

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO REFERENTE À PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018 – 1º CICLO**

**Ouidora: Jovanildes de Fátima Silva**

**Colaboradores: Adriana Queiroz de Campos**

**Bruno Henrique Neves**

*Cuiabá-MT*

*Julho 2018*

## **SUMÁRIO**

APRESENTAÇÃO .....	3
A PESQUISA .....	4
RESULTADOS OBTIDOS .....	6
<b>Ambulatório</b> .....	6
<b>Internação</b> .....	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	18
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	23
ANEXO 1 .....	24
Questionário da Pesquisa de Satisfação .....	24

**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 04 de junho à 18 de julho de 2018. 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**

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 2017 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.

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 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.

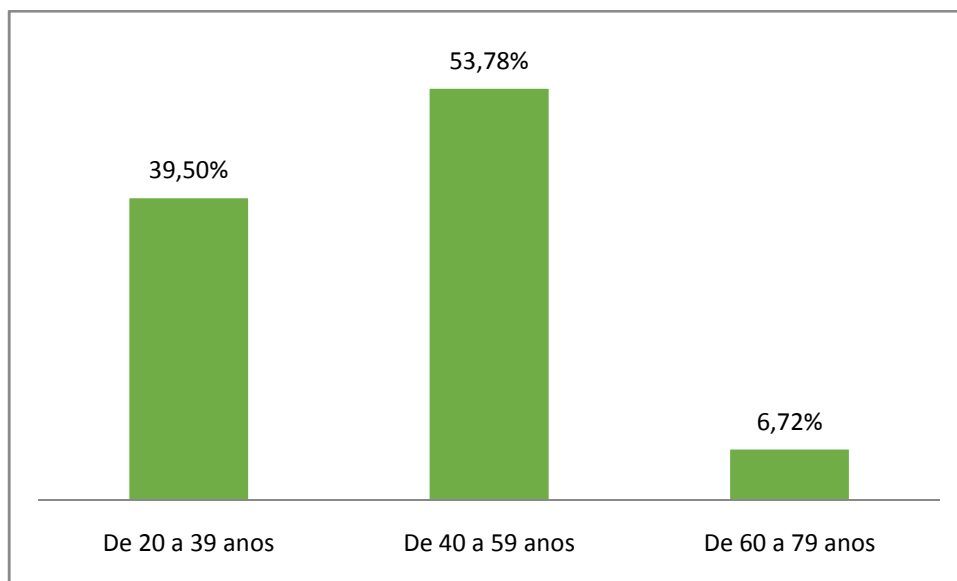
**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA**

**RESULTADOS OBTIDOS**

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

**Ambulatório**

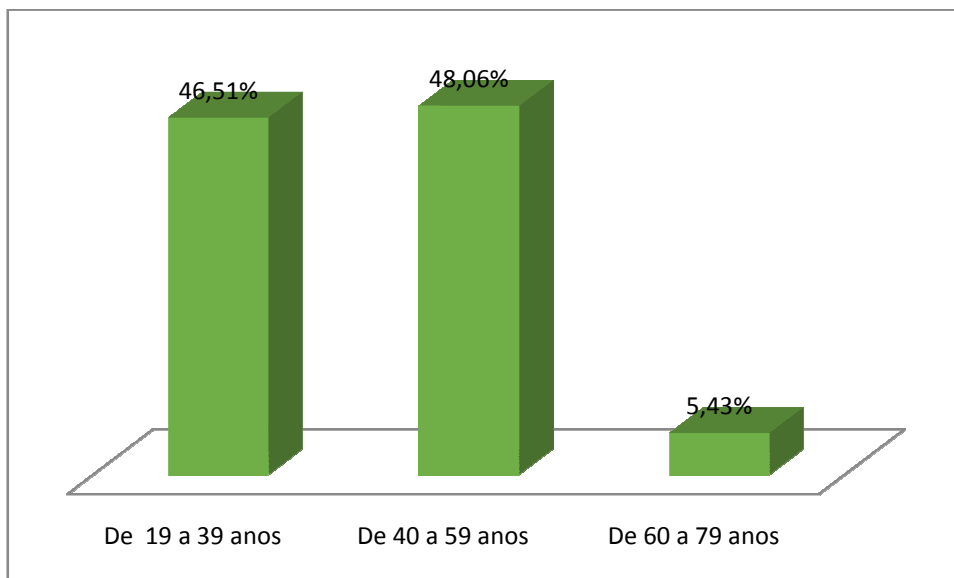
Foram entrevistados 367 usuários no ambulatório do hospital, onde a maioria pertence ao sexo feminino, 64,85% e 35,15% do sexo masculino. A faixa etária feminina apresentou maior percentual na faixa etária de 40 a 59 anos (53,78%), como mostra o gráfico na Figura 1.



