



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

2º Ciclo 2017

São Luís – MA  
2017

**EQUIPE TÉCNICA**

Ouvidor

**Pedro Germano Nobre Neto**

Assistentes de Ouvidoria

**Iêda Alves Silveira**

**Rita Maria Silva de Oliveira**

**Vannucy Regina Sousa Soares**

Agentes Administrativos

**Keliane Costa Ribeiro**

**Maria de Fátima Mota Moraes**

Bolsista

**Valentina Silva de Abreu**

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>04</b>
<b>ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....</b>	<b>05</b>
<b>Índices de Satisfação Agrupados em Total Ruim e Total Bom.....</b>	<b>10</b>
<b>ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – AMBULATÓRIOS.....</b>	<b>10</b>
<b>Índices de Satisfação Agrupados em Total Ruim e Total Bom – Ambulatórios.....</b>	<b>15</b>
<b>ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – INTERNAÇÕES.....</b>	<b>16</b>
<b>Índices de Satisfação Agrupados em Total Ruim e Total Bom – Internações.....</b>	<b>21</b>

## INTRODUÇÃO

O presente relatório é resultante da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Hospitais Universitários Federais, proposta pela EBSEH, tendo como período de coleta de 02 de outubro a 23 de novembro de 2017, com a aplicação de seiscentos e setenta e dois (672) questionários com pacientes / acompanhantes. Desse total, foram trezentos e oitenta e quatro (384) aplicados nos Ambulatórios e duzentos e oitenta e oito (288) nas internações, ambos nas Unidades Presidente Dutra (UPD) e Materno Infantil (UMI), em que indicou um índice de **75,8%** de satisfação dos usuários, sendo avaliados aspectos relacionados à estrutura, atendimento e avaliação geral do Hospital, apontando uma leve diferença em relação ao 1º Ciclo, que obteve um índice de 75,9%.

Nesse sentido, os gráficos apresentados neste relatório são resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, disponíveis no SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação.

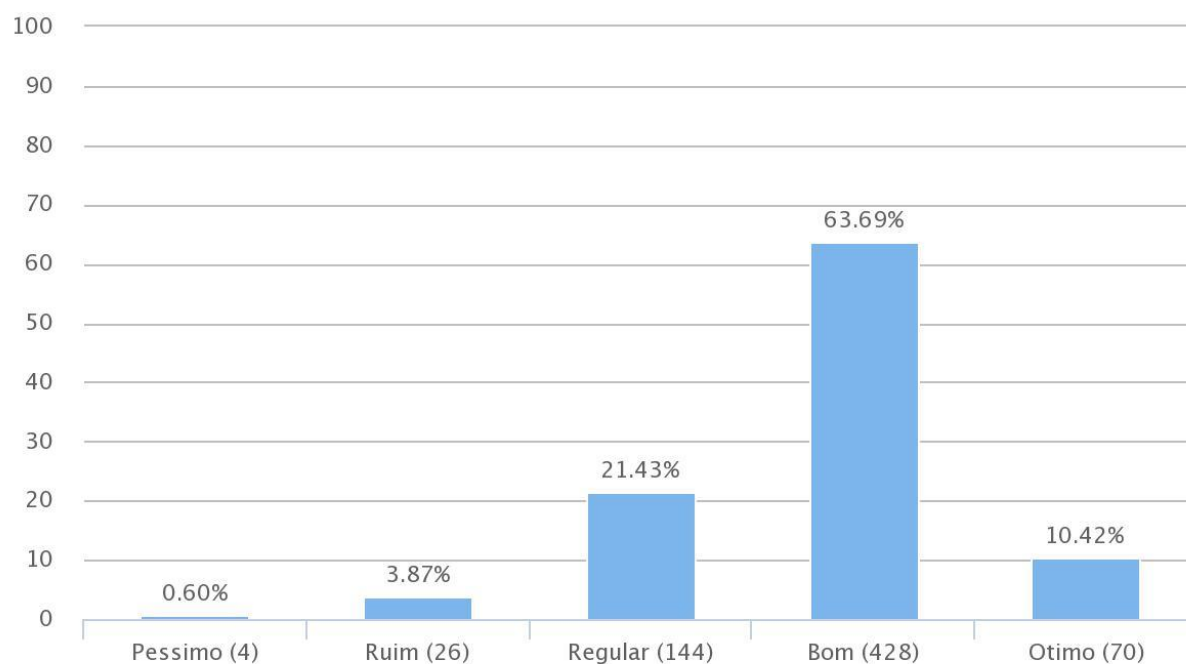
## ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

HU-UFMA - 2º Ciclo 2017 - HU-UFMA

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 672				
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
72.06	75.56	67.56	96	75.8

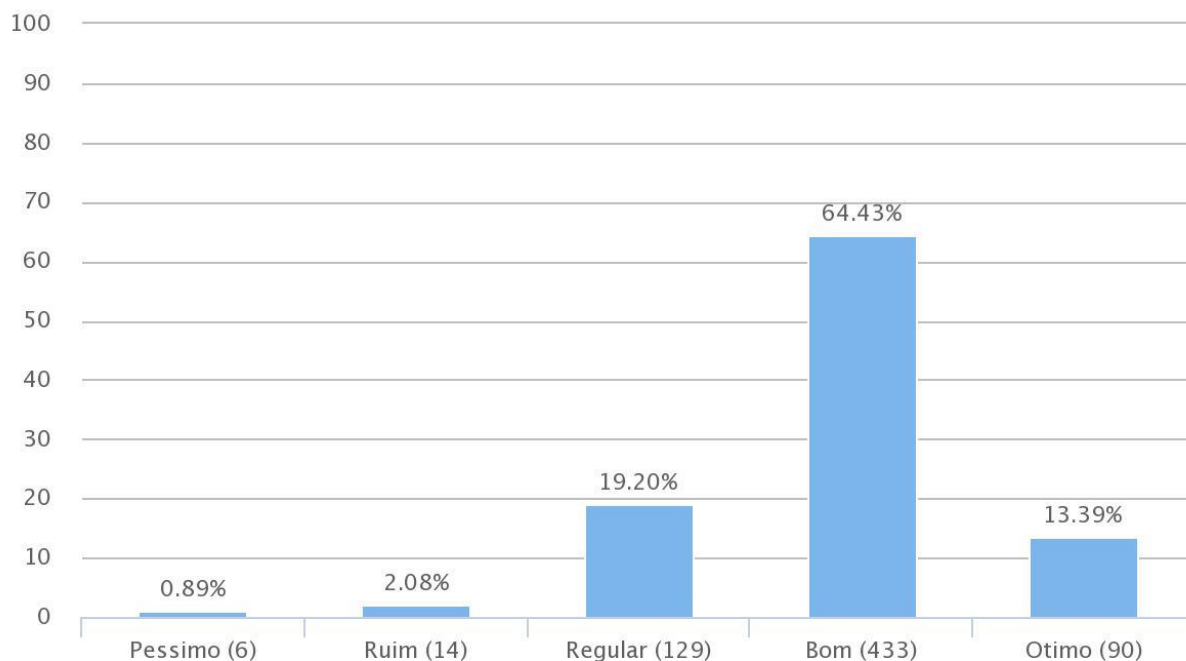
### 3.1 – Conforto no Local da Recepcao

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



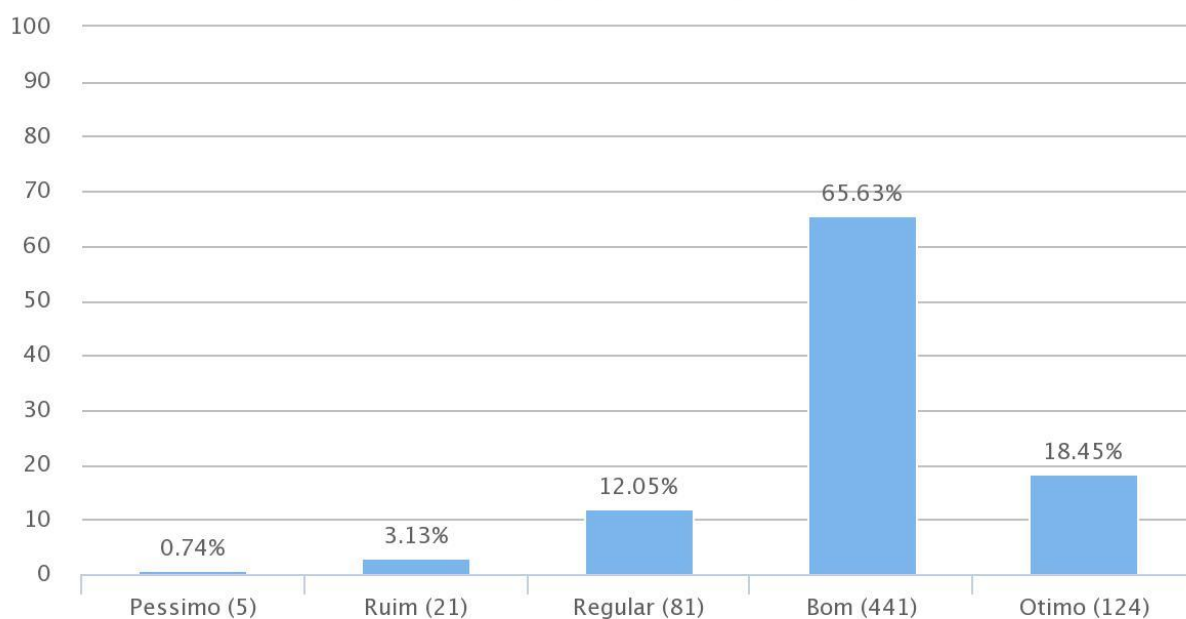
### 3.2 – Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



