



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

1º Ciclo 2018

São Luís – MA  
2018

## **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**

## **PESQUISADORES**

**Adriana Carvalho de Oliveira**

**Alexandre Nélio Silva**

**Benedito Protásio Bentes Monteiro Neto**

**Camila Oliveira Novais**

**Laerde Duarte Ribeiro**

**Sidney Chaves da Silva**

**João Victor Martins Silva**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	05
2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – 1º CICLO 2018.....	07
3 DIÁRIO DE CAMPO.....	15

## INTRODUÇÃO

O presente relatório é resultante da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Hospitais Universitários Federais, proposta pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEH, tendo como período de coleta de 04 de junho a 18 de julho de 2018, com a aplicação de seiscentos e setenta e nove (679) questionários com pacientes / acompanhantes neste Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA). Desse total, foram trezentos e oitenta e nove (389) aplicados nos Ambulatórios e duzentos e noventa (290) nas Internações, ambos nas Unidades Presidente Dutra (UPD) e Materno Infantil (UMI), sendo que a coleta de dados foi efetivada por sete alunos do Internato Médico, em parceria com a Gerência de Ensino e Pesquisa deste Hospital.

Nessa perspectiva, foi identificada a efetivação de 285.175 consultas e 13.938 no ano de 2017, em que a amostra da Pesquisa foi calculada diretamente pelo Sistema de Informações Gerenciais da EBSEH – SIG Pesquisa de Satisfação. Assim, com os números em mãos, houve a estratificação dos resultados por meio de estatística, também em parceria com a Gerência de Ensino e Pesquisa, em que, para Ambulatório, a frequência de atendimento entre as várias especialidades foi elencada, a fim de que a amostra fosse representativa. Dessa forma, os pesquisadores tiveram suas escalas de aplicação de questionário considerando cada especialidade, assim como quatorze áreas físicas do HU-UFMA, a saber: Ginecologia/Obstetrícia, Pediatria, Cardiologia, Unidade Presidente Dutra (corredor Ortopedia), Unidade Presidente Dutra (corredor Diagnóstico por Imagem), Centro de Prevenção de Doenças Renais, Oftalmologia, PapaDor, Dermatologia/Obesidade, Lilian Flores, Núcleo do Fígado, Hepatologia e Endocrinologia, Urologia, Banco de Leite Humano e Follow-up.

Outrossim, quanto à Internação, foi efetivado um mapeamento de leito com oito áreas físicas, considerando os referidos locais: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Transplante Renal, Neuro Ortopedia, Alojamento Conjunto, Pediatria Clínica, Pediatria Cirúrgica e Doenças Infecto-parasitárias (DIP). Dessa forma, a frequência de atendimentos por clínicas também foi elencada para que houvesse o sorteio dos leitos a serem pesquisados. Nesse sentido, os alunos do Internato Médico foram direcionados a leitos pré-determinados a fim de aplicar a pesquisa.

Para tanto, os gráficos apresentados neste relatório são resultados da referida Pesquisa, disponíveis no SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação, assim como os apontamentos de problemáticas são advindos do Diário de Campo, desenvolvido durante a coleta de dados da mesma pesquisa.

## 2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – 1º CICLO 2018

Considerando o Plano de Trabalho proposto pelo Grupo de Coordenação, em nome da Ouvidoria Geral da EBSEH, a avaliação de satisfação dos usuários, neste 1º ciclo de 2018, perante os serviços de ambulatório e internação do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão apontou um índice de **75,46%**, sendo avaliados aspectos relacionados à estrutura, atendimento e avaliação geral do Hospital.

Nessa perspectiva, para observações e comparações com os ciclos passados da mesma Pesquisa, o gráfico abaixo traz os Índices de Satisfação dos Usuários.

