



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

HOSPITAL DE CLÍNICAS

Ouvidoria

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

RELATORIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO-UFTM

1- APRESENTAÇÃO

A elaboração do Plano Estratégico do Hospital de Clínicas/UFTM, foi uma diretriz de trabalho da Gestão biênio 2017 a 2018. A Pesquisa de Satisfação do Usuário do HC/UFTM foi inserida no rol de ações dessa diretriz, com o objetivo de contribuir no fornecimento de elementos acerca da imagem institucional e da real adequação dos serviços prestados aos usuários.

A elaboração da estratégia de uma organização envolve o conhecimento de seus contextos interno e externo. E neste viés que a satisfação do usuário foi considerada na formulação do Plano Estratégico, tornando possível uma leitura mais precisa das necessidades do público externo, além de auxiliar no estabelecimento de metas e de indicadores a curto, médio e longo prazo.

Neste ponto, é que se buscou a atender a metodologia aplicada junto ao Plano Estratégico preconizado pelo Hospital de Clínicas em sua missão e visão como prestador de serviços assistencial e de ensino.

2- INTRODUÇÃO

Não podemos olvidar que, conhecer os níveis de satisfação dos usuários externo constitui-se uma das prioridades como instrumento de gestão do HC/UFTM, o qual se volta ao comprometimento com a qualidade da prestação de seus serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto a seus usuários.

E assim, promover e investigar a satisfação do usuário que permite perceber o desempenho organizacional, indicando possíveis caminhos para decisões futuras.

Nesta linha, estudiosos do assunto como o ilustre professor Oliver (1997, p.110) leciona que, a satisfação pode ser definida como “um julgamento de que as características peculiares de um serviço, ou o próprio serviço, provocam ou estão provocando um nível prazeroso de completude/realização relacionada ao consumo, incluindo níveis acima ou abaixo de completude/realização”. Com isso, pode-se afirmar que, o princípio de que a satisfação com os serviços beneficia a sociedade e a organização.

Outro estudioso, Esperidião e Trad (2005) destaca que, o método quantitativo tem seu valor por permitirem alcançar uma amostra de usuários mais representativa da população. Dificilmente obtida por outra metodologia, mas que se deva atentar às dimensões relacionadas à organização e ao indivíduo nesse processo de mensuração.

O presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário do HC/UFTM realizada nos dias 28, 31 de março até 03 a 14 de abril do corrente ano, onde foram mensurados os níveis de satisfação da clientela com relação aos serviços prestados.

3- METODOLOGIA

3.1- AMOSTRA

A amostra representou a clientela internada no HC/UFTM e foi elaborada por Unidades proporcionais em função do número de leitos existentes e taxa de ocupação nas Unidades, respeitou-se na amostragem a proporcionalidade das unidades com maior e menor leitos, portanto algumas tiveram um número maior de questionário aplicados e outras um número menor, conforme tabela abaixo:

CLÍNICA	QUANTIDADE LEITOS	QUANTIDADE LEITOS TAXA OCUPAÇÃO	PROPORÇÃO	AMOSTRA POR LEITOS
Clínica Médica	37	32	0,13	21
Clínica Cirúrgica	62	53	0,22	35
Ortopedia	23	20	0,08	13
Neurologia	16	14	0,06	9
Pronto Socorro Adulto	22	19	0,08	12
Pronto Socorro Pediátrico	17	15	0,06	9
UTI Adulto	10	9	0,03	6
UTI Neonatal	20	17	0,07	11
Ginecologia/Obstetrícia	40	34	0,14	22
Berçário	15	13	0,05	8
Pediatria	25	22	0,09	14
TOTAL	287	247	1	160

Taxa Ocupação	Amostragem
0,8600	160

3. 2- INSTRUMENTO

Para elaboração do instrumento foram definidos 3 temas sendo o primeiro sobre a opinião do atendimento no HC/UFTM quanto a: Recepção; Enfermagem, Médico, Serviço de Nutrição, Acomodações e Limpeza. O segundo item refere em saber o nome dos profissionais: médico, enfermagem, serviço social e psicologia. Quanto ao terceiro, diz respeito se o usuário recomendaria o HC/UFTM a amigos e parentes.

3.3- COLETA DOS DADOS

A aplicação dos questionários ficou a cargo da Ouvidoria que em parceria com a Academia, utilizou dos alunos do curso de Enfermagem.

A coleta dos dados aconteceu entre os dias 28, 31 de março e de 03 a 14 de abril do corrente ano. A aplicação foi feita de acordo com os horários disponíveis dos alunos, que dividiu entre o período da manhã e tarde. Os pesquisadores percorriam as Unidades e abordavam os pacientes internados, ou entrevistavam seus familiares em acompanhamento.

3.4- EQUIPE

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

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;

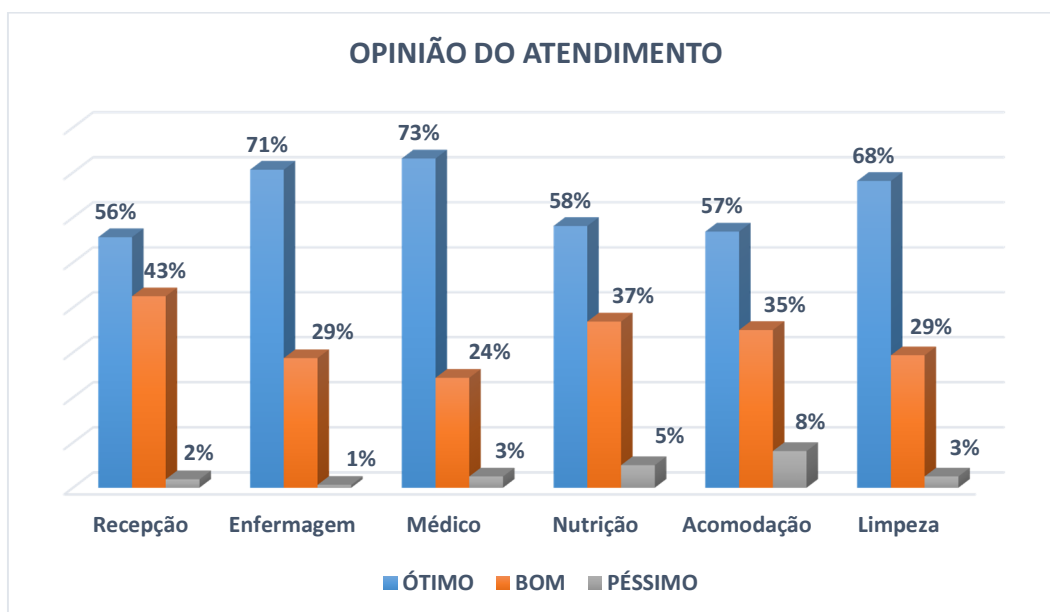
Fernanda Souza Silva da Rocha - Secretaria responsável pela tabulação do instrumento e produção dos gráficos;