**Figura 1.** Percentual de entrevistados do sexo feminino por faixa etária no ambulatório. Cuiabá, 2018.

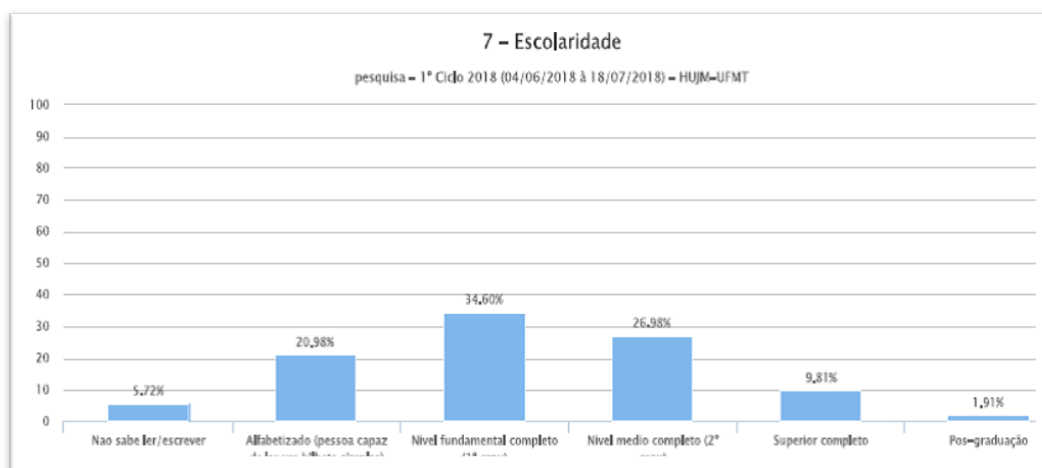
A faixa etária masculina também apresentou maior percentual na faixa etária de 40 a 59 anos (48,06%) , como mostra o gráfico na Figura 2.

#### OUVIDORIA



**Figura 2.** Percentual de entrevistados do sexo masculino por faixa etária no ambulatório. Cuiabá, 2018.

Em relação a escolaridade apenas 9,81% dos entrevistados possuem nível superior, sendo que a maior parte possui Ensino fundamental completo, com 34,60% (Figura 3).



**Figura 3.** Percentual de escolaridade dos entrevistados no ambulatório. Cuiabá, 2018.

O primeiro item a ser perguntado refere-se ao conforto no local da recepção, e 70,3 % dos entrevistados consideram bom ou ótimo. Este indicador faz referência a área

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

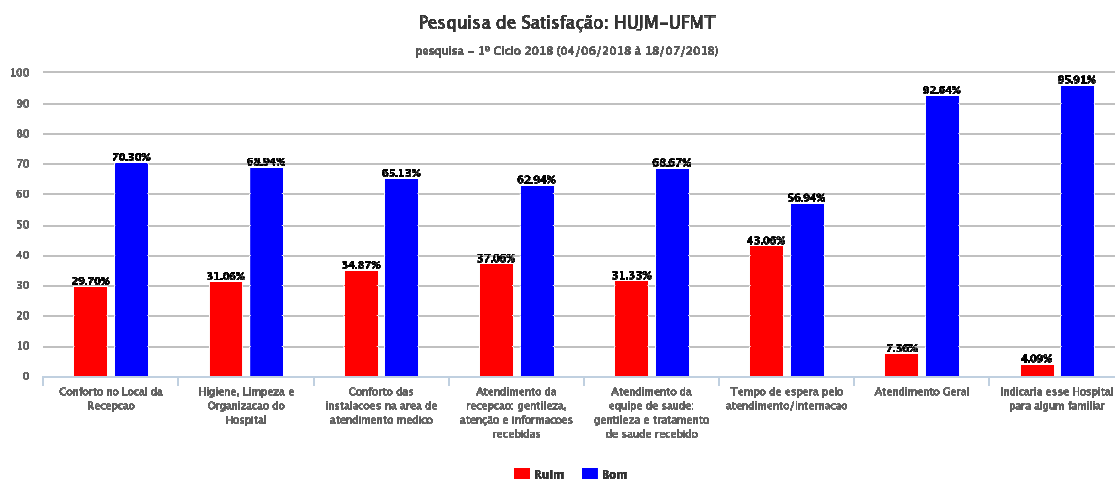
### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

de cadeiras, estrutura do banheiro e espaço físico no geral. Esse espaço serve como o primeiro olhar do usuário quando chega ao hospital (Figura 4).

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 (68,94%) acharam que este serviço é de boa qualidade (Figura 4).

Quanto ao conforto na área de atendimento médico, 65,13% consideraram como bom (Figura 4).



**Figura 4.** Resultado geral com todos os itens da pesquisa de satisfação do HUJM no ambulatório. Cuiabá, 2018.

Quando questionados sobre o atendimento na recepção obteve-se valor de 62,94% para bom. Quanto ao atendimento da equipe de saúde o indicador de bom ou ótimo sobe para 68,67% (Figura 4).

