

# Pesquisa de Satisfação do Usuário / HC-UFTM de setembro a dezembro de 2023

## Equipe:

**Elair Osmar dos Santos**  
Ouvidor

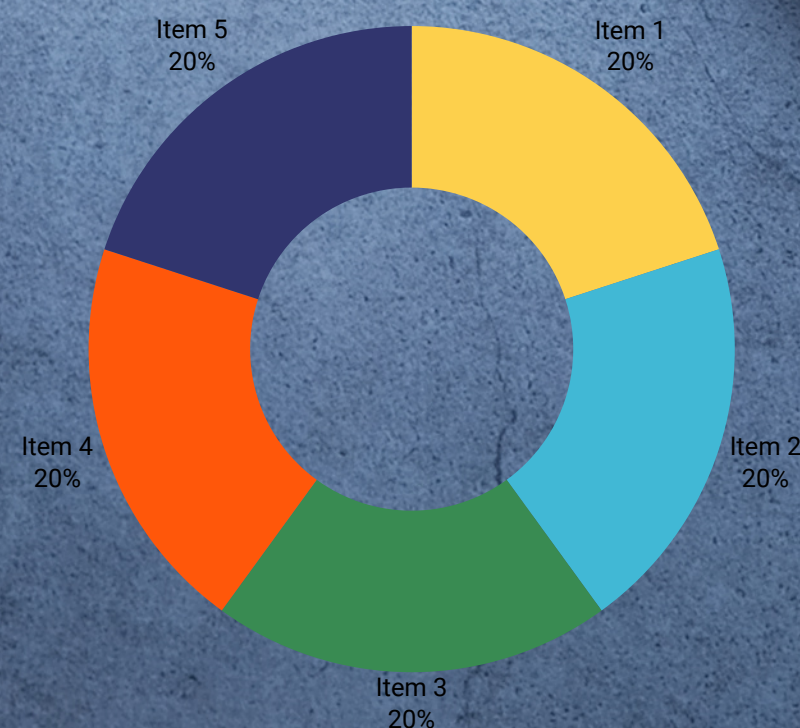
**Fernanda Souza Silva da Rocha**  
Assistente Administrativo

**Raquel Evangelista**  
Assistente Administrativo

## Contatos:

3318 5206 / 3318 5803

[ouv.hc-uftm@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hc-uftm@ebserh.gov.br)



# Sumário

1 - Apresentação.....	3
2 - Disponibilização de dados.....	4
3 - Breve histórico.....	5
4 - Satisfação do usuário.....	8
5 - Roupa/Limpeza/Lixo.....	9
6 - Estrutura.....	10
7 - Atendimento Ambulatório.....	11
8 - Tempo de Espera.....	12
9 - Atendimento na Internação.....	13
10 - Refeições.....	14
11 - Disposições Gerais.....	15

# 1 - APRESENTAÇÃO

A Rede Ebserh, formada por 41 Hospitais Universitários Federais (HUFs) mais a Administração Central, possui como Valor Organizacional, a oferta de assistência humanizada, resolutiva e de vanguarda.

As Pesquisas de Satisfação são importantes instrumentos de gestão, na medida a qual permite o levantamento de diagnósticos a partir da percepção do público alvo, auxiliando na avaliação da qualidade da prestação dos serviços ofertados, avaliados na pesquisa.

Um dos principais stakeholders que podem auxiliar na identificação dos caminhos a serem seguidos são os pacientes e seus acompanhantes/familiares, chamados aqui de Usuários SUS.

Nessa linha, com coordenação da Ouvidoria-Geral da Ebserh, é realizado um levantamento sobre a percepção dos usuários SUS em relação à sua experiência nos respectivos dos HUFs, analisando-os quanto aos serviços prestados em seu âmbito.

Foi criado questionário de forma eletrônica, por meio do RedCap, contendo campos para avaliação em cinco grandes áreas: **Roupa/Limpeza/Lixo; Estrutura; Atendimento no Ambulatório; Atendimento na Internação; e Refeições.**