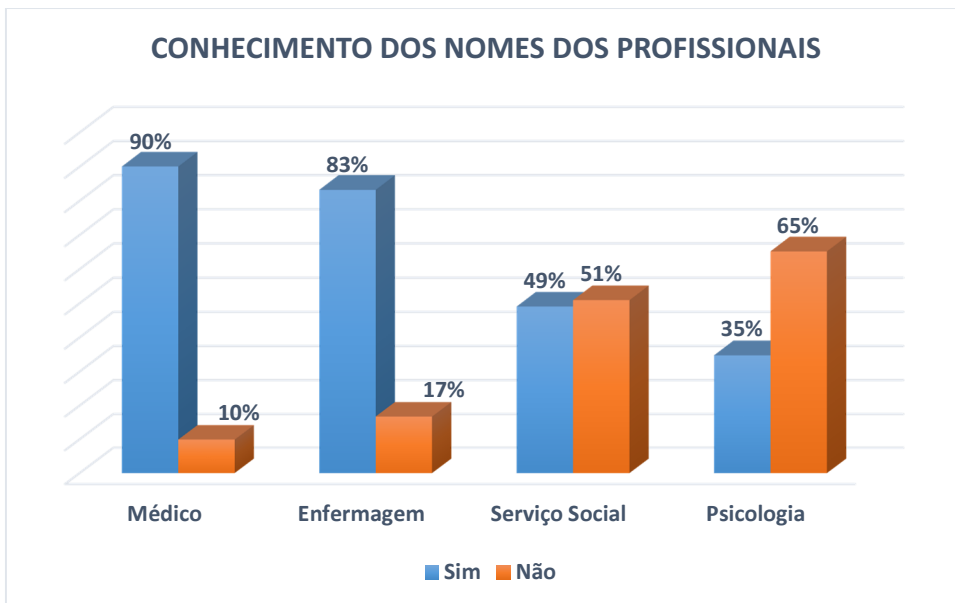
Discentes do Curso de Enfermagem: Jonathan William de Oliveira e Taynara Souza de Oliveira.

Helida Rosa Silva, Chefe do Setor de Hotelaria Hospitalar

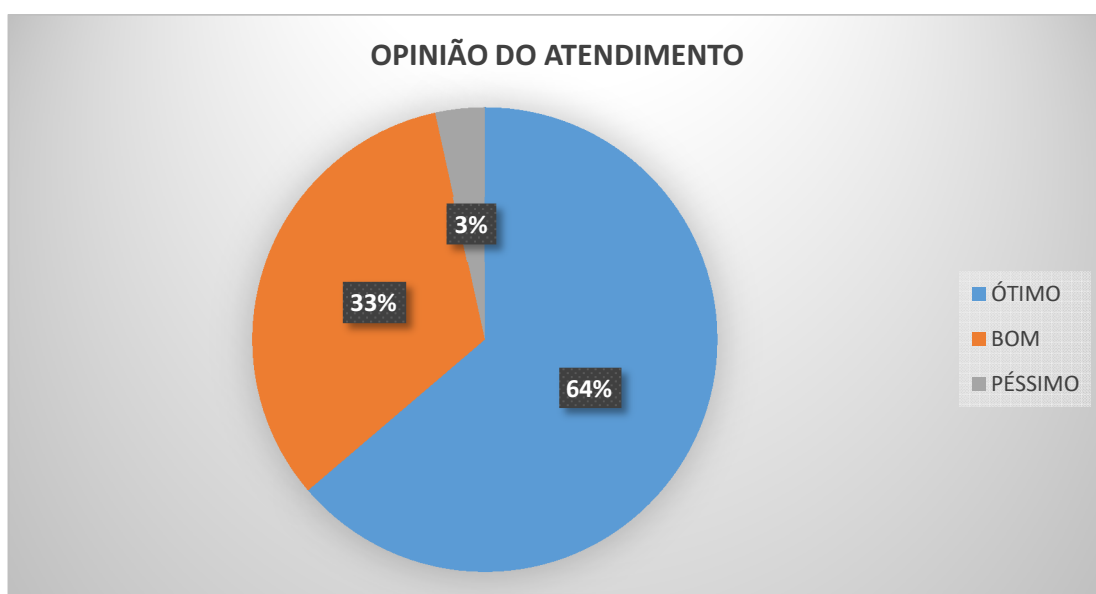
4- APRESENTAÇÃO DOS GRÁFICOS

4-1- Os gráficos abaixo demonstram a opinião dos usuários quanto ao atendimento dos profissionais, serviço de nutrição, limpeza e acomodações, nas 11 Unidades pesquisadas. E da apresentação dos profissionais.





4-2- No gráfico a seguir, indica a somatória das manifestações gerais quanto ao atendimento, classificados como ótimo, bom e péssimo, demonstrando o alto nível de satisfação com a prestação dos serviços institucional.

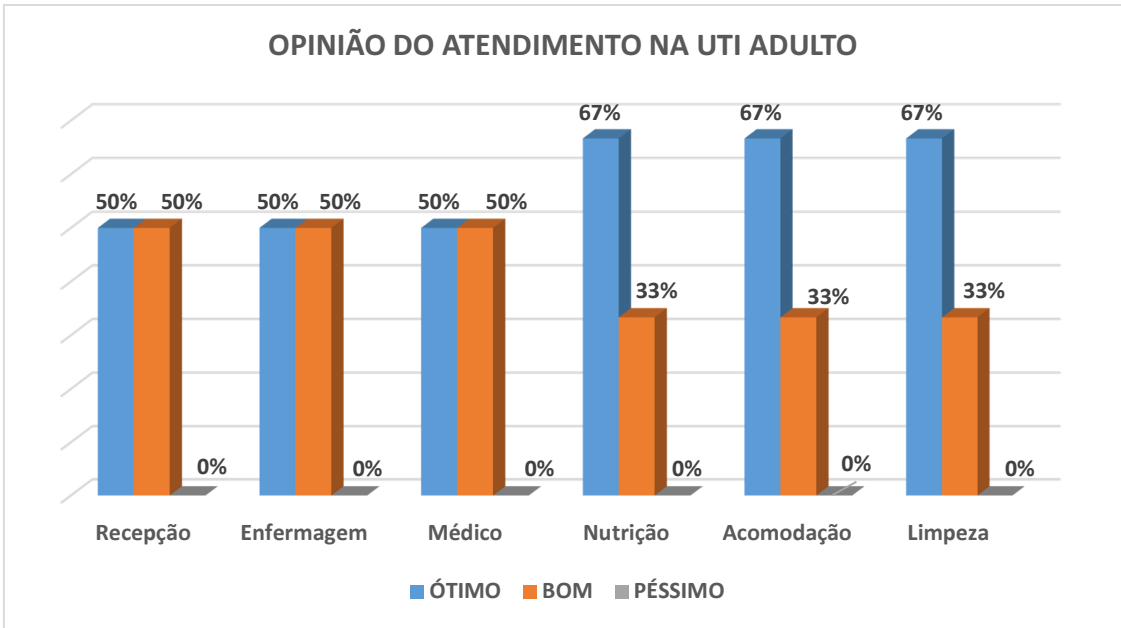


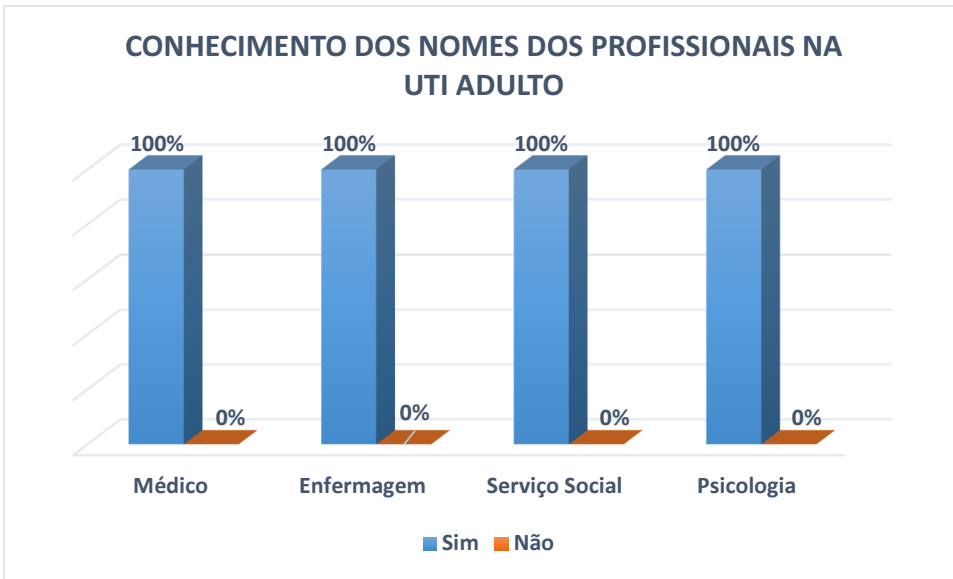
4-3- Neste gráfico demonstra o percentual de usuários que indicaria o HC/UFTM a parente e amigos.