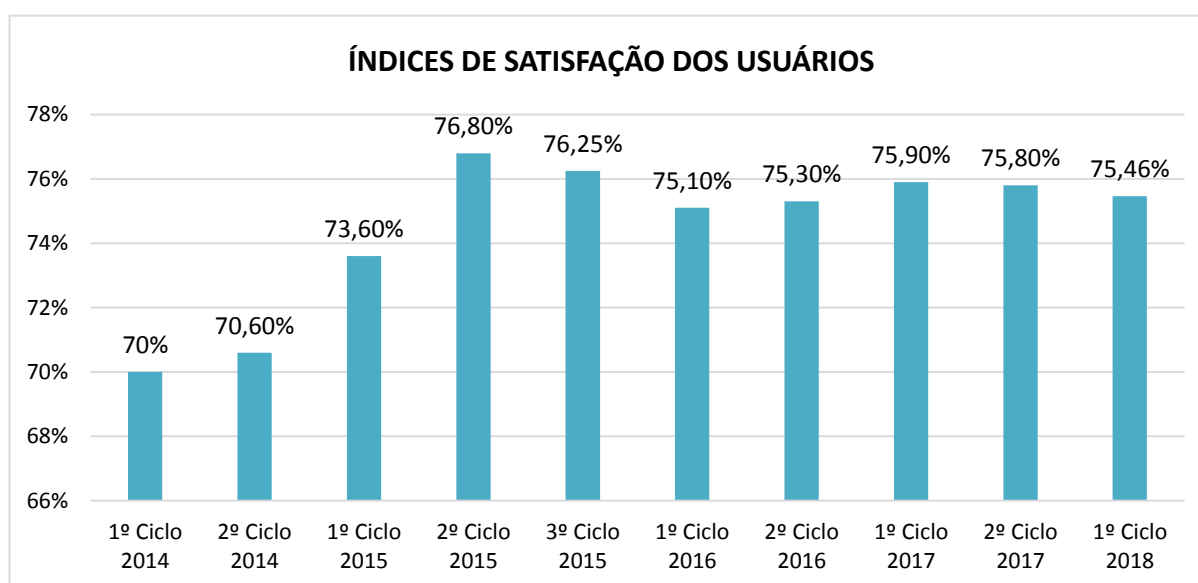


Gráfico 1: Índices de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA

Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

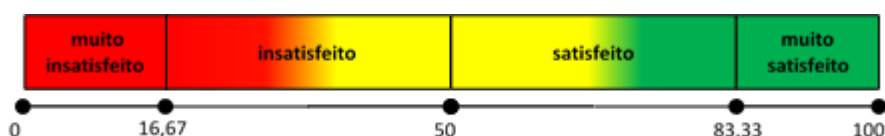


Figura 1: Legenda do Índice de Satisfação

Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

Outrossim, para uma avaliação geral da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, referente ao HU-UFMA, seguem os gráficos:

