

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO REFERENTE À PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2017 – 1º CICLO**

**Ouvidora: Jovanildes de Fátima Silva**

**Colaboradores: Bruno Henrique Neves**

**Elaine Carvalho de Moraes**

**Adriana Queiroz de Campos**

*Cuiabá-MT  
Junho 2017*

**SUMÁRIO**

APRESENTAÇÃO .....	3
A PESQUISA .....	4
RESULTADOS OBTIDOS .....	6
Ambulatório.....	6
Internação.....	17
OBSERVAÇÕES .....	26
LABORATÓRIO .....	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	42
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	45
ANEXO 1 .....	46
Questionário da Pesquisa de Satisfação .....	46
ANEXO 2 .....	48
Questionário de Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Laboratório de Análises Clínica do HUJM.....	48

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

## **APRESENTAÇÃO**

Neste Relatório, são apresentados os resultados referentes ao 1º Ciclo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário Júlio Müller – HUJM /UFMT realizada no período de 02 de maio à 09 de junho de 2017. A iniciativa tem como objetivo aprimorar a qualidade do atendimento nos Hospitais Universitários Federais filiados à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) e foi realizada, simultaneamente, em 33 unidades em todo o Brasil.

A pesquisa serve como indicador para a Gestão, mostrando onde está a insatisfação dos usuários e as oportunidades de aprimorar a qualidade no atendimento. Além de ressaltar o que já foi melhorado no Hospital, comparando com os resultados de pesquisas anteriores.

A Ouvidoria do HUJM foi criada em 2014, aonde, desde então, vem trabalhando para auxiliar nas demandas e dificuldades, além de fortalecer o controle social com a participação dos cidadãos em geral.

Segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2005), satisfação do usuário é a “condição que se percebe nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção recebida”. De um modo geral, embora não haja um referencial teórico estável e consensual sobre esse conceito, a satisfação dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde (ESPERIDIÃO & TRAD, 2006).

Nos Hospitais Universitários Federais, três requisitos sustentam a necessidade de realização desse tipo de pesquisa:

- No âmbito da administração pública federal, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 6.932/2009, para assegurar a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

- De parte das 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 se constitua como referencial para a análise dessa categoria e também para subsidiar a formulação e execução de ações nesse campo.

**A PESQUISA**

A Pesquisa foi aplicada em todos os hospitais universitários cuja gestão é de responsabilidade da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh).

Com relação ao tipo de amostra, optou-se pela amostragem por proporções, utilizada para a determinação do tamanho da amostra para populações finitas.

Ponderações sobre a metodologia de análise: Amostragem é o estudo de um pequeno grupo de elementos retirado de uma população que se pretende conhecer. 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.

Para assegurar um menor erro amostral, é muito importante que a amostra seja aleatória. Os entrevistadores foram treinados para minimizar esse erro. Amostragem aleatória é uma técnica que visa a assegurar que a probabilidade de escolha de cada um seja igual à probabilidade de seleção de qualquer outro na mesma população, de modo que todos – e qualquer um dos componentes da população – tenham a mesma probabilidade de participar da pesquisa.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

A metodologia completa da pesquisa encontra-se no Plano de Trabalho PSU 1º ciclo 2017, elaborado pela Ouvidoria-Geral da Ebserh, disponível impresso e em PDF (Portable Document Format) na ouvidoria do HUJM.

Supervisionada pela Ouvidoria-Geral, a pesquisa contém sete perguntas com itens relacionados à infraestrutura, atendimento e avaliação geral do hospital. Optou-se por um questionário estruturado (Anexo1) sintético contendo perguntas claras, foi respondido de forma eletrônica, por meio de *tablet*, não sendo necessária a identificação, apenas informações sobre sexo, idade e escolaridade.

A amostra utilizada para este ciclo foi calculada com base nos atendimentos realizados no ano de 2016 e foi definida por meio de uma amostragem por proporção. Os dados foram obtidos no Setor de Regulação e Avaliação em Saúde, dos quais se retirou a amostra, de acordo com o quadro abaixo, em que consta também, o número de entrevistas realizadas:

**Quadro 1** – Demonstrativo do número de atendimento, tamanho da amostra e número de entrevistas realizadas para pesquisa de satisfação referente ao ano de 2017.

<b>LOCAL DO ATENDIMENTO</b>	<b>NÚMERO DE ATENDIMENTO</b>	<b>TAMANHO DA AMOSTRA</b>	<b>ENTREVISTAS REALIZADAS</b>
Ambulatório	137.975	372	384
Internação	4.169	182	182
<b>Total</b>	<b>142.144</b>	<b>554</b>	<b>566</b>

**Fonte:** EBSEH, 2017.

Os dados obtidos foram consolidados em gráficos, permitindo uma melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere a infraestrutura, atendimento recebido e satisfação geral com o hospital. Vale ressaltar que dados sobre o usuário

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

foram tabulados em planilhas usando o programa Excel, gerando gráficos sobre o perfil dos participantes.

Realizado desde 2013, o levantamento serve de instrumento de participação popular, além de servir de diretrizes para que a gestão possa avaliar o nível dos serviços prestados pelos hospitais. O resultado da pesquisa serve de parâmetro para que a gestão possa direcionar suas diretrizes orçamentárias e financeiras em sua rede, além de identificar eventuais falhas de infraestrutura e de atendimento médico nos hospitais, melhorando o serviço público ofertado a sociedade.

Foi realizada em paralelo uma pesquisa de satisfação no Laboratório de Análises Clínicas do hospital, em vista de melhoria no atendimento aos usuários. Foram entrevistadas 50 pessoas de ambos os sexos que responderam um questionário (Anexo II), adaptado de Kloetzel, K. et al, 1998, em que disseram se estavam satisfeitos, pouco satisfeito ou insatisfeito com cada item, a pedido da chefe da Unidade Amanda Colichio Bini Napoleão.

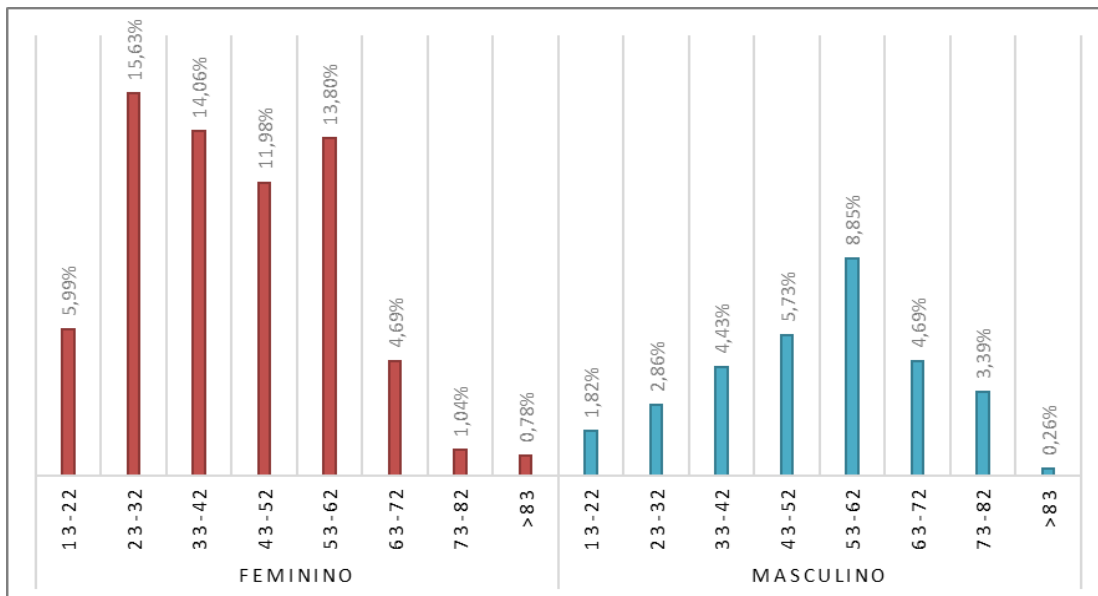
## **RESULTADOS OBTIDOS**

A seguir, os gráficos com os resultados obtidos, por modalidade: Ambulatório e Internação.

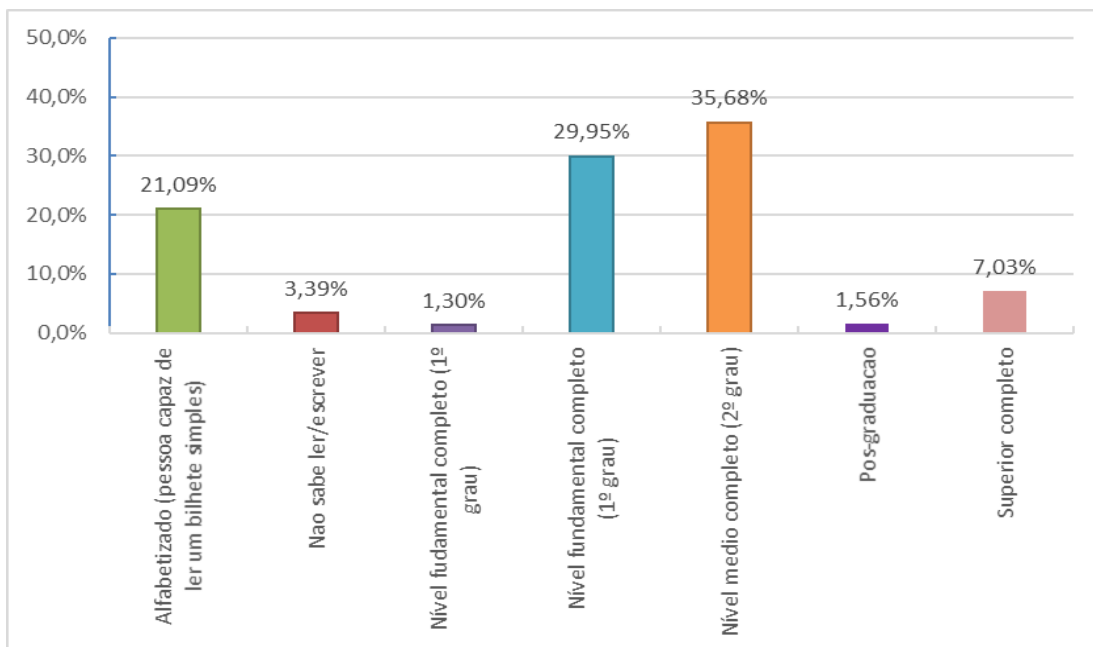
### **Ambulatório**

Foram entrevistados 384 usuários no ambulatório do hospital, onde a maioria pertence ao sexo feminino (67,97%) e 32,03% do sexo masculino a faixa etária foi de 13 a >83 anos de idade, como mostra o gráfico na Figura 1.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**



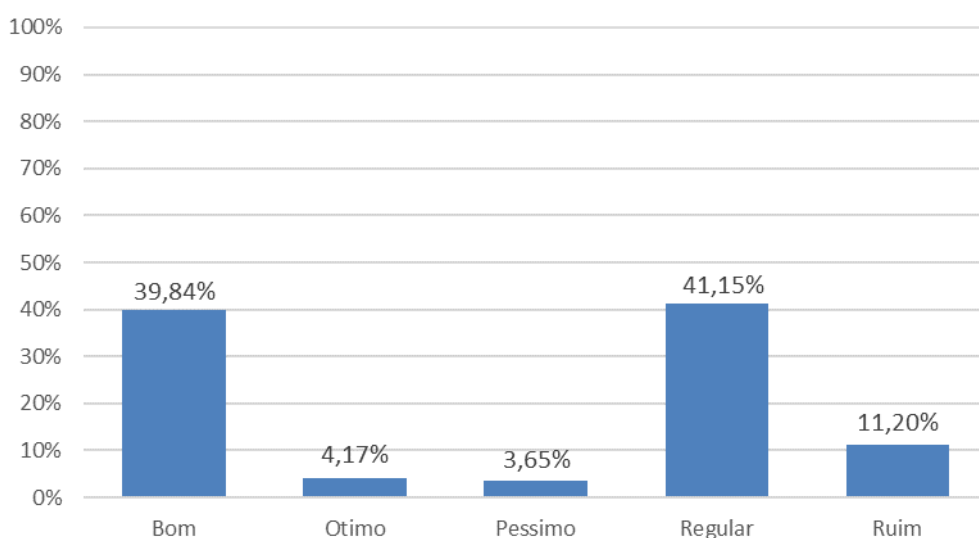
**Figura 1.** Perfil dos entrevistados em porcentagem de sexo e faixa etária. Cuiabá, 2017.



**Figura 2.** Percentual de escolaridade dos usuários entrevistados no ambulatório do HUJM. Cuiabá, 2017.

Em relação a escolaridade apenas 7,03% dos entrevistados possuem nível superior, assim a maior parte possui ensino médio e fundamental completo com 35,68% e 29,95% respectivamente (Figura 2).

O primeiro item a ser perguntado refere-se ao conforto no local da recepção, cujos dados estão apresentados na Figura 3, ressalta-se que os dados expressam as respostas obtidas por meio das entrevistas.