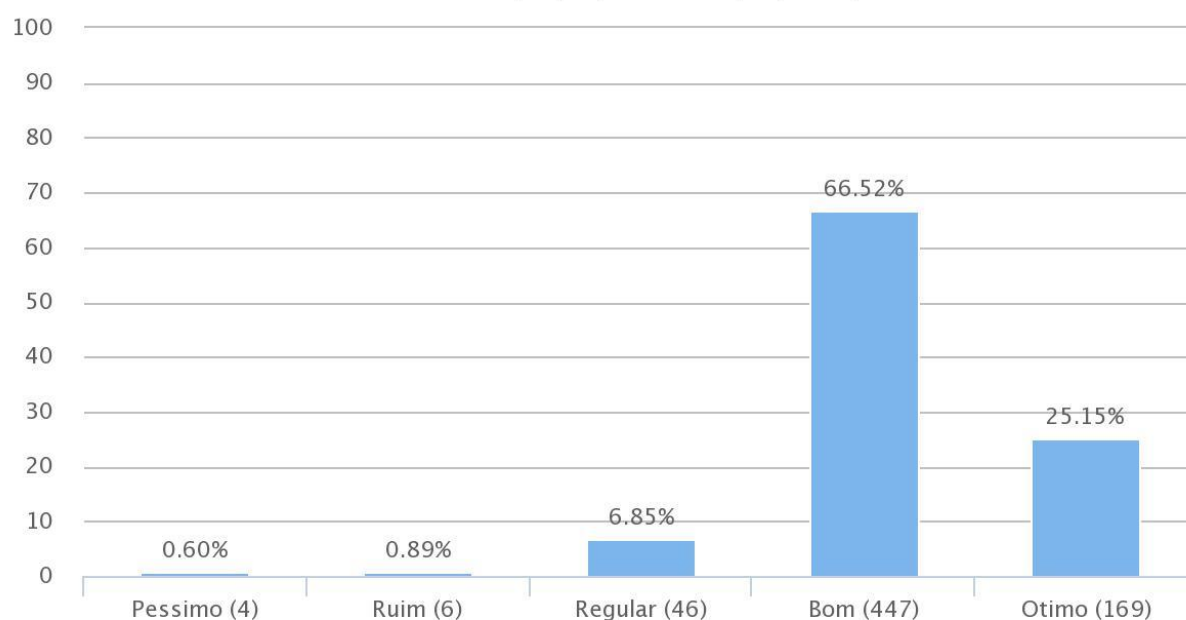
### 3.3 – Conforto das instalacoes na area de atendimento medico

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



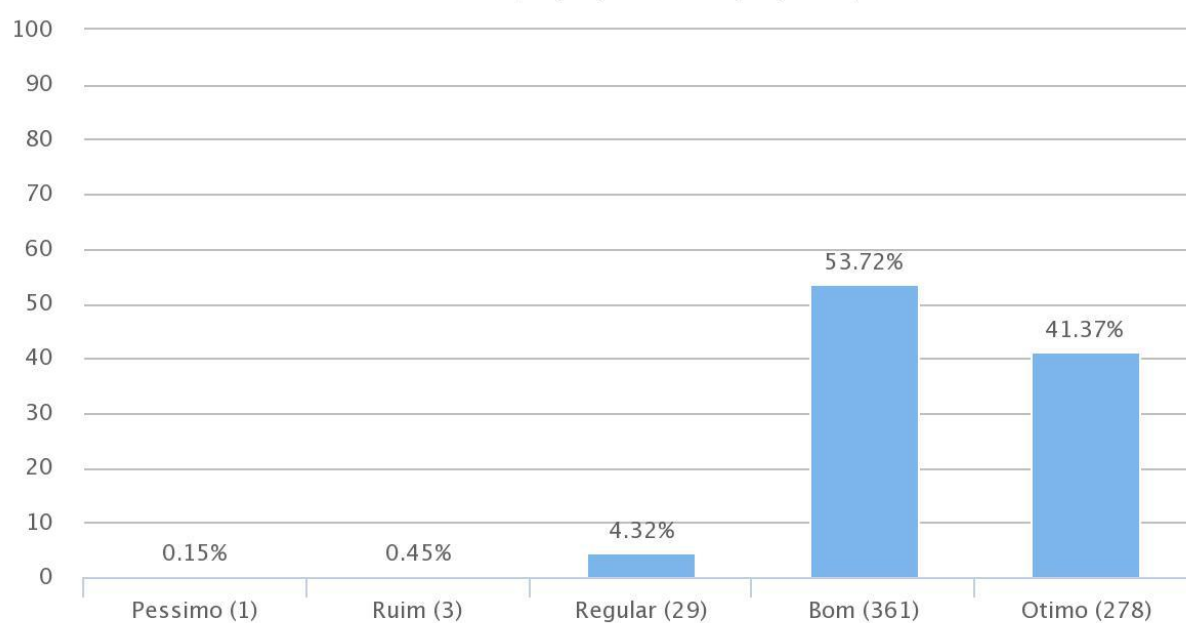
#### 4.1 – Atendimento da recepcao: gentileza, atençao e informacoes recebidas

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



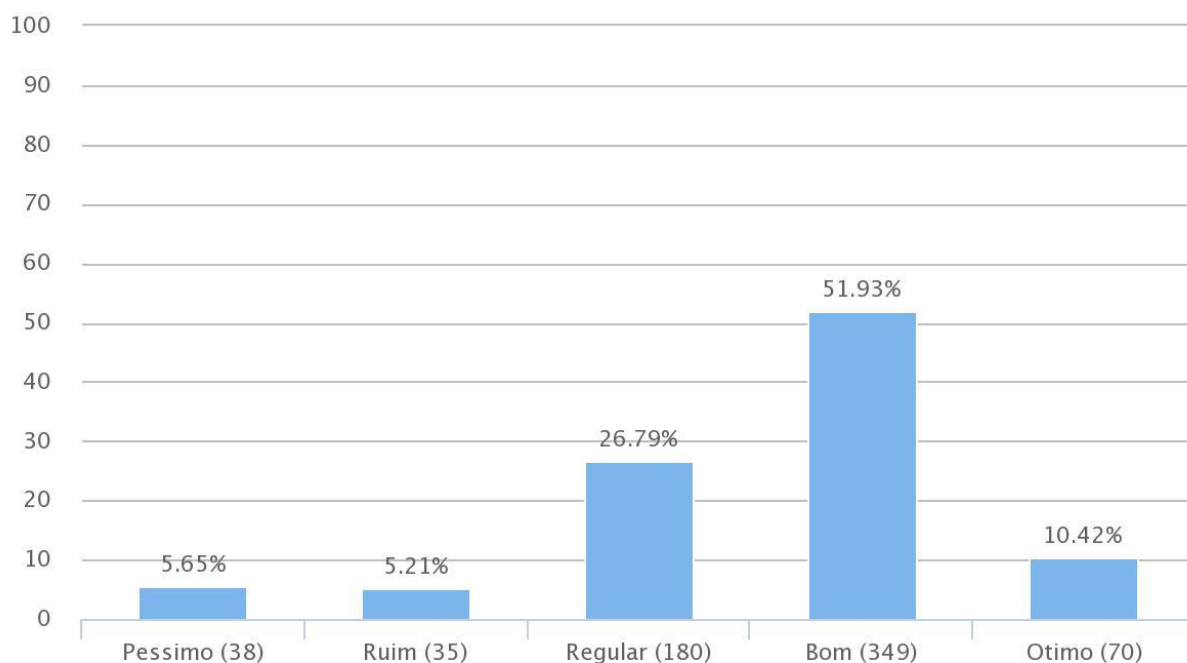
#### 4.2 – Atendimento da equipe de saude: gentileza e tratamento de saude recebido

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



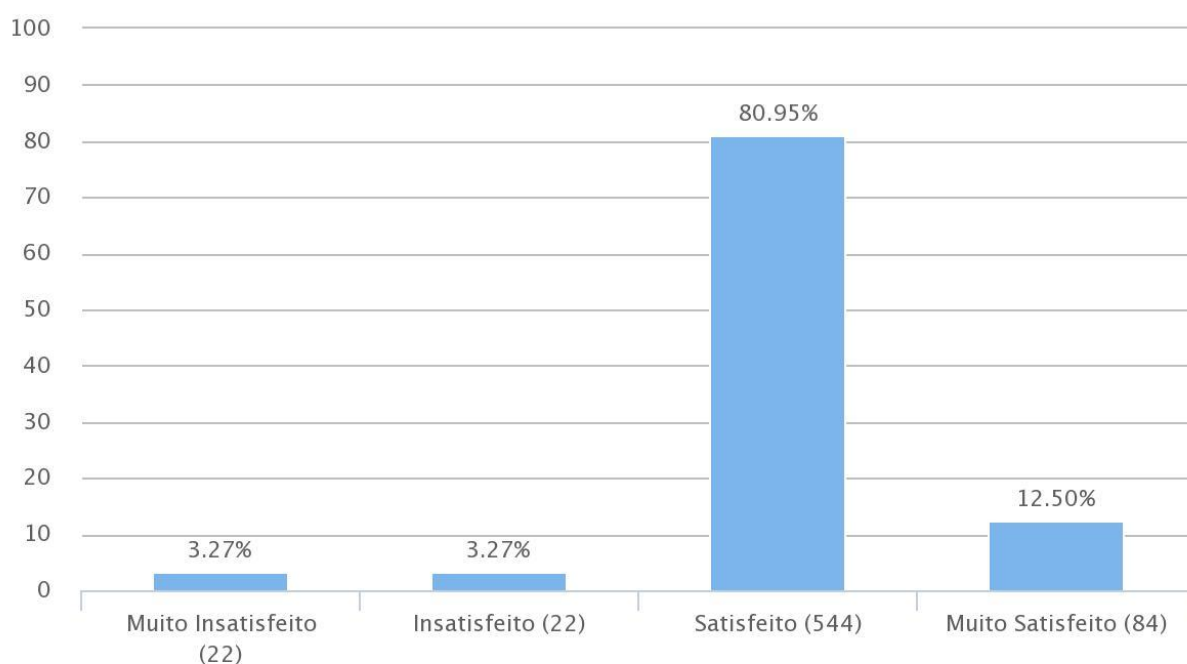
### 4.3 – Tempo de espera pelo atendimento/internacao