Sobre a pergunta sobre o tempo de espera pelo atendimento/internação, a maioria dos entrevistados dos ambulatórios consideram bom ou ótimo (56,94%). Sendo que o percentual que consideram ruim seja um número considerável, 43,06% (Figura 4).

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

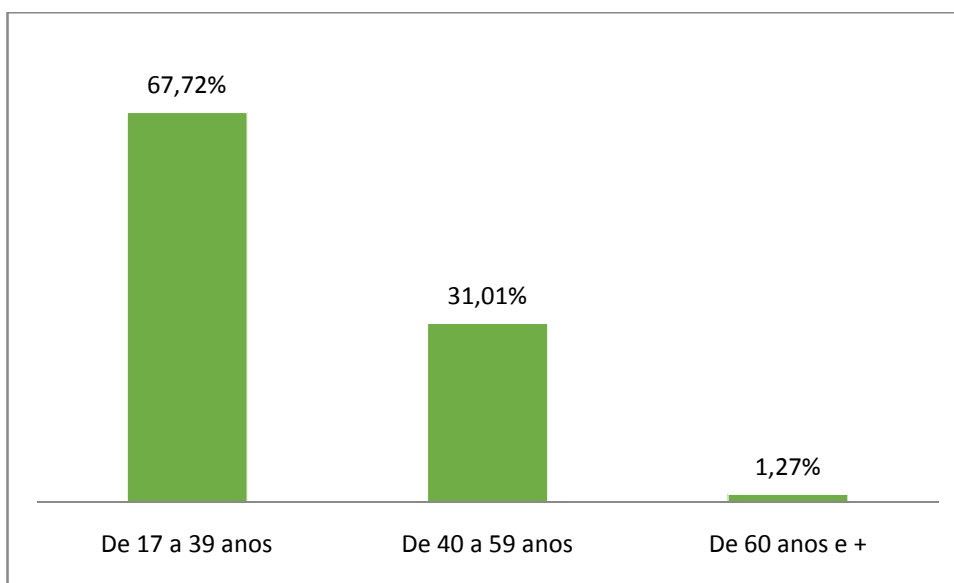
Ressalta-se que o tempo de espera considerado na pesquisa é o intervalo entre a hora em que a consulta ou internação estava marcada e o momento em que essa ação foi efetivada. Esse esclarecimento é feito durante a realização da entrevista. Assim, essa insatisfação pode estar relacionada a situações apontadas 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, com uma avaliação de 92,64% como Bom ou Ótimo. Quando avaliado sobre a indicação do hospital para algum familiar, um número bastante expressivo de usuários afirmou que sim (95,91%). Isso mostra que apesar de alguns problemas com a estrutura do hospital os usuários estão satisfeitos com o resultado final.

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

**Internação**

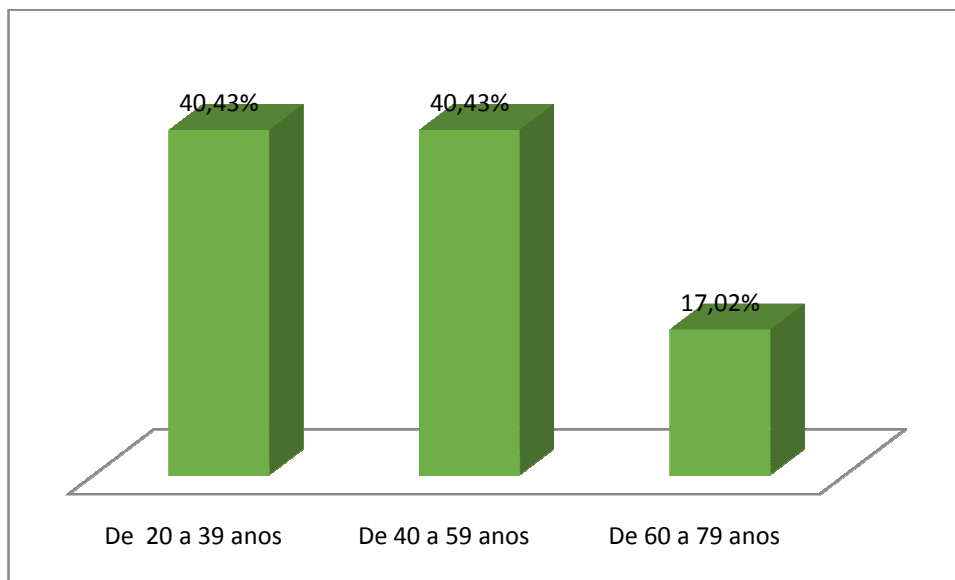
Foram entrevistados 205 usuários do HUJM que estavam na internação, sendo 158 do sexo feminino (77,07%), em sua maioria na faixa etária de 17 a 39 anos de idade conforme Figura 5 (67,72%).



