



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIANGULO 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

## **OUVIDORIA ATIVA: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO-UFTM**

Equipe:

Evandro D. Souza- Cientista Social, Ouvidor do HC e autor/coordenador da pesquisa

Gilberto de Araújo Pereira – Estatístico, Chefe do Setor de Pesquisa e Inovação do HC e responsável pela revisão do instrumento e planejamento/dimensionamento da amostra

Discentes – Participantes na aplicação do instrumento

Daniela Cristina Fernandes

Sarah Beatriz de Paula

Maria Virginia Borges Ribeiro

Maria Elizete Borges

Maria Célia de Oliveira

Bruno de Paula Checchia Liporaci

Marlene Santos Sabino Araujo.

Uberaba - 2016



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

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

## **1- INTRODUÇÃO:**

A pesquisa de satisfação dos Usuários do Sistema Único de Saúde do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM, é um instrumento adotado pela Ouvidoria do HC, cujo principal intuito é o de conhecer o grau de satisfação dos pacientes e seus acompanhantes que utilizam nossos serviços de saúde.

A referida pesquisa de satisfação dos usuários atende o que dispõe o artigo 37 da Constituição Federal em seu parágrafo 3º que diz: *A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especificamente:* bem, como seus incisos. Desta forma a Ouvidora do HC/UFTM efetiva o ordenamento constitucional.

Para o ilustre professor Formigli, (1994), há que conceituar o uso na pesquisa de “satisfação”, em seus aspectos metodológicos precisos, os quais devem referir-se a diversas dimensões do SUS. Os objetivos desta pesquisa de satisfação devem ser atendidos levando em conta a conexão com a percepção, em definição dos serviços e das dimensões que se quer analisar. Deve-se buscar junto aos usuários do SUS, a dimensão definida dos serviços de saúde prestados. Obtendo desta forma um importante componente de avaliação da qualidade dos serviços de saúde.

### **Objetivos:**

Pretende-se com esta pesquisa, pela dimensão subjetiva dos serviços prestados, conhecer a percepção do usuário internado no HC sobre as unidades de saúde e os procedimentos desenvolvidos, como atendimento desde a recepção, enfermagem, médico, nutrição; as acomodações, limpeza; se conhece os nomes dos profissionais que o assiste; se recomendaria o HC a amigos e familiares; e se conhece a Ouvidoria, bem como, questões abertas para se manifestar elogiando e dando sugestões de melhoria, considerando os diferentes níveis de complexidade, sendo de média e alta complexidade, a partir de um instrumento construído a partir de janeiro de 2016, aplicado aos usuários nas diferentes clínicas do HC no período de 09 a 31 de maio de 2016.

### **Resultados Esperados:**

Espera-se com esta pesquisa produzir informações confiáveis segundo o método científico que possam subsidiar: o aperfeiçoamento do processo de gestão e gerência das atividades da assistência, a melhora da capacidade de tomada de decisão, a orientação de condutas comportamentais éticas, a divulgação de normas e rotinas institucional, o estabelecimento de canal direto de comunicação com o usuário do HC e a Ouvidoria, o



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

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

processo de tomada de decisões dos gerentes e gestores do HC, além da melhora no atendimento prestado pelo HC de forma humanizada em respeito aos cidadãos.

## **2- Método**

### **Desenho do Estudo:**

A Pesquisa de Satisfação do Usuário do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM se baseia na metodologia qualitativa e quantitativa aplicadas na mesma população de pacientes internados e seus acompanhantes. O processo utilizado neste trabalho, delimitou o campo da pesquisa nas 10 (dez) clínicas de maior fluxo e permanência. As dimensões de análise foram: 1) usuários do SUS; 2) usuários internados nas clínicas de especialidades; 3) usuários internados no Pronto Socorro Adulto e Infantil e nos Centros de Terapias intensivas.

As dimensões de análise definidas para a pesquisa foram: 1) atendimento dos profissionais: médicos, enfermagem, recepção, 2) Serviços de nutrição; acomodações e limpeza. 3) se sabe o nome dos profissionais que assiste como médico, enfermagem, serviço social e psicologia. 4) se recomendaria o HC aos familiares e amigos. 5) se conhece o serviço de Ouvidoria, 6) questões abertas para sugestões e elogios.

O instrumento da coleta, foi realizado por meio de abordagem no leito, por alunos do curso de Serviço Social, onde o usuário foi informado sobre a pesquisa, seu objetivo e o órgão responsável.

### **Dimensionamento da Amostra:**

Considerando o universo de 197 leitos, obtidos a partir do total de 229 leitos das 10 clínicas referidas com taxa de ocupação de 86% (N=197), foi dimensionada uma amostra mínima de 160 leitos (n=160), de tal forma que as proporções de interesse pudessem ser inferidas sobre a população considerando um nível de confiança de 95%, margem de erro de 5% e ausência de informação a priori ( $\pi=0,5$ ). Os usuários/leitos foram selecionados aleatoriamente e de forma proporcional a cada clínica, ver Quadro 1.



**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**

**Quadro 1:** Distribuição do quantitativo de leitos, taxa de ocupação e amostra de estudo segundo cada Clínica.

CLÍNICA	QUANTIDADE LEITOS	TAXA OCUPAÇÃO EM QUANTIDADE LEITOS	PROPORÇÃO AMOSTRAL	AMOSTRA (LEITOS:n)
Clínica Médica	37	32	0,16	23
Clínica Cirúrgica	48	41	0,21	34
Ortopedia	17	15	0,07	12
Neurologia	14	12	0,06	10
Pronto Socorro Adulto	10	9	0,04	7
Pronto Socorro Pediátrico	10	9	0,04	7
UTI Neonatal	20	17	0,09	14
Ginecologia	39	34	0,17	18
Pediatria	24	21	0,10	17
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>197</b>	<b>1</b>	<b>142</b>

### **Aspectos Éticos:**

Como a finalidade deste estudo se restringe a gestão do HC e os usuários ou seus acompanhantes não foram identificados, não foi obtido termo de consentimento formalizado e não foi submetido à apreciação de um comitê de ética em pesquisa – CEP. No futuro, caso haja interesse na publicação científica destes resultados, deverá ser realizado um protocolo de pesquisa e submetido à apreciação do CEP.

