



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
38025-440 – Uberaba MG

RELATORIO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM CLIENTES INTERNOS DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO-UFTM NOS MESES DE NOVEMBRO A DEZEMBRO DO ANO DE 2016

1- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM realizou a segunda pesquisa junto aos usuários externo com objetivo de medir seu grau de satisfação com relação ao atendimento dos profissionais, qualidade dos serviços oferecidos e, satisfação com a instituição. A pesquisa procura identificar de forma livre os aspectos que o cliente considera mais importante no relacionamento com o HC, permitindo identificar os pontos fracos e fortes da prestação de nossos serviços oferecidos.

Os resultados são apresentados graficamente e, podemos comparar com pesquisa realizada anteriormente, averiguando a evolução dos índices de satisfação e insatisfação do cliente, cujo objetivo é o de estabelecer uma tendência numa série de três pesquisa anual para comparar e obter os resultados esperados, subsidiando o processo de gestão e gerentes das atividades desenvolvidas pelo HC.



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
38025-440 – Uberaba MG

2- INSTRUMENTOS

A metodologia utilizada é qualitativa e quantitativa, através de um questionário, aplicada na mesma população de pacientes internados e seus acompanhantes, feita por amostragem, onde o dimensionamento da amostra é: **289** leitos disponíveis, com uma taxa de ocupação nos dias da pesquisa de **235** pacientes com um corte por amostragem de **160** pacientes.

CLÍNICA	QUANTIDA DE LEITOS	QUANTIDADE LEITOS TAXA OCUPAÇÃO	PROPORÇÃO	AMOSTRA POR LEITOS
Clínica Médica	37	34	0,14	23
Clínica Cirúrgica	61	39	0,17	27
Ortopedia	20	19	0,08	13
Neurologia	15	13	0,06	9
Pronto Socorro Adulto	25	25	0,11	17
Pronto Socorro Pediátrico	16	5	0,02	3
UTI Adulto	20	20	0,09	14
UTI Neonatal	20	20	0,09	14
Ginecologia	40	25	0,11	17
Pediatria	24	24	0,10	16
Berçário	11	11	0,05	7
TOTAL	289	235	1	160

Taxa Ocupação	Amostragem
0,86	160

3- EQUIPE

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



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

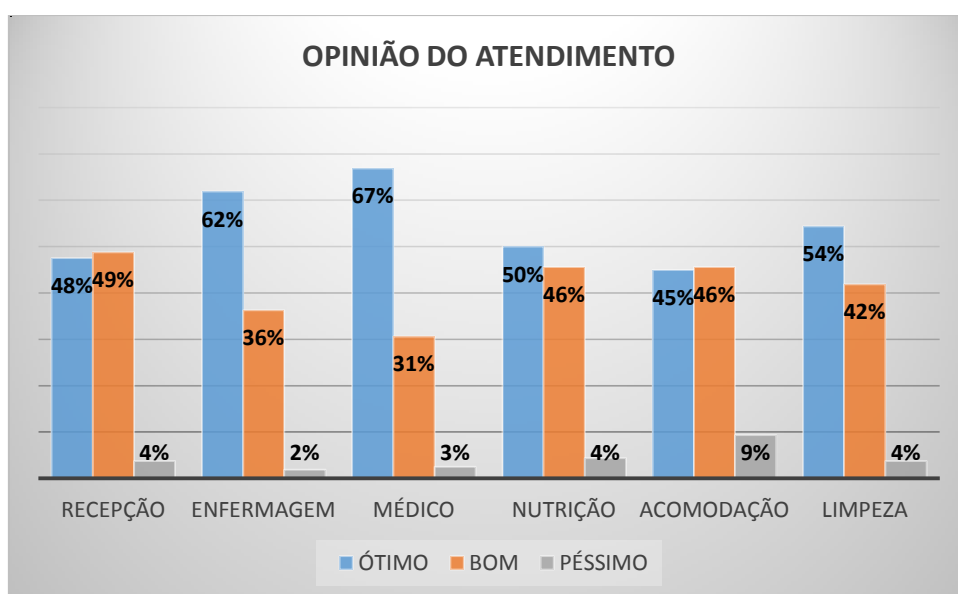
Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: ouvidoria@he.uftm.edu.br
38025-440 – Uberaba MG

Gilberto de Araujo Pereira- Docente- Estatístico, Chefe do Setor de Pesquisa e Inovação do HC/UFTM e responsável pela revisão do instrumento e planejamento/dimensionamento da amostra;

Discentes do Curso de Enfermagem: JONATHAN WILLIAM DE OLIVEIRA; SAMIRA RIBEIRO; MARIJA ANTUNES; BRUNA VELUDO DE OLIVEIRA; RENATA BERNARDES LACERDA; ANA HELOISA DA SILVA CASTRO.

4- APRESENTAÇÃO DOS GRÁFICOS

GRÁFICO 1- No gráfico abaixo demonstra as 11 (onze) duas Unidades a mais pesquisada, perfazendo um total de 160 pacientes referente ao atendimento da recepção, enfermagem, médico. E quanto aos serviços de nutrição, acomodações e limpeza. Ouve um pequeno aumento da satisfação, em relação à pesquisa do início do ano.



Gráfico



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 1-2- Este gráfico totaliza a percepção geral entre Ótimo, Bom e Péssimo, nas 11 (onze) clínicas pesquisada. Tivemos um aumento de satisfação de 3% em comparação a pesquisa do início do ano.

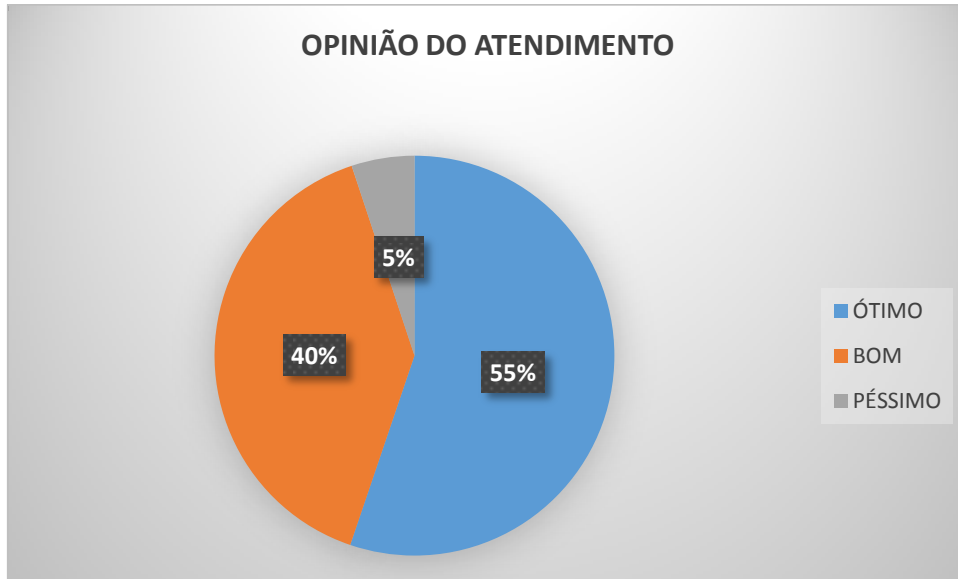


Gráfico 1-2



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 1-3- Este gráfico demonstra que os usuários pesquisados em 97% recomendariam o HC/UFTM a parentes e amigos, um aumento de 2% em relação à pesquisa anterior.

