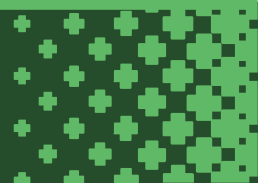




RELATÓRIO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – 2022



Ouvidoria – HUJM/UFMT



EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSERH
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO MATO GROSSO

Rua Luis Philippe Pereira Leite S/N, Bairro Alvorada
CEP: 78.048-902 – Cuiabá-MT

CAMILO SANTANA

Ministro da Educação

ARTHUR CHIRO

Presidente

DANIEL BELTRAMMI

Vice-Presidente

MARIA DE FÁTIMA CARVALHO FERREIRA

Superintendente / HUJM

CASSIANO MORAES FALLEIROS

Gerente Administrativo / HUJM

MICHELE ANDRAUS

Gerente de Atenção à Saúde / HUJM

MÁRCIA HUEB

Gerente de Ensino e Pesquisa / HUJM

ADALMAR ROSANA DE PINHO

Ouvidora

HUJM/UFMT

THAÍS FLÁVIA NOGUEIRA GONÇALVES PEREIRA

Analista Administrativo – Gestão Hospitalar

Ouvidoria – HUJM/UFMT

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJETIVO E PÚBLICO-ALVO	4
3. JUSTIFICATIVA	4
4. METODOLOGIA.....	4
5. RESULTADOS	5
5.1 Perfil do Usuário	5
5.2 Avaliação Geral	5
5.3 Satisfação	6
5.4 (n) Respostas.....	6
5.5 Roupas/ Limpeza/ Lixo	7
5.6 Estrutura	8
5.7 Atendimento Ambulatório.....	9
5.8 Atendimento Internação.....	10
5.9 Refeições.....	11
6. DESTAQUES NEGATIVOS E POSITIVOS.....	12
6.1 Destaques negativos.....	12
6.2 Destaques positivos	12
7. CONCLUSÃO.....	13

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta dos resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário, realizada pela Ouvidoria do Hospital Universitário Júlio Müller (HUJM-UFMT) no exercício de 2022, em atendimento ao Ofício - SEI nº 350/2022/OUV/PRES-EBSERH do processo administrativo 23477.007489/2022-63.

Destaca-se que os resultados foram apresentados junto à 517ª reunião da Diretoria Executiva da Ebserh, ocorrida em 06.02.2023, e exibidos ao Conselho de Administração, na 151ª reunião realizada em 23/02/2023.

2. OBJETIVO E PÚBLICO-ALVO

Conhecer o nível de satisfação dos usuários e/ou acompanhantes de usuários da Rede SUS atendidos no HUJM em ambulatórios ou clínicas de internação.

3. JUSTIFICATIVA

A aplicação da pesquisa de satisfação do usuário está prevista no Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados, bem como no decreto nº 9.094/2018 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e ainda, na Lei 13.460/2017 que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Assim, os resultados da presente pesquisa no âmbito do HUJM se constituem como subsídio para formulação de ações em prol do avanço nos serviços oferecidos nesta instituição de saúde, uma vez que elas apontam as oportunidades de melhoria tanto no âmbito ambulatorial quanto no da internação.

