

# **RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

**1º CICLO - 2019**



Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares  
Maternidade-Escola Assis Chateaubriand  
Endereço: Rua Cel Nunes de Melo, s/n  
CEP: | Cidade Fortaleza/Ce  
Telefone: (85) 33668572  
Endereço eletrônico: [ouvidoria.meac@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.meac@ebserh.gov.br)

**OSWALDO DE JESUS FERREIRA**  
Presidente da Ebserh

**Carlos Augusto Alencar Silva**  
Superintendente

**Eugenie Desiree Rabelo Neri Viana**  
Gerente Administrativo

**Francisco Edson de Lucena Feitosa**  
Gerente de Atenção à Saúde

**Renan Magalhães Montenegro Júnior**  
Gerente de Ensino e Pesquisa

**Edilene Maria Vasconcelos Ribeiro**  
Ouvidora

**Luis Leal Mariano Silva**  
Assistente Administrativo

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	5
2.	OBJETIVO .....	5
3.	JUSTIFICATIVA.....	5
4.	METODOLOGIA.....	7
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, Confiança e Indicação do Hospital (Geral).....	9
8.3	Estrutura do Hospital.....	10
8.3.1	Conforto e espaço físico no local da recepção .....	10
8.3.2	Acessibilidade na área de recepção .....	11
8.3.3	Ambiente na área de recepção .....	12
8.3.4	Sinalização na área de recepção .....	13
8.3.5	Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento.....	14
8.3.6	Local de espera na área de atendimento .....	15
8.3.7	Acessibilidade na área de atendimento .....	16
8.3.8	Ambiente na área de atendimento .....	17

8.3.9	Sinalização nos locais de atendimento.....	18
8.3.10	Higiene e Limpeza.....	19
8.3.11	Organização do Hospital (Ambulatório e Internação).....	20
8.3.12	Refeições .....	21
8.4	Atendimento e Assistência da Equipe .....	23
8.4.1	Atendimento da equipe de recepção e portaria (gentileza, atenção, informações recebidas).....	23
8.4.2	Atendimento da equipe de saúde (gentileza, cordialidade e respeito) .....	24
8.4.3	Assistência da equipe médica .....	25
8.4.4	Assistência da equipe de enfermagem .....	26
8.4.5	Assistência da equipe multiprofissional .....	27
8.4.6	Disponibilidade da equipe de saúde .....	28
8.5	Tempo de Espera pelo Atendimento.....	29
8.5.1	No momento da consulta ou internação.....	29
8.5.2	Para agendamento ou realização de exames.....	30
9.	PONTOS DE DESTAQUE .....	32
9.1	Pontos de destaques positivos.....	32
9.2	Pontos de destaques negativos .....	35
10.	CONCLUSÃO .....	38

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente relatório traz os resultados referentes ao 1º Ciclo de 2019 da Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand, vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Com os resultados da pesquisa é possível identificar os pontos críticos que exigem ações mais efetivas por parte da gestão, bem como pontos positivos que merecem ser valorizados e publicizados. Assim, os resultados apontados na pesquisa podem fornecer subsídios importantes para construção de um plano de ação visando as melhorias na prestação do serviço de saúde aos usuários do hospital.

## **2. OBJETIVO**

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

## **3. JUSTIFICATIVA**

Como dispositivo de avaliação continuada dos serviços públicos, a Pesquisa de Satisfação realizada na Maternidade-Escola Assis Chateaubriand segue as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria-Geral da Ebserh e do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, que visa a promoção da gestão de excelência na Administração Pública, 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 pela Maternidade-Escola Assis Chateaubriand 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 da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand filiado (a) à Ebserh.

#### **4. METODOLOGIA**

A metodologia utilizada está consignada no Plano de Trabalho, que pode ser acessado através do link: <https://bit.ly/2JONwYQ>.

#### **5. PÚBLICO-ALVO**

O público-alvo está restrita as usuárias atendidas nos serviços de saúde desta Maternidade, divididos entre a área de ambulatório e de internação.

#### **6. UNIVERSO DA PESQUISA**

A população desta pesquisa, neste ciclo, comportou 193 usuárias nos ambulatórios e 162 usuárias nas áreas de internação. A pesquisa foi aplicada por cinco pessoas, incluindo-se aqui a ouvidora, o assistente administrativo, duas estagiárias do serviço social e uma pesquisadora externa assistente social. 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 22/05/2019 e 01/07/2019. Outras informações acerca do Cronograma de Atividades estão descritas no Plano de Trabalho.

#### **8. RESULTADOS**

Os resultados alcançados através da Pesquisa também podem ser visualizados através do Painel de Monitoramento, disponível em <https://www.ebserh.gov.br/ouvidoria-geral/pesquisa-satisfacao>. Lá, o interessado pode realizar inúmeros cruzamentos de informações. Por exemplo, após escolher a maternidade (filtro I), ele poderá ver a opinião das usuárias sobre o conforto no local da recepção (filtro II) no ambulatório de ginecologia

(filtro III). Ou poderá ter informações sobre o que os usuários do Hospital Universitário Walter Candido (filtro I), internados na Clínica Médica (filtro II), acham da qualidade das refeições (filtro III).

Considerando o volume de resultados que este formato de pesquisa disponibiliza, neste relatório constarão apenas os resultados consolidados de cada item, conforme disposto no sumário. Quanto à disposição dos dados, visualizamos sempre **um gráfico referente a avaliação geral** e **um gráfico referente a unidade pesquisada** (internação e ambulatório), conforme os quesitos abaixo:

### 8.1 Perfil dos respondentes

Neste quesito, constam informações sobre o gênero e a faixa etária das respondentes. Nota-se que todas as usuárias entrevistadas foram mulheres uma vez que o hospital se configura como uma maternidade. A maioria das mulheres são da faixa etária entre 20 a 39 anos, compreendendo um percentual de 60,8%.

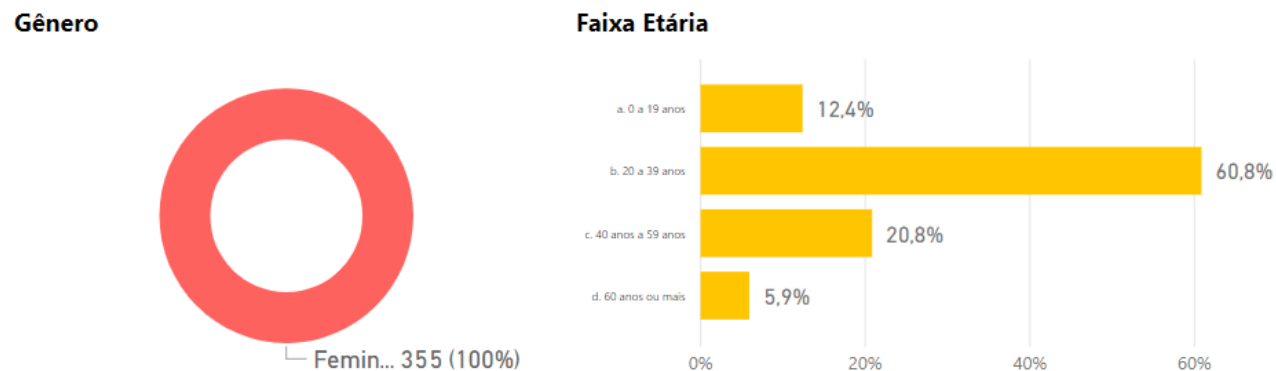


Figura 1 – Perfil dos respondentes

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

Quanto aos níveis de satisfação, confiança e indicação do hospital, de modo geral, podem ser avaliados os dados a seguir, referentes à opinião das 355 usuárias entrevistadas, tanto nos ambulatórios quanto nas internações, durante a aplicação do primeiro ciclo da pesquisa de satisfação. Visualizamos que 99,2% das entrevistadas indicaria o hospital para algum amigo e/ou familiar e que o nível de confiança quanto aos serviços utilizados no hospital se apresenta em 9,5. Em relação ao nível de satisfação geral, 57,7% das usuárias estão satisfeitas e 38,6% estão muito satisfeitas com o atendimento recebido, ou seja, 96,3% das entrevistadas demonstraram satisfação quanto ao atendimento recebido.

