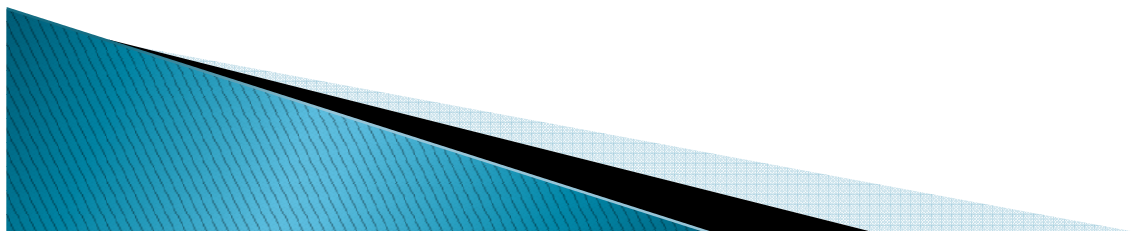


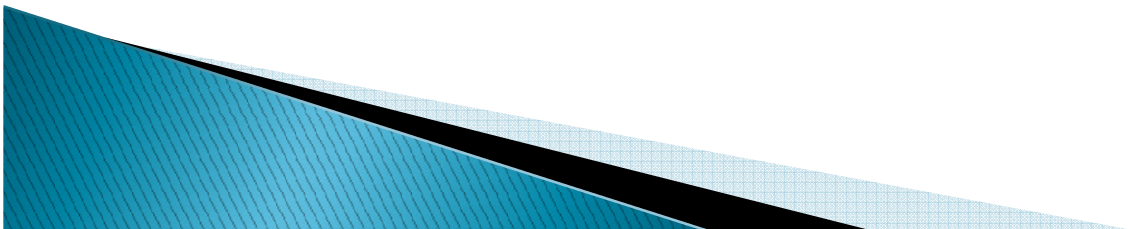
# Apuração dos resultados

## Pesquisa de Opinião

- **Período de aplicação: abril a maio de 2015.**
- **Setor: Ouvidoria - HC-UFTM**
- **Responsável: Evandro D. Souza**
- **Cooperação: Ilva Vieira e Sandra Marcelo**
- **Formatação do Slide: Edmar Wantuil Silva**

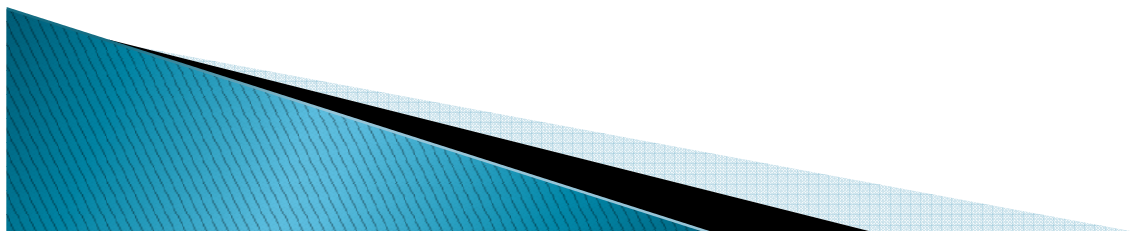


- **A pesquisa de opinião tem por objetivo, colher dados quanto à opinião dos usuários atendidos e em interação no HC-UFTM, bem como elencar os desejos e satisfação dos usuários no atendimento em geral englobando recursos humanos e estrutura.**



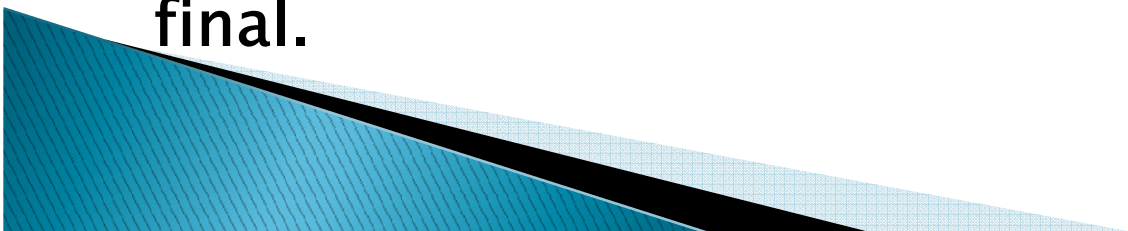
## Premissas Específicas:

- A ferramenta utilizada para as apurações foi o aplicativo Excel, a partir do *Questionário de Pesquisa de Opinião* aplicado nas áreas relacionadas: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ginecologia, Ortopedia, Neurologia e Pronto Socorro (corredor).



