

# RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

3º Quadrimestre de 2022



**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: ouv.hu-ufgd@ebserh.gov.br

**CAMILO SOBREIRA DE SANTANA** Ministro da Educação

**OSWALDO DE JESUS FERREIRA** Presidente da EBSEH

**HERMETO MACÁRIO AMIN PASCHOALICK** Superintendente

**TIAGO AMADOR CORREIA** Gerente de Atenção à Saúde

**THIAGO PAULUZI JUSTINO** Gerente de Ensino e Pesquisa

**VAGNO NUNES DE OLIVEIRA** Gerente Administrativo

**EDMÉIA BARRIOS DE AZAMBUJA GONÇALVES** Ouvidora

**JEREMIAS GONÇALVES** Assistente de Ouvidoria

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. OBJETIVO .....	5
2.1 Objetivo geral .....	5
2.2 Objetivos específicos .....	5
3. JUSTIFICATIVA.....	5
4. METODOLOGIA.....	6
5. PÚBLICO-ALVO.....	7
6. UNIVERSO DA PESQUISA .....	7
7. PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	7
8. RESULTADOS .....	7
8.1 Perfil dos respondentes.....	8
8.2 Nível de Satisfação, Indicação e Confiança do Hospital.....	9
8.3 Roupa, limpeza e lixo .....	11
8.3.1 Limpeza do banheiro .....	11
8.3.2 Limpeza geral .....	11
8.3.3 Rapidez e agilidade da limpeza .....	12
8.3.4 Gentileza e educação dos funcionários da limpeza .....	12
8.3.5 Frequência de retirada do lixo .....	12
8.3.7 Qualidade e conforto da roupa fornecida.....	13
8.3.8 Troca e reposição da roupa fornecida.....	13
8.4.1 Conforto das áreas de recepção .....	14
8.4.2 Temperatura e ventilação dos ambientes.....	14
8.4.3 Iluminação dos ambientes .....	15
8.4.4 Estrutura dos banheiros .....	15
8.4.5 Conservação dos móveis .....	15
8.4.6 Conservação do ambiente, em geral .....	16
8.4.7 Sinalização do local de atendimento .....	16
8.4.8 Sinalização e estrutura de acessibilidade (calçadas, rampas, banheiros adaptados).....	16
8.5 Atendimento no Ambulatório.....	17
8.5.1 Atendimento da recepção e portaria .....	17
8.5.2 Atendimento da equipe médica .....	17
8.5.3 Atendimento dos demais profissionais de saúde .....	18
8.5.4 Orientações para realização de procedimentos e tratamentos .....	18
8.5.5 Estrutura das áreas do ambulatório.....	18
8.5.6 Quanto tempo você demorou para ser atendido no dia do exame: .....	19
8.5.7 Quanto tempo você demorou para ser atendido no dia da consulta: .....	19
8.5.8 Sinalização e estrutura de acessibilidade (calçadas, rampas, banheiros adaptados).....	19
8.6 Atendimento na Internação.....	20

8.6.1 Atendimento da recepção e portaria .....	20
8.6.2 Atendimento da equipe médica .....	20
8.6.3 Atendimento dos demais profissionais de saúde .....	21
8.6.4 Orientações para realização de procedimentos e tratamentos .....	21
8.6.5 Orientações para a alta hospitalar .....	21
8.6.6 Estrutura das áreas de internação.....	22
8.6.7 Após sua chegada ao hospital, quanto tempo você demorou para ser internado:.....	22
8.7 Refeições .....	22
8.7.1 Pontualidade na entrega.....	23
8.7.2 Gentileza e educação dos funcionários que entregam as refeições .....	23
8.7.3 Qualidade da embalagem.....	23
8.7.4 Aparência.....	24
8.7.5 Temperatura.....	24
8.7.6 Variedade.....	24
8.7.7 Sabor .....	25
8.7.8 Quantidade de alimento em cada refeição .....	25
9. PONTOS DE DESTAQUE .....	25
9.1 Pontos de destaques positivos.....	25
9.2 Pontos de destaques negativos.....	27
10. CONCLUSÃO.....	29

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os resultados referentes ao 3º Quadrimestre de 2022 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

### 2.1 Objetivo geral

Conhecer o nível de satisfação dos usuários do SUS que utilizam os serviços do HU-UFGD.

### 2.2 Objetivos específicos

- Fornecer diagnóstico para o hospital e sua respectiva área de gestão, com foco no atendimento ao usuário do SUS;
- Identificar pontos de melhoria nos serviços ofertados, possibilitando a promoção de ações coletivas que possam subsidiar mudanças concretas na realidade institucional;
- Viabilizar espaço de escuta direta ao usuário para otimizar e melhorar o protagonismo dos sujeitos numa dimensão de participação e de controle social;
- Identificar e fortalecer pontos fortes dos serviços prestados à população;
- Identificar e aprimorar pontos identificados como fraquezas;
- Atender aos dispositivos legais citados na justificativa.

## 3. JUSTIFICATIVA

Como dispositivo de avaliação continuada dos serviços públicos, a Pesquisa de Satisfação realizada no HU-UFGD segue as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria Geral da Ebserh, 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://www.gov.br/ebserh/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-geral/pesquisas-de-satisfacao/pesquisa-de-satisfacao-do-usuario/2022/plano-de-trabalho-psu-2022.pdf/view>.

## 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 ambulatórios e de internações, os quais poderiam optar em responder até 05 (cinco) questionários distintos. No HU-UFGD foram entrevistadas 398 pessoas, distribuídos da seguinte forma:

<b>Tipo de questionário</b>	<b>Quantidade de respondentes</b>
Roupa/limpeza/lixo	211 respondentes
Estrutura	385 respondentes
Atendimento no Ambulatório	181 respondentes
Atendimento na Internação	223 respondentes
Refeições	219 respondentes

## 6. UNIVERSO DA PESQUISA

A população desta pesquisa, neste ciclo, comporta 398 entrevistados nos ambulatórios e nas áreas de internação. A pesquisa foi aplicada pela equipe de colaboradores terceirizados que atuam nas recepções da instituição. O cálculo da amostragem e demais informações a respeito constam no Plano de Trabalho, citado na Metodologia.

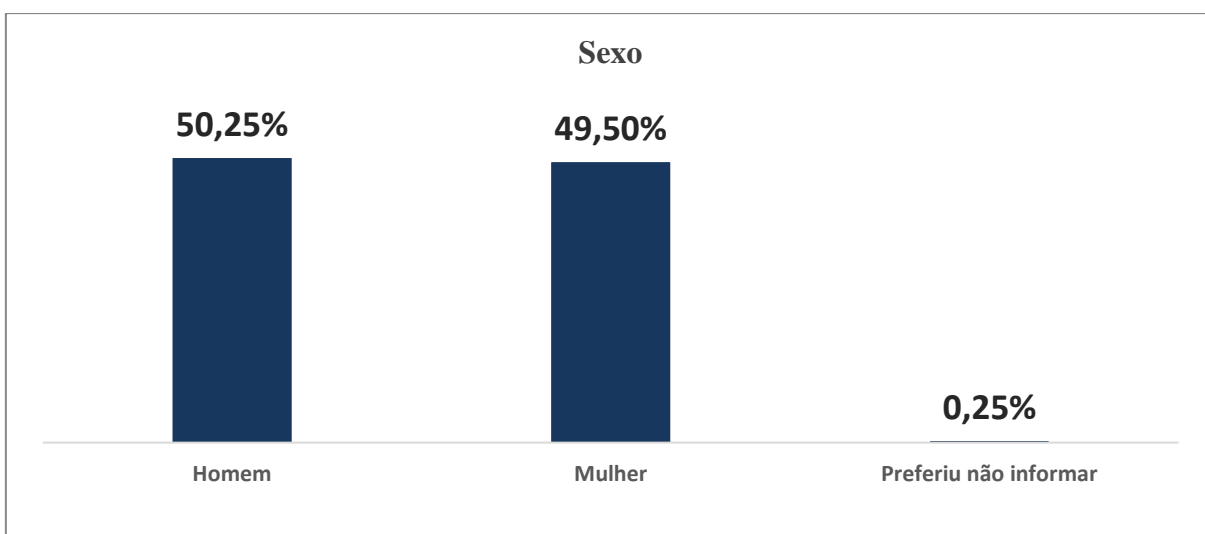
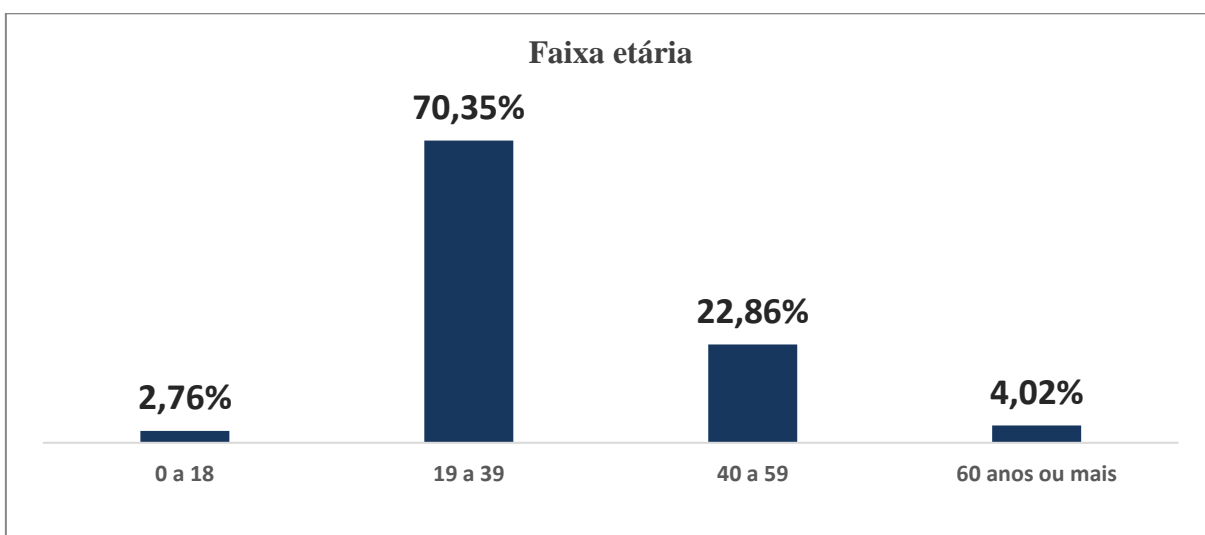
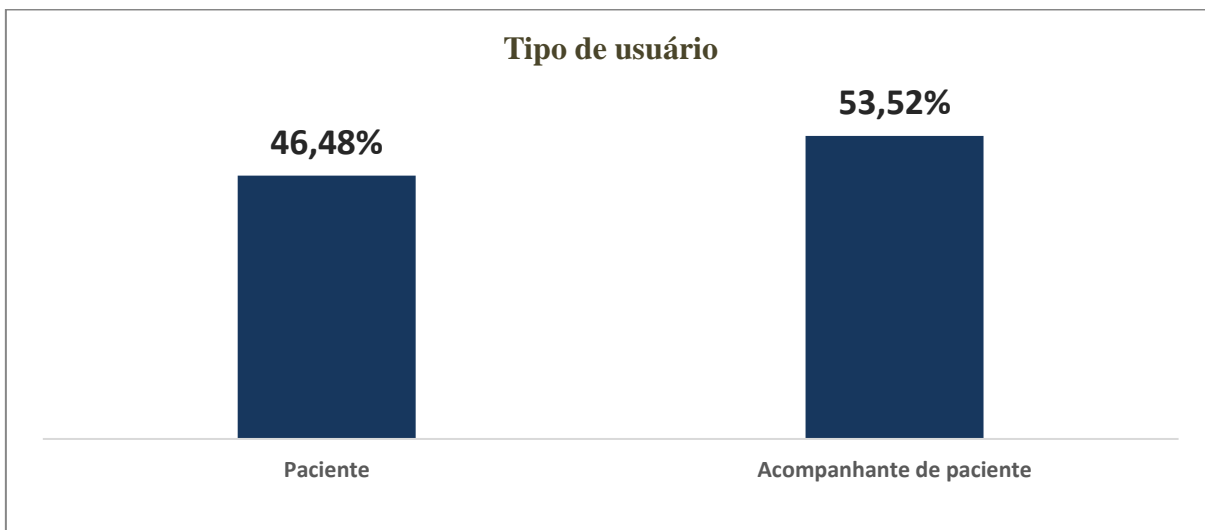
## 7. PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi realizada entre os dias 01/09/2022 e 31/12/2022. Outras informações acerca do Cronograma de Atividades estão descritas no Plano de Trabalho.

