



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF. ALBERTO ANTUNES

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE HOSPITAIS  
UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR ALBERTO  
ANTUNES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (1º CICLO 2017)**

**MACEIÓ,**

**AGOSTO DE 2017**

AV. Lourival Melo da Mota, SN – Cidade Universitária – CEP: 57.072-900 Maceió – AL

E-mail: [ouvidoria.hupaa@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.hupaa@ebserh.gov.br)

**COORDENAÇÃO GERAL**

**Ouvidor Geral Ebserh**

Rodrigo da Silva Albuquerque

**COORDENAÇÃO TÉCNICA**

**Ouvidoria do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás**

**Representante Ouvidoria Geral**

Sérgio Braz da Silva

**Ouvidoria Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Maria**

Angelino Roberto Franca Moreira

**Ouvidoria Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais**

Patrícia Campos Chaves

**Ouvidoria Hospital Universitário da Universidade Federal da Bahia**

Maralba Oliveira Santos Jordão

**Ouvidoria Hospital Universitário da Universidade Federal de Sergipe**

Jucélia Coutinho Barros Macedo

**Ouvidoria Maternidade da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**

Antônio Sérgio Mesquita da Silva

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR ALBERTO ANTUNES**

**Superintendente**

Regina Maria dos Santos

**COORDENAÇÃO LOCAL**

**Ouvidoria do Hospital Universitário da Universidade Federal de Alagoas**

Giselle de Souza Vicente

**Equipe da Ouvidoria**

Giselle de Souza Vicente

Rhaissa Rafaelle Leon de Souza

Anny Thauane Alves Marques

Carmina Alves da Silva

**MACEIÓ,**

**AGOSTO DE 2017**

AV. Lourival Melo da Mota, SN – Cidade Universitária – CEP: 57.072-900 Maceió – AL

E-mail: [ouvidoria.hupaa@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.hupaa@ebserh.gov.br)

## **SUMÁRIO**

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. MATERIAL E MÉTODO.....	04
3. RESULTADOS.....	05
3.1. Satisfação dos usuários do HUPAA-UFAL quanto a Estrutura do Hospital.....	05
3.1.1 Conforto no local da recepção.....	05
3.1.2 Higiene, Limpeza e Organização do Hospital.....	06
3.1.3 Conforto das Instalações na Área de Atendimento Médico.....	08
3.2 Satisfação dos usuários do HUPAA-UFAL quanto ao Atendimento.....	09
3.2.1 Atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas.....	09
3.2.2 Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido.....	10
3.2.3 Tempo de espera pelo atendimento.....	12
3.3. Atendimento Geral do hospital.....	13
3.4 Indicaria o hospital para algum familiar.....	14
3.5 Escolaridade.....	15
4 DISCUSSÃO.....	15
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares realiza Pesquisa de Satisfação dos Usuários nos Hospitais Universitários desde 2014, ano em que foram realizados dois ciclos da pesquisa, em 2015 houveram três ciclos e em 2016, dois ciclos. O Hospital Universitário Professor Alberto Antunes foi filiado a rede Ebserh a partir de contrato firmado em 14 de janeiro de 2014, entre a Universidade Federal de Alagoas e a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, tendo iniciado sua participação na pesquisa de satisfação nacional em 2015.

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Hospitais Universitários Federais é uma iniciativa da Ouvidoria Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares Ebserh e tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários dos hospitais sob gestão da Ebserh, com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento.

A Ouvidoria do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes foi a responsável pela execução local da pesquisa nacional em Alagoas, sob a coordenação geral da Ouvidoria-Geral da Ebserh e coordenação técnica da comissão da pesquisa de satisfação composta por sete ouvidores.

## **2. MATERIAL E MÉTODO**

O *período de realização* do primeiro, de dois ciclos da pesquisa nacional de satisfação dos hospitais universitários filiados a rede Ebserh, ocorreu de 02/05/2017 à 03/07/2017, simultaneamente, em trinta e três hospitais universitários do país.