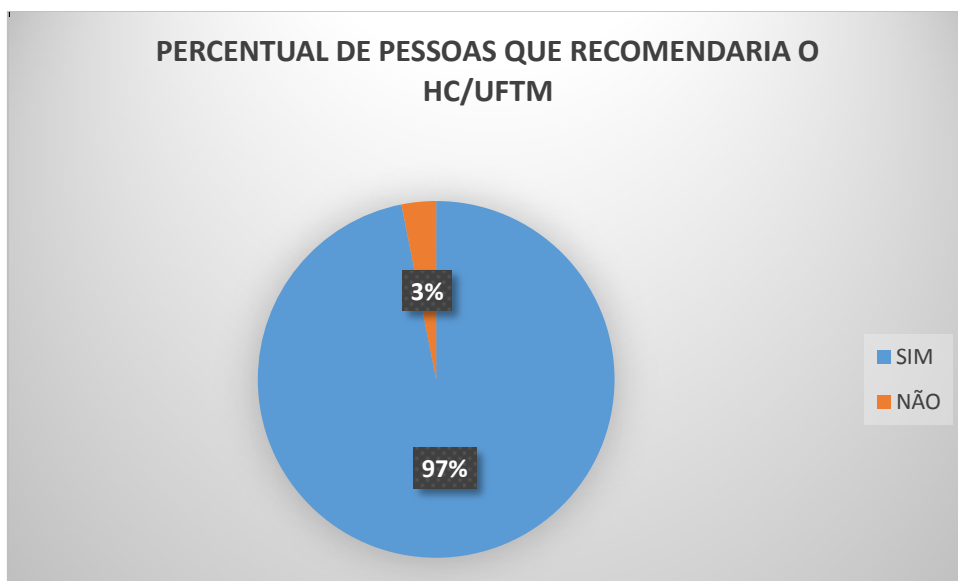


Gráfico 2-3



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
38025-440 – Uberaba MG

GRAFICOS 2- Os gráficos a seguir representam cada Clínica pesquisada um total de 11 Unidades.

GRÁFICO 2-1- Clínica Cirúrgica, mantém a mesma qualidade e índice de satisfação, que na somatória de ótimo e bom chega a 100% do atendimento dos profissionais como, o serviço de nutrição, acomodações e limpeza.

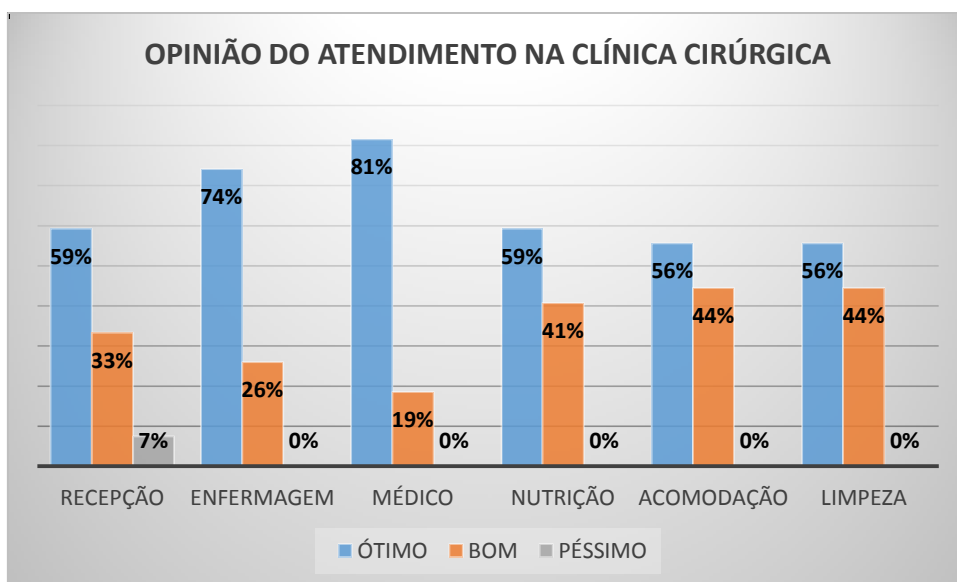


Gráfico 2-1



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.ufm.edu.br
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-2- Este gráfico demonstra que os profissionais da Unidade de Clínica Cirúrgica não tem se apresentado aos clientes internados. Aumento de 9% em relação à pesquisa anterior.

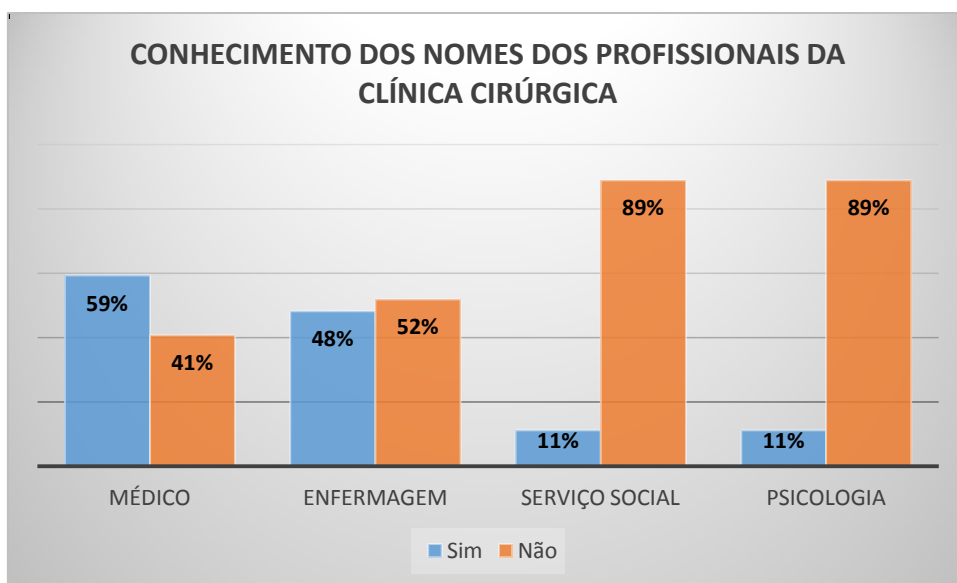


Gráfico 2-2



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

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

GRÁFICO 2-3- Este gráfico representa a opinião dos usuários da Clínica Médica. Apresenta uma queda na qualidade dos serviços prestados em específico no quesito limpeza que de 9% de insatisfação na pesquisa anterior saltou para 70%.

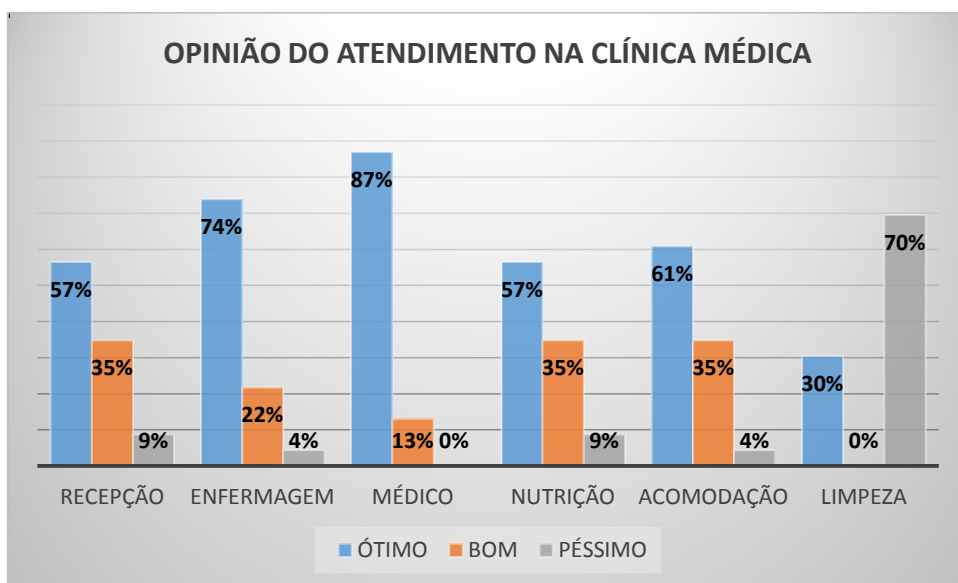


Gráfico 2-3



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
38025-440 – Uberaba MG

GRAFICO 2-4- No quesito apresentação dos profissionais ao cliente da Clínica Médica, houve um aumento significativo em NÃO se apresentar ao paciente em relação à pesquisa anterior que de 20% a 30%, para 70% a 100% que não sabem os nomes dos profissionais.