# Análise do relatório

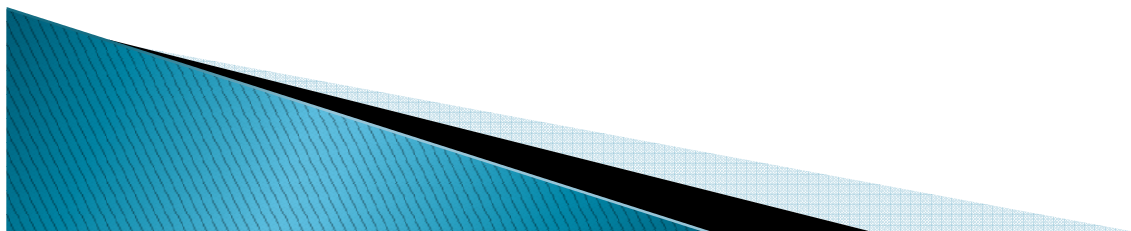
- Na análise apresentada consolidamos os resultados dos setores onde foi aplicado o questionário de abril a maio de 2015, somando o total de 84 participantes (84 questionários respondidos) somando um total geral de 6 (seis) perguntas de avaliação, 5 (cinco) de identificação do profissional, e 3 (três) diversas que engloba hospital, serviço de ouvidoria, bem como perguntas abertas onde o usuário tem a opção de solicitar, reclamar, elogiar e sugerir e/ou denunciar. Nesta direção, a elaboração dos dados foi organizada dentro do teor requisitado, contendo os aspectos pertinentes da pesquisa, facilitando a visualização dos dados que darão a sustentação básica do resultado final.



<b>Pesquisa de opinião Consolidada</b>	<b>Tabulação</b>	<b>%</b>
Ótimo	263	52,18%
Bom	200	39,68%
Péssimo	41	8,13%
Total	<b>504</b>	<b>100,00%</b>

Tabela - 1

- **Na tabela – 1 foi consolidada todas as respostas relacionadas à pergunta: Como você se sentiu em relação à: Atendimento na Recepção/ Atendimento de Enfermagem/ Atendimento Médico/ Serviço de Nutrição e Dietética/ Acomodações/ Higiene e Limpeza do Ambiente.**