### 3.1 – Conforto no Local da Recepcao

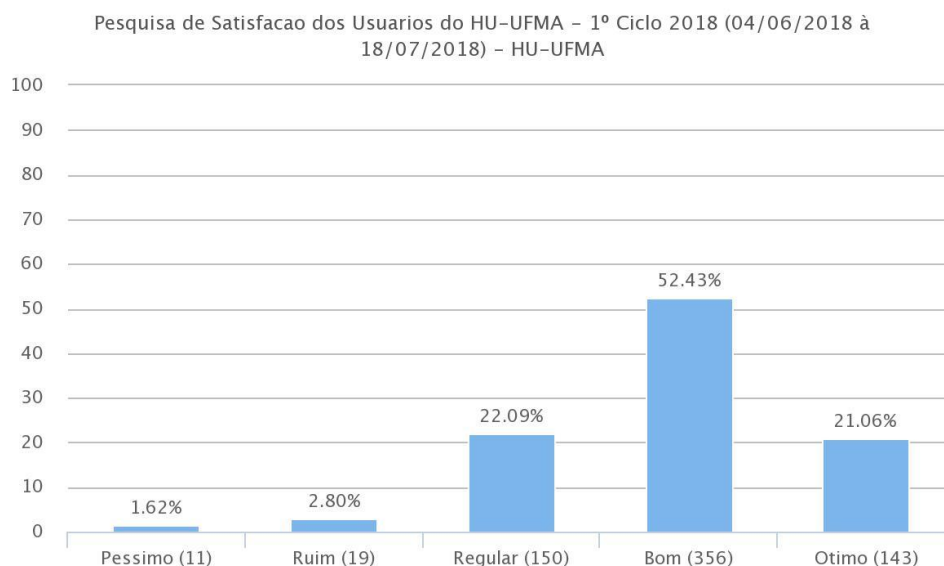


Gráfico 2: Conforto no Local da Recepção

Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

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

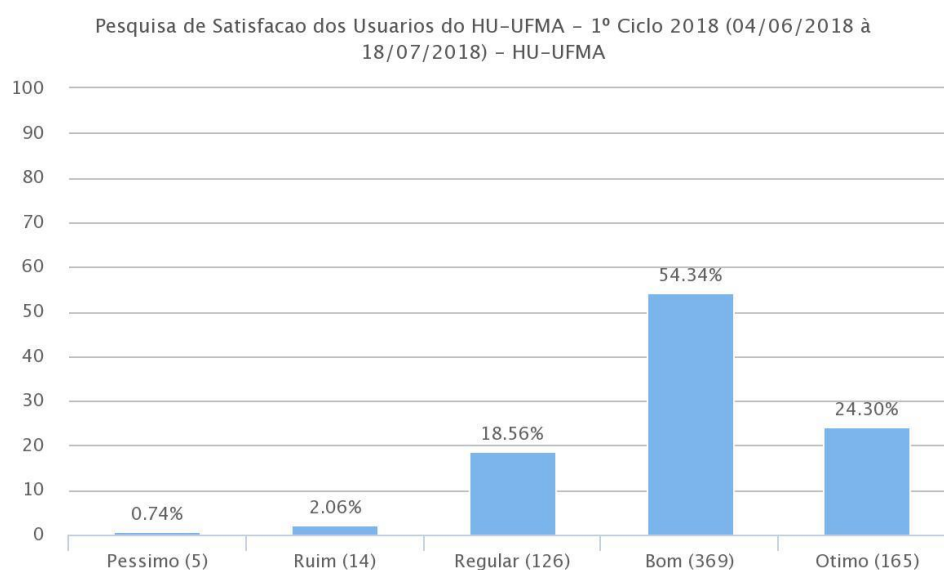


Gráfico 3: Higiene, Limpeza e Organização

Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

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

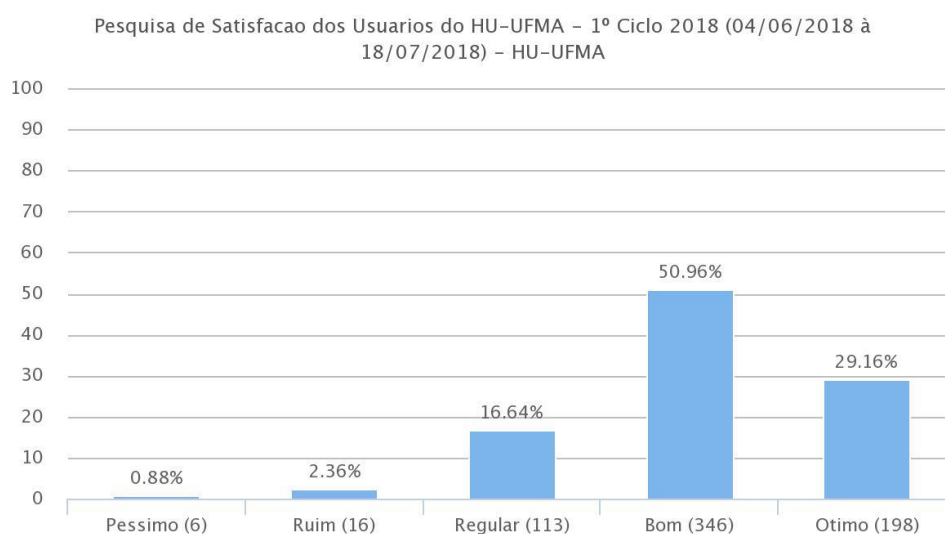


Gráfico 4: Conforto das instalações na área de atendimento médico

Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

### 4.1 – Atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas

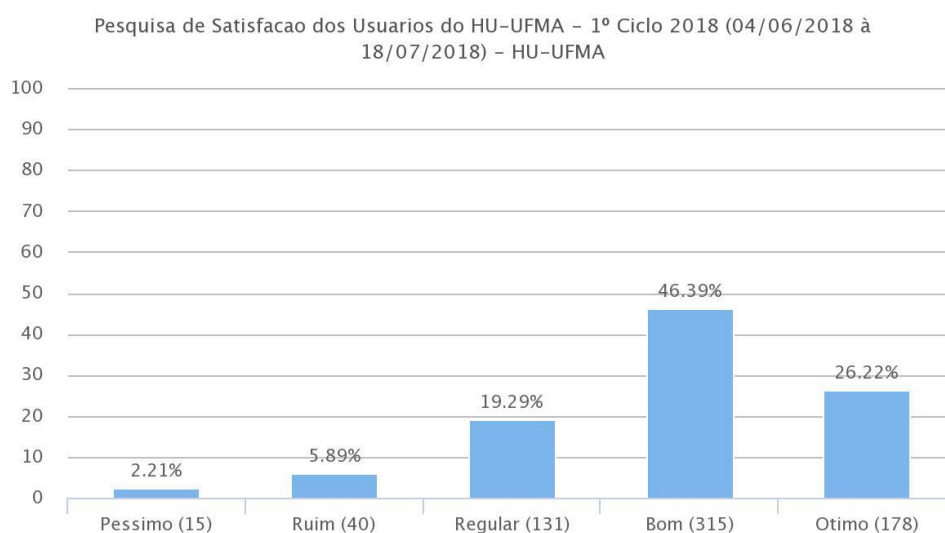