**Figura 5.** Porcentagem de entrevistados do sexo feminino por faixa etária na internação. Cuiabá, 2018.

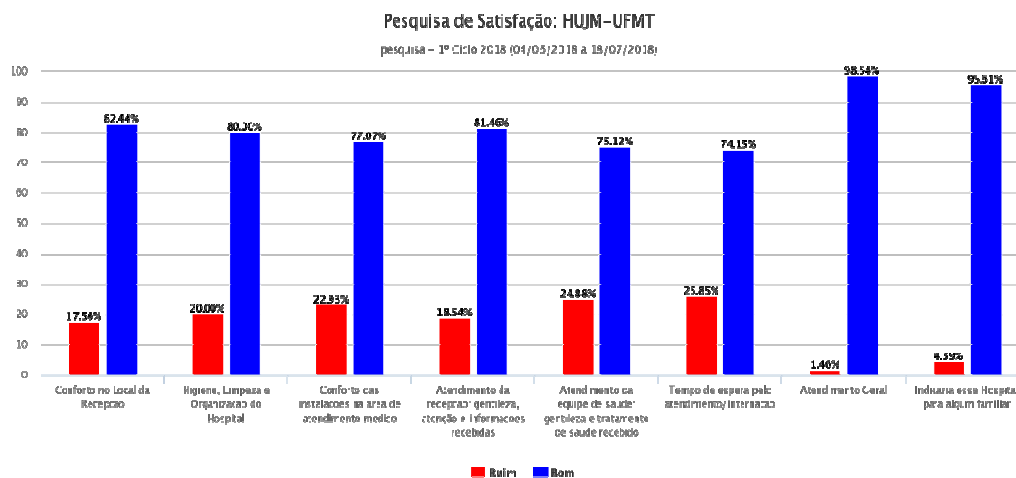
Do total de entrevistados, 47 (22,93%) afirmaram ser do sexo masculino, tendo o mesmo quantitativo na faixa etária de 20 a 39 anos e de 40 a 59 anos (40,43%), como demonstrada na Figura 6.

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



**Figura 6.** Porcentagem de entrevistados do sexo masculino por faixa etária na internação. Cuiabá, 2018.

A seguir o gráfico 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 17,56% de usuários que consideram o local ruim (Figura 7).



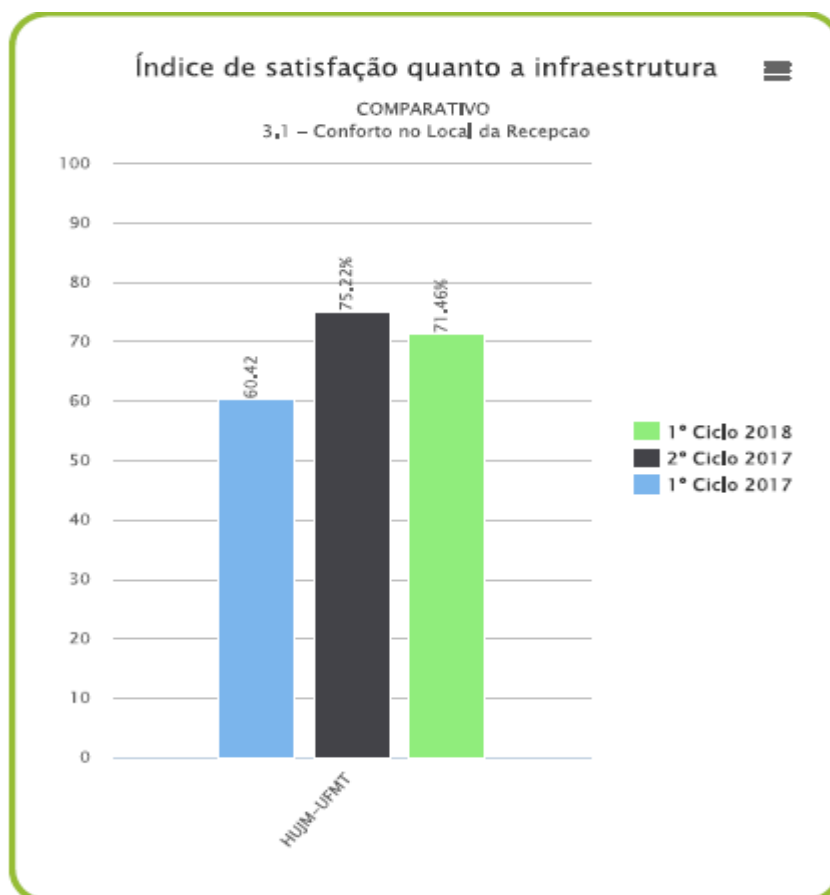
**Figura 7.** Dados da pesquisa de satisfação realizada com os usuários internados no HUJM. Cuiabá, 2018.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – H U J M**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**  
**O U I D O R I A**

O tempo de espera pelo atendimento obteve o maior índice de insatisfação comparado aos demais itens do questionário, onde 25,85% dos usuários consideraram ruim. Por outro lado, o atendimento geral demonstra o maior índice de satisfação, 98,54% (Figura 7).