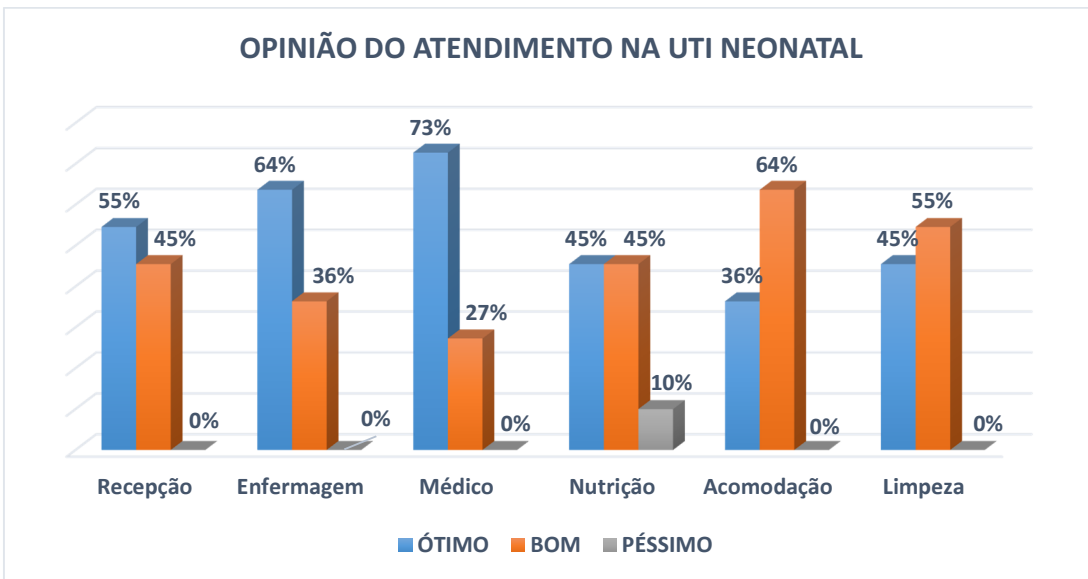
5- APRESENTAÇÃO GRÁFICA DE CADA UNIDADE

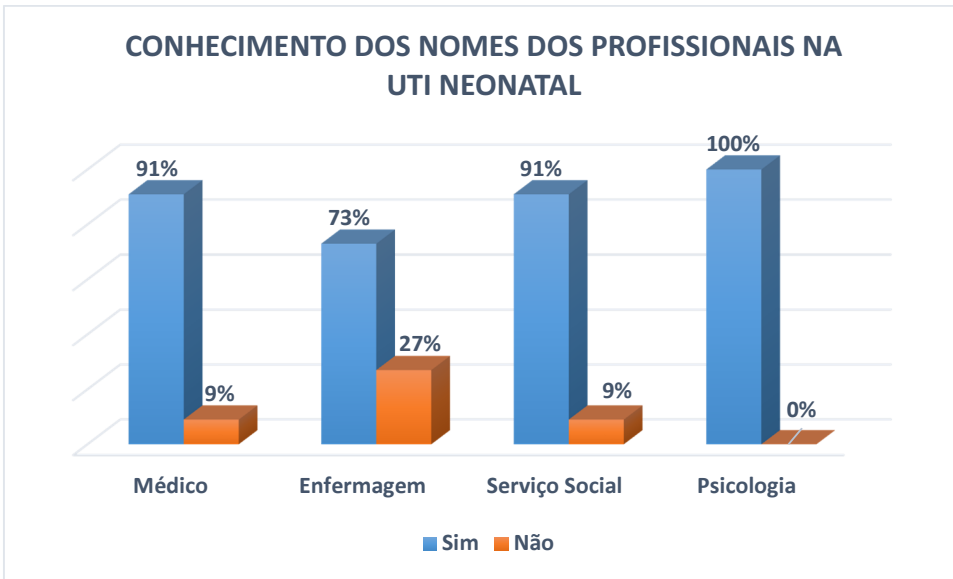
5.1- Os gráficos a seguir demonstra o grau de satisfação da Unidade de UTI ADULTO, bem como, a apresentação dos profissionais ao usuário.