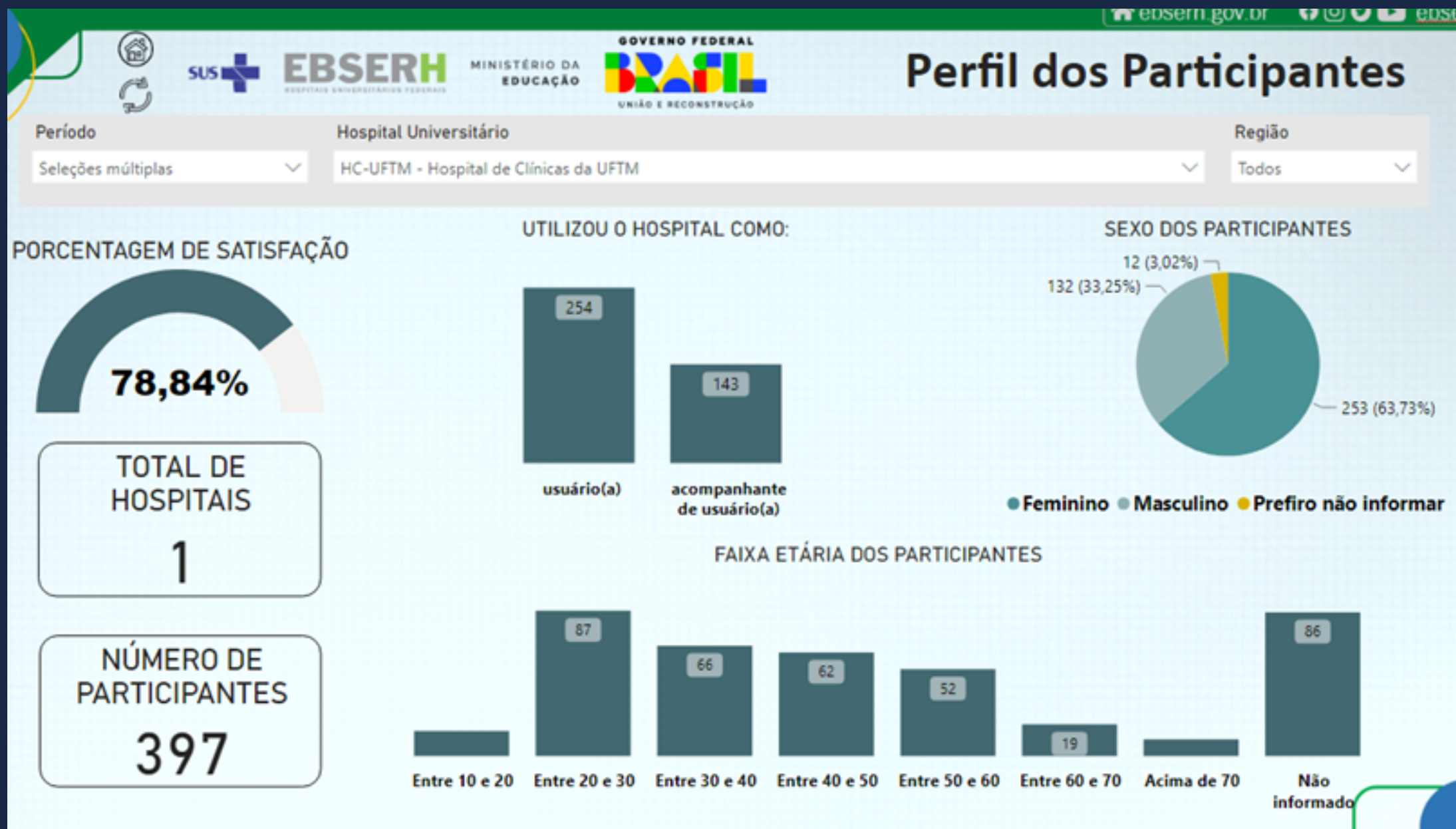
O respondente pode optar por avaliar apenas uma ou várias dessas áreas, sendo que, em cada uma das dimensões, há em média oito itens de avaliação.

Além da avaliação por tema, o respondente poderá avaliar a satisfação geral; dar nota aos serviços utilizados; indicar ou não o hospital para familiares e amigos.

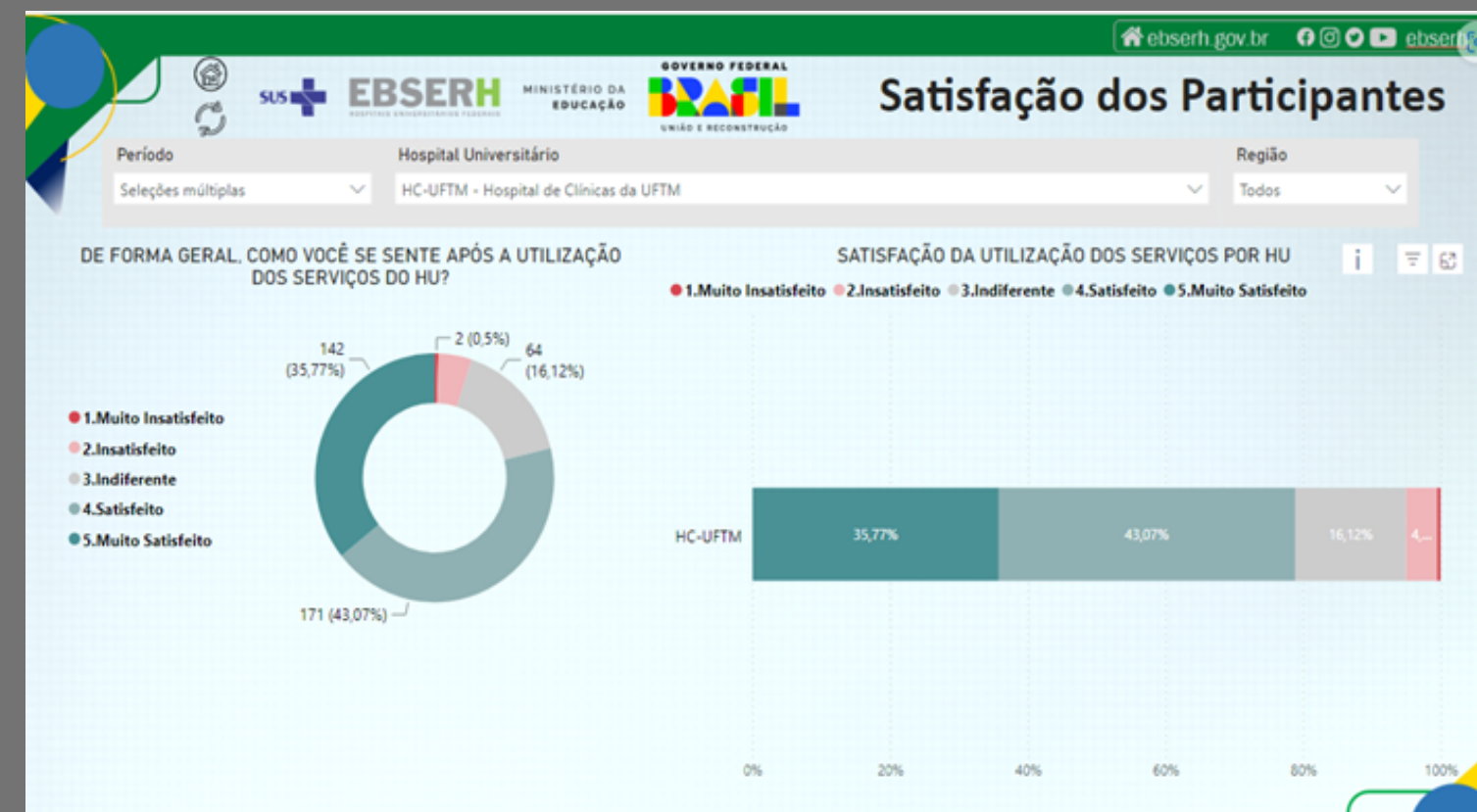
Esse questionário é comum à todas as filiais, para análise do cenário local. Os resultados alimentam o banco de dados da Ouvidoria-Geral da EBSEH, que posteriormente, os envia às respectivas ouvidorias da rede para os devidos encaminhamentos.

