



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS  
Ouvidoria

**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

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

## RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO-UFTM- DEZEMBRO DE 2018

### EXPEDIENTE:

Evandro D. Souza  
Ouvidor do HC/UFTM

Fernanda Souza S. da Rocha  
Assistente

### PESQUISADORA:

Cristina de Oliveira  
Enfermeira



## 1- INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação do Usuário relata a prestação de serviços do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM, por ser uma ferramenta de gestão pública. Utilizou-se a metodologia de pesquisa por entrevista através de um questionário, que se viabilizou por meio de visita técnica as Unidades pesquisadas. Na análise do resultado, o questionário utilizado engloba questões fechadas, pontuais e padronizadas, que contemplam a avaliação das instalações físicas, qualidade do atendimento, recepção, acomodações, alimentação. Tendo também, houvesse um espaço para relatar as observações do usuário, para utilizar a avaliação qualitativa.

A pretensão desta pesquisa, permite mensurar os impactos desta ferramenta na gestão da saúde, viabilizando a prestação dos serviços e assim, identificar os pontos frágeis para implementar as melhorias necessárias. Os resultados da pesquisa remetem aos gestores um olhar gerencial, impulsionando-os a adotar planos de ação, estratégias que os subsidiam no planejamento de ações de melhoria, assim como, o de exercer o papel social através do relacionamento com os usuários do serviço.

Pertinente destacar que, quando se avalia o grau de satisfação dos usuários do HC/UFTM, de fato torna-se um valioso instrumento de tomada de decisão por parte dos gestores, promovendo ações imediatas e elaborações de ações futuras na prestação dos serviços. Assim, a pretensão desta ferramenta de gestão tem como objetivo o de demonstrar o grau de satisfação do usuário na avaliação estrutural do processo do atendimento. Trata-se de um estudo exploratório de abordagem quantitativa aplicado aos usuários internados e seus acompanhantes.

Portanto, a Pesquisa de Satisfação do Usuário, cumpre seu papel de ser instrumento de gestão, assim como, o de aproximar os usuários aos gestores, efetivando seu papel social e participativo.

## 2- RESULTADOS DA PESQUISA

Conforme o quadro abaixo, a pesquisa fora aplicada em 160 usuários, divididos nas 11 Unidades do HC/UFTM. A amostra é pela quantidade de leitos existentes, com a quantidade de pacientes internados, ou seja, a taxa de ocupação durante a pesquisa.

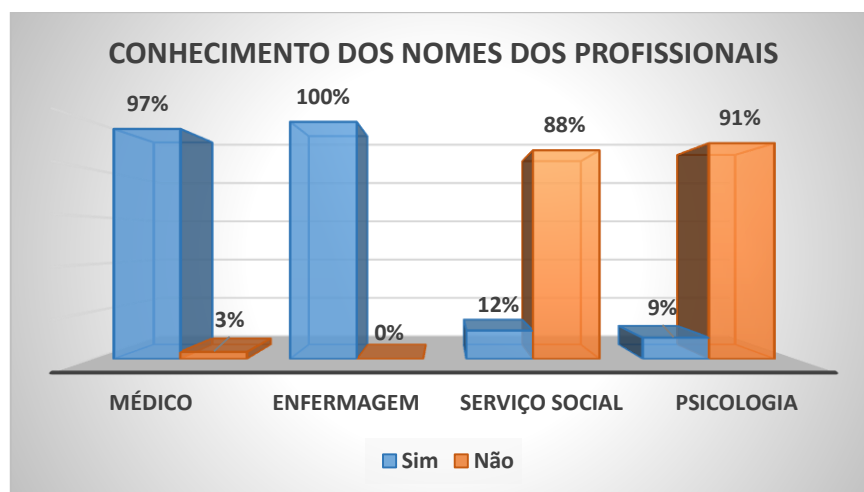
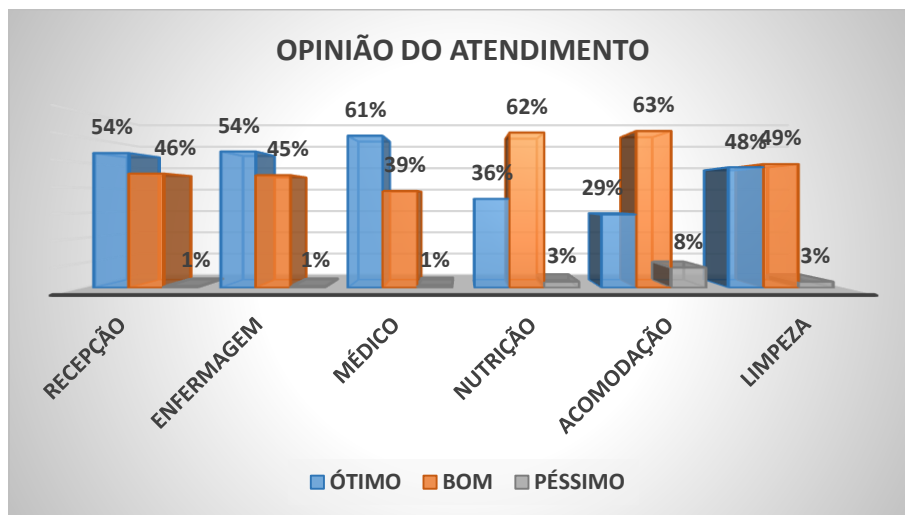
CLÍNICA	QUANTIDADE E LEITOS	QUANTIDADE E LEITOS TAXA OCUPAÇÃO	PROPORÇÃO	AMOSTRA POR LEITOS
Clínica Médica	37	32	0,14	22
Clínica Cirúrgica	61	52	0,22	36
Ortopedia	17	15	0,06	10
Neurologia	17	15	0,06	10
Pronto Socorro Adulto	22	19	0,08	12
Pronto Socorro Pediátrico	10	9	0,04	6
UTI Adulto	20	17	0,07	12
UTI Neonatal	20	17	0,07	12
Ginecologia/Obstetria	35	30	0,13	20
Berçário	11	9	0,04	6
Pediatria	24	20	0,09	14
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>234</b>	<b>1</b>	<b>160</b>

Taxa Ocupação	Amostragem
---------------	------------

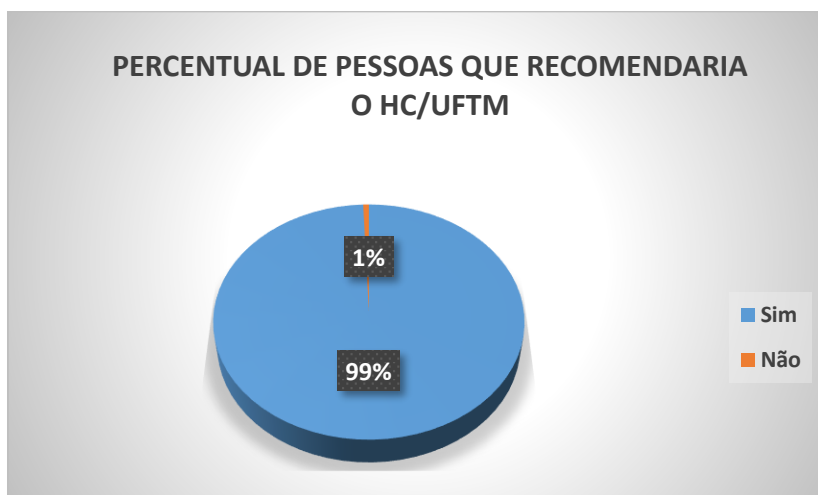


### 3- RESULTADO GERAL DA PESQUISA

Os quadros abaixo, representa o grau de satisfação do usuário entre os serviços classificados. Observou-se diferença significativa no geral da pesquisa, entre as variáveis que demonstrando sempre maior a satisfação dos usuários.