## Pesquisa de Opinião - Consolidada

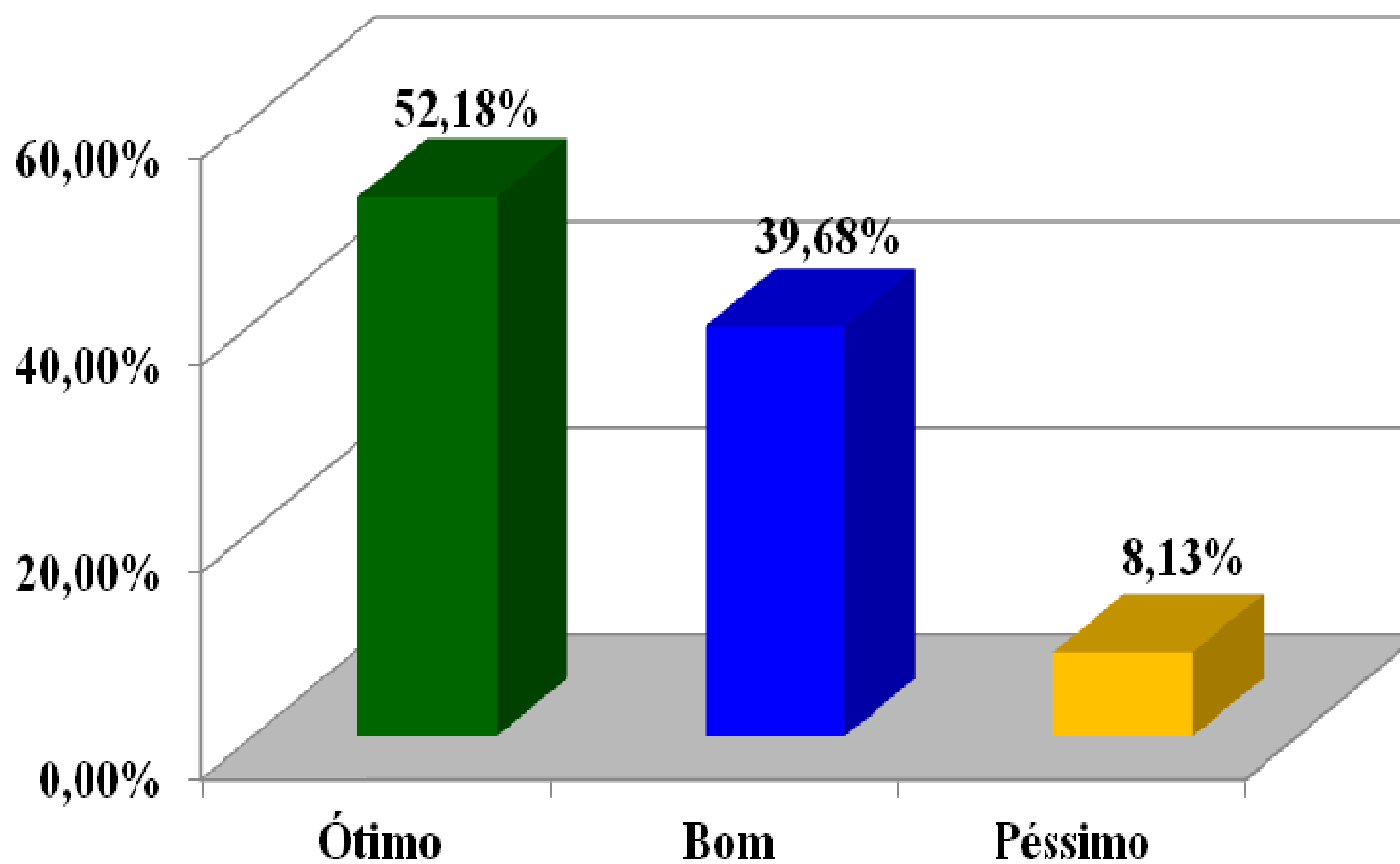
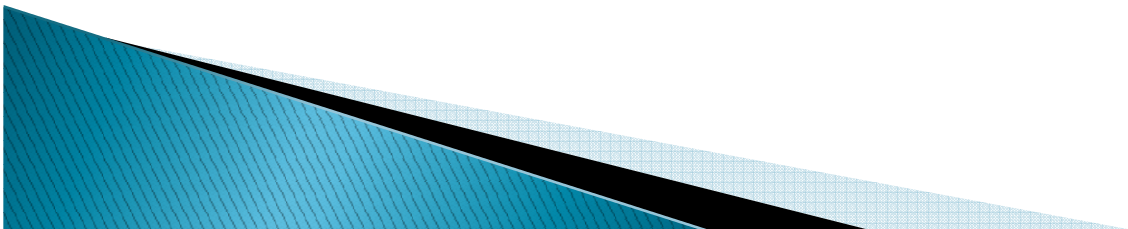


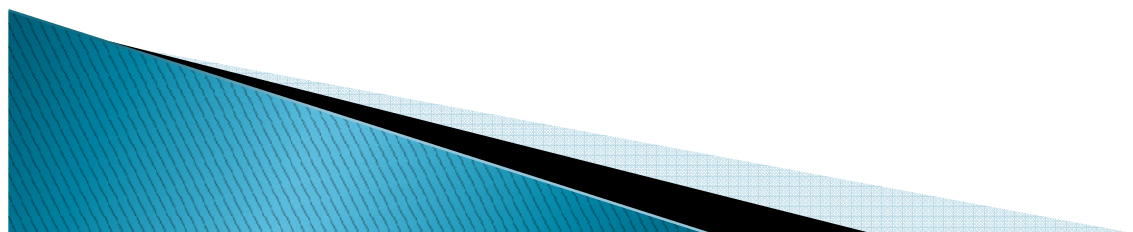
Gráfico - 1

- **O gráfico – 1 representa o consolidado geral das opiniões respondidas pelos usuários sobre os atendimentos da recepção, da equipe e enfermagem, atendimento médico, serviço de nutrição e dietética, acomodações e higiene e limpeza. A insatisfação de 8,13% refere-se a reclamações sobre demora no atendimento em geral, falta de médicos, falta de leitos.**

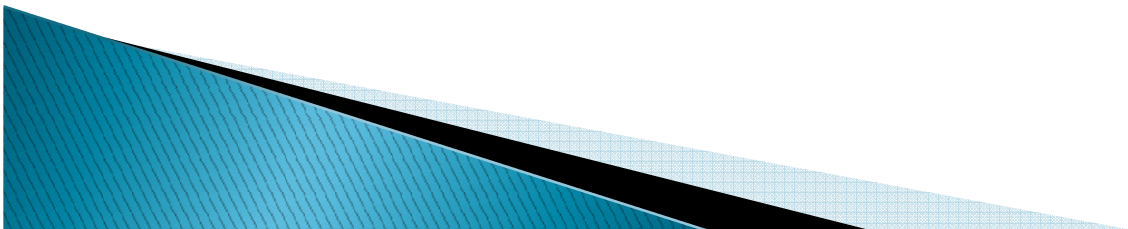


				Cálculo percentual	
Q2a. Identificação dos profissionais	Qtd (Sim)	Qtd (Não)	Total	Sim (sabem o nome do profissional)	Não (não sabem o nome do profissional)
Médico	44	40	84	52,38%	47,62%
Enfermagem	28	56	84	33,33%	66,67%
Serviço Social	22	62	84	26,19%	73,81%
Psicologia	19	65	84	22,62%	77,38%
Outros	10	74	84	11,90%	88,10%
Total					