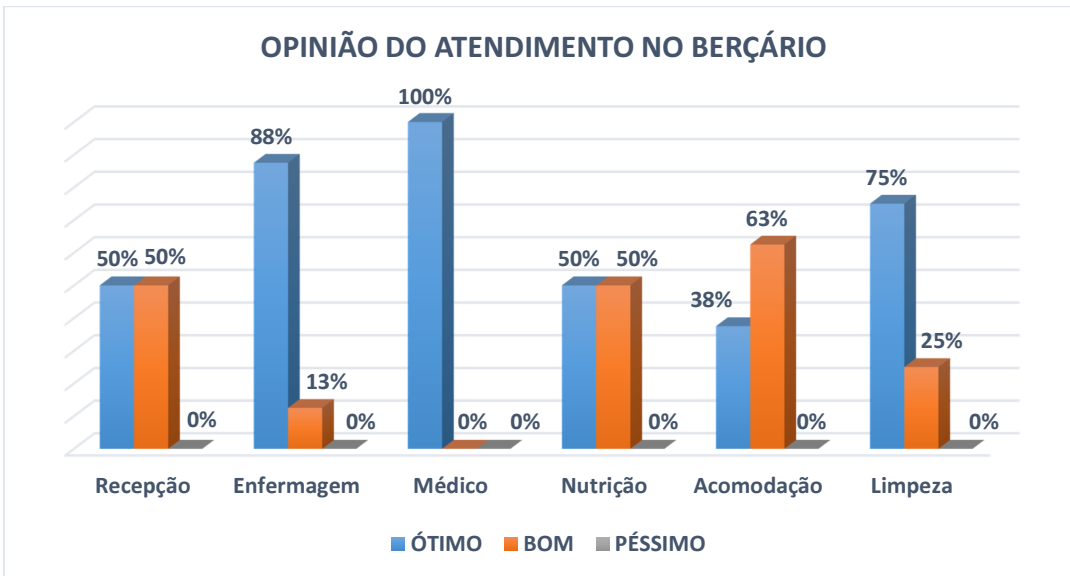


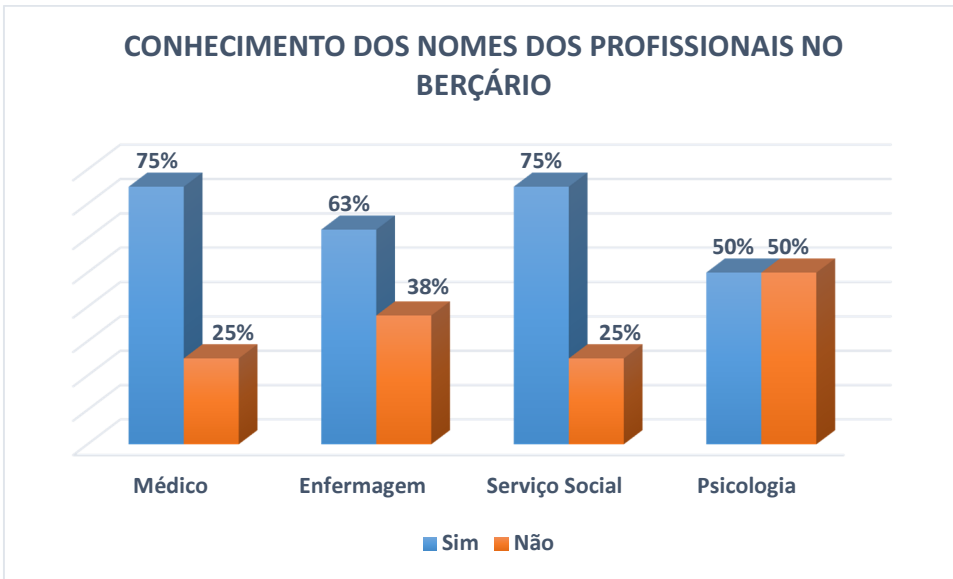
5-2- Unidade de UTI-NEONATAL



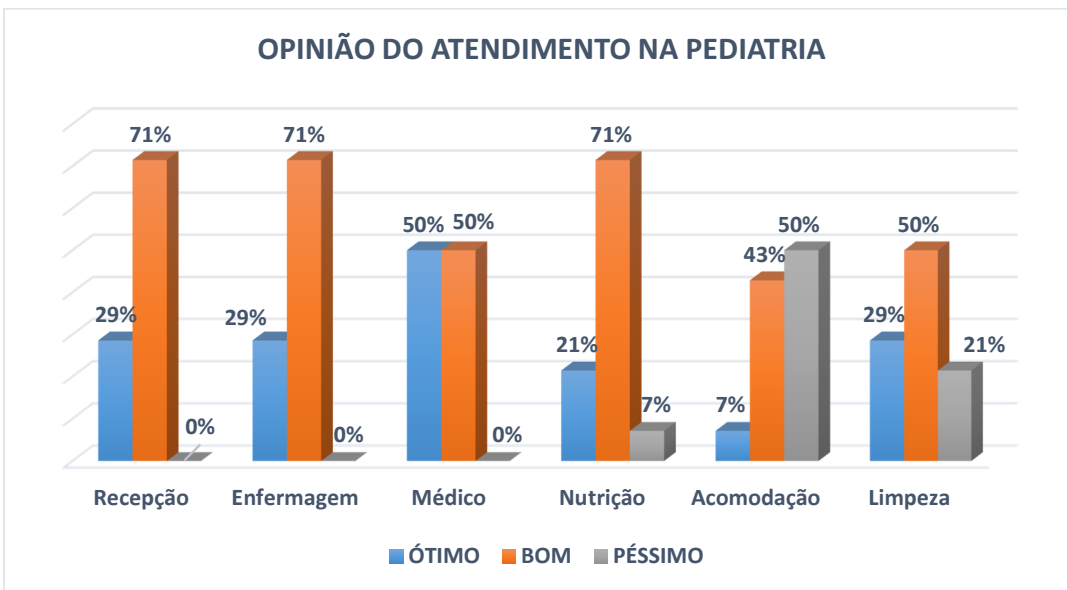


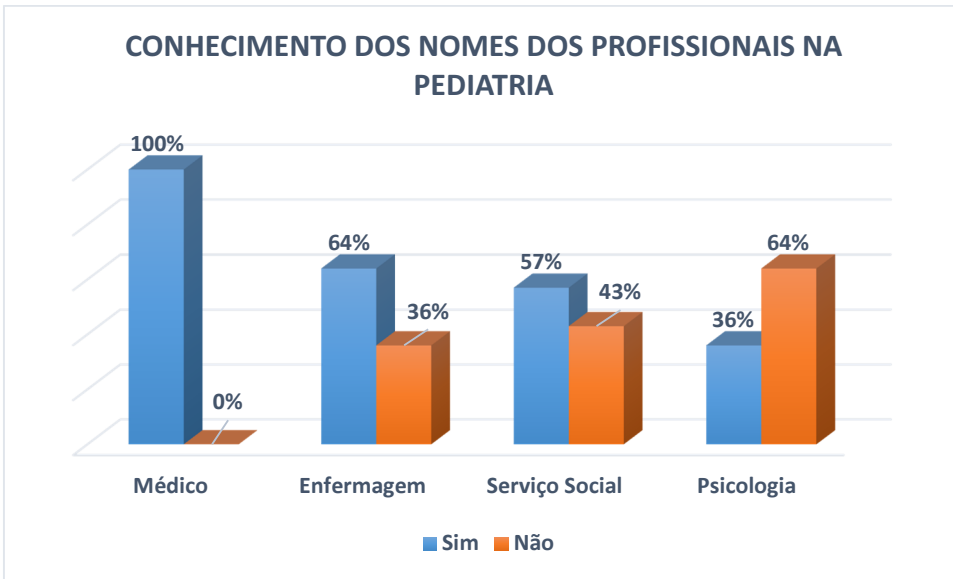
5.3- Unidade do BERÇÁRIO