**COMPARATIVO COM OS CICLOS DA PESQUISA DE 2017 E 2018**

As figuras a seguir trazem um comparativo das 3 últimas pesquisas realizadas no H U J M. Quanto ao conforto no local da recepção, houve uma melhoria no 2º ciclo de 2017, mas no 1º ciclo de 2018 houve uma queda indo de 75,22% para 71,46% (Figura 8).



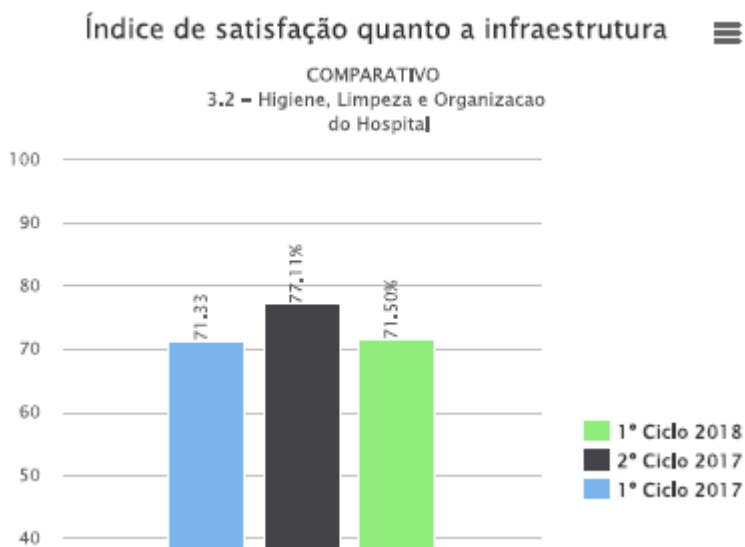
**Figura 8.** Comparativo de satisfação quanto a conforto no local da recepção 2017 e 2018 no H U J M. Cuiabá, 2018.

## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

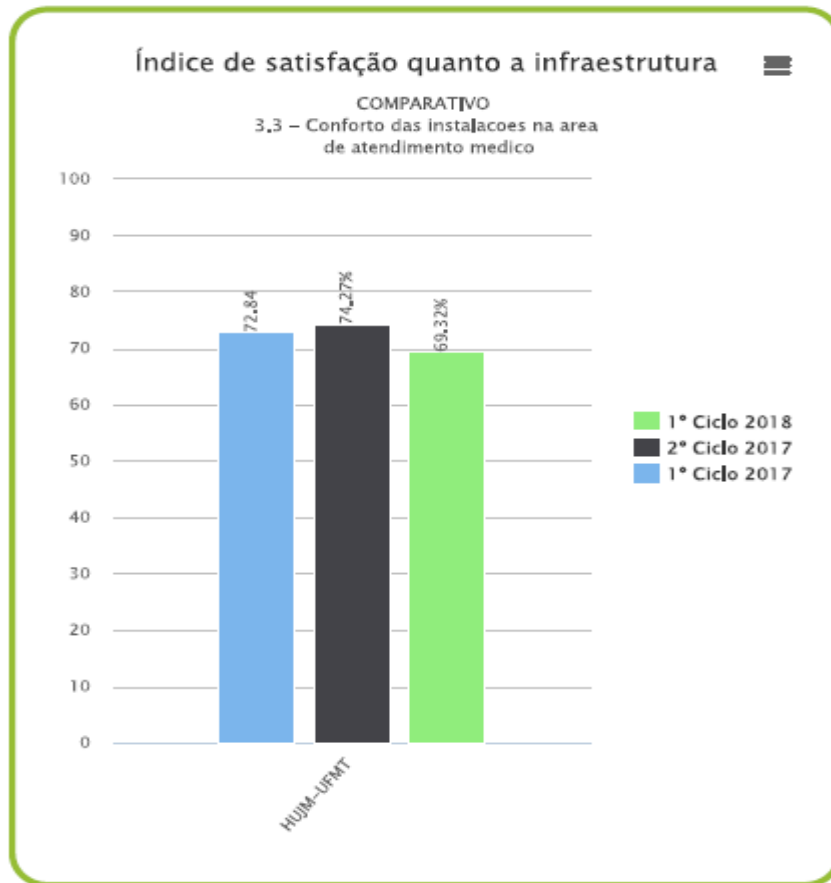
Na pergunta sobre higiene, limpeza e organização, o índice diminuiu de 77,11% para 71,5% (Figura 9).