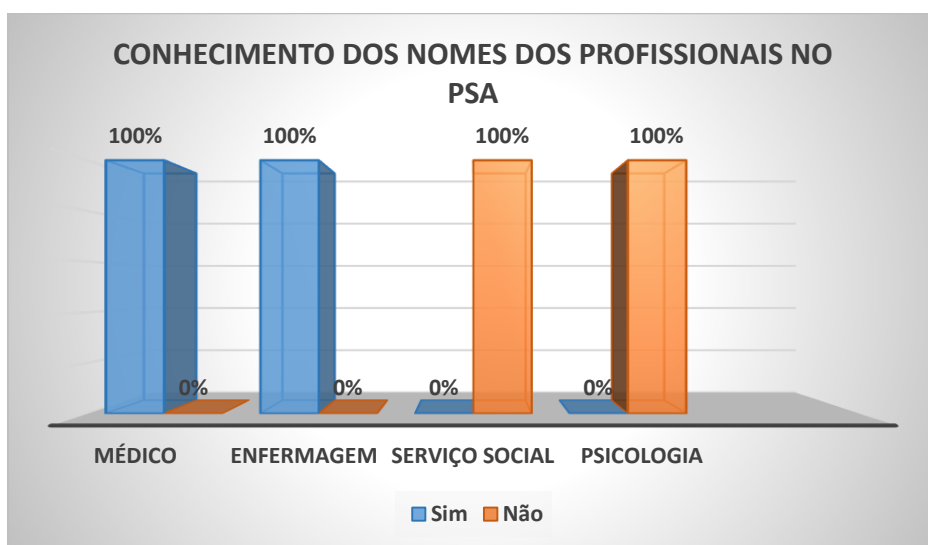
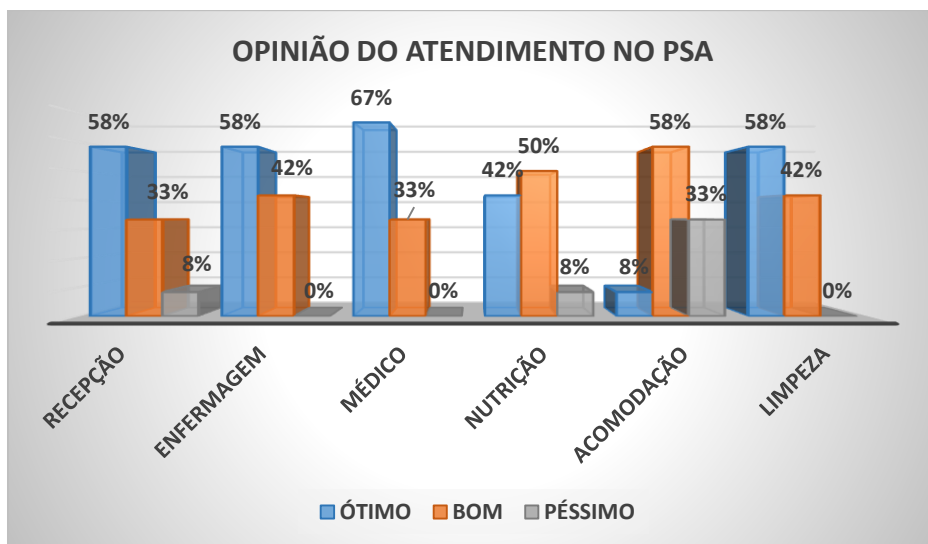


- 4- As tabelas abaixo representam o percentual do índice de satisfação geral das 11 Unidades pesquisada. No quesito se indicaria o HC/UFTM para parentes e amigos o índice ficou em 98% que indicariam.