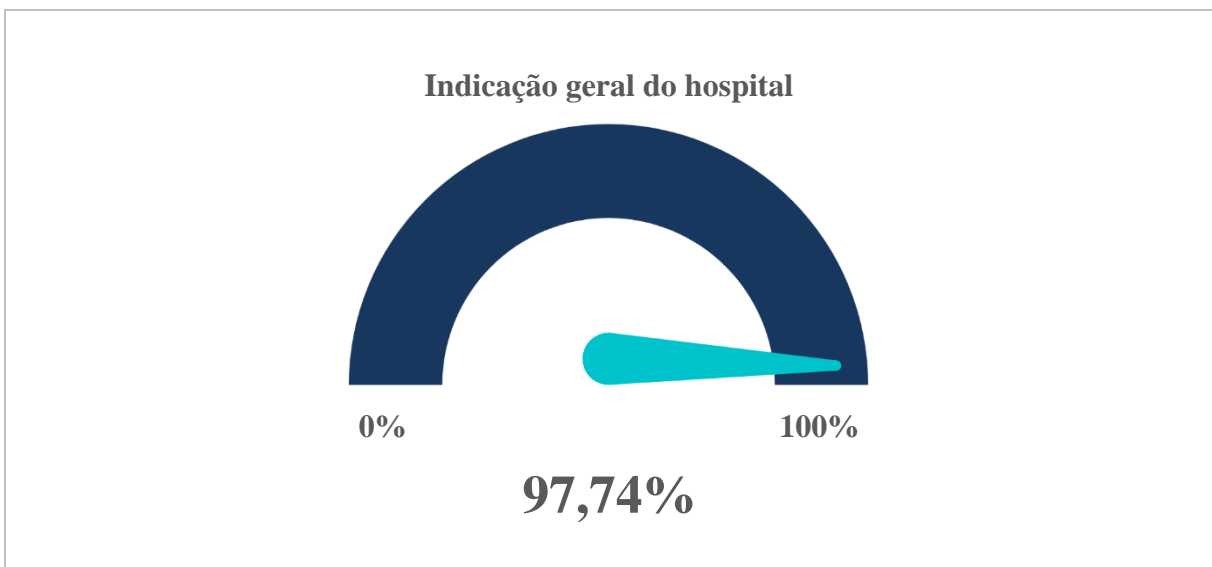
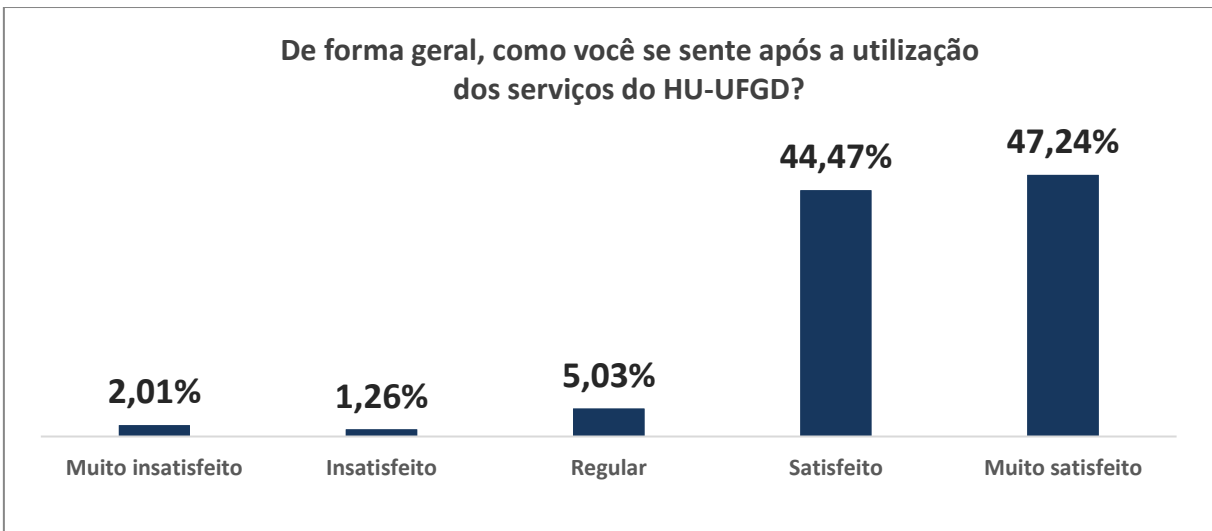
## 8. RESULTADOS

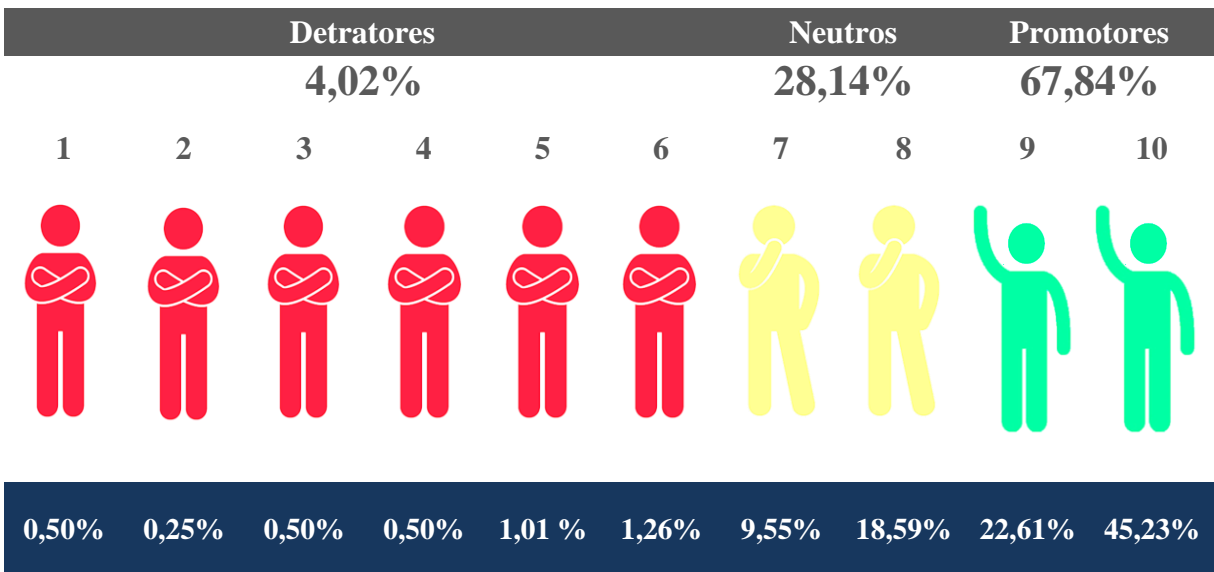
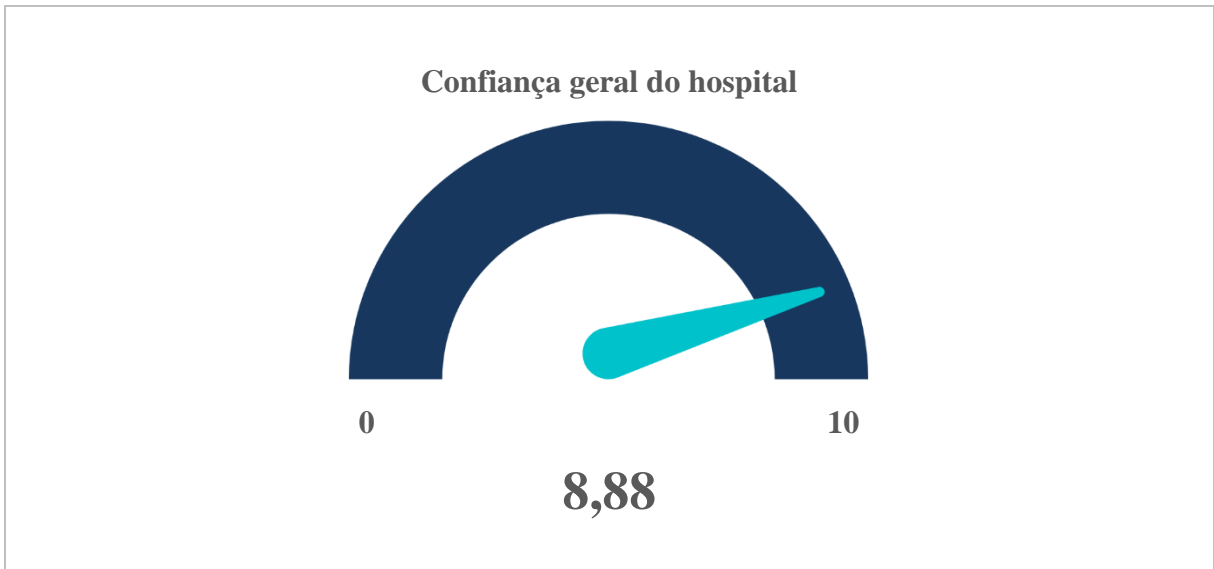
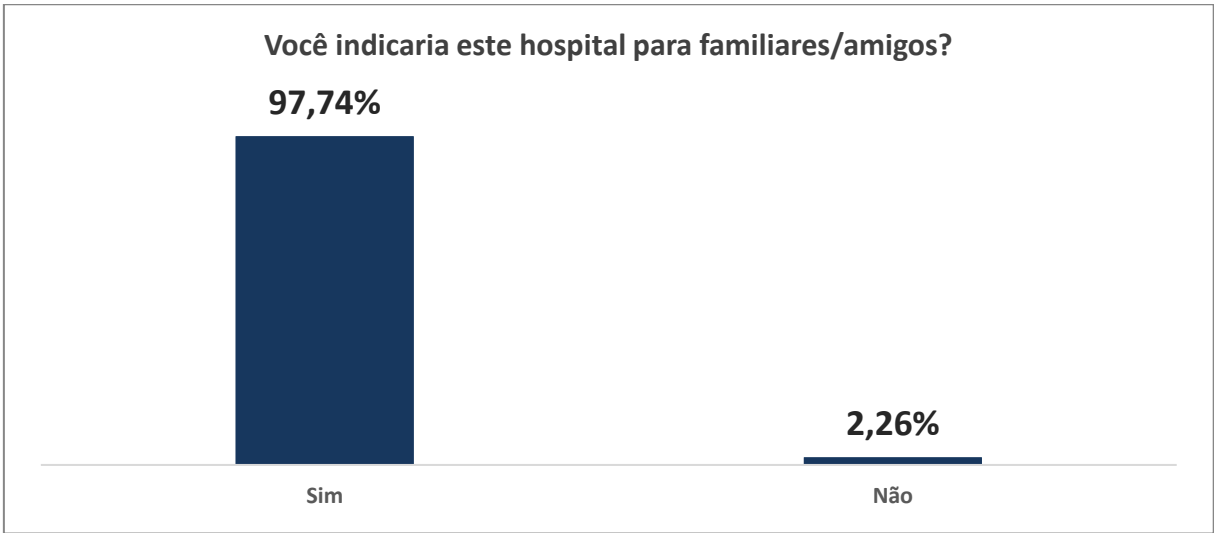
Os resultados alcançados através da Pesquisa serão disponibilizados no site institucional do HU-UFGD, na área de relatórios da Ouvidoria.

## 8.1 Perfil dos respondentes



## 8.2 Nível de Satisfação, Indicação e Confiança do Hospital



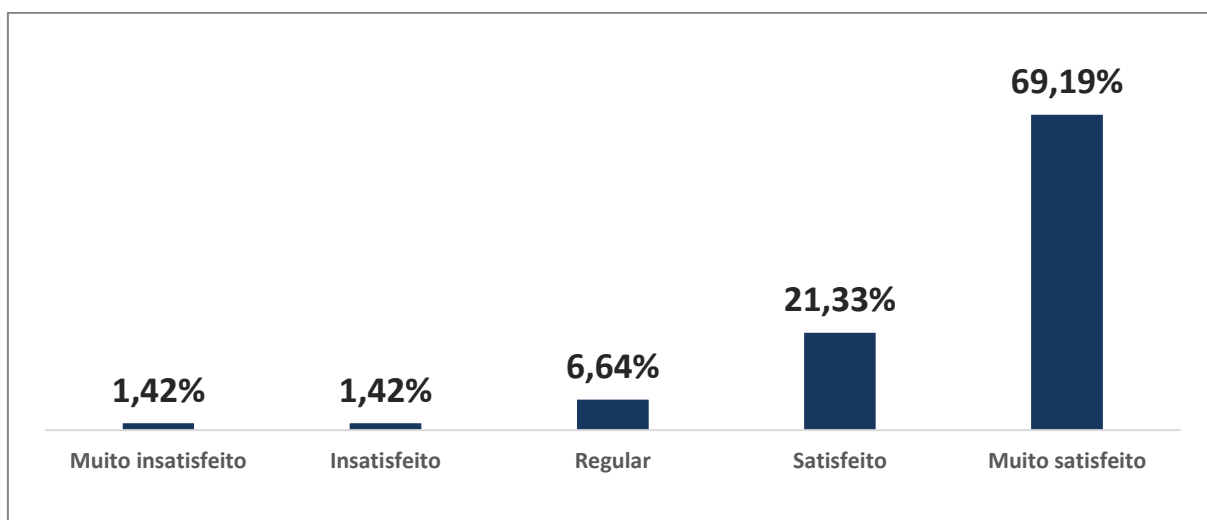


### 8.3 Roupa, limpeza e lixo

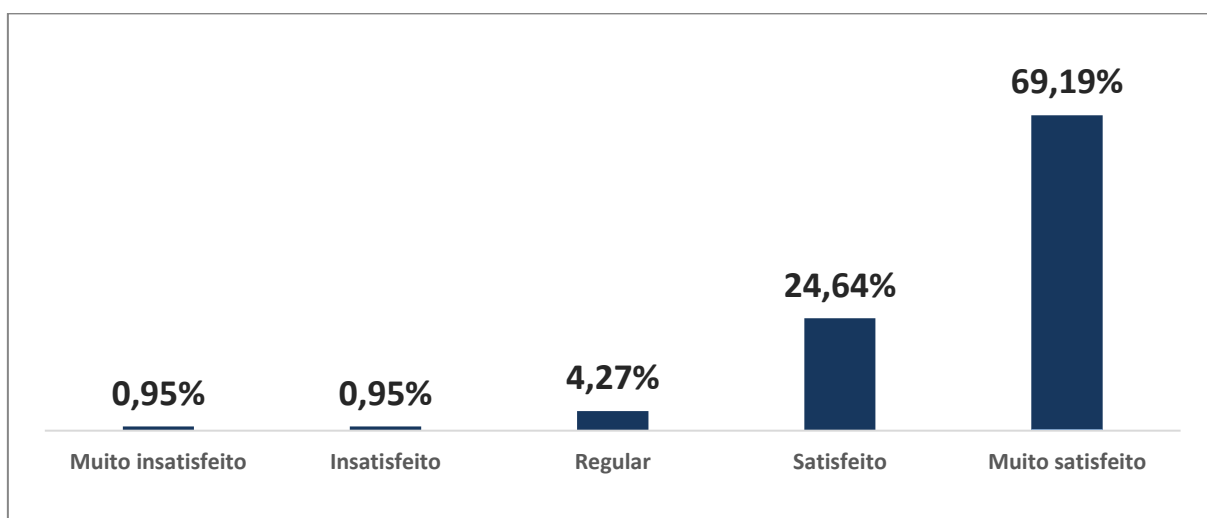
No formulário “Roupa, limpeza e lixo”, foram avaliados os seguintes indicadores:

- 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

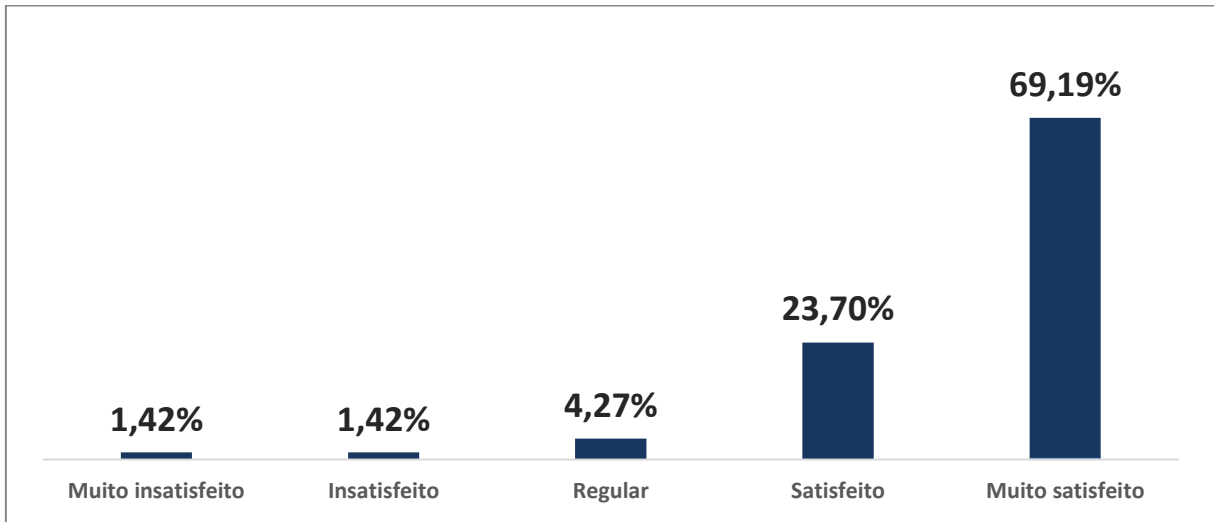
#### 8.3.1 Limpeza do banheiro



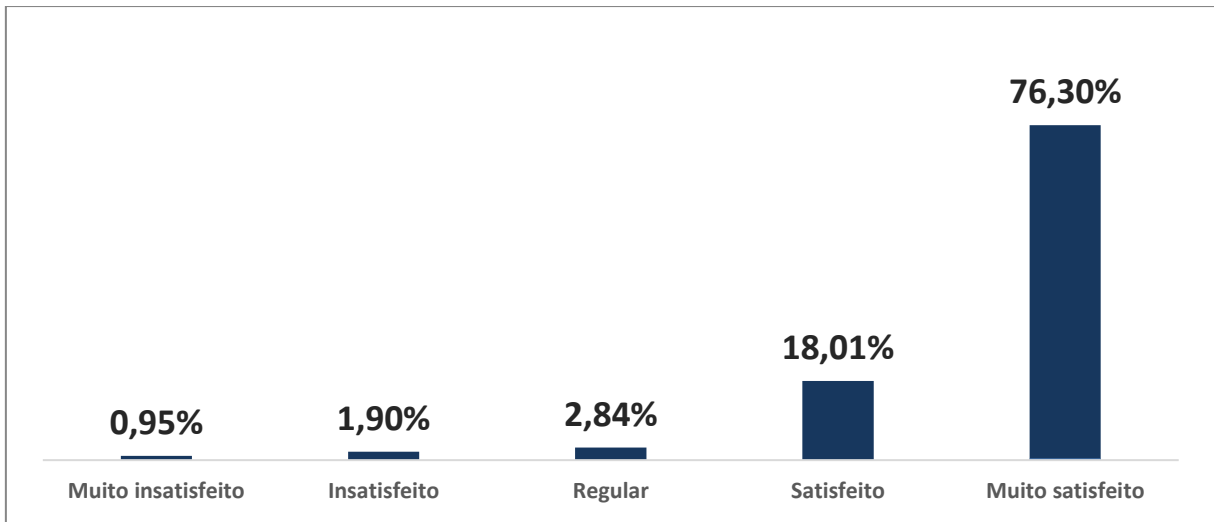
#### 8.3.2 Limpeza geral



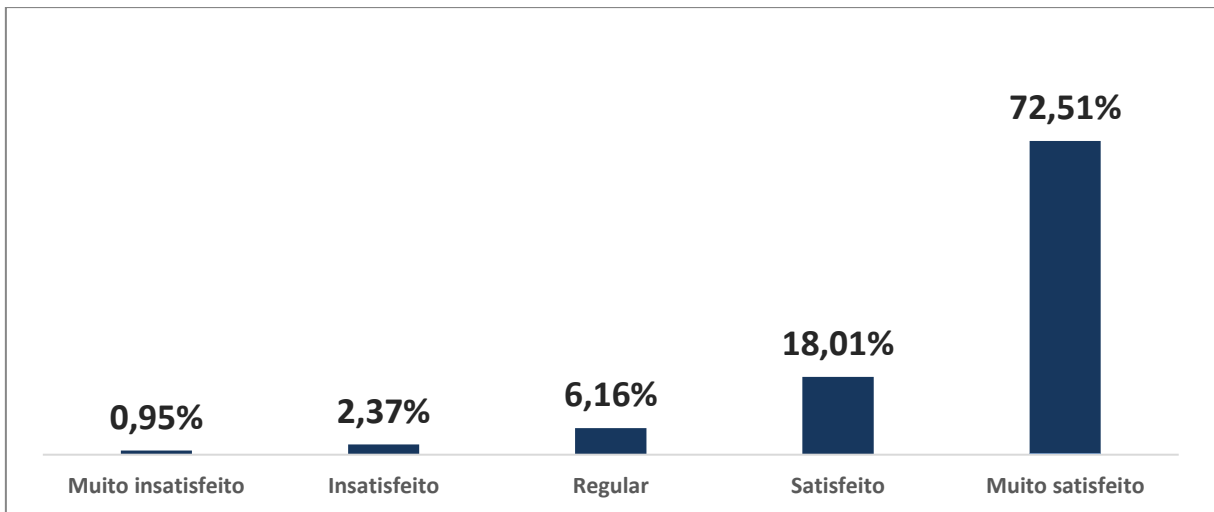
### 8.3.3 Rapidez e agilidade da limpeza



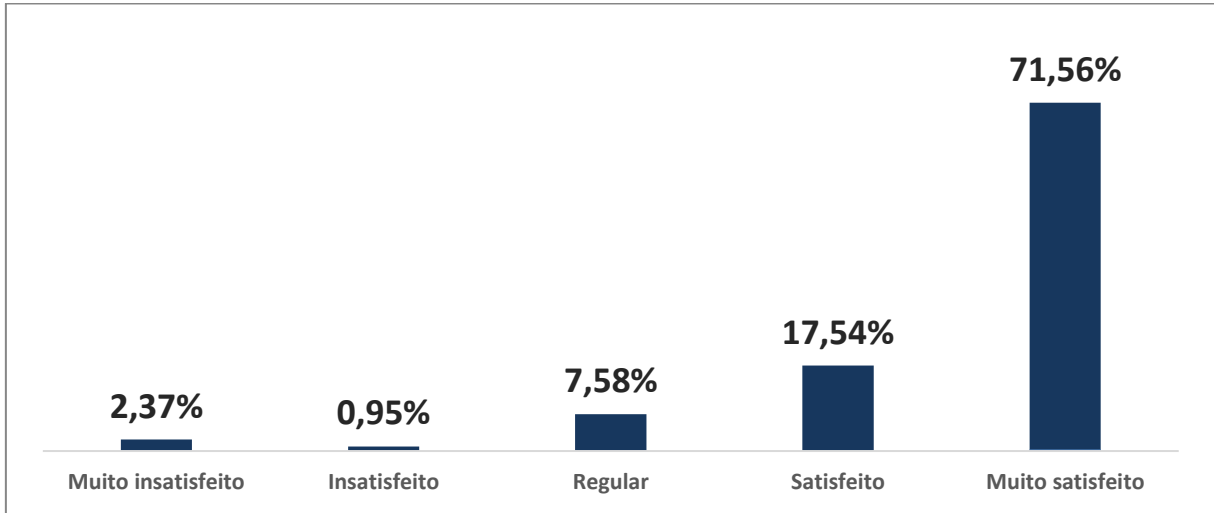
### 8.3.4 Gentileza e educação dos funcionários da limpeza



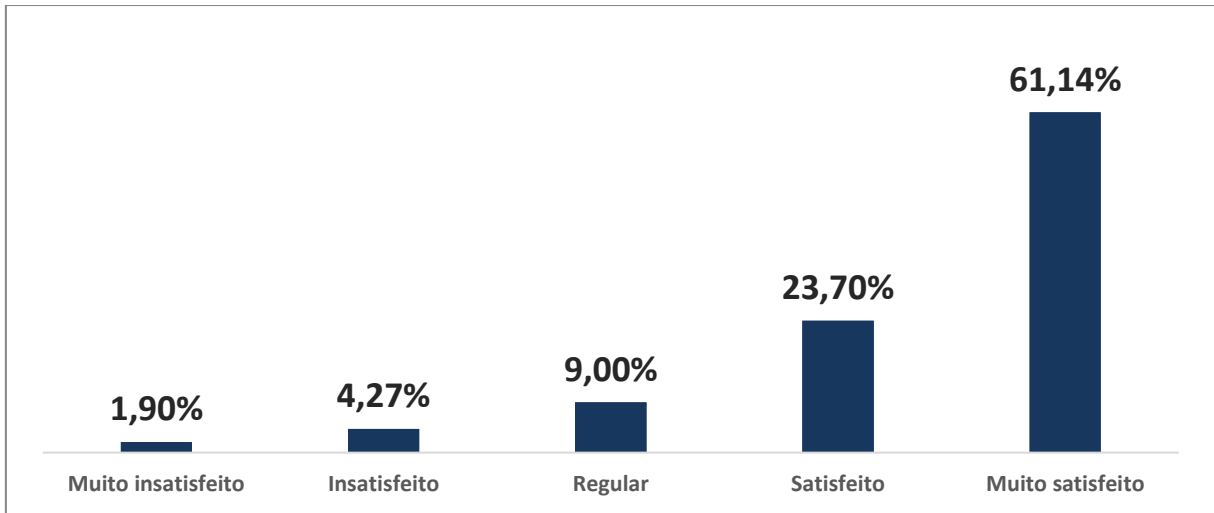
### 8.3.5 Frequência de retirada do lixo



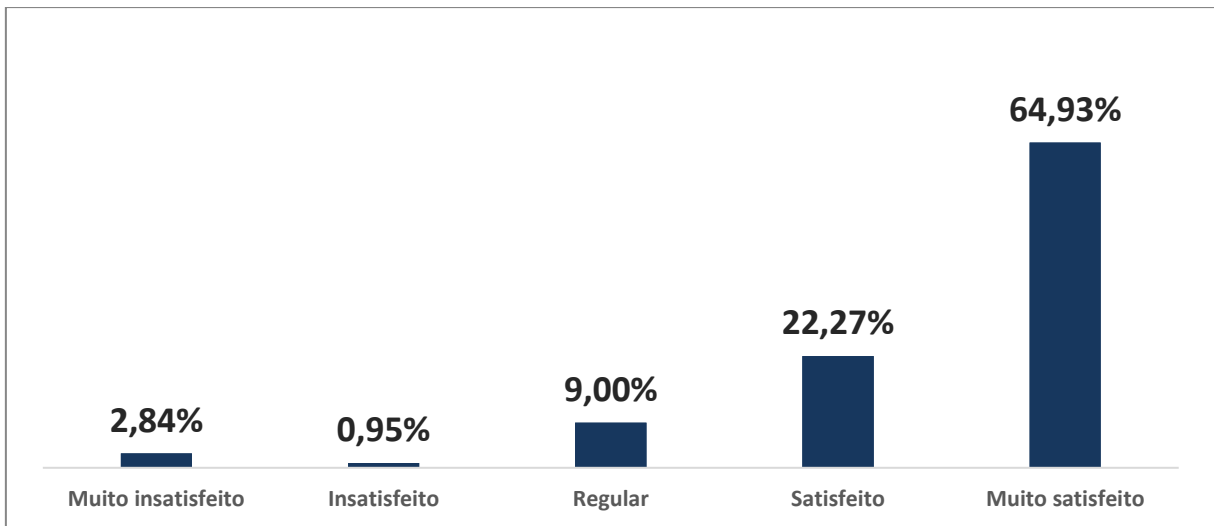
### 8.3.6 Limpeza da roupa fornecida (lençol, fronha, toalha, cobertor, pijama ou camisola)