Tabela - 2



- **Na tabela – 2 foram consolidadas todas as perguntas das áreas onde se aplicou a pesquisa, por categoria profissional, já que a pergunta – Você sabe o nome dos profissionais que lhe atendeu? Visa conhecer a humanização entre usuário e profissional e sua correlação no atendimento realizado dentro do Hospital de Clínicas.**



## Identificação dos Profissionais

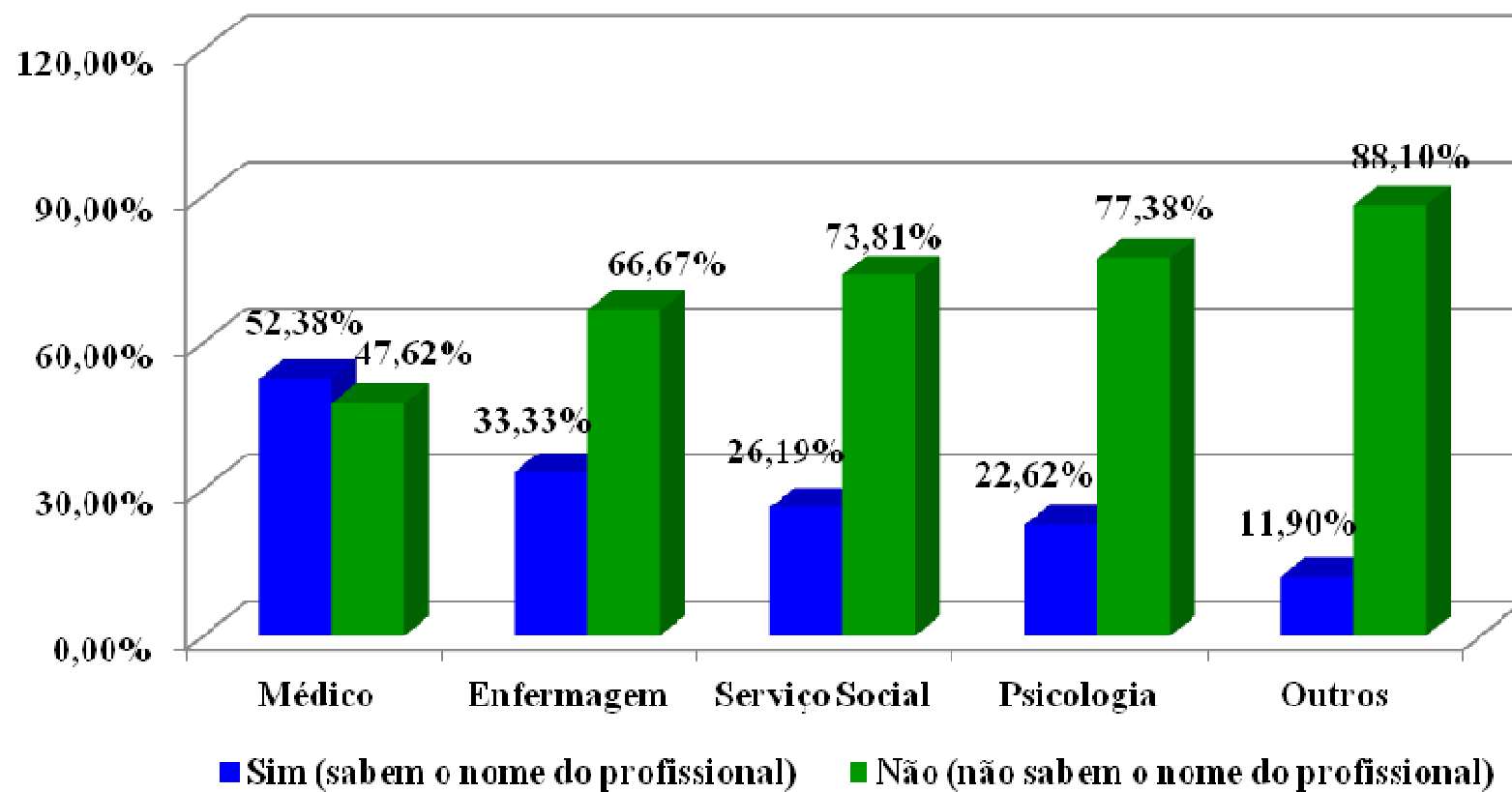
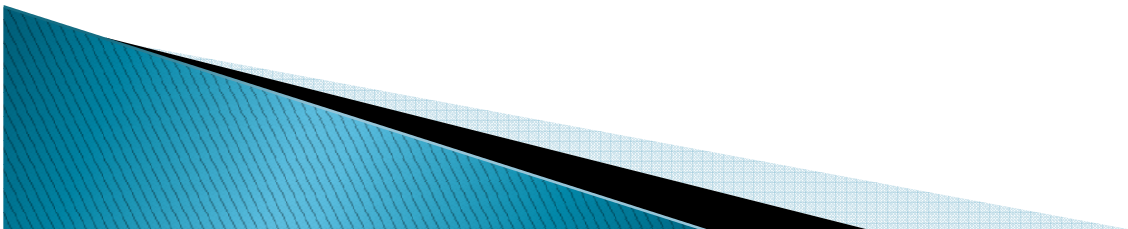