Vale destacar que a pesquisa de satisfação é instrumento de subsídios para atendimento às cláusulas do Termo do Convênio SUS/Uberaba nº 01/2021.

# 2 - Disponibilização de dados



A Pesquisa de Satisfação do Usuário SUS de toda a rede EBSEH, terá a concentração de dados em um único banco de dados, na Ouvidoria-Geral, que por sua vez, realizará o repasse das informações por meio de Painel Power BI.



**Desempenho dos Registros por HU**

Metas e Quantidades no período de: 2023

Hospital Universitário: HC-UFTM - Hospital de Clínicas da UFTM | Região: Todos

Roupa/Limpeza/Lixo				Estrutura				Atendimento no Ambulatório				Atendimento na Internação				Refeições			
SIGLA_HUF	(n)	Meta	%	SIGLA_HUF	(n)	Meta	%	SIGLA_HUF	(n)	Meta	%	SIGLA_HUF	(n)	Meta	%	SIGLA_HUF	(n)	Meta	%
HC-UFTM	875	373	234,58%	HC-UFTM	879	384	228,91%	HC-UFTM	503	384	130,99%	HC-UFTM	593	373	158,98%	HC-UFTM	466	373	124,93%
Total	875	373	234,58%	Total	879	384	228,91%	Total	503	384	130,99%	Total	593	373	158,98%	Total	466	373	124,93%

### 3 - BREVE HISTÓRICO

A nova versão da pesquisa de satisfação teve seu início em maio de 2022.

A Ouvidoria do HC-UFTM substituiu as perguntas da pesquisa anterior pela nova proposta da Ouvidoria-Geral da EBSERH e, em parceria com a Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança da Informação, novo link foi disponibilizado ao usuário SUS, no momento de solicitação de acesso ao WI-FI da instituição.

Foram realizadas estratégias de divulgação, com fixação de cartazes em todos os murais da instituição, incluindo-se os guichês dos ambulatórios, com disponibilização de link e QR CODE.

As principais dificuldades foram:

- devido ao tamanho do novo formulário, o carregamento apresentou lentidão, provocando a desistência do usuário em prosseguir com a pesquisa;

- dificuldade do usuário ao acesso a tecnologias;
- dificuldade do usuário em identificar a instituição e realizar a pesquisa, mesmo sendo disponibilizado o passo a passo.

As medidas para a solução do problema foi a confecção de formulário físico, separado em duas partes: uma para a internação e outra para o ambulatório.

No ambulatório, como estratégia, foram disponibilizados inicialmente, 200 unidades e distribuídas para a recepcionista, na portaria, sendo fixada uma caixa de coleta na saída, para que o paciente depositasse a pesquisa.

Na Internação, foi criada parceria com a Unidade de Regulação Assistencial e Unidade de Serviços Gerais, sendo também distribuídas 200 unidades.

### 3 - BREVE HISTÓRICO

Os formulários foram distribuídos no momento da internação do paciente, para preenchimento.

A entrega ficou definida para o profissional da portaria, que depositaria o formulário na caixa de coleta da ouvidoria, localizada na portaria principal do hospital.

Em razão do baixo retorno, pouca adesão e perda de material, a entrega do formulário no ato da internação, não pôde ser continuada.

Diante do baixo retorno, foram empregadas novas estratégias:

- distribuição de 10 unidades nos guichês dos ambulatórios, no máximo, duas vezes ao mês, mediante necessidade;
- 10 unidades semanais na sala de internação para o preenchimento dos pacientes que estão deixando o hospital;
- 20 unidades mensais para cada uma das colaboradoras do acolhimento da UTI Neonatal e Pediátrica, da Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal e da Pediatria;

- 20 Unidades mensais à colaboradora do acolhimento da Pediatria;
- 50 unidades mensais para as coordenadoras do curso de enfermagem, para aplicação da pesquisa durante o estágio dos estudantes da enfermagem; e
- 20 unidades mensais para a Coordenadora do Grupo de Humanização.

A quantidade mensal distribuída, foi realizada em conformidade com a solicitação dos coordenadores e chefias.

Como resultado, o total de retornos do ambulatório foi satisfatório, contudo na UTI Pediátrica e Neonatal, Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal e Pediatria não houve mais retorno, sendo necessária a abordagem direta da ouvidoria.

Na Sala de Internação, não houve a adesão por parte das colaboradoras locais.

### 3 - BREVE HISTÓRICO

Quanto ao curso de enfermagem e Grupo de Humanização, também não houve a adesão, não proporcionando a continuidade no processo.