### **3- Resultados:**

Ao identificar as opiniões dos pacientes, suas percepções relativas às condições gerais da unidade (acomodações), assim como, às atitudes dos profissionais, os resultados ficaram acima do esperado entre: ótimo (45%), bom (48%) e péssimo (7%). Além disso a pesquisa possibilitou a identificação de possíveis irregularidades na prestação de serviços, como por exemplo a falta de comunicação de alguns médicos com os pacientes e seus familiares, falta de atendimento e comportamento inadequado de alguns profissionais de enfermagem, higienização dos banheiros e lâmpadas queimadas.

A pesquisa demonstra uma pequena variação de 1 a 2 pontos percentual para baixo em relação as pesquisas anteriores (dados apresentados pesquisa de Setembro de 2015, mantendo a qualidade de satisfação dos usuários como pode comprovar a partir dos gráficos 1 a ??, a seguir.



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

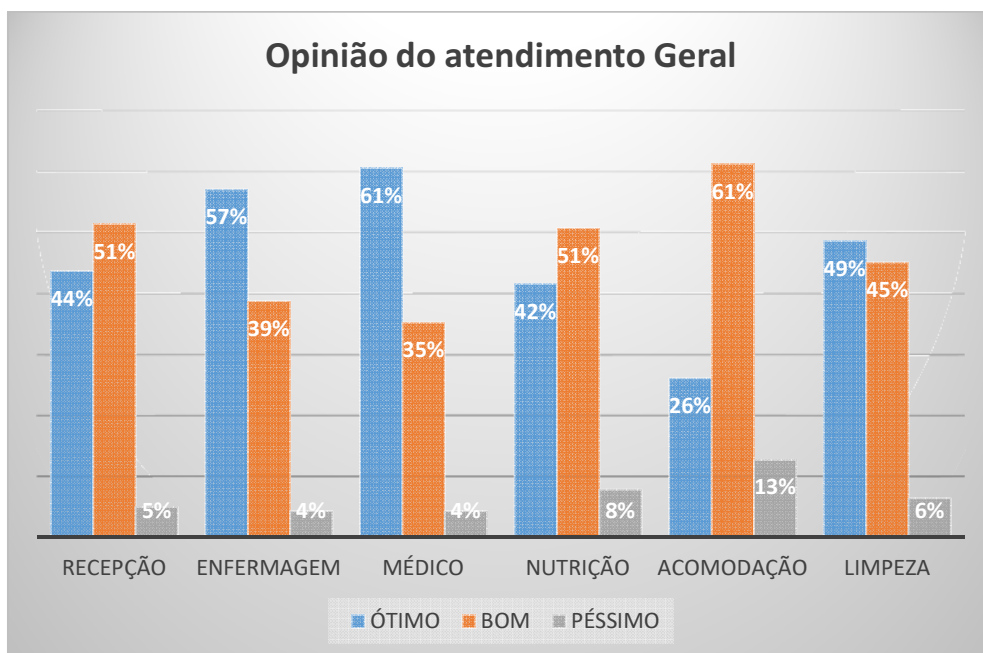
Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) 33185206 Email: [ouvidoria@he.uftm.edu.br](mailto:ouvidoria@he.uftm.edu.br)  
38025-440 – Uberaba MG

O atendimento dos profissionais da assistência mantém a qualidade. As acomodações apresentaram um pequeno declínio junto com a alimentação oferecida, porém, permanece com alto índice de satisfação. Quanto ao conhecimento dos nomes dos profissionais mantivemos um aumento discreto em relação as anteriores. Quanto a indicar a instituição a parentes e amigos o índice caiu, mas mantém um percentual satisfatório.

Os pontos preconizados pelo Sistema Único de Saúde- SUS foram atendidos, no que se refere a prestação de serviços hospitalares. O HC/UFTM encontra-se no patamar de qualificação e melhores serviços prestados aos olhos de nossos usuários. Há muito que ser feito, porém, temos atingido o percentual definido pelo SUS.

### OPINIÃO GERAL DA PESQUISA:

Foi consolidado 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.



**Gráfico 1-** Distribuição dos usuários quanto a opinião do atendimento geral.



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

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

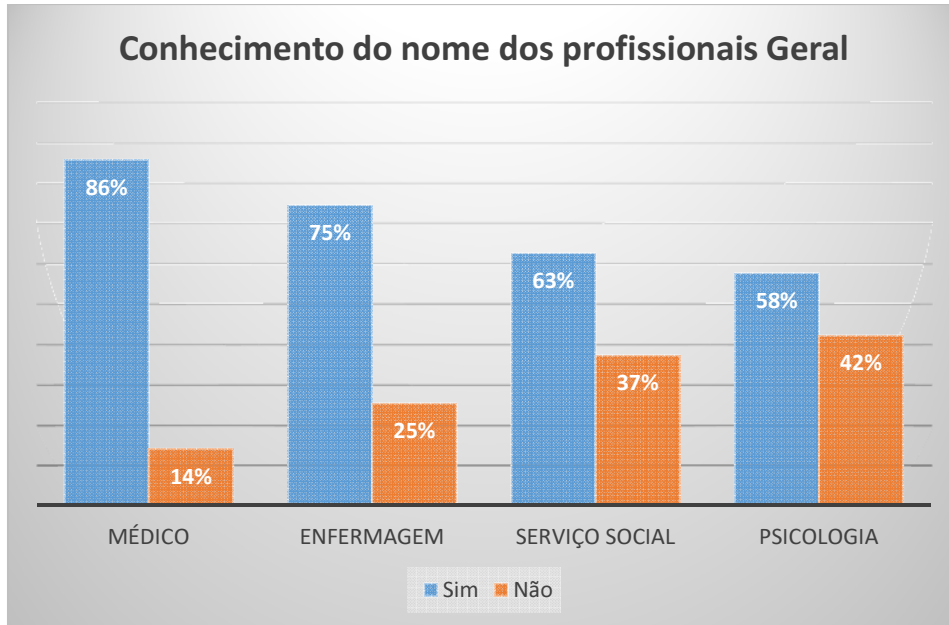


Gráfico 2- Identificação dos Profissionais:

Foram consolidadas todas as perguntas das áreas onde se aplicou a pesquisa, por categoria profissional, com 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 HC.