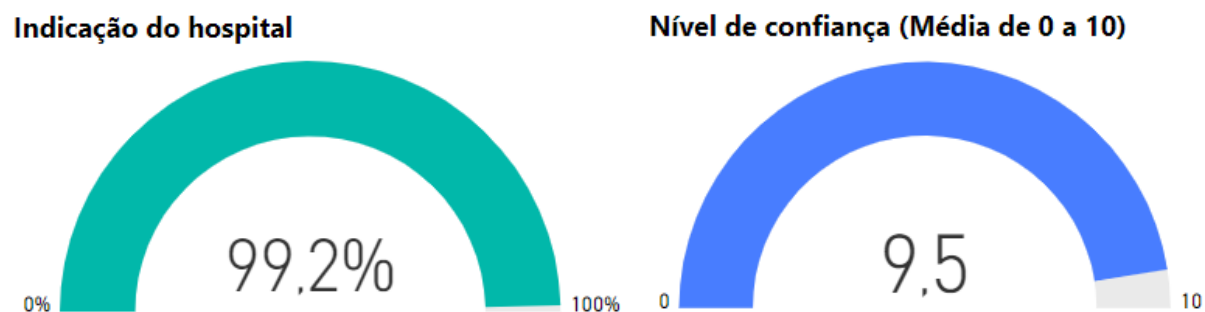


Figura 2 – Indicação do hospital e nível de confiança

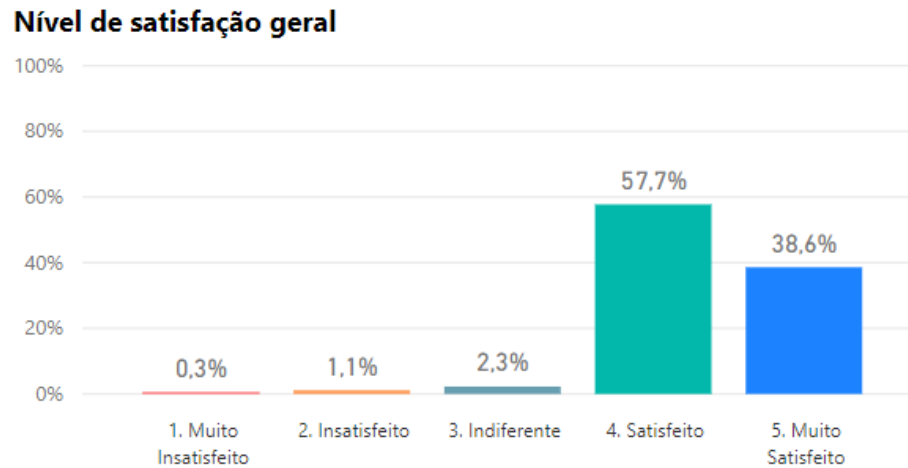


Figura 3 – Nível de satisfação geral

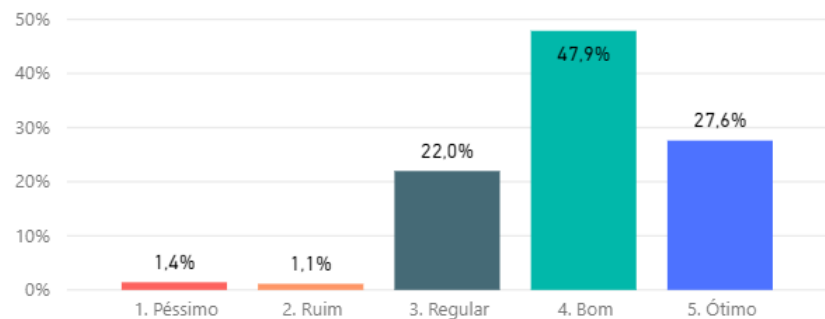
### 8.3 Estrutura do Hospital

Em relação à estrutura do hospital, foram avaliados os seguintes indicadores:

#### 8.3.1 Conforto e espaço físico no local da recepção

Neste quesito, são avaliados aspectos como cadeiras, bebedouros e banheiros, ligados à área da recepção, tanto nos ambulatórios quanto nas unidades de internação. Os resultados apontam que na indicação de qualidade, 75,5% das usuárias classificaram como bom ou ótimo o índice de conforto e espaço físico no local da recepção. Em relação ao percentual por unidade, 76,7% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 74,1% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

### Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros



### Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros

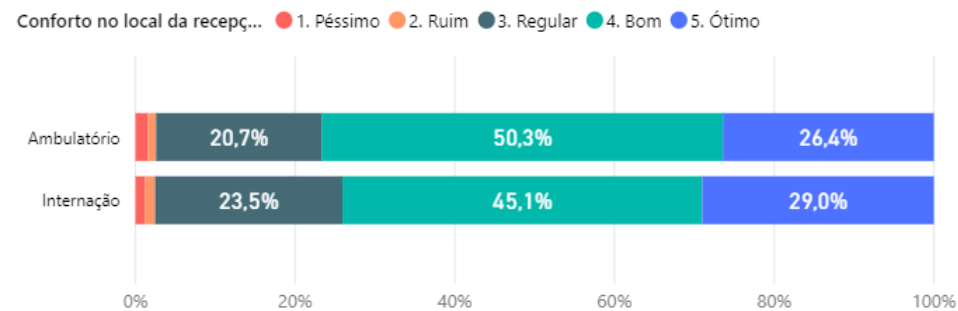
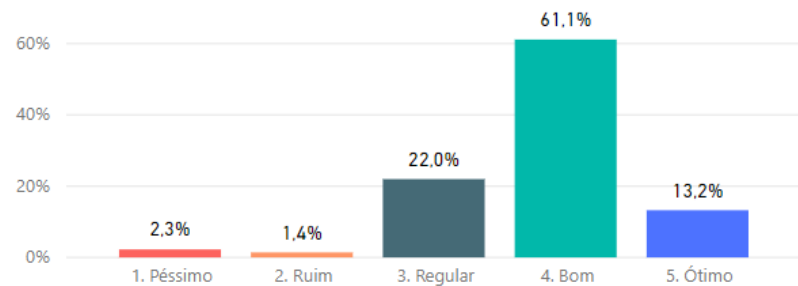


Figura 4 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.2 Acessibilidade na área de recepção

Neste quesito, é avaliada a facilidade de locomoção das usuárias na área de recepção, considerando as condições de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, serviços e instalações abertas ao público. Ressalta-se a recepção de usuárias com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida nesta área. Os resultados apontam que na indicação de qualidade, 74,3% das usuárias classificaram como bom ou ótimo o índice de acessibilidade no local da recepção. Em relação ao percentual por unidade, 71% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 78,4% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

### Acessibilidade - Facilidade de locomoção (Recepção)



### Acessibilidade - Facilidade de locomoção (Recepção)

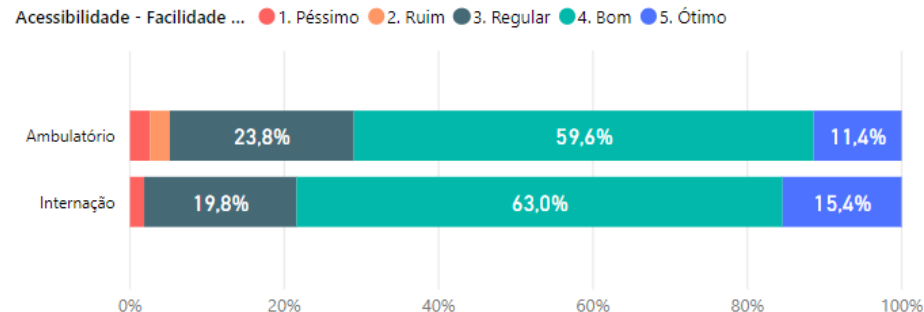
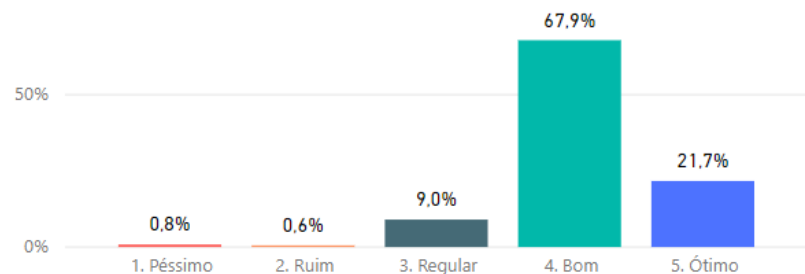


Figura 5 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.3 Ambiente na área de recepção

Neste quesito, são avaliados aspectos como iluminação, temperatura e ventilação. Este indicador se mostra importante quando se deseja saber os principais fatores que geram ou não desconforto as usuárias na ocasião do seu atendimento. Os resultados apontam que na indicação de qualidade, 89,6% das usuárias classificaram como bom ou ótimo o índice do ambiente no local da recepção. Em relação ao percentual por unidade, 89,6% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 89,5% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

**Ambiente: iluminação: temperatura, ventilação (Recepção)**



**Ambiente: iluminação, temperatura, ventilação (Recepção)**

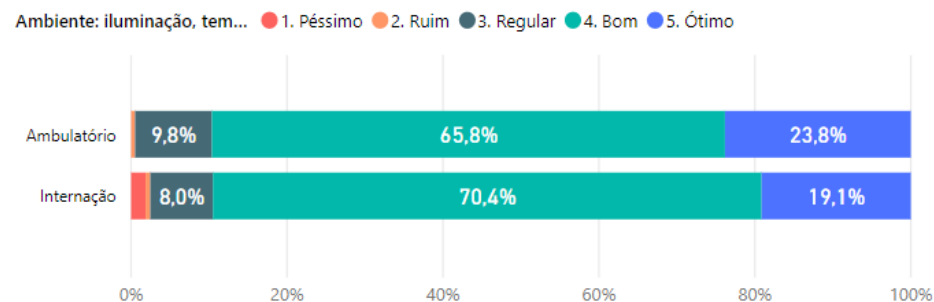
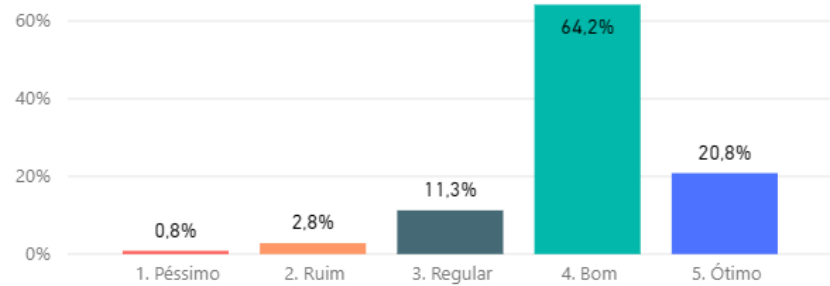


Figura 6 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.4 Sinalização na área de recepção