Gráfico 5: Conforto das instalações na área de atendimento médico

Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

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

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

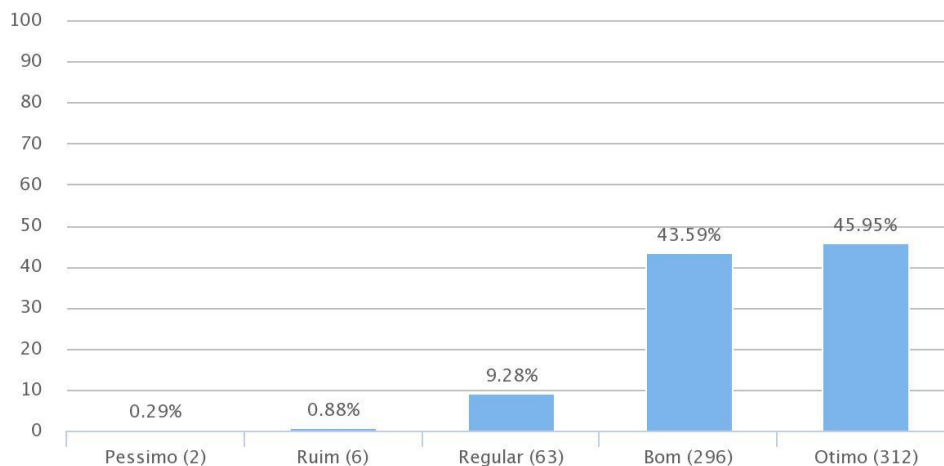


Gráfico 6: Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido

Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

## 4.3 – Tempo de espera pelo atendimento/internação

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

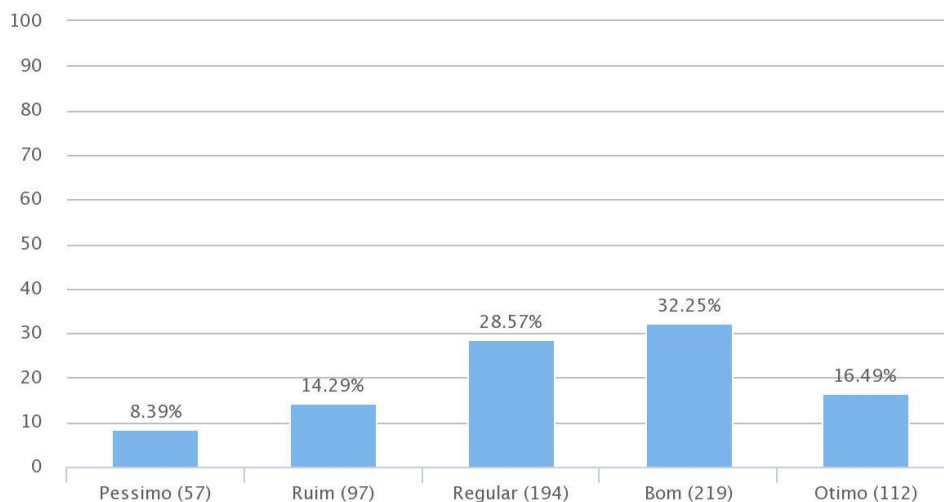


Gráfico 7: Tempo de espera pelo atendimento/internação

Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

## 5.1 – Atendimento Geral

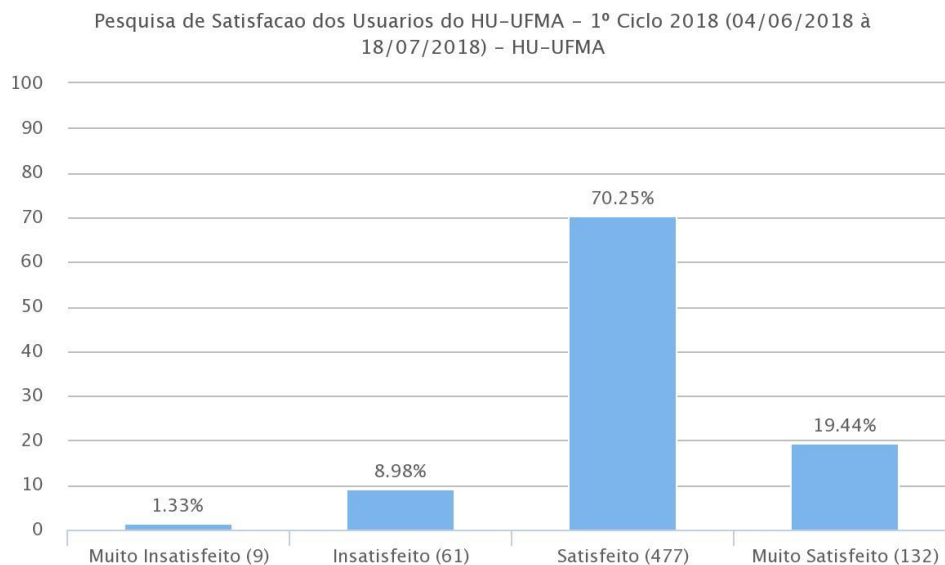