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

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



Gráfico 3- Se recomendaria o HC/UFTM a familiares e parentes:

A Pergunta Você recomendaria o Hospital de Clínicas da UFTM para seus amigos e parentes? Consolida todos os setores relacionados para pesquisa.

O percentual ora apresentado de usuários que indicariam o HC/UFTM a outras pessoas, 95%, os que responderam SIM a pesquisa disse estar muito satisfeitos com o atendimento recebido e por ser o melhor Hospital da cidade. Os que responderam NÃO, disseram ter sido mal atendido por profissionais de enfermagem e médico residente.



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

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

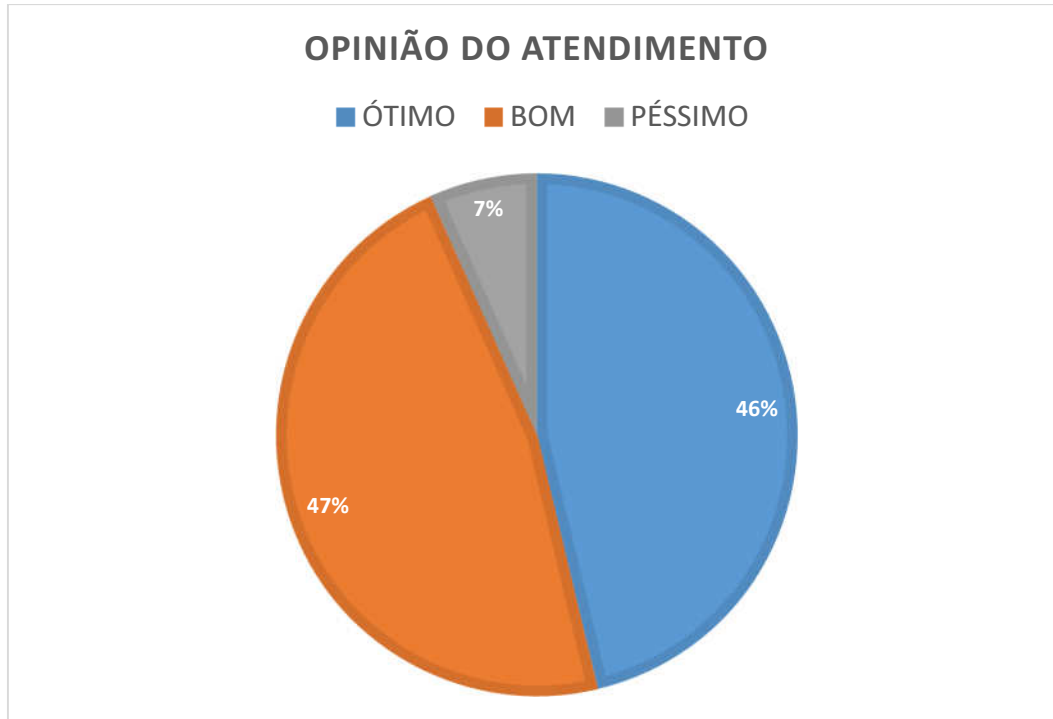


Gráfico 4- Opinião do Atendimento:

O gráfico acima representa a consolidação geral das opiniões respondidas pelos usuários sobre os atendimentos da recepção, da equipe de enfermagem, atendimento médico, serviço de nutrição e dietética, acomodações e higiene e limpeza. A insatisfação de 7% foi em decorrência de demora no atendimento médico, falta de informação por parte da enfermagem e médicos.

## **PESQUISA POR UNIDADES:**

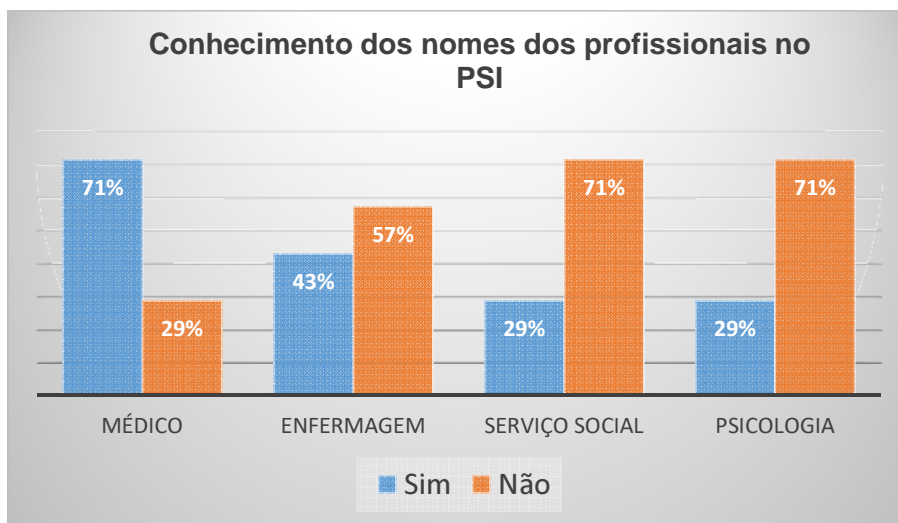
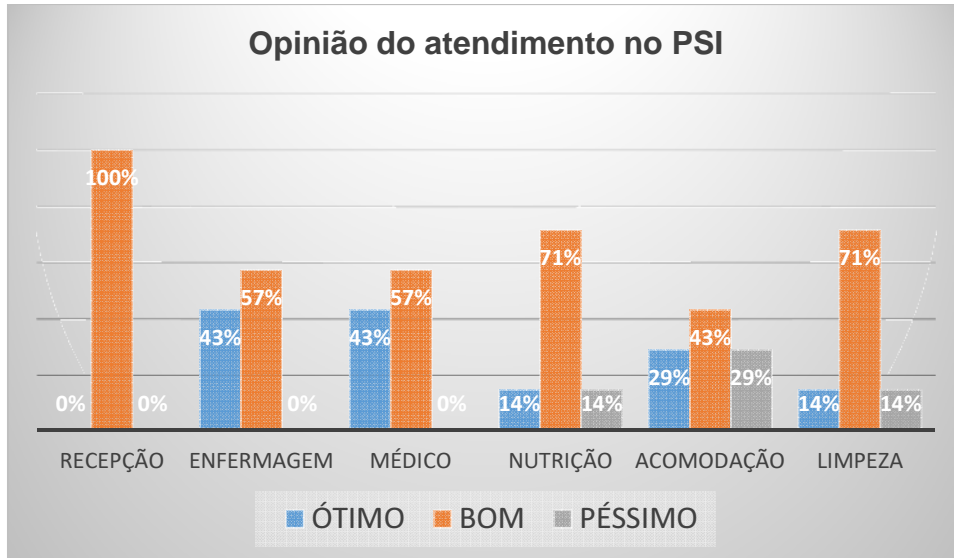
### **UNIDADE DE PRONTO SOCORRO INFANTIL**