Neste quesito, são avaliados aspectos relacionados à sinalização na área de recepção. A intenção é analisar se a sinalização facilita ou não o acesso das usuárias. A sinalização objetiva garantir com que as informações utilizadas favoreçam a comunicação visual, possibilitando a orientação das usuárias no ambiente hospitalar. Os resultados apontam que, em média, 85% das entrevistadas consideraram esse índice como bom ou ótimo. Em relação ao percentual por unidade, 80,8% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 90,2% das usuárias entrevistados na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

### Sinalização do hospital (Recepção)



### Sinalização do hospital (Recepção)

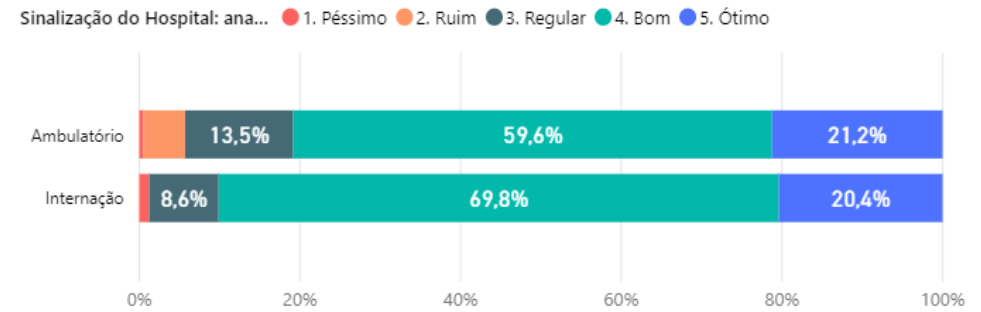
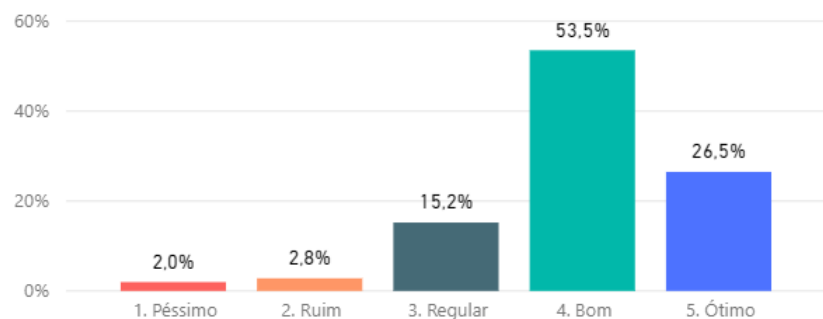


Figura 7 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.5 Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento

Neste quesito, são avaliados aspectos como cadeiras, camas, banheiros, mesa de exame e macas nas áreas de atendimento, ou seja, nos consultórios ou nas enfermarias. Os resultados apontam que na indicação de qualidade, 80% das usuárias classificaram como bom ou ótimo o índice do conforto e espaço físico na área de atendimento. Em relação ao percentual por unidade, 79,3% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 80,9% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

### Consultório ou enfermaria



### Consultório ou enfermaria

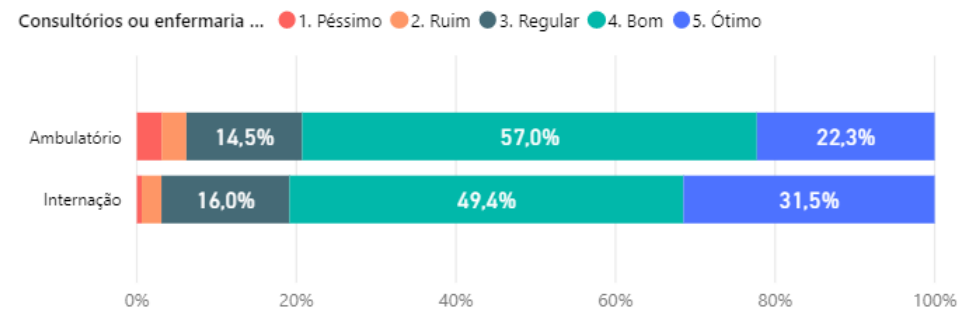


Figura 8 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.6 Local de espera na área de atendimento

Neste quesito, são avaliados aspectos como cadeiras, banheiros e bebedouros, nas áreas de atendimento, ou seja, nos consultórios ou nas enfermarias. O local de espera evidencia a percepção da usuária quanto a avaliação do espaço que utiliza ao aguardar um determinado atendimento. Os resultados apontam que na indicação de qualidade, 76,6% das usuárias classificaram como bom ou ótimo. Em relação ao percentual por unidade, 71% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 83,3% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

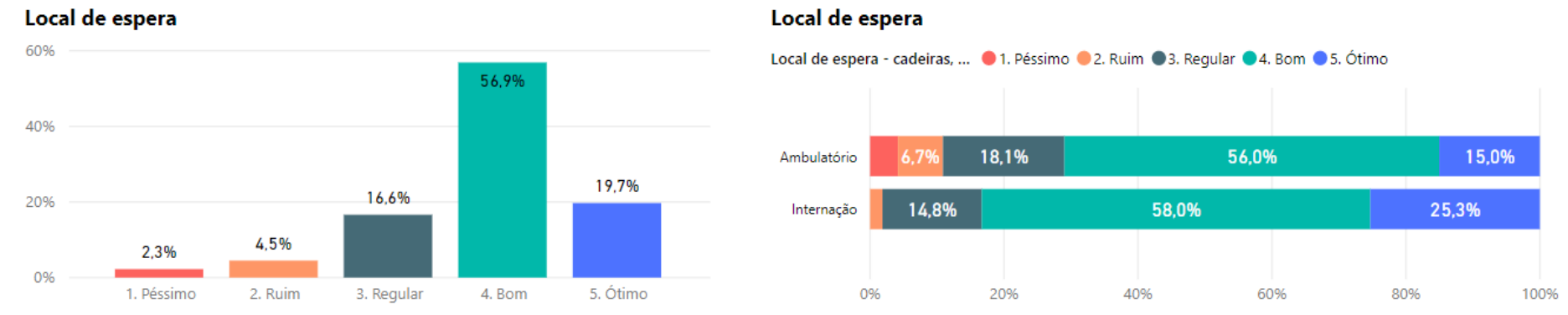
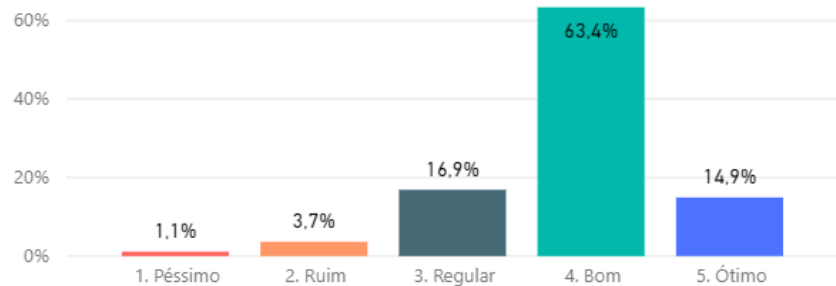


Figura 9 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.7 Acessibilidade na área de atendimento

Neste quesito, é avaliada a facilidade de locomoção na área de atendimento, considerando as condições de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, serviços e instalações abertas ao público. Ressalta-se a recepção de usuários com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida nesta área. Aqui são considerados os consultórios e enfermarias. Os resultados apontam que na indicação de qualidade, 78,3% das usuárias classificaram como bom ou ótimo. Em relação ao percentual por unidade, 68,9% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 89,5% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito. Nota-se que nas unidades de ambulatório, 31,1% das usuárias se encontram insatisfeitas com este quesito.

### Acessibilidade - Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)



### Acessibilidade - Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

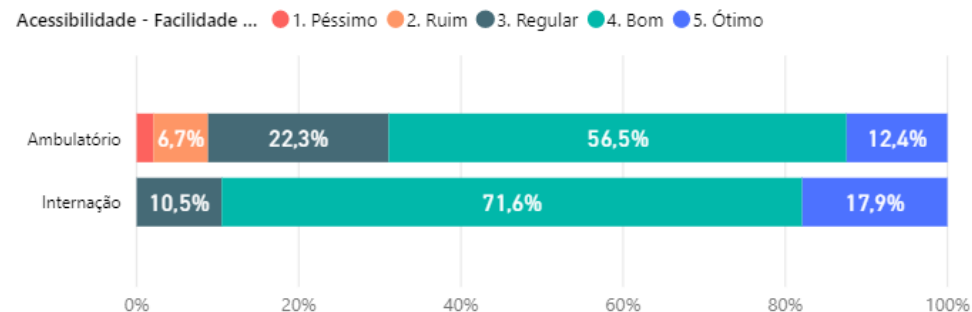
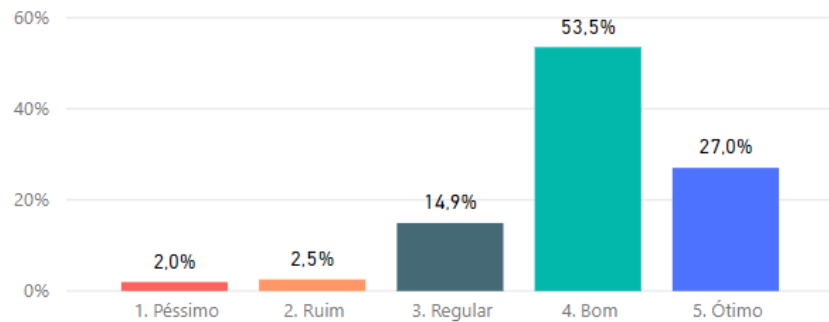


Figura 10 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.8 Ambiente na área de atendimento

Neste quesito, são avaliados aspectos como iluminação, temperatura e ventilação nos locais de atendimento, ou seja, nos consultórios e nas enfermarias. Este indicador se mostra importante quando se deseja saber os principais fatores que geram ou não desconforto à usuária na ocasião do seu atendimento. Os resultados apontam que na indicação de qualidade, 80,5% das usuárias classificaram como bom ou ótimo. Em relação ao percentual por unidade, 90,6% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 68,5% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito. Nota-se que na unidade de internação, o nível de insatisfação foi de 31,5%, somando o péssimo, ruim e regular.