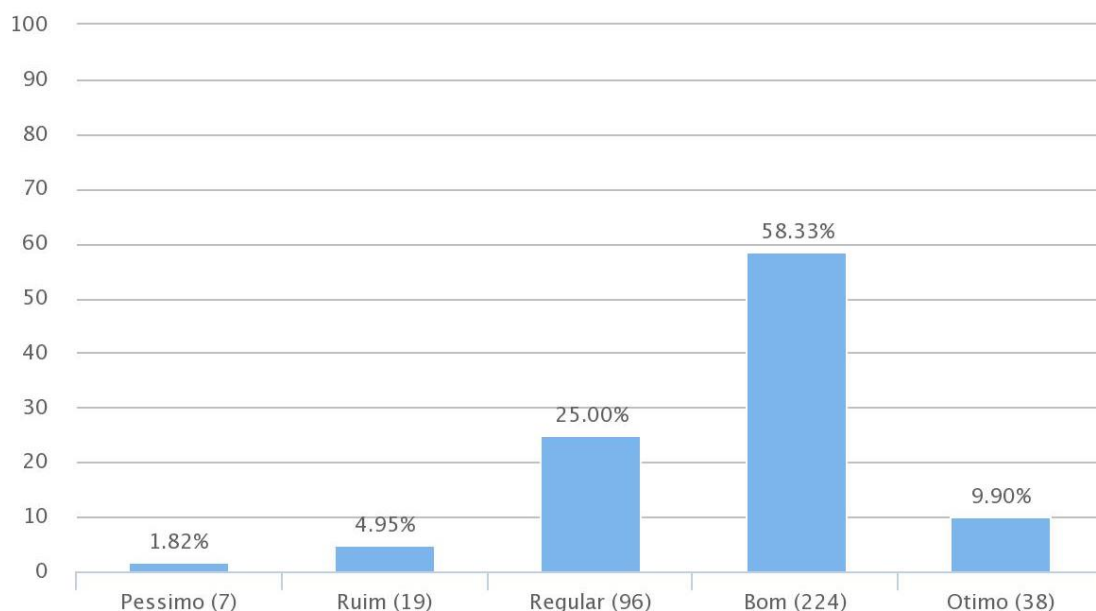


**Figura 3.** Avaliação da percepção dos usuários do Hospital Júlio Muller com relação ao conforto no local da recepção. Cuiabá, 2017.

Analisando a Figura 3, percebe-se que do total de 584 entrevistados 41,15% estão pouco satisfeitos com a área da recepção em que se referem a cadeiras, estrutura do banheiro e espaço físico no geral. Com isso deve-se dar mais atenção a esse espaço que serve como o primeiro olhar do usuário quando chega ao hospital.

Com relação à higiene e limpeza do hospital a Figura 4 mostra o resultado da opinião dos usuários com relação a este item, mostrando que a maioria dos entrevistados (58,33%) acharam que este serviço é de boa qualidade.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**

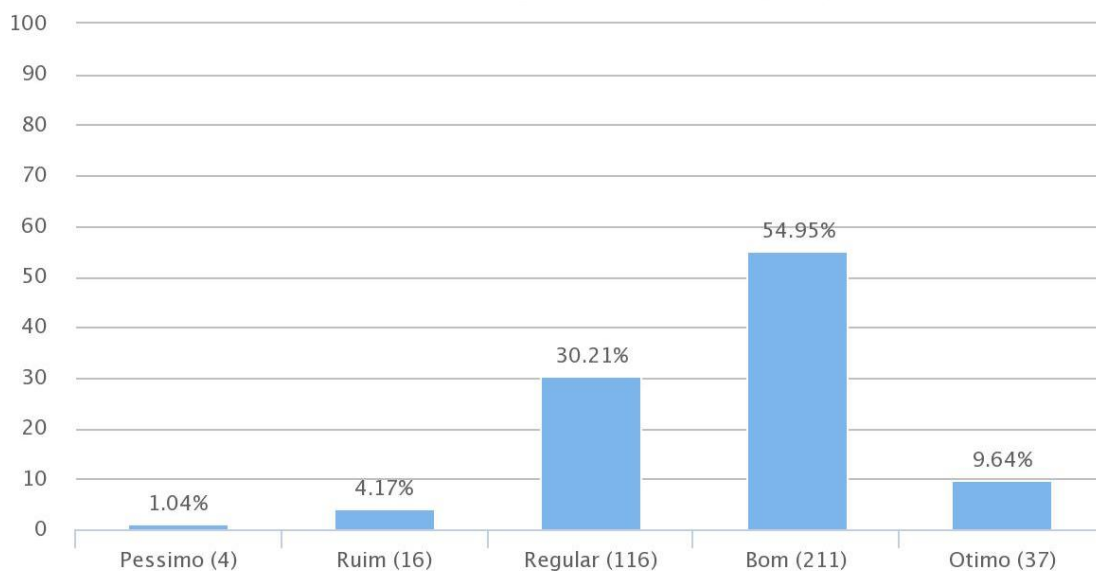


**Figura 4.** Dados referente a opinião do usuário com relação a higiene, limpeza e organização do Hospital Universitário Júlio Muller. Cuiabá, 2017.

Ao consolidarmos as respostas bom (58,33%) com ótimo (9,90%) obtemos um resultado (68,23%) bastante satisfatório para este item, o que nos leva a crê que o serviço prestado pelas empresas terceirizadas para este serviço está sendo cumpridos e a fiscalização do contrato está sendo bem executada.

Os usuários ao serem questionados sobre o conforto na área de atendimento médico as respostas podem ser observadas na Figura 5.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**



**Figura 5.** Avaliação dos entrevistados com relação ao conforto das instalações na área de atendimento médico. Cuiabá, 2017.

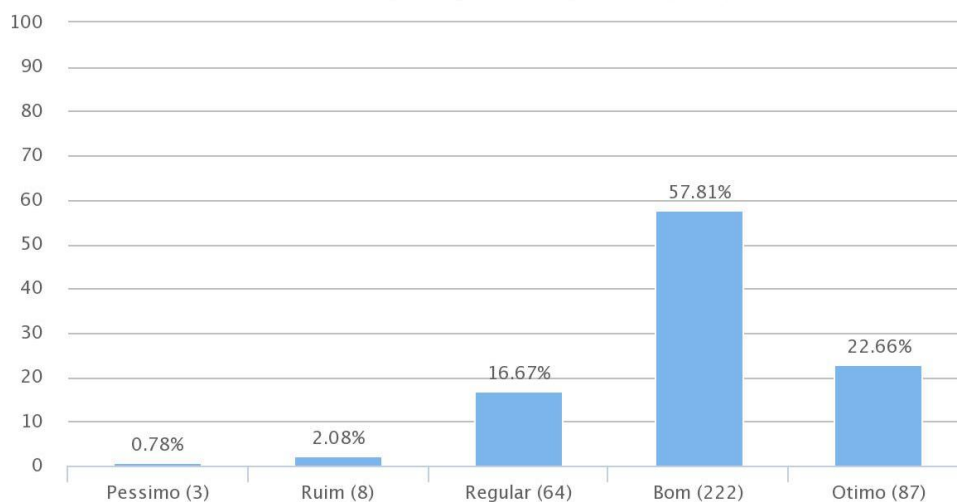
Nota-se que 54,95% dos entrevistados analisaram como bom o conforto neste local, porém vale ressaltar que 30,21% afirmaram ser regular, levando a acreditar que se deve melhorar o conforto nesta área também para que este índice permaneça tendo uma avaliação positiva por conta dos usuários.

Quando questionados sobre o atendimento na recepção obteve-se valor satisfatório, como observado na Figura 6.

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA



**Figura 6.** Avaliação dos entrevistados com relação ao atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas. Cuiabá, 2017.

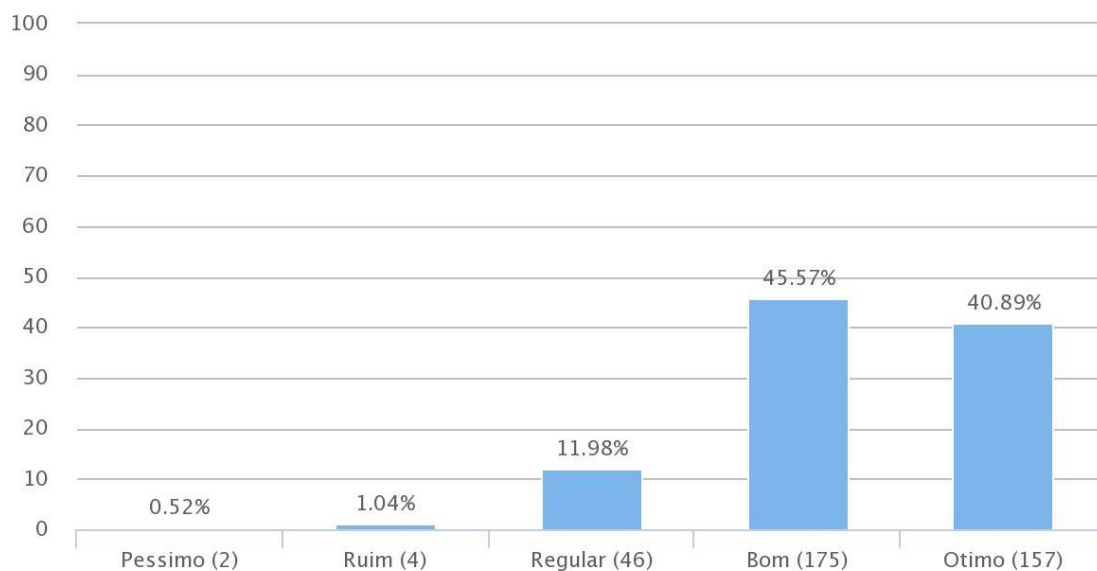
Quando consolidamos os valores dos resultados de bom (57,81%) e ótimo (22,66%) obtemos valor de 80% isso é muito significativo, mostrando que os usuários se sentem bem acolhidos no hospital. Todavia vale ressaltar que foram detectadas durante a pesquisa algumas reclamações com relação a falta de informação e/ou informações incorretas. Sendo um ponto importante para ser observado pela gestão.

A Figura 7 mostra os resultados obtidos sobre o item de atendimento da equipe de saúde, os dados variaram entre bom (45,57%) e ótimo (40,89%).

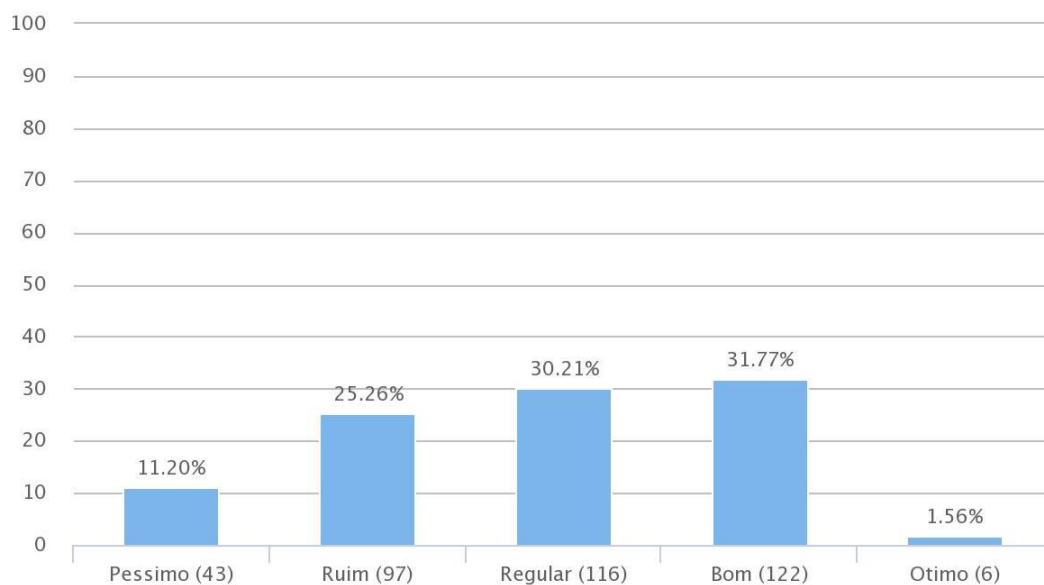
## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA



**Figura 7.** Avaliação dos entrevistados com relação ao atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido. Cuiabá, 2017.