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



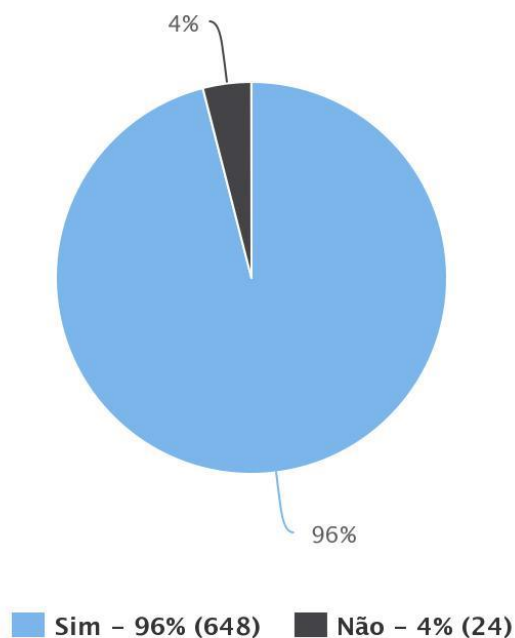
### 5.1 – Atendimento Geral

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



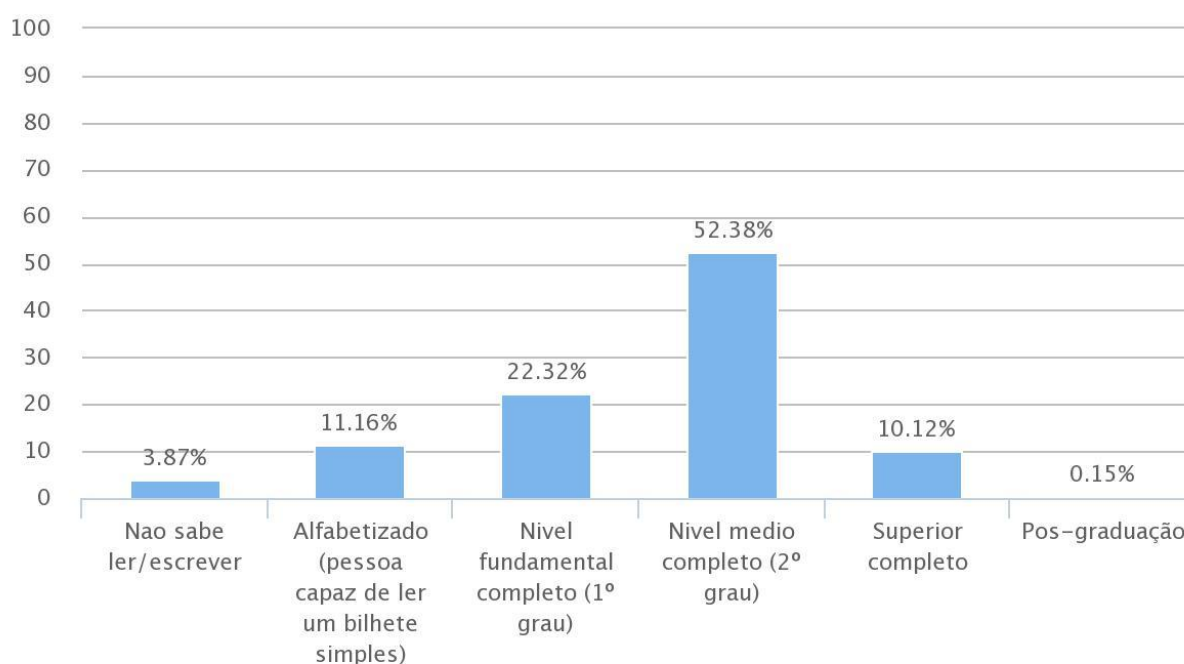
## 6 – Indicaria esse Hospital para algum familiar

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



## 7 – Escolaridade

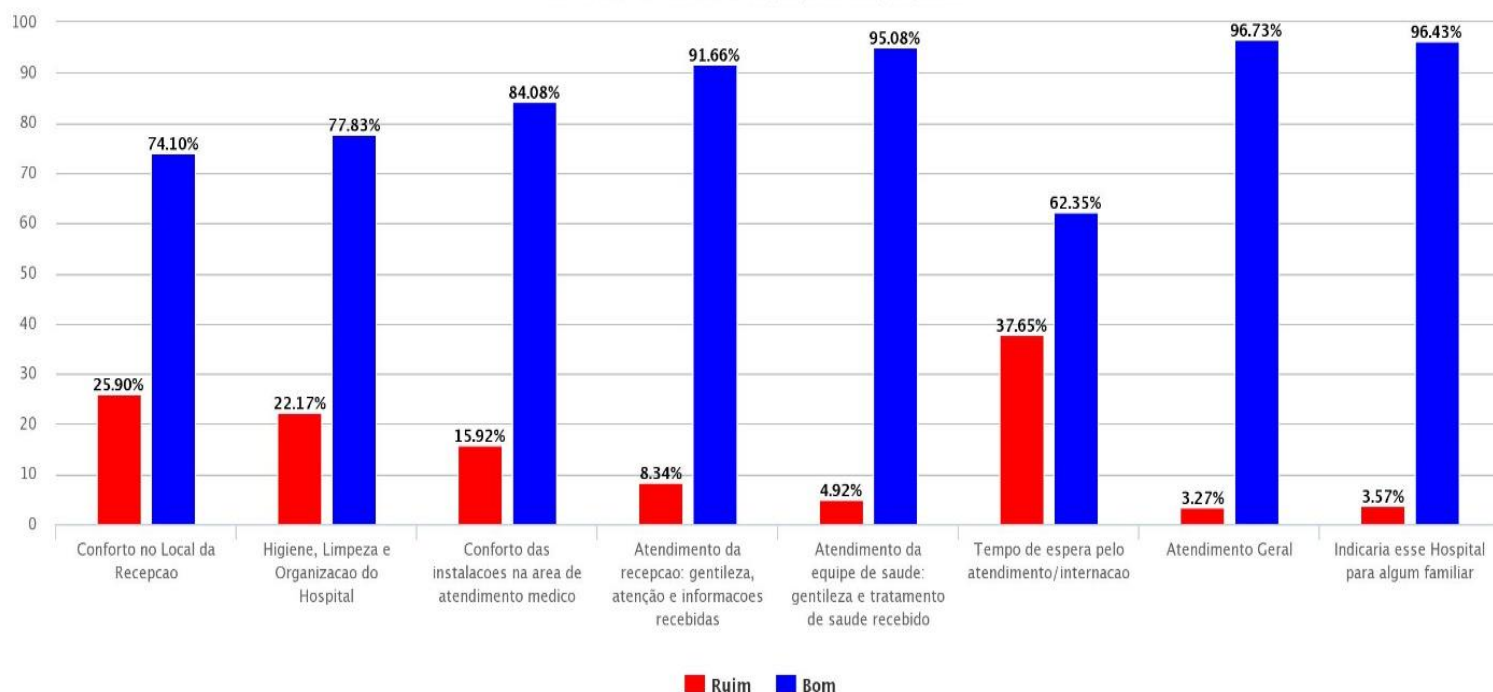
HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



## Índices de Satisfação Agrupados em Total Ruim e Total Bom

### Pesquisa de Satisfação: HU-UFMA

HU-UFMA - 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017)



## ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – AMBULATÓRIOS

HU-UFMA - 2º Ciclo 2017 - HU-UFMA

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 384



Índice de Satisfação  
Infraestrutura  
(Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)

70.88

Índice de Satisfação  
Atendimento  
(Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)

74.02

Índice de Satisfação  
Avaliação Geral  
(Item 5: 5.1)

64.84

Índice de Satisfação  
Indicação  
(Item 6)