### Iluminação, temperatura e ventilação (consultório ou enfermaria)



### Iluminação, temperatura e ventilação (consultório ou enfermaria)

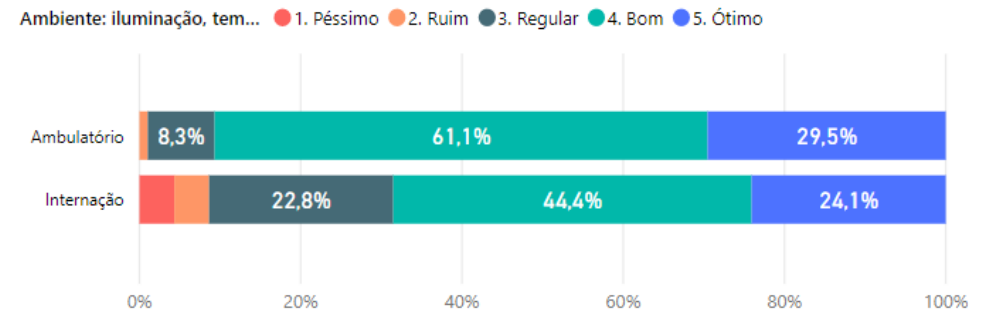
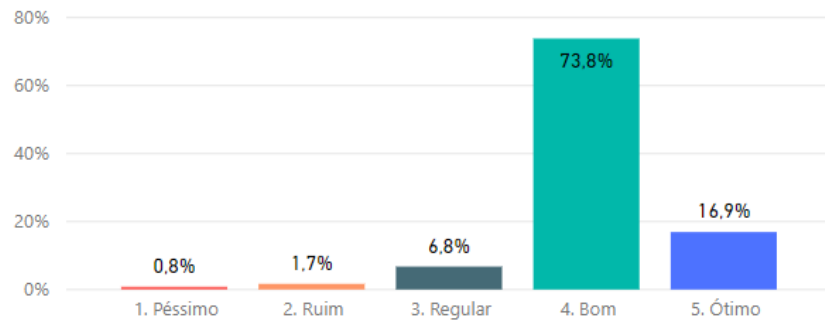


Figura 11 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.9 Sinalização nos locais de atendimento

Neste quesito, são avaliados aspectos relacionados à sinalização nas áreas de atendimento. A intenção é analisar se a sinalização nessas áreas facilita o acesso para outras dependências. A sinalização objetiva garantir com que as informações utilizadas favoreçam a comunicação visual, possibilitando a orientação dos usuários no ambiente hospitalar. Os resultados apontam que na indicação de qualidade, 90,7% das usuárias classificaram como bom ou ótimo. Em relação ao percentual por unidade, 88,6% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 93,2% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

### Sinalização (consultório / enfermaria)



### Sinalização (consultório / enfermaria)

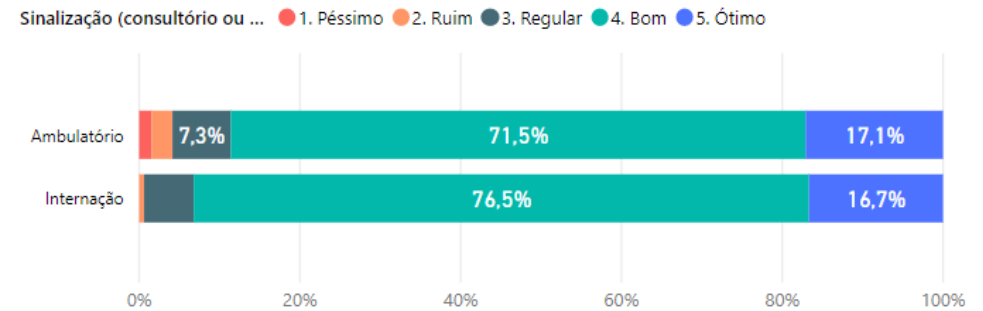
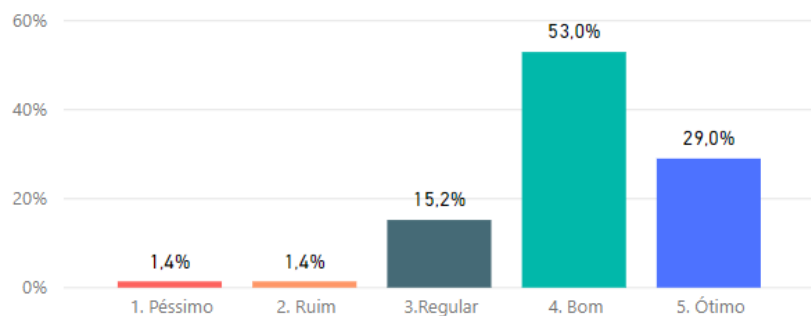


Figura 12 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.10 Higiene e Limpeza

Neste quesito, são avaliados aspectos voltados à higiene e limpeza do hospital, englobando tanto os consultórios, quanto as enfermarias. Observa-se que tal indicador inclui as salas de atendimentos, os banheiros e os espaços de circulação no qual a usuária teve acesso. Os resultados apontam que na indicação de qualidade, 82% das usuárias classificaram como bom ou ótimo. Em relação ao percentual por unidade, 79,8% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 84,5% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

### Higiene e limpeza (consultório / enfermaria) e banheiros



### Higiene e limpeza (consultório / enfermaria)

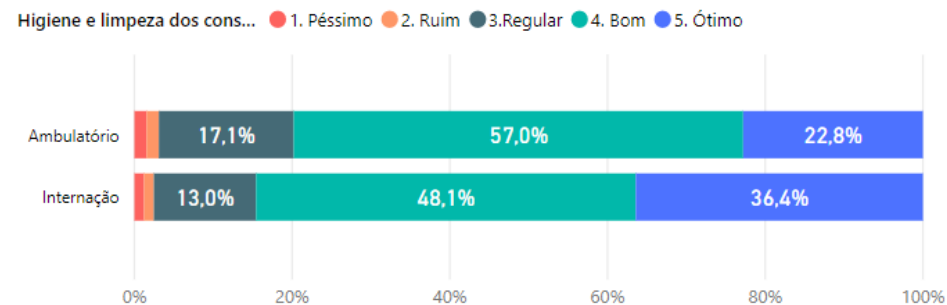
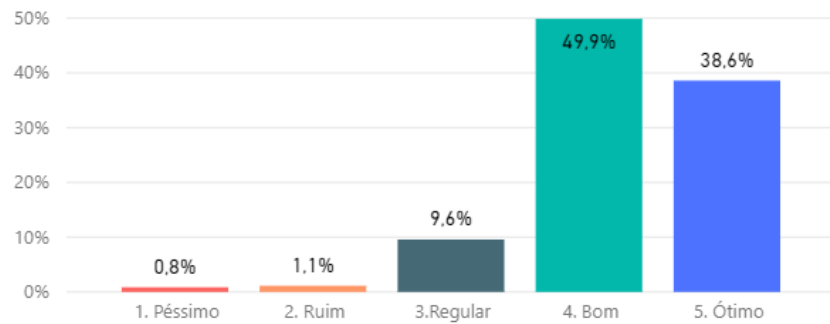


Figura 13 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.11 Organização do Hospital (Ambulatório e Internação)

Neste quesito, são avaliados aspectos voltados à organização do hospital, abrangendo questões como atendimento, rotinas, fluxos, agendamento de consultas e exames. Os resultados apontam que na indicação de qualidade, 88,5% das usuárias classificaram como bom ou ótimo. Em relação ao percentual por unidade, 84,4% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 93,2% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

### Organização do hospital



### Organização do hospital

Organização (atendimento, ...) ● 1. Péssimo ● 2. Ruim ● 3. Regular ● 4. Bom ● 5. Ótimo

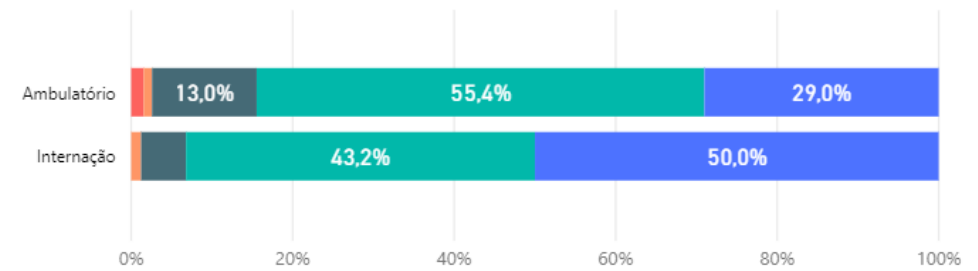
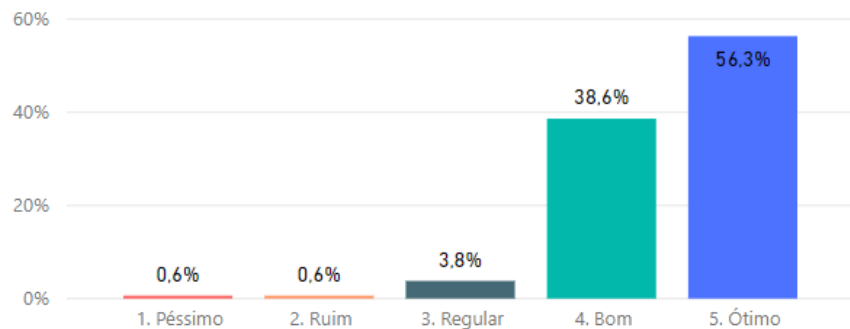


Figura 14 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.12 Refeições

As usuárias entrevistadas durante o internamento, puderam fazer a sua avaliação quanto à qualidade, temperatura, apresentação e variedade das refeições ofertadas pelo hospital. Abaixo, podemos visualizar os dados neste quesito. Nota-se que no quesito qualidade das refeições, 94,9% das usuárias estão satisfeitas. Em relação ao quesito apresentação e variedade das refeições, 96,2% se mostraram satisfeitas e por fim no quesito temperatura, 96,8% estão satisfeitas.