Gráfico - 2

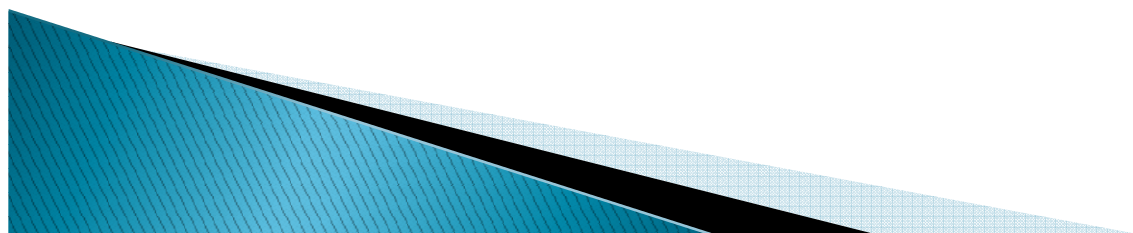
- **O gráfico – 2 representa o percentual de pessoas (N=84) que responderam a pesquisa e sabem o nome do profissional que realizou o atendimento, percebe-se que o maior número de identificados pelos usuários são os médicos, a equipe de enfermagem e em seguida serviço social e psicologia. Sendo o profissional médico 52,38% (N=44), a equipe de enfermagem 33,33% (N=28) e 48,81% (N=41) entre serviço social e psicologia. Vale ressaltar que outros profissionais identificados referem-se a fisioterapeutas**



Q3a. Recomendaria o HC-UFTM	Tabulação	%
Sim	80	95,24%
Não	4	4,76%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>

Tabela - 3

- A tabela – 3 a pergunta **Você recomendaria o Hospital de Clínicas UFTM para seus amigos e Parentes?** Está consolidada todos os setores relacionados para pesquisa.