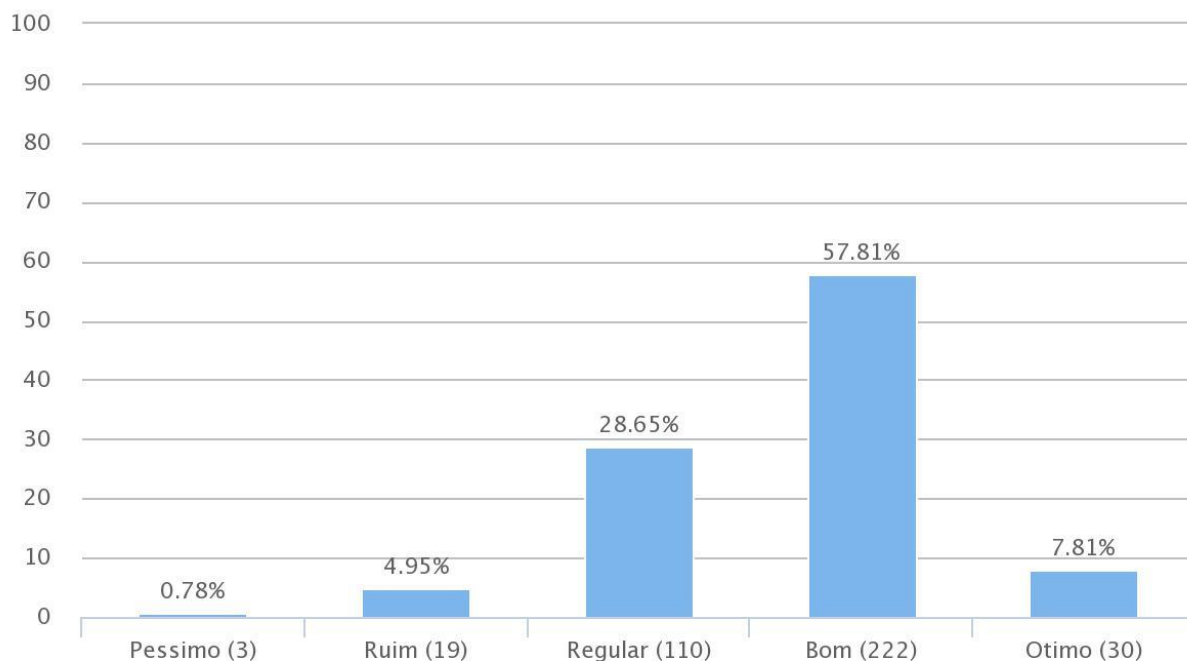
95

Índice de Satisfação Geral

74.32

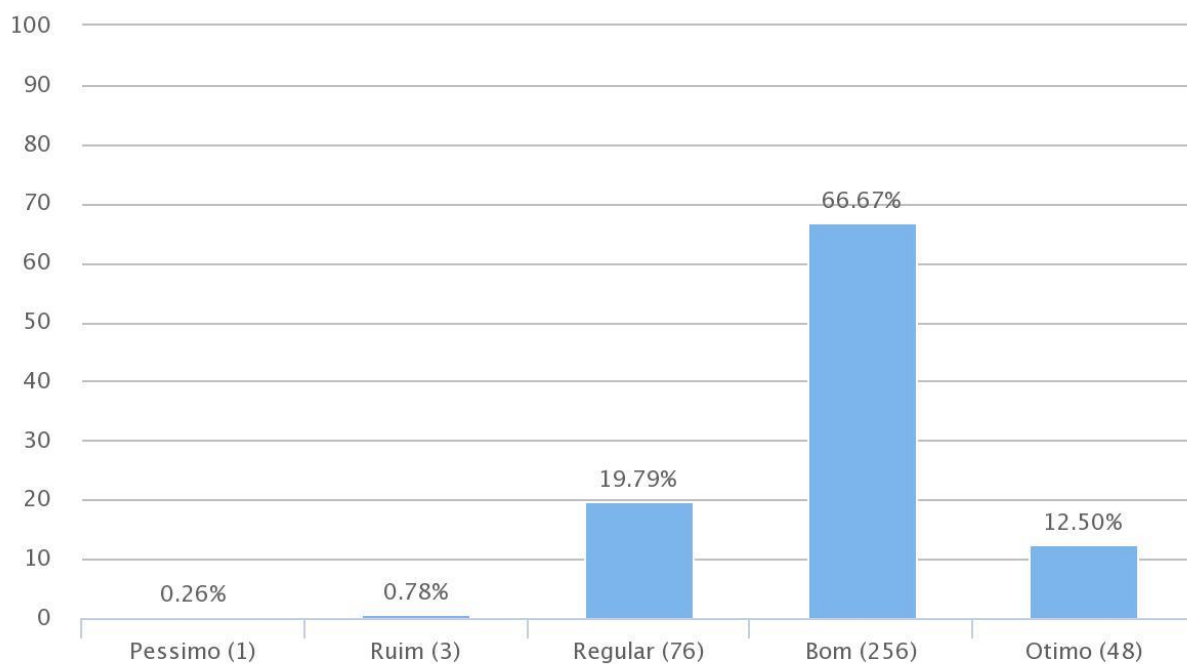
### 3.1 – Conforto no Local da Recepcao

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA

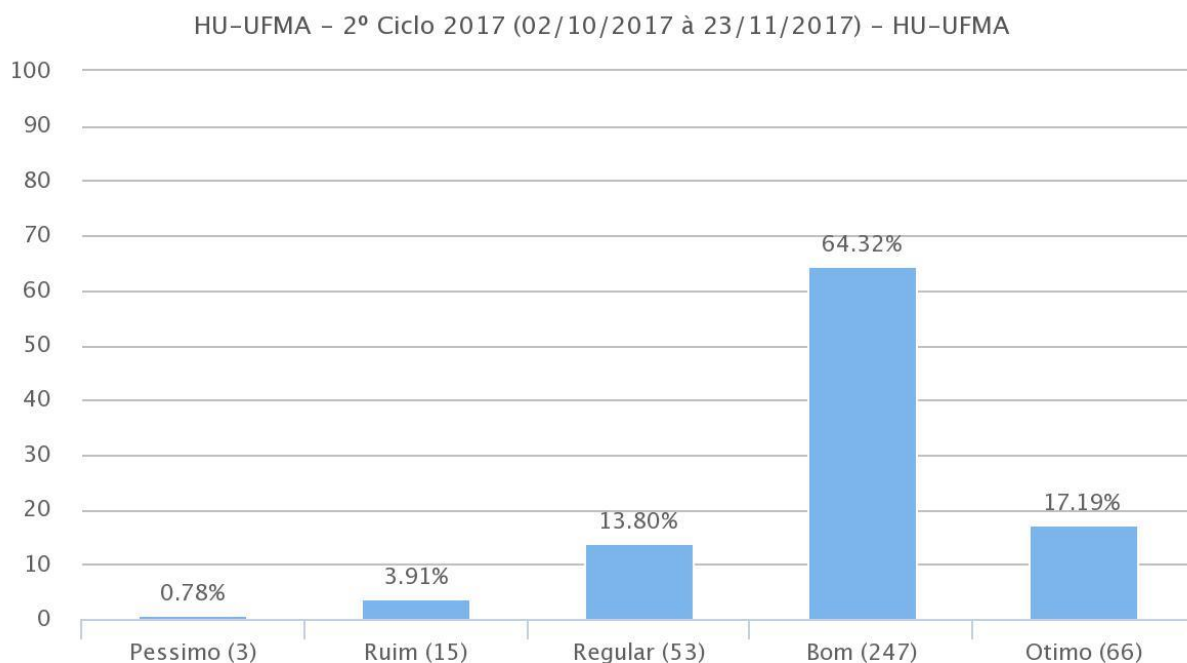


### 3.2 – Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital

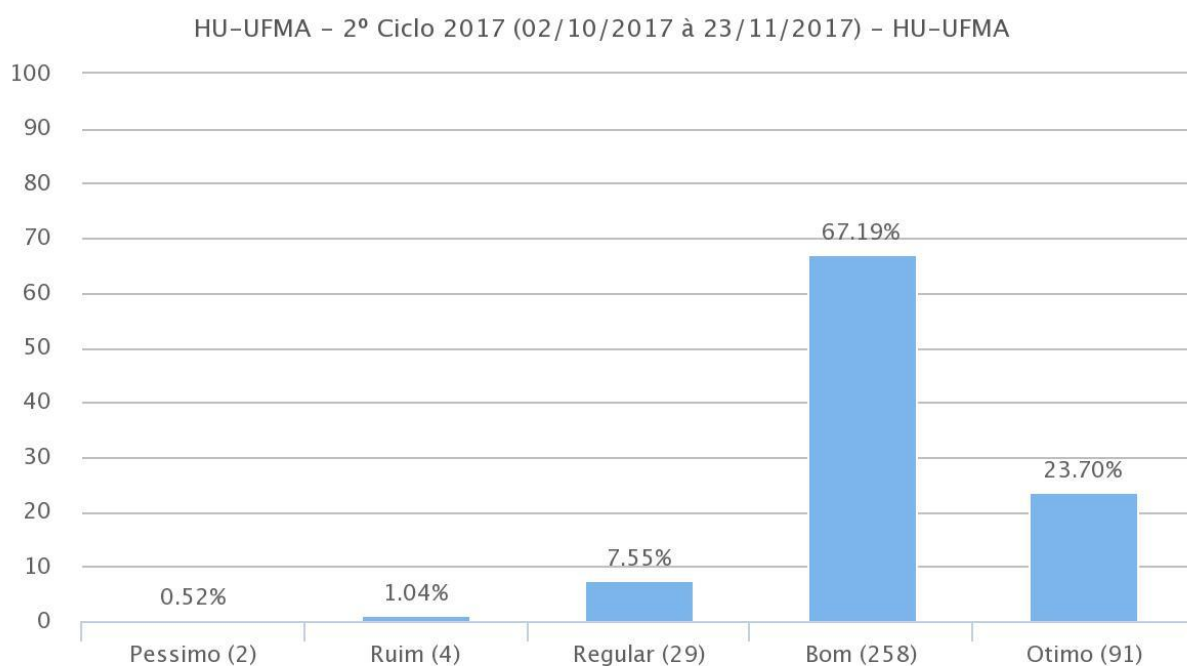
HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