Gráfico 5.1-2- os dados coletados na Unidade de Pronto Socorro Infantil, apresenta um índice de 100% do atendimento da recepção em contrapartida as acomodações demonstram que é preciso melhorar. Outro fator importante é quanto ao nome dos profissionais, o de enfermagem surgiu com uma queda demonstrando de que é preciso qualificar os profissionais para que se apresente aos usuários.



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

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



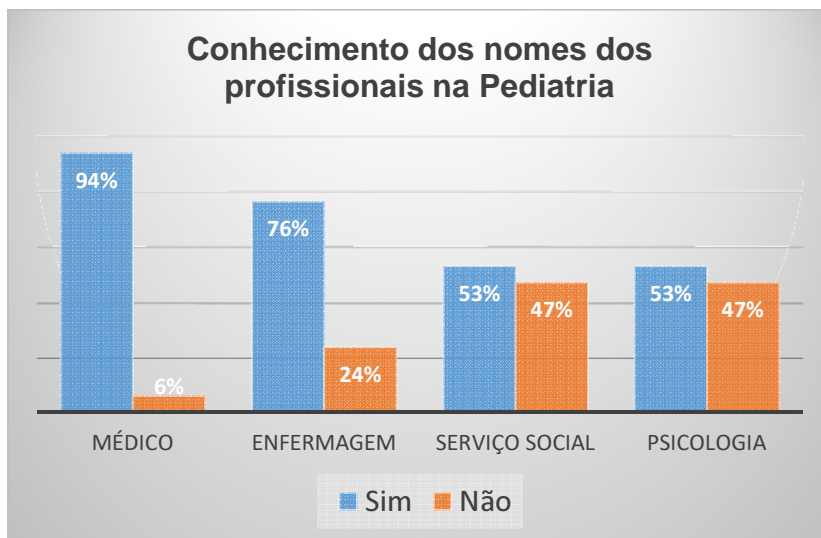
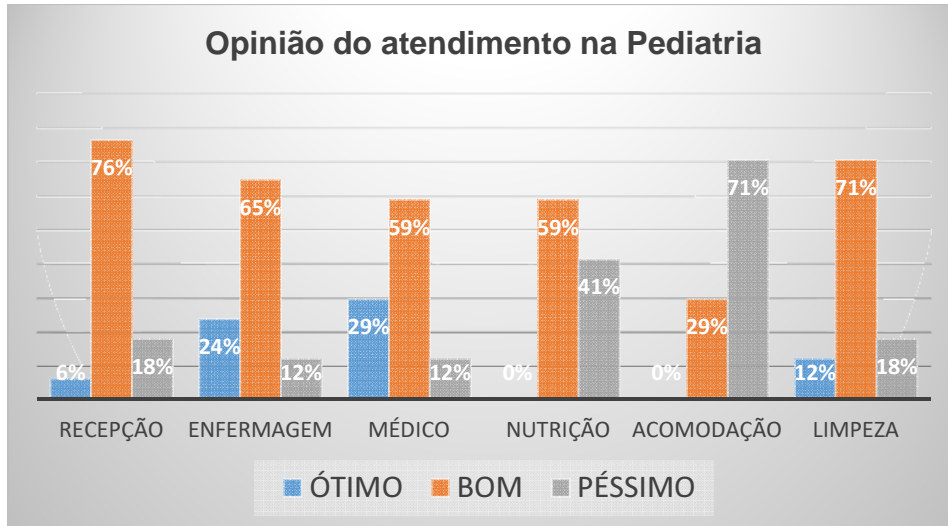
**UNIDADE DE PEDIATRIA:**

Gráfico 6.2-3: Observa-se que, o quesito alimentação e acomodações aparecem com um índice de insatisfação, neste período tivemos um problema na cozinha o qual fora sanado, quanto as acomodações, algumas cadeiras estavam quebradas e, algumas sem estofados.



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

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



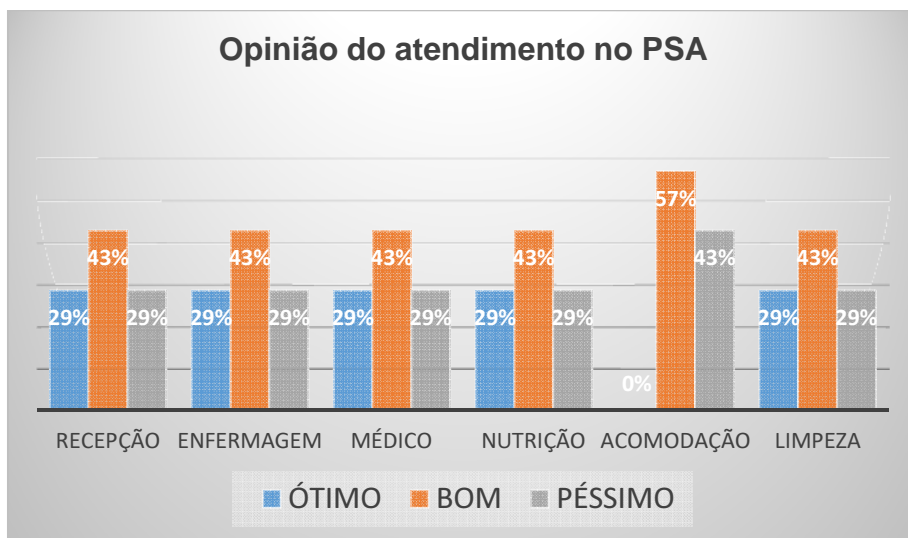


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO**  
**Ouvidoria do Hospital de Clínicas**

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

**UNIDADE DE PRONTO SOCORRO**

Gráfico 7.3-4: Nos dias pesquisados o Pronto Socorro Adulto encontrava-se em superlotação com pacientes nos corredores, a maior queixa foi quanto ao atendimento da maioria dos profissionais, falta de informação, presença do médico e outros profissionais. Devido à grande rotatividade de profissionais saber o nome dos mesmos foi dificultado pelo usuário em saber quem é quem.