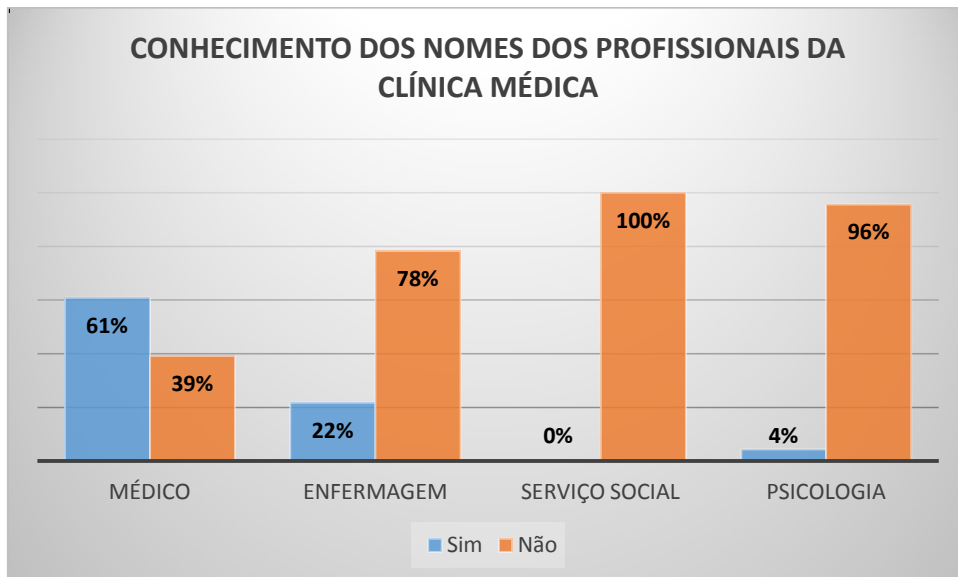


Gráfico 2-4



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-5- A Unidade de Ortopedia mantém a mesma qualidade dos serviços prestados em quase todos os quesitos, exceto o atendimento de enfermagem que caiu em 20% a qualidade em relação à pesquisa anterior que registrou 100% de satisfação.

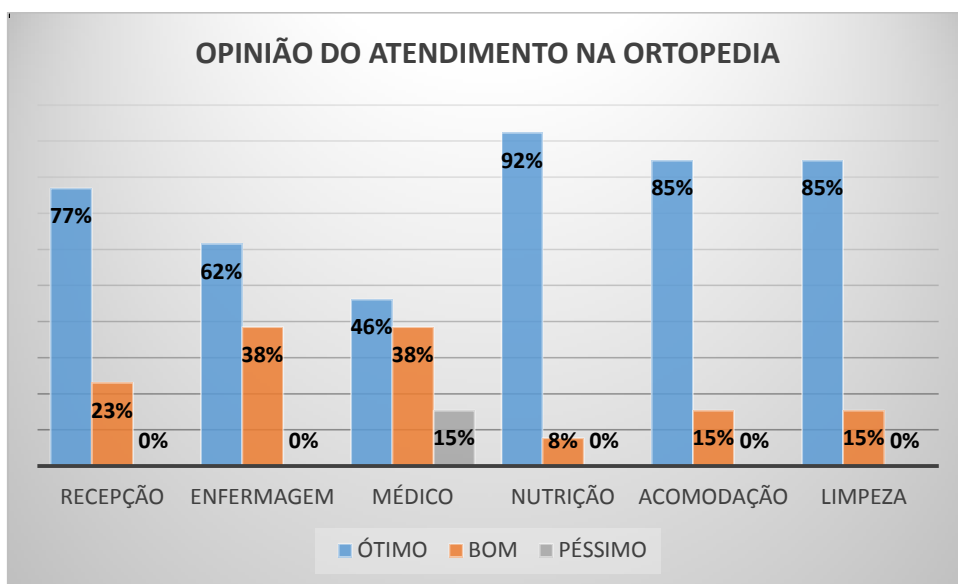


Gráfico 2-5



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-6- Neste gráfico sobre conhecer os nomes dos profissionais da Unidade de Ortopedia, também houve uma queda significativa em não se apresentar aos clientes, uma variável de 40% a 68% em relação à pesquisa anterior que teve uma variável de 20% a 30%.

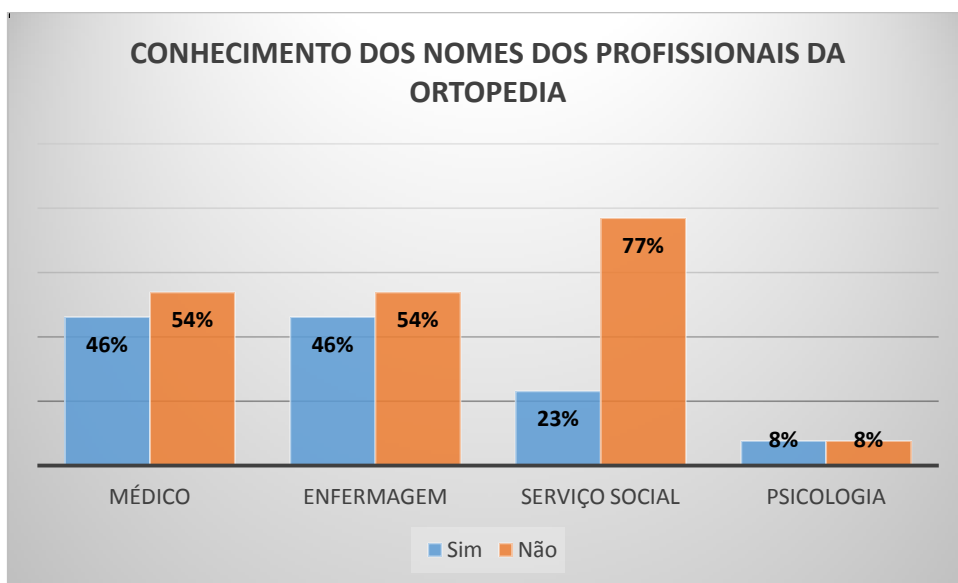


Gráfico 2-6



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-7- Este gráfico representa a Unidade de Neurologia, a qual mantém a mesma qualidade dos serviços prestados, gerando satisfação à nossa clientela em comparação com a pesquisa anterior.