### 3.3 – Conforto das instalações na área de atendimento médico

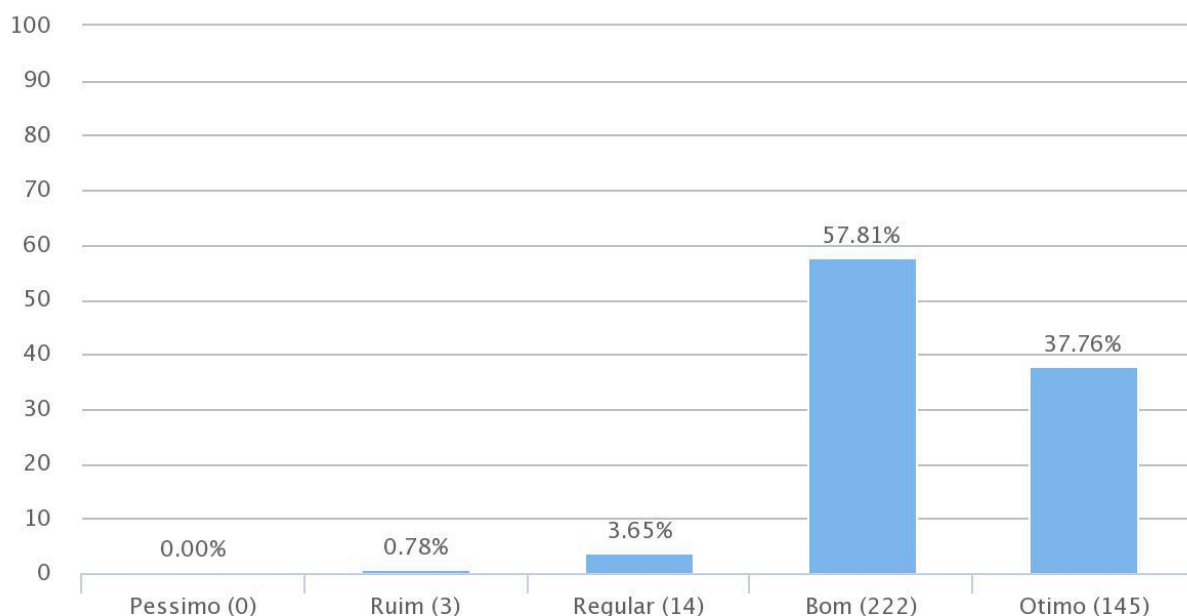


### 4.1 – Atendimento da recepcao: gentileza, atenção e informacoes recebidas



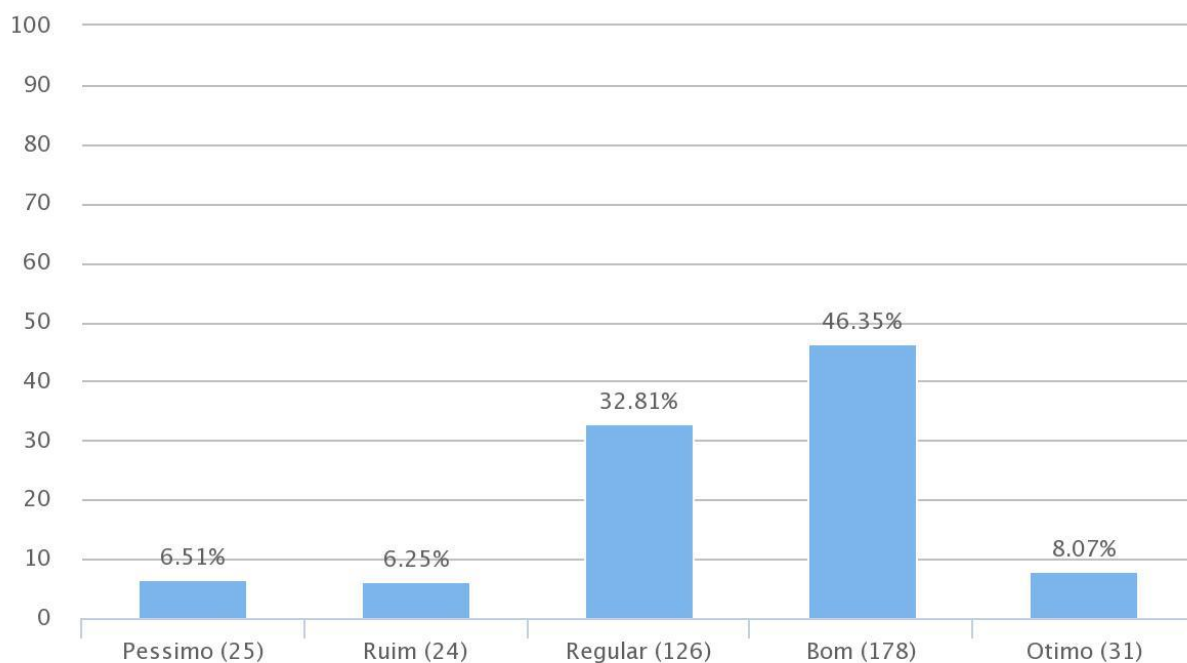
## 4.2 – Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



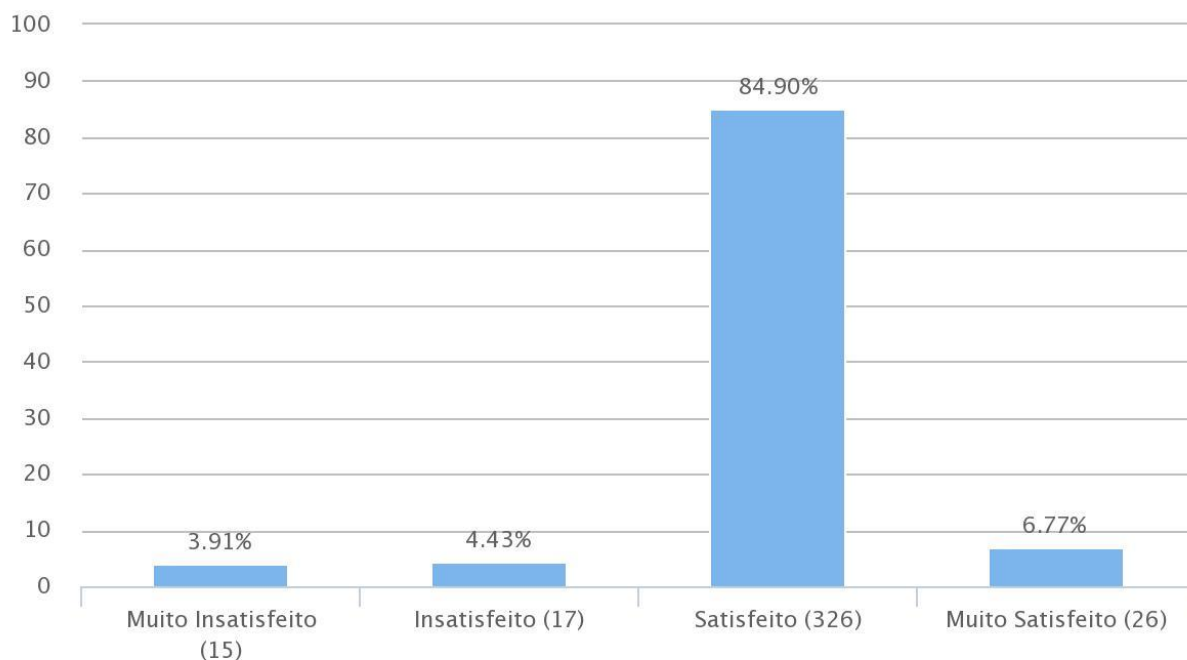
## 4.3 – Tempo de espera pelo atendimento/internacao