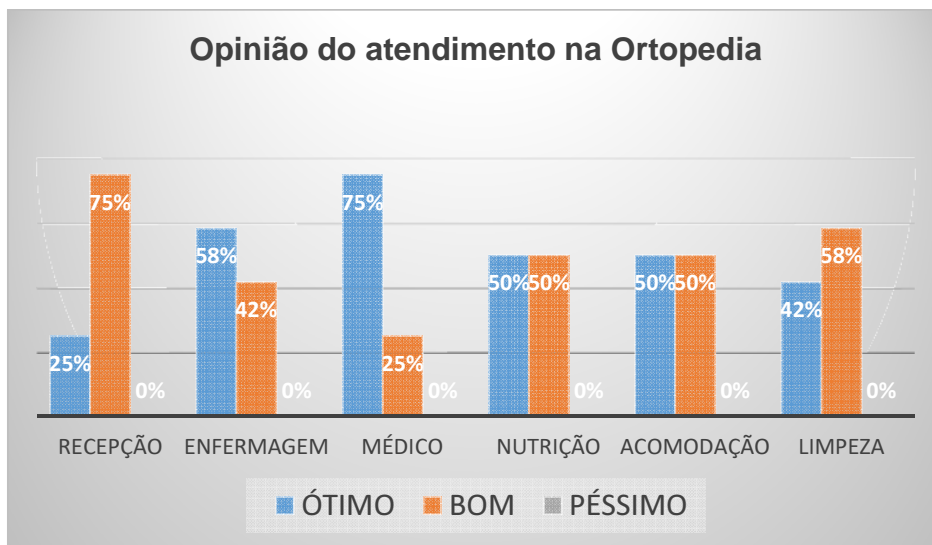


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO**  
**Ouvidoria do Hospital de Clínicas**

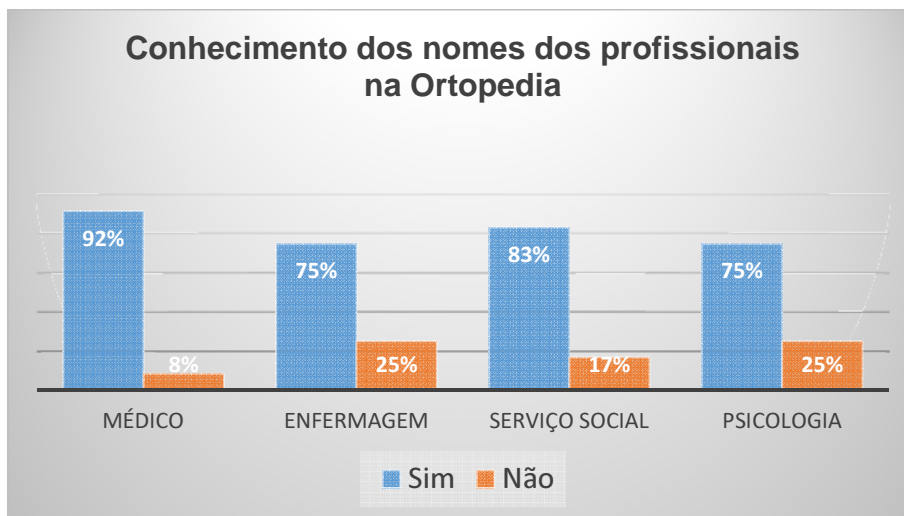
Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: [ouvidoria@he.uftm.edu.br](mailto:ouvidoria@he.uftm.edu.br)  
38025-440 – Uberaba MG

### UNIDADE DE ORTOPEDIA

Gráfico 8.4-5: Os dados coletados demonstram a satisfação dos usuários nesta Unidade, bem como mantem um alto índice quanto a saber o nome dos profissionais que os assistem.



### GRAFICO 6-8- NOME DOS PROFISSIONAIS



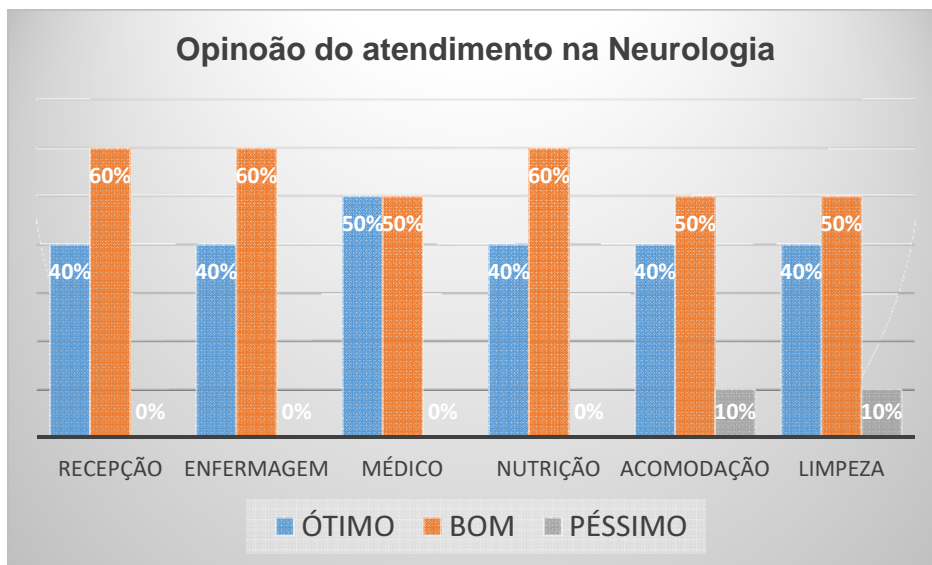


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
Ouvidoria do Hospital de Clínicas**