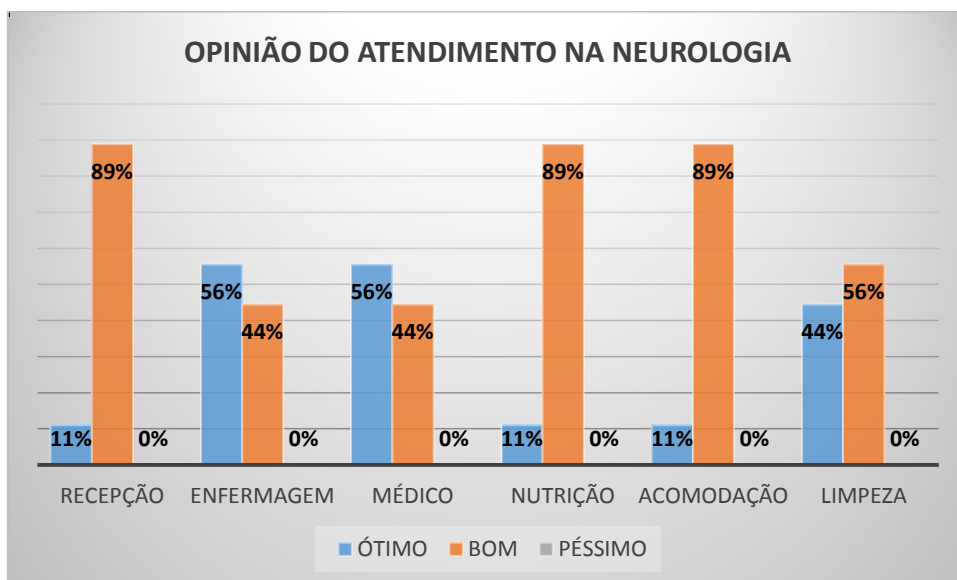


Gráfico 2-7



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-8- Na Unidade de Neurologia houve um aumento significativo dos profissionais que não se apresentam ao cliente, enquanto na pesquisa anterior chegou a 100% em conhecer os profissionais, nesta pesquisa tivemos uma variável de 70% a 80% que não sabiam os nomes dos profissionais.

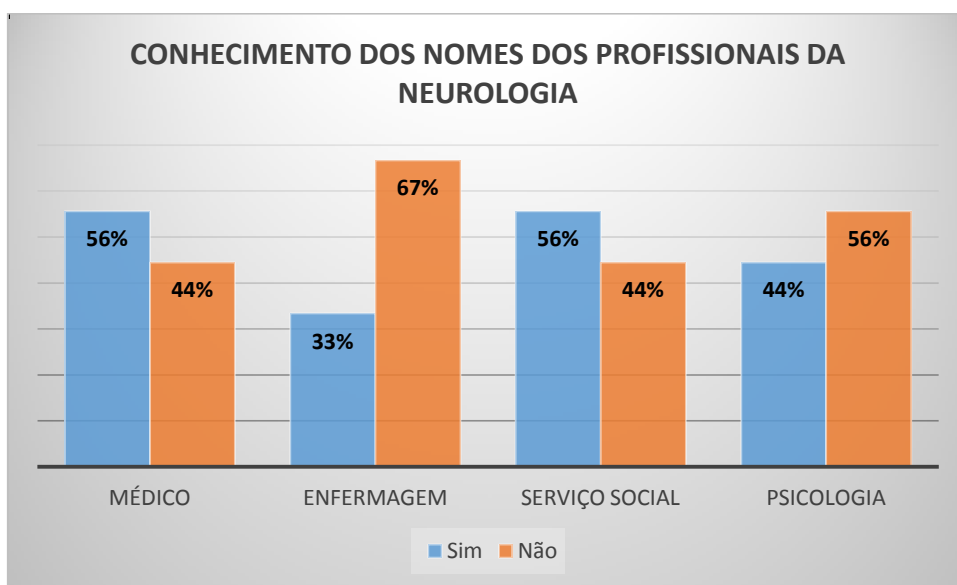


Gráfico 2-8



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-9- A Unidade do Pronto Socorro Adulto saltou para mais, uma média de 10 a 20% da satisfação da clientela da pesquisa anterior que foi 27 para 94 o índice de satisfação. A pesquisa foi realizada nos dias em que o PSA encontrava acima da taxa de ocupação.

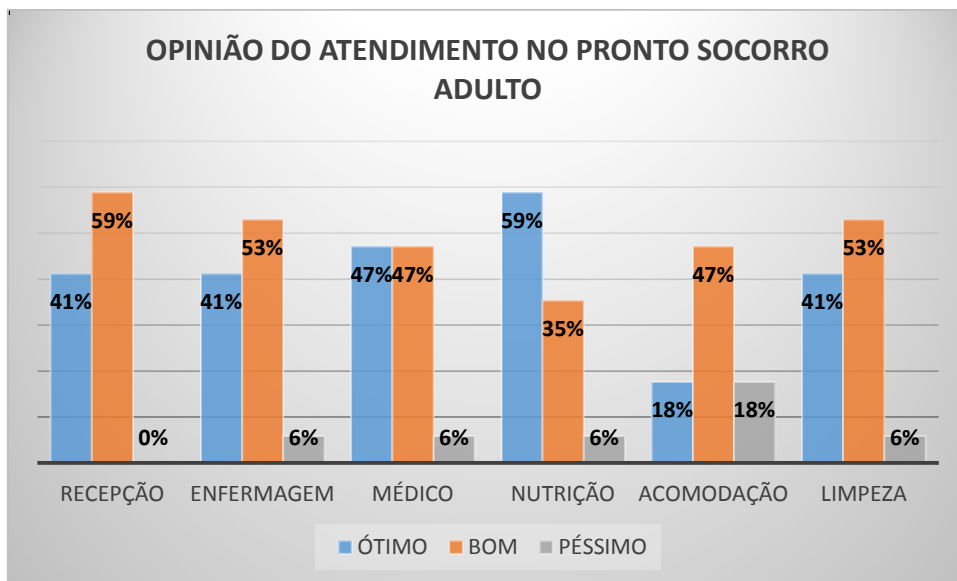


Gráfico 2-9



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-10- No Pronto Socorro Adulto, mantem índices alto no quesito em NÃO saber o nome do profissional que assiste ao cliente, percentual muito pequeno em comparação a pesquisa anterior

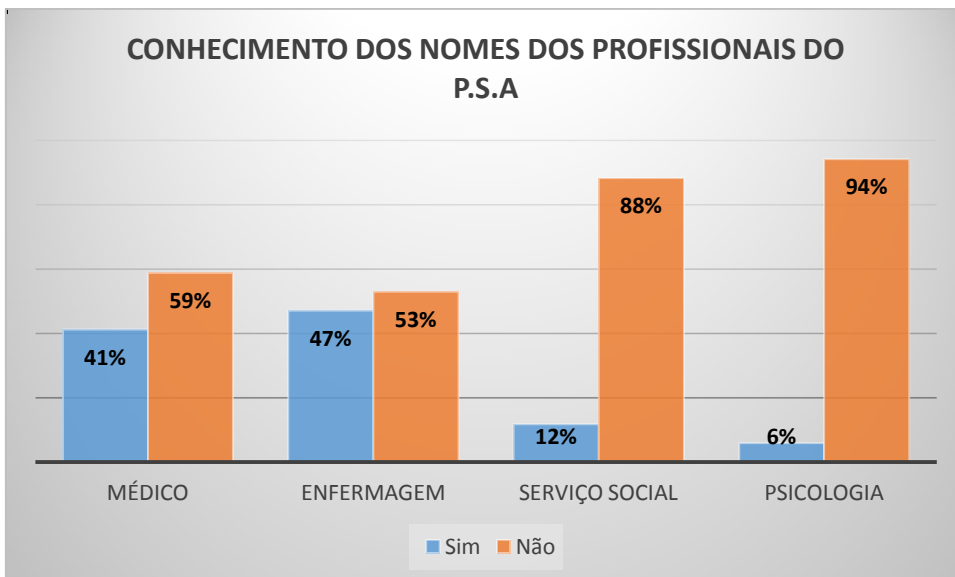


Gráfico 2-10



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-11- Na Unidade do Pronto Socorro Infantil, houve uma queda no quesito Acomodações e limpeza, o índice de insatisfação variou entre 20 a 30% maior em relação à pesquisa anterior.