## 5- RESULTADOS POR CADA UNIDADE PESQUISADAS

### 5-1- UNIDADE DO PRONTO SOCORRO ADULTO



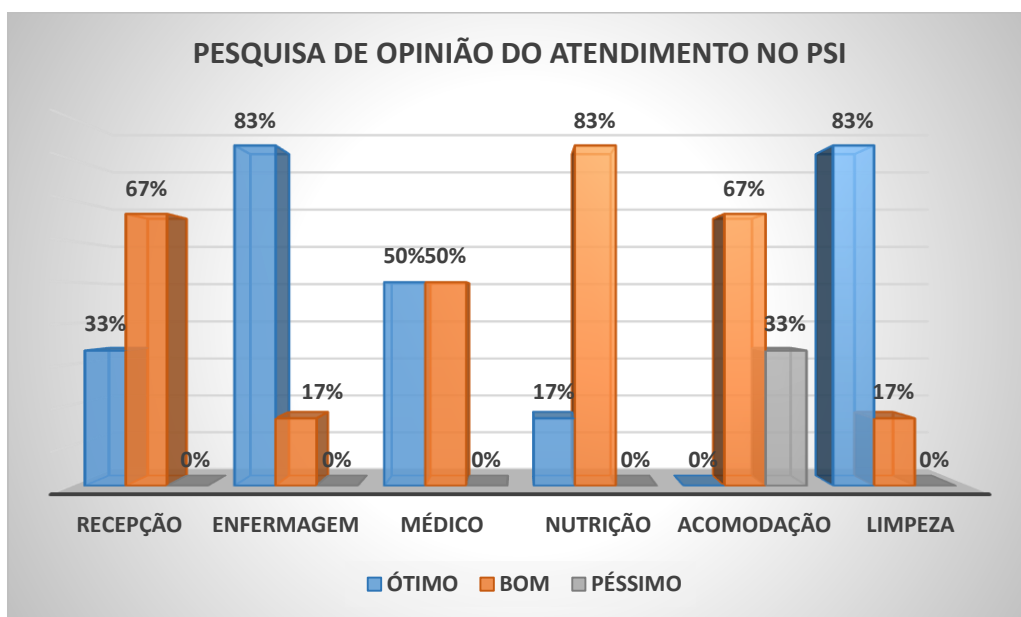


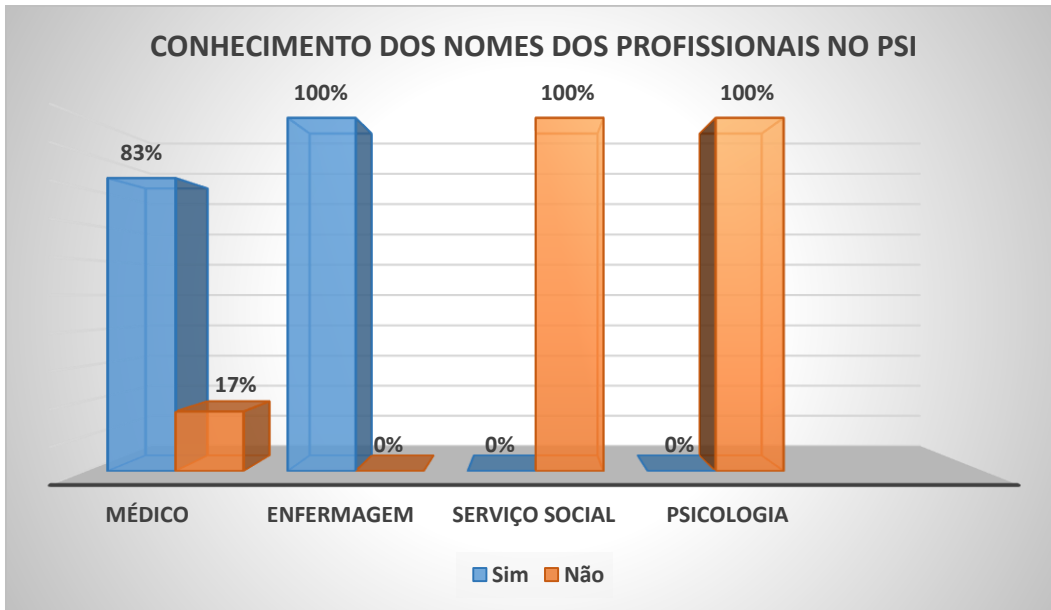
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS  
Ouvidoria



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

## 5-2- UNIDADE DO PRONTO SOCORRO INFANTIL



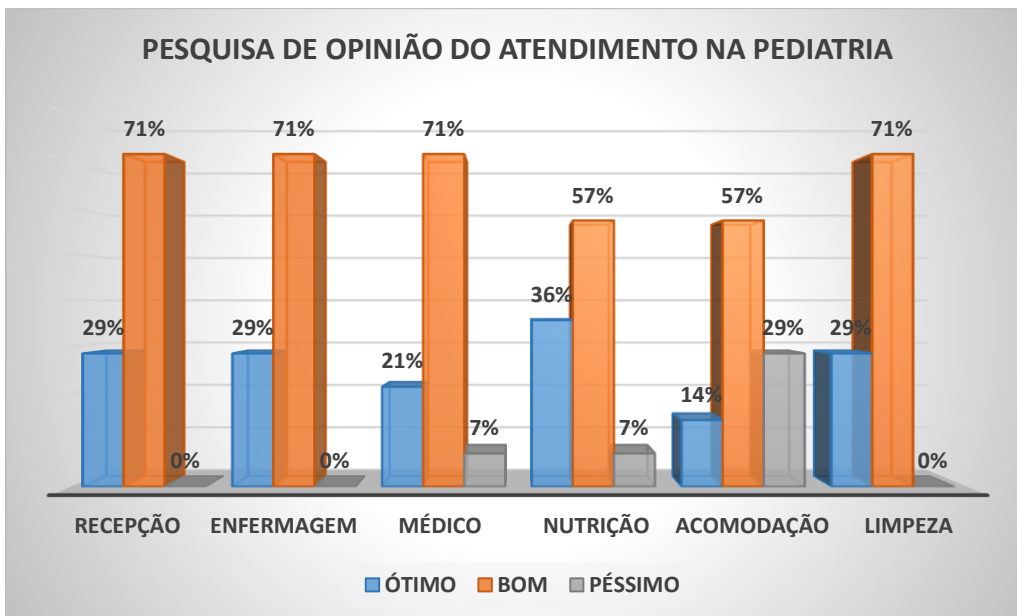


UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS  
Ouvidoria

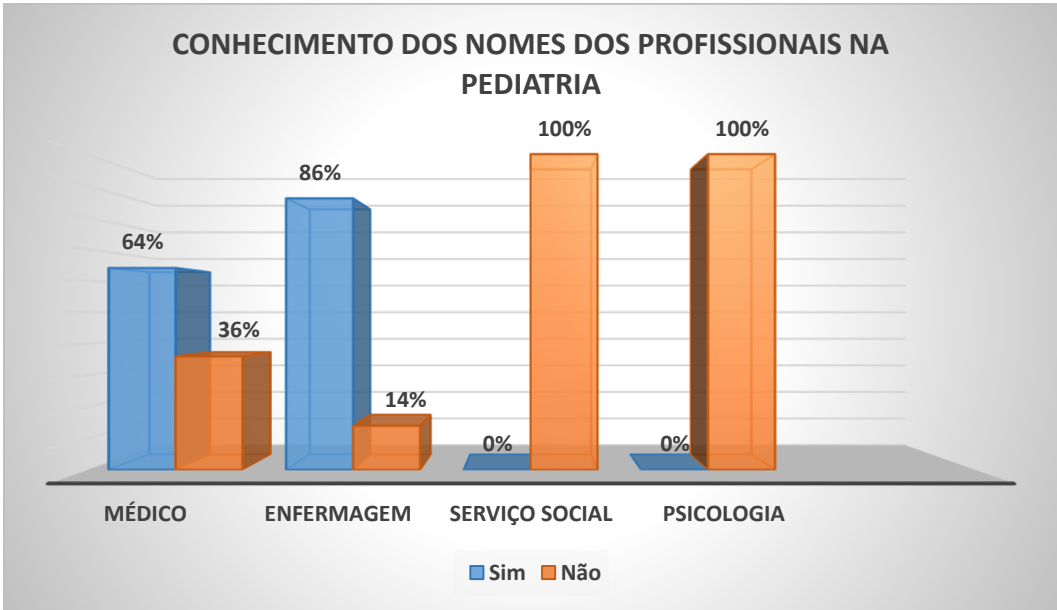


Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 [ouvidoria@hc.ufcm.edu.br](mailto:ouvidoria@hc.ufcm.edu.br)