**Figura 8.** Avaliação dos usuários do hospital em relação ao tempo de espera para atendimento. Cuiabá, 2017.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

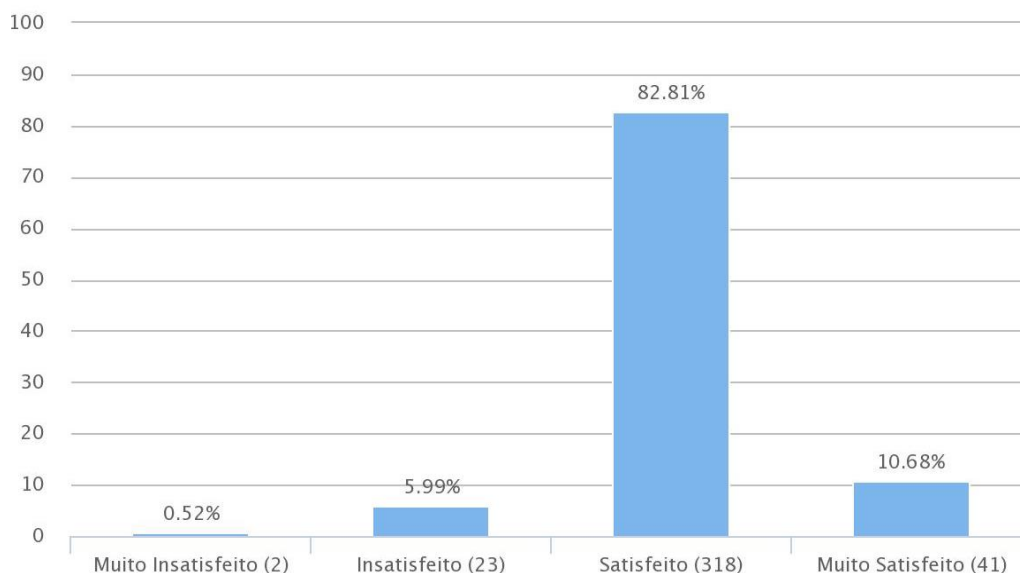
Ressalta-se que o tempo de espera considerado na pesquisa é o intervalo entre a hora em que a consulta ou internação estava marcada e o momento em que essa ação foi efetivada. Esse esclarecimento é feito durante a realização da entrevista. Assim, essa insatisfação pode estar relacionada a situações apontadas pelos usuários, tais como consulta marcada para às 07h e realizada no final da manhã ou só à tarde. Essa falta de sincronia entre a hora marcada e a efetivação do atendimento traz vários transtornos para os usuários (jejum prolongado, perda de transporte, casa de apoio, etc.) essa insatisfação reflete negativamente nos indicadores do hospital. Vale salientar que esse descontentamento em relação ao horário, chega como demanda para Ouvidoria, independentemente da Pesquisa de Satisfação. Contudo, também é possível que essa avaliação negativa sofra influência do longo tempo de espera decorrente de fatores exógenos, pois, como se sabe, o HUJM é referência para várias especialidades em todo estado de Mato Grosso e outros estados (RO, PA, etc.). Assim muitas vezes pacientes de outros municípios/estados são deixados no hospital no início da manhã, quando na maioria das vezes está agendada para tarde. Ainda que essa dificuldade não seja do HUJM, na hora da entrevista (respeitando a subjetividade de cada usuário, e ressalta-se que a resposta deve ter por base o horário para o qual o atendimento está agendado) a avaliação do tempo de espera venha receber essa influência somando-se ao fato que o HUJM é também um hospital escola.

De forma geral os usuários encontram-se satisfeitos com os serviços oferecidos pelo hospital, como podemos observar na Figura 9.

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

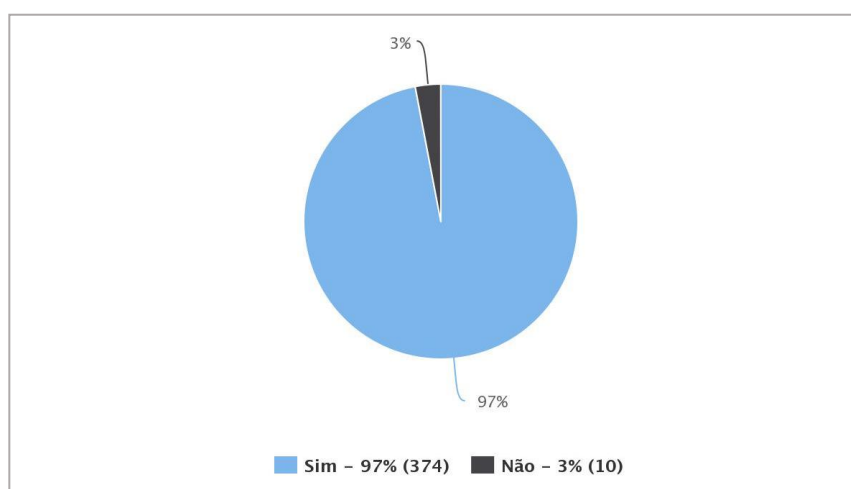
### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA



**Figura 9.** Avaliação dos usuários com relação a satisfação ao atendimento de forma geral no hospital. Cuiabá, 2017.

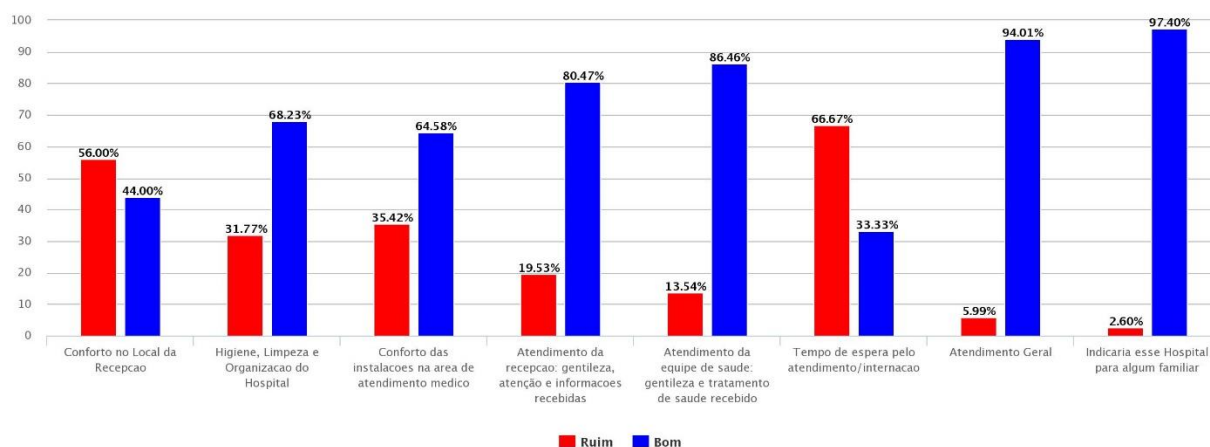
Quando avaliado sobre a indicação do hospital para algum familiar, um número bastante expressivo de usuários afirmou que sim (Figura 10). Isso mostra que apesar de alguns problemas com a estrutura do hospital os usuários estão satisfeitos com o resultado final.



**Figura 10.** Percentual de entrevistados que indicariam o HUJM para algum familiar. Cuiabá, 2017.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**

De modo geral os indicadores foram satisfatórios, conforme a pesquisa. O item que merece mais atenção é o conforto no local da recepção, em que 56% dos entrevistados avaliaram como ruim (Figura 11).



**Figura 11.** Resultado geral com todos os itens da pesquisa de satisfação do HUJM: UFMT. Cuiabá, 2017.

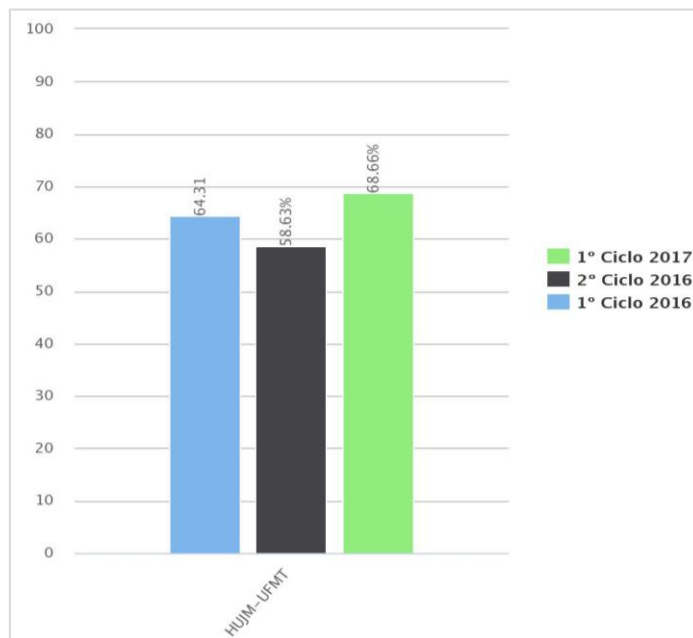
Quando comparamos alguns itens da pesquisa em relação ao ano passado, 2016 verificamos que houve um progresso, melhorando assim alguns indicadores (Figura 12, 13, e 14). Nota-se que o índice de satisfação do usuário com relação a limpeza e higiene do hospital aumentou 10% quando comparado com a pesquisa realizada no 2º ciclo de 2016. Assim como o conforto na área de atendimento médico (11%).

O atendimento da equipe de saúde melhorou quase 23% quando comparado com 2º ciclo de 2016.

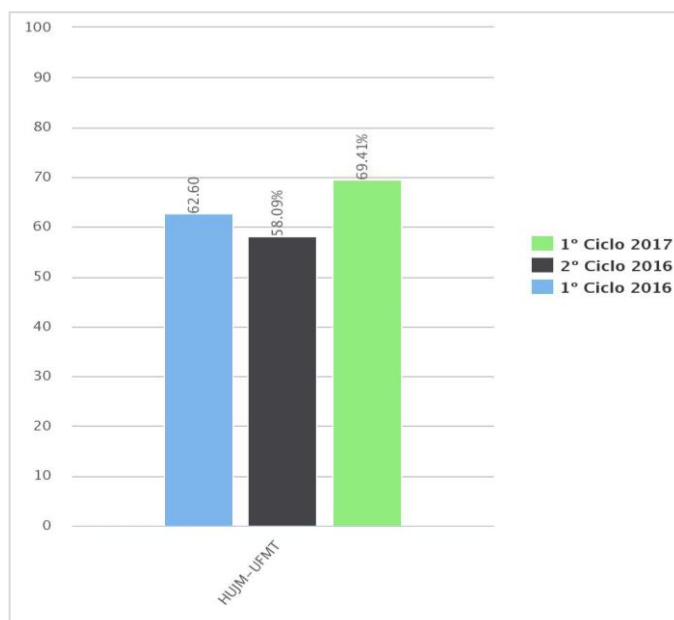
## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

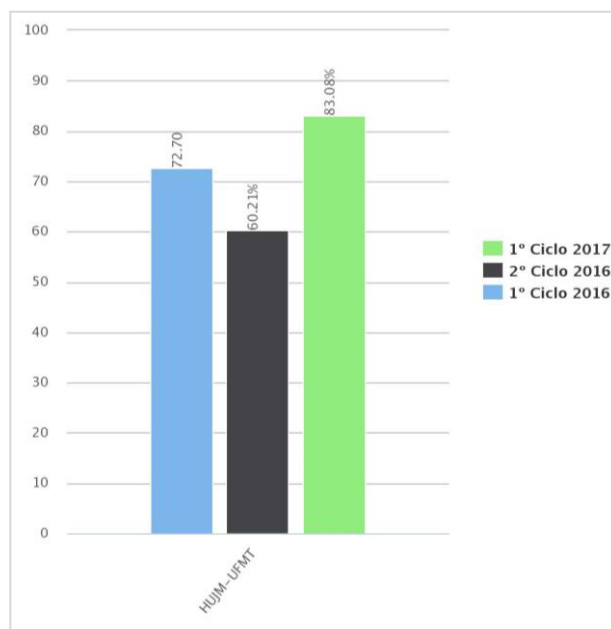


**Figura 12.** Comparativo entre a pesquisa do índice de satisfação no ano de 2016 e 2017 com relação a Higiene, limpeza e organização do hospital. Cuiabá, 2017.



**Figura 13.** Comparativo entre a pesquisa do índice de satisfação do usuário no ano de 2016 e 2017 com relação ao conforto das instalações na área de atendimento médico do HUJM. Cuiabá, 2017.

**OUVIDORIA**

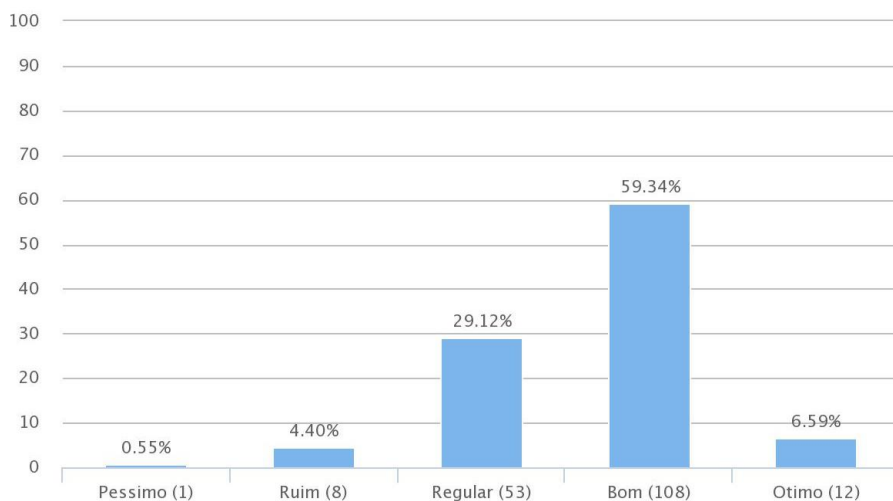


**Figura 14.** Comparativo entre a pesquisa do índice de satisfação do usuário no ano de 2016 e 2017 com relação ao atendimento da equipe de saúde do HUJM. Cuiabá, 2017.