## Percentual de pessoas que Recomendaria o HC-UFTM

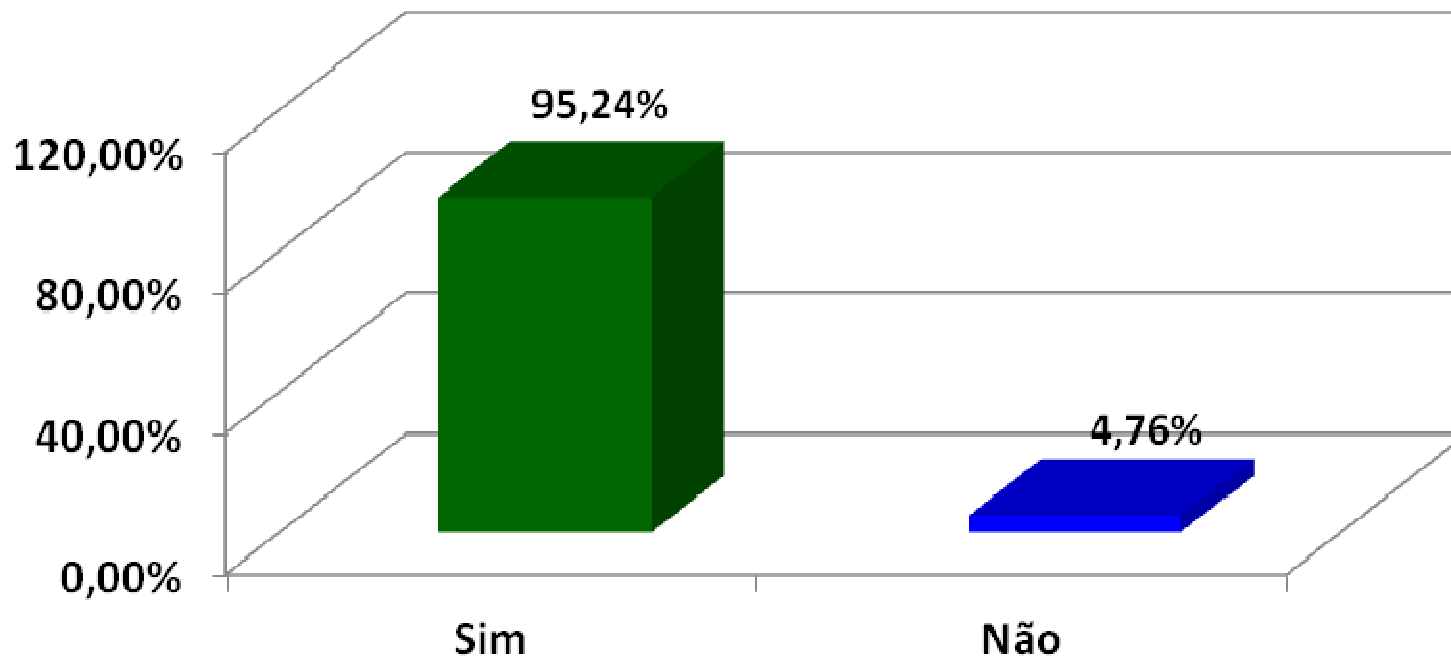
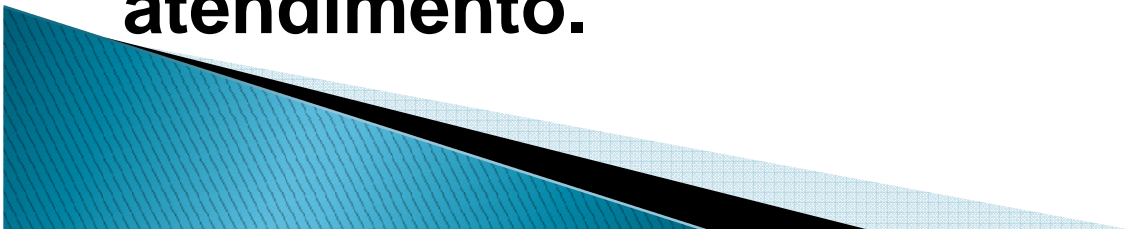


Gráfico - 3

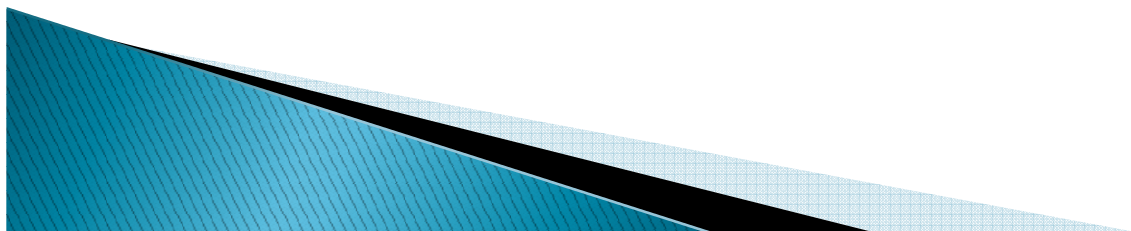
- **O Gráfico – 3 representa o percentual de usuários que indicaria o Hospital de Clínicas UFTM para outras pessoas, 95,24% (N=80), todos os que responderam positivamente a pesquisa, alguns disseram estar muito satisfeitos com o atendimento recebido, outros responderam “Sim” por não terem outras opções, pois este é o melhor hospital da cidade e outras pessoas que responderam “Sim” disseram que por não ter condições de irem ao particular. Os 4,76% (N=4), não indicariam por estarem insatisfeitos com a demora no atendimento.**



Q3b. Serviço de ouvidoria?	Tabulação	%
Sim	17	20,24%
Não	67	79,76%
Total	84	100,00%

Tabela - 4

- Na tabela – 4 foram consolidados todas as respostas, **Você conhece o serviço de Ouvidoria?**