### 8.3.7 Qualidade e conforto da roupa fornecida



### 8.3.8 Troca e reposição da roupa fornecida

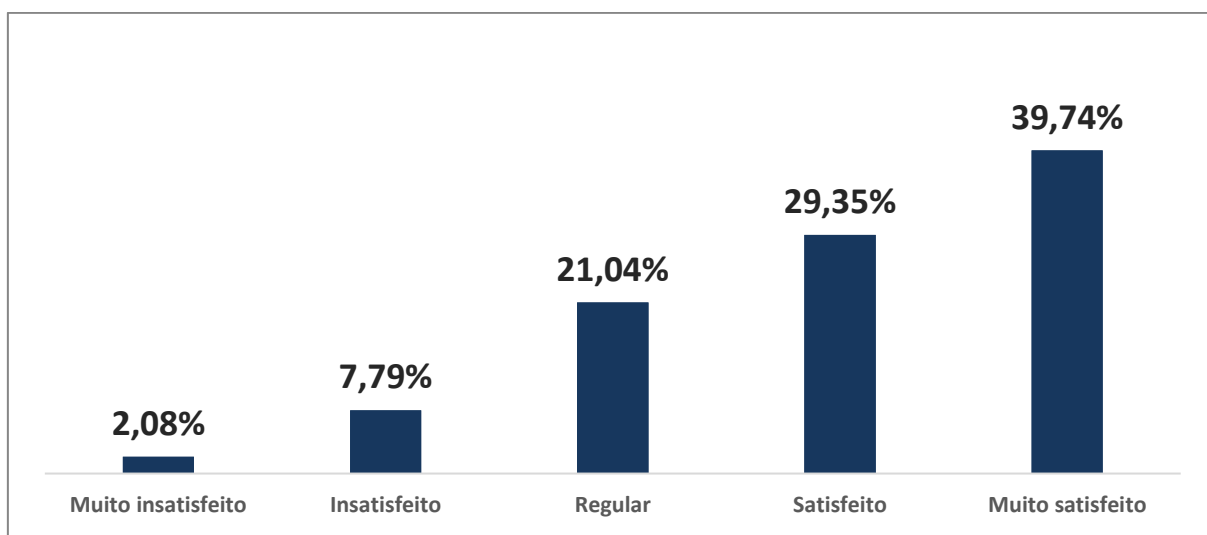


## 8.4 Estrutura

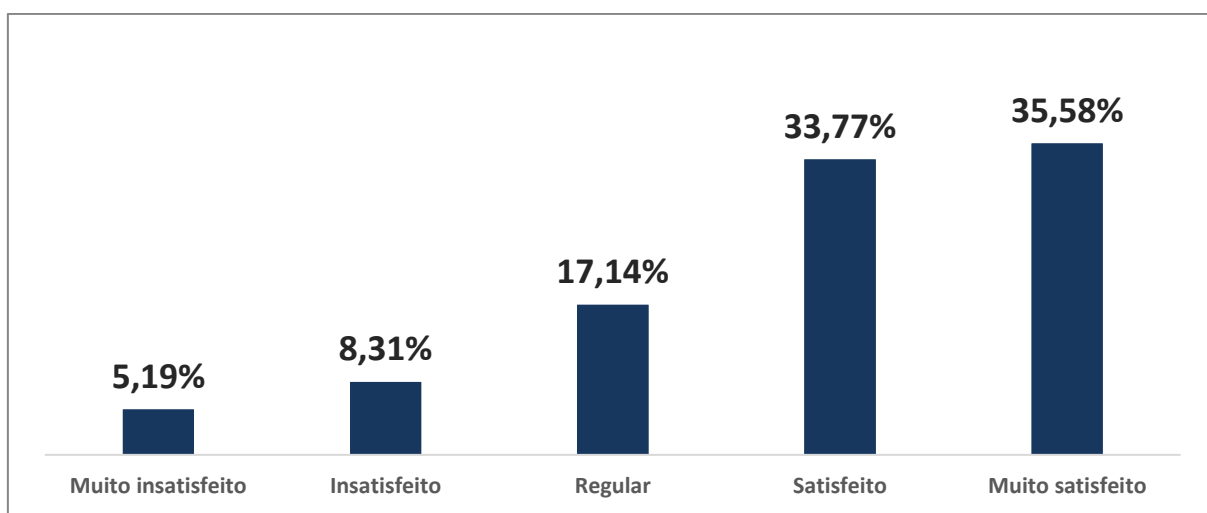
No formulário “Estrutura”, foram avaliados os seguintes indicadores:

- 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)

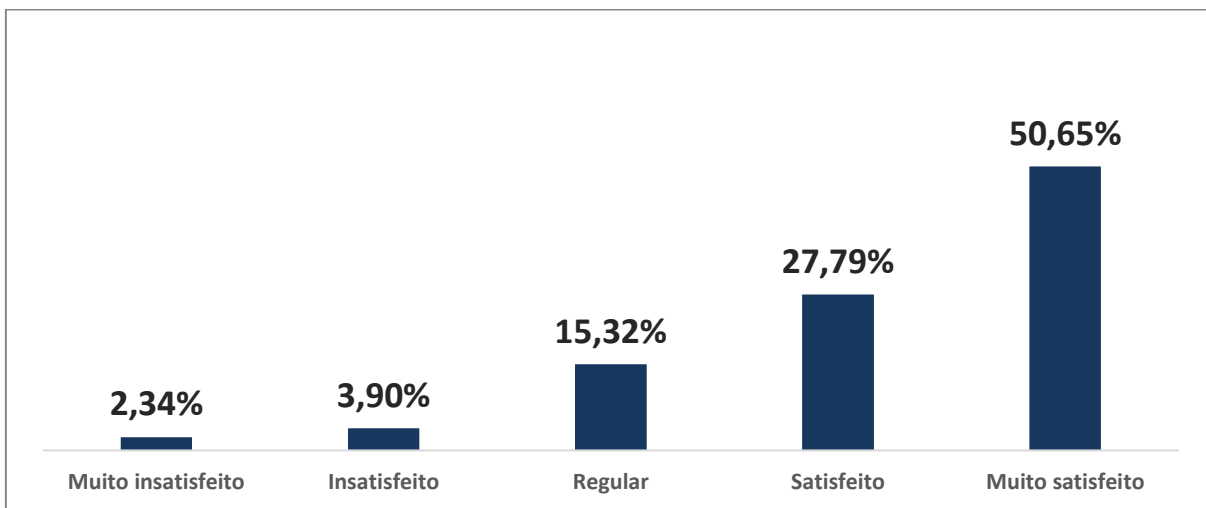
### 8.4.1 Conforto das áreas de recepção



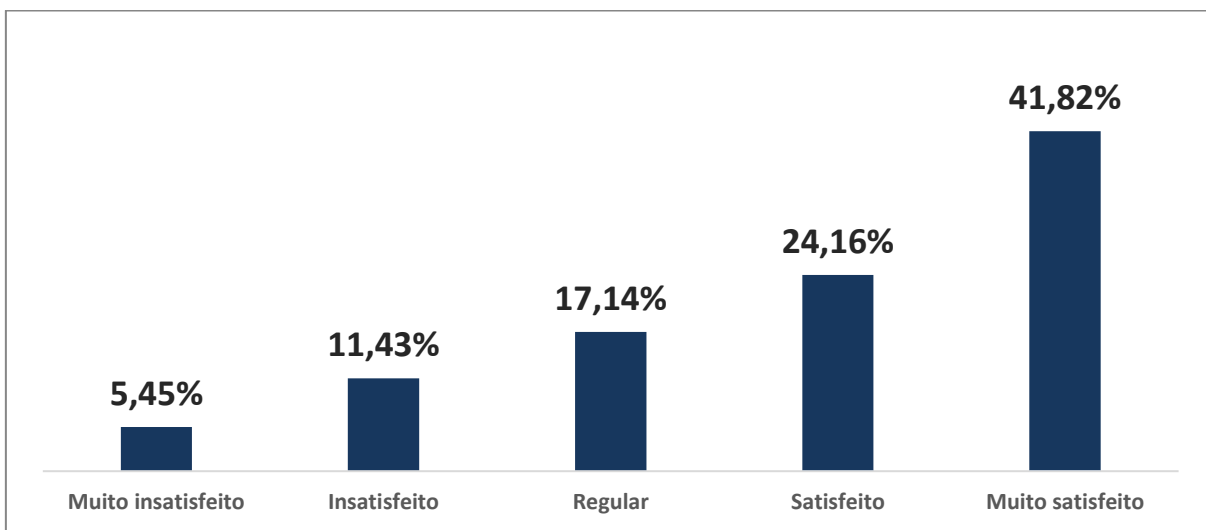
### 8.4.2 Temperatura e ventilação dos ambientes



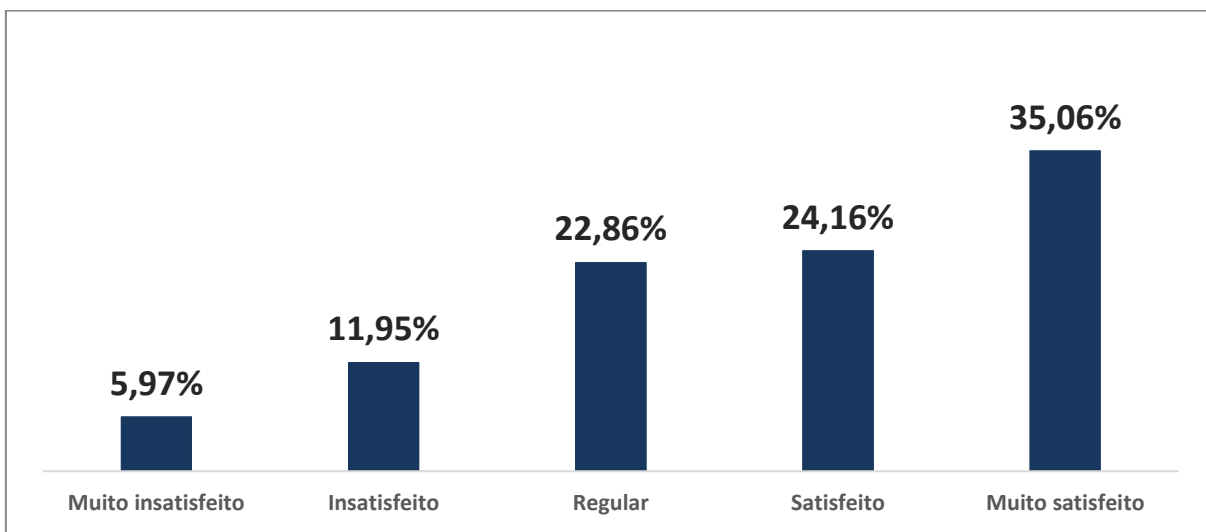
### 8.4.3 Iluminação dos ambientes



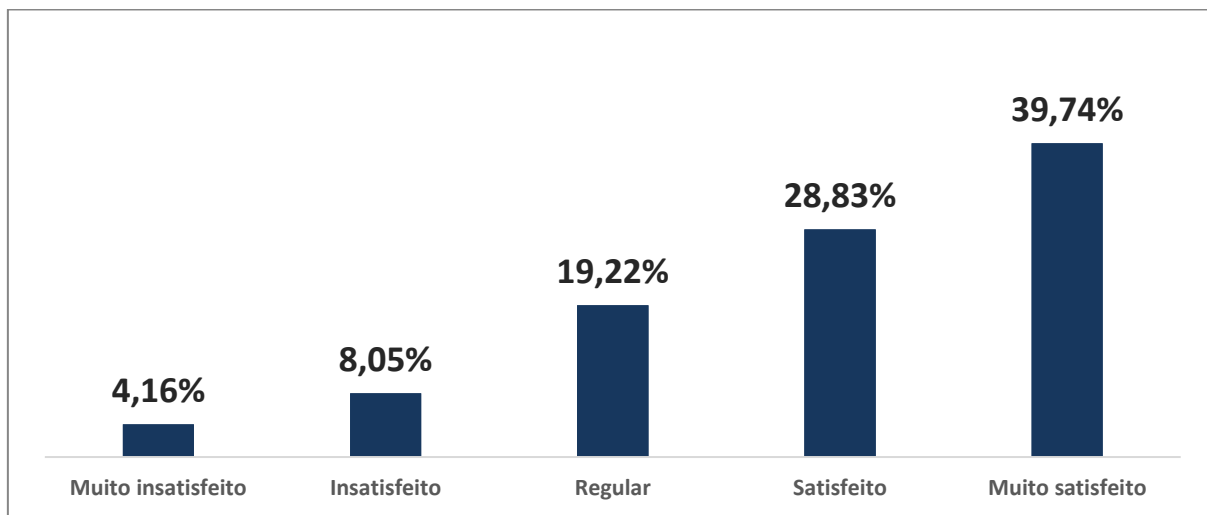
### 8.4.4 Estrutura dos banheiros



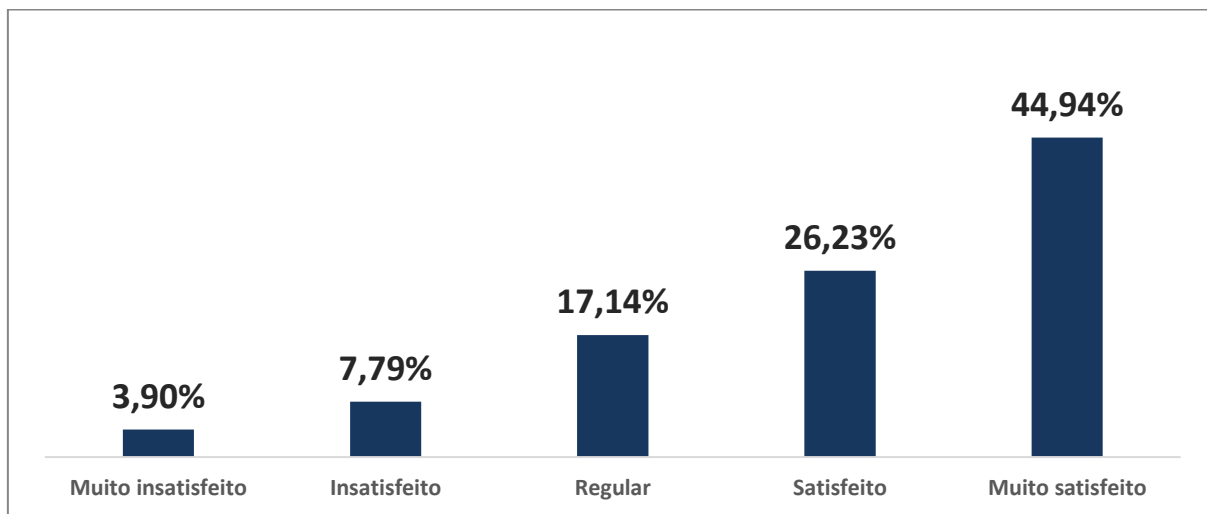
### 8.4.5 Conservação dos móveis



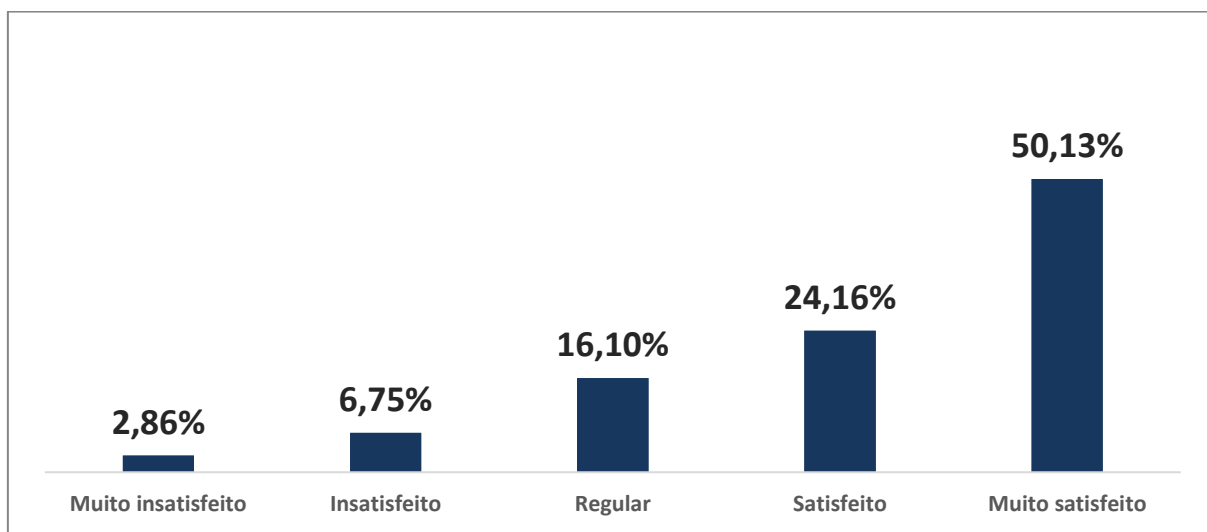
#### 8.4.6 Conservação do ambiente, em geral