**Internação**

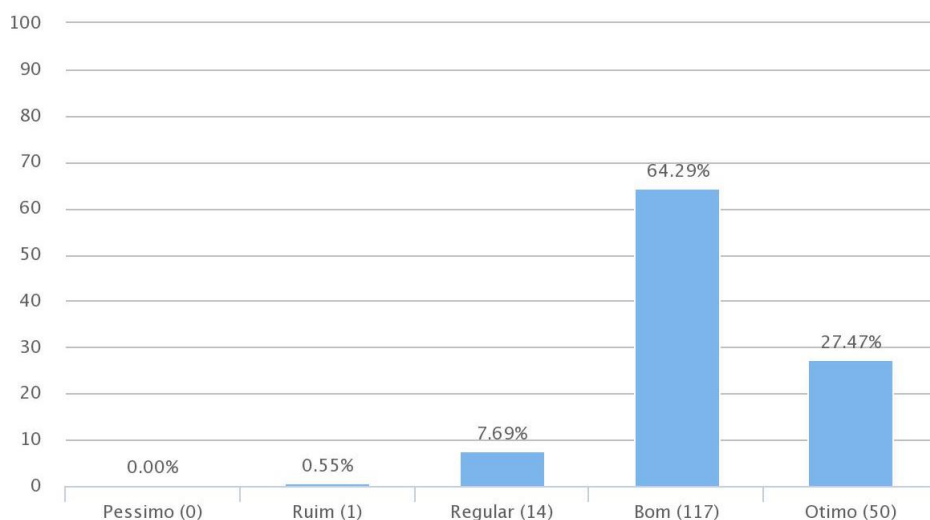
Foram entrevistados 182 usuários do HUJM que estavam na internação. A seguir os gráficos com os dados da pesquisa, no qual foi bem satisfatório, porém assim como no ambulatório com relação ao conforto no local da recepção, quando agrupamos os dados (regular, ruim e péssimo) temos 34,07% de usuários que consideram o local ruim (Figura 15).

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO OUVIDORIA



**Figura 15.** Avaliação dos usuários internados no HUJM com relação ao conforto no local da recepção. Cuiabá, 2017.

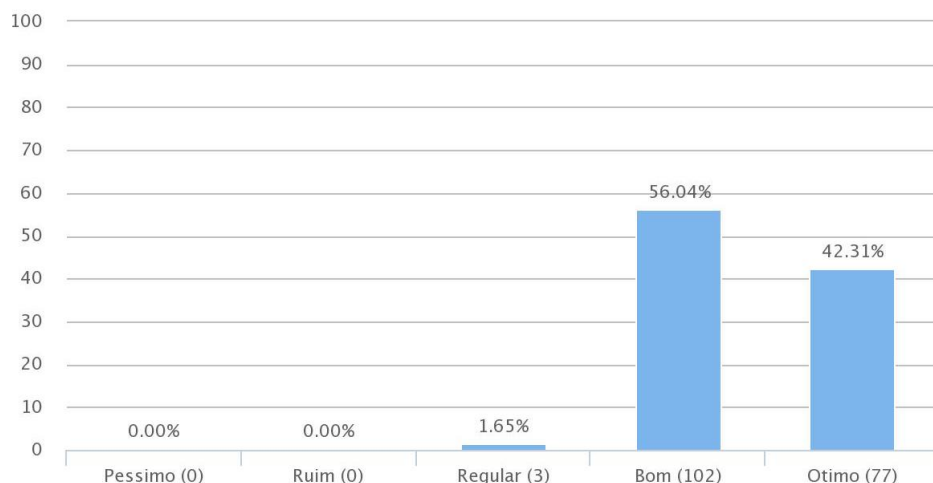
A higiene, limpeza e organização do hospital foram bem avaliadas pelos entrevistados como mostra a Figura 16.



**Figura 16.** Avaliação dos usuários com relação a higiene, limpeza e organização do hospital. Cuiabá, 2017.

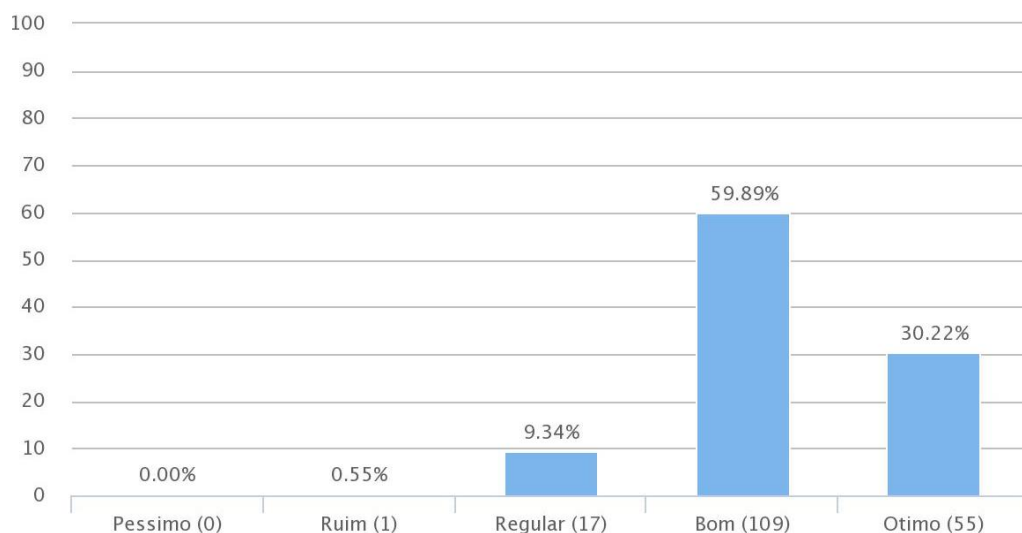
O conforto nas instalações teve um percentual de 98,35% de aprovação dos usuários, quando somamos bom e ótimo (Figura 17).

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**



**Figura 17.** Percentual de satisfação dos usuários internados entrevistados com relação ao conforto na área de atendimento médico no HUJM, Cuiabá, 2017.

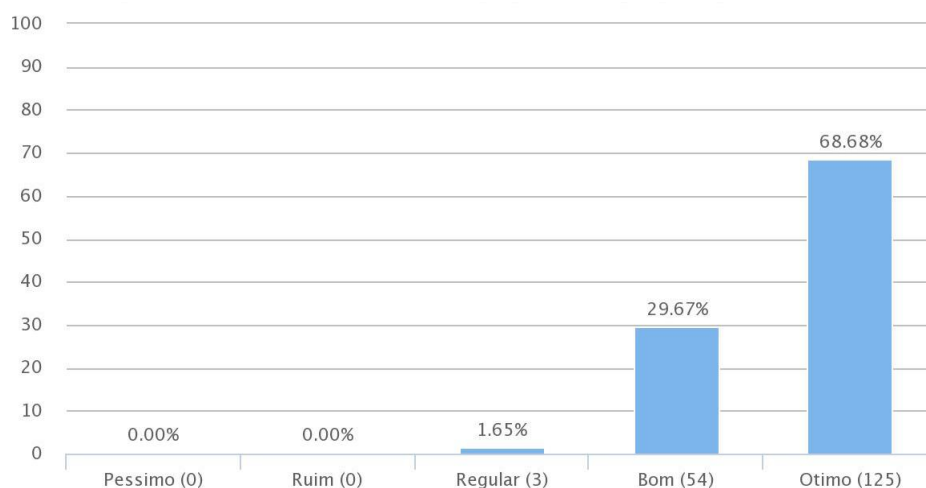
A Figura 18 mostra a opinião dos entrevistados sobre o atendimento na recepção.



**Figura 18.** Avaliação dos usuários internados no HUJM, sobre o atendimento na recepção (gentileza, atenção e informações recebidas). Cuiabá, 2017.

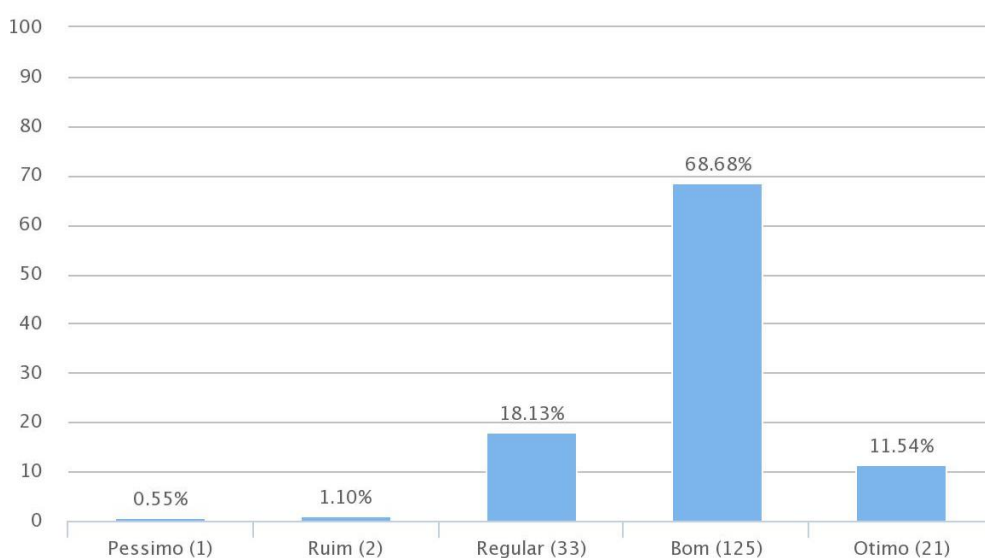
**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**

A satisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe de saúde foi de quase 99% (bom e ótimo) como mostra a Figura 19.



**Figura 19.** Opinião dos usuários internados que formam entrevistados no HUJM e questionados sobre o atendimento da equipe de saúde. Cuiabá, 2017.

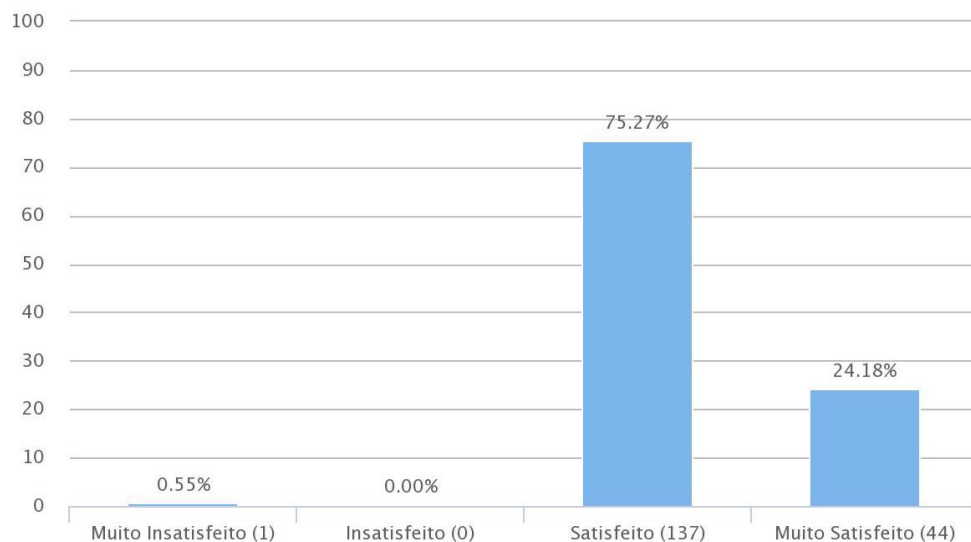
O tempo de espera pelo atendimento teve quase 20% (regular, ruim e péssimo) de entrevistados que consideraram como ruim.



**Figura 20.** Avaliação dos usuários internados com relação ao tempo de espera pelo atendimento/internação. Cuiabá, 2017.

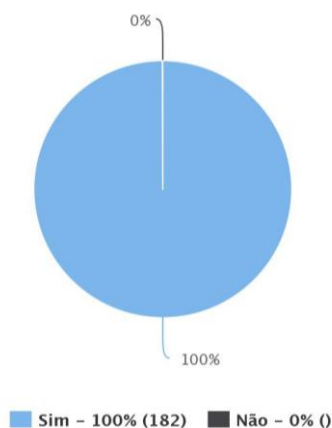
**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**

Porém 75,27% dos usuários internados que foram entrevistados disseram estar satisfeitos com o atendimento de forma geral do hospital.



**Figura 21.** Porcentagem de satisfação dos usuários internados no HUJM sobre o atendimento de forma geral. Cuiabá, 2017.

Sobre a indicação do hospital 100% dos entrevistados afirmaram indicar o hospital para algum familiar.



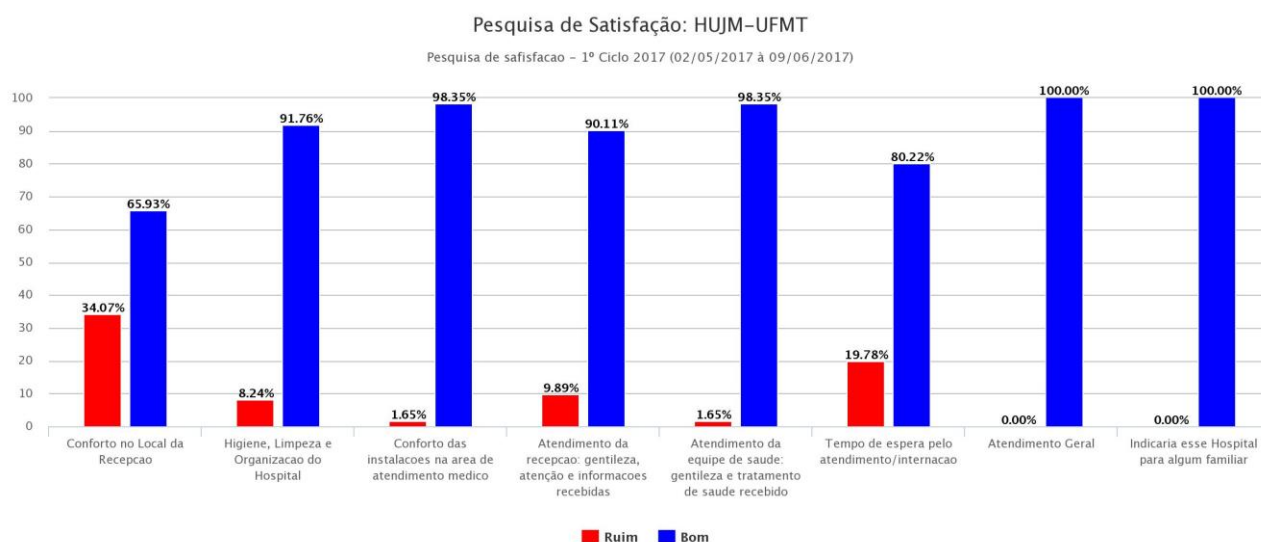
**Figura 22.** Gráfico de pizza sobre a opinião do usuário quando questionados se indicariam o hospital para algum familiar. Cuiabá, 2017.