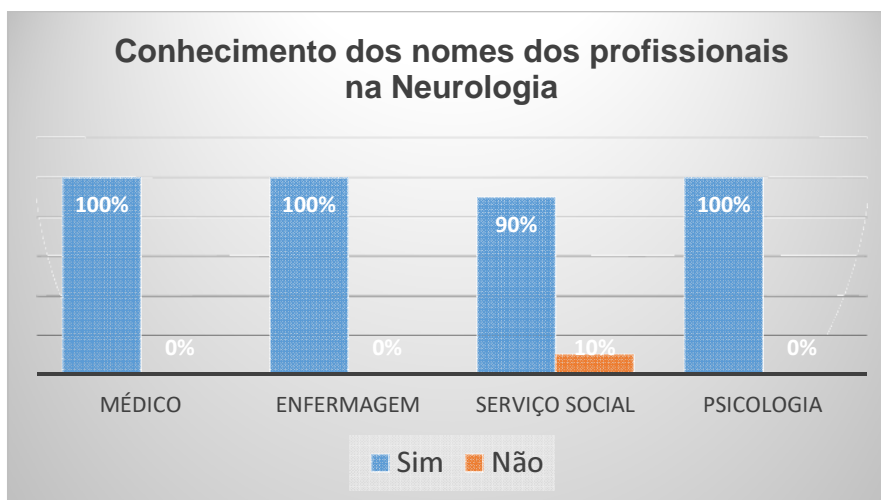
Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) 33185206 Email: [ouvidoria@he.ufm.edu.br](mailto:ouvidoria@he.ufm.edu.br)  
38025-440 – Uberaba MG

### UNIDADE DE NEUROLOGIA

Gráfico 9 : A pesquisa demonstra o grau de satisfação dos usuários nesta unidade, onde o que ficou caracterizado é o empenho da equipe em manter as informações ao cliente, por isso, dos usuários conhecerem os nomes dos profissionais que o assiste.



### GRAFICO 6-10- NOME DOS PROFISSIONAIS



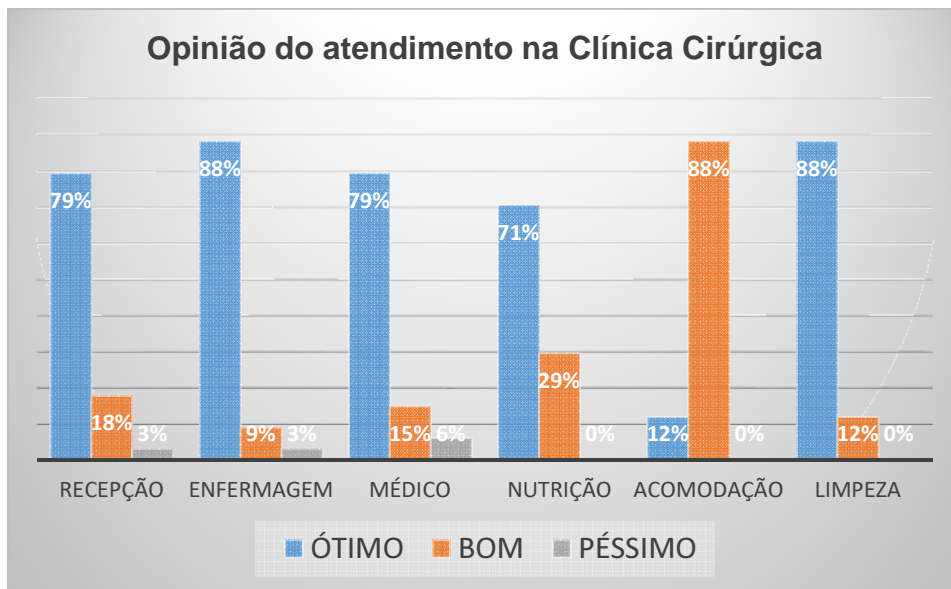


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO**  
**Ouvidoria do Hospital de Clínicas**

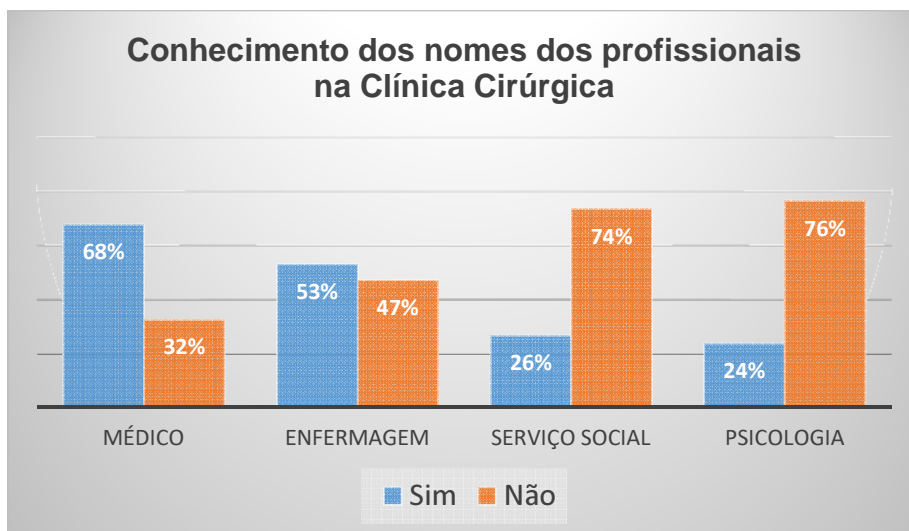
Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) 33185206 Email: [ouvidoria@he.uftm.edu.br](mailto:ouvidoria@he.uftm.edu.br)  
38025-440 – Uberaba MG

## UNIDADE DE CLÍNICA CIRURGICA

Gráfico 10: A pesquisa destaca o alto índice de satisfação nesta unidade, devido ao Grupo de Acolhimento Familiar, com sua atuação decisiva junto aos familiares e acompanhantes com reuniões periódicas.