O *instrumento* utilizado foi um questionário estruturado com questões direcionadas a avaliação de aspectos relacionados à estrutura, atendimento e avaliação geral do hospital, inserido em um tablet por meio de aplicativo específico.

A *amostra* encontrada para o HUPAA foi de 610 usuários dos serviços do hospital, sendo 238 referente a internação e 372 referente ao ambulatório. Chegou-se a esses números a partir da utilização de amostragem por proporções, cujo intuito foi o de obter amostra para populações finitas. Devido a problemas técnicos no monitoramento virtual da quantidade de questionários aplicados, alcançamos um

número superior a amostra calculada, com um total de 653 entrevistados, sendo 250 referente ao serviço de internação e 403 do ambulatório.

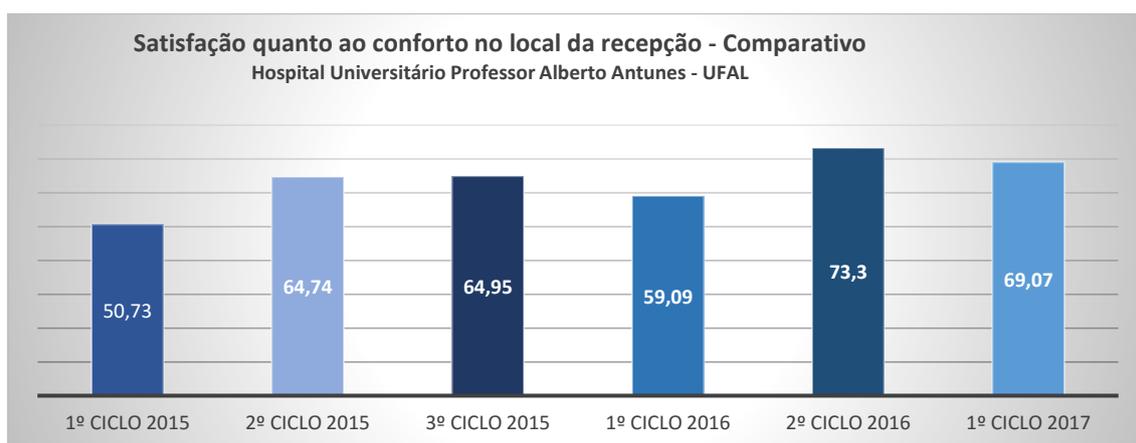
### 3. RESULTADOS

Os resultados serão apresentados a partir do detalhamento gráfico dos itens respondidos no questionário relacionados a estrutura do hospital, atendimento, atendimento geral, indicação do hospital para algum familiar e escolaridade. Serão apresentados três tipos de gráficos: o comparativo entre todos os ciclos de pesquisa realizados no HUPAA, para verificar o nível de satisfação dos usuários ao longo dos anos; o gráfico do primeiro ciclo de pesquisa realizado em 2017, para verificar a satisfação atual e os índices apresentados para cada resposta e; o gráfico comparativo entre a satisfação dos usuários na internação e ambulatório, para analisar em qual dos serviços os cidadãos sentem-se mais satisfeitos.