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



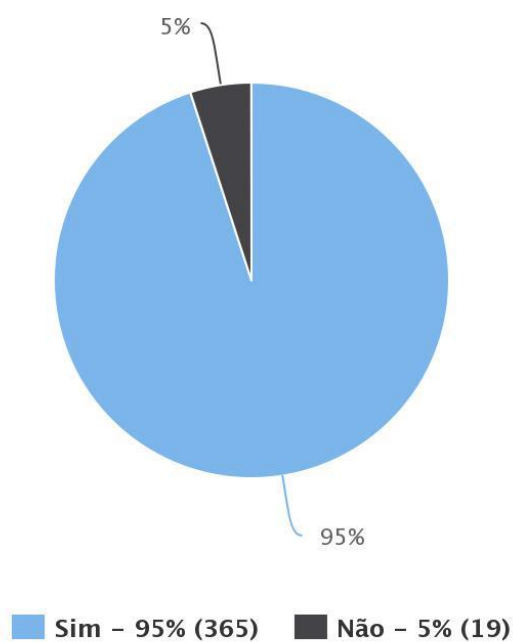
## 5.1 – Atendimento Geral

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



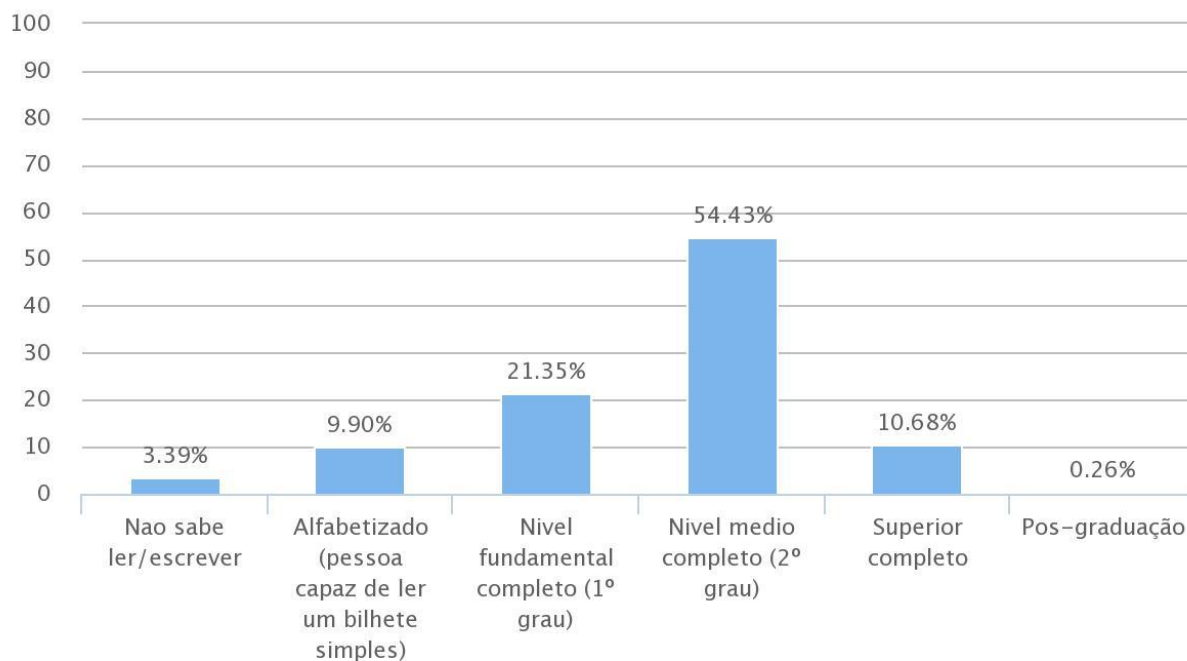
## 6 – Indicaria esse Hospital para algum familiar

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



## 7 – Escolaridade

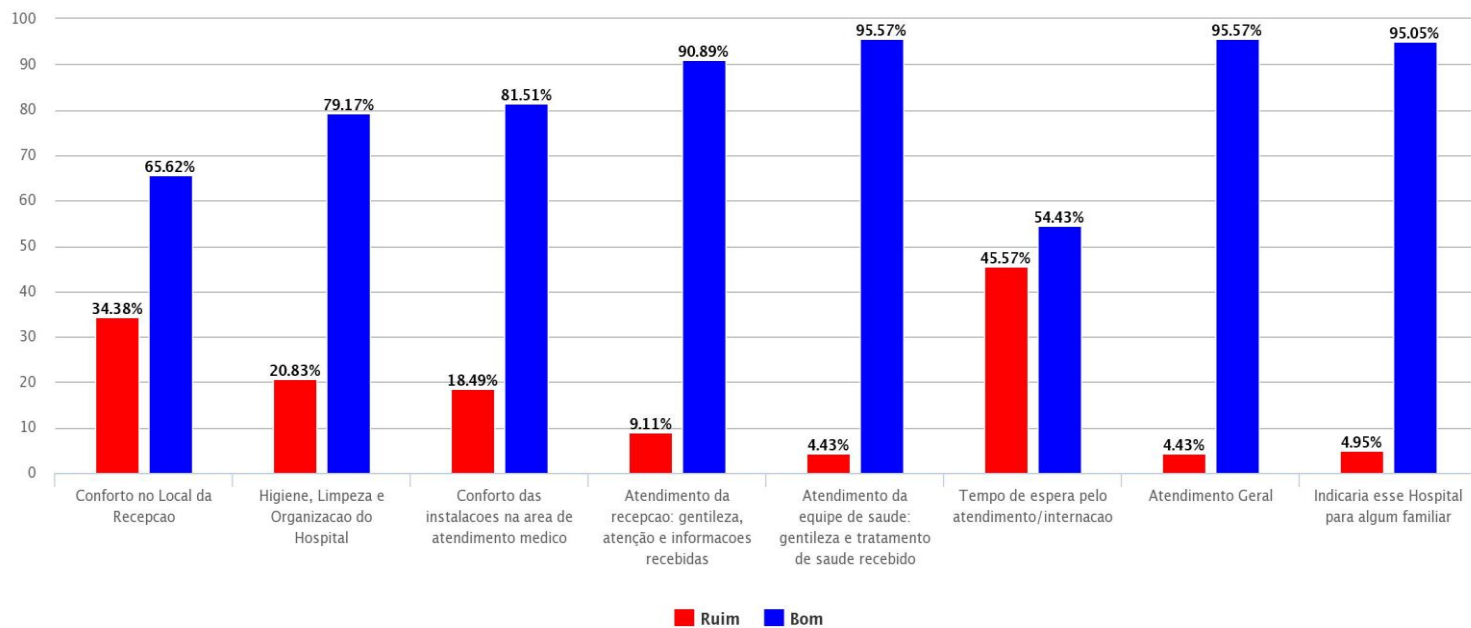
HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



## Índices de Satisfação Agrupados em Total Ruim e Total Bom – Ambulatórios

Pesquisa de Satisfação: HU-UFMA

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017)



## ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – INTERNAÇÕES

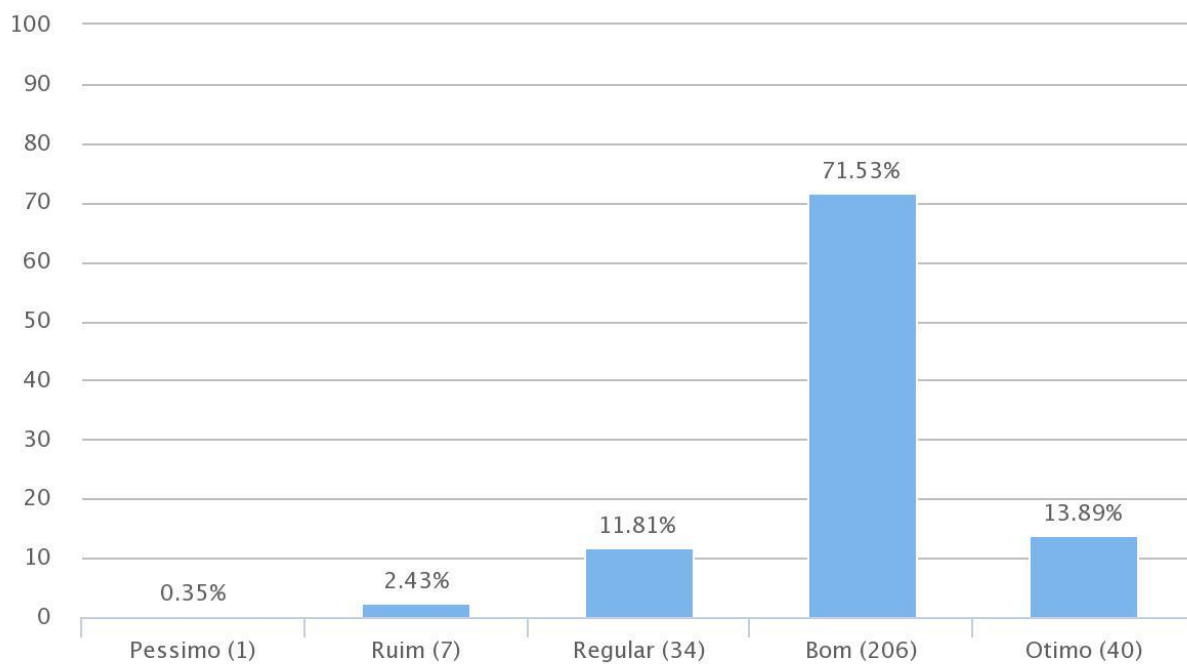
HU-UFMA - 2º Ciclo 2017 - HU-UFMA

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 288

Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
73.64	77.6	71.18	98	77.86

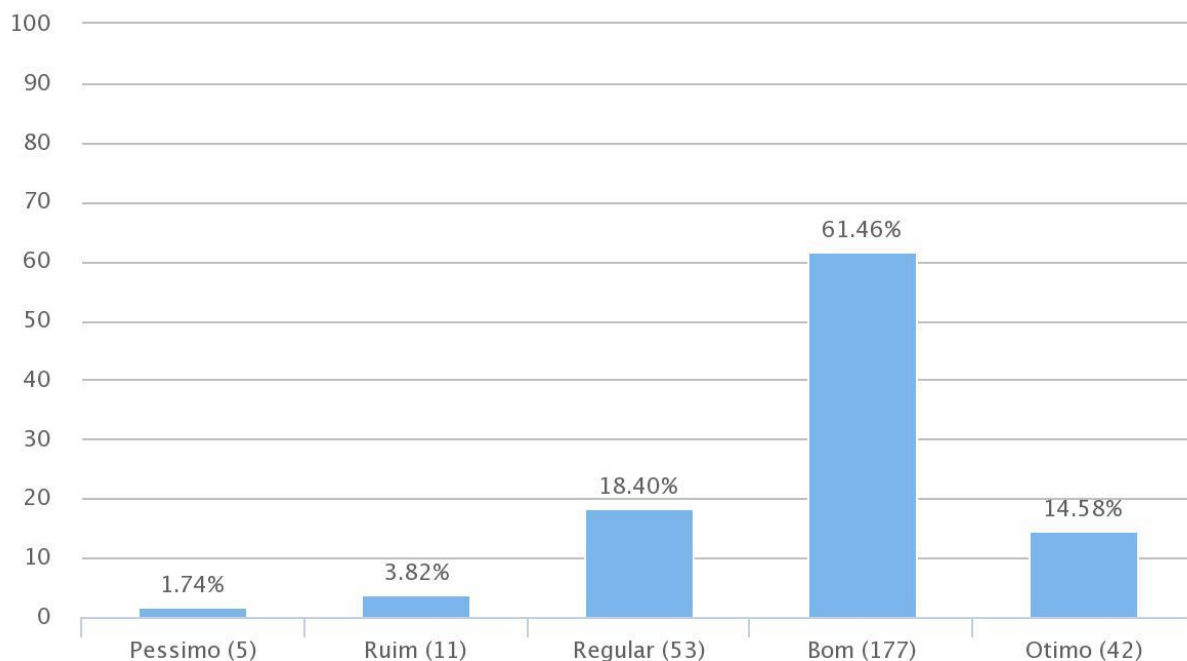
### 3.1 – Conforto no Local da Recepcao

HU-UFMA - 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) - HU-UFMA



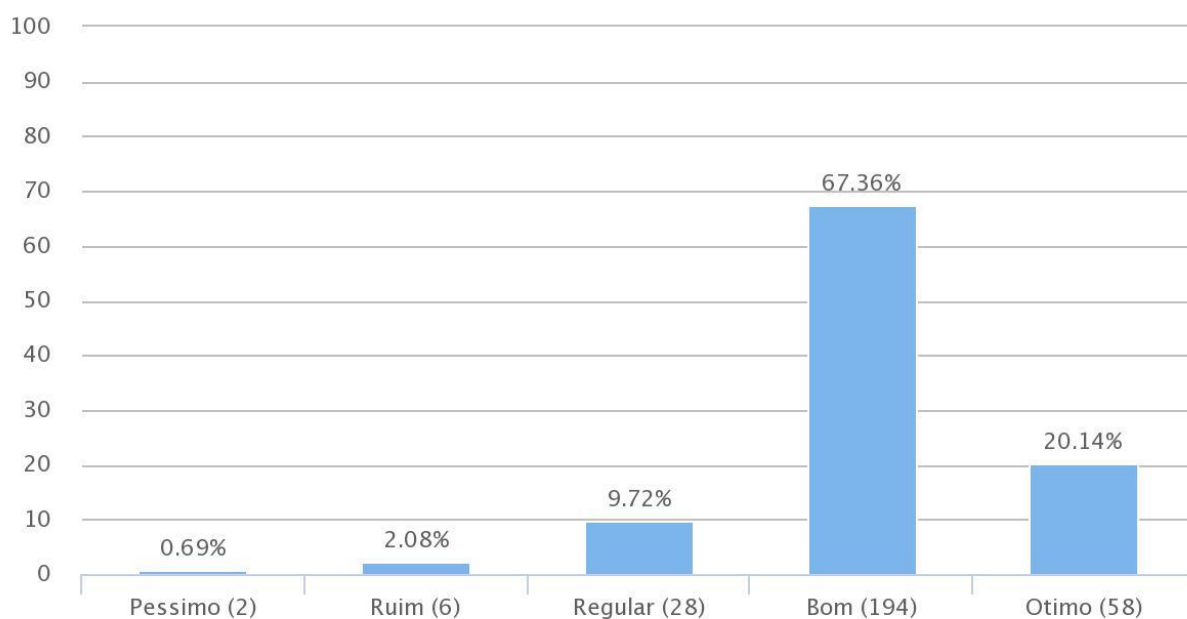
### 3.2 – Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



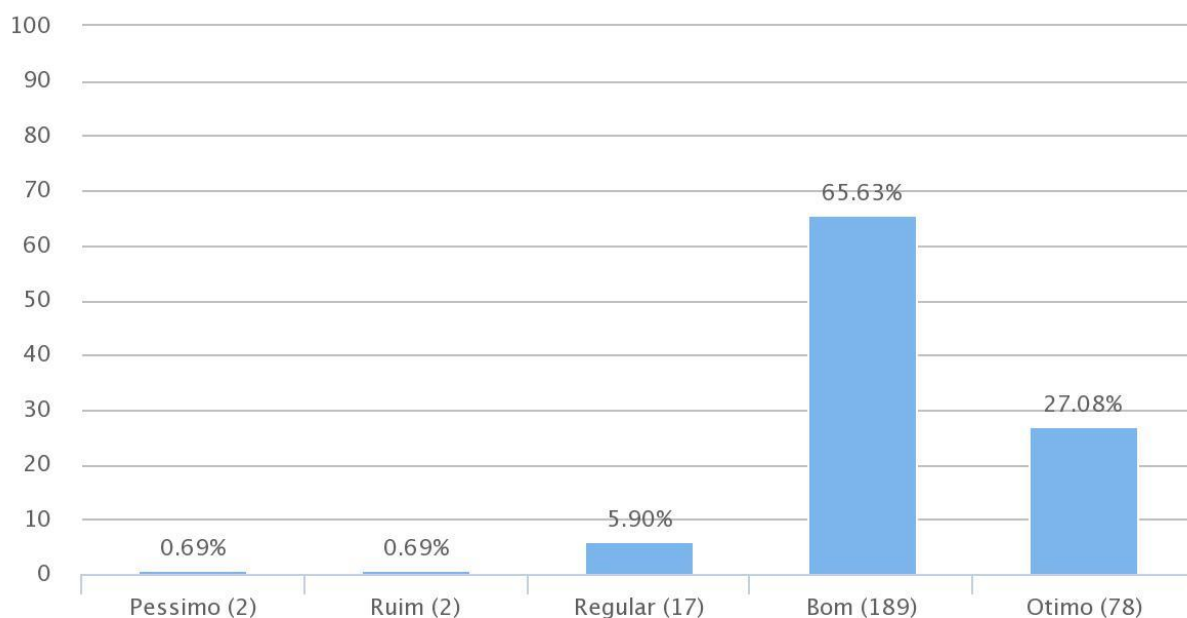
### 3.3 – Conforto das instalacoes na area de atendimento medico

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



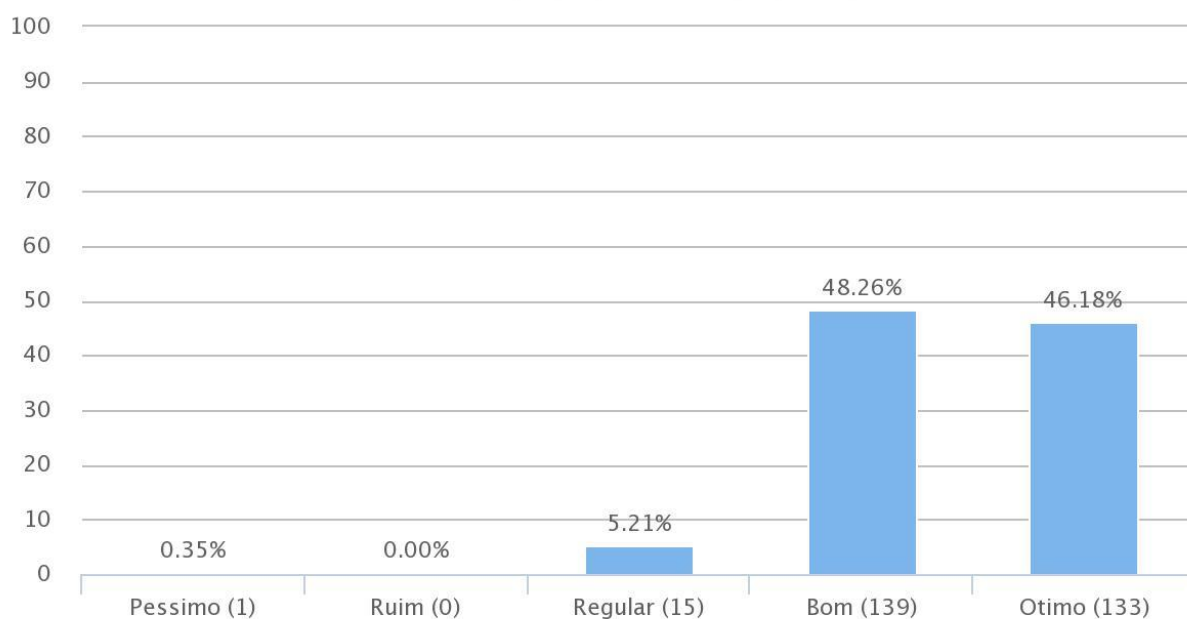
#### 4.1 – Atendimento da recepcao: gentileza, atençao e informacoes recebidas