4. METODOLOGIA

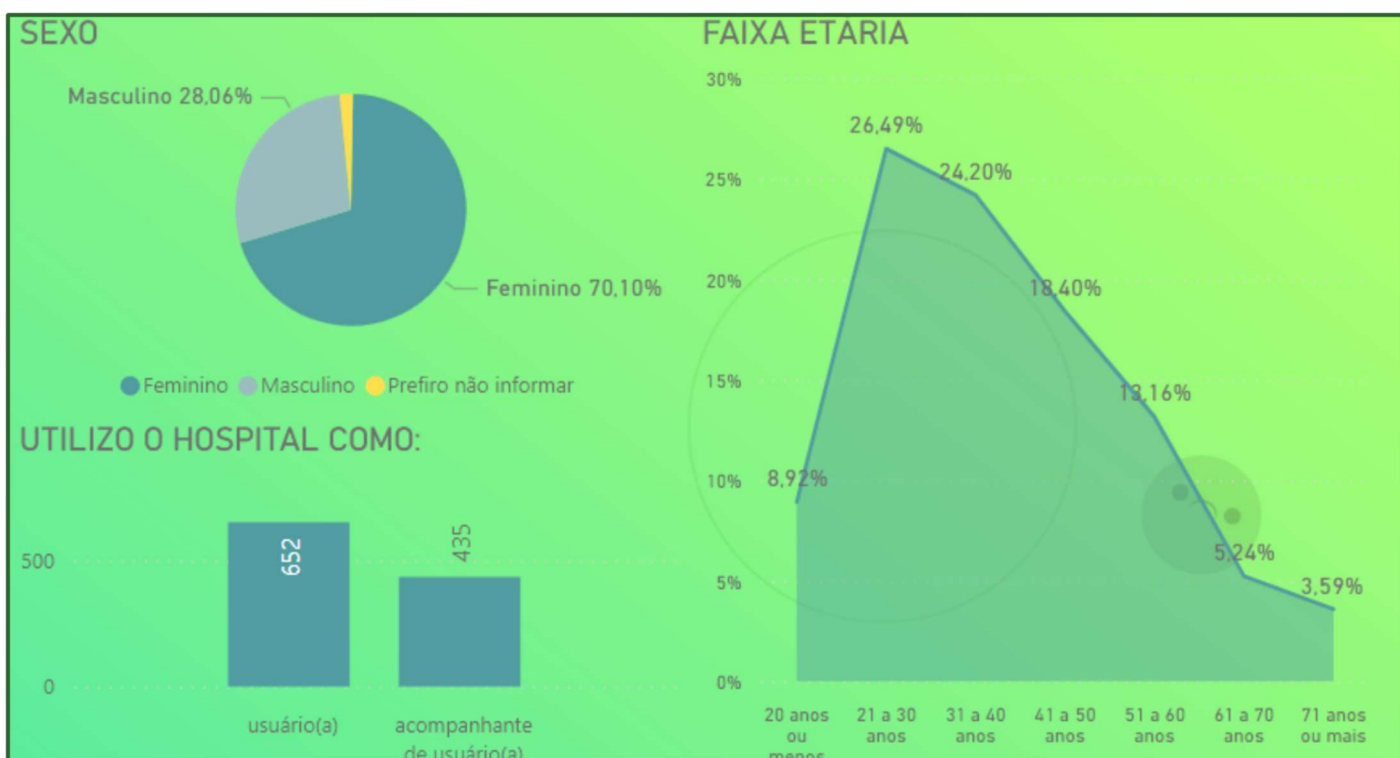
A metodologia para realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário encontra-se disponível no processo SEI 23477.007489/2022-63, documento 21462861.

5. RESULTADOS

Os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário em âmbito nacional estão divulgados no processo SEI 23477.007489/2022-63, Ofício-Circular - SEI nº 3/2023/OG/PRES-EBSERH por meio do link: [Microsoft Power BI](#), onde é possível acessá-los em PowerBI e filtrar por Região e por Hospital.

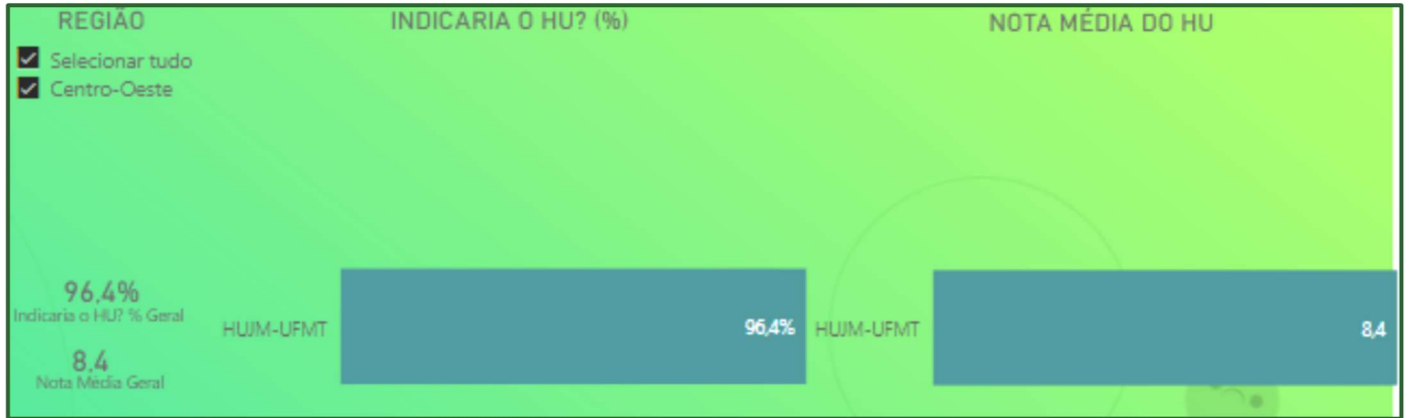
Em adição, apresenta-se a seguir os resultados do HUJM-UFMT, que foi realizada no período de 12/05/2022 a 31/12/2022, com 1.087 registros:

• 5.1 Perfil do Usuário



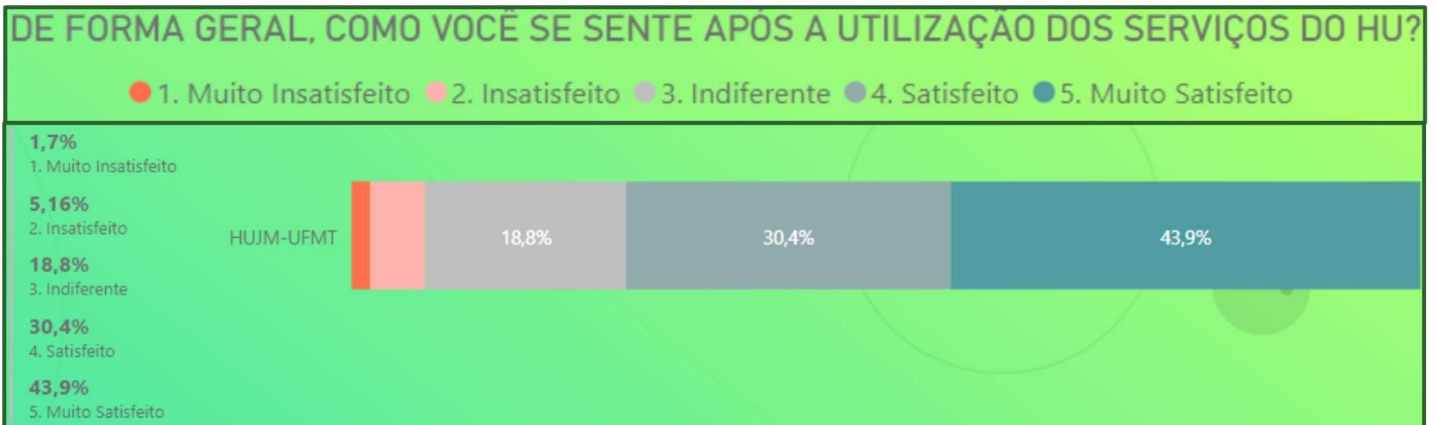
• 5.2 Avaliação Geral

A avaliação geral consiste no percentual de respondentes que indicariam o HU, bem como a nota média (0-10) obtida pelo HUJM, a partir dos usuários que responderam a pesquisa, que são respectivamente 96,4% e 8,4.



5.3 Satisfação

A imagem a seguir registra a satisfação do usuário de forma geral, que varia de muito insatisfeito a muito satisfeito, em uma escala de 1 a 5.