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

A Figura 23 revela os dados de forma agrupada, mostrando todos os itens do questionário.

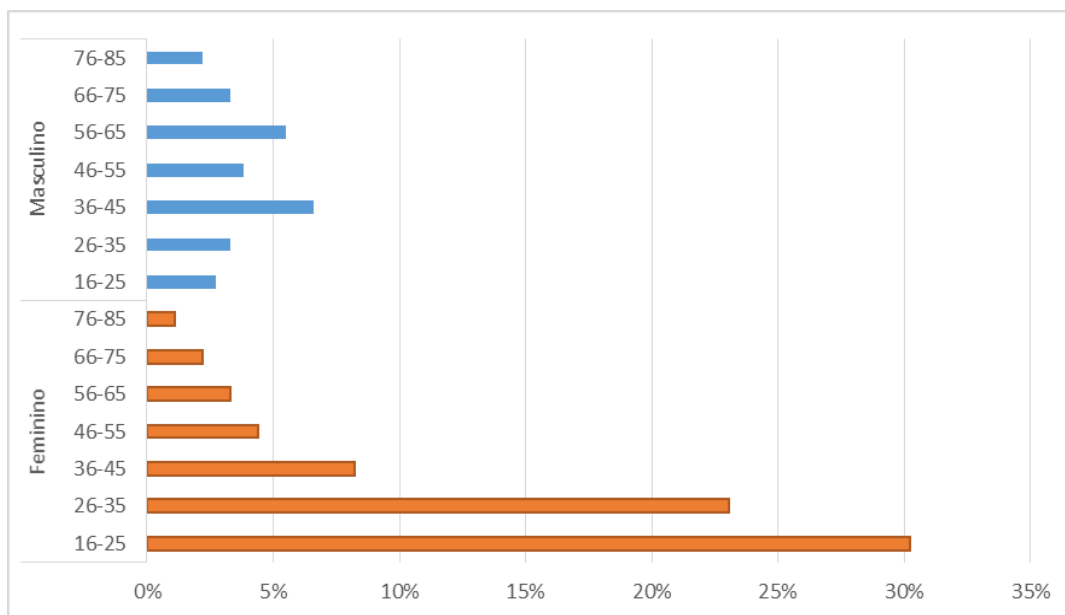


**Figura 23.** Dados da pesquisa de satisfação realizada com os usuários internados no HUJM. Cuiabá, 2017.

Nota-se que itens como o conforto na recepção, tempo de espera e o atendimento na recepção são itens que precisam ser melhorados e que precisam de mais atenção, como já mencionado anteriormente.

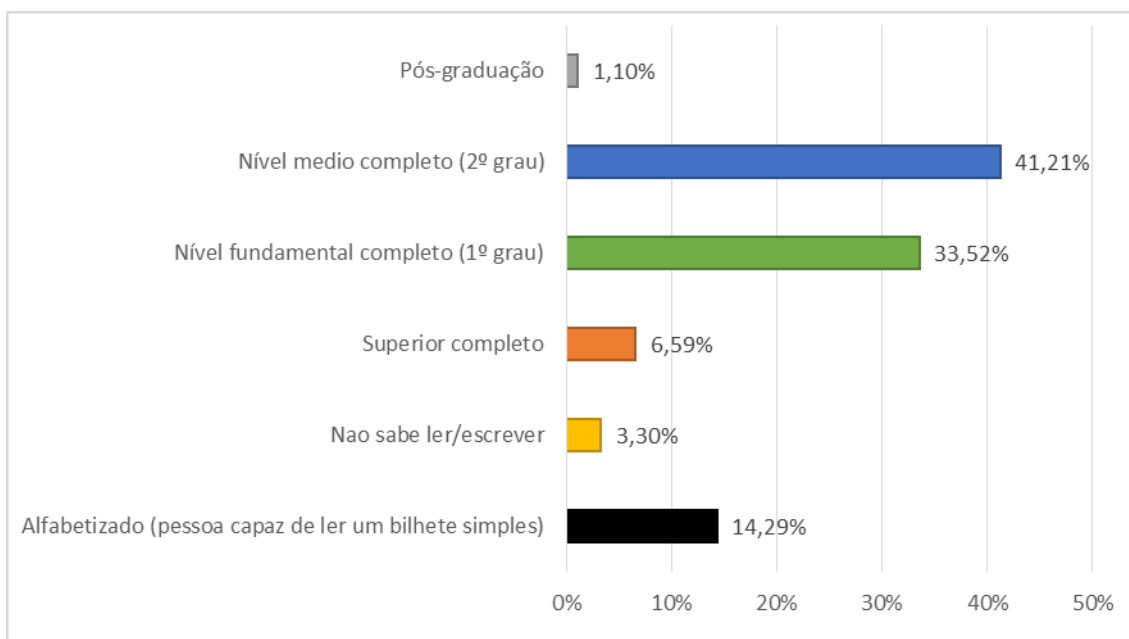
O perfil dos usuários entrevistados encontra-se na Figura 24. Dos 182 entrevistados 72,53% afirmaram ser do sexo feminino, onde a maior parte 30,22% pertence a faixa etária de 16 a 25 anos de idade.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**



**Figura 24.** Porcentagem de entrevistados por faixa etária e sexo. Cuiabá, 2017.

Do total de entrevistados 41,21% possui nível médio completo (Figura 25).



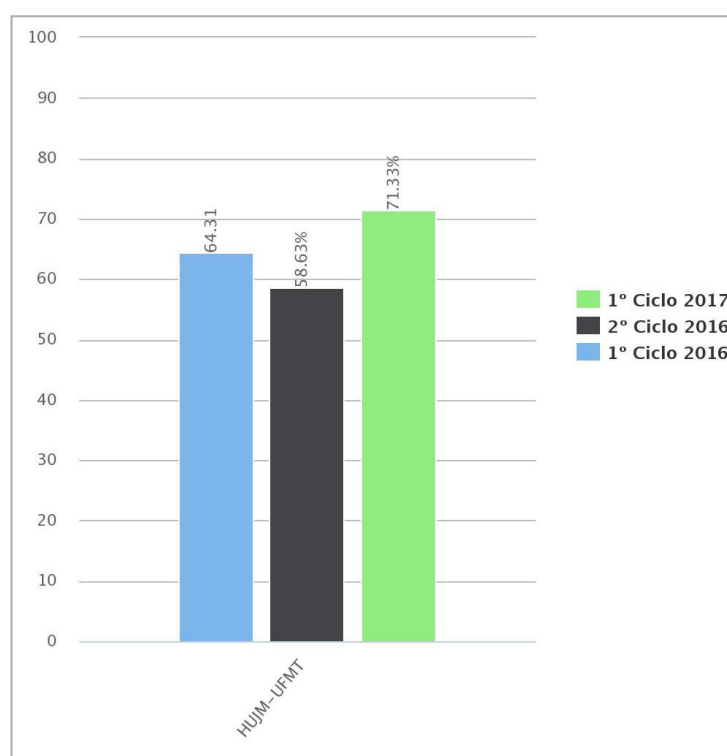
**Figura 25.** Percentual de escolaridade dos usuários entrevistados na internação do HUJM. Cuiabá, 2017.

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

Quando comparamos alguns itens da pesquisa em relação ao ano passado, 2016 verificamos que houve um avanço, melhorando assim alguns indicadores (Figura 26, 27, e 28). Nota-se que assim como no ambulatório o índice de satisfação do usuário com relação a limpeza e higiene do hospital aumentou mais de 10% quando comparado com a pesquisa realizada no 2º ciclo de 2016. Assim como o conforto na área de atendimento médico (14%).

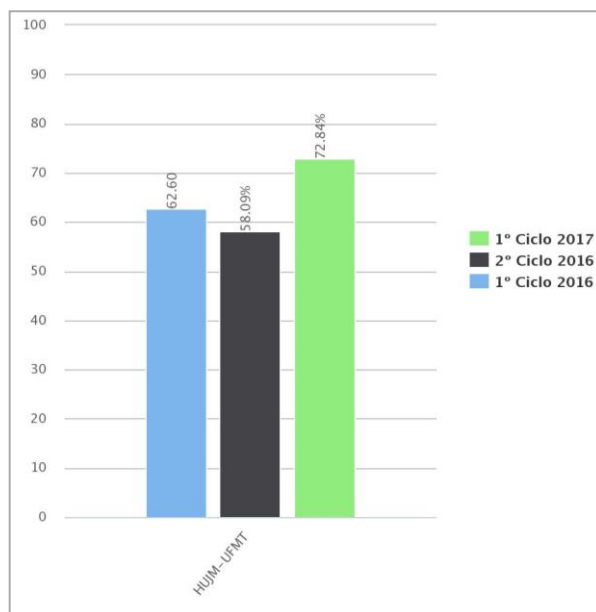


**Figura 26.** Comparativo entre a pesquisa do índice de satisfação na internação no ano de 2016 e 2017 com relação a Higiene, limpeza e organização do hospital. Cuiabá, 2017.

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

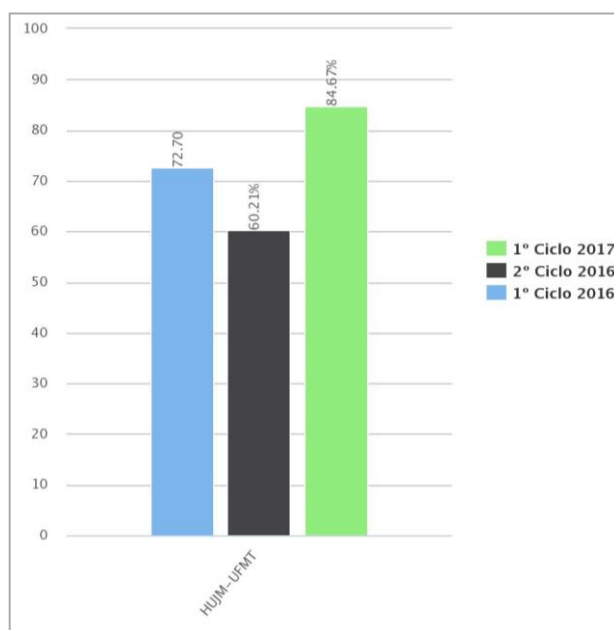
### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA



**Figura 27.** Comparativo entre a pesquisa do índice de satisfação com os usuários da internação, no ano de 2016 e 2017 com relação ao conforto das instalações na área de atendimento médico. Cuiabá, 2017.

O atendimento da equipe de saúde melhorou quase 24,5% quando comparado com 2º ciclo de 2016.

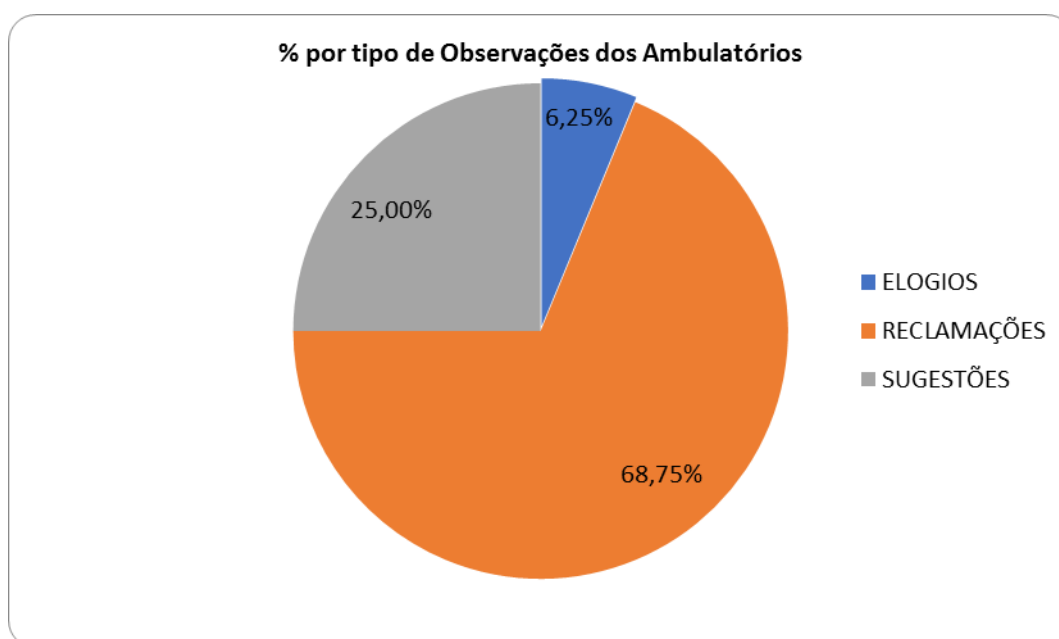


**Figura 28.** Comparativo entre a pesquisa do índice de satisfação no ano de 2016 e 2017 com relação ao atendimento da equipe de saúde. Cuiabá, 2017.