Gráfico 8: Atendimento Geral

Fonte: SIG EBSEERH Pesquisa de Satisfação

## 6 – Indicaria esse Hospital para algum familiar

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

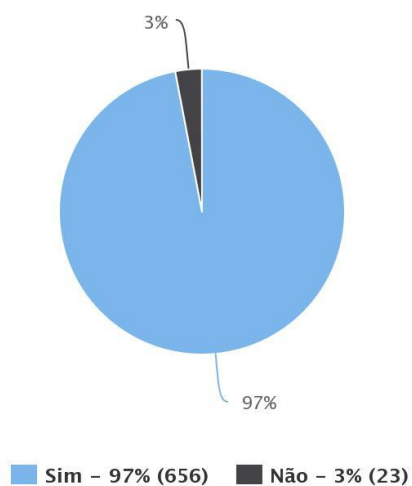


Gráfico 9: Indicaria esse Hospital para algum familiar

Fonte: SIG EBSEERH Pesquisa de Satisfação

## 7 – Escolaridade

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

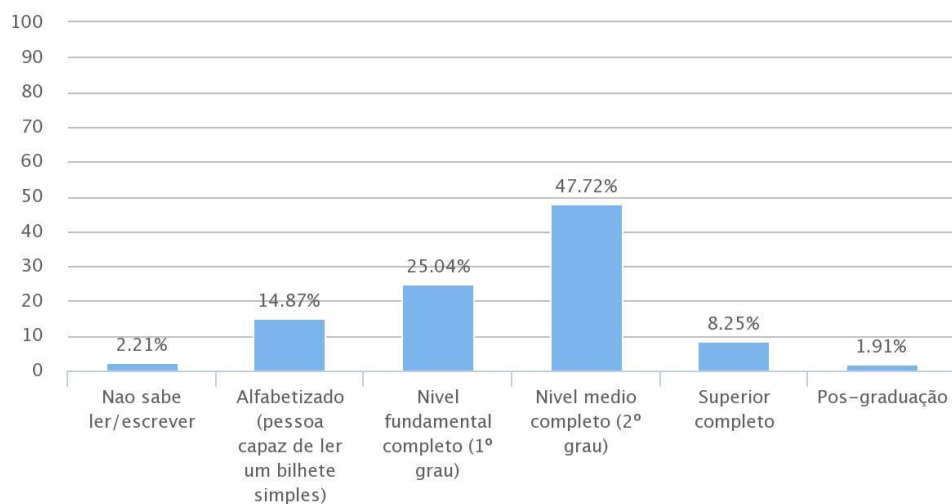


Gráfico 10: Escolaridade

Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

## Pesquisa de Satisfação: HU-UFMA

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018)

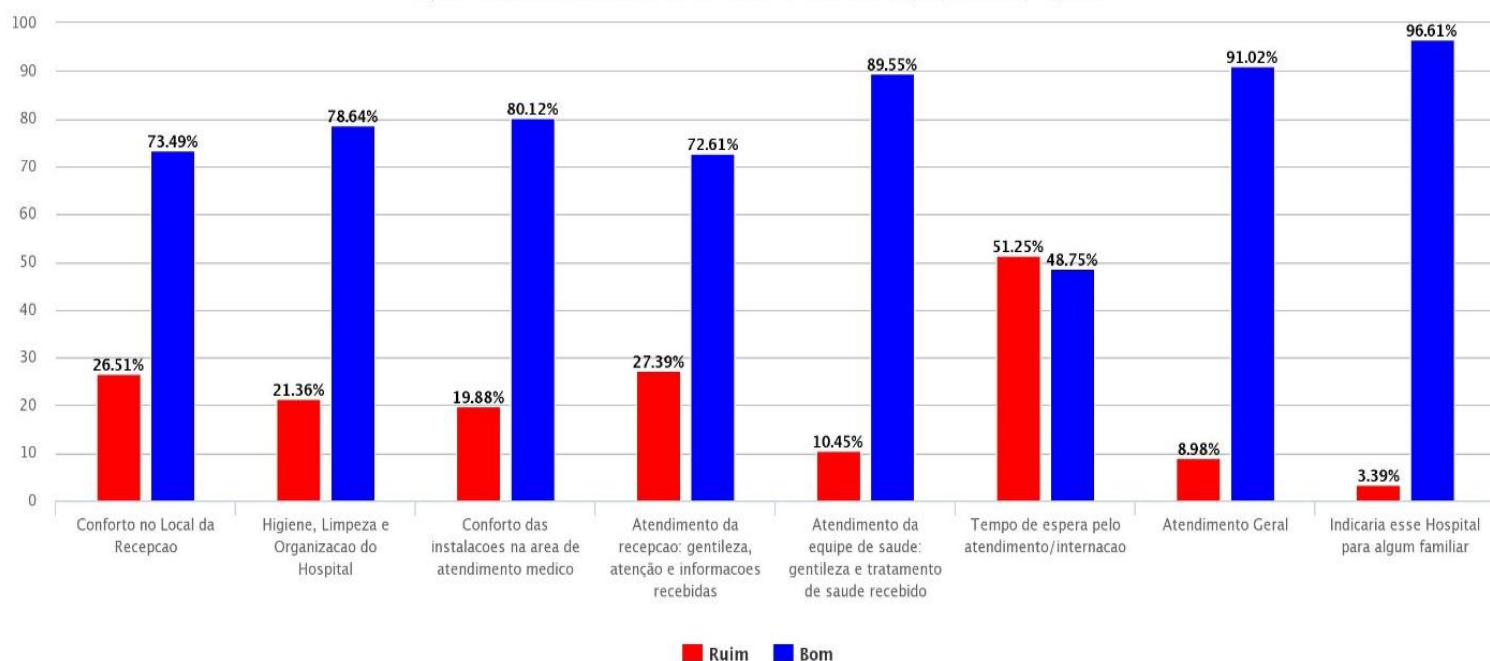


Gráfico 11: Geral Agrupado – Ruim (péssimo + ruim + regular) / Bom (bom + ótimo)

Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

Nota-se que, considerando a avaliação geral do HU-UFMA, somados os atendimentos ambulatoriais e de internação, que o “Tempo de espera pelo atendimento/internação” foi avaliado com indicação negativa, em sua maioria, atingindo um percentual de 51,25%, somados os aspectos ruins. Igualmente, muitos dos outros quesitos avaliados tiveram indicações negativas acima de 20%, como o “Conforto no Local da Recepção”; “Higiene, Limpeza e Organização do Hospital”; e “Atendimento da recepção, gentileza, atenção e informações recebidas”.

Nessa perspectiva, aponta-se que esses elevados índices negativos foram resultados da avaliação do Ambulatório, a exemplo do tempo de espera, que alcançou um patamar de 66,07% entre péssimo, ruim e regular. Outrossim, somados ainda os outros percentuais de avaliação, infere-se que ambos foram fator preponderante que evitou o crescimento da satisfação geral do Hospital, comparada a ciclos anteriores da Pesquisa.

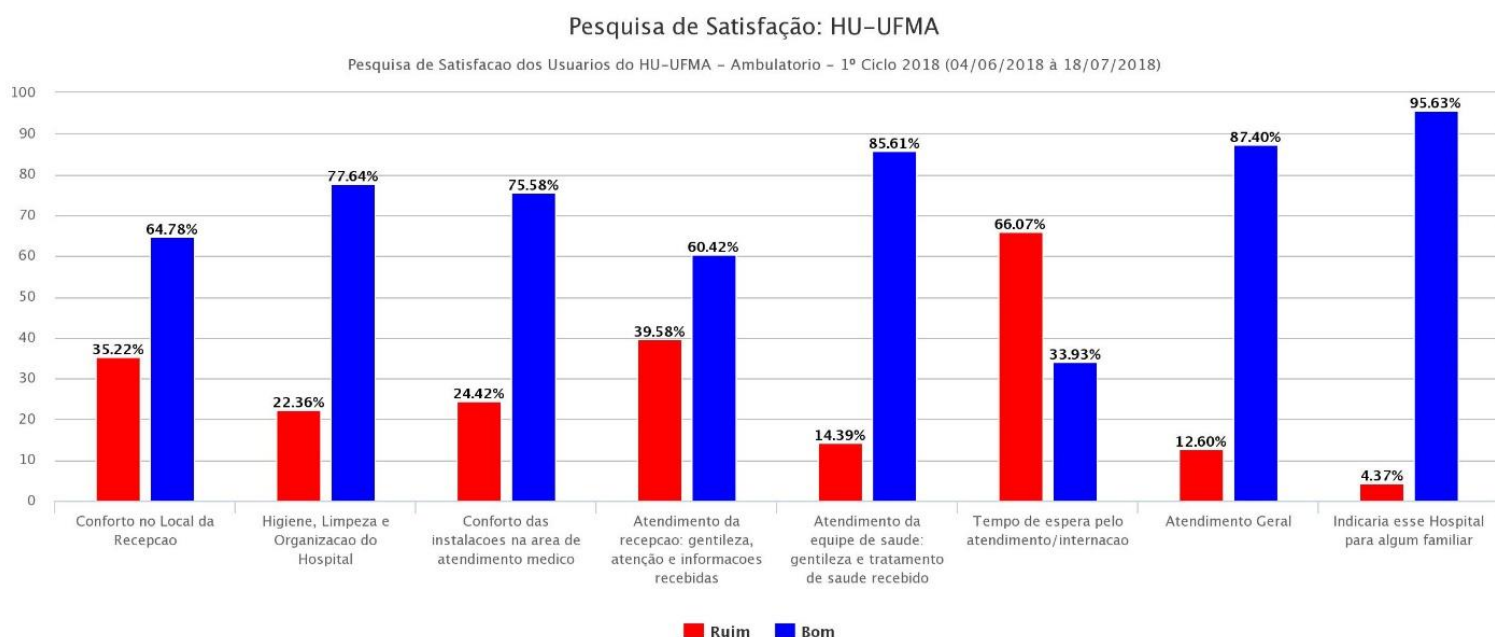


Gráfico 12: Geral Agrupado Ambulatório – Ruim (péssimo + ruim + regular) / Bom (bom + ótimo)

Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

No entanto, a avaliação geral da internação teve um crescimento considerável, o que corrobora com a inferência de que, se os apontamentos do ambulatório fossem melhor avaliados pelos usuários, o Índice de Satisfação dos Usuários teria uma crescente considerável.