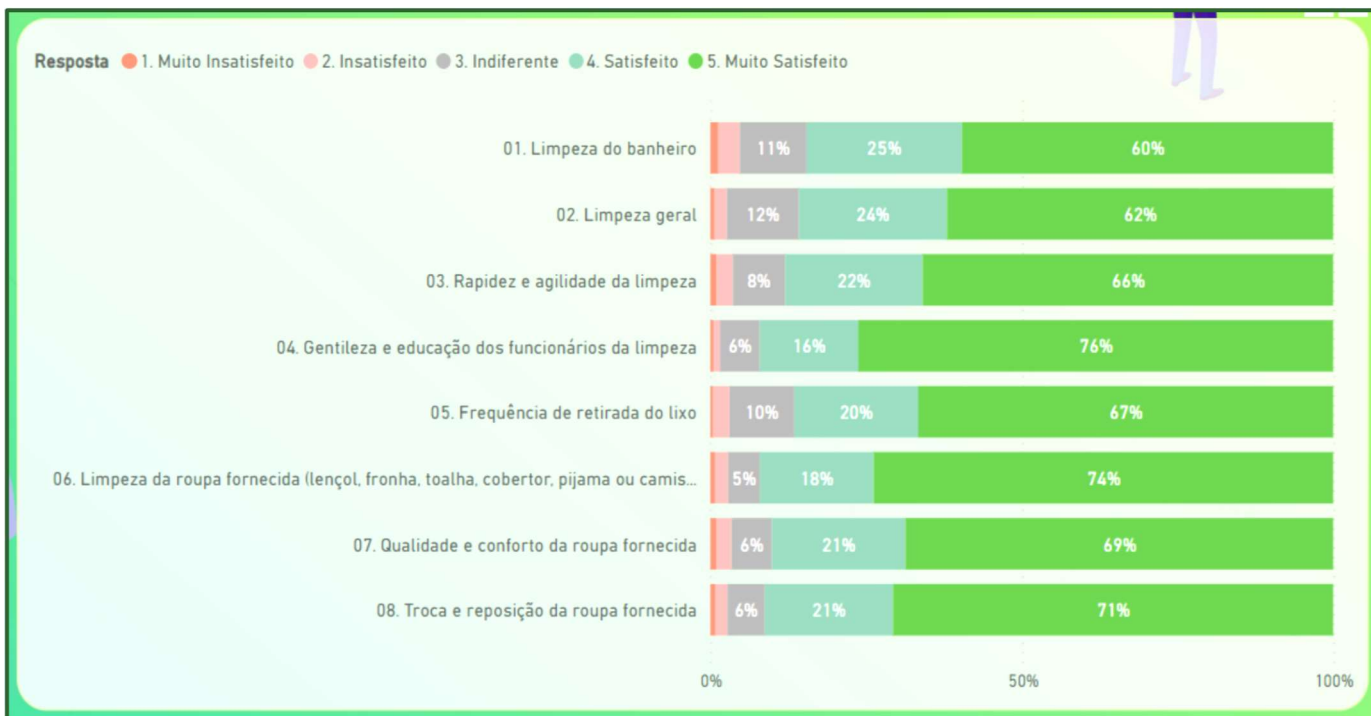
5.4 (n) Respostas

A imagem a seguir relata o percentual de alcance de metas do HUJM em relação o número de respostas estabelecidos para execução da Pesquisa de Satisfação do Usuário – 2022, neste aspecto o hospital ultrapassou 100% de alcance em todos os itens avaliados, que foram: Roupa/Limpeza/Lixo; Estrutura; Atendimento Ambulatório/ Atendimento Internação/ Refeições.

Roupa/Limpeza/Lixo				Estrutura				Atendimento Ambulatório				Atendimento Internação				Refeições			
HUF_SIGLA	(n)	Meta	%	HUF_SIGLA	(n)	Meta	%	HUF_SIGLA	(n)	Meta	%	HUF_SIGLA	(n)	Meta	%	HUF_SIGLA	(n)	Meta	%
HUJM-UFMT	346	344	100,58%	HUJM-UFMT	391	383	102,1%	HUJM-UFMT	391	383	102,1%	HUJM-UFMT	353	344	102,6%	HUJM-UFMT	356	344	103,49%

• **5.5 Roupa/limpeza/lixo**

A imagem a seguir retrata a satisfação do usuário que varia de muito insatisfeito a muito satisfeito, em uma escala de 1 a 5.



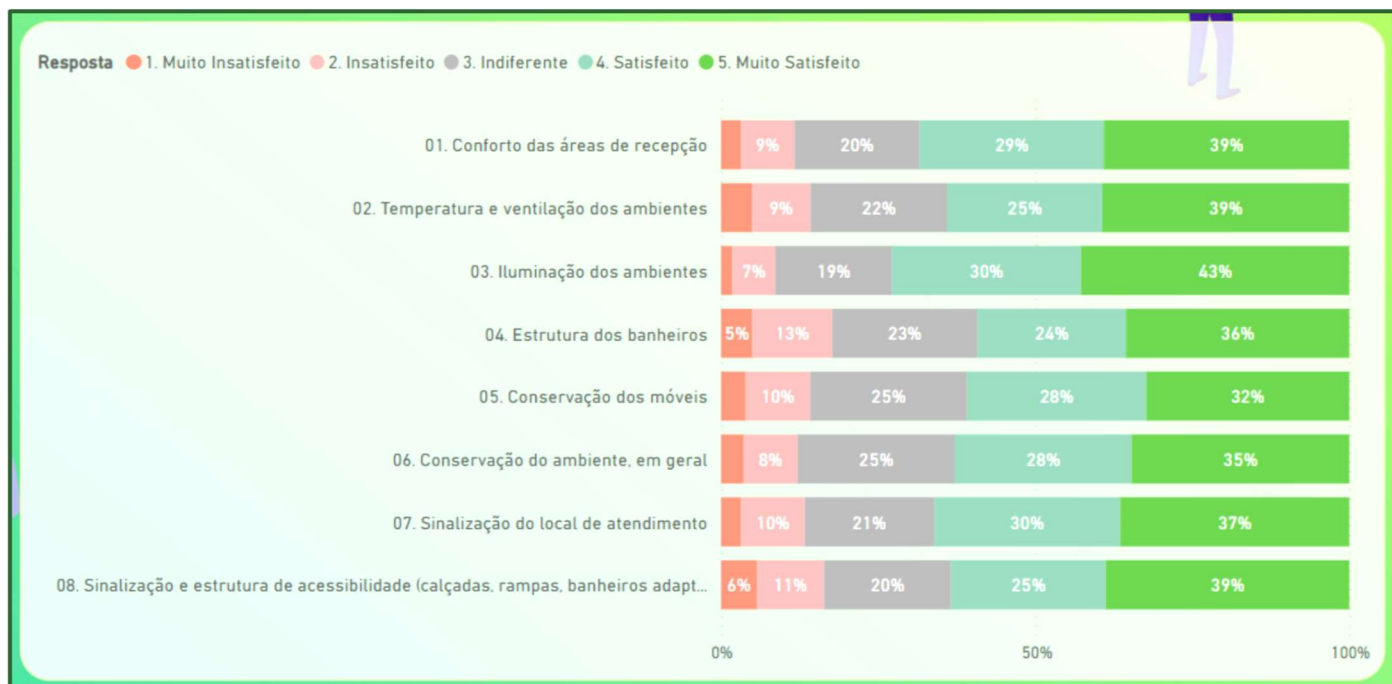
As notas por item avaliado, estão elencadas a seguir e variaram de 8,09 a 8,94 numa escala de 0 a 10 e a nota média global ficou em 8,54.