## **OBSERVAÇÕES**

Agregado a entrevista estruturada, foi dada a oportunidade dos usuários de deixar observações pessoais sobre o hospital de uma forma geral, podendo ser: 1 – Elogios; 2 – Reclamações; e 3 – Sugestões. Tais observações foram anotadas de forma sintética pelos entrevistadores em planilha pré-elaborada.

Após coleta, foram organizadas de 02 formas: Ambulatórios e Internações. Segue abaixo as observações dos Ambulatórios:



**Figura 29.** Gráfico da porcentagem de observações feitas pelos entrevistados durante a pesquisa nos ambulatórios do HUJM. Cuiabá, 2017.

Nota-se que houve um percentual considerável (68,75%) de reclamações dos usuários atendidos nos ambulatórios. Foi organizado um quadro demonstrativo com as observações prestadas pelos entrevistados (Quadro 2) e com isso organizado uma nuvem de palavras mostrando quais itens mais citados nas observações (Figura 25).



## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

Bloco imagem	Está melhor hoje. Antes não tinha guichê, ar condicionado e os funcionários eram muito ignorantes.	1		
Bloco imagem	Não há cadeiras suficientes para todos.		1	
Bloco imagem	Banheiro sem trancas, sem papel e sabão.		1	
Bloco imagem	Poucos funcionários para atendimento		1	
Bloco imagem	Atendimento lento.		1	
AMB II	Terminar a reforma			1
AMB II	Faltam cadeiras		1	
AMB II	Melhorar ventilação			1
AMB II	Inaugurar o novo hospital			1
AMB II	Estrutura física horrível		1	
AMB II	Mudar sistema (senha). Muito demorado.			1
AMB II	Se chegar antes das 6 horas o portão está fechado. Se "tiver" chovendo é ruim.		1	
AMB III	Pouca ventilação.		1	
AMB III	Higienização dos banheiros e estrutura.			1
AMB III	Demora no atendimento.		1	
AMB III	Cheiro de esgoto.		1	
AMB III	Falta conforto		1	
AMB III	Demora e falta ordem no atendimento.		1	
AMB III	Melhorar estrutura do banheiro			1
AMB III	Não gosta do atendimento nas recepções. Falta respeito		1	
AMB III	Elogios para Dr <sup>a</sup> Isabela. Excelente	1		
AMB III	Demorado (atendimento)		1	
AMB III	A recepcionista não sabe passar informação.		1	
AMB III	Dr <sup>a</sup> Isabela aposentou e não tem substituta		1	
AMB III	Pouca acessibilidade. Calçada desnivelada.		1	
AMB III	Bom atendimento na recepção	1		
AMB III	Cheiro de esgoto.		1	
AMB III	Não cumprimento de horário pela equipe de saúde.		1	

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

AMB III	Não adianta indicar porque é marcado pela regulação (critica a pergunta da pesquisa 6.0).		1	
AMB III	Banheiro sem porta; estrutura precária.		1	
AMB III	Bebedouro ruim.		1	
AMB III	Educação no atendimento é relativo.			1
AMB III	Prioridade para atendimento não existe.		1	
AMB III	Mau cheiro.		1	
AMB III	Elogios para Drª Marcia	1		
P.A. Infantil	Demora no Cemec		1	
P.A. Infantil	Demora no Cemec		1	
P.A. Infantil	Podia informar melhor.			1
AMB I	Podia ter brinquedos para entreter as crianças.			1
AMB I	Pouca ventilação.		1	
AMB I	Muito demorado o atendimento		1	
AMB I	Estrutura do banheiro: banheiro da recepção está precário.		1	
AMB II	Falta cadeira.		1	
AMB II	Ventilação ruim.		1	
AMB II	Falta assento.		1	
AMB II	Falta neurologista		1	
AMB II	Falta circulação de ar no ambulatório II.		1	
AMB II	Falta exaustor nos banheiros			1
AMB II	Podia ampliar atendimento.			1
AMB II	Falta cadeira.		1	
AMB II	Quente demais.		1	
AMB II	Não tem prioridade para pegar senha, com bebê no colo.		1	
AMB II	Fila única para 1º vez e outras vezes. Deveria separar			1
AMB II	Corredor apertado no AMB II		1	
AMB II	Falta de respeito na recepção do laboratório de coleta.		1	
AMB II	Estrutura física precária.		1	
AMB II	Calor.		1	
AMB II	Atendentes podiam informar melhor.			1

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

AMB II	Não é bom reforma durante o atendimento. Veio poeira para cima da gente.		1	
AMB II	Demora na marcação de exame.		1	
AMB II	Senha confusa para abrir ficha. Muita burocracia.		1	
AMB I	Mau atendimento na triagem. Grosseria e gritando.		1	
AMB I	Estacionamento para pacientes			1
AMB I	Recepção quente.		1	
AMB I	Falta cadeira		1	
AMB I	Para ser atendido primeiro tem que chegar 05 horas. Cadê a prioridade?		1	
AMB I	Falta de senha preferencial.		1	
AMB I	Demora para retirar a senha no cemec.		1	
AMB I	Banheiros da recepção de forma precária.		1	
AMB I	Cafezinho no ambulatório.			1
AMB III	Não deu prioridade para atendimento.		1	
AMB III	Banheiro precário.		1	
AMB III	Melhorar a informação.			1
AMB I	Endocrinologista pediátrico Augusto: arrogante.		1	
AMB I	Demora pela vaga. Demora no atendimento.		1	
AMB I	Médico grosso, mal educado (endocrinologista pediátrico).		1	
AMB I	Distribuição de senha é bagunçada. As pessoas passam na frente.		1	
AMB I	Falta estacionamento. Não tem aviso de proibido.		1	
AMB I	A equipe é excelente	1		
AMB I	Falta cadeira		1	
AMB I	Elogio ao Claudio (cemec). Gentil, educado.	1		
AMB I	Elogio ao Claudio (cemec). Gentil, educado.	1		
AMB I	Elogio ao Claudio (cemec). Gentil, educado.	1		
AMB I	Observar o horário que os médicos chegam.			1
AMB I	Augusto grosseiro.		1	

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

AMB I	Banheiro sem estrutura.		1	
AMB I	Ventilação ruim.		1	
AMB I	Estrutura precária		1	
AMB I	Não tem tomada (quantidade insuficiente).		1	
AMB I	Dr. Marcelo Arruda e equipe são excelentes.	1		
AMB I	Regulação não entra em contato para avisar de exames e consultas.		1	
AMB I	Médico aposentou e ninguém avisou os pacientes.		1	
AMB II	Banheiro com estrutura ruim; problema na descarga.		1	
AMB II	Demora para atendimento, a próxima consulta só em dezembro.		1	
AMB II	Assentos ruins.		1	
AMB II	Informações incorretas		1	
AMB II	Fazer reforma na parte da frente.			1
AMB II	Informações; mosquitos		1	
AMB II	Falta de informação na recepção. Me deram a ficha errada.		1	
AMB II	Chegou as 9 horas da manhã e sendo atendido 15:40 horas. Confusão no sistema. Ter mais atenção!		1	
AMB II	Mau cheiro de banheiro no AMB. II		1	
AMB II	Falta estacionamento.		1	
AMB II	Permitir entrada pelo portão dos fundos para pedestres (usuários)			1
AMB II	Corredor apertado no AMB II		1	
AMB II	Limpeza ruim.		1	
AMB II	Marcação de consulta e de exames pode ser melhor e mais ágil.			1
AMB II	Marcar horários diferentes.			1
AMB II	Facilidade de acompanhamento por outros especialistas.			1
AMB II	Dividir as salas na pré-consulta adulto e criança.			1
AMB II	Estacionamento para pacientes			1
AMB II	Estrutura física do hospital: melhorar.			1

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

AMB II	Iluminação e piso recepção		1	
AMB II	Fazer palestras para os pacientes conservarem a limpeza			1
AMB I	Corredor é quente.		1	
AMB I	Não tem banheiro na GO.		1	
AMB I	Precisa ter horário para atender.			1
AMB I	Confusão para remarcar a consulta por causa da paralização e férias. Drª Ana Paula.		1	
AMB I	Estrutura precária do banheiro; falta chuveiro, papel. Principalmente quem vem de longe.		1	
AMB I	Informações desencontradas.		1	
AMB I	Garantir vaga para as gestantes de risco para o parto aqui, já faz o pré-natal aqui.			1
AMB I	Garantir vaga para as gestantes de risco para o parto aqui, já faz o pré-natal aqui.			1
AMB I	Precisa organizar as fichas por ordem de chegada. Trocam a ordem quando sai da recepção para a triagem.			1
AMB II	Precisa de cardiologista.			1
AMB II	Pediatria é demorado demais a espera.		1	
AMB II	Estrutura externa precária		1	
AMB II	Sem Acessibilidade		1	
AMB II	Não existe estacionamento para deficiente		1	
AMB II	Atendimento da recepção horrível.		1	
AMB II	Banheiro ruim.		1	
AMB II	Banheiro ruim.		1	
AMB II	Falta fechadura nos banheiros		1	
AMB II	Pouca ventilação.		1	
AMB II	Paciente está esperando resultado do exame que fez dia 24/04/2017.		1	
AMB II	Banheiro da recepção está péssimo.		1	
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>99</b>	<b>36</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>144</b>		

**FONTE:** HUJM, 2017.



**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

No Quadro 3, segue o demonstrativo das observações feitas pelos entrevistados na internação.

**Quadro3.** Demonstrativos das observações feitas pelos usuários entrevistados durante a pesquisa na internação, conforme enfermaria, discurso e tipo de observação: elogio, reclamação e sugestão.

LOCAL	OBSERVAÇÕES	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO
CLINICA GO	Equipe reclamou da roupa do bebê. Isso sou eu que escolho.		1	
CLINICA GO	O banho foi uma confusão 11 horas da noite.		1	
CLINICA GO	Água para beber está quente.		1	
CLINICA GO	Melhorar a cadeira dos acompanhantes			1
CLINICA GO	Melhorar a cadeira dos acompanhantes			1
CLINICA GO	Melhorar o tempo de espera na triagem.			1
CLINICA CIRURGICA	Precisa melhorar repouso para o acompanhante			1
CLINICA CIRURGICA	Trinco da porta do banheiro está quebrada.		1	
CLINICA CIRURGICA	A agua do chuveiro só esquenta depois das 09 horas.		1	
CLINICA CIRURGICA	Melhorar a praça: cobertura e mais bancos. (interna)			1
CLINICA CIRURGICA	Fumantes na pracinha (interna) é ruim.		1	
CLINICA CIRURGICA	Cadeira do acompanhante está velha.		1	
CLINICA MÉDICA	Banheiro com defeito.		1	
CLINICA MÉDICA	Colocar bebedouro no corredor da clinica. Está quente.			1
CLINICA MÉDICA	Colocar bebedouro no corredor da clinica. Está quente.			1
CLINICA MÉDICA	A comida piorou do ano passado para este ano (internado desde 19/04/2016).		1	

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUIDORIA**

CLINICA MÉDICA	Enfermaria 201: banheiro fedido; torneira da pia com defeito e vazamento de água. Tela da janela quebrada		1	
CLINICA MÉDICA	Porta rangendo; tem formiga.		1	
CLINICA MÉDICA	Enfermaria 202: trinco da porta estragada.		1	
PEDIATRIA	Banheiro dos acompanhantes na pediatria: sem lâmpada, sem porta.		1	
PEDIATRIA	Muito fumante na recepção.		1	
PEDIATRIA	Raio-X: foi grosso o atendente.		1	
PEDIATRIA	Porta rangendo isolamento 1.		1	
PEDIATRIA	Estrutura física do hospital: ruim.		1	
PEDIATRIA	Instalar no hospital UTI pediátrica.			1
PEDIATRIA	Informações desencontradas.		1	
PEDIATRIA	Estrutura física do hospital: melhorar.			1
PEDIATRIA	Senha para retorno não tem preferencial.		1	
CLINICA GO	Luz do banheiro estragada.		1	
CLINICA GO	Água fria no banheiro.		1	
CLINICA GO	Ducha no chuveiro ajudaria no pós-operatório			1
CLINICA GO	Não lavaram o banheiro.		1	
CLINICA GO	Na quinta não fui atendida pelo GO. Ontem perdi o neném.		1	
CLINICA GO	Ultrassom é horrível: você tem que chegar às 7 horas e o exame só começa depois das 10 horas.		1	
CLINICA GO	A equipe de endocrinologia é excelente, Dr <sup>a</sup> Cida.	1		
CLINICA GO	Senha na recepção é enrolada.		1	
CLINICA GO	Enfermeira Dora é grossa		1	
CLINICA GO	Equipe obstetrícia é ótima.	1		
CLINICA CIRURGICA	Estrutura do banheiro da enfermaria (falta suportes)		1	
PEDIATRIA	Banheiros estão horríveis, sem porta, etc. (para os acompanhantes).		1	

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

CLINICA GO	O resultado dos exames demora muito. Ninguém fala o que tenho.		1	
CLINICA GO	Melhorar o conforto do acompanhante. Cadeira é horrível			1
CLINICA GO	O anestesista que me informou que seria Cesária. Ninguém da equipe me informou		1	
CLINICA GO	Desconforto para o acompanhante.		1	
CLINICA GO	Podia vira suco para os internados nas refeições			1
CLINICA CIRURGICA	O banheiro da enfermaria 308 está precário. Portas estragadas.		1	
CLINICA MÉDICA	Agua para beber está quente.		1	
CLINICA MÉDICA	Colocar bebedouro no corredor da clinica.			1
CLINICA MÉDICA	Melhorar o conforto do acompanhante.			1
CLINICA MÉDICA	Melhorar limpeza da mesinha.			1
CLINICA MÉDICA	Não acho certo misturar doenças contagiosas.	1		
CLINICA GO	Geladeira no quarto.			1
CLINICA GO	Não dão informação na recepção.		1	
CLINICA GO	Cadeira do acompanhante é desconfortável.			1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>35</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>54</b>		

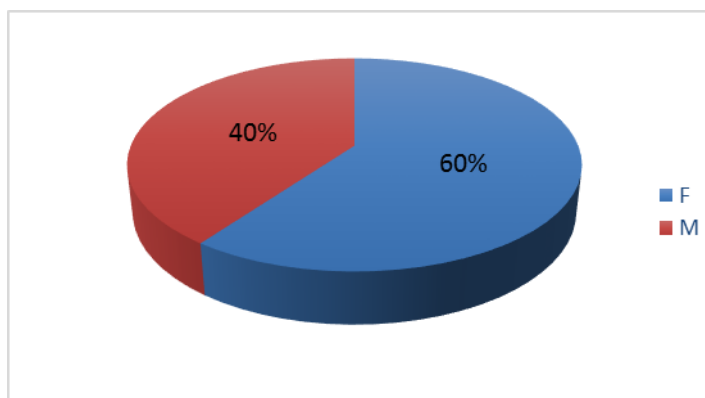
**Fonte:** HUJM, 2017.