### 5-3- UNIDADE DE PEDIATRIA







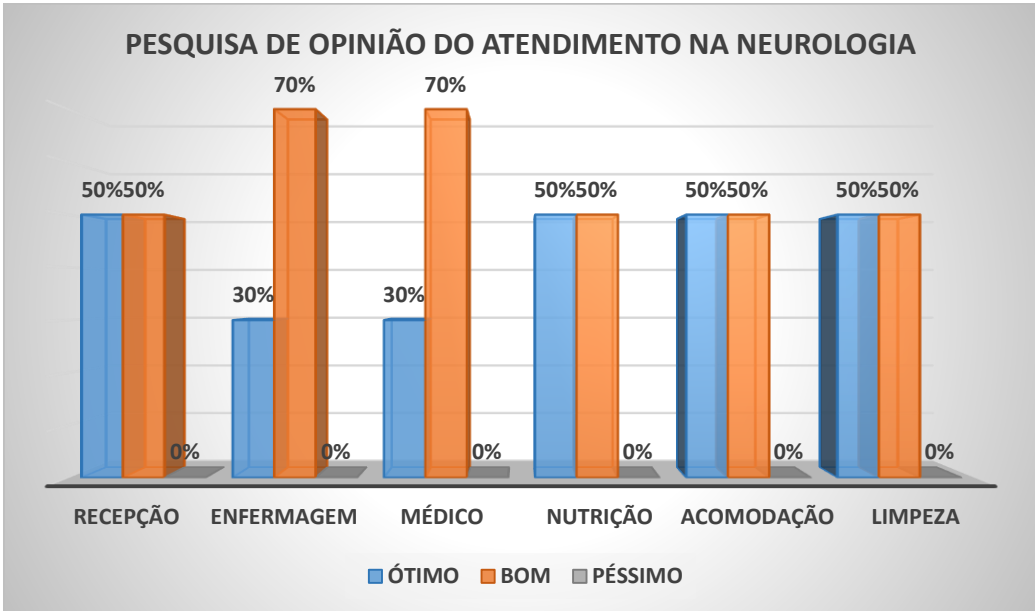
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS

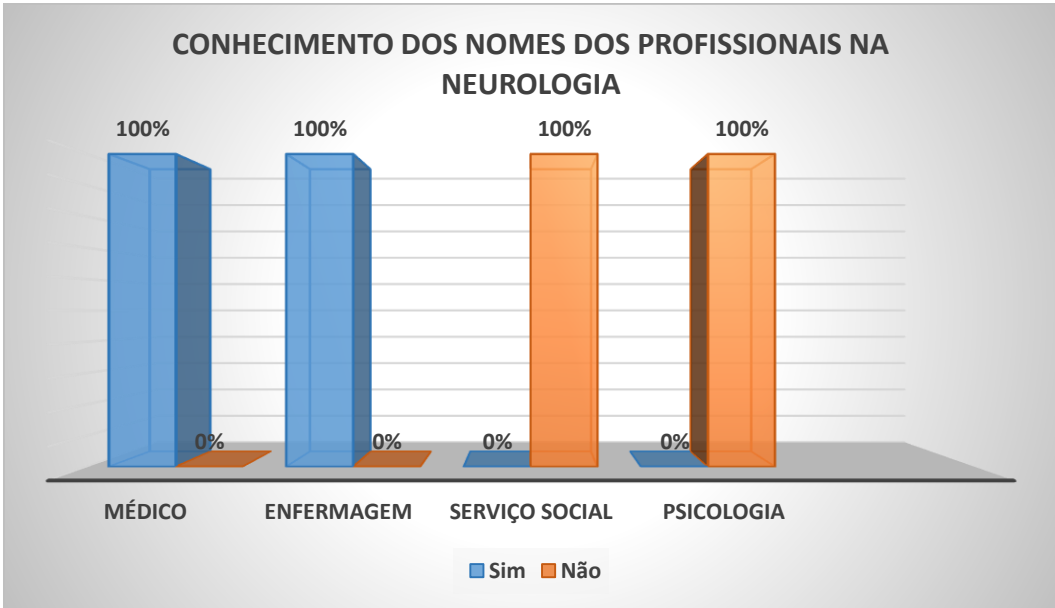


Ouvidoria

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

#### 5-4- UNIDADE DE NEUROLOGIA





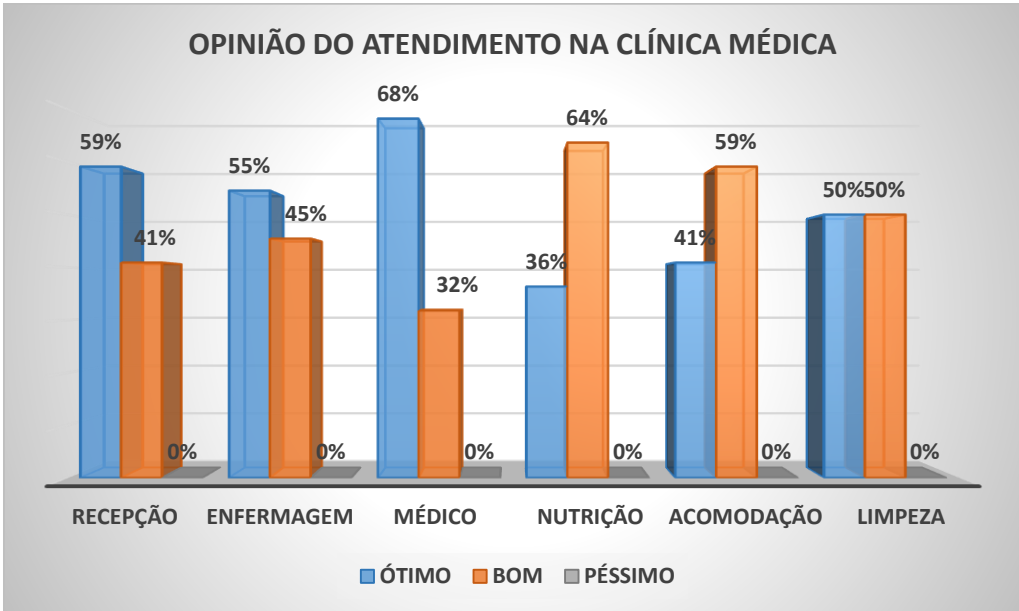
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS

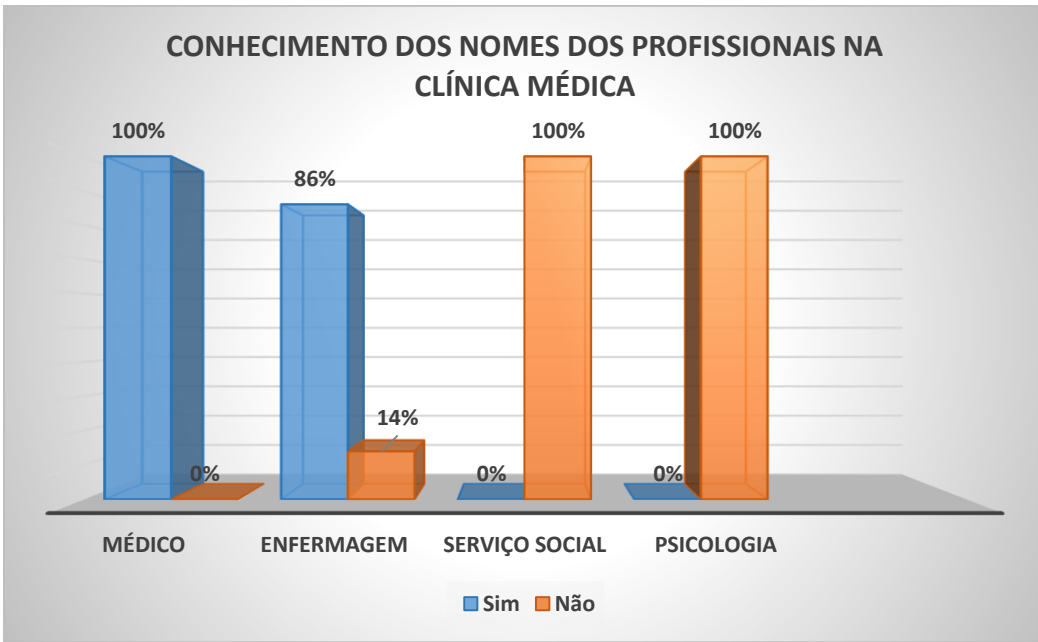


Ouvidoria

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

### 5-5- UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA



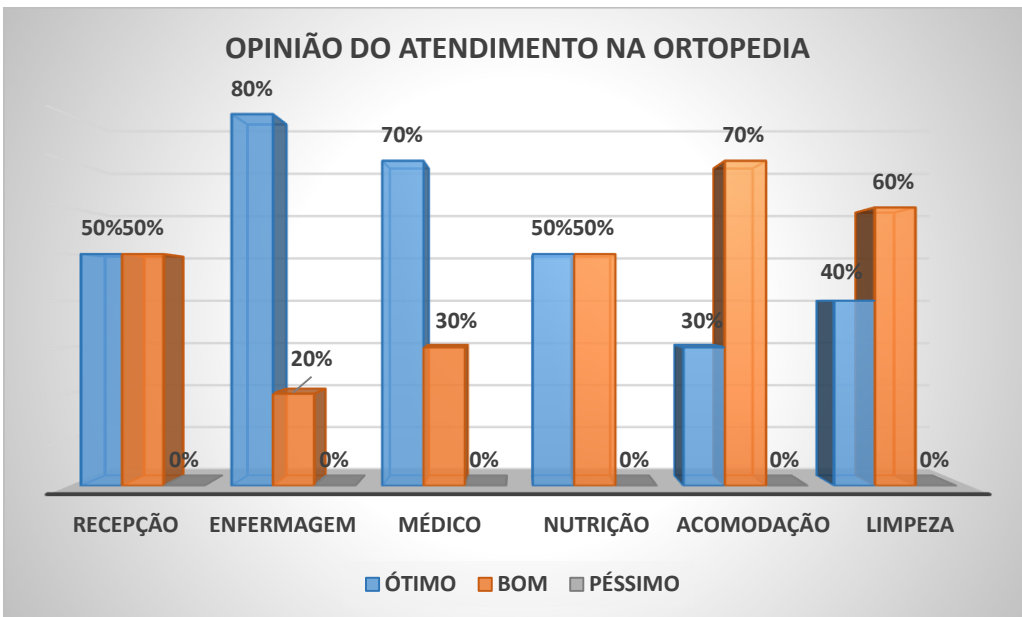


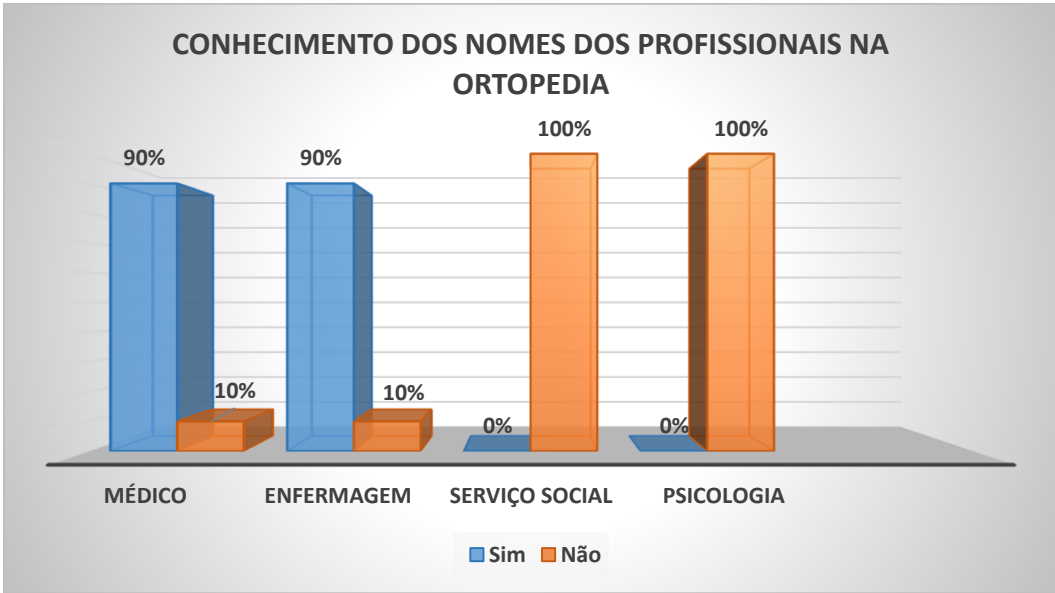
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS  
Ouvidoria