#### 8.4.7 Sinalização do local de atendimento



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

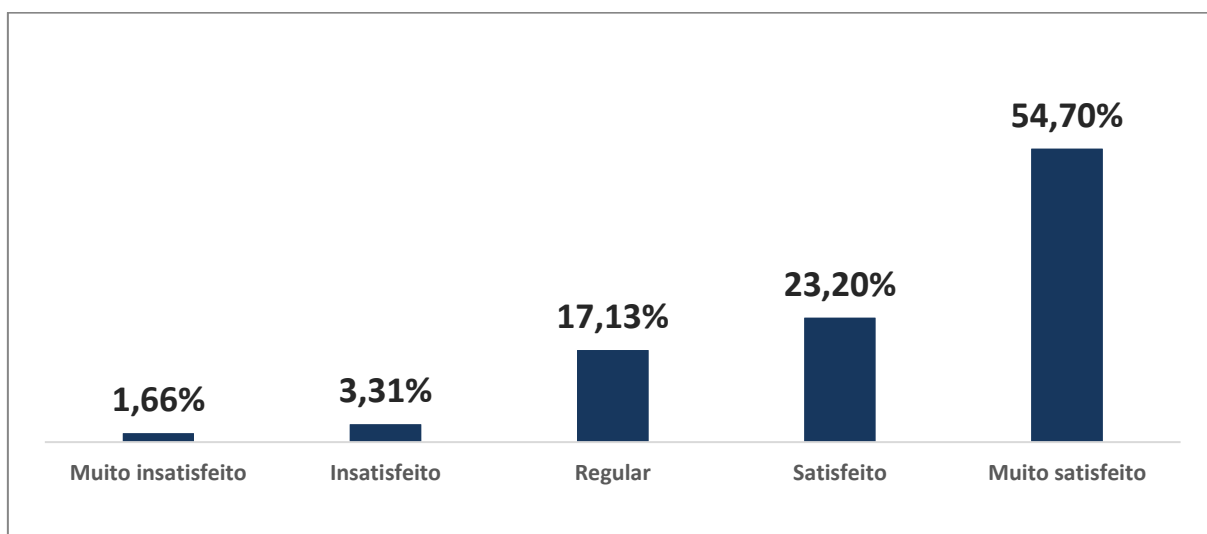


## 8.5 Atendimento no Ambulatório

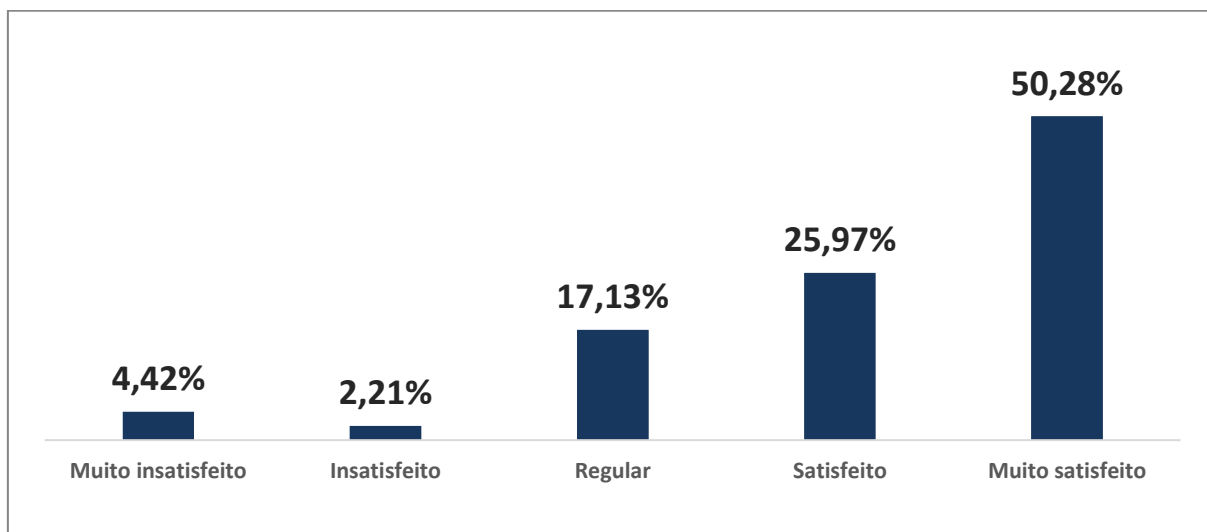
No formulário “Atendimento no Ambulatório”, foram avaliados os seguintes indicadores:

- 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 ambulatório:
- Tempo de espera para ser atendido no dia do exame
- Tempo de espera para ser atendido no dia da consulta

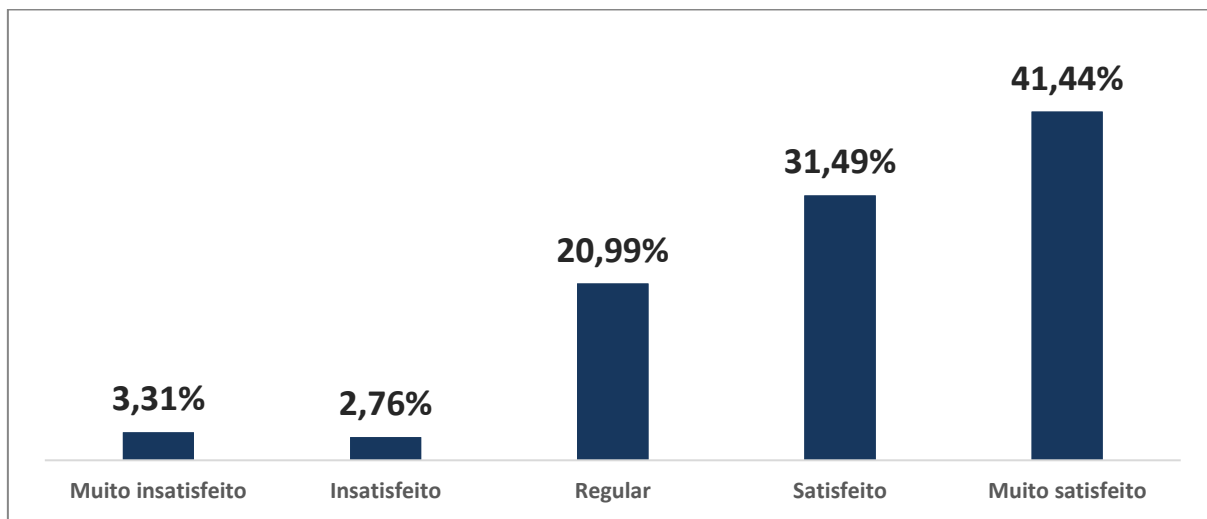
### 8.5.1 Atendimento da recepção e portaria



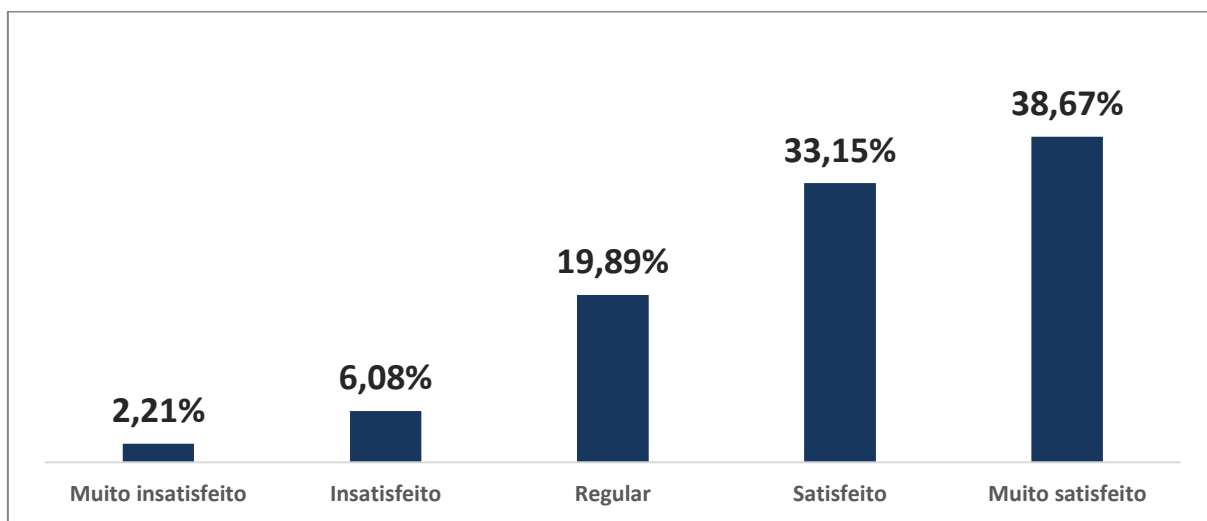
### 8.5.2 Atendimento da equipe médica



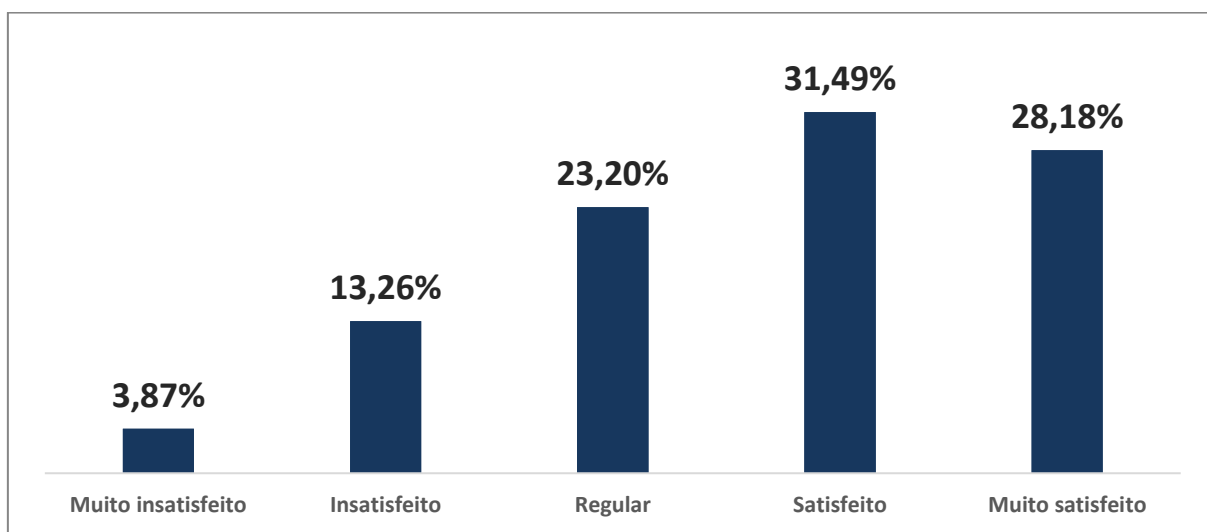
### 8.5.3 Atendimento dos demais profissionais de saúde



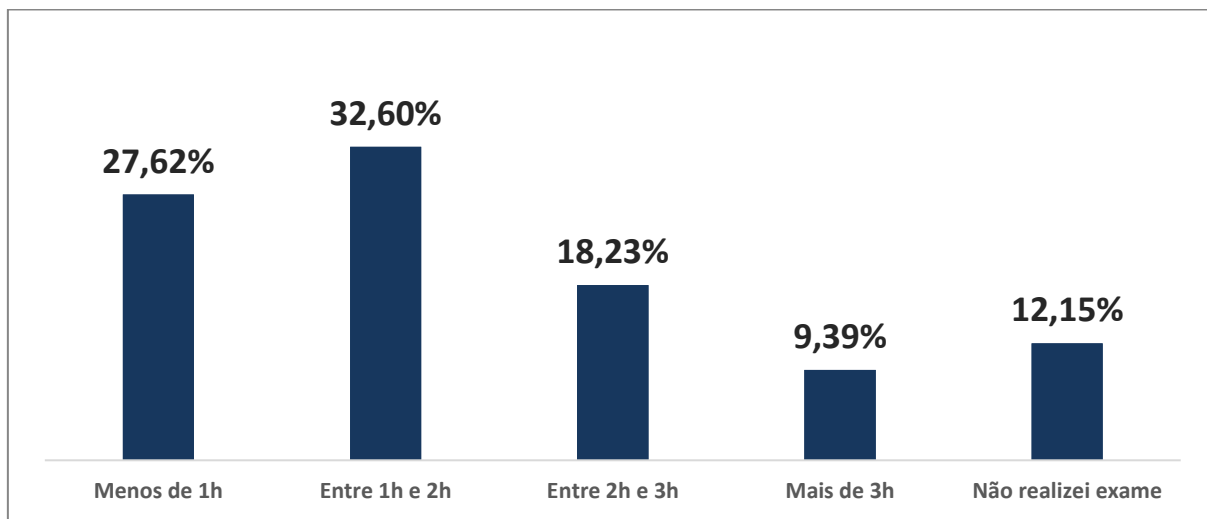
### 8.5.4 Orientações para realização de procedimentos e tratamentos