Como a perda dos formulários foi significativa, e a devolutiva não atendia a expectativa, a ouvidoria abordou os usuários para complementação do quantitativo necessário para atingimento da meta determinada.

Dessa forma, em 2023, objetivando maior abrangência da internação, inclusive com avaliação do próprio paciente, haja vista que nas unidades infantis, as respostas são somente de acompanhantes, com autorização do Colegiado Executivo do HC-UFTM da gestão anterior, as enfermarias podem ser abordadas pela equipe da ouvidoria, com distribuição de formulários diretamente aos pacientes ou aos acompanhantes, caso haja necessidade de auxílio no preenchimento, essa equipe promoverá o suporte.

As metas determinadas pela Ouvidoria Geral, para o HC-UFTM, em conformidade com os atendimentos realizados no ano de 2022, relacionados à consultas e internações foram:

<b>Roupa/Limpeza/Lixo</b>	<b>373</b>
<b>Estrutura</b>	<b>384</b>
<b>Atendimento Ambulatório</b>	<b>384</b>
<b>Atendimento Internação</b>	<b>373</b>
<b>Refeições</b>	<b>373</b>

## 4 - Satisfação do usuário

Você indicaria O HC-UFTM para familiares e amigos?

 96,47

 Nota média geral = 8,35

Índice de satisfação

 78,84



Na indicação do HC-UFTM para familiares e amigos, 96,47% dos respondentes indicam o hospital, com nota média de 8,35 em nota máxima de 10.

O índice de satisfação, somando-se os satisfeitos e muitos satisfeitos, alcançaram 78,84%.

A avaliação regular atingiu 16,12%, insatisfeito = 4,53% e muito insatisfeito = 0,5%.

# 5 - Roupas/Limpeza/Lixo

Limpeza do banheiro

Limpeza geral

Rapidez e agilidade da limpeza

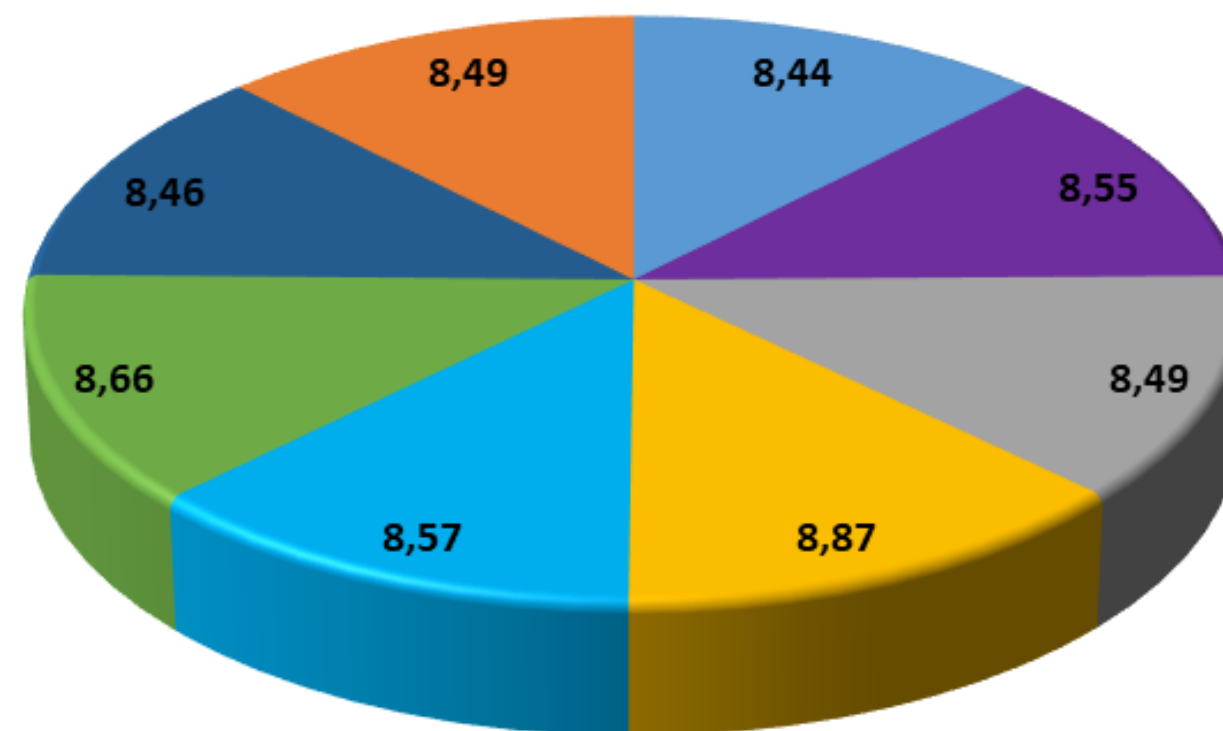
Gentileza e educação dos funcionários da limpeza

Frequência de retirada do lixo

Limpeza da roupa fornecida (lençol, fronha, toalha, cobertor, pijama ou camisola)

Qualidade e conforto da roupa fornecida

Troca e reposição da roupa fornecida



Na avaliação roupa/limpeza/lixo.

- Limpeza do banheiro - 8,44.
- Limpeza geral - 8,55.
- Rapidez e agilidade da limpeza - 8,49.
- Gentileza e educação dos funcionários da limpeza - 8,87.
- Frequência de retirada do lixo - 8,57.
- Limpeza da roupa fornecida (lençol, fronha, toalha, cobertor, pijama ou camisola) - 8,66.
- Qualidade e conforto da roupa fornecida - 8,46.
- Troca e reposição da roupa fornecida - 8,49.