### Qualidade das refeições



### Apresentação e variedade das refeições

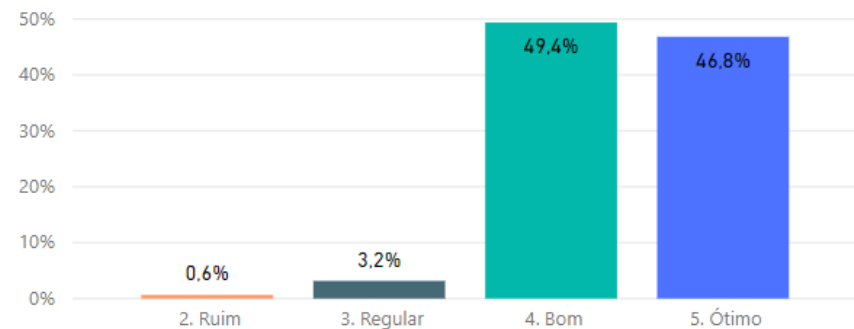


Figura 15 – Consolidado geral da unidade de internação

### Temperatura das refeições

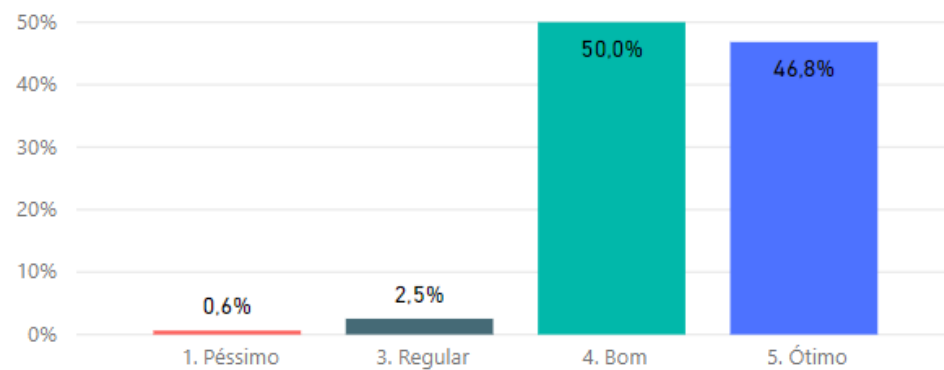


Figura 16 – Consolidado geral da unidade de internação

## 8.4 Atendimento e Assistência da Equipe

Fazem parte deste quesito os resultados referentes à satisfação das usuárias quanto ao atendimento da equipe de recepção e portaria, bem como do atendimento e assistência prestada pelas equipes médicas, de enfermagem e multiprofissional. Para além destes dados, observamos também o índice de satisfação das usuárias quanto à disponibilidade da equipe de saúde para resolver as demandas por elas apresentadas. Ressalta-se também que houve casos em que foi marcado a opção do não se aplica, o que não está evidenciado nos gráficos apresentados.

### 8.4.1 Atendimento da equipe de recepção e portaria (gentileza, atenção, informações recebidas)

De modo geral, quanto ao atendimento das equipes de recepção e portaria, os resultados mostraram-se bastante positivos. A média apresentada é de 88,1% avaliações “bom ou ótimo”. Em relação ao percentual por unidade, 92,3% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 83,3% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

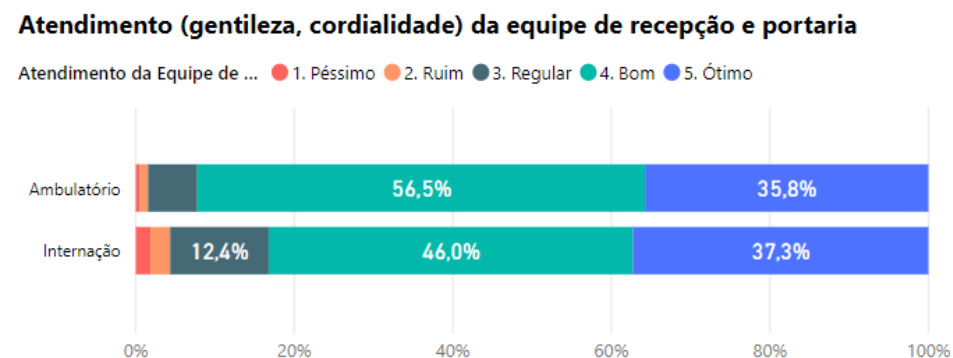
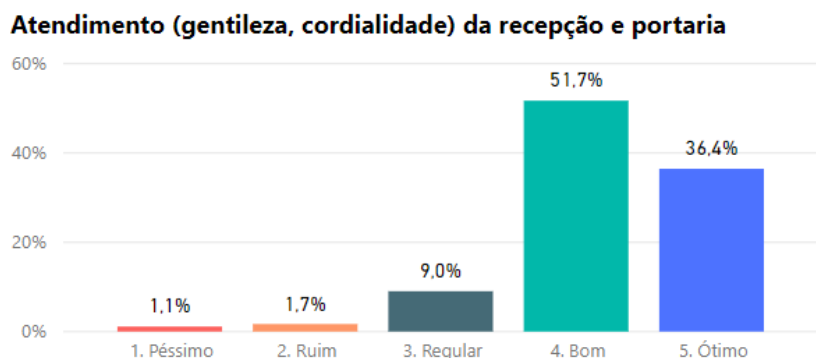
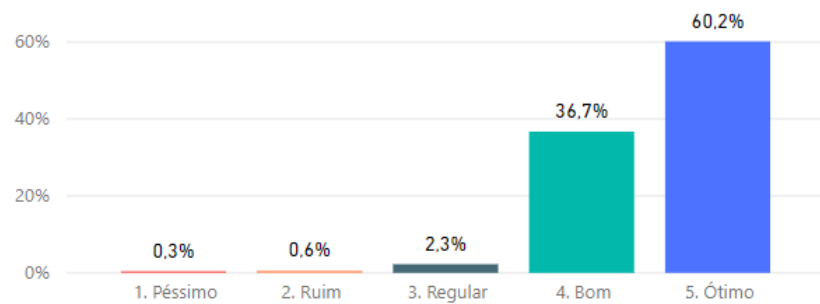


Figura 17 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.4.2 Atendimento da equipe de saúde (gentileza, cordialidade e respeito)

Neste indicador, são avaliados aspectos voltados ao atendimento da equipe de saúde, abrangendo questões como gentileza, cordialidade e respeito. A média apresentada é de 96,9% usuárias entrevistadas que avaliaram como bom ou ótimo o atendimento da equipe. Em relação ao percentual por unidade, 96,4% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 97,5% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

**Atendimento (gentileza, cordialidade) da equipe de saúde**



**Atendimento (gentileza, cordialidade) da equipe de saúde**

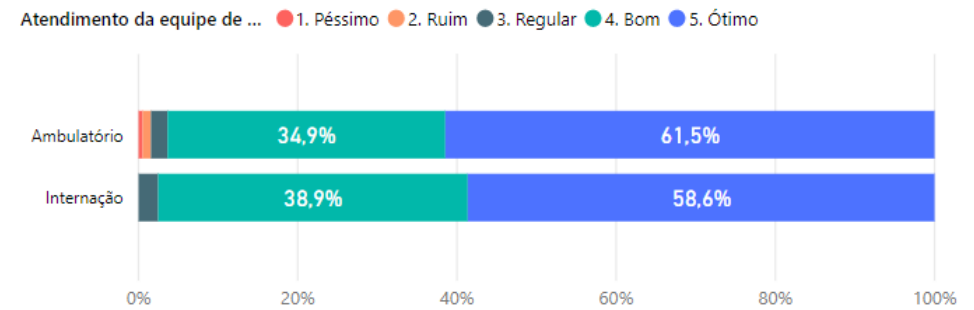
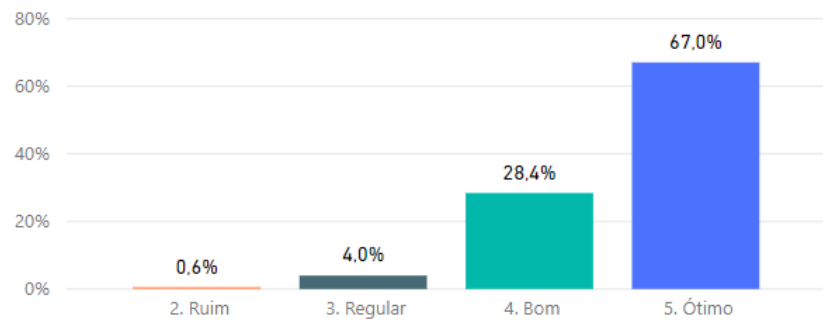