**Figura 9.** Comparativo de satisfação quanto a higiene, limpeza e organização de 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

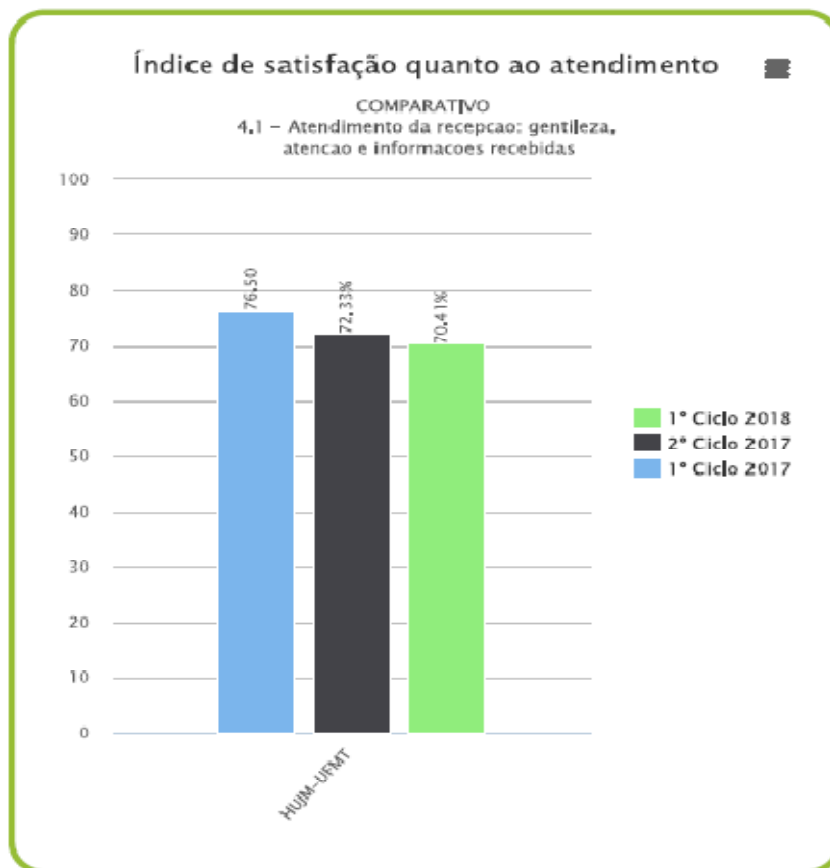
O mesmo aconteceu com a pergunta sobre conforto das instalações na área de atendimento médico, passando de 74,27% para 69,32% (Figura 10).

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



**Figura 10.** Comparativo de satisfação quanto ao conforto das instalações na área de atendimento médico 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

Quanto ao atendimento na recepção houve uma diminuição da satisfação do usuário, sendo 76,50% no 1º ciclo, 72,33% no 2º ciclo e 70,41% no 1º ciclo de 2018 (Figura 11).



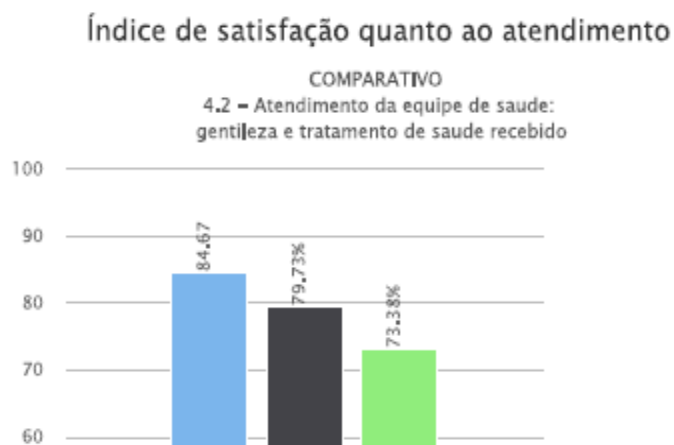
**Figura 11.** Comparativo de satisfação quanto ao atendimento da recepção 2017 e 2018 no H U J M. Cuiabá, 2018.

Outra queda de satisfação considerável foi com o atendimento da equipe de saúde: quanto a gentileza e tratamento de saúde recebido. No 1º ciclo ficou em 84,67%, no 2º ciclo caiu para 79,73% e em 2018 ficou em 73,3% (Figura 12).