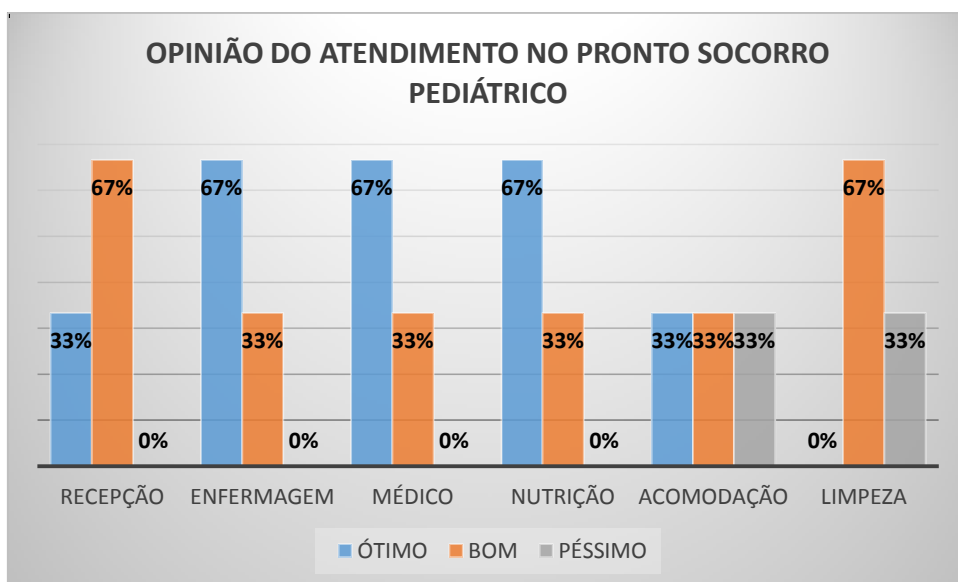


Gráfico 2-11



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-12- No Pronto Socorro Infantil, os profissionais médicos e de enfermagem ao que tudo indica **NÃO** se apresenta aos nossos clientes, o percentual aumento significativamente em relação à pesquisa anterior.

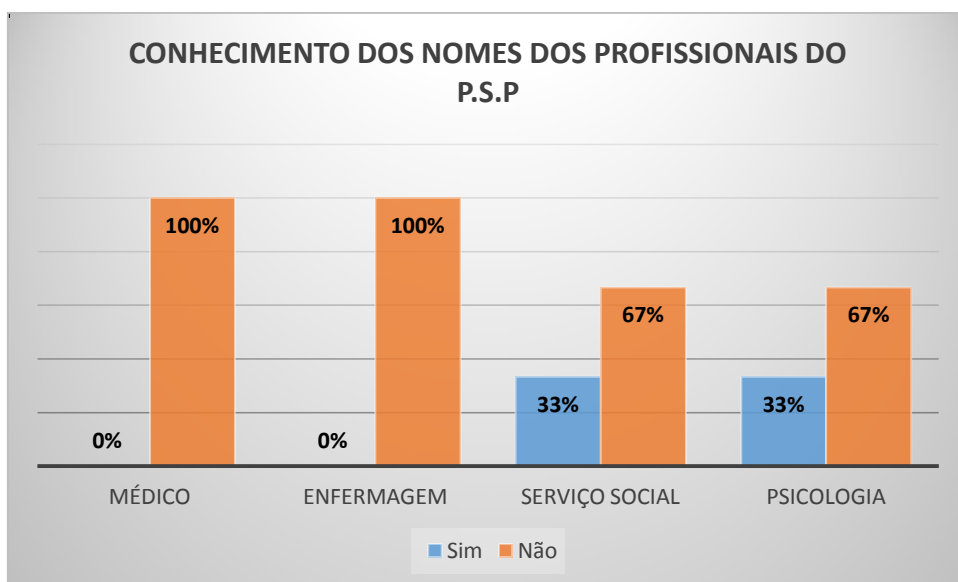


Gráfico 2-12



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-13- A Unidade de Tratamento Intensivo Adulto- UTI, é a primeira vez pesquisada, trazendo um resultado altamente satisfatório no atendimento dos profissionais e infraestrutura.

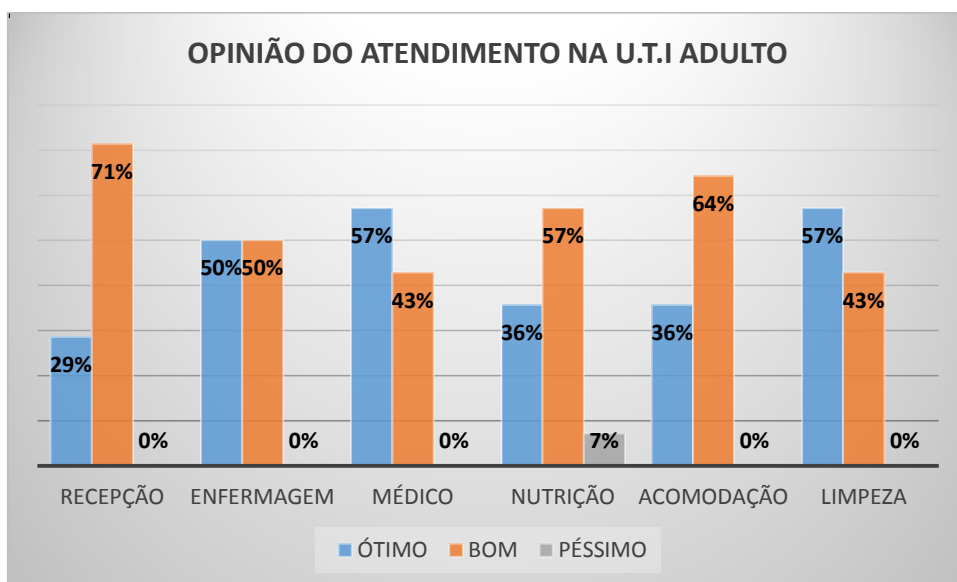


Gráfico 2-13



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-14- Na UTI-A percebe-se que os profissionais não se apresentam ou se identifica aos clientes.