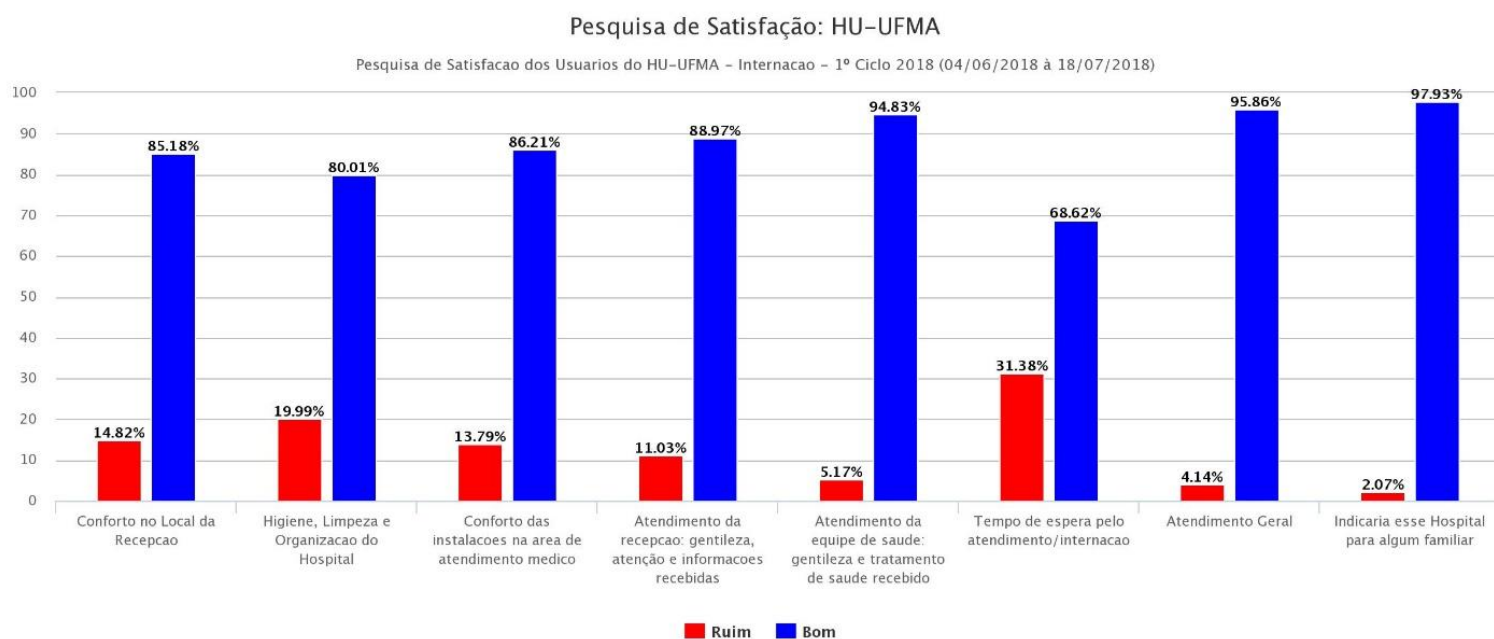


Gráfico 13: Geral Agrupado Internação – Ruim (péssimo + ruim + regular) / Bom (bom + ótimo)

Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

Destaca-se ainda que o Ambulatório alcançou um índice geral de 71,81%, enquanto que a Internação teve um percentual de 80,33%. Dessa forma, o Diário de Campo pode apontar possíveis causas que levaram aos questionamentos apresentados pelos usuários.

### **3 DIÁRIO DE CAMPO**

Alguns apontamentos foram efetivados por meio do Diário de Campo, instrumento utilizado paralelamente ao questionário da Pesquisa de Satisfação com o objetivo de apontar os aspectos qualitativos da avaliação dos usuários, assim como observação participante do pesquisador, o que favorece a interpretação de que, mesmo atingido um índice satisfatório, são apresentadas queixas e indicações para a melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão aos usuários do Sistema Único de Saúde.

#### **Ambulatório Ginecológico/Obstétrico**

- Atraso de profissional em consulta agendada;
- Demanda reprimida de serviços assistenciais para algumas subespecialidades médicas;
- Falhas na acessibilidade física;
- Falta de bebedouro no local;
- Demora no atendimento (agendamento / efetivação da consulta);
- Desconforto nas acomodações relacionado à climatização, cadeiras e banheiros;
- Descortesia no atendimento, com apontamentos de desorganização.