Figura 18 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.4.3 Assistência da equipe médica

Neste indicador, são avaliados aspectos voltados à assistência da equipe médica. A média apresentada é de 95,4% usuárias entrevistadas que avaliaram como bom ou ótimo o atendimento médico. Em relação ao percentual por unidade, 95,8% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 95,1% das usuárias entrevistados na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

**Assistência da equipe médica**



**Assistência da equipe médica**

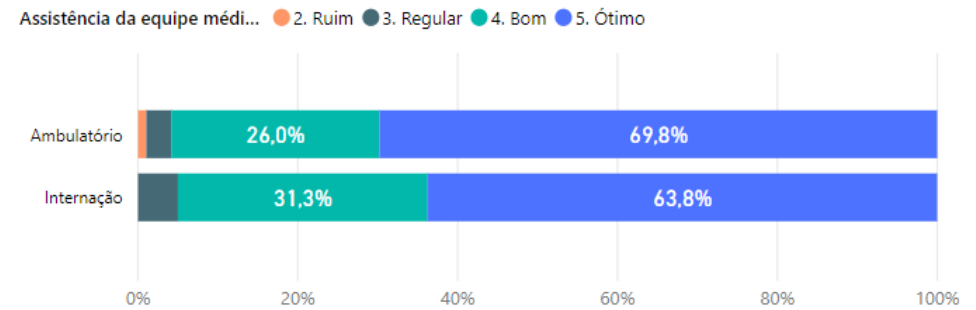
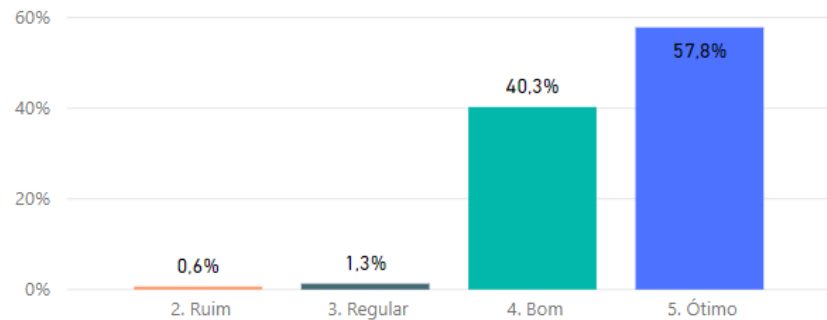


Figura 19 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

#### 8.4.4 Assistência da equipe de enfermagem

Neste indicador, são avaliados aspectos voltados à assistência da equipe de enfermagem. A média apresentada é de 98,1% usuárias entrevistadas que avaliaram como bom ou ótimo o atendimento desta equipe. Em relação ao percentual por unidade, 98,6% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 97,5% das usuárias entrevistados na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

**Assistência da equipe de enfermagem**



**Assistência da equipe de enfermagem**

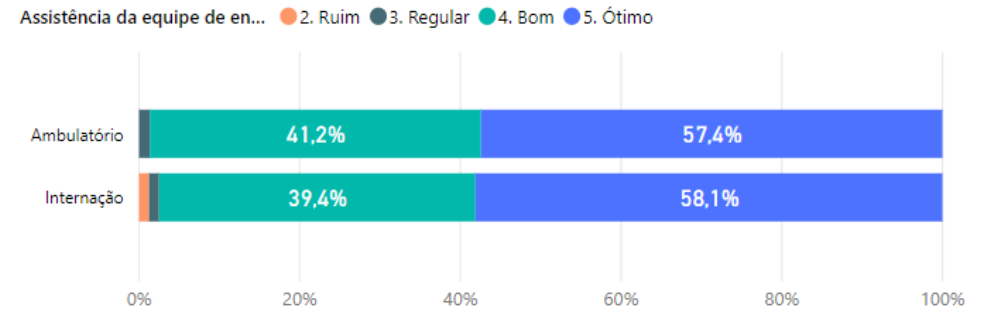
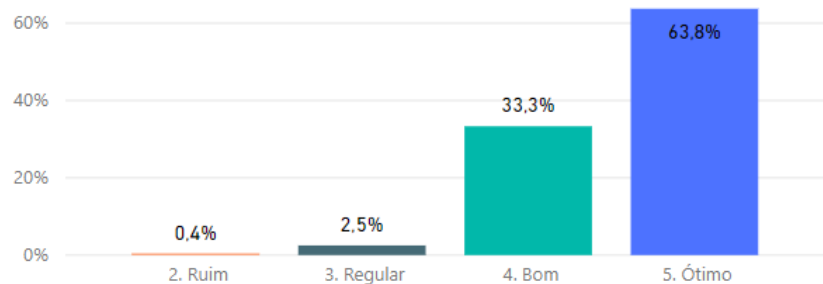


Figura 20 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.4.5 Assistência da equipe multiprofissional

Neste indicador, são avaliados aspectos voltados à assistência da equipe multiprofissional. A média apresentada é de 97,1% usuárias entrevistadas que avaliaram como bom ou ótimo o atendimento multiprofissional. Em relação ao percentual por unidade, 96,3% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 97,5% das usuárias entrevistados na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

**Assistência da equipe multiprofissional**



**Assistência da equipe multiprofissional**

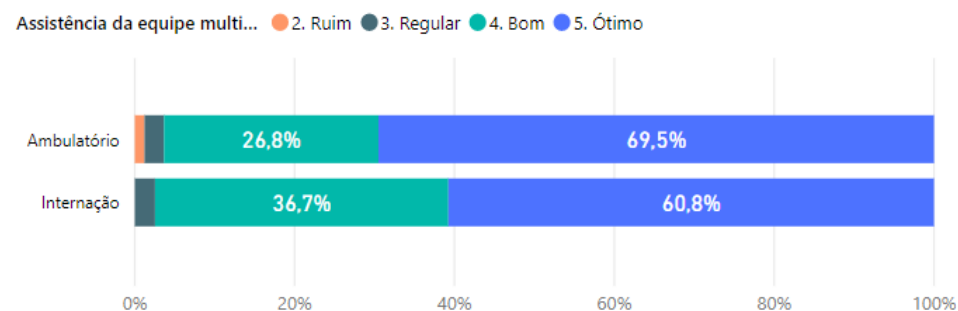
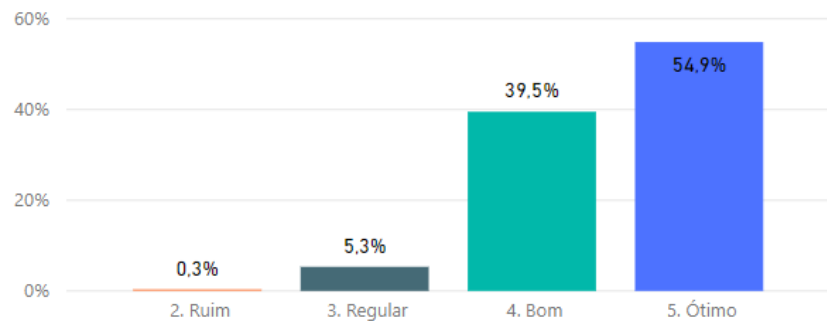


Figura 21 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.4.6 Disponibilidade da equipe de saúde

Neste indicador, são avaliados aspectos voltados à disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas. A média apresentada é de 94,4% usuárias entrevistadas que avaliaram como bom ou ótimo este quesito. Em relação ao percentual por unidade, 94,3% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 94,4% das usuárias entrevistados na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito.

Disponibilidade da equipe de saúde



Disponibilidade da equipe de saúde

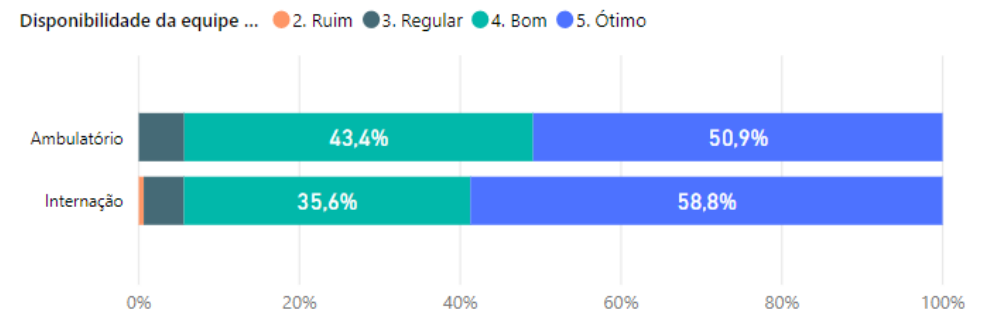


Figura 22 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

## **8.5 Tempo de Espera pelo Atendimento**

Este quesito apresenta a avaliação das usuárias quanto ao tempo de espera. Esse indicador é extremamente relevante para a gestão ao passo que a sua avaliação possibilita com que o gestor possa identificar possíveis falhas no processo passando a atuar estrategicamente nas lacunas identificadas. Enfatizamos que optamos em não colocar o tempo de espera para realizar cirurgia e o tempo de espera para agendar consulta de retorno por termos encontrado algumas inconsistências nos dados coletados. Ressalta-se também que houve casos em que foi marcado a opção do **não se aplica**, o que não está evidenciado nos gráficos apresentados. Dessa forma, apresentados as seguintes percepções:

### **8.5.1 No momento da consulta ou internação**

Neste quesito é avaliado a percepção da usuária quanto ao tempo de espera no momento em que será realizada a consulta/internação, ou seja, é perguntado à usuária qual a sua percepção em relação ao tempo de espera no dia em que foi atendida. A média apresentada é de 66,7% usuárias entrevistadas que avaliaram como bom ou ótimo o tempo de espera. No entanto, observamos que 33,4% das usuárias estão insatisfeitas com este quesito somando o percentual de péssimo, ruim e regular. Em relação ao índice por unidade, 54,3% de usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 81% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito. Neste caso, observamos que aproximadamente 45,7% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 18,9% das usuárias da internação estão insatisfeitas, o que nos chama bastante atenção neste quesito.