# 6 - Estrutura

Conforto das áreas de recepção

Temperatura e ventilação dos ambientes

Iluminação dos ambientes

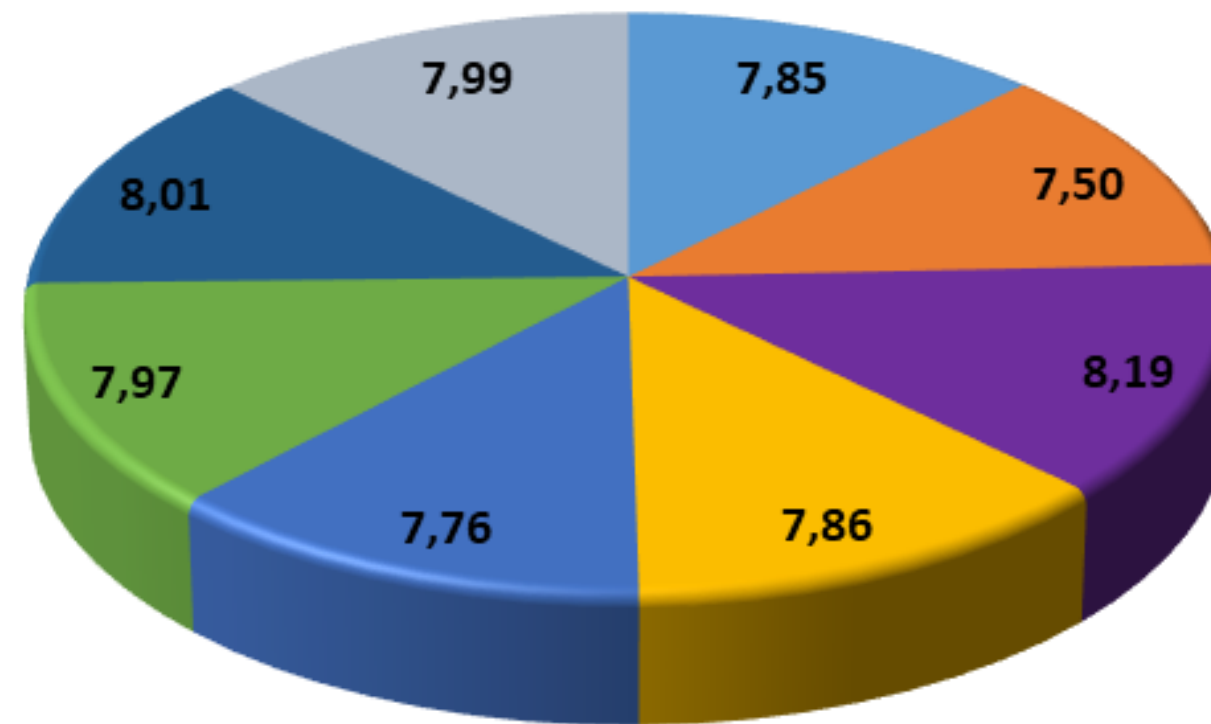
Estrutura dos banheiros

Conservação dos móveis

Conservação do ambiente, em geral

Sinalização do local de atendimento

Sinalização e estrutura de acessibilidade (calçadas, rampas, banheiros adaptados)



Quanto aos itens de avaliação da Estrutura, foram obtidos os seguinte resultados:

- Conforto das áreas da recepção - 7,85.
- Temperatura e ventilação dos ambientes - 7,50.
- Iluminação dos ambientes - 8,19.
- Estrutura dos banheiros - 7,86.
- Conservação dos móveis - 7,76.
- Conservação do ambiente em geral 7,97.
- Sinalização do local de atendimento - 8,01.
- Sinalização e estrutura de acessibilidade (calçadas, rampas, banheiros adaptados) - 7,99.