NOTA MÉDIA Por item avaliado	
01. Limpeza do banheiro	8,09
02. Limpeza geral	8,38
03. Rapidez e agilidade da limpeza	8,41
04. Gentileza e educação dos funcionários da li...	8,94
05. Frequência de retirada do lixo	8,50
06. Limpeza da roupa fornecida (lençol, fronha, ...)	8,77
07. Qualidade e conforto da roupa fornecida	8,54
08. Troca e reposição da roupa fornecida	8,66



• **5.6 Estrutura**

A imagem a seguir retrata a satisfação do usuário com a estrutura do HU, que varia de muito insatisfeito a muito satisfeito, em uma escala de 1 a 5.



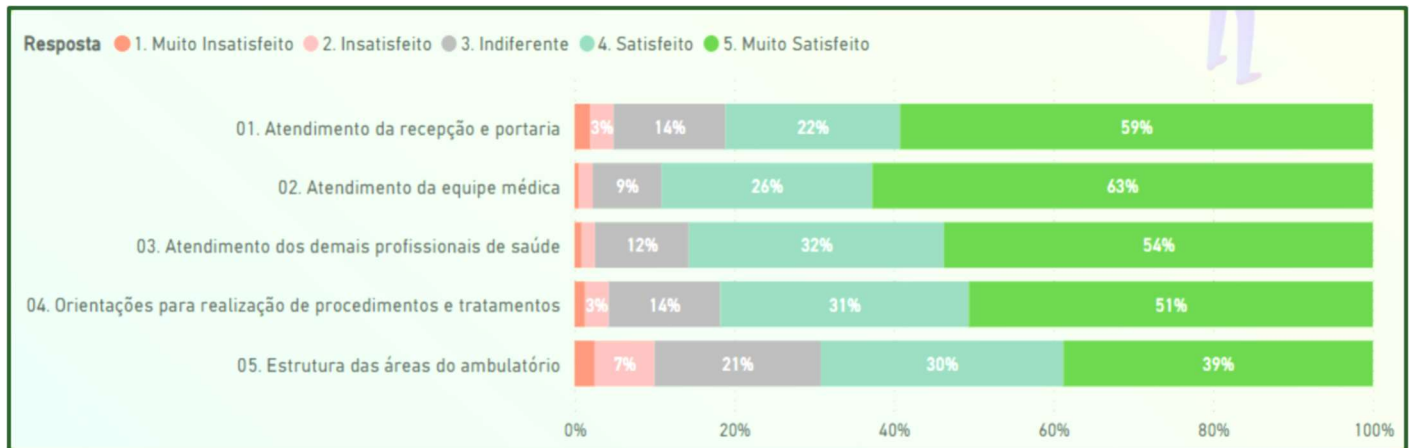
As notas por item avaliado, estão elencadas a seguir e variaram de 6,24 a 7,29 numa escala de 0 a 10 e neste quesito o HUJM obteve a nota média global de 6,62.