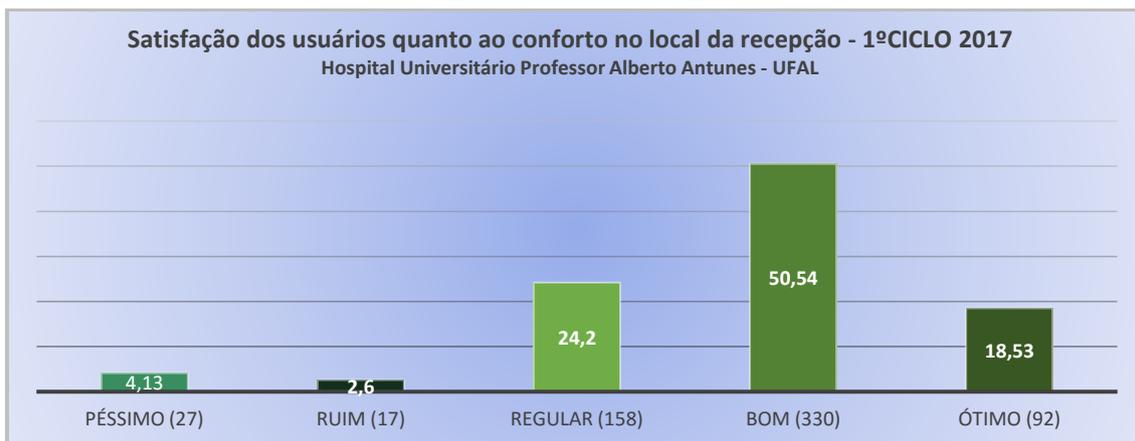
#### 3.1. Satisfação dos usuários do HUPAA-UFAL quanto a Estrutura do Hospital

##### 3.1.1 Conforto no local da recepção

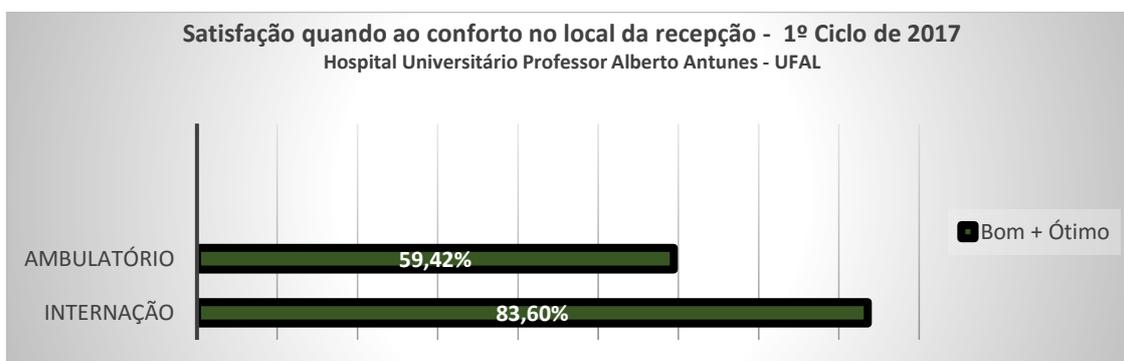
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos de pesquisas realizados no hospital de 2015 a 2017 aponta uma melhora de 18,34% na satisfação dos cidadãos atendidos no HUPAA, nos últimos dois anos. No segundo ciclo de 2016 essa satisfação alcançou seu melhor índice com 73,30%.



O gráfico a seguir mostra que das 653 pessoas que responderam à pesquisa, 4,3% responderam “péssimo” a esse item, 2,6% responderam que está “ruim”, 24,2% acharam “regular”, 50,54% “bom” e 18,53 acharam “ótimo”.