# 7 - Atendimento Ambulatório

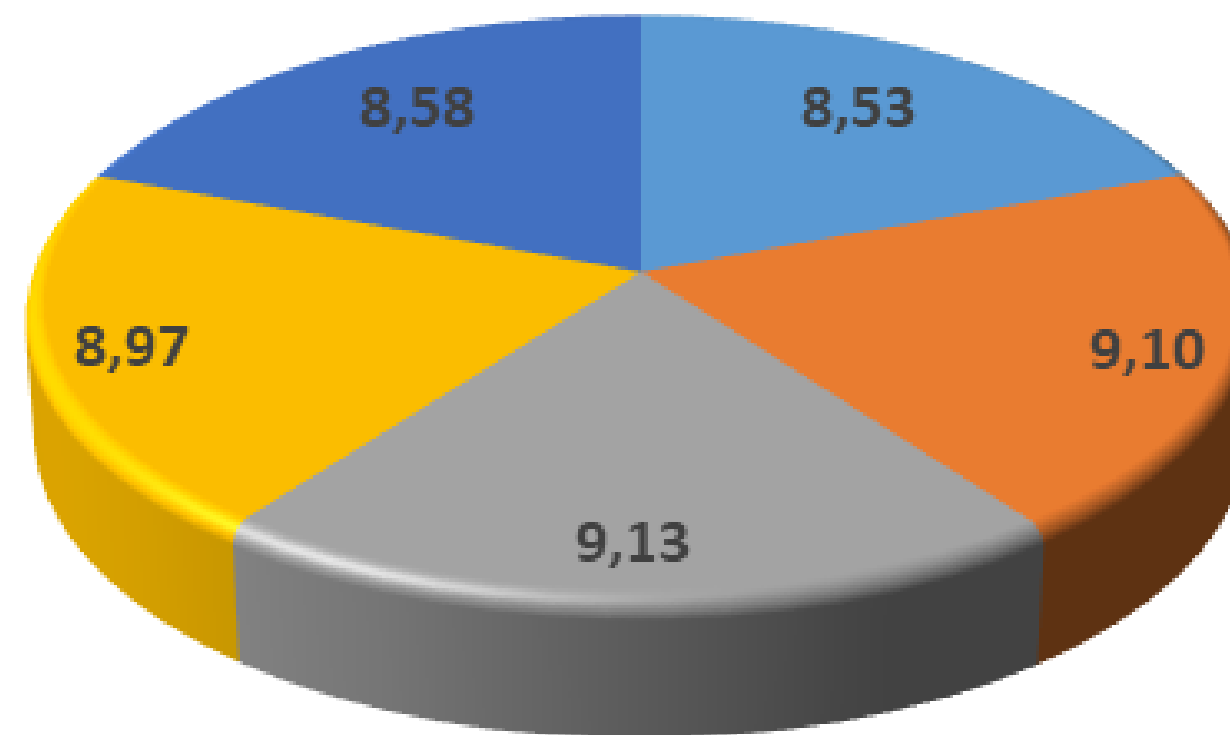
Atendimento da recepção e portaria

Atendimento da equipe médica

Atendimento dos demais profissionais de saúde

Orientações para realização de procedimentos e tratamentos

Estrutura das áreas do ambulatório

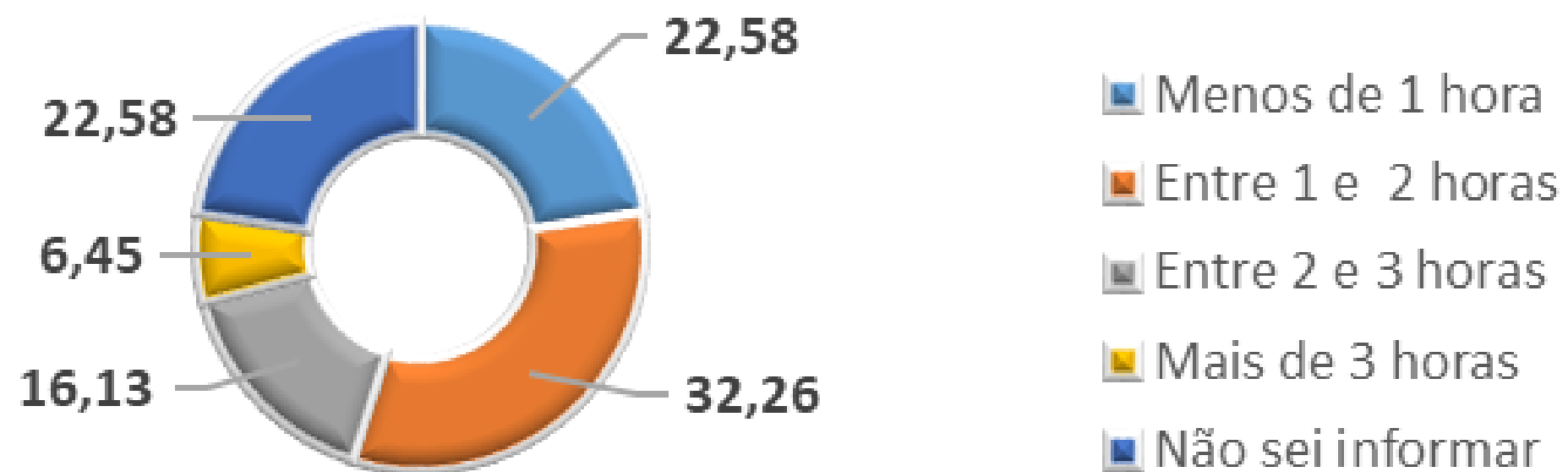


No item Atendimento do Ambulatório:

- Atendimento da recepção e portaria - 8,53.
- Atendimento da equipe médica - 9,10.
- Atendimento dos demais profissionais de saúde - 9,13.
- Orientações para realização dos procedimentos atingiram patamar de 8,97.
- Estruturas das áreas do ambulatório, recebeu nota 8,58.