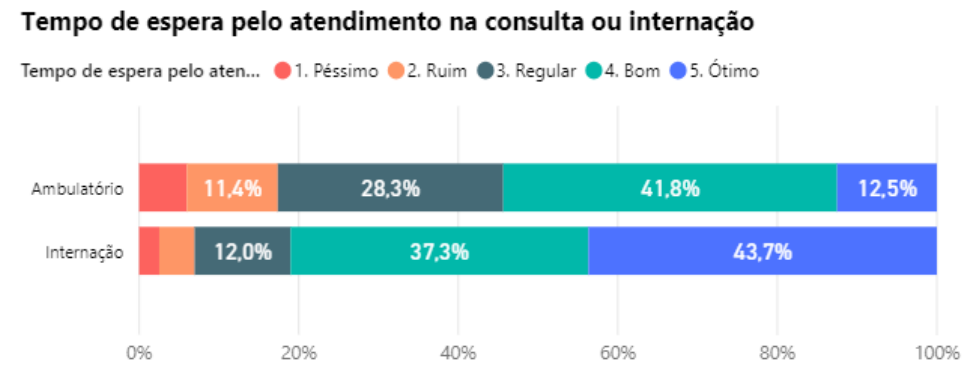
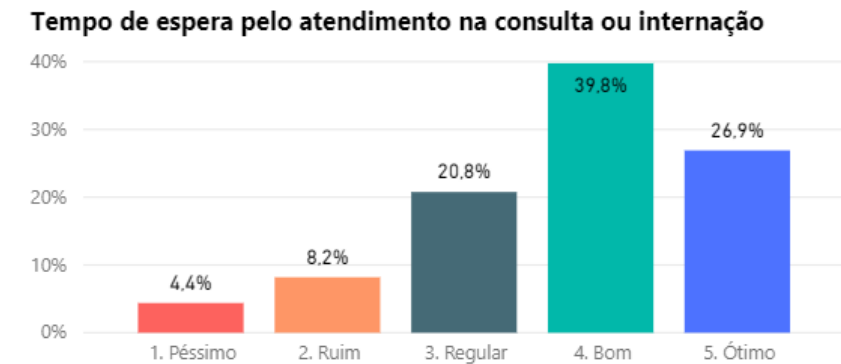
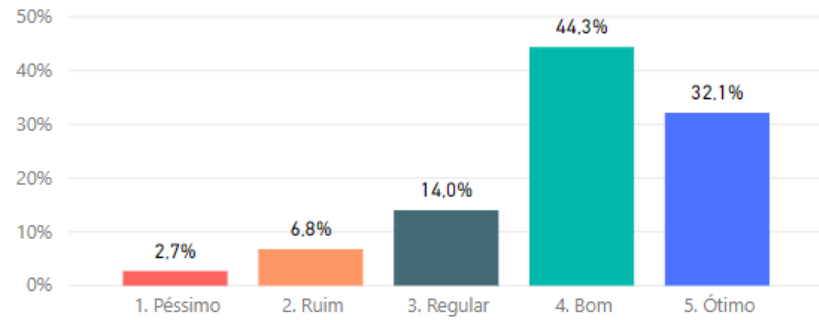


Figura 23 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.5.2 Para agendamento ou realização de exames

Neste quesito é avaliado a percepção da usuária quanto ao tempo de espera para agendar ou realizar exames de acordo com cada perfil, se é usuária internada ou se é usuária atendida no ambulatório. Os exames seriam aqueles realizados internamente. A média apresentada é de 76,4% usuárias entrevistadas que avaliaram como bom ou ótimo este tempo de espera. Em relação ao índice por unidade, 70,5% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios e 91,9% das usuárias entrevistadas na internação classificaram como sendo bom ou ótimo este quesito. Neste caso, observamos que aproximadamente 29,5% das usuárias entrevistadas nos ambulatórios estão insatisfeitas somando o percentual de péssimo, ruim e regular. Este ponto sinaliza uma maior atenção por parte da gestão.

### Tempo de espera para agendamento ou realização de exames



### Tempo de espera para agendamento ou realização de exames

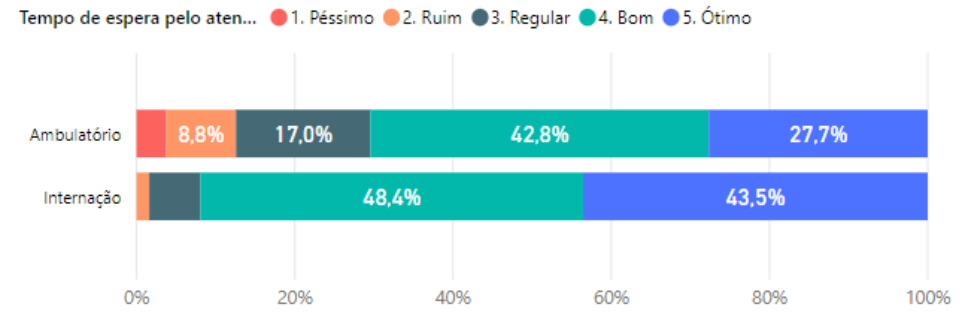


Figura 24 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

## 9. PONTOS DE DESTAQUE

### 9.1 Pontos de destaques positivos

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

No gráfico abaixo, visualizamos os percentuais quanto à assistência da equipe de enfermagem, médica e multiprofissional e o atendimento de recepção (ambulatório) e disponibilidade da equipe de saúde das unidades de internação e ambulatórios. Ressalta-se que o atendimento da equipe de saúde diz respeito a gentileza, cordialidade e respeito.

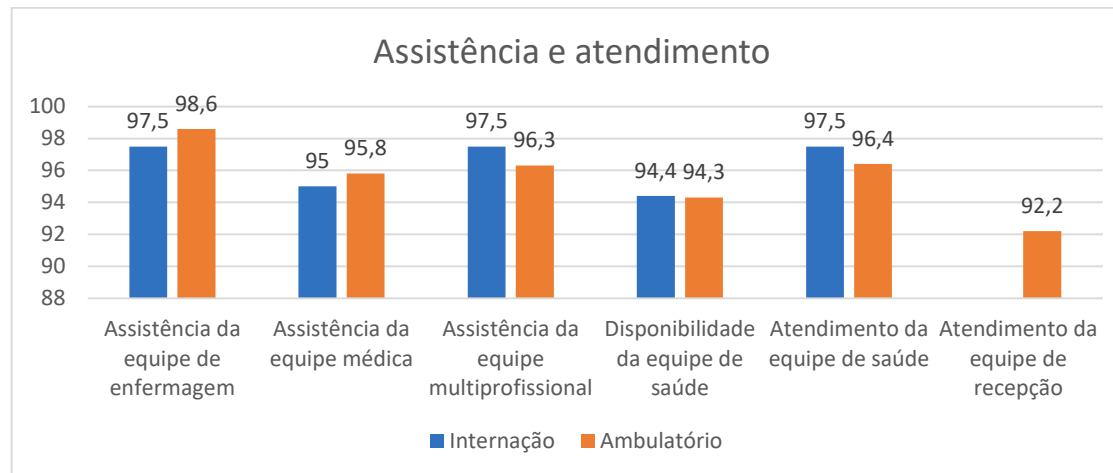


Figura 25 – Percepção sobre o atendimento no hospital

Trazemos alguns destaques em relação a assistência em algumas unidades específicas, como a assistência médica no pré-natal e na clínica cirúrgica, como também a assistência da equipe multiprofissional da clínica obstétrica e a assistência da equipe de enfermagem na ginecologia geral nos ambulatórios. Este último entra as subespecialidades, como endometriose, patologia cervical, climatério, etc).