## GRAFICO 6-12- NOME DOS PROFISSIONAIS



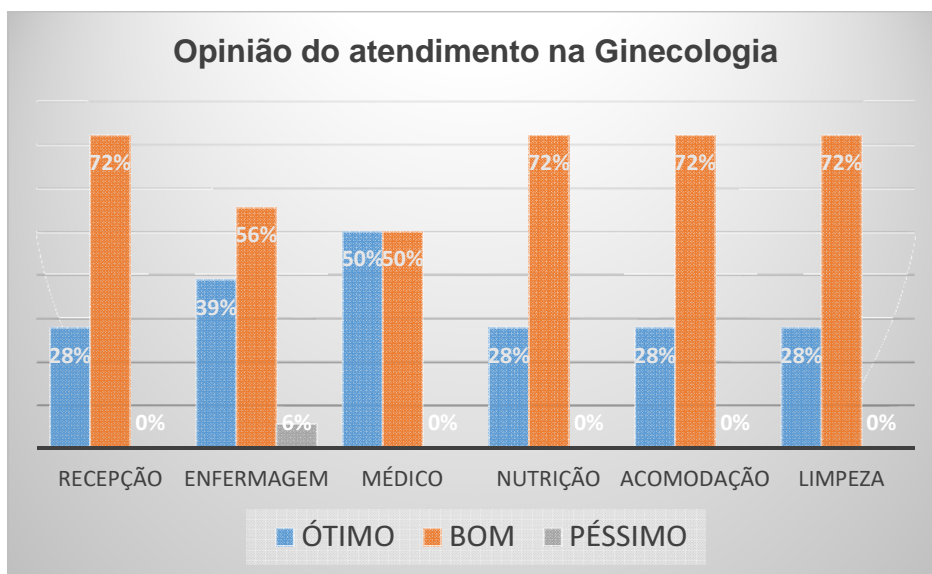


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO**  
**Ouvidoria do Hospital de Clínicas**

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

### UNIDADE DE GINECOLOGIA

Grafico 11: Os dados apresentados demonstram o alto índice de satisfação quanto ao atendimento nesta Unidade, bem como o conhecimento do nome dos profissionais que os assistem, devido ser uma unidade diferenciada, na opinião dos pesquisados ao se referir ser uma Unidade melhor do que de hospital particular.



### GRAFICO 6-14- NOME DOS PROFISSIONAIS



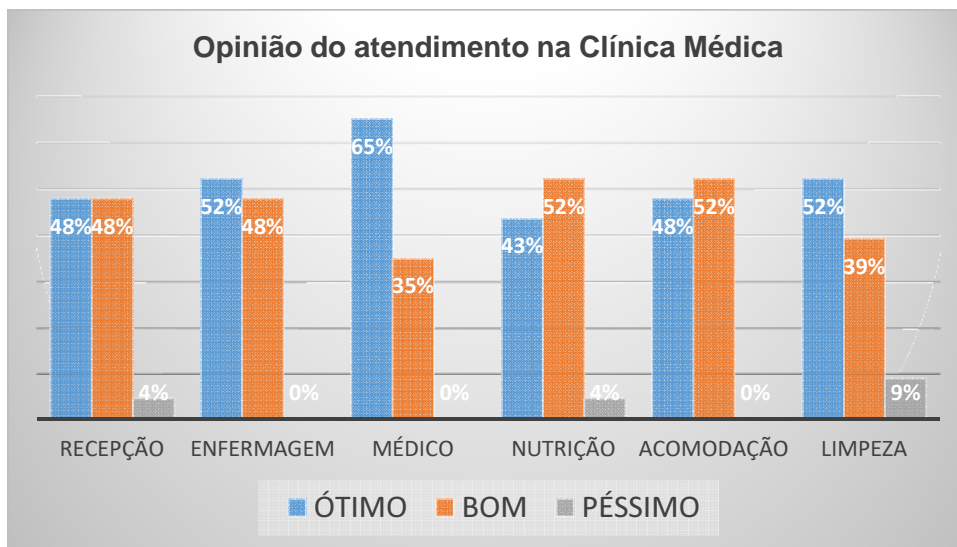


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
Ouvidoria do Hospital de Clínicas**

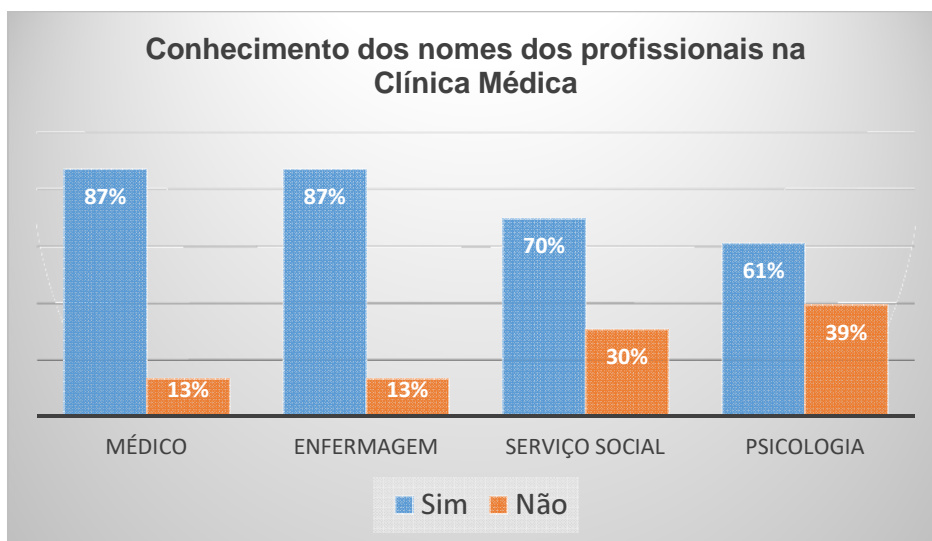
Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) 33185206 Email: [ouvidoria@he.uftm.edu.br](mailto:ouvidoria@he.uftm.edu.br)  
38025-440 – Uberaba MG

### UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA

Gráfico 12 : Os dados aqui apresentados ficaram demonstrados o alto índice de satisfação devido ao Grupo de Acolhimento familiar que atende as necessidades dos cliente a tempo e a hora, bem como, o de estarem se apresentando aos usuários.