## Percentual de pessoas que conhecem o serviço de Ouvidoria

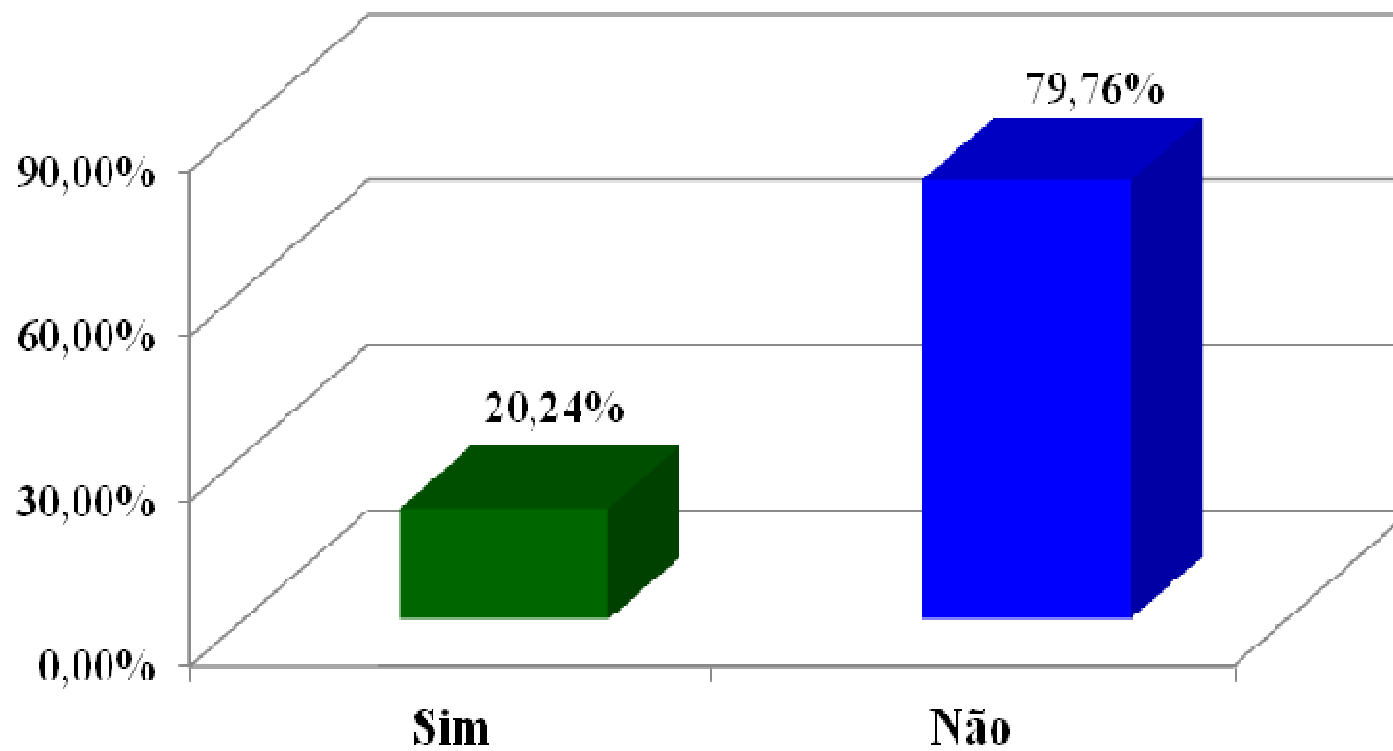
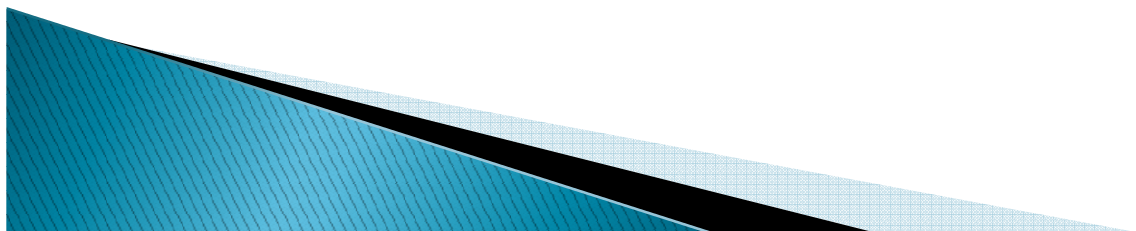