NOTA MÉDIA	
Por item avaliado	
01. Conforto das áreas de recepção	6,85
02. Temperatura e ventilação dos ambientes	6,49
03. Iluminação dos ambientes	7,29
04. Estrutura dos banheiros	6,24
05. Conservação dos móveis	6,47
06. Conservação do ambiente, em geral	6,62
07. Sinalização do local de atendimento	6,71
08. Sinalização e estrutura de acessibilidade (c...	6,32

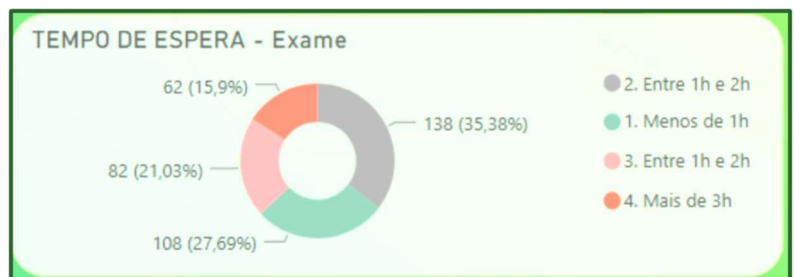
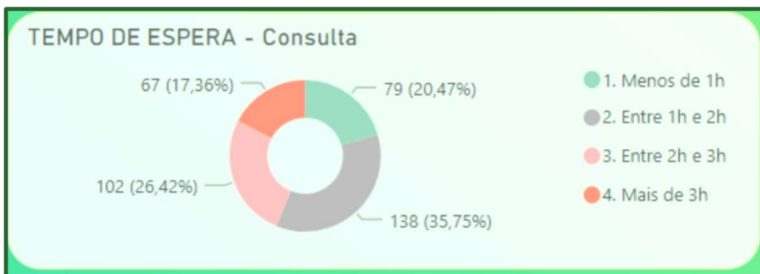


• **5.7 Atendimento Ambulatorio**

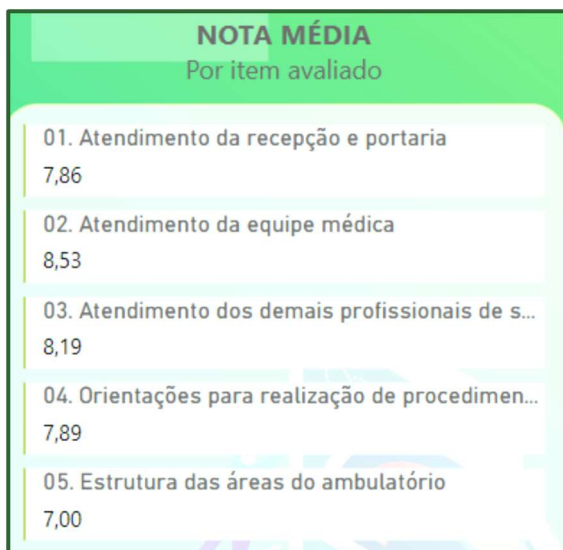
A imagem a seguir retrata a satisfação do usuário com o atendimento ambulatorial que varia de muito insatisfeito a muito satisfeito, em uma escala de 1 a 5.



Adiante, tem-se o tempo médio de atendimento para consultas e exames, em ambos observou-se que para a maioria dos usuários o atendimento se dá entre 1h e 2h.