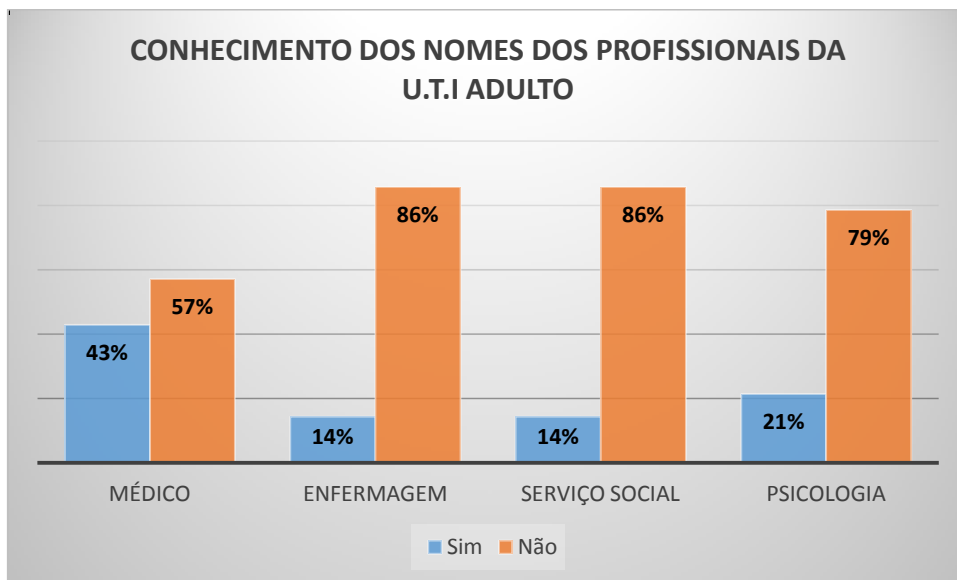


Gráfico 2-14



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-15- Na Unidade de Terapia Neonatal o índice de satisfação permanece satisfatório para a clientela, no entanto, o resultado de Ótimo que na pesquisa anterior chegou a 286%, nesta caiu para 135%.

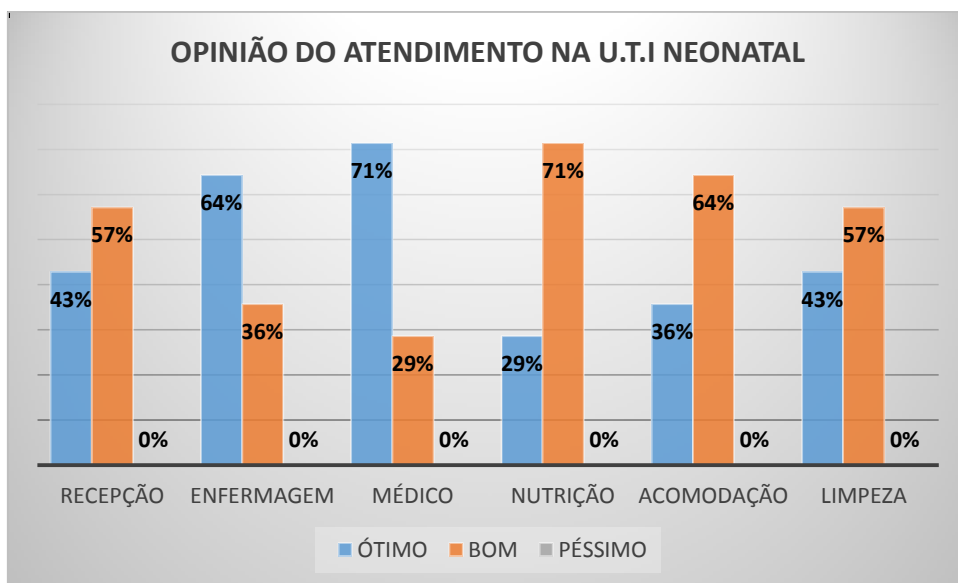


Gráfico 2-15



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-16- A Unidade de Terapia Intensiva Neonatal, mantém alto os índices neste quesito, sobre a apresentação dos profissionais ao cliente, no entanto, podemos observar que houve uma pequena baixa em relação à pesquisa anterior que foi de 92 a 100%, enquanto nesta, foi de 71 a 93%

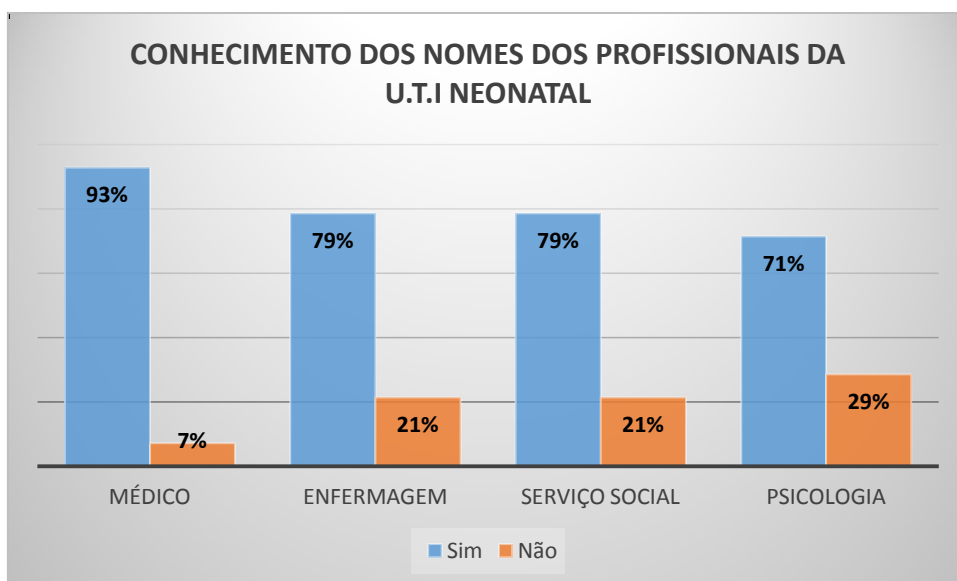


Gráfico 2-16



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-17- No gráfico abaixo representa a Unidade de Ginecologia e Obstetrícia, cuja pesquisa mostra que a Unidade da GO, mantém o mesmo padrão de satisfação do usuário, ocorrendo uma leve queda no quesito recepção.

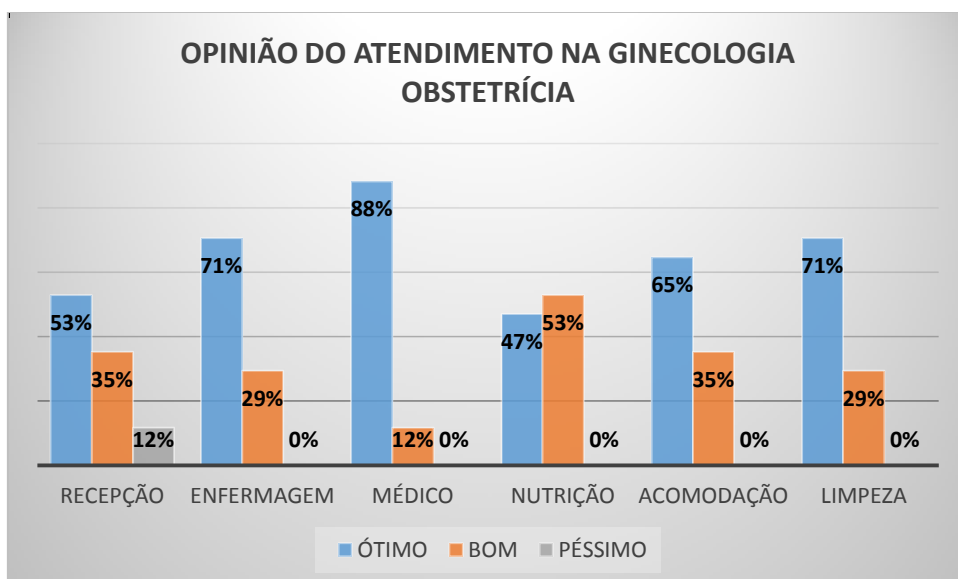


Gráfico 2-17



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
38025-440 – Uberaba MG

GRPAFICO 2-18- Na Unidade de GO este quesito caiu consideravelmente, enquanto na pesquisa anterior atingiu 100%, nesta houve variações para menos.