**LABORATÓRIO**

A pesquisa de satisfação no acolhimento do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário Júlio Muller foi adaptada da pesquisa de Kloetzel, K et al, 1998, e elaborada pela chefe da unidade Amanda Colichio Bini Napoleão.

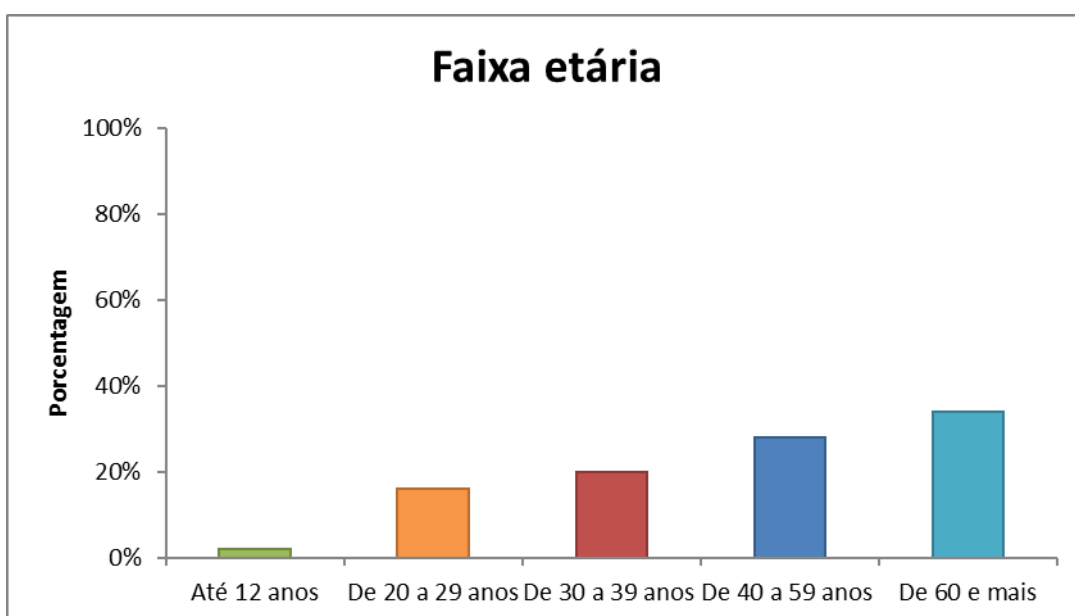
**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**

Do total de pessoas entrevistadas 60% eram do sexo feminino, como mostra a Figura 33.



**Figura 33.** Gráfico da porcentagem de entrevistados por sexo. Cuiabá, 2017.

A maioria dos usuários do laboratório está compreendida na faixa etária entre 40 a 60 anos ou mais como mostra a Figura 34.



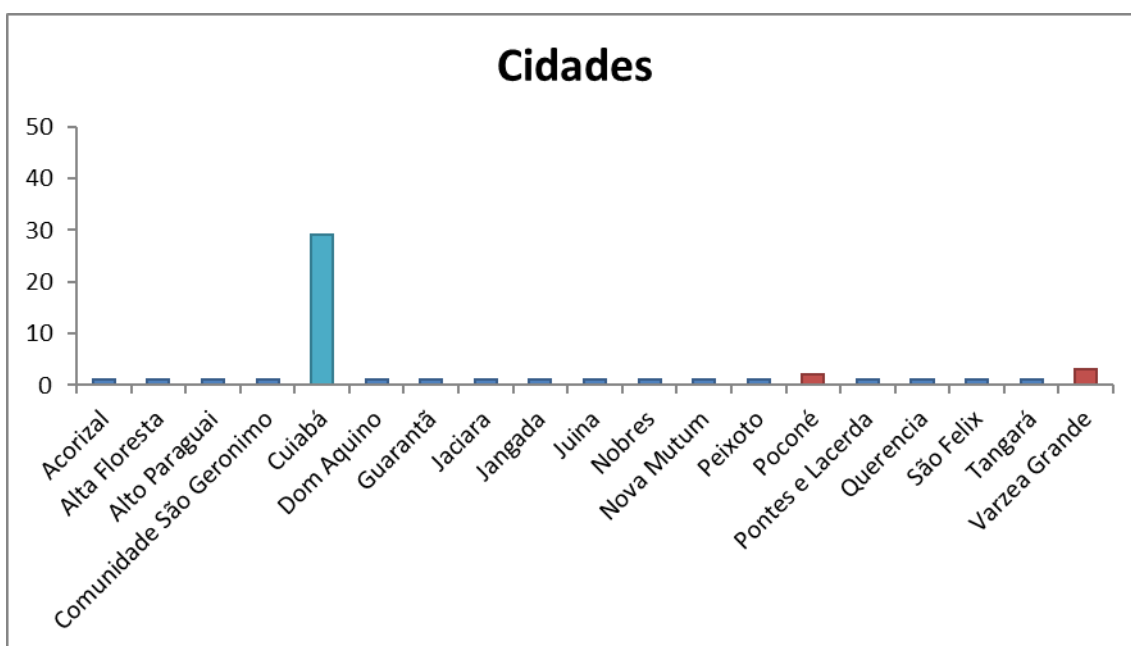
**Figura 34.** Faixa etária dos usuários entrevistados no laboratório de análises clínicas do HUJM. Cuiabá. 2017.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

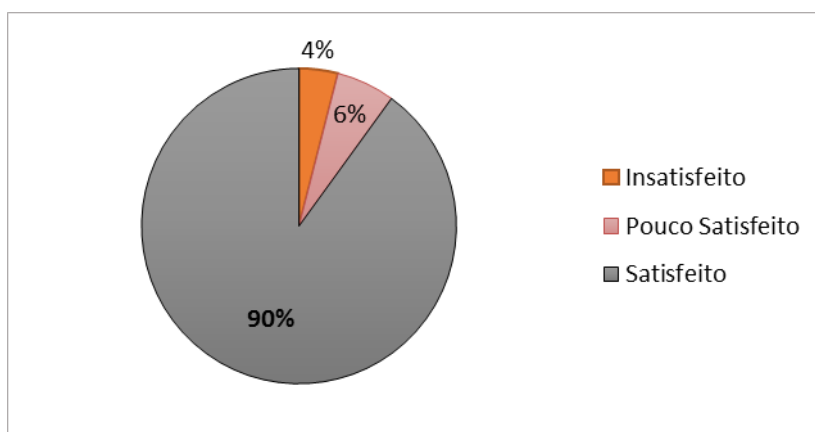
**OUVIDORIA**

Com relação a localidade, os entrevistados em sua grande parte residem na cidade de Cuiabá – MT (Figura 35), porém existem usuários de outras cidades do Estado.



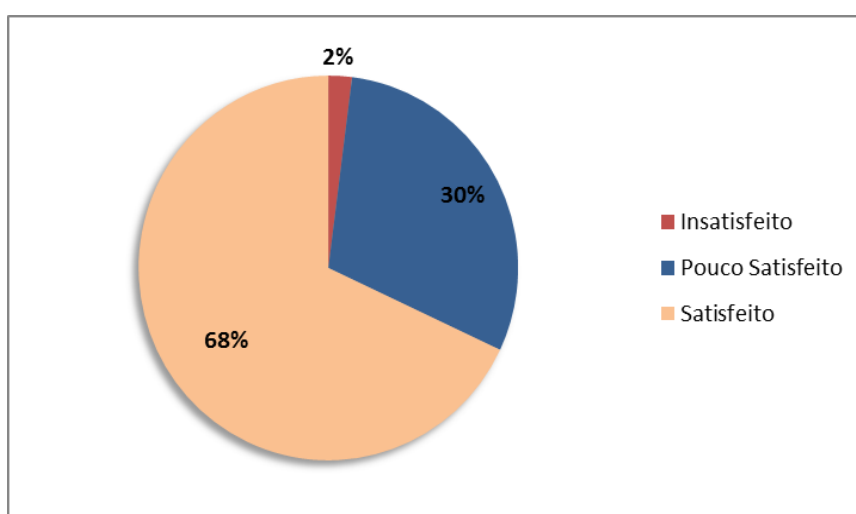
**Figura 35.** Localidade em que residem os usuários entrevistados no laboratório do HUJM. Cuiabá, 2017.

Quando questionados sobre o atendimento da recepcionista do laboratório 90% dos entrevistados mostraram-se satisfeito, como observado na Figura 36.



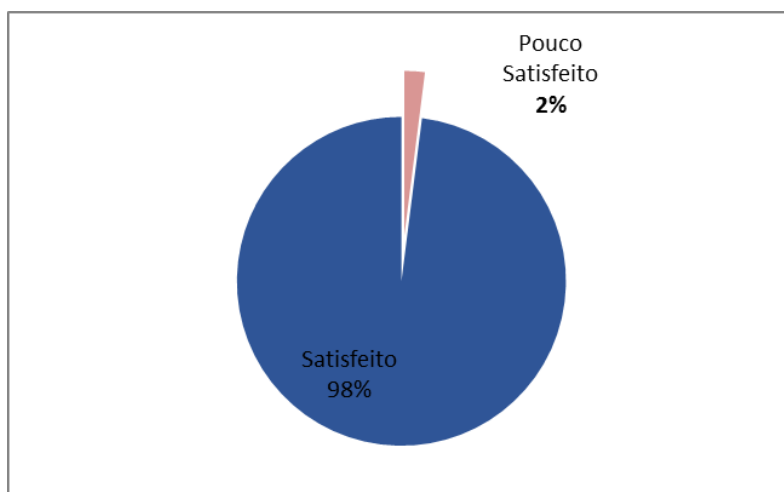
**Figura 36.** Avaliação dos usuários sobre o atendimento da recepcionista do laboratório do HUJM. Cuiabá, 2017.

Na Figura 37, mostra a opinião do usuário com relação a rapidez e orientação de preparo da recepcionista, podemos observar que 68% dos entrevistados estão satisfeitos com este serviço.



**Figura 37.** Avaliação dos usuários do laboratório do HUJM em relação a rapidez e orientação de preparo da recepcionista do laboratório do HUJM. Cuiabá, 2017.

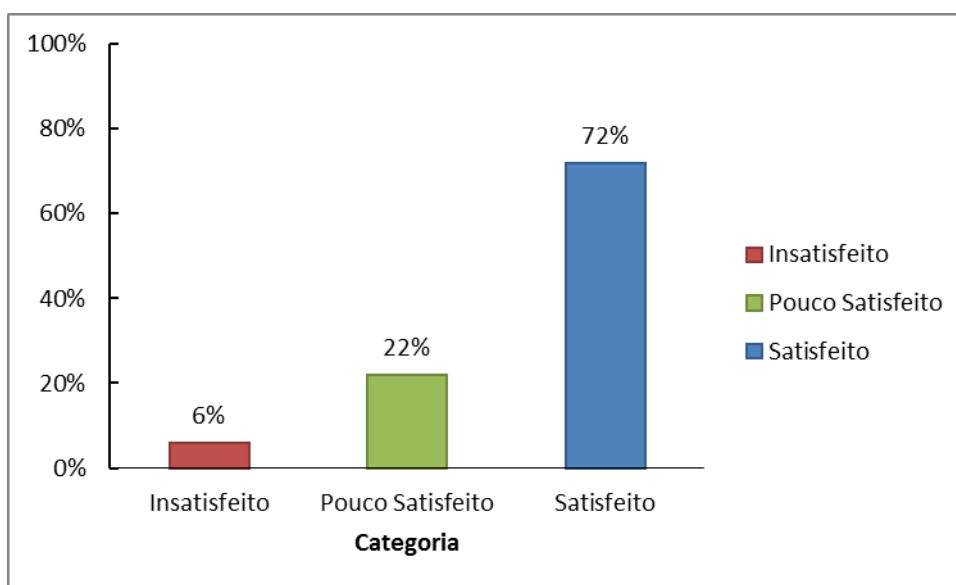
Outro item bastante satisfatório é o serviço de coleta do laboratório, quase 100% dos entrevistados disseram estar satisfeito com este serviço (Figura 38), mostrando que os profissionais que atuam neste setor estão preocupados com o bem-estar do usuário.