# 8 - Tempo de espera

## Tempo de Espera - Consulta

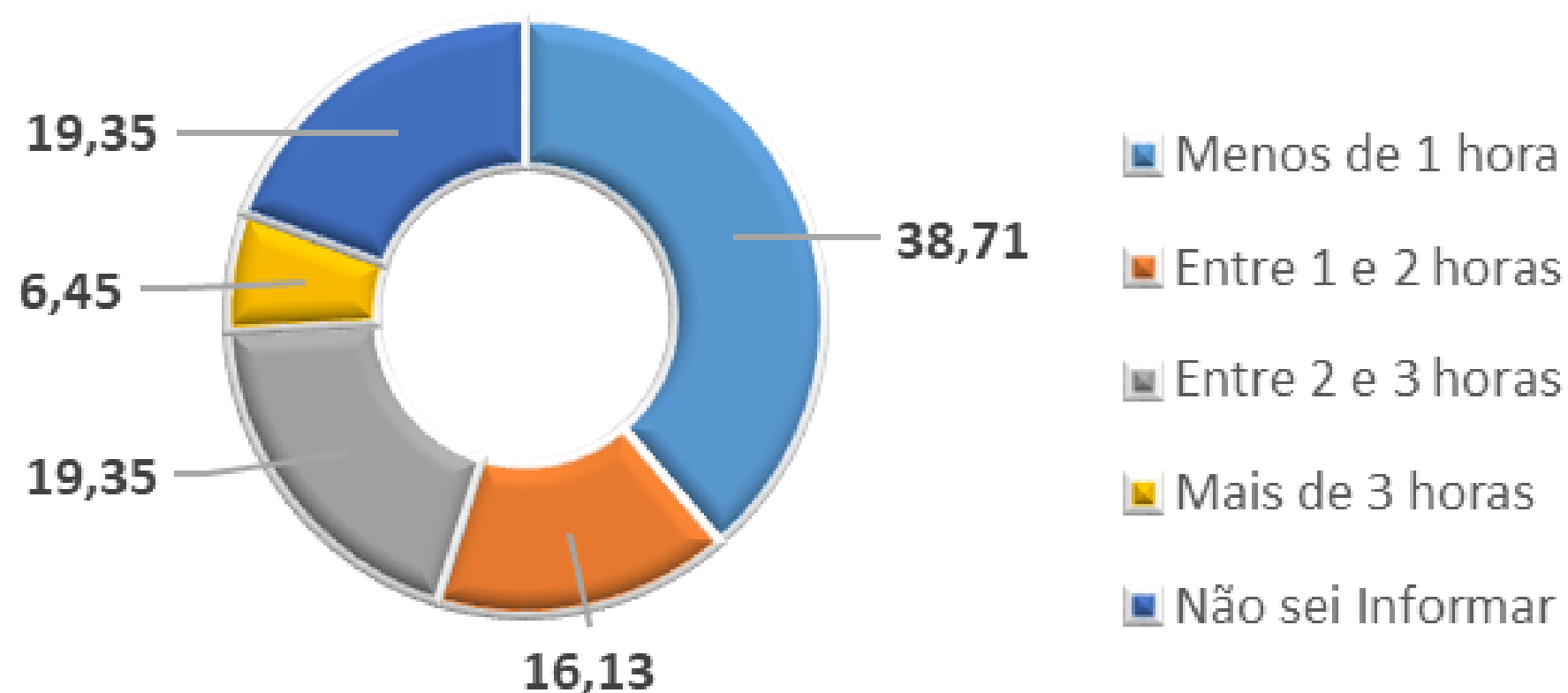


Quanto ao tempo de espera nas consultas e exames, foram registrados as seguintes informações:

### Consulta

- Entre 1 e 2 horas = 32,26%
- Menos de 1 hora = 22,58%
- Entre 2 e 3 horas = 16,13%
- Mais de 3 horas = 6,45%

## Tempo de Espera - Exame

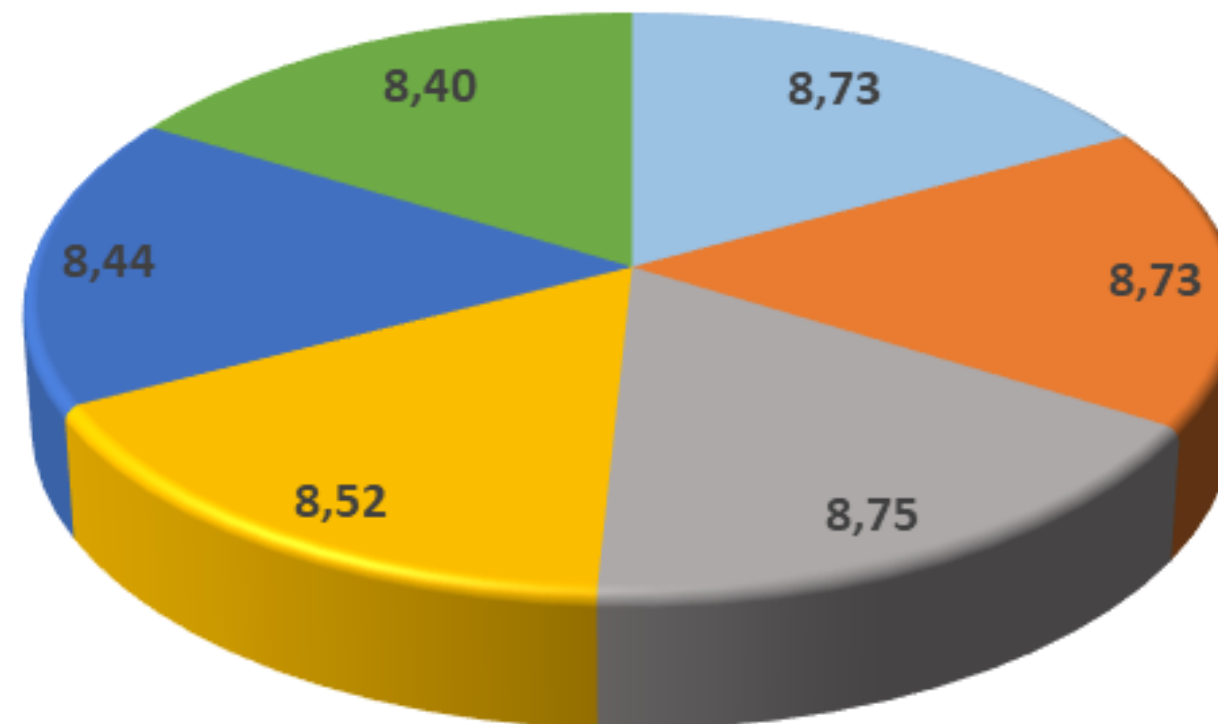


### Exame

- Entre 1 e 2 horas = 16,13%
- Menos de 1 hora = 38,71%
- Entre 2 e 3 horas = 19,35%
- Mais de 3 horas = 6,45%

## 8 - Atendimento na Internação

- Atendimento da recepção e portaria
- Atendimento da equipe médica
- Atendimento dos demais profissionais de saúde
- Orientações para realização de procedimentos e tratamentos
- Orientações para a alta hospitalar
- Estrutura das áreas de internação



Na avaliação do Atendimento na Internação:

- Atendimento da recepção e portaria - 8,73.
- Atendimento da equipe médica - 8,73.
- Atendimento dos demais profissionais de saúde - 8,75.
- Orientações para realização de procedimentos e tratamentos - 8,52.
- Orientações para alta hospitalar - 8,44.
- Estrutura das áreas de internação - 8,40.