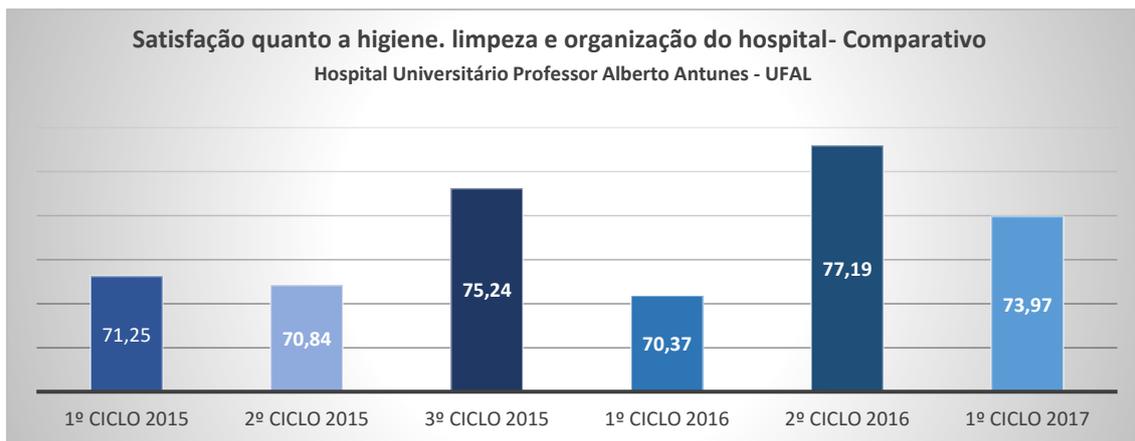


No 1º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 69,18%, sendo que a satisfação foi maior para os cidadãos que receberam atendimento na internação, com 83,6%, em detrimento dos que estiveram no ambulatório, que obteve índice de 59,42%.

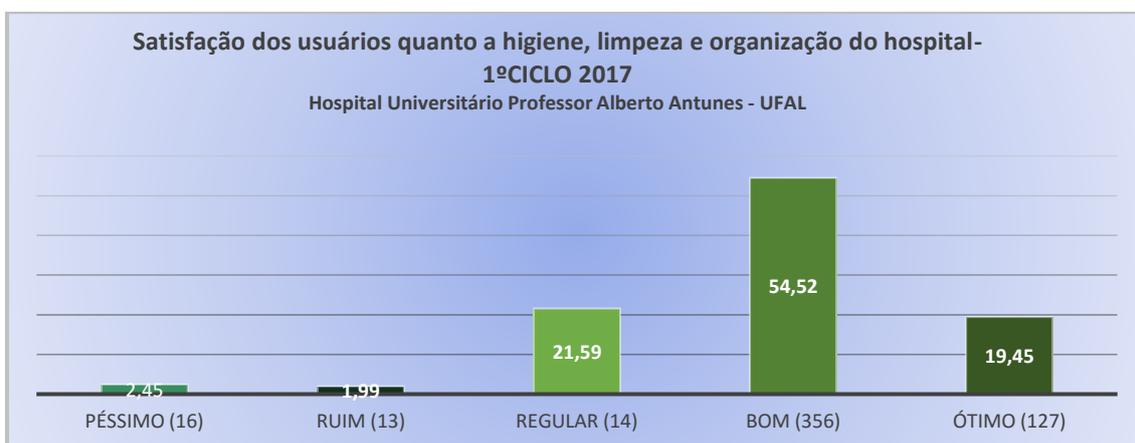


### 3.1.2 Higiene, Limpeza e Organização do Hospital

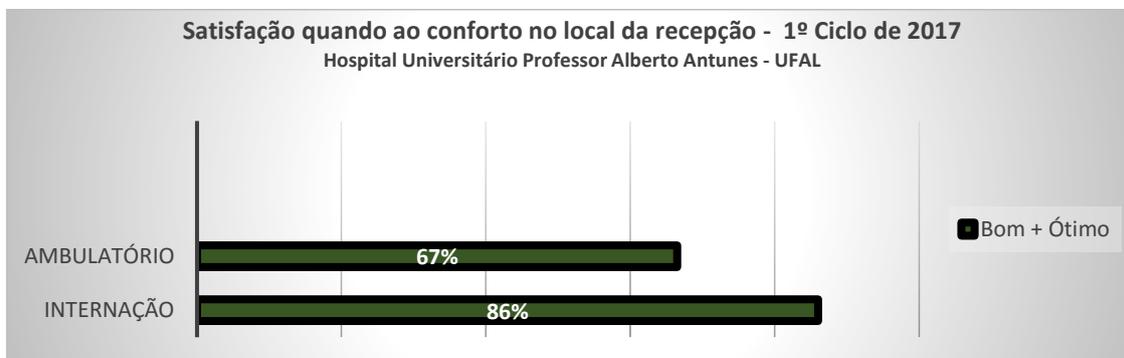
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos de pesquisas realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta índices de satisfação com pequenas variações, sendo a mais significativa no ano de 2016 em que saiu dos 70,37% no primeiro ciclo para 77,19% no segundo ciclo, apresentando uma melhora de aproximadamente 6%. No entanto, em 2017 o gráfico mostra um declínio de 3,22% na satisfação do cidadão.



