



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
Ouvidoria do Hospital de Clínicas

Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: [ouvidoria@he.uftm.edu.br](mailto:ouvidoria@he.uftm.edu.br)  
38025-440 – Uberaba MG

## **RELATÓRIO DE ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO HC/UFTM/Ebserh**

### **INTRODUÇÃO:**

A pesquisa de satisfação do usuário do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro- UFTM aplicada nos dias 26 e 27 de Junho do corrente ano atende dispositivo legal prescrito em nossa Carta Magna, artigo 37 parágrafo 3º, que disciplina a forma de participação do usuário na administração pública através no que orienta o inciso I, que diz: “as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, assegura a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

A Ouvidoria vem sendo importante instrumento de gestão ao utilizar as pesquisas na obtenção de informações sobre as expectativas, percepções da preferência, confiabilidade e qualidade sobre os serviços prestados na área de saúde. As informações permitem aos gestores implantar mecanismos que venham a melhorar o atendimento, através dos pontos fracos e fortes apontados.

Esta ferramenta ao ouvir os usuários atrelados a uma organização centrada na Gestão participativa e, orientada à confiabilidade dos serviços prestados pode ser considerada uma das mais importantes ferramentas de manutenção do Hospital de Clínicas, ao estabelecer critérios de uma cultura de melhoria continuada, que de fato possa servir de ponto de referencia para a garantia do elevado grau de confiabilidade de nossos usuários a esta instituição.

Portanto, uma gestão participativa e estratégica, que leva em consideração as demandas do usuário ao apontar os pontos fortes e fracos na prestação dos serviços, contemplará preceitos de confiabilidade ao direcionar os esforços em aplicar uma gestão do conhecimento ativo na resolutividade dos problemas internos direcionados a implantar a melhoria na prestação dos serviços.

Evandro D. Souza  
Ouvidor do HC/UFTM/Ebserh  
Uberaba 14 de Julho de 2014



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
Ouvidoria do Hospital de Clínicas

Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: [ouvidoria@he.uftm.edu.br](mailto:ouvidoria@he.uftm.edu.br)  
38025-440 – Uberaba MG

## **METODOLOGIA APLICADA:**

A pesquisa de satisfação do usuário do HC/UFTM é feita por amostragem das Unidades por disciplina como as que foram pesquisadas, sendo: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ortopedia, Neurologia e Pronto Socorro Adulto. Avalia o número de leitos ofertados pelas clínicas, com o número de pacientes internados. Aplica assim, a metade mais um perfazendo um percentual por amostragem.

A técnica utilizada foi à elaboração de um questionário com perguntas objetivas sobre a qualidade da prestação dos serviços iniciando com avaliação da recepção, atendimento de enfermagem, médico, nutrição, qualidade das acomodações, higiene e limpeza, se conhece os nomes dos profissionais, se recomendariam o hospital a amigos e familiares, se conhece a Ouvidoria e se já utilizou os serviços. Tendo 3 (três) questões abertas para elogios, sugestões, reclamações e denúncias. A Pesquisa foi aplicada por alunos do curso de Serviço Social.

## **PERCEPÇÃO DA PESQUISA:**

O paradigma que ora se delinea na sociedade Brasileira, com o advento das manifestações populares, tem exigido dos órgãos públicos e dos gestores adoção de medidas e modelos os quais contemplem eficazmente a qualidade dos serviços prestados as novas exigências dos usuários em específico as dos serviços de saúde.

Os desafios encontram-se na cultura dos servidores públicos, os quais agora passam a serem vistos como profissionais a serviço de fato da sociedade brasileira e, que doravante a eficiência e eficácia dos serviços devem ser modelo de excelência e adequado modelo de gestão que venha a atender tais anseios.

Neste sentido, podemos observar em nossa pesquisa que a satisfação na prestação de nossos serviços atinge uma média acima do satisfatório, no quesito, atendimento da recepção, atendimento de enfermagem e médico, nosso serviço de nutrição, acomodações, higiene e limpeza. Só cai ao pesquisar a Unidade de Pronto Socorro, por ser um setor de alta rotatividade com atendimento de Urgência e Emergência.

O ponto positivo apontando pelos usuários do HC e, quanto à confiabilidade na instituição e dos serviços prestados ao questionar sobre se indicariam o HC a seus amigos e familiares, chegando a quase 100% que SIM, indicariam a instituição.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
Ouvidoria do Hospital de Clínicas

Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: [ouvidoria@he.ufim.edu.br](mailto:ouvidoria@he.ufim.edu.br)  
38025-440 – Uberaba MG

O ponto fraco a ser trabalhado entre os profissionais de saúde é: que nossos usuários não identificam os profissionais ao prestarem assistência ou na primeira entrevista. Inegável falta de gentileza, urbanidade com nossos clientes. Porém, podemos fazer orientação com todos os profissionais através de oficinas, destacando a Lei do SUS que preconiza que todos os profissionais precisam se identificar ao usuário.

Outro ponto destacado na pesquisa é quanto, o não conhecimento da Ouvidoria e de seus serviços, necessitando de forma sistêmica de uma divulgação, a qual está sendo elaborado pelo Serviço de Imprensa do HC, para dar conhecimento a todos os cidadãos.

### **RESULTADOS DA PESQUISA:**

( Encontra-se em Power point. Colaborador Edmar Wantuil).