# 9 - Refeições

☑ Pontualidade na entrega

☑ Gentileza e educação dos funcionários que entregam as refeições

☑ Qualidade da embalagem

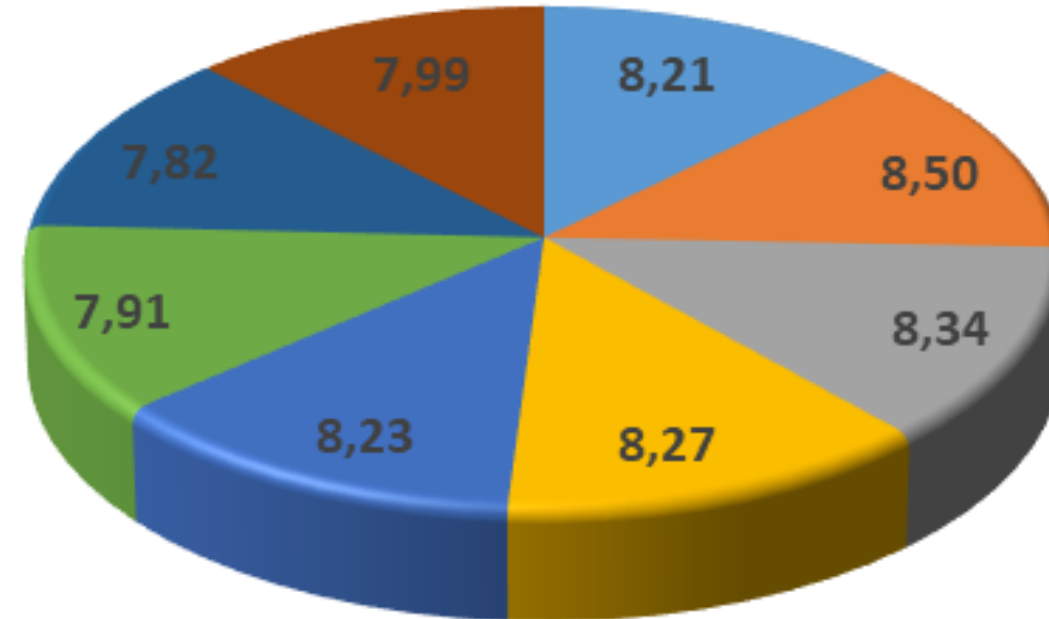
☑ Aparência

☑ Temperatura

☑ Variedade

☑ Sabor

☑ Quantidade de alimento em cada refeição

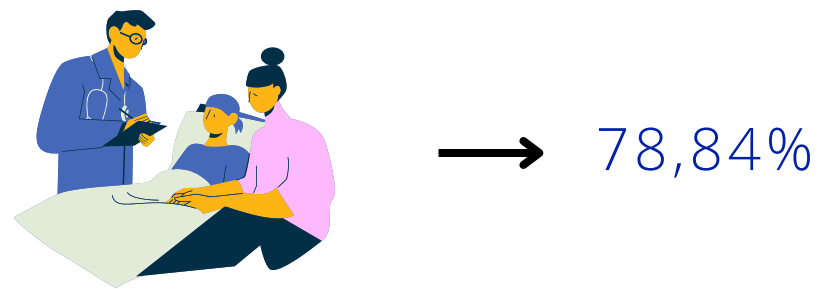


No que tange ao item Refeições, foram avaliados os seguintes itens:

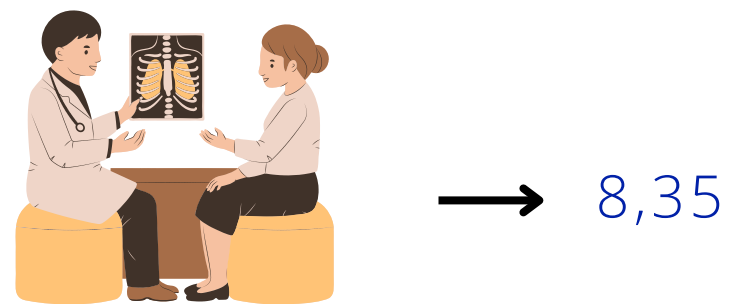
- Pontualidade na entrega - 8,21.
- Gentileza e educação dos funcionários que entregam as refeições - 8,50.
- Qualidade da embalagem - 8,34.
- Aparência - 8,27.
- Temperatura - 8,23.
- Variedade - 7,91.
- Sabor - 7,82.
- Quantidade de alimento em cada refeição - 7,99.

# 10 - Disposições Gerais

De forma geral, como você se sente após a utilização dos serviços do HC-UFTM?



Qual nota você daria aos serviços utilizados no HC-UFTM?



Quanto ao grau de satisfação dos serviços prestados pelo HC-UFTM, 78,84% dos entrevistados mostraram-se satisfeitos.

Em relação aos serviços utilizados, em uma escala de 0 a 10, a nota obtida foi 8,35.