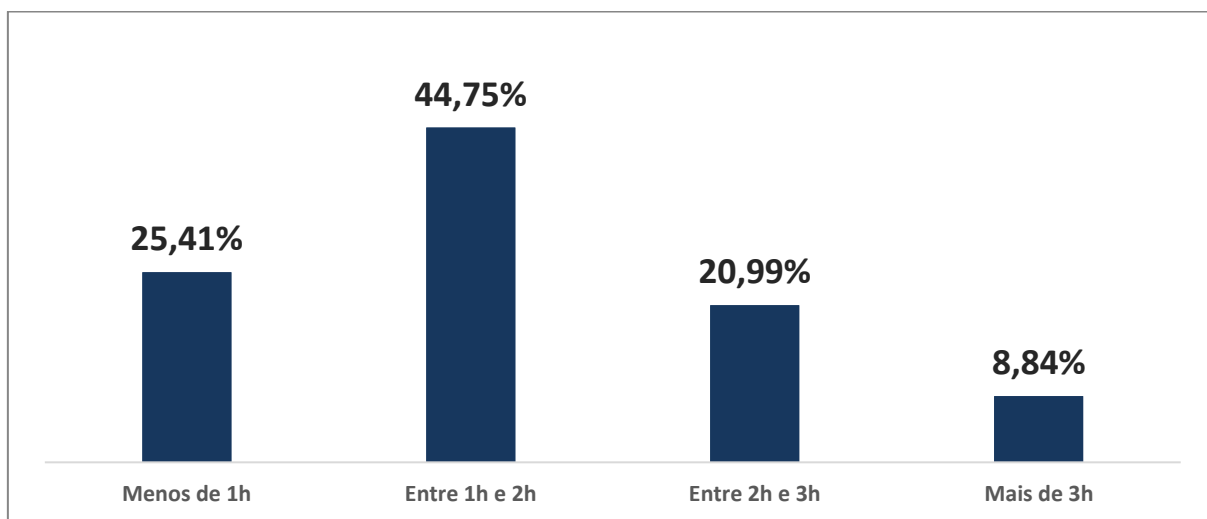
### 8.5.5 Estrutura das áreas do ambulatório



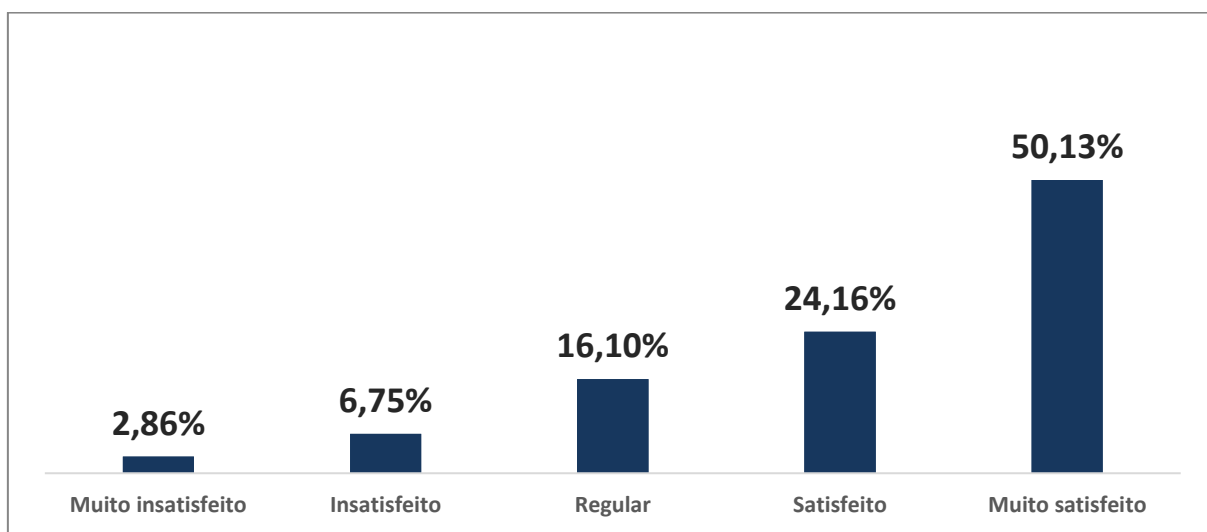
### 8.5.6 Quanto tempo você demorou para ser atendido no dia do exame:



### 8.5.7 Quanto tempo você demorou para ser atendido no dia da consulta:



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

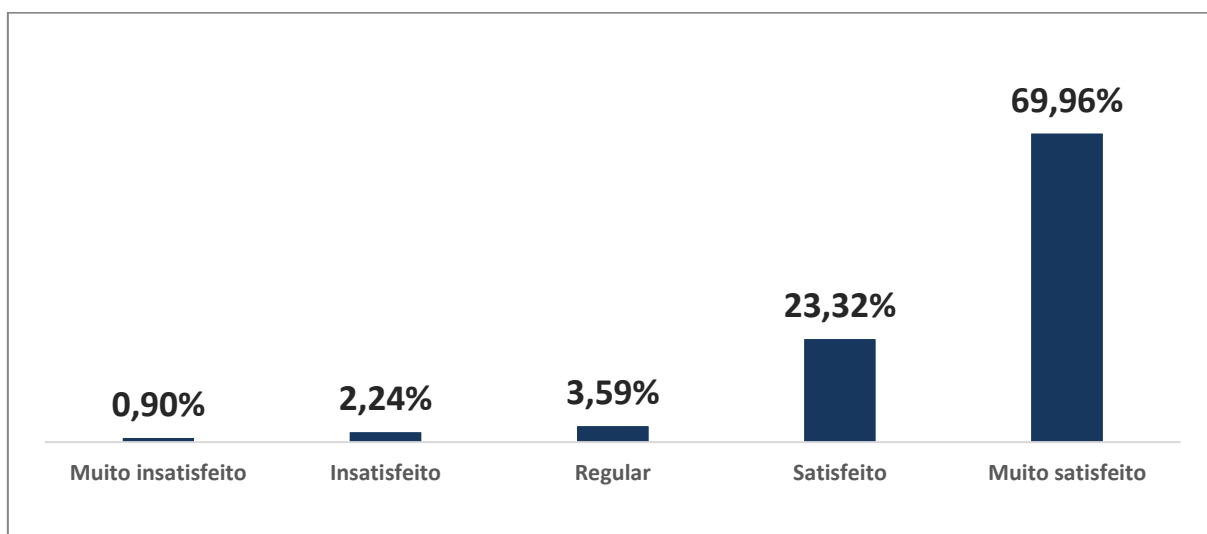


## 8.6 Atendimento na Internação

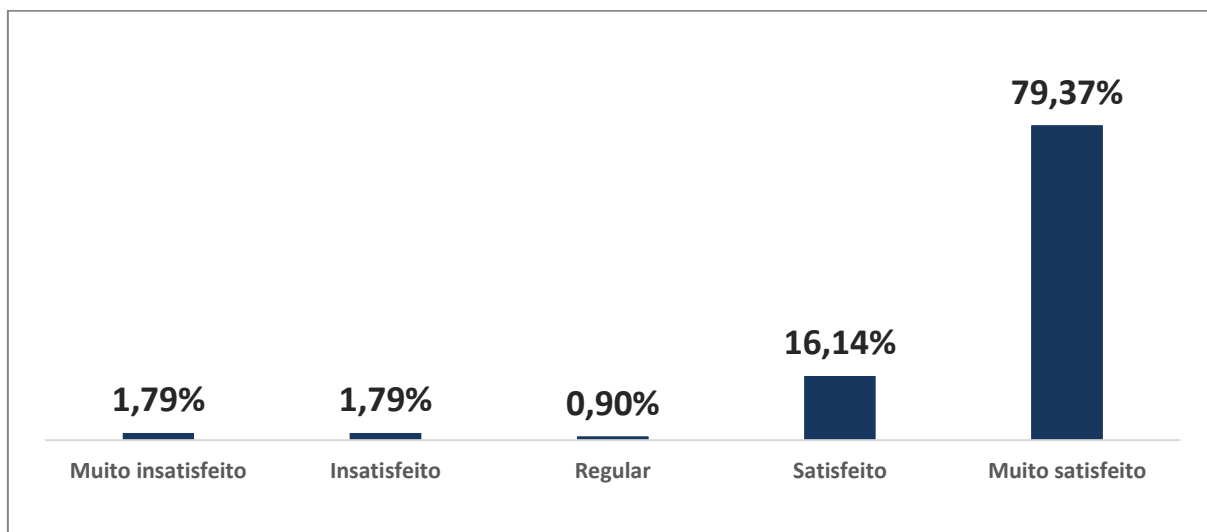
No formulário “Atendimento na Internação”, foram avaliados os seguintes indicadores:

- 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
- Tempo de espera para ser internado

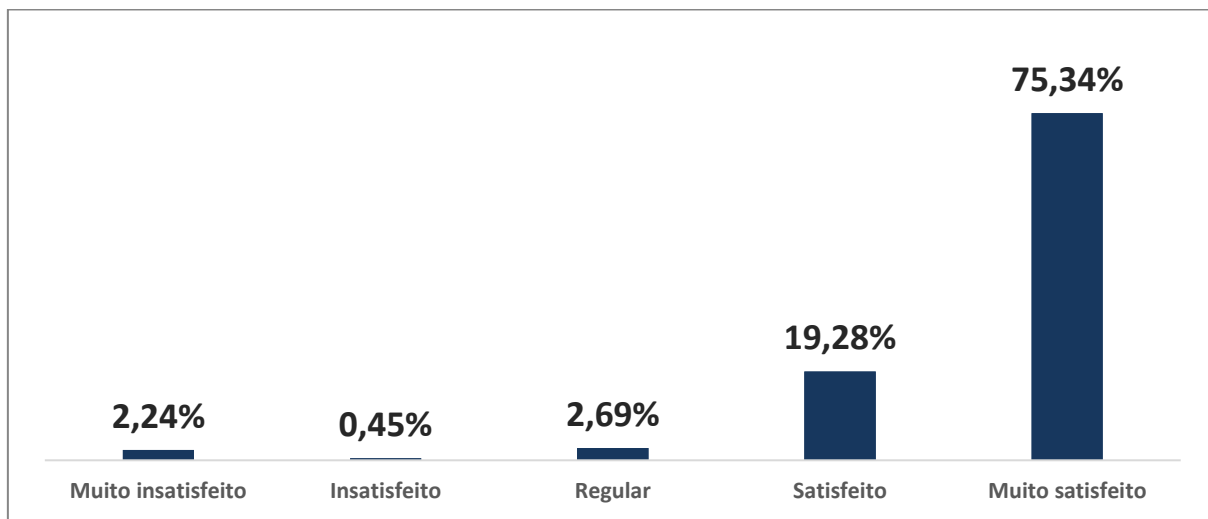
### 8.6.1 Atendimento da recepção e portaria



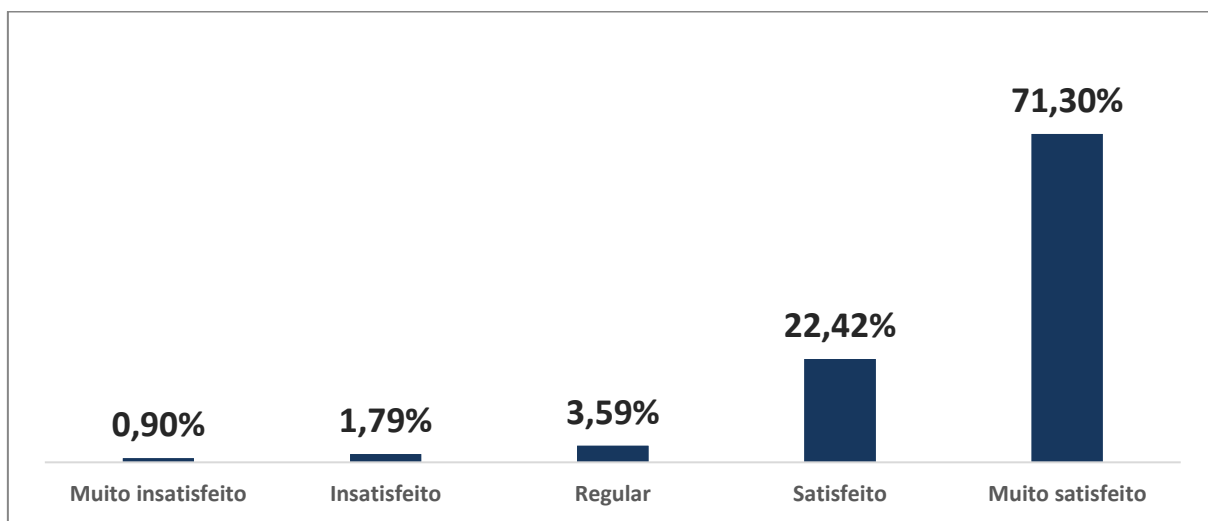
### 8.6.2 Atendimento da equipe médica



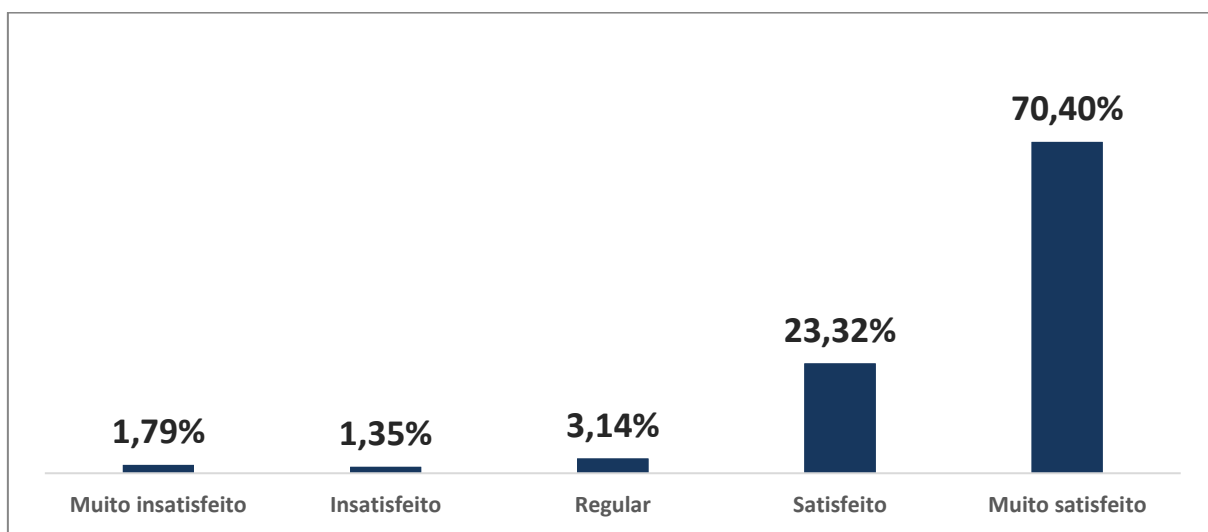
### 8.6.3 Atendimento dos demais profissionais de saúde