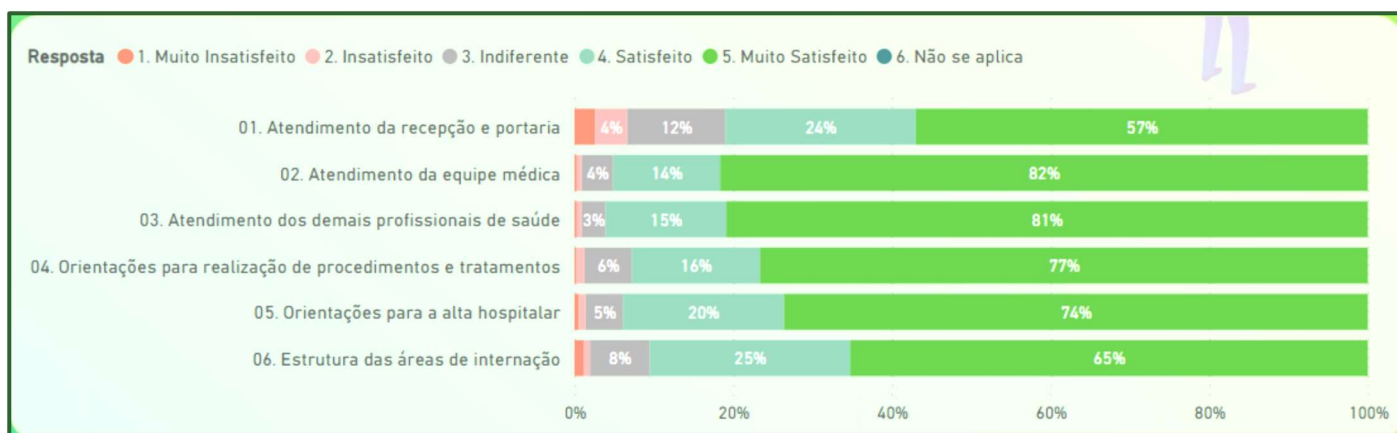


As notas por item avaliado, estão elencadas a seguir e variaram de 7,00 a 8,53 numa escala de 0 a 10 e neste quesito, o HUJM obteve a nota média global de 7,89.

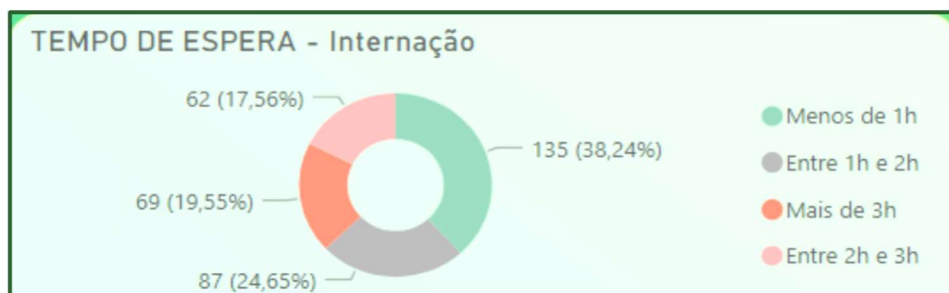


• **5.8 Atendimento Internação**

A satisfação do usuário com o atendimento na internação se encontra na imagem adiante, que também varia de muito insatisfeito a muito satisfeito, em uma escala de 1 a 5.



A seguinte imagem demonstra o tempo médio de espera na internação, nesse quesito, a maior parte dos usuários registrou que é menos de 1 hora.



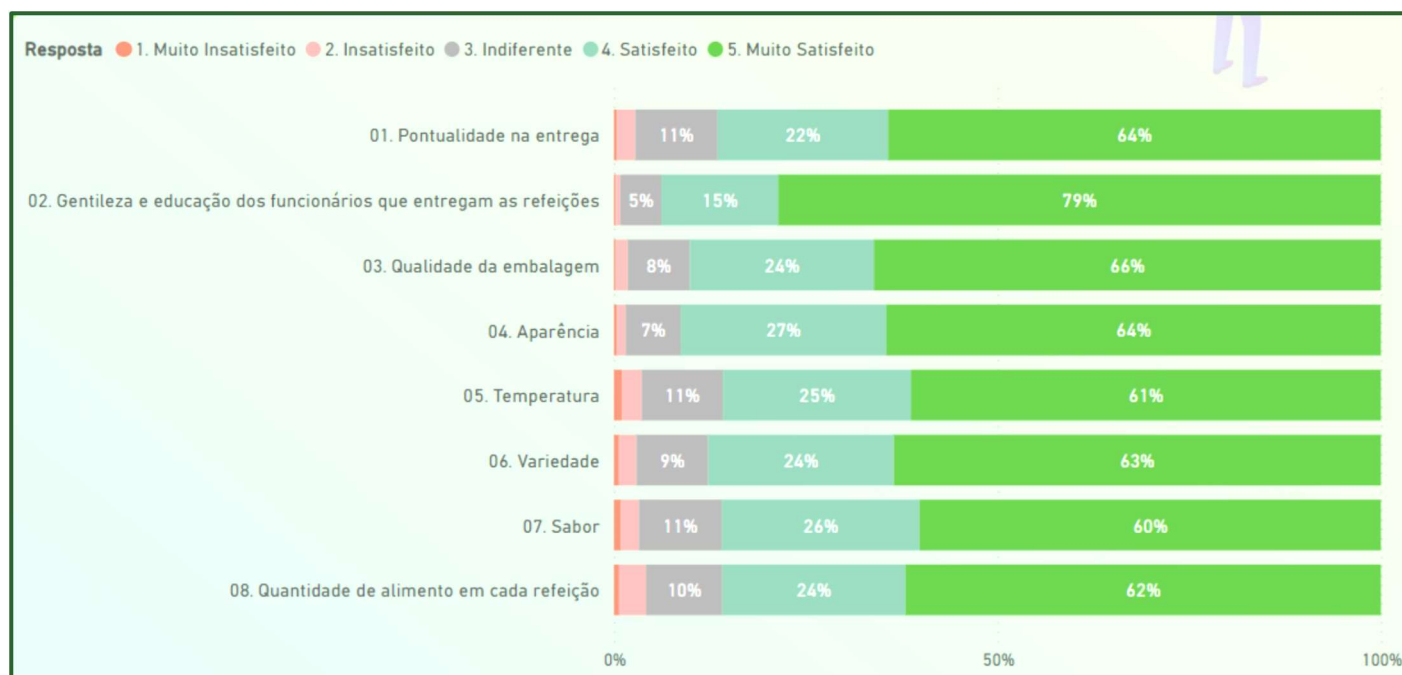
As notas por item avaliado, estão elencadas a seguir e variaram de 7,56 a 9,08 numa escala de 0 a 10 e neste quesito, o HUJM obteve a nota média global de 8,61.