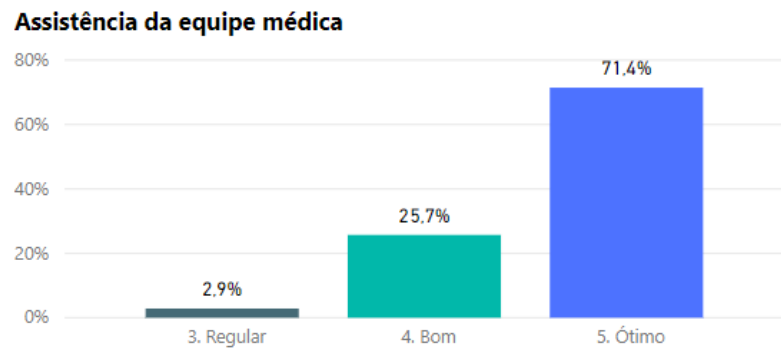


Figura 26 – Percepção sobre atendimento da equipe médica – Pré-natal

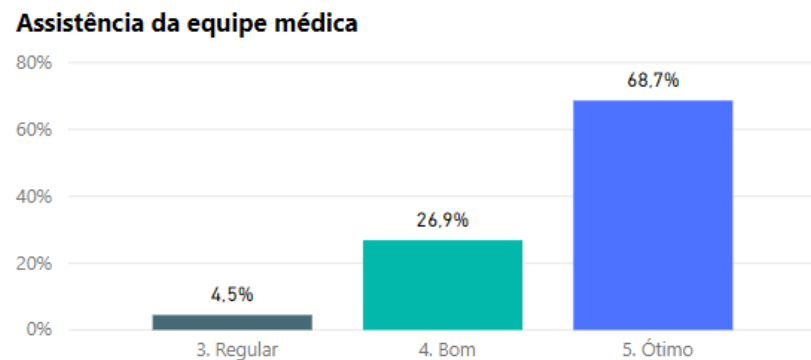


Figura 27 – Percepção sobre atendimento da equipe médica – Clínica Cirúrgica

### Assistência da equipe multiprofissional

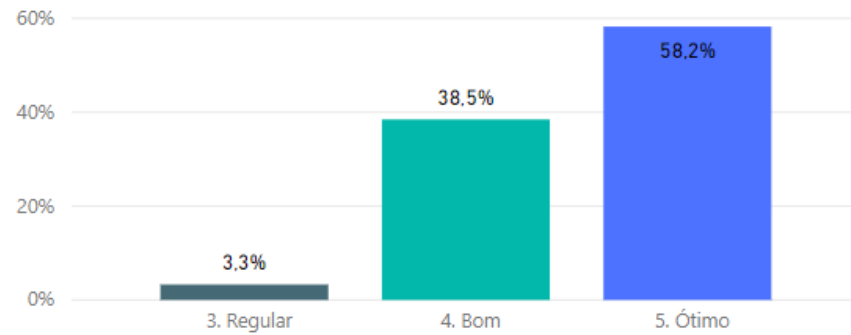


Figura 28 Percepção sobre atendimento da equipe multiprofissional – Clínica Obstétrica

### Assistência da equipe de enfermagem

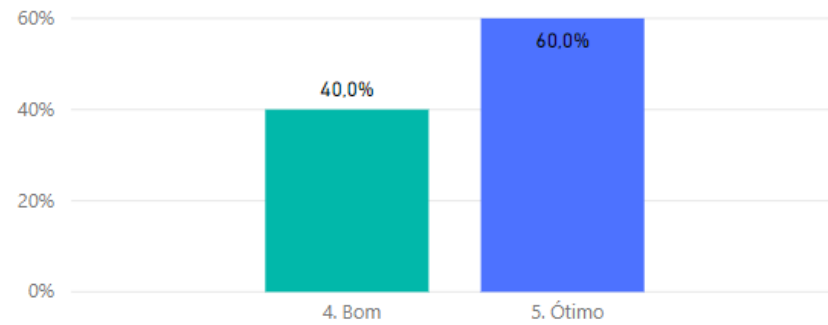


Figura 29 Percepção sobre atendimento da equipe de enfermagem – Ambulatório ginecologia geral

Visualizamos que todos os percentuais com a soma (i) Bom e (ii) Ótimo se apresentam com índice superior a 95%. Outros cruzamentos poderão ser realizados no painel disponibilizado.

## 9.2 Pontos de destaques negativos

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

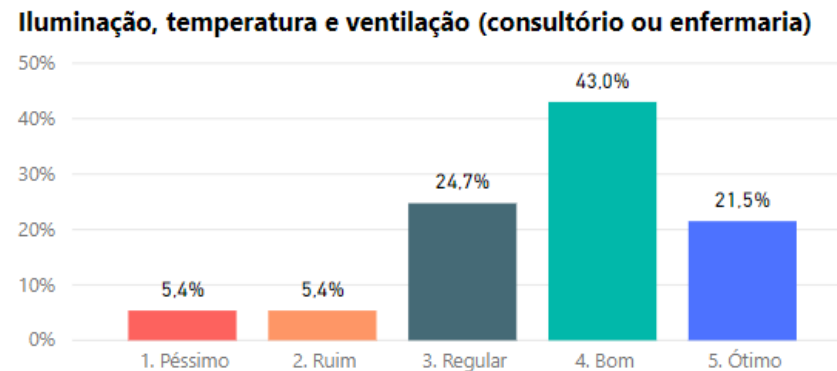


Figura 30 – Percepção sobre ambiente - Clínica Obstétrica

**Acessibilidade - Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)**

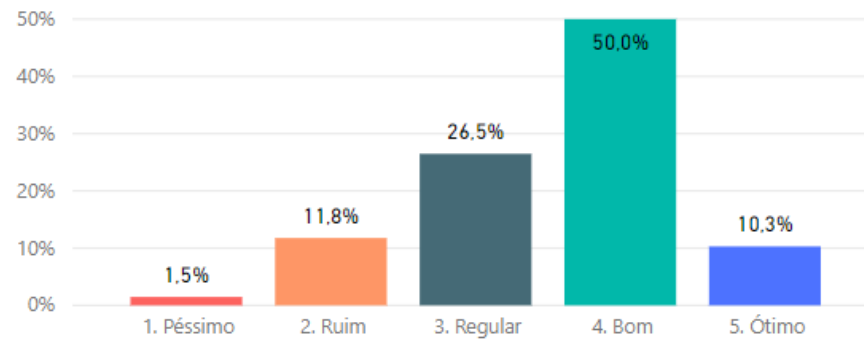


Figura 31 – Percepção sobre acessibilidade - Ambulatório de Ginecologia geral

**Tempo de espera pelo atendimento na consulta ou internação**

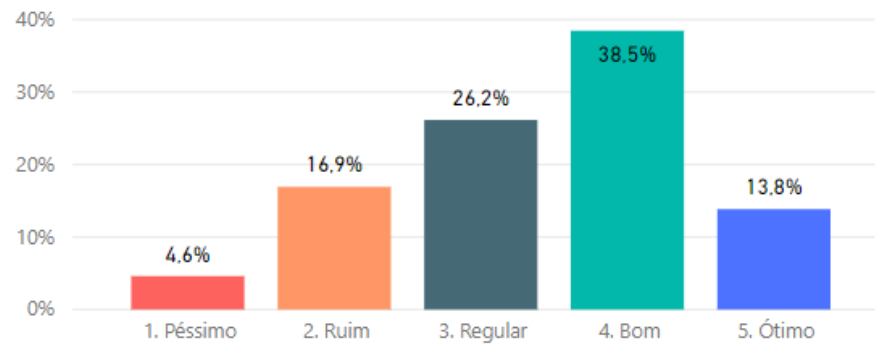


Figura 32 – Percepção sobre tempo de espera no momento da consulta - Ambulatório de Ginecologia geral

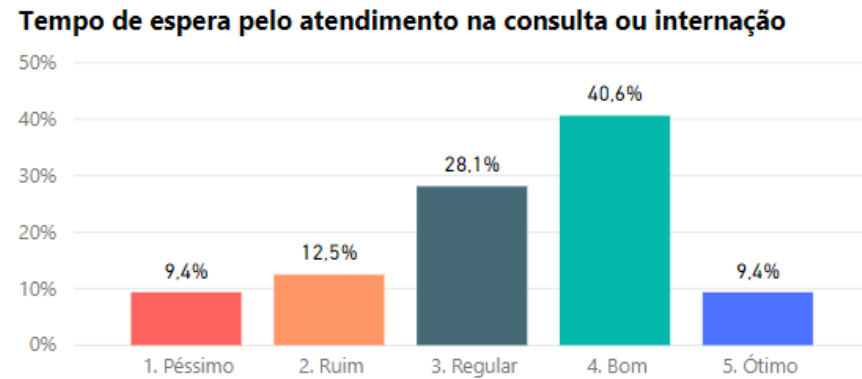


Figura 33 – Percepção sobre tempo de espera no momento da consulta - Ambulatório do pré-natal

Nos destaques mencionados, sinalizamos a necessidade de intervenções na infraestrutura das enfermarias da clínica obstétricas, onde as usuárias citaram bastante a insatisfação quanto a falta de ventilação, evidenciando 35,5% de insatisfação. Em relação a acessibilidade nos ambulatórios, em sua maioria na área de ginecologia geral (maior abrangência de subespecialidades), identificamos o percentual de 39,8% de insatisfação.

No que concerne ao tempo de espera no momento da consulta, as unidades de ambulatório apresentaram maior índice. Nesse sentido, houve um percentual de insatisfação na área de ginecologia geral (47,7%) e na unidade do pré-natal (50%) o que sinaliza mais uma vez a necessidade de intervenção como a organização da marcação por bloco de horários.

## 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 é um componente importante na avaliação dos serviços de saúde. A aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) tem se mostrado como um importante instrumento avaliativo que mensura a qualidade da atenção em alguns de seus níveis, evidenciados nos seus aspectos estruturais, organizacionais ou de atendimento.

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

Destacamos que esse novo formato de pesquisa vem sendo estudada pelo grupo de coordenação ao longo deste ano e por se tratar de uma nova proposta, cujas experiências foram bastante diversas em cada HU, vários apontamentos foram sendo registrados e discutidos como forma de subsidiar o aprimoramento dessa ferramenta que é de suma importância para a gestão dos Hospitais Universitários Federais.