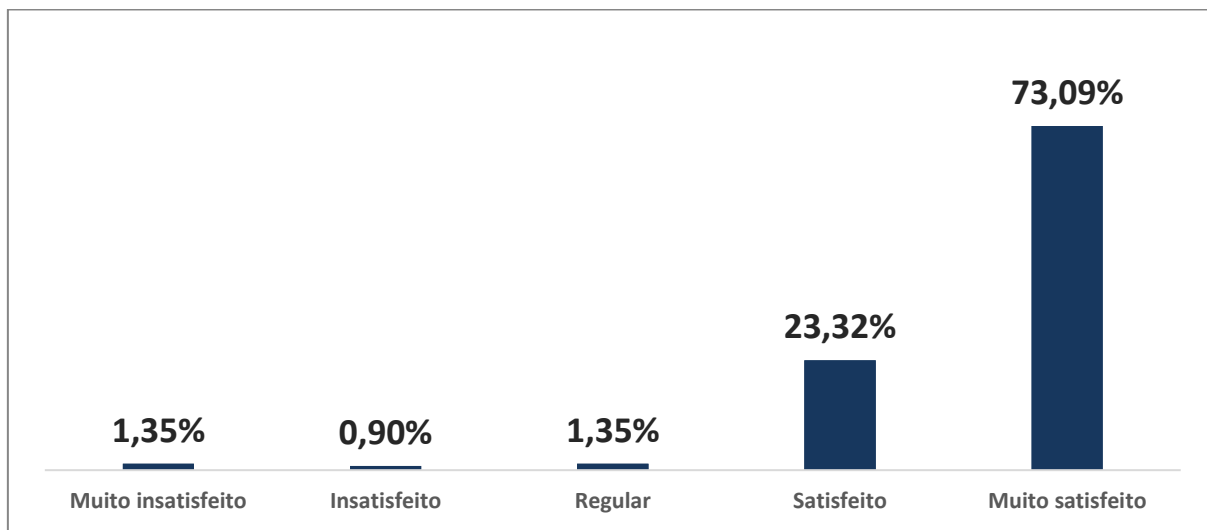
### 8.6.4 Orientações para realização de procedimentos e tratamentos



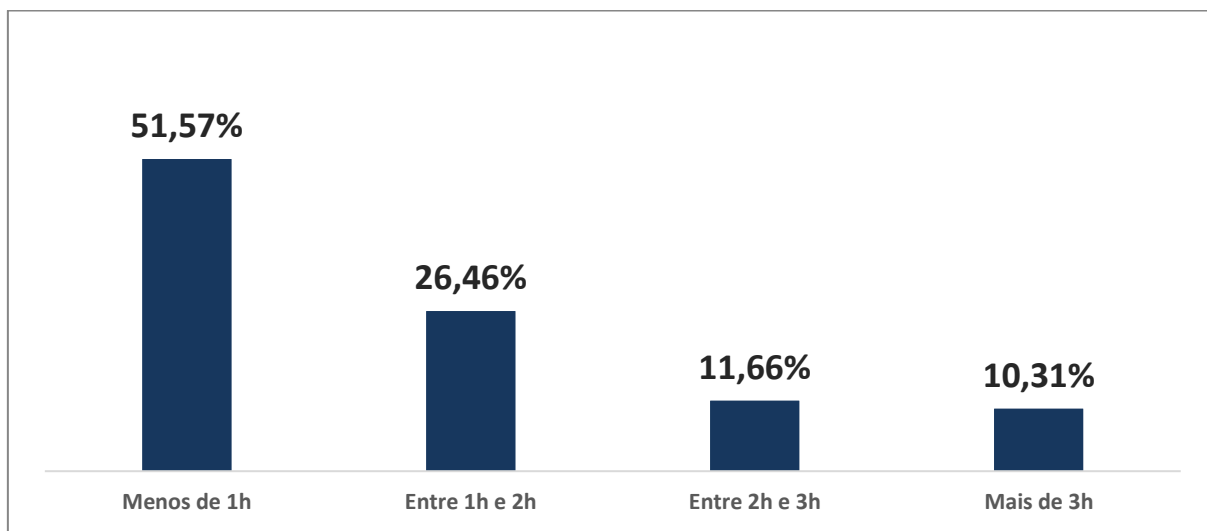
### 8.6.5 Orientações para a alta hospitalar



### 8.6.6 Estrutura das áreas de internação



### 8.6.7 Após sua chegada ao hospital, quanto tempo você demorou para ser internado:

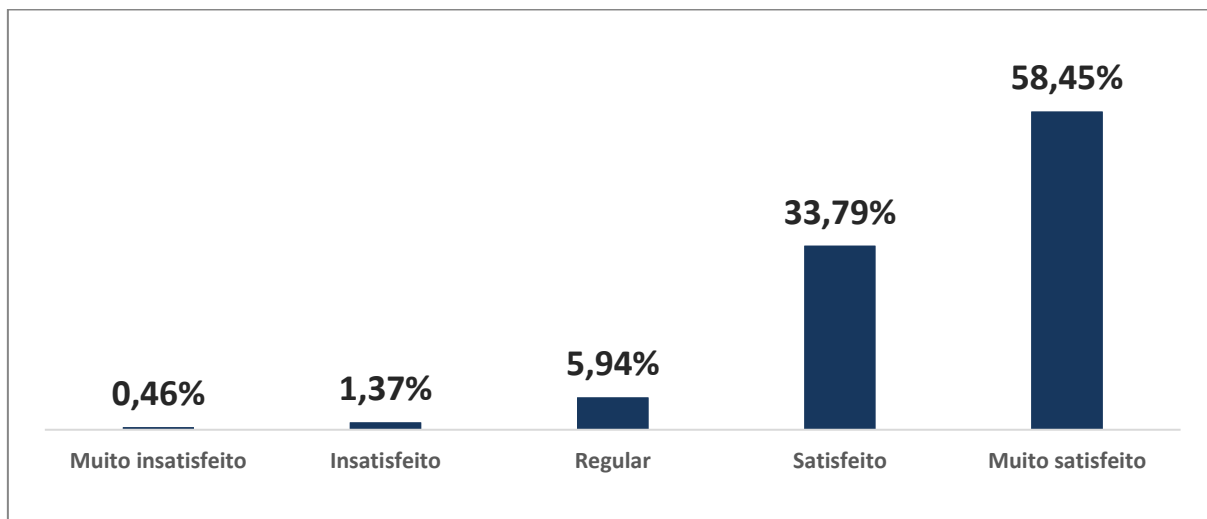


## 8.7 Refeições

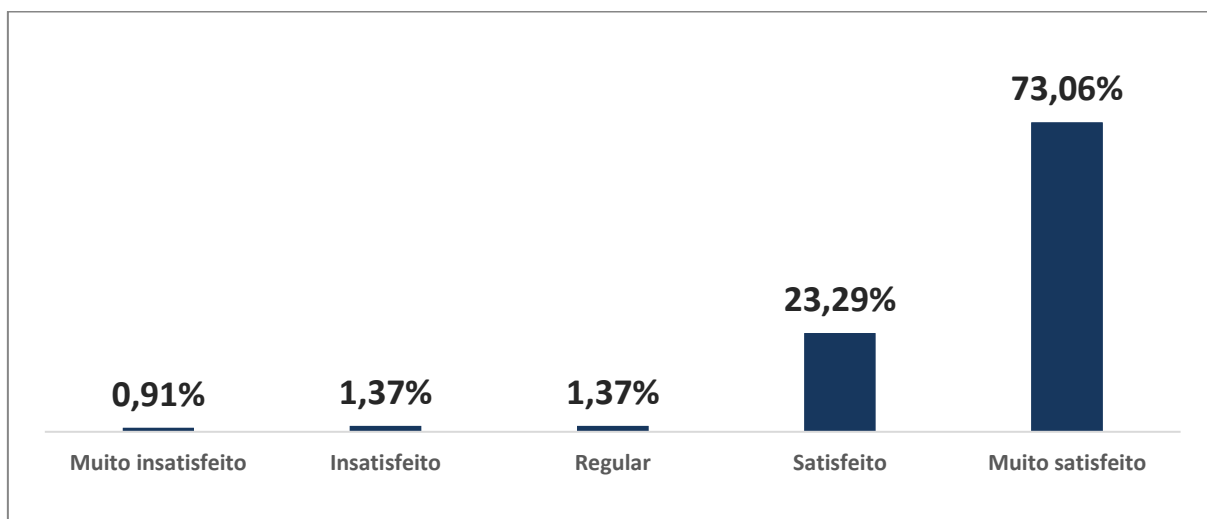
No formulário “Refeições”, foram avaliados os seguintes indicadores:

- 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

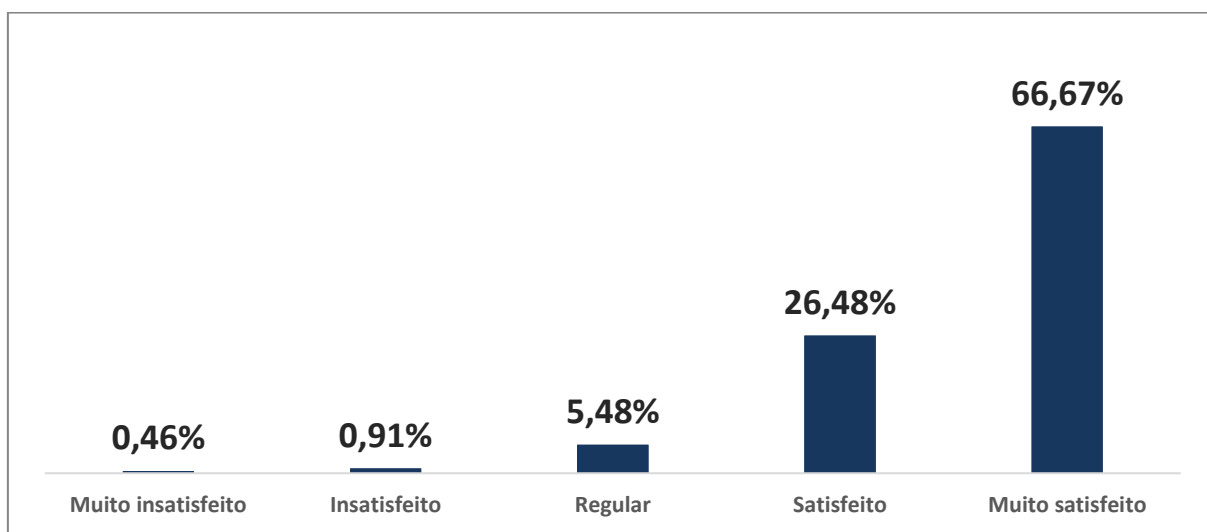
### 8.7.1 Pontualidade na entrega



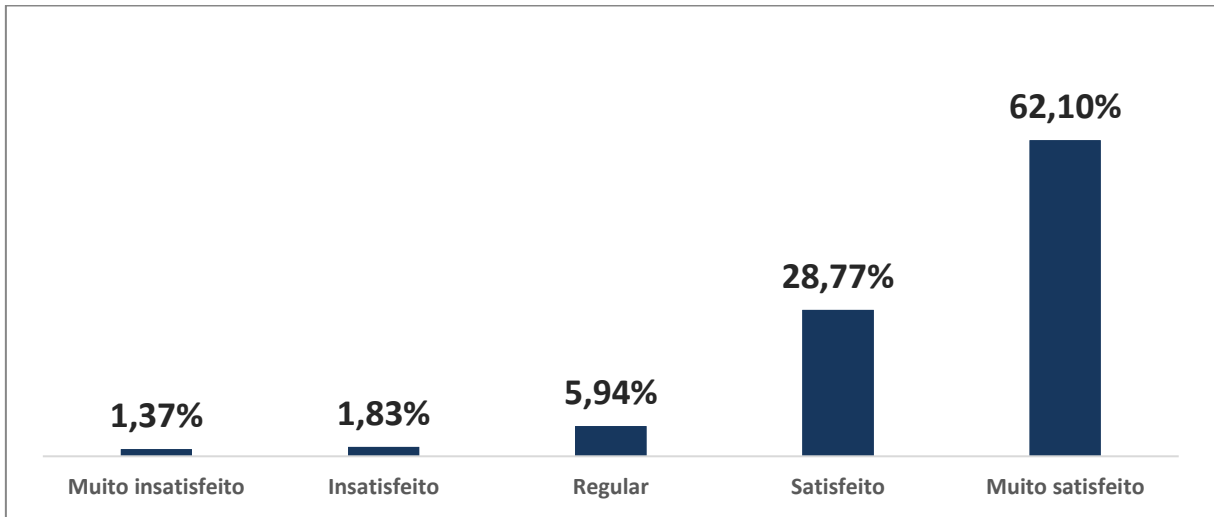
### 8.7.2 Gentileza e educação dos funcionários que entregam as refeições