Das 653 pessoas que responderam à pesquisa, 2,45% responderam “péssimo” a esse item, 1,99% responderam que está “ruim”, 21,59% acharam “regular”, 54,52% “bom” e 19,45% acharam “ótimo”.

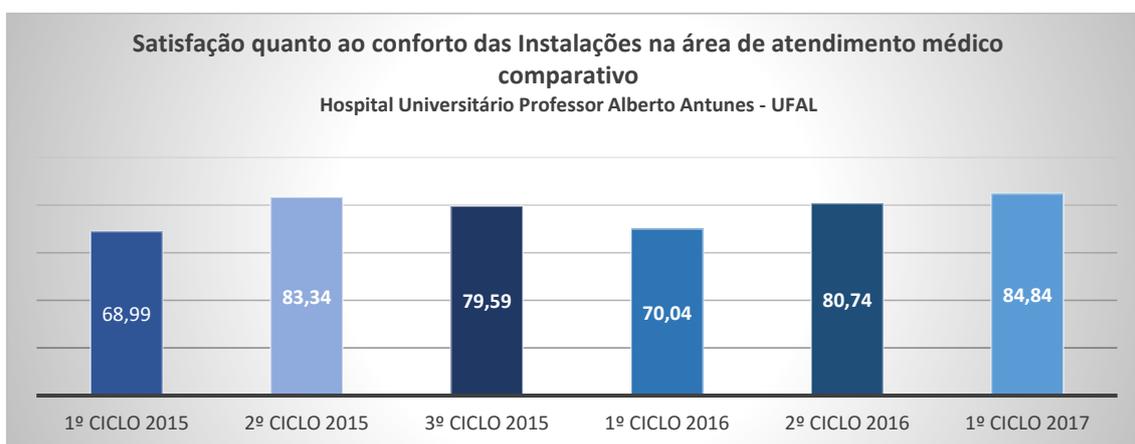


No 1º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 71,63% e as pessoas mais satisfeitas foram as atendidas na internação do hospital com 86%, enquanto no ambulatório o percentual de satisfação alcançou 66,5%.