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

## 5-6- UNIDADE DE ORTOPEDIA



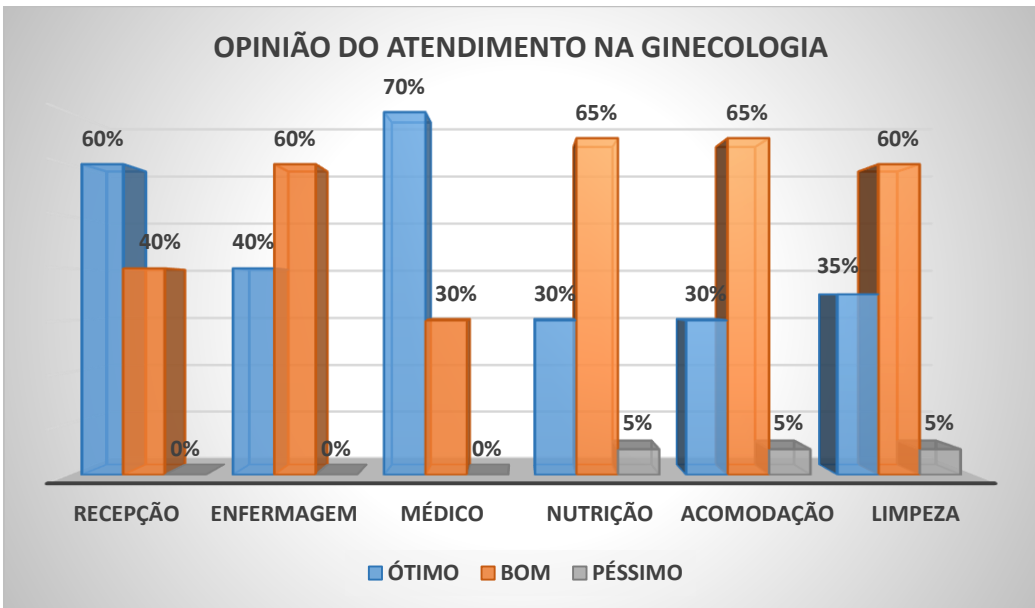


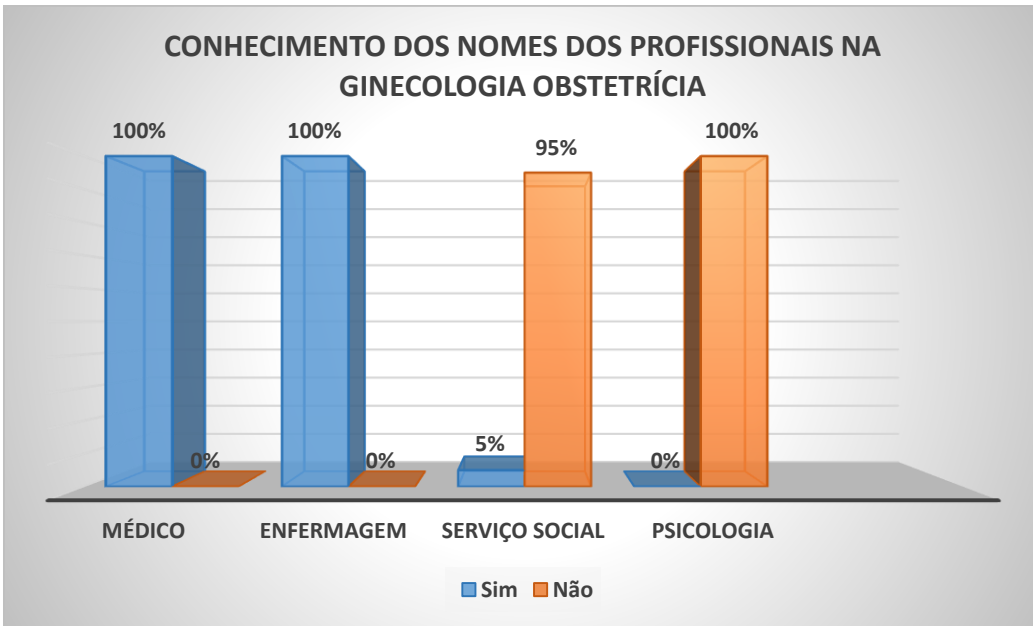
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS  
Ouvidoria



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

## 5-7- UNIDADE DE GINECOLOGIA



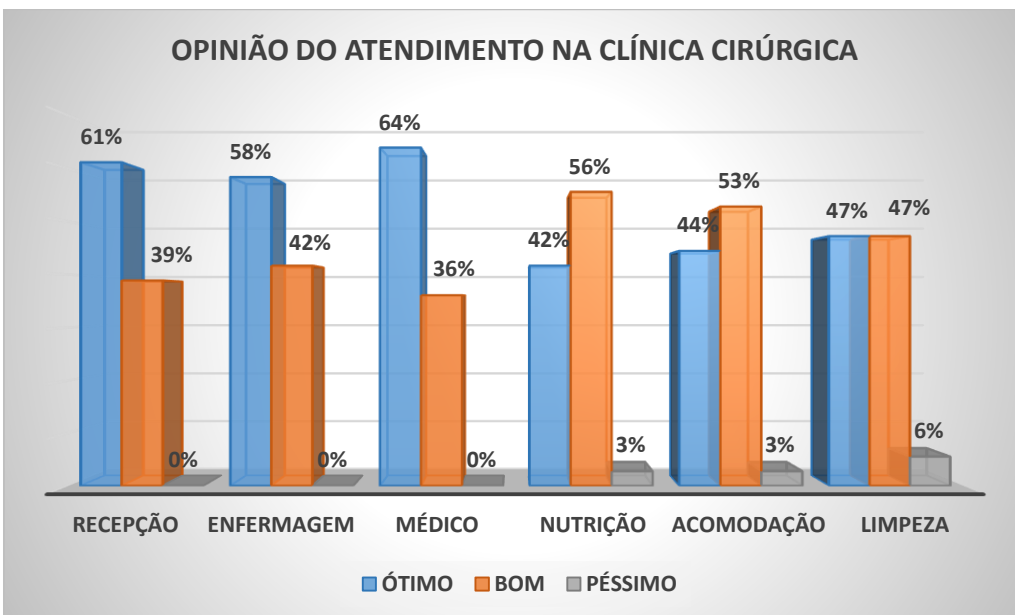


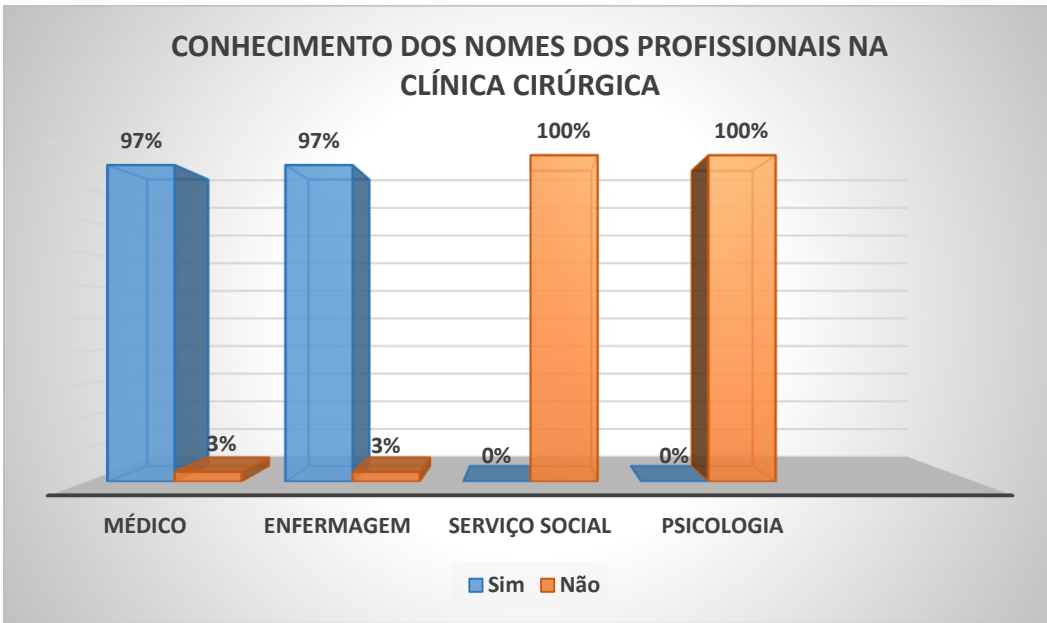
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS  
Ouvidoria