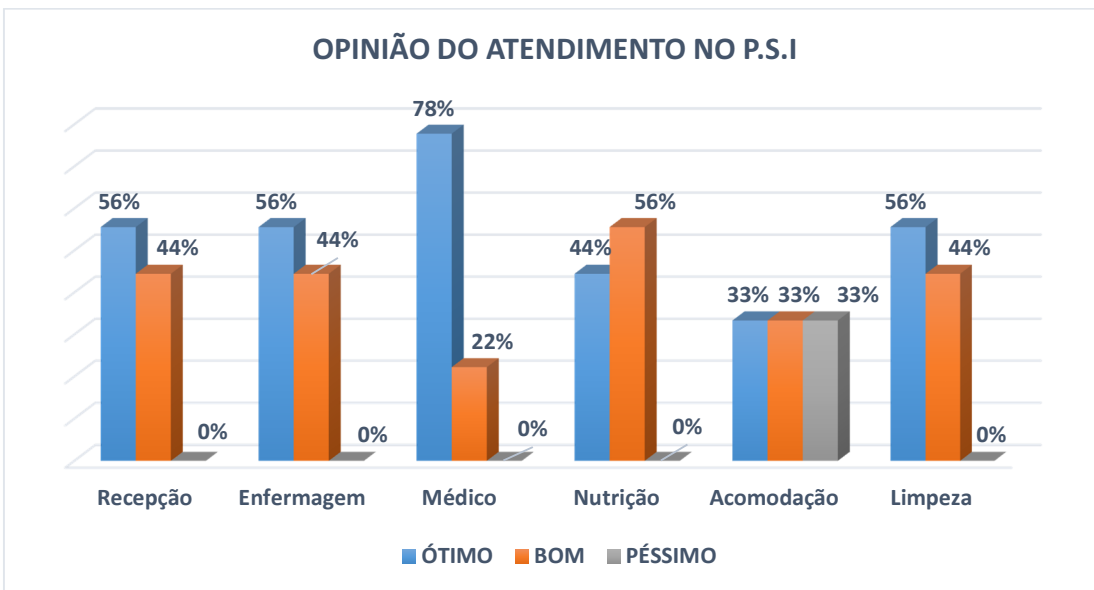


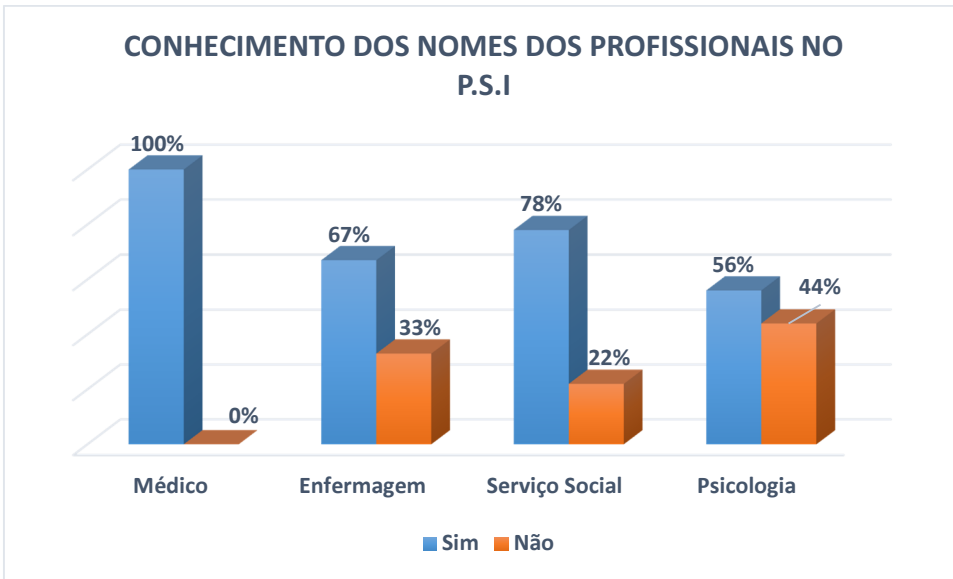
5.4- Unidade de PEDIATRIA



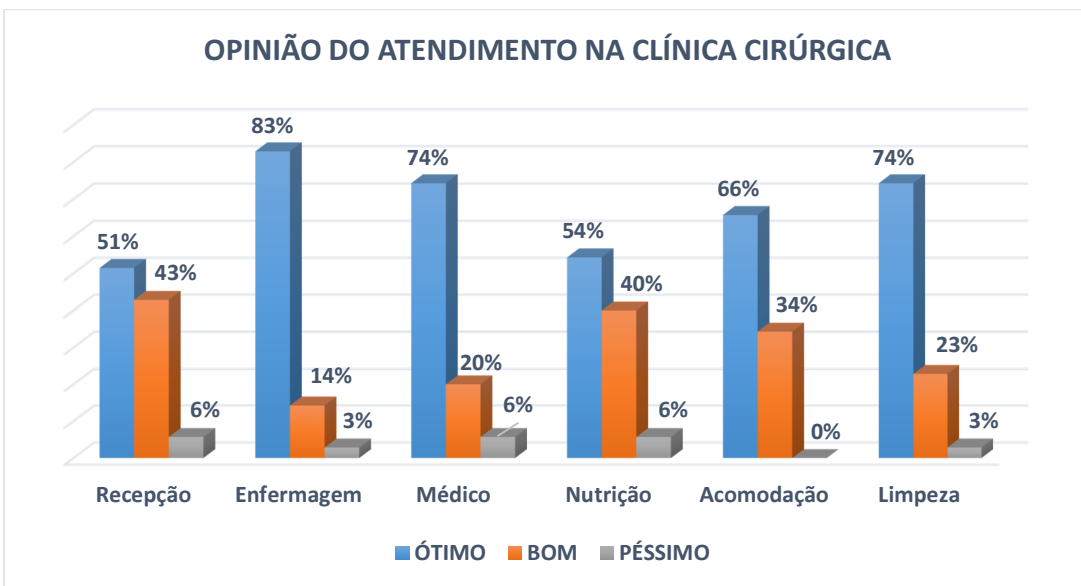


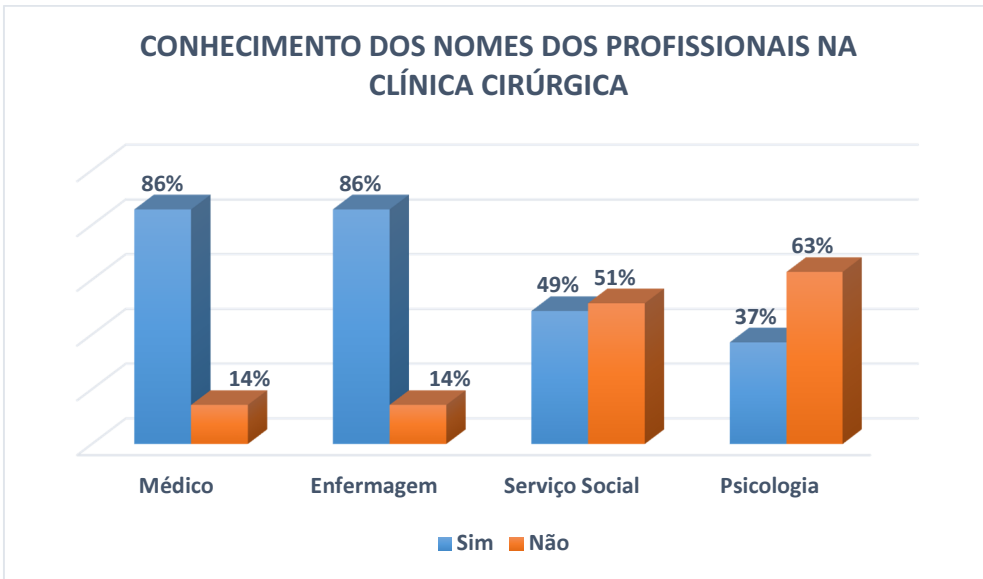