### GRAFICO 6-16- NOME DOS PROSSIONAIS



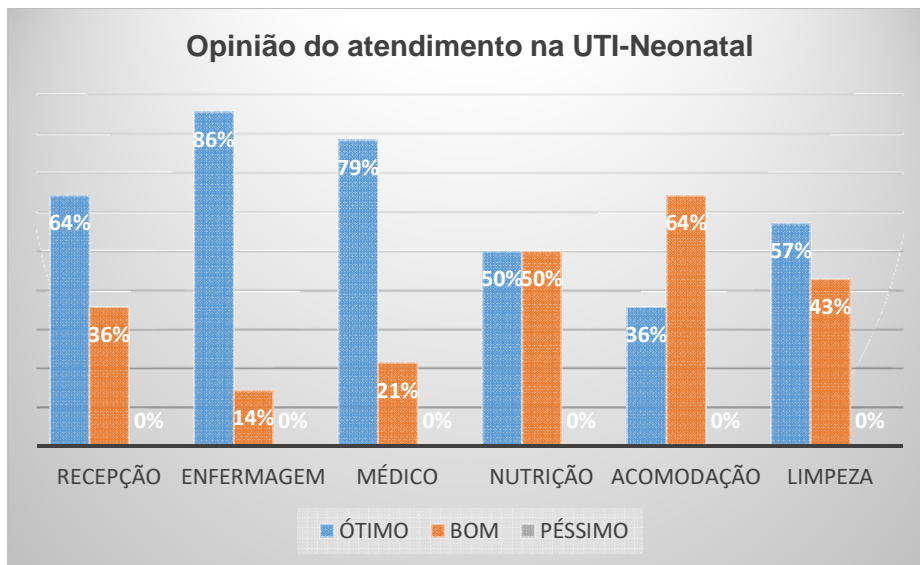


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO**  
**Ouvidoria do Hospital de Clínicas**

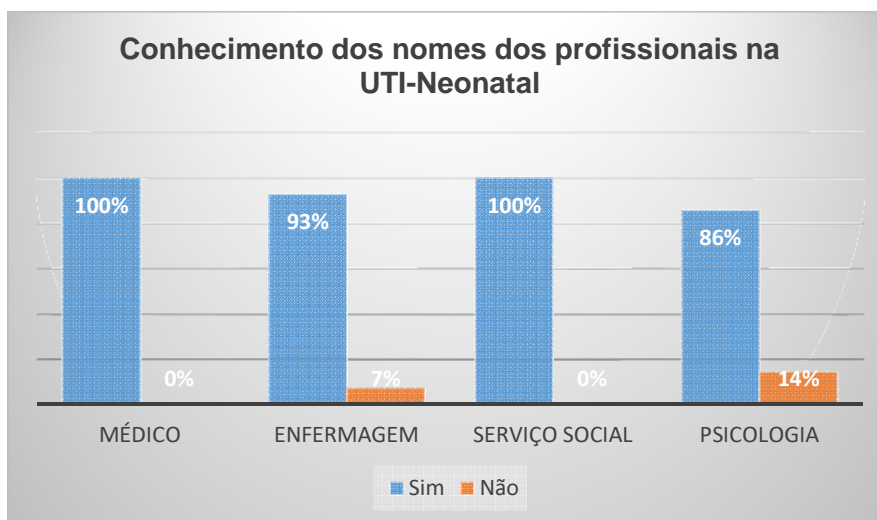
Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: [ouvidoria@he.ufm.edu.br](mailto:ouvidoria@he.ufm.edu.br)  
38025-440 – Uberaba MG

**UNIDADE DE UTI-NEONATAL**

Gráfico 13: Nesta Unidade a melhoria do atendimento se deu pelo Grupo de Acolhimento e Humanização que fora montado para atender as necessidades das mães.



**GRAFICO 6-18- NOME DOS PROFISSIONAIS**





**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**

#### **4- CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os dados da pesquisa demonstram o índice de satisfação no âmbito do HC/UFTM, quanto ao atendimento prestado, atuação dos profissionais, infraestrutura, alimentação, e se recomendariam o HC a terceiros, em comparação às pesquisas anteriores, nota-se um aumento do percentual.

Com o propósito em aprimorar as relações com o cidadão e a comunidade interna, o Hospital de Clínicas torna-se uma instituição comprometida com a sociedade ao implementar a Ouvidoria. O trabalho desenvolvido ao longo destes anos, desde sua criação, vem reafirmar o respeito e a importância que a Instituição reconhece no seu público.

Portanto, a Ouvidoria do Hospital de Clínicas busca contribuir para a melhoria da gestão e para o fortalecimento da cidadania, com a participação dos diversos públicos, através de um canal aberto de comunicação com a instituição, de forma a efetivar os valores por ela incentivados, como a democracia, a humanização, o respeito às opiniões e manifestações dos indivíduos. O objetivo é se implementar a melhoria na prestação de nossos serviços.



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

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

## **5- REFERÊNCIAS**

ADAMI, N.P., MARANHÃO, A. M.S.A. Qualidade dos Serviços de Saúde: Conceitos e Métodos Avaliativos . Acta Paul, Enf. São Paulo, v.8,n.4, maio - dez, 1995. p.47 -55.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde.  
A saúde na opinião dos brasileiros: um estudo prospectivo. Brasília: Conass, 2003.242 p.

CASTRO, H. C. O. et al. Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários do Sistema Único de Saúde – SUS. Brasília: DATAUnB, 2006. (Mimeo).

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988, Artigo 37, parágrafo 3º Inciso I a III.

MINISTÉRIO da Saúde. Participa SUS: Política Nacional de Gestão Participativa para o SUS - Versão preliminar para discussão na SGP. Brasília: Ministério da Saúde, 2004. (mimeo)

SILVA, Ligia Maria V. da; FORMIGLI, Vera Lúcia A. Avaliação em saúde: limites e perspectivas. Cad. Saúde Pública , jan./mar. 1994, v. 10, n. 1, p.80-91. ISSN 0102-311X.



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

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

**6- INSTRUMENTO UTILIZADO**

(EM ANEXO)

Uberaba, Minas Gerais- 2016 21