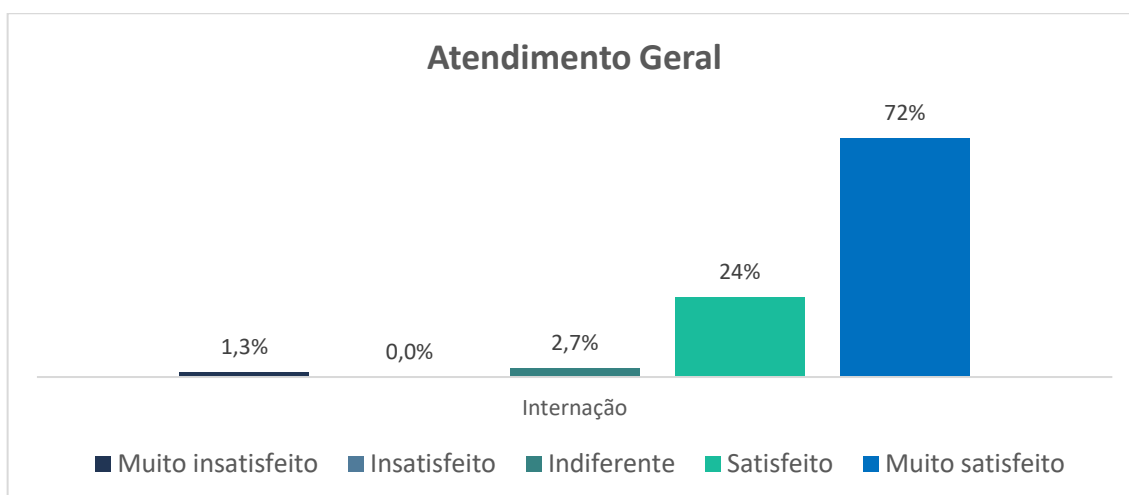


Figura 44 – Atendimento geral

9.2 Pontos de destaques negativos

Neste quesito constam os pontos de atenção, concluindo-se que os gráficos aqui trazidos representam os assuntos que precisarão de atenção por parte da gestão, detalhados por cada ambulatório e cada unidade de internação. Foram considerados os resultados em que, somando-se as avaliações (i) Péssimo, (ii) Ruim e (iii) Regular, chegou-se a número superior a 30%, ou seja, aqui constam todos os casos em que o somatório de avaliações aponta para a conclusão de que mais de 30% dos entrevistados não estão satisfeitos com o item avaliado:

9.2.1 Ambulatório

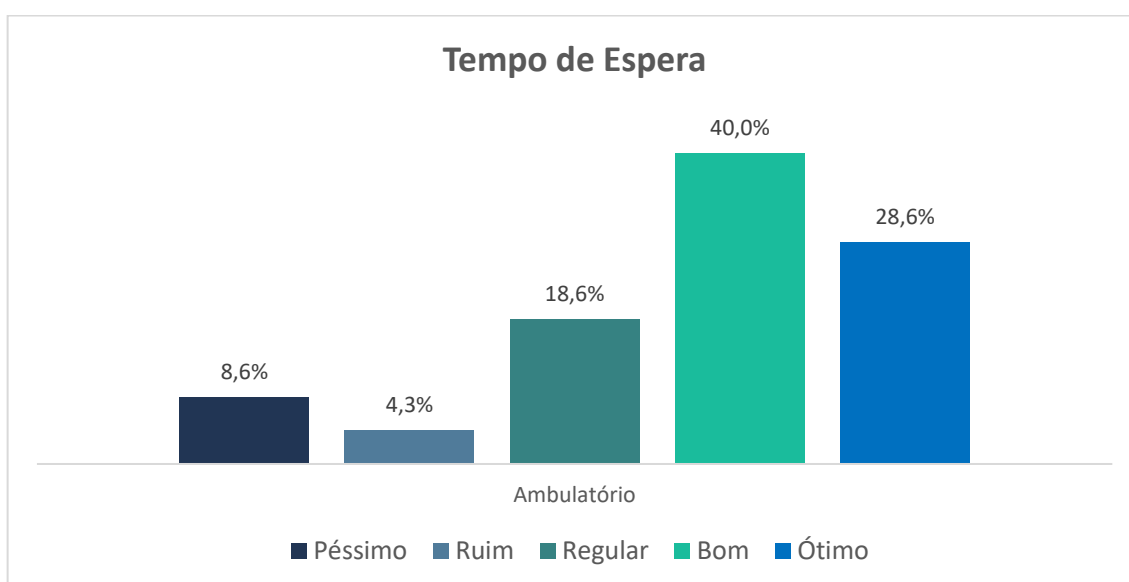


Figura 45 – Tempo de espera

10. CONCLUSÃO

A apresentação deste relatório se mostra uma importante ferramenta que auxiliará a gestão na tomada de decisões acerca dos aspectos avaliados. Sabe-se que a qualidade da atenção hospitalar é um componente importante na avaliação dos serviços de saúde. A aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) tem se mostrado como um importante instrumento avaliativo que mensura a qualidade da atenção em alguns de seus níveis, evidenciados nos seus aspectos estruturais, organizacionais ou de atendimento.

Outrossim, a medição do nível de satisfação contribui para que o usuário participe da atenção de uma forma mais ativa e participativa, consolidando a pesquisa como um espaço democrático de participação e diálogo entre o usuário e a gestão hospitalar. A identificação das lacunas possibilitará prover ações coletivas e assertivas que subsidiarão mudanças concretas na realidade institucional.

Diante dos resultados apresentados, é possível traçar sugestões aos gestores, como segue:

- Parabenizar as equipes de recepção, equipe médica, equipe de enfermagem e equipe multiprofissional pelo excelente resultado quanto ao atendimento aos nossos usuários.
- Nos ciclos anteriores, no ambulatório, o item conforto e espaço físico no local de recepção/local de espera na área de atendimento, vinham sendo avaliados abaixo de 80% de satisfação, chegando ao último ciclo, realizado no 1º semestre de 2019, com 66,7% de satisfação. Nesta pesquisa verificou-se o aumento da satisfação que subiu para 80%, mesmo sem nenhuma melhora no espaço físico do corredor de espera dos ambulatórios e sem nenhuma melhoria na climatização. Essa melhora no resultado, ou seja, o aumento do índice de satisfação pode estar relacionado com a redução em 50% dos atendimentos nesse período de pandemia.
- No indicador “tempo de espera”, houve avaliação baixa a cada ciclo aplicado, sendo que no último ciclo (1º semestre 2019), ambulatório, aumentou consideravelmente a insatisfação do usuário, recebendo uma avaliação muito negativa quanto ao tempo de espera (regular + ruim + péssimo = 61,6% e bom + ótimo = 38,3%). No atual ciclo, resultados apresentados neste relatório, verificamos que houve melhora na satisfação, mas ainda, continua com índice baixo, ou seja: bom + ótimo = 68,6% enquanto regular + ruim + péssimo = 31,5%. Continuamos reforçando a necessidade de aprimorar o atendimento aos usuários visando diminuir o tempo de espera pela consulta. Sugerimos pactuar com o gestor municipal para que os agendamentos no sistema sejam realizados em horários em que o usuário não precisar chegar, ao HU, com muita antecedência e conscientizar os profissionais médicos para iniciar os atendimentos nos horários previstos.