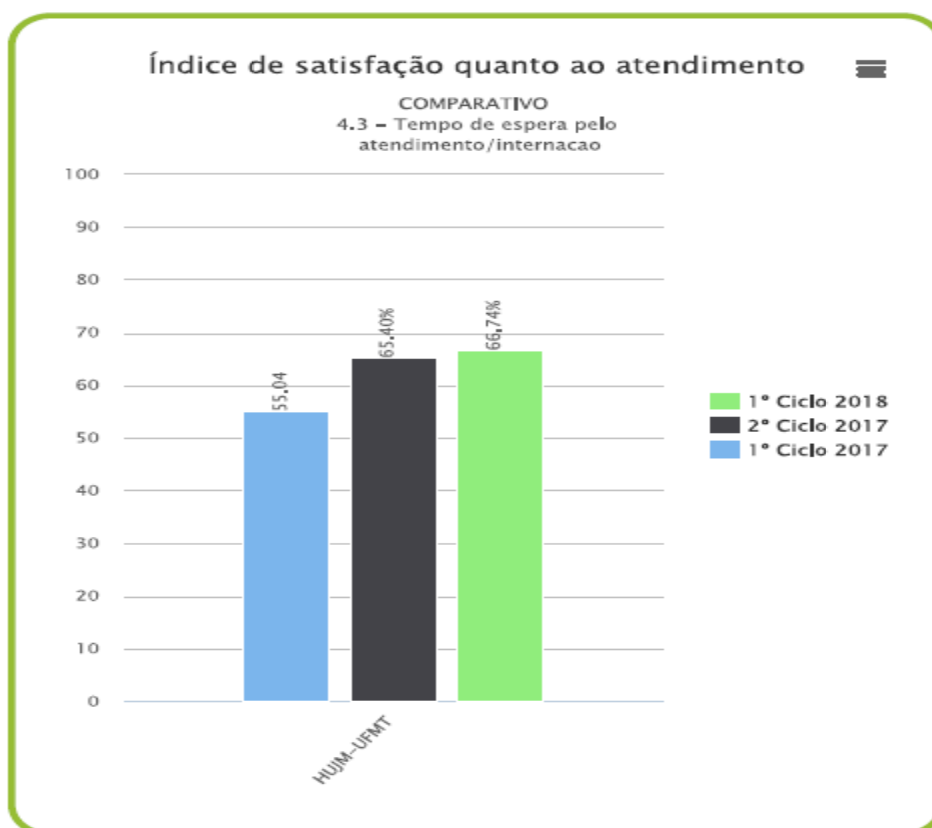
## HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

#### OUVIDORIA

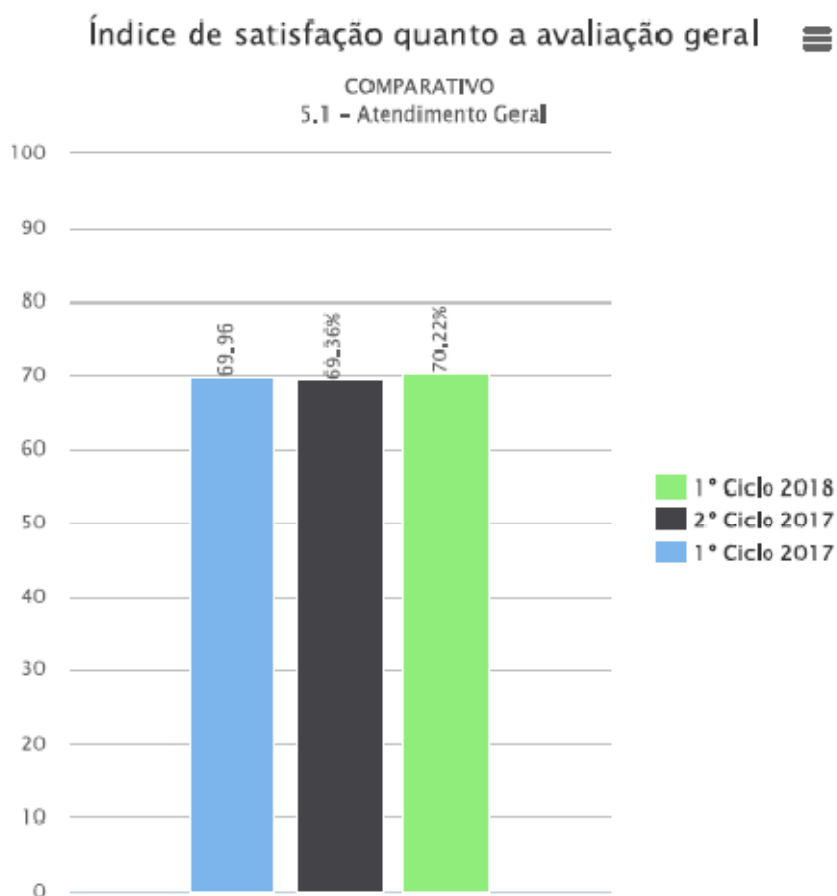


**Figura 12.** Comparativo de satisfação quanto ao atendimento da equipe de saúde de 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.