**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**

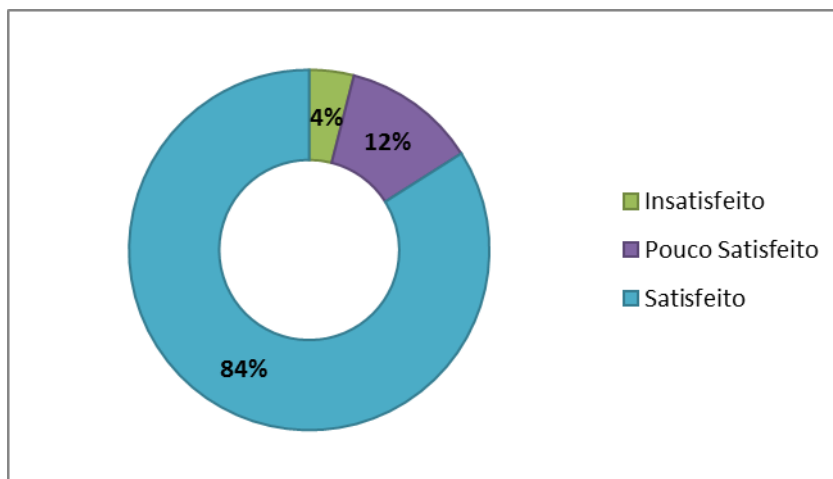
**Figura 38.** Avaliação dos usuários sobre a coleta do laboratório do HUJM. Cuiabá, 2017.

Na Figura 39, podemos observar o grau de satisfação do usuário com o tempo de espera para coleta, que apesar de 72% dos entrevistados estarem satisfeitos, deve-se ter mais atenção neste item.



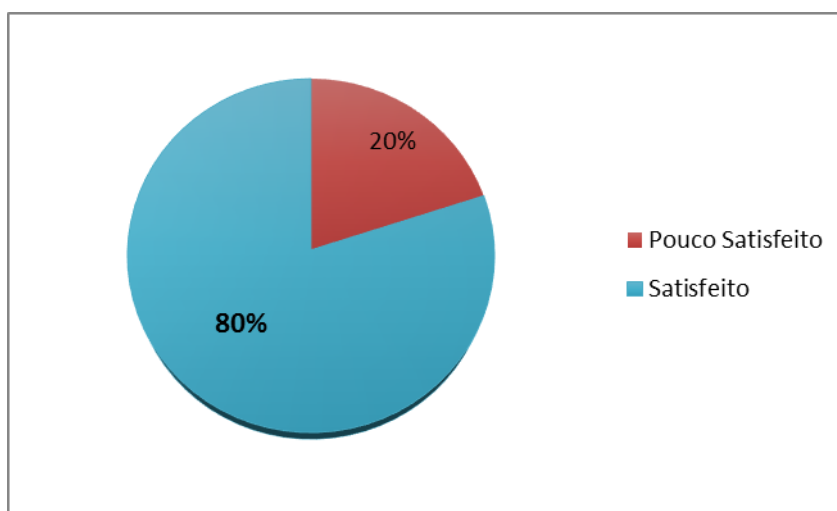
**Figura 39.** Avaliação dos usuários em relação ao tempo de espera para coleta no laboratório do HUJM. Cuiabá, 2017.

Outro item que merece mais atenção é o serviço de limpeza, como mostra a Figura 40.



**Figura 40.** Avaliação dos usuários em relação ao serviço de limpeza nas instalações do laboratório do HUJM. Cuiabá, 2017.

A Figura 41, mostra a satisfação do usuário com relação ao tempo de entrega do resultado, que apesar de receberem os laudos apenas 5 (cinco) dias úteis após a coleta mostraram-se satisfeitos com este prazo.



**Figura 41.** Avaliação dos usuários em relação ao tempo de espera até a entrega dos resultados no laboratório do HUJM. Cuiabá, 2017.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Tendo em vista os resultados apresentados, é necessário promover melhorias tais como: atendimento ao Cidadão (principalmente gentileza no atendimento e preferenciais), sinalizações que podem facilitar a chegada do usuário no serviço desejado, melhora na ventilação dos ambulatórios onde a aglomeração de usuários é maior, no sentido da melhoria dos serviços. Como de costume, dependendo da natureza da observação ou sugestão, no momento da entrevista, sempre que se retorna ao ambiente da Ouvidoria, faz-se contato com o responsável pela unidade ou serviço, solicitando as providências no intuito de resolver ou minimizar o problema apresentado. No entanto, aquelas observações ou sugestões que demandam providências a médio ou longo prazo são apresentados neste relatório, a fim de subsidiar a gestão no planejamento de suas ações, com base na percepção dos usuários. Manutenção e sistematização dos serviços envolvidos. Apesar dos problemas apontados e das sugestões de melhoria, a maioria dos entrevistados indicariam o hospital par algum familiar seu, o que demonstra que o HUJM goza de confiabilidade dos seus usuários.

Frisa-se que a pesquisa de satisfação é importante instrumento para se verificar como os serviços de uma instituição estão sendo percebidos por seus usuários.

Os dados representados através de gráficos e os comentários feitos pelos usuários possibilitam uma visão geral destes em relação ao hospital, que certamente os tomará como base para a melhoria dos seus serviços, sejam eles ambulatoriais ou de internação.

Quantos aos índices de insatisfação, é importante que lhes seja dado atenção especial, uma vez que uma instituição, seja ela hospitalar ou de outra natureza pública ou privada, deve buscar formas de evoluir positivamente.

Diante disso, sugere-se que sejam adotadas medidas no sentido de resolver problemas, tais como:

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

- Exigência do cumprimento do horário por parte dos profissionais;
- Adequação no horário de marcação das consultas, tendo em vista que existem comentários de que determinados profissionais só atendem a partir de horário X, porém o agendamento é feito para 03 ou 04 hora antes;
- Apresentação clara de uma justificativa quando o profissional não puder comparecer no dia ou horário previsto;
- Comunicação prévia aos usuários, sempre que possível, quando o profissional não puder comparecer, evitando deslocamento e gastos desnecessários;
- Melhor ventilação nos ambulatórios;
- Televisão nos ambulatórios contendo informações de utilidade;
- Atendimento preferencial em todos os serviços;
- Acessibilidade aos usuários preferenciais;
- Sinalização;
- Bebedouros;
- Água morna para tomar banho no inverno;
- Atendimento humanizado (Internação/Ambulatórios);
- Limpeza/higienização;
- Esgoto (Ambulatório III);
- Conserto de aparelhos.

Por meio da ouvidoria, o cidadão oferece uma oportunidade para a Administração melhorar a prestação de seus serviços.

Ainda em tempo, queremos anexar abaixo (Quadro 4) um questionário elaborado e aplicado pelo representante dos usuários do HUJM, sem qualquer rigor científico, onde é possível identificar impiricamente as similaridades com a pesquisa realizada.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUIDORIA**

**Quadro 4.** Pesquisa representante dos usuários: na sua opinião o que precisa mudar ou melhorar no atendimento?

<b>Nº</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>QUANT.</b>	<b>%</b>
1	Mais pessoas treinadas para dar informações e direcionar o paciente ao abrir o portão.	109	14,21%
2	Melhorar a acessibilidade no Hospital aos cadeirantes, idosos e gestantes.	44	5,74%
3	Melhorar o estacionamento (carros que conduz o paciente esperar).	30	3,91%
4	Melhorar as calçadas de acesso, chegada e entrada.	25	3,26%
5	Entregar senhas em todos os setores (distribuir senhas na entrada, orientar), para evitar tumulto, confusão e até brigas.	112	14,60%
6	Mais ventiladores nos locais onde o povo fica aguardando.	31	4,04%
7	Mais bancos para sentar, mesmo de concreto, madeira ou outro tipo (laboratório e Cemec).	41	5,35%
8	Mais cadeiras de roda a vista dos pacientes e mais fácil.	20	2,61%
9	Uma pessoa "POSSO AJUDAR" circulando entre as pessoas e pacientes, dando informação ou orientando se necessário.	82	10,69%
10	Rever o horário de alguns médicos, que fazem o paciente chegar as 11:00 horas para abrir ficha, mas ele só chega as 15:00 ou 16 horas	51	6,65%
11	Que certos funcionários não insistam ou provoquem tanta dúvida para com os pacientes, pois, enquanto uns ouvem e concordam com as explicações do paciente outros duvidam de tudo e se negam a fazer, enquanto outra pessoa ao lado fez a mesma coisa e foi atendido. Que perguntem ao colega ao lado.	62	8,08%
12	Que não exista mau humor entre os funcionários, e se ele não está bem que pegue um atestado e fique em casa, basta o paciente que já está doente.	39	5,08%
13	Que seja inflado os pneus das cadeiras de roda	22	2,87%
14	Que tampem as goteiras ali no Cemec, onde o povo aguarda	34	4,43%
15	Que tenha restaurante mais barato aqui dentro do hospital. Lá tudo é muito caro.	38	4,95%
16	Fazer um lugar para colocar bicicletas, e por cadeado.	27	3,52%
	<b>TOTAL</b>	<b>767</b>	<b>100,00%</b>

**Fonte:** Representante dos usuários do HUJM, 2017.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. *Glossário temático: economia da saúde* Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005.

EBSERH – EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. **Pesquisa de satisfação dos usuários de hospitais universitários federais (1º ciclo 2017)**. Brasília, 2017. 34p.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad. Saúde Pública*, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, 2006.

Kloetzel, K., et al. Controle de qualidade em atenção primária à saúde. I – A satisfação do usuário. *Cad Saúde Pública* 1998;14(3):623-8.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM****UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO****OUVIDORIA****ANEXO 1****Questionário da Pesquisa de Satisfação**

Olá, Sou pesquisador do Hospital [nome do hospital] e gostaria de contar com a atenção do(a) senhor(a), por alguns segundos, para responder rapidamente sete perguntas simples sobre a sua opinião em relação ao atendimento do hospital. Peço, por favor, que o(a) senhor(a) sinta-se bem à vontade para dar a sua opinião sincera. A pesquisa é anônima e sua opinião vai nos ajudar muito na melhoria do hospital. Vamos lá?

Registrar o sexo do respondente: M ( ) F ( )

1. Qual é a sua idade? \_\_\_\_\_

2. Que serviço o(a) senhor(a) utilizou hoje, aqui no Hospital?

---

3. Agora, vou fazer algumas perguntas para saber a sua opinião sobre a estrutura do Hospital.

Diga como se sentiu em relação ao seguinte:

ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
3.1. Conforto no local da recepção <i>(exemplos: assentos, bebedouros e banheiros)</i>					
3.2. Higiene, limpeza e organização do Hospital					
3.3. Conforto das instalações na área de atendimento médico <i>(exemplos: consultórios e locais de espera)</i>					

4. Agora, vou querer saber a sua opinião sobre o atendimento que recebeu.

Diga como se sentiu em relação ao seguinte:

ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
4.1. Atendimento da recepção: gentileza, atenção, informações recebidas					
4.2. Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido					
4.3. Tempo de espera pelo atendimento/internação					

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

5. Por fim, quero saber de um modo geral, como o(a) senhor(a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no Hospital?

**OBS: forma de perguntar:**

Satisfeito ou insatisfeito?

Apenas *[(in)satisfeito]* ou muito *[(in)satisfeito]*?

ITEM	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
5.1. Atendimento geral				

6. O(A) Senhor(a) indicaria esse Hospital para algum familiar seu?

sim       não

7. O(A) senhor(a) estudou?

**Se não: sabe ler e escrever?**

**Se sim: até que série?**

**Registrar a escolaridade:**

- Não sabe ler/escrever
- Alfabetizado (pessoa capaz de ler um bilhete simples)
- Nível fundamental completo (1º grau)
- Nível médio completo (2º grau)
- Superior completo
- Pós-graduação

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

OUVIDORIA

## ANEXO 2

### Questionário de Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Laboratório de Análises Clínica do HUJM.



O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário Julio Muller/EBSERH vem buscando a cada dia melhorar o atendimento aos seus clientes, e para isso, sua opinião é muito importante.

Marque um X nas respostas abaixo Data do Atendimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

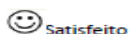
Horário de chegada: \_\_\_\_:\_\_\_\_

Você é: Paciente ( ) Acompanhante ( )

Sexo: F ( ) M ( )

Idade: \_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_



Satisfeito



Pouco satisfeito



Insatisfeito

#### Recepção

O que você achou do atendimento da recepcionista?



( )



( )



( )

O que você achou da rapidez e orientação de preparo da recepcionista?



( )



( )



( )

#### Coleta

O que vc achou do atendimento durante a coleta?



( )



( )



( )

Como você avalia o tempo de espera para coleta?



( )



( )



( )

#### Serviços de Limpeza

Como você avalia a limpeza em nossas instalações?



( )



( )



( )

#### Entrega de Resultado

Como você avalia o tempo até a entrega de resultado?



( )



( )



( )

Sugestões: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_