#### **Ambulatório Pediátrico**

- Demora no atendimento (agendamento / efetivação da consulta);
- Desconforto nas acomodações relacionado à climatização e cadeiras;
- Descortesia no atendimento, com apontamentos de desorganização.
- Excesso de barulho;
- Falhas na acessibilidade física e sinalização;
- Falha na higienização dos banheiros;
- Sugestão de um espaço para distração das crianças enquanto aguardam atendimento.

#### **Ambulatório Cardiológico**

- Agendamento de consultas incorreto por conta de férias de profissional;

- Descortesia, com apontamentos de conflito entre usuários e colaboradores;
- Demanda reprimida de serviços assistenciais relacionada às interconsultas;
- Demora no atendimento (agendamento retorno / efetivação da consulta);
- Desconforto nas acomodações relacionado à climatização e cadeiras;
- Recusa médica em consulta agendada.

### **Follow Up**

- Atraso de profissional em consulta agendada;
- Demora no atendimento para a efetivação da consulta;

### **Ambulatório Unidade Presidente Dutra (próximo à Unidade de Diagnóstico por Imagem)**

- Atraso de profissional em consulta agendada;
- Demora no atendimento (agendamento / efetivação da consulta);
- Demora para internação em clínica cirúrgica;
- Desconforto nas acomodações relacionado à climatização, cadeiras e banheiros;
- Descortesia das atendentes relacionada à falta de gentileza;
- Excesso de barulho;
- Falta de bebedouro;

### **Ambulatório Unidade Presidente Dutra (próximo à Unidade de Laboratório de Hemodinâmica)**

- Desconforto nas acomodações relacionado à climatização e cadeiras, assim como espaço físico apertado para pacientes ortopédico;
- Informações incorretas no balcão de atendimento quanto aos agendamentos de consultas.

### **Ambulatório de Oftalmologia**

- Demora no atendimento (agendamento / efetivação da consulta);
- Descortesia de profissionais do Balcão de Atendimento, assim como informação incorreta repassada aos usuários;

- Superlotação da sala de espera para atendimento.

#### **Centro de Prevenção de Doenças Renais**

- Demora no atendimento para a efetivação da consulta;

#### **Programa de Pacientes Asmáticos e da Dor**

- Demora no atendimento para a efetivação da consulta;
- Desconforto nas acomodações relacionado à climatização, cadeiras e acessibilidade.

#### **Ambulatório de Urologia**

- Demora para agendamento de consultas de retorno e interconsulta;
- Descortesia;
- Desorganização no atendimento.

#### **Núcleo do Fígado, Hepatologia e Endocrinologia**

- Bebedouro com defeito, em que a água é quente.

#### **Clínica Cirúrgica – Unidade Presidente Dutra**

- Atendimento de profissionais da equipe de saúde;
- Excesso de barulho, além de portas com ruídos;
- Demora para internação em clínica cirúrgica;
- Desconforto nas acomodações (ar condicionado, camas com defeito e cadeiras de acompanhantes);
- Falha da higienização, sobretudo de banheiros e fezes de pombos nas janelas das enfermarias;
- Informação incorreta por parte de explicações sobre medicamentos.

#### **Clínica Médica – Unidade Presidente Dutra**

- Atendimento médico e de enfermagem de maneira descortês;

- Atraso na entrega das refeições, principalmente à noite, assim como questionamentos sobre a qualidade da mesma;
- Bebedouro com problemas técnico ou água com gosto estranho;
- Conduta inadequada de acompanhante;
- Desconforto nas acomodações (ar condicionado);
- Déficit de material, a exemplo de fita de hemoglicoteste;
- Déficit de medicamento, a exemplo de metronidazol e rosuvastatina;
- Demora para internação em clínica médica;
- Demora para efetivação de exames, a exemplo de colonoscopia e ressonância magnética;
- Demora para entrega do resultado de exame, a exemplo de ultrassonografia;
- Excesso de barulho nas enfermarias;
- Enxoval deficiente, com a indicação principalmente de falta de toalhas;
- Falta de profissionais auxiliares de transporte;
- Higienização dos leitos, sobretudo banheiros;
- Traje inadequado de acompanhante;
- Uso de televisão, com a indicação de falta do aparelho.

#### **Pediatria Cirúrgica – Unidade Materno Infantil**

- Déficit de equipamento, a exemplo de monitorização para cirurgias específicas, o que evidencia a suspensão das mesmas;
- Demora para internação;
- Falha na higienização de leitos e banheiros.

#### **Pediatria Clínica – Unidade Materno Infantil**

- Controle de entrada e saída na Recepção, considerando a exigência de identificação;
- Sugestão de lavanderia para lavarem e estenderem roupas, considerando os acompanhantes que não moram em São Luís.

### **Alojamento Conjunto**

- Cancelamento de exames;
- Demora para internação em cirurgia ginecológica;
- Desconforto nas acomodações (climatização, cadeiras de acompanhantes e banheiros que vasam água para a enfermaria);
- Higienização das enfermarias.