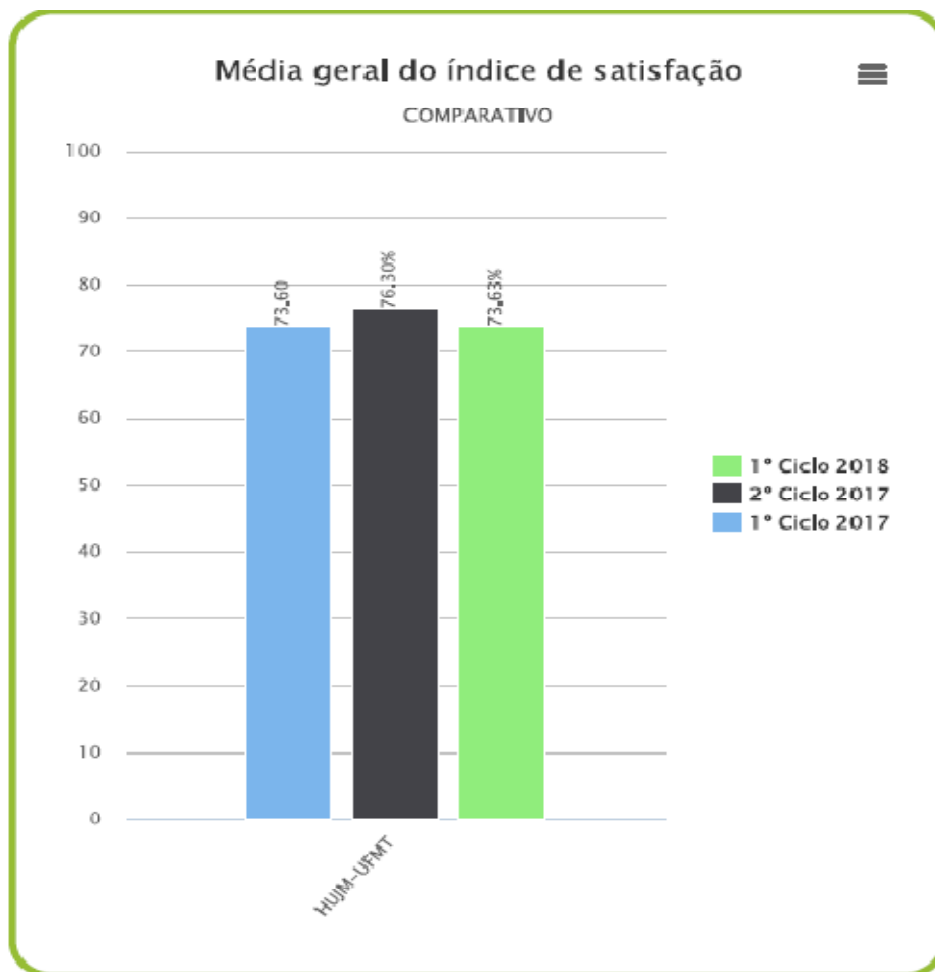
**Figura 13.** Comparativo de satisfação quanto ao tempo de espera em 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

Houve uma crescente melhoria no índice de satisfação no tempo de espera pelo atendimento/internação passando de 55,04% para 65,40% em 2017 e 66,74 em 2018 (Figura 13). O índice de satisfação quanto ao atendimento geral, foi de 69,96%, no 1º ciclo, para 69,36% no 2º ciclo e aumentou para 70,22% em 2018 (Figura 14). O índice de indicação do hospital foi passou de 98% para 97% (Figura 15).



**Figura 14.** Comparativo de satisfação quanto ao atendimento geral em 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

Na média geral houve uma diminuição na satisfação do usuário, sendo 73,60% no 1º ciclo, 76,30% no 2º ciclo e 73,63% em 2018 (Figura 15).



**Figura 15.** Comparativo de índice de satisfação em 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os resultados apresentados, é necessário promover melhorias tais como: atendimento ao usuário (principalmente gentileza no atendimento e

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

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 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:

- 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

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO**

**OUVIDORIA**

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;
- Atendimento humanizado (Internação/Ambulatórios);
- Manutenção das cadeiras;
- Retirada dos botijões de gás que ficam próximos ao Laboratório de Patologia Clínica;
- Esgoto (Ambulatório III);

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

O representante dos usuários do HUJM, Sr. Albino Bocheneki, encaminhou ao setor da ouvidoria um documento sugerindo 15 melhorias para o atendimento ao usuários (Figura 16). Encaminhou também uma lista de perguntas feitas ou sugeridas pelos usuários sobre o que consideram problemas no atendimento (Figura 17).





**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.

**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 (exemplos: assentos, bebedouros e banheiros)					
3.2. Higiene, limpeza e organização do Hospital					
3.3. Conforto das instalações na área de atendimento médico (exemplos: consultórios e locais de espera)					

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