5.5- Unidade do PRONTO SOCORRO INFANTIL



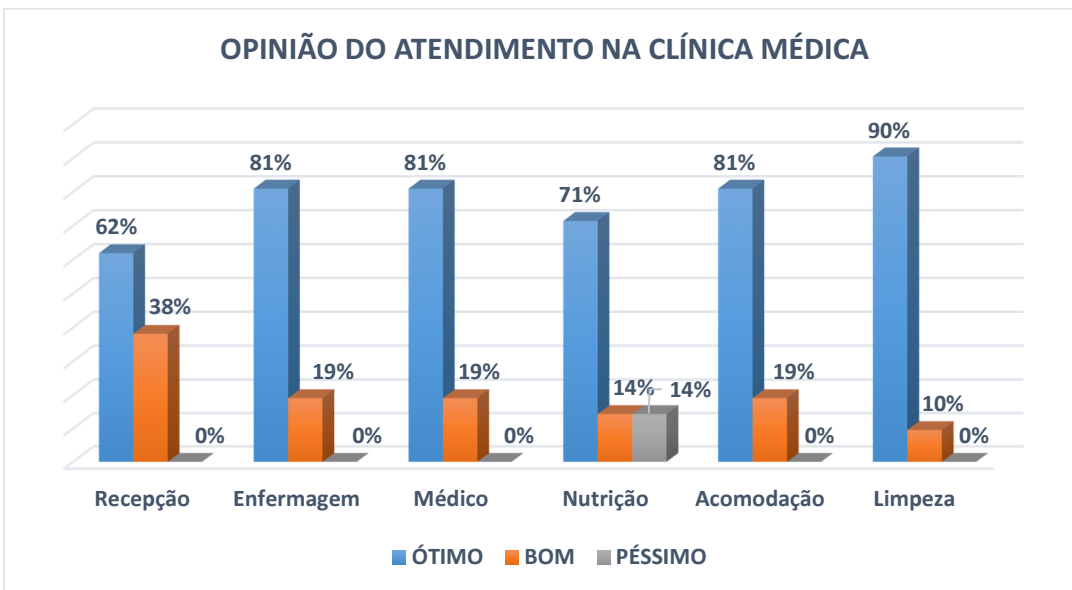


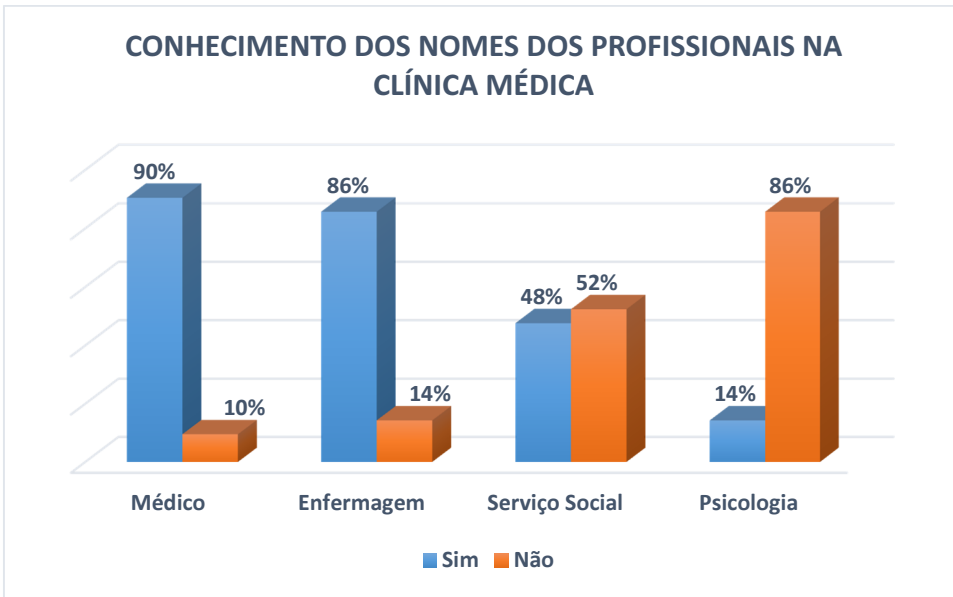
5.6- Unidade de CLÍNICA CIRURGICA



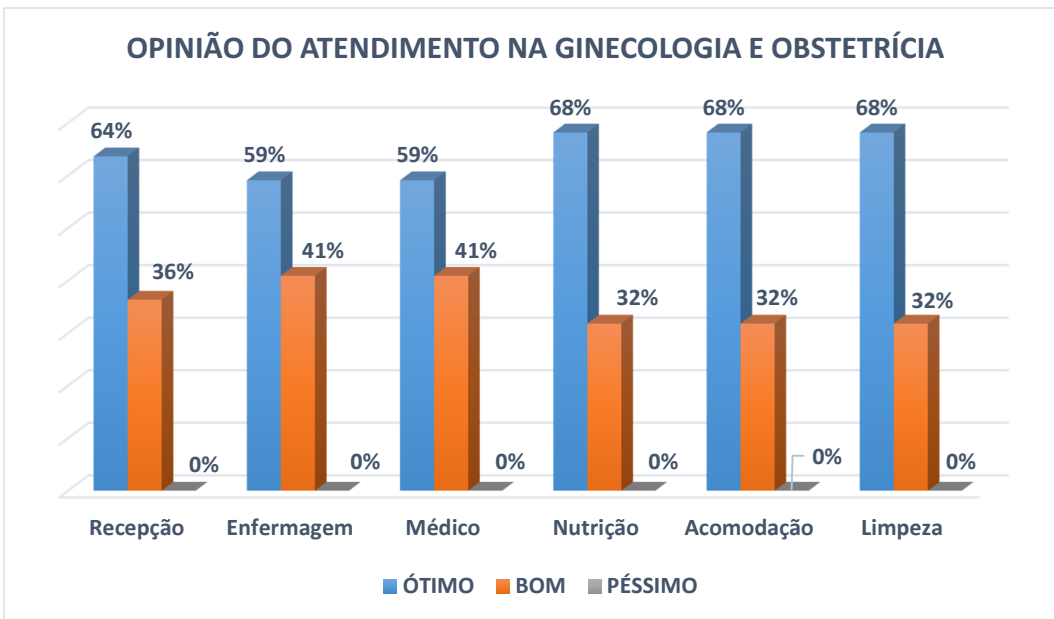