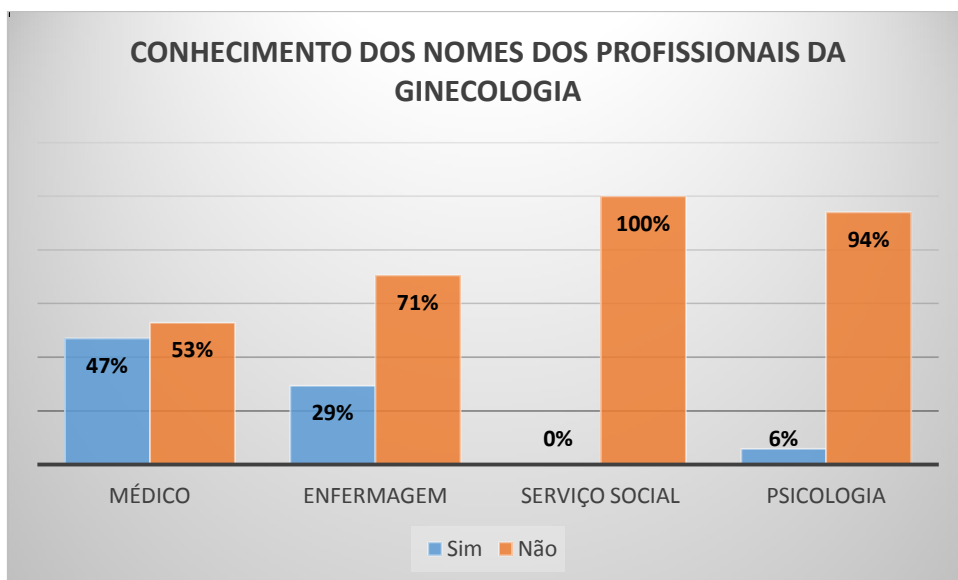


Gráfico 2-18



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-19- Na Unidade de Pediatria, os índices melhoraram 10% em comparação a pesquisa anterior, cujos quesitos na ordem de insatisfação do maior para o menor são: Acomodações; Limpeza; Nutrição; Atendimento médico e Atendimento de enfermagem.

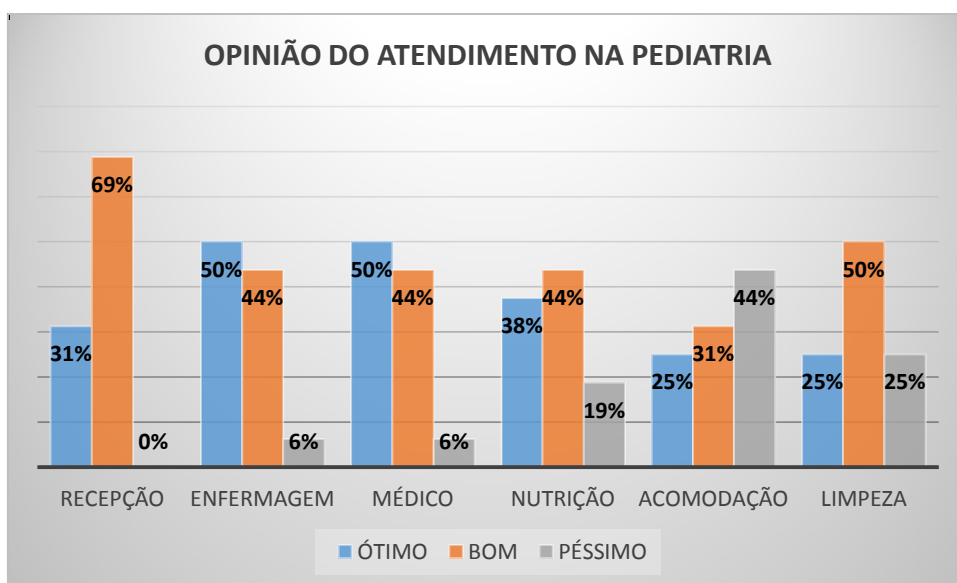


Gráfico 2-19



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-20- Neste gráfico demonstra que na Unidade de Pediatria, o índice elevou muito pouco em relação à pesquisa anterior, no quesito conhecimento dos nomes dos profissionais que assistem ao cliente.

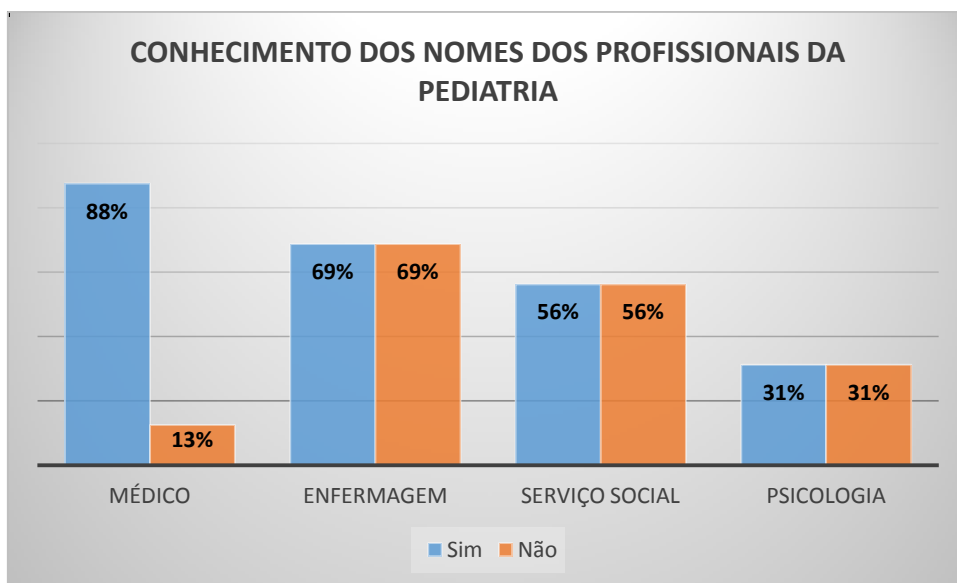


Gráfico 2-20



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-21- A Unidade de Berçário entra pela primeira vez na avaliação da pesquisa, com índice acima da média de satisfação.

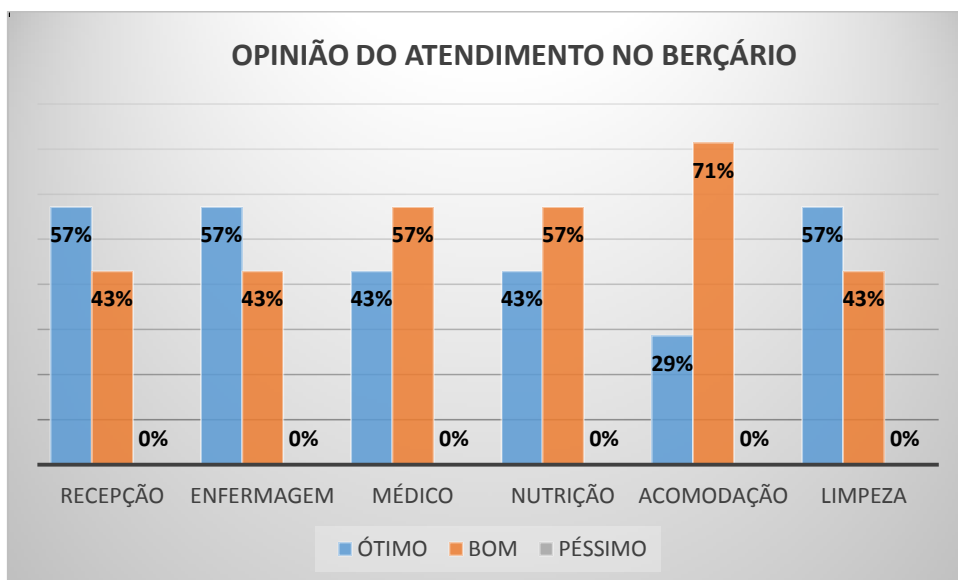


Gráfico 2-21



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
38025-440 – Uberaba MG

GRÁFICO 2-22- Neste quesito podemos perceber que o índice de conhecer os profissionais na Unidade do Berçário precisa ser melhorado entre os profissionais médicos e de enfermagem.

