



| | | | |
|---------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.OUV.019 - Página 1/3 | |
| Título do Documento | PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO | Emissão: 06/10/2022 Versão: 01 | Próxima revisão: 06/10/2024 |

DEFINIÇÃO

A pesquisa de satisfação dos usuários do Hospital geralmente é aplicada uma vez ao ano;

A pesquisa conta com o apoio e padronização pela Sede, sendo importante instrumento de gestão, utilizando da percepção do público ouvido para melhorar a qualidade do serviço prestado;

Os formulários podem ser acessados e aplicados da seguinte forma: Formulário Eletrônico, Contato Telefônico, Formulários Físicos, Aplicação direta e

Além da pesquisa geral, a Ouvidoria pode aplicar outras pesquisas em parceria com os serviços do Hospital.

1. OBJETIVOS

O objetivo do POP é padronizar os métodos de elaboração do plano de trabalho, aplicação, relatório e divulgação dos resultados da pesquisa de satisfação aplicada junto aos usuários do Hospital, visando atender a Lei nº 13.460/2017 e o contrato com o gestor municipal.

Outros objetivos são:

- . Fornecer diagnóstico para os Hospitais e suas respectivas áreas de gestão, com foco no atendimento ao Usuário do Sistema Único de Saúde (SUS);
- . Identificar pontos de melhoria nos serviços ofertados, possibilitando a promoção de ações coletivas que possam subsidiar mudanças concretas na realidade institucional;
- . Viabilizar espaço de escuta direta ao Usuário para otimizar e melhorar o protagonismo dos sujeitos numa dimensão de participação e de controle social;
- . Identificar e fortalecer pontos fortes dos serviços prestados à população;
- . Identificar e aprimorar pontos identificados como fraquezas;
- . Atender aos dispositivos legais citados na justificativa.

2. MATERIAL

Folder de orientação, carta de serviços ao cidadão, Lei 13.460/2017 e computador com acesso à internet.



| | | | |
|---------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.OUV.019 - Página 2/3 | |
| Título do Documento | PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO | Emissão: 06/10/2022 Versão: 01 | Próxima revisão: 06/10/2024 |

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Responsáveis pela execução

Assistente da Ouvidoria, Ouvidor e responsável pelo Setor de Comunicação do Hospital.

3.2 Atribuições

Realizar a pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU).

Passo 1: Planejar as ações necessárias para viabilizar a realização da pesquisa

Passo 2: Revisar as metodologias de aplicação e análise dos resultados

Passo 3: Elaborar o plano de Trabalho;

Passo 4: Selecionar a equipe de aplicação da pesquisa;

Passo 5: Divulgar para a comunidade o período de aplicação da pesquisa;

Passo 6: Aplicar a pesquisa com os usuários;

Passo 7: Analisar os dados coletados durante a pesquisa;

Passo 8: Elaborar o relatório de aplicação da pesquisa;

Passo 9: Divulgar junto à Governança o resultado da pesquisa;

Passo 10: Solicitar à Unidade de Comunicação a divulgação do resultado da pesquisa no site do Hospital;

Passo 11: Finalizar o processo.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 22 Mai. 2022.

Brasília. Manual de Avaliação de Satisfação do Usuário do Serviço Público GESPÚBLICA. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA. Disponível:

https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/601/1/Guia_de_pesquisa_de_satisfacao_-_versao_1.pdf. Acesso em 22 Mai. 2022.



| | | | |
|---------------------|--|--------------------------|--------------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.OUV.019 - Página 3/3 | |
| Título do Documento | PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO | Emissão: 06/10/2022 | Próxima revisão: 06/10/2024 |
| | | Versão: 01 | |

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

| VERSÃO | DATA | DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO |
|--------|------------|---------------------------------|
| 01 | 06/10/2022 | Elaboração inicial do documento |

| | |
|---|------------------|
| Elaboração Fabrícia Delgado Franco Ambrósio Assistente da Ouvidoria | Data: 14/09/2022 |
| Análise Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior Ouvidor | Data: 14/09/2022 |
| Validação Núcleo de Qualidade Hospitalar | Data: 16/09/2022 |
| Aprovação Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior Ouvidor | Data: 06/10/2022 |