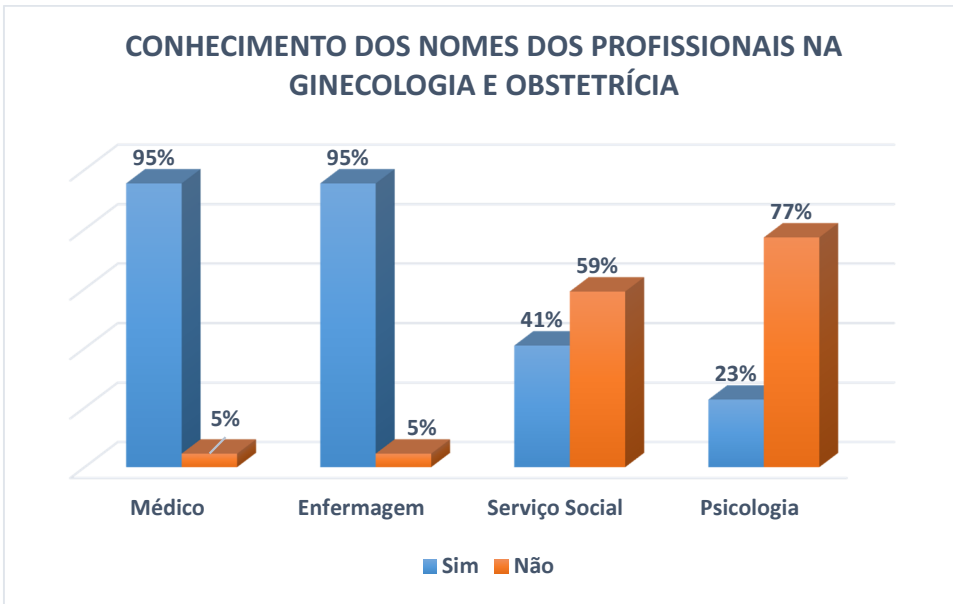
5.7- Unidade de CLÍNICA MÉDICA



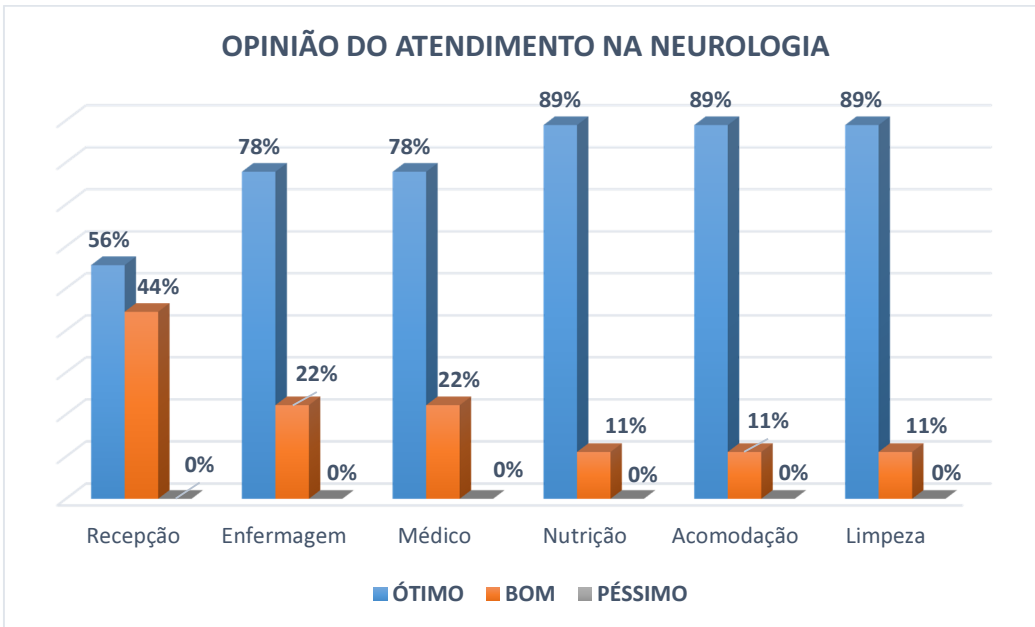


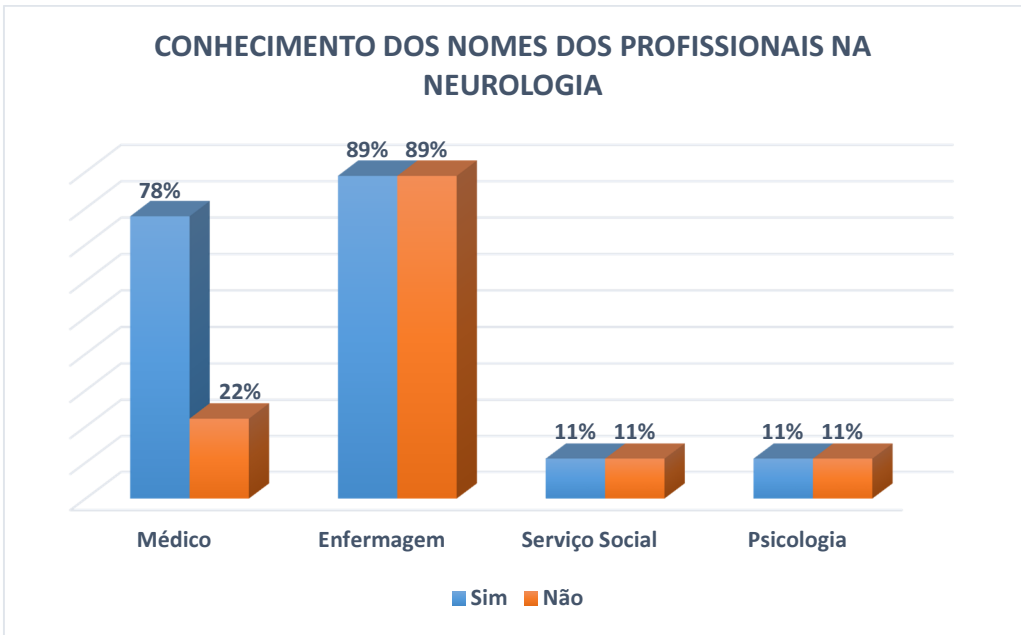
5.8- Unidade de GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA



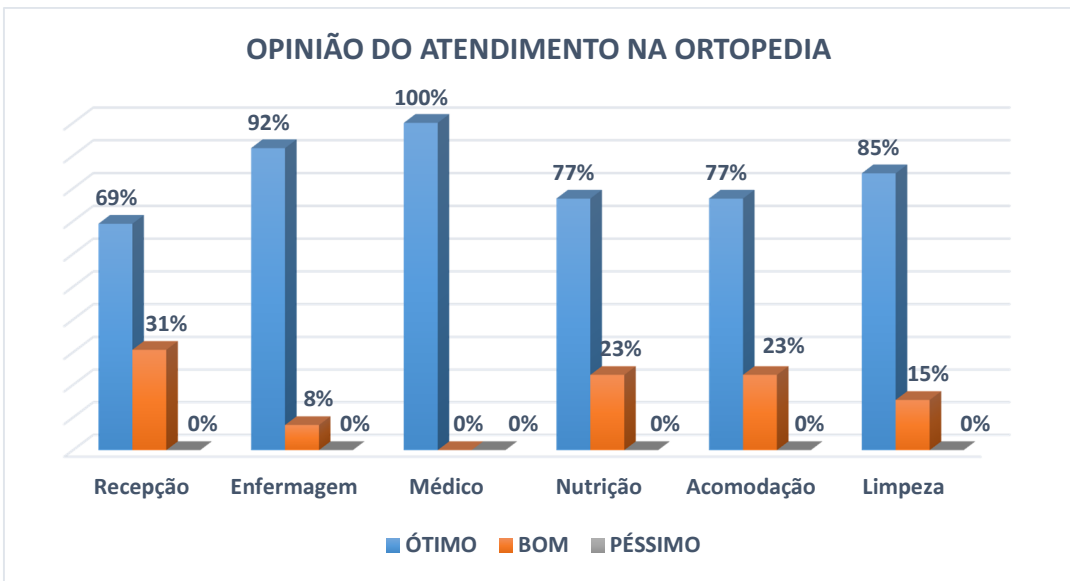


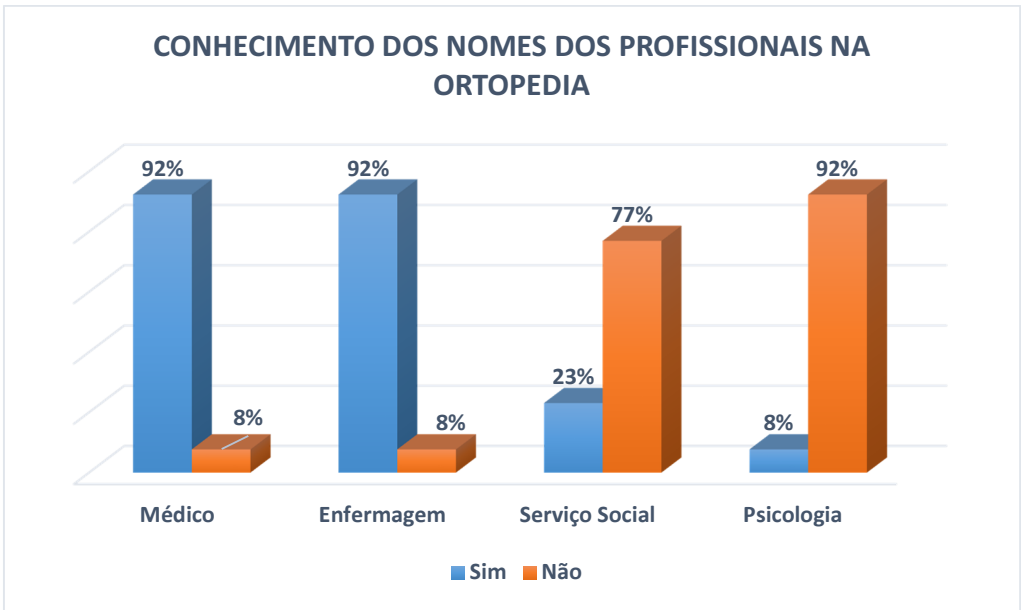
5.9- Unidade de NEUROLOGIA



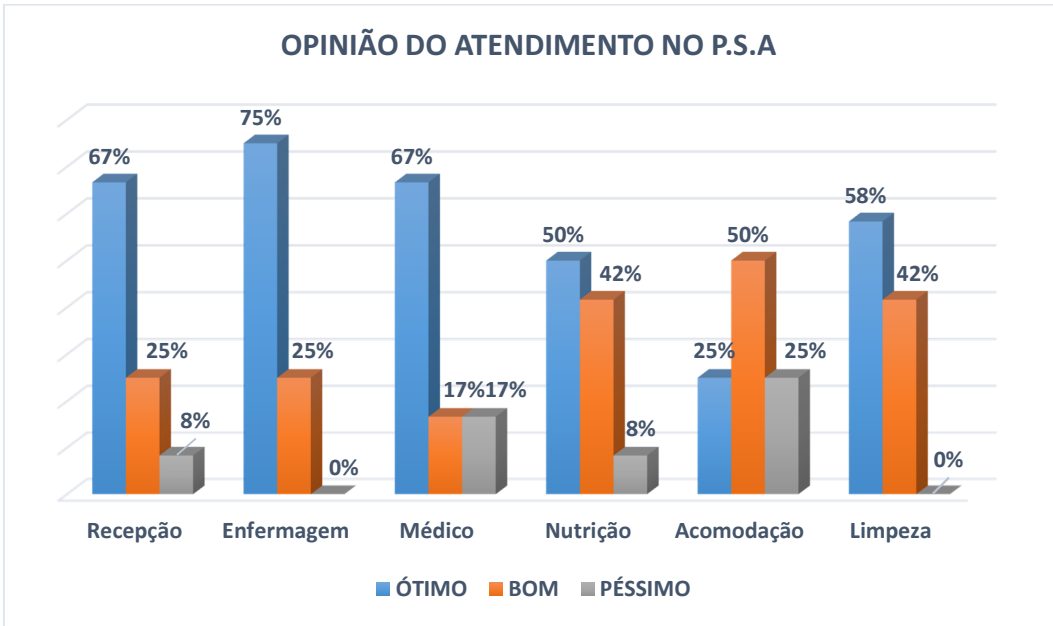


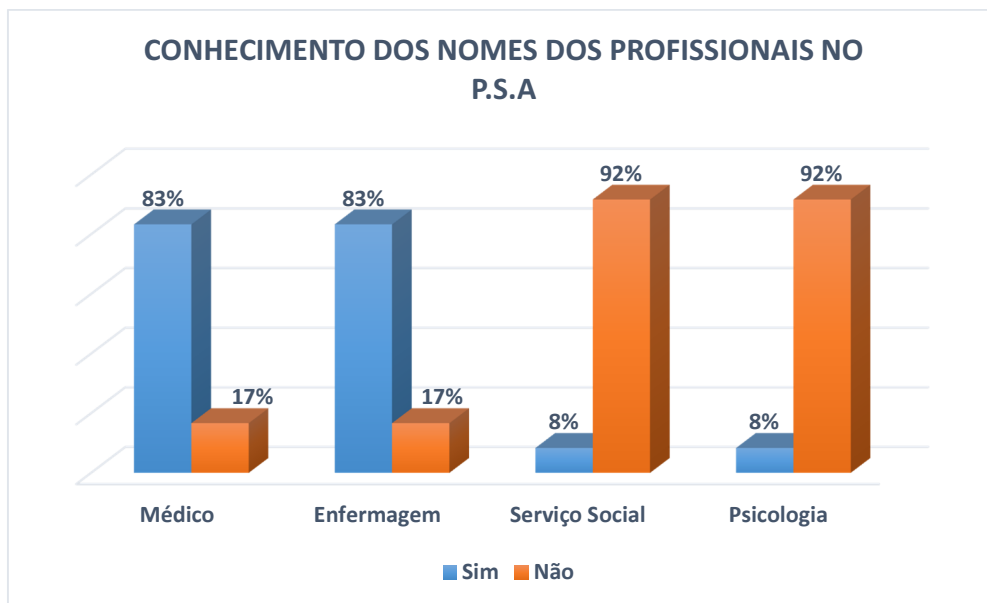
5.10- Unidade de ORTOPEDIA





5.11- Unidade de PRONTO SOCORRO ADULTO





6- DISCUSÃO DOS RESULTADOS

A análise dos resultados demonstrou que os usuários em sua maioria apontam como satisfatória os serviços prestados no âmbito do HC/UFTM, porém com baixa ocorrência de avaliações insatisfatórias, as quais foram bem pontuais.

É importante mencionar que, a percepção dos usuários quanto a pergunta se conhece os nomes dos profissionais, causavam uma confusão, onde acabavam respondendo que não sabiam os nomes. Tivemos que mudar a questão para: Os profissionais se apresentam/diz o nome. Dessa forma o resultado ficou acima dos anteriores, conforme se verifica na pesquisa.

Quanto aos fatores frágeis apresentados em percentual geral, como os 8% referente a acomodações, surgiram mais nas Unidades de Pediatria, Pronto Socorro Infantil, onde, queixaram das cadeiras. Referente aos 5% da nutrição constatamos os dias que tiveram atrasos na entrega do café da manhã, falta de variedade e arroz cru. Os 3% referente ao atendimento médico, caracterizou pela falta de esclarecimento do médico a falta deste no atendimento aos familiares. Quanto os 3% que apontaram péssimo a limpeza, destacou a falta de limpeza na unidade, demora para limpar os banheiros e, lixo nas unidades. Os 2% que disseram que a recepção é péssima, caracterizou a falta de informação e, desconhecimento das normas institucional. A enfermagem ficou em 1% onde, caracterizou, a demora no

atendimento quando solicitada, não dá informação, não conhece as rotinas da unidade.

Em suma, os fatores pontuais podem ser sanados, melhorando ainda mais o percentual de satisfação de “Bom” para “ótimo”. O percentual que caracterizou péssimo, a Ouvidoria tem usado o dispositivo de Pactuação com as Unidades para melhorar e aumentar o índice de satisfação.

7- CONSIDERAÇÕES FINAIS

De maneira geral, os objetivos propostos para esta pesquisa vêm sendo alcançados. A metodologia mostra-se útil, tanto no levantamento de cenário, quando na elaboração dos índices de satisfação do usuário externo, uma vez que os fatores são atributos mensuráveis que podem ser acompanhados periodicamente, através das demandas registradas na Ouvidoria.

É importante ressaltar que, a necessidade de contínua aplicação da pesquisa, pois a percepção do usuário sobre os serviços prestados sofre significativo impacto temporal, além de se constituir de uma medida fidedigna sobre o alcance dos objetivos do Plano Diretor Estratégico do HC/UFTM.

A proposta firmada com as Unidades é o Termo de Compromisso de Metas de Gestão entre a Ouvidoria, para melhorar os pontos fracos e aumentar o índice de satisfação.