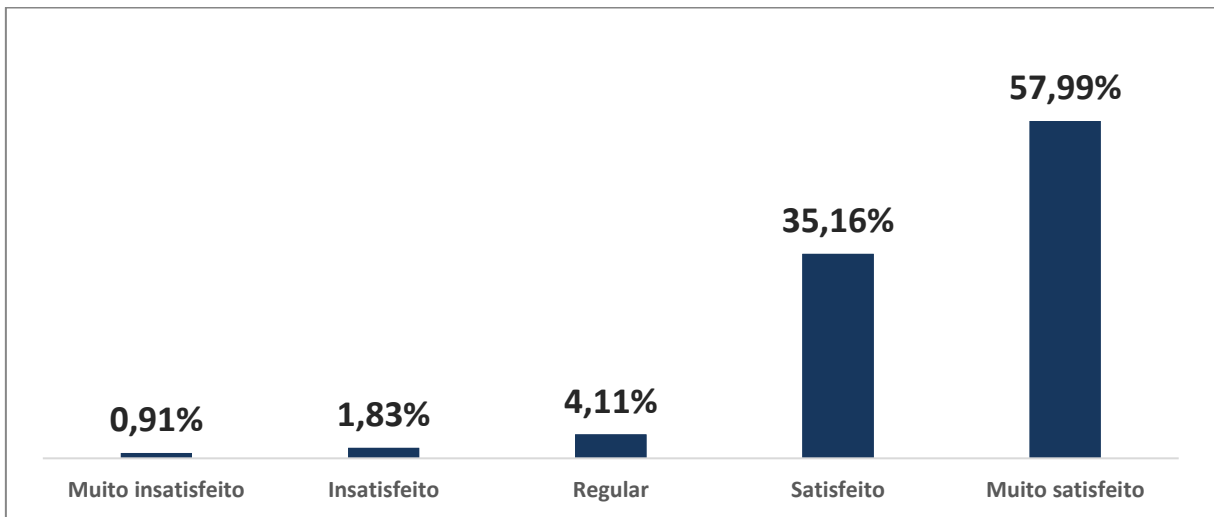
### 8.7.3 Qualidade da embalagem



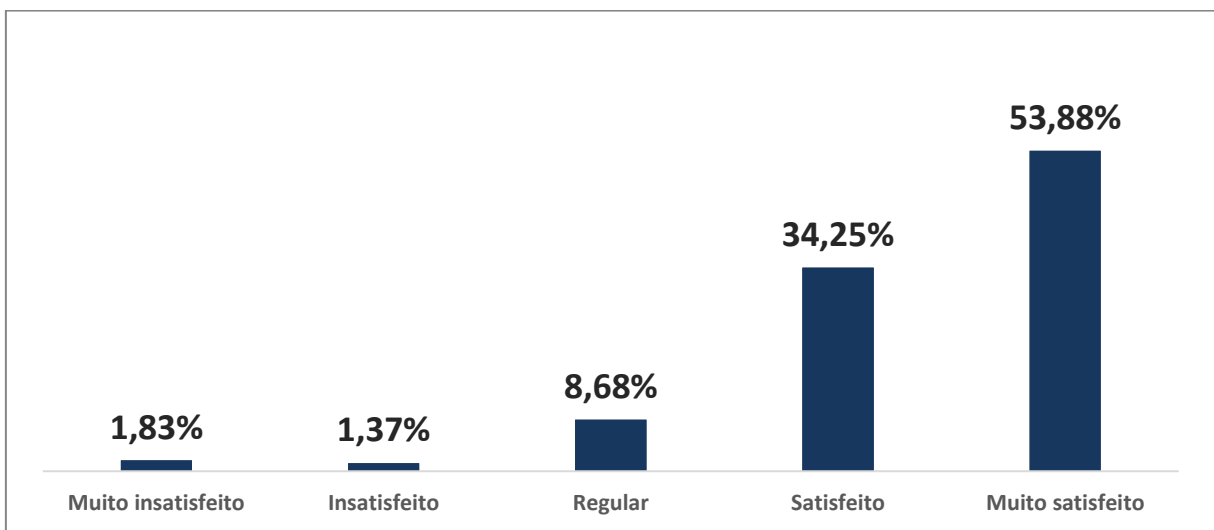
### 8.7.4 Aparência



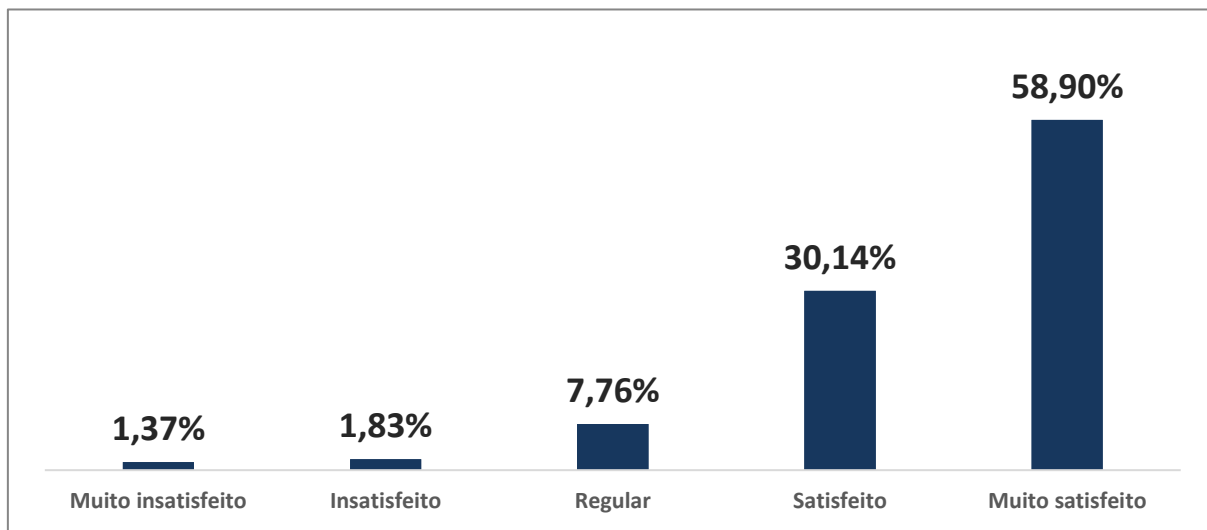
### 8.7.5 Temperatura



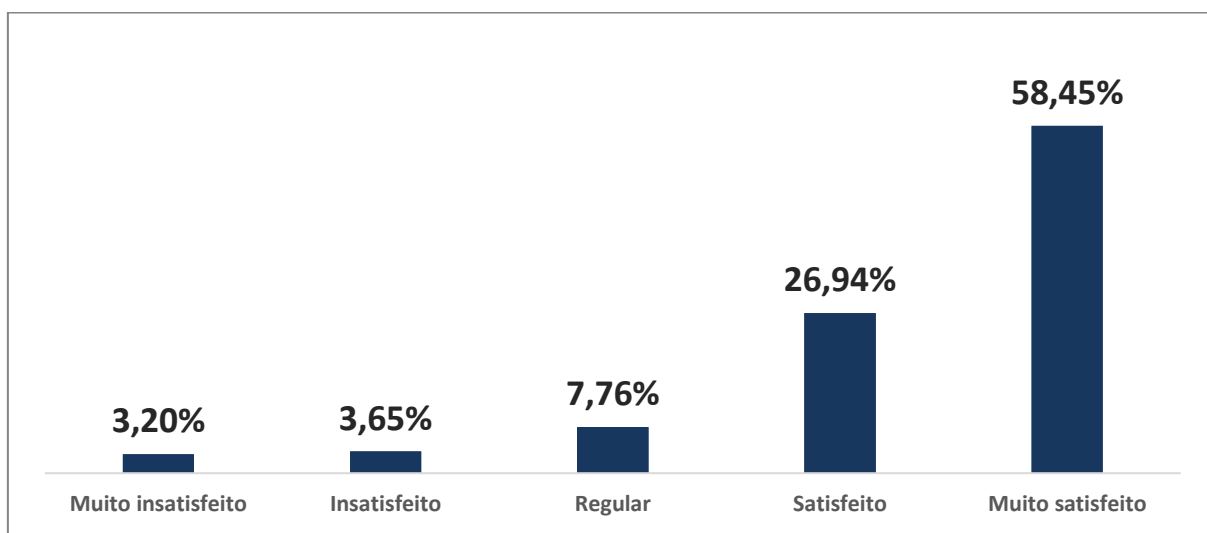
### 8.7.6 Variedade



### 8.7.7 Sabor



### 8.7.8 Quantidade de alimento em cada refeição



## 9. PONTOS DE DESTAQUE

### 9.1 Pontos de destaques positivos

Neste quesito constam os pontos positivos mais relevantes da pesquisa. 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.

Item	Percentual de satisfação
8.3.1 Limpeza do banheiro	90,52%
8.3.2 Limpeza geral	93,84%
8.3.3 Rapidez e agilidade da limpeza	92,89%
8.3.4 Gentileza e educação dos funcionários da limpeza	94,31%
8.3.5 Frequência de retirada do lixo	90,52%
8.3.8 Troca e reposição da roupa fornecida	87,20%
8.6.1 Atendimento da recepção e portaria	93,27%
8.6.2 Atendimento da equipe médica	95,52%
8.6.3 Atendimento dos demais profissionais de saúde	94,62%
8.6.4 Orientações para realização de procedimentos e tratamentos	93,72%
8.6.5 Orientações para a alta hospitalar	93,72%
8.6.6 Estrutura das áreas de internação	96,41%
8.7.1 Pontualidade na entrega	92,24%
8.7.2 Gentileza e educação dos funcionários que entregam as refeições	96,35%
8.7.3 Qualidade da embalagem	93,15%
8.7.4 Aparência	90,87%
8.7.5 Temperatura	93,15%
8.7.6 Variedade	88,13%
8.7.7 Sabor	89,04%
8.7.8 Quantidade de alimento em cada refeição	85,39%

Segue algumas considerações acerca dos índices acima listados:

- Observa-se um alto índice de satisfação no que diz respeito ao atendimento prestado pelos colaboradores do HU-UFGD (item 8.3.4; item 8.6.1; item 8.6.2; item 8.6.3; item 8.7.2), com **destaque para o item 8.7.2 Gentileza e educação dos funcionários que entregam as refeições**, alcançando o índice de satisfação de 96,35%.
- **Os 08 itens relacionados às refeições obtiveram índices acima de 85%**, sendo que 05 itens obtiveram índice acima de 90%: item 8.7.1; item 8.7.2; item 8.7.3; item 8.7.4; item 8.7.5.
- Observou-se também que **o hospital apresenta elevados índices nos quesitos relacionados à limpeza**: item 8.3.1; item 8.3.2; item 8.3.3 e item 8.3.5.
- O **item 8.6.6 Estrutura das áreas de internação apresentou o maior índice entre todos os quesitos avaliados**, alcançando o percentual de 96,41%.

## 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. Foram considerados os resultados em que, somando-se as avaliações (i) Péssimo, (ii) Ruim e (iii) Regular, chegou-se a número superior a 25%, ou seja, aqui constam todos os casos em que o somatório de avaliações aponta para a conclusão de que mais de 25% dos entrevistados não estão satisfeitos com o item avaliado:

Item	Percentual de insatisfação
8.4.1 Conforto das áreas de recepção	30,91%
8.4.2 Temperatura e ventilação dos ambientes	30,65%
8.4.4 Estrutura dos banheiros	34,03%
8.4.5 Conservação dos móveis	40,78%
8.4.6 Conservação do ambiente, em geral	31,43%
8.4.7 Sinalização do local de atendimento	28,83%

8.4.8 Sinalização e estrutura de acessibilidade (calçadas, rampas, banheiros adaptados)	25,71%
8.5.3 Atendimento dos demais profissionais de saúde	27,07%
8.5.4 Orientações para realização de procedimentos e tratamentos	28,18%
8.5.5 Estrutura das áreas do ambulatório	40,33%

Segue algumas considerações acerca dos índices acima listados:

- Segundo a pesquisa, **a maior insatisfação dos entrevistados refere-se ao item 8.4.5 Conservação dos móveis** com índice de insatisfação de 40,78%, podendo ser decorrente do estado de conservação das longarinas das recepções e ambulatórios, uma vez que o item 8.4.1 Conforto das áreas de recepção também foi avaliado de forma insatisfatória (30,91%).
- Dos usuários entrevistados no ambulatório, **40,33% avaliaram negativamente, a estrutura da área dos ambulatórios (item 8.5.5)**. O índice altamente elevado pode ser explicado pelo espaço limitado dos corredores de acesso e espera dos consultórios médicos e assentos insuficientes em horários de grande fluxo de atendimento.
- Observou-se uma **queda no índice de satisfação do atendimento dos colaboradores dos ambulatórios**, em comparativo com o 2º quadrimestre:
  - 8.5.1 Atendimento da recepção e portaria: 2º Quadrimestre 93,07% de satisfação; 3º Quadrimestre 77,90% de satisfação.
  - 8.5.2 Atendimento da equipe médica: 2º Quadrimestre 85,15% de satisfação; 3º Quadrimestre 76,24% de satisfação.
  - 8.5.3 Atendimento dos demais profissionais de saúde: 2º Quadrimestre 85,15% de satisfação; 3º Quadrimestre 72,93% de satisfação.
- A avaliação negativa da estrutura dos banheiros (**item 8.4.4**), alcançou o índice de 34,03%. Destaca-se que o índice elevou-se negativamente, principalmente em razão do estado atual de conservação dos banheiros dos ambulatórios, recepção de internação e banheiro do Posto 1, os quais carecem de avaliação, projeto e reestruturação para adequar-se às necessidades dos usuários.
- No item 8.4.2 Temperatura e ventilação dos ambientes, verificou-se uma avaliação negativa de 30,65%. Nota-se um descontentamento do usuário com a falta de climatização dos espaços de espera dos ambulatórios, recepção de internação e recepção da maternidade.

- Sobre o tempo de espera para atendimento, verificou-se que um índice alto de usuários permaneceu acima de 2h para ser atendido. No item 8.5.6 Tempo para ser atendido no dia do exame, 27,62% tiveram um tempo de espera acima de 2h. No item 8.5.7 Tempo para ser atendido no dia da consulta, 29,83% tiveram um tempo de espera acima de 2h.

## 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 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 de 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, parabenizamos as equipes de colaboradores de todas as áreas profissionais pelo excelente resultado quanto ao atendimento aos nossos usuários e sugerimos à gestão atentar-se para os itens que obtiveram índice de insatisfação acima de 25%.