Gráfico - 4

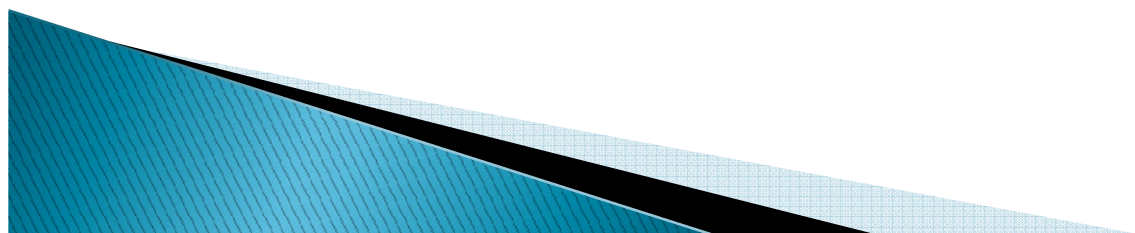
- **O Gráfico – 4, representam o percentual de pessoas que conhecem o serviço de Ouvidoria no Hospital de Clínicas. Do total de (N=84) que responderam a pesquisa, predomínio de 79,76% (N=67) pessoas não sabem que existe o serviço. 20,24% que sabem do serviço (N=17) sendo destas apenas 06 pessoas já utilizaram o serviço.**



Q3c. % na satisfação na utilização em relação ao serviço da Ouvidoria	Tabulação	%
Ótimo	4	17,39%
Bom	2	8,70%
Ruim	0	0,00%
Não utilizou	17	73,91%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

Tabela - 5

- Na tabela – 5 consolidaram as resposta da pergunta **Se você utilizou a Ouvidoria, como você se sentiu em relação ao atendimento?**



## Percentual de pessoas que utilizaram o serviço de Ouvidoria

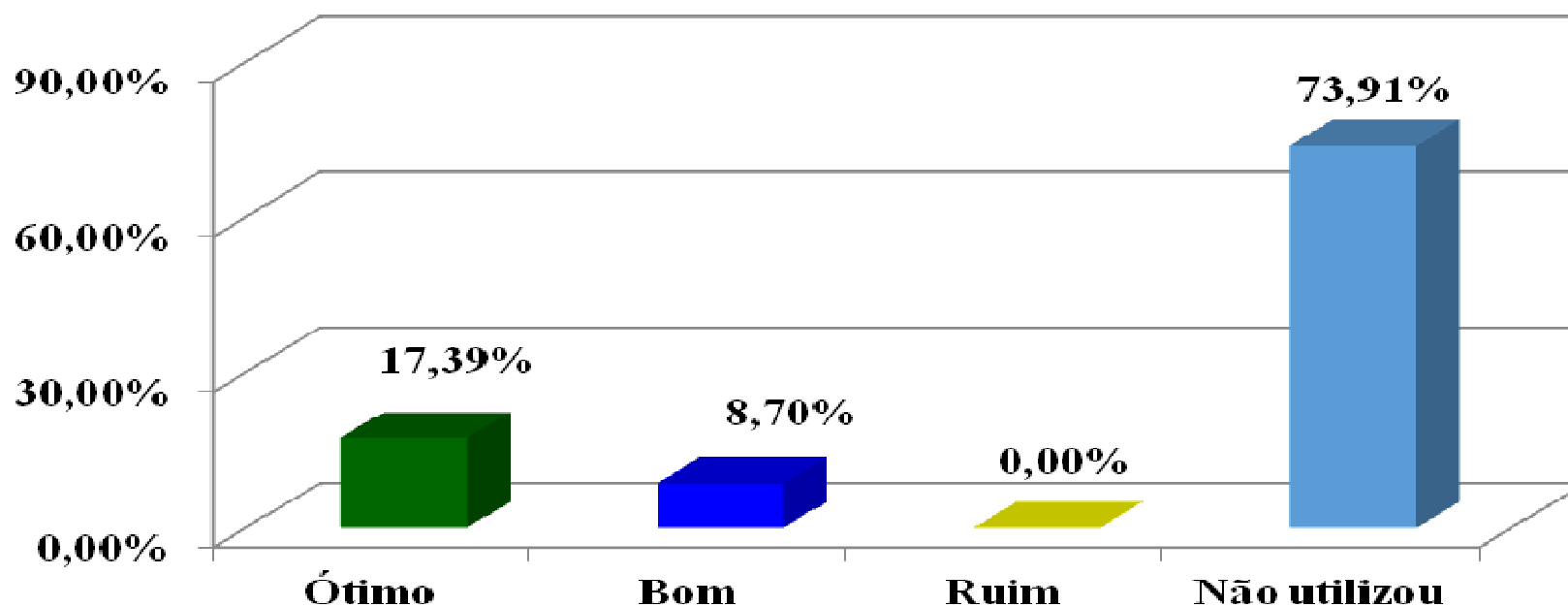


Gráfico - 5

- O gráfico – 5 representa o total de pessoas que utilizaram o serviço da Ouvidoria, 26,09% (N=06), o que demonstra uma satisfação de 100% pelo serviço.