NOTA MÉDIA Por item avaliado	
01. Atendimento da recepção e portaria	7,56
02. Atendimento da equipe médica	9,06
03. Atendimento dos demais profissionais de s...	9,08
04. Orientações para realização de procedimen...	8,84
05. Orientações para a alta hospitalar	8,70
06. Estrutura das áreas de internação	8,34



5.9 Refeições

A satisfação do usuário com as refeições se encontra na imagem a seguir, que também varia de muito insatisfeito a muito satisfeito, em uma escala de 1 a 5.



As notas por item avaliados variaram de 8,27 a 9,15 numa escala de 0 a 10 e neste item, o HUJM obteve a nota média global de 8,54.

NOTA MÉDIA	
Por item avaliado	
01. Pontualidade na entrega	8,48
02. Gentileza e educação dos funcionários que ...	9,15
03. Qualidade da embalagem	8,71
04. Aparência	8,71
05. Temperatura	8,25
06. Variedade	8,45
07. Sabor	8,27
08. Quantidade de alimento em cada refeição	8,29

Nota média global para
Refeições (1 a 10)

8,54

6. DESTAQUES NEGATIVOS E POSITIVOS

• 6.1 Destaques Negativos

No presente relatório foi identificada a ausência de destaques negativos, considerando que destaques negativos seriam os resultados em que o nível de satisfação obtido, foi o somatório das avaliações (i) Muito Insatisfeito e (ii) Insatisfeito, totalizou 25% ou mais da opinião dos entrevistados.

• 6.2 Destaques Positivos

Destaca-se neste documento os resultados positivos obtidos, para tal, considerou-se o nível de satisfação obtido acima de 90%, a partir do somatório das avaliações (i) Satisfeito e (ii) Muito Satisfeito dos entrevistados.

Deste modo, a Ouvidoria do HUJM sugere a realização de ações de comunicação institucional, que possam dar visibilidade para tais resultados.

Item	% de Satisfação
Roupa/ Limpeza/ Lixo (todos acima de 85%)	93,5
Temperatura e ventilação dos ambientes	85,0
Iluminação dos ambientes	91,0
Conservação do ambiente em geral	86,0
Sinalização do local de atendimento	86,0
Sinalização e estrutura de acessibilidade	86,0
Atendimento da recepção e portaria	90,0
Atendimento da Equipe médica	95,0
Atendimento dos demais profissionais de saúde	94,0
Orientações para realização de procedimentos e tratamentos	92,0
Estrutura das áreas do ambulatório	86,0
Atendimento na internação (todos acima de 85%)	94,8
Refeições (todos acima de 85%)	93,4

7. CONCLUSÃO

Diante do relatório de resultados apresentado e, considerando a não ocorrência de destaques negativos, conclui-se o documento recomendando análise individualizada dos resultados obtidos pela alta gestão e, concomitantemente, pela área responsável correspondente de cada avaliação realizada, a fim de haja a comparação com resultados anteriores e, se pertinente, implementação de ações efetivas que possam resultar na melhoria significativa na próxima pesquisa de satisfação.

Ademais, a Ouvidoria do HUJM parabeniza as áreas que se destacaram positivamente na pesquisa e sugere a realização de ações de comunicação institucional, que possam dar visibilidade para tais resultados.

APOIO ADMINISTRATIVO:

Nathany Cinthia Siqueira de Lara

Auxiliar Administrativo

OUVIDORIA

HUJM-UFMT

ELABORAÇÃO:

Thaís F. N. G. Pereira

Analista Administrativo – Gestão Hospitalar

OUVIDORIA

HUJM-UFMT

SUPERVISÃO:

Adalmar R. De Pinho

OUVIDORA

HUJM-UFMT