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



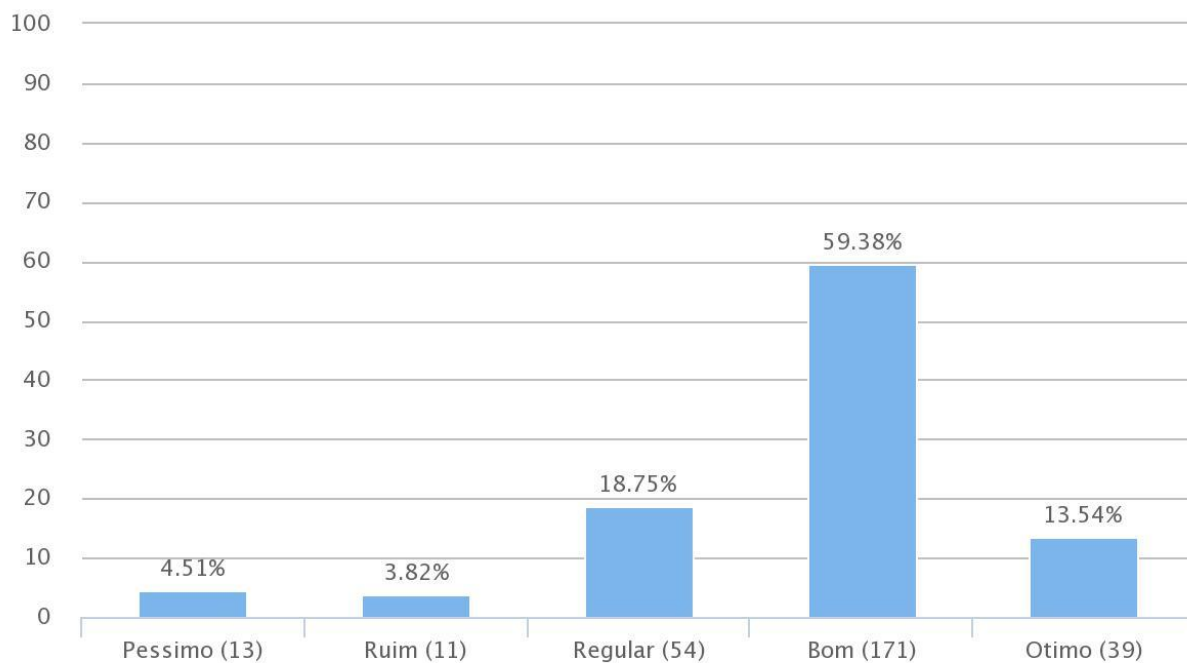
#### 4.2 – Atendimento da equipe de saude: gentileza e tratamento de saude recebido

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



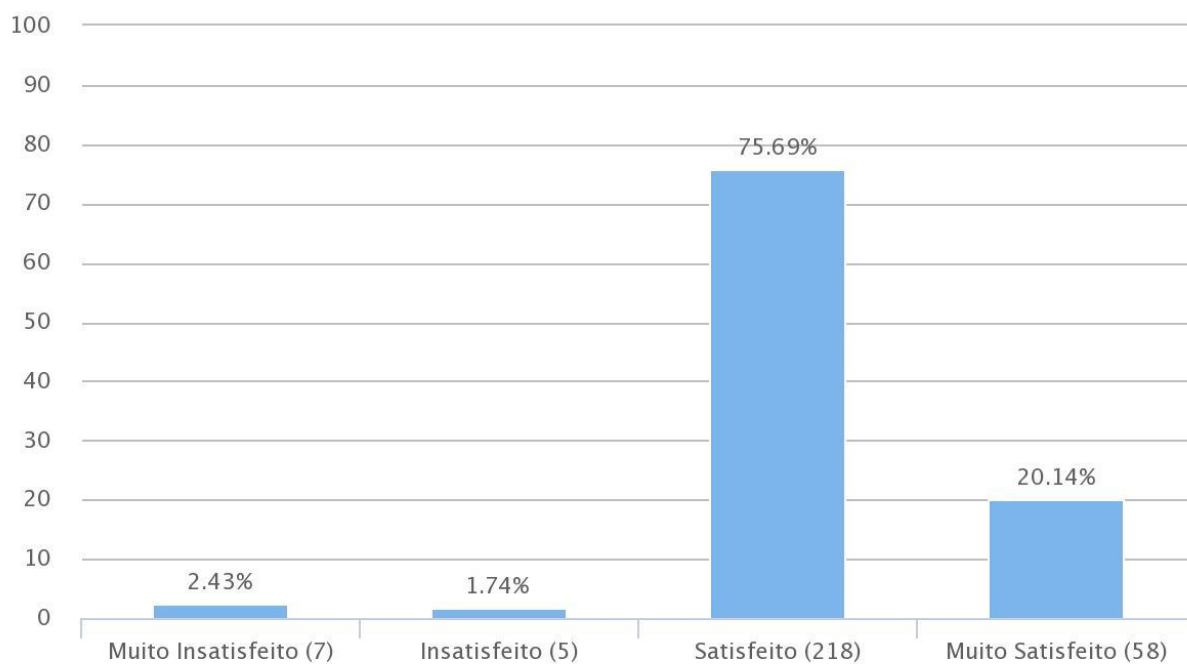
### 4.3 – Tempo de espera pelo atendimento/internacao

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



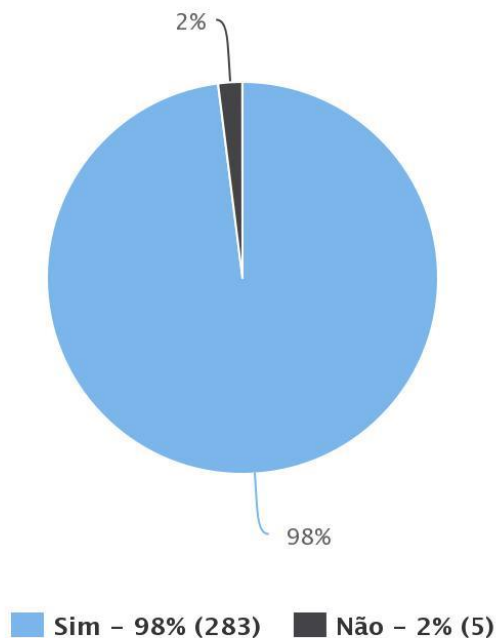
### 5.1 – Atendimento Geral

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



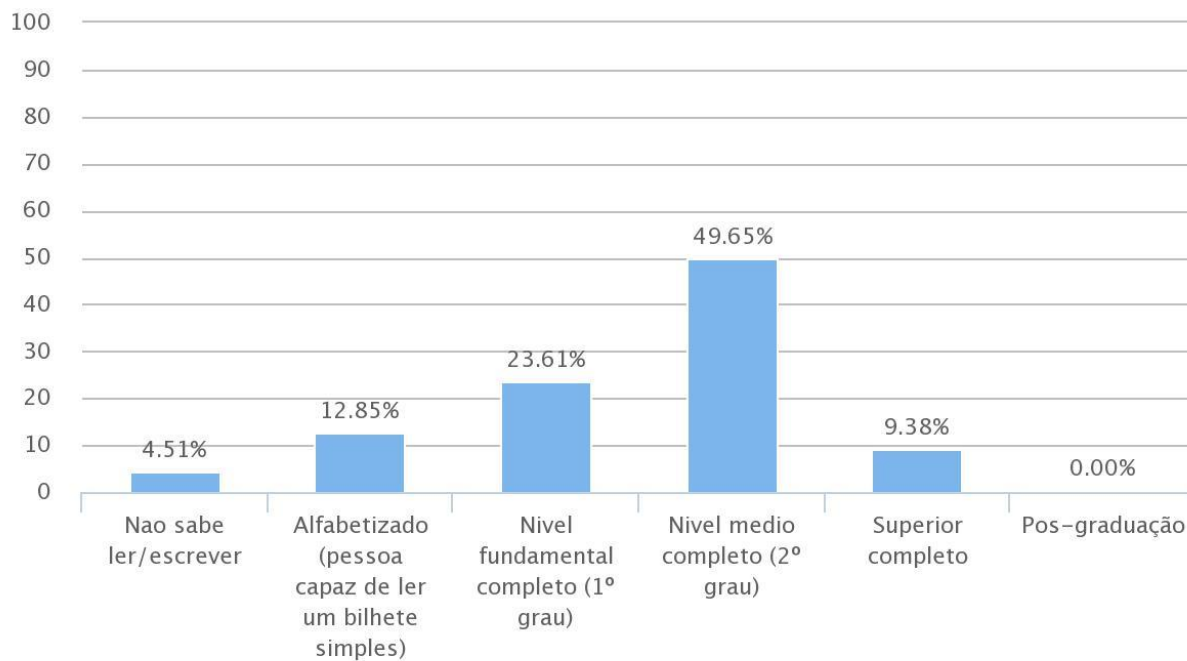
## 6 – Indicaria esse Hospital para algum familiar

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



## 7 – Escolaridade

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017) – HU-UFMA



## Índices de Satisfação Agrupados em Total Ruim e Total Bom – Internações

### Pesquisa de Satisfação: HU-UFMA

HU-UFMA – 2º Ciclo 2017 (02/10/2017 à 23/11/2017)