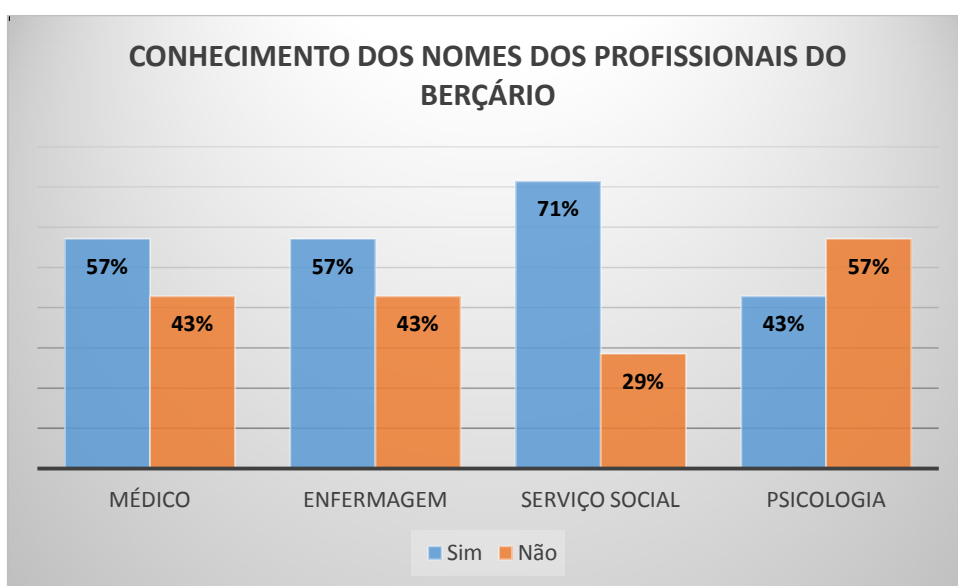


Gráfico 2-22



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
38025-440 – Uberaba MG

5- ANÁLISE DA PESQUISA

Conclui-se que, mesmo com a maioria dos usuários terem feito uma avaliação positiva para os serviços ofertados pelo Hospital de Clínicas, bem como, o desempenho dos profissionais da assistência, a indicação do HC aos parentes amigos, conhecimento dos nomes dos profissionais, não se pode descartar a minoria que apontaram os pontos negativos com a mesma magnitude da maioria.

Os pontos negativos foram pontuais, referente a alguns profissionais em específico, pelo comportamento inadequado, a forma de informar o tratamento do paciente pelo médico, demora em realizar os exames. Em relação a nutrição, decorreu pela demora em servir devido à falta de funcionário, comida fria, comida sem tempero. Em relação a limpeza decorreu pela demora em limpar a Unidade quando mais precisava.

Outro fator que destacou foi o quesito se o cliente sabe o nome do profissional que o atende, índice que caiu consideravelmente em relação à pesquisa anterior, cabendo aqui, um trabalho junto aos profissionais para que possamos melhorar neste item.

Em suma, somando os indicadores de ótimo e bom, temos um percentual acima da média do nível de satisfação de nossos usuários. Isso nos remete de que a prestação de nossos serviços deva ser melhorado.

5- CONCLUSÃO

Não podemos olvidar que, este estudo que permite avaliar o grau de satisfação dos usuários dos serviços desta instituição é um importante instrumento de gestão para avaliar a prestação de nossos serviços.



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
38025-440 – Uberaba MG

Os usuários avaliados encontravam-se internados ou seu acompanhante, nas onze clínicas pesquisadas, avaliando o atendimento dos profissionais médicos, de enfermagem e recepção, serviço de nutrição, acomodações e limpeza. Buscou saber se os profissionais se apresentam ao cliente conforme recomenda a Lei do SUS, assim como, se recomendaria o Hospital a amigos e parentes. Tiveram questões abertas para livre manifestação, onde, foram registrados mais elogios do que queixas propriamente ditas.

Pertinente destacar que, a pesquisa permitiu avaliar o grau de satisfação dos nossos serviços, em específicos as Unidades de Pronto Socorro Adulto e Infantil, podemos constatar que, apesar dos inúmeros problemas enfrentados, no caso da superlotação com pacientes tomando os corredores da referida Unidade, falta de profissionais, falta de leitos, acomodações adequadas, óbitos, barulhos, os usuários estão satisfeitos com os profissionais médicos, de enfermagem, serviço de nutrição, acomodações, mesmo que precárias e a limpeza.

Portanto, mesmo com as dificuldades encontradas no seio da administração, os usuários manifestam estar satisfeitos com a instituição e seus profissionais, aqui, não podemos deixar de apontar que se, implantar o trabalho do Grupo de Acolhimento Familiar, poderia melhorar mais ainda a nossa prestação de serviços.

6- REFERENCIAS

ALONSO, R.H.M.R. Satisfação dos Usuários do Sistema Único de Saúde com os Serviços Prestados por Unidades Básicas de Saúde. Saúde e Beleza, 2008. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/artigos/satisfacao-dos-usuarios-do-sistema-unico-de-saude-com-os-servicos-prestados-por-idades-basicas-de-sau-de/12595/>>. Acesso em: 30 janeiro. 2017.



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
38025-440 – Uberaba MG

BRASIL. Resolução 196/96. Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos. 1996. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/reso_96.htm>. Acesso em: 03 jan. 2017.

_____. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 03 janeiro. 2017.

_____. Lei n. 8.142 de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/legislacao/lei8142_281290.htm>. Acesso em 03 janeiro. 2017.

_____. Ministério da Saúde. Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários do SUS. 2006. Disponível em: <<http://www.portal.saude.gov.br>>. Acesso em: 04 jan. 2017.

_____. Ministério da Saúde. SAÚDE BRASIL 2008: 20 anos de Sistema Único de Saúde no Brasil. 2009. Disponível em: <http://www.rededepesquisaaps.org.br/UserFiles/File/biblioteca/saude_brasil_2008_web_20_11.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2017.

_____. Portaria Interministerial MEC/MS nº 2.400 de 02 de outubro de 2007. Estabelece os requisitos para certificação de unidades hospitalares como Hospitais de Ensino. 2007. Disponível em: <<http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2007/GM/GM-2400.htm>>. Acesso em: 04 jan. 2017.



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
38025-440 – Uberaba MG

_____. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS). Resultado de processo avaliativo 2004-2006. 2007. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/servicosaude/manuais/pnass.pdf>>. Acesso em: 04 jan. 2017.

UBERABA-MG-2017