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

## 5-8- UNIDADE DE CLÍNICA CIRURGICA





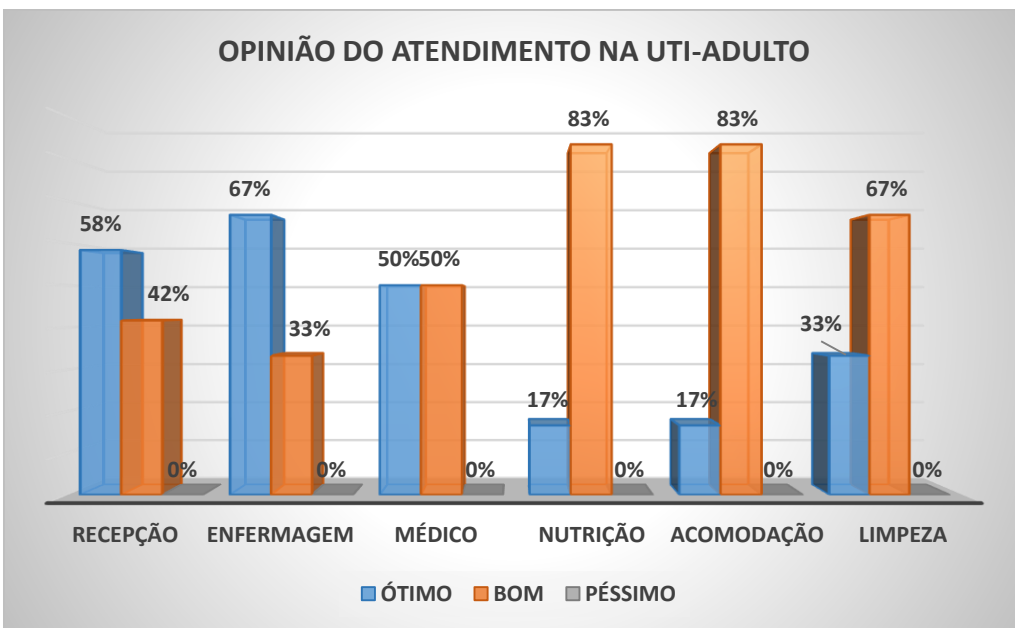
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS

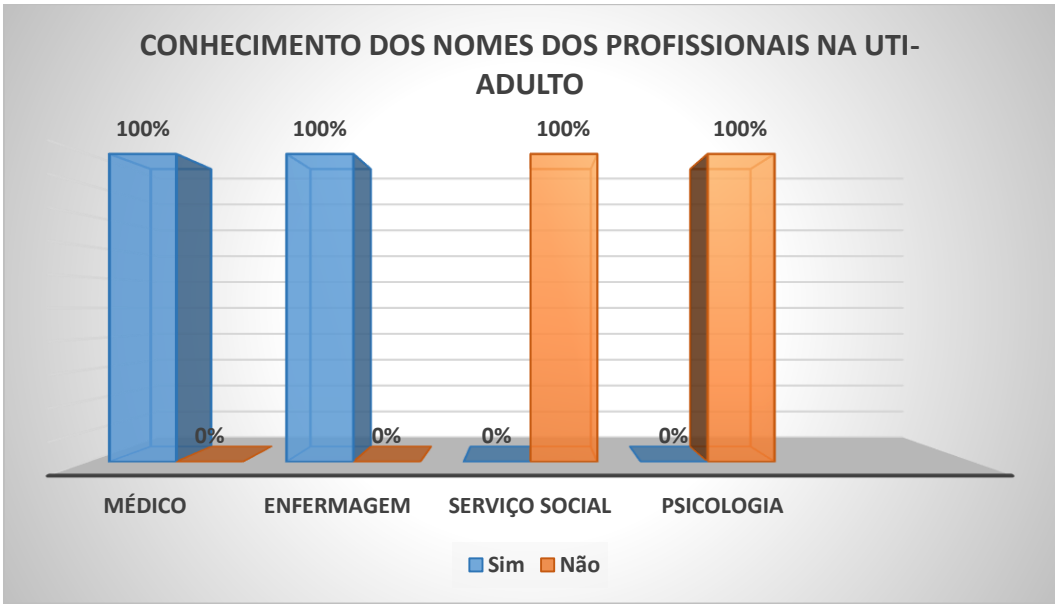


Ouvidoria

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

## 5-9- UNIDADE DE UTI-ADULTO/CORONÁRIA



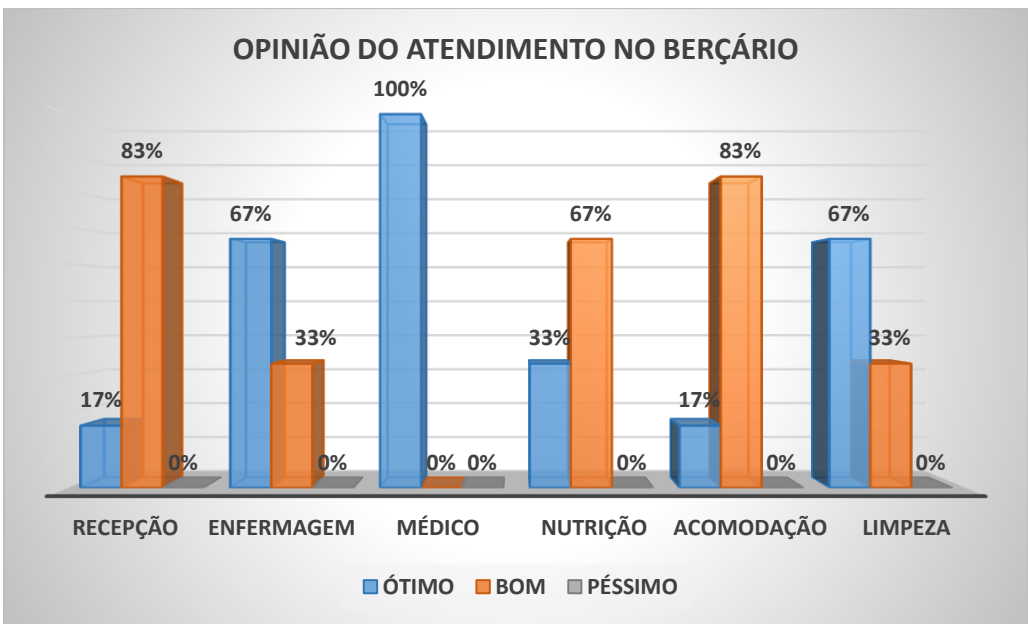


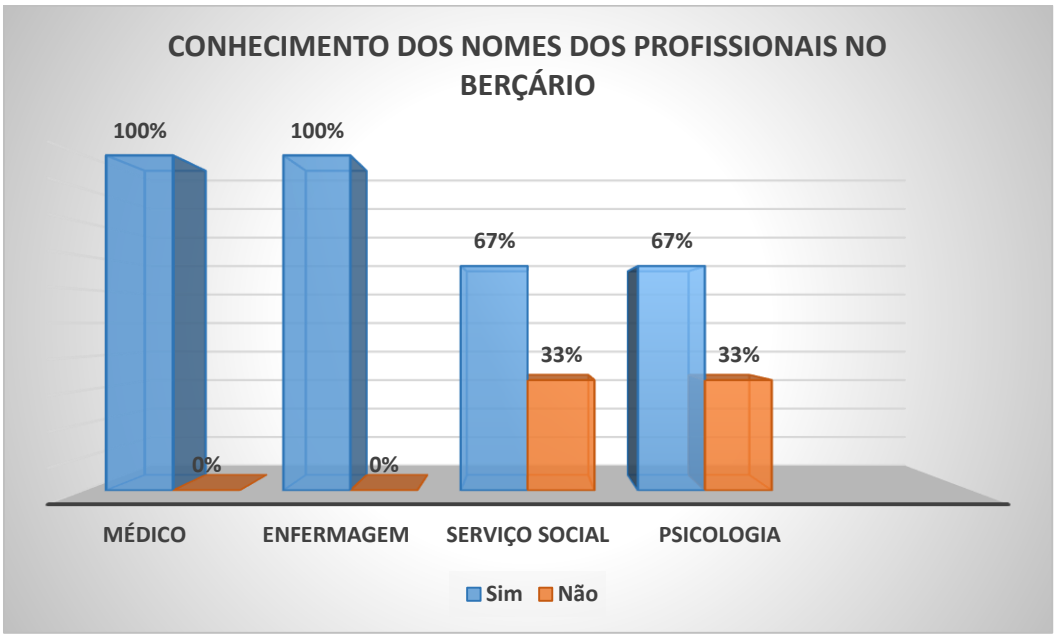
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS  
Ouvidoria



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

## 5-10- UNIDADE DO BERÇÁRIO



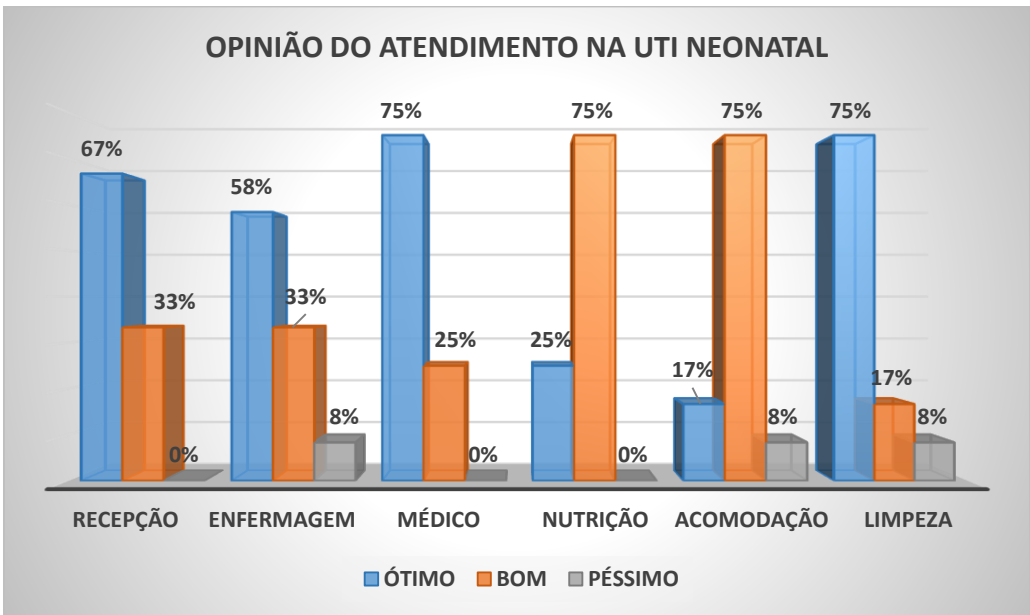


UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS  
Ouvidoria

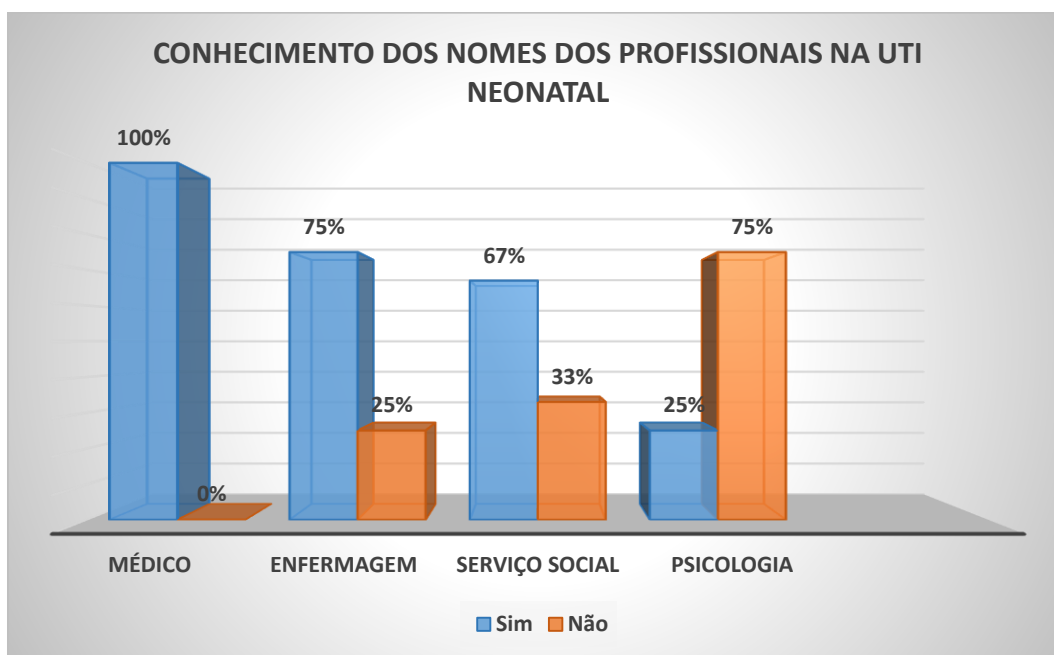


Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 [ouvidoria@hc.ufwm.edu.br](mailto:ouvidoria@hc.ufwm.edu.br)

## 5-11- UNIDADE DE UTI-NEONATAL







UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
HOSPITAL DE CLÍNICAS

**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

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

## 6- SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Os resultados encontrados na pesquisa que apresentaram grau de insatisfação, foram, limpeza, nutrição, acomodações que ficou entre 3% a 2%. Quanto ao atendimento na recepção, enfermagem e médico, representaram índice de 1% de insatisfação.

A sugestão proposta pela Ouvidoria é o de pactuar com os serviços e chefias de cada Unidade que tiveram o indicador de Péssimo. Lembrando que, as representações frágeis apontadas pelo usuário foram pontuais, como as acomodações do Pronto Socorro, que muitas vezes tem que ser retiradas devido a superlotação. No quesito alimentação encontramos a prescrição médica como hipossódica (pouco sal); pastosa; que foram os motivos das reclamações.

As reuniões com as Unidades que apresentaram indicador de péssimo, já estão agendadas para que possam propor as melhorias, como, esclarecer ao paciente o tipo de dieta prescrita pelo médico; a falta de poltronas devido ao excesso de acompanhantes; melhorar a comunicação entre as chefias das

Unidades com a recepção. Com essa pactuação saberemos das melhorias na próxima pesquisa de satisfação.

## 7- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O instrumento de satisfação do usuário em saúde através de sua mensuração, torna-se um processo de desenvolvimento nas tomadas de decisão dos gestores, implementando medidas de melhoria na prestação dos serviços, através do planejamento e intervenções. Com os dados apresentados, podemos verificar quais medidas e onde se deve agir. Assim, como o de Certificar as Unidades que apresenta melhores resultados, com isso, estimula o trabalho em equipe, motiva os profissionais e o usuário fica satisfeito com a qualidade de nossos serviços.