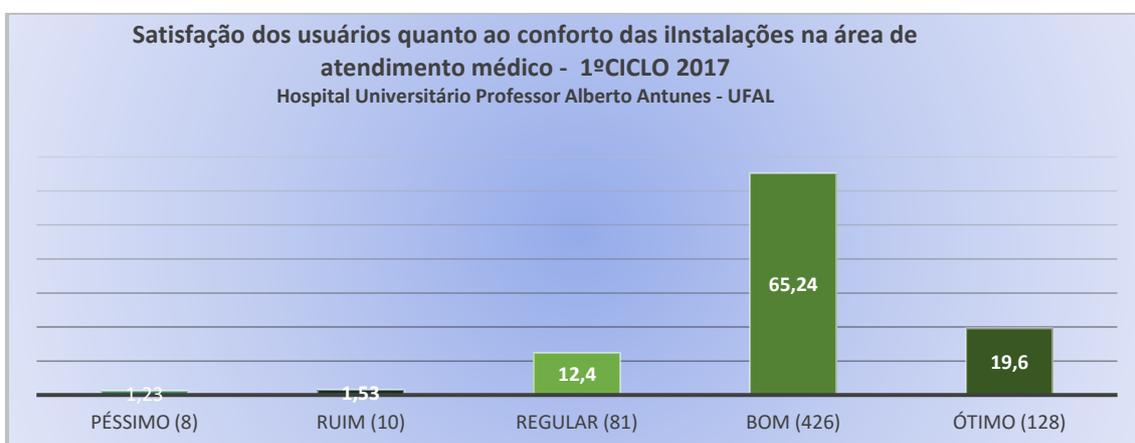


### 3.1.3 Conforto das Instalações na Área de Atendimento Médico

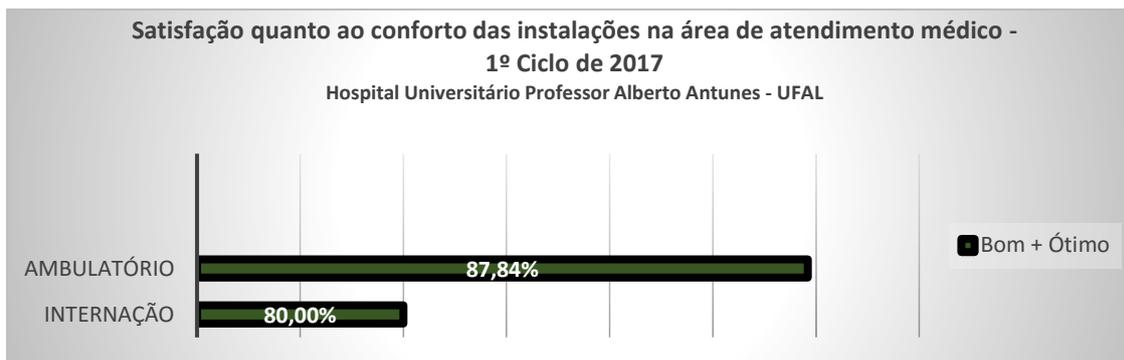
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta uma melhora de aproximadamente 15,85% na satisfação ao longo dos dois últimos anos e em 2017 essa satisfação alcançou seu melhor índice, com 84,84%.



Das 653 pessoas que responderam à pesquisa, 1,23% responderam “péssimo” a esse item, 1,53% responderam que está “ruim”, 12,4% acharam “regular”, 62,24% “bom” e 19,6% acharam “ótimo”.



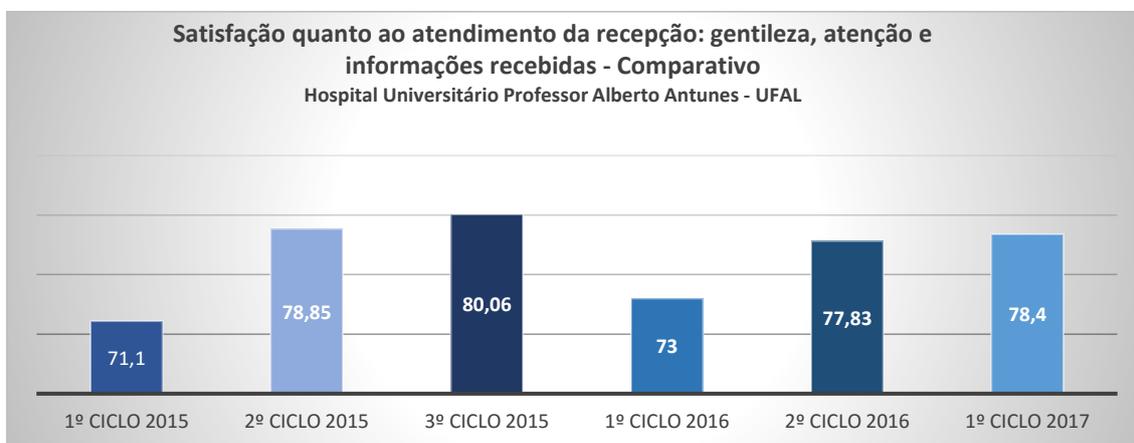
No 1º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 75,11% e as pessoas mais satisfeitas foram as atendidas no ambulatório do hospital com 87,84%, enquanto na internação o percentual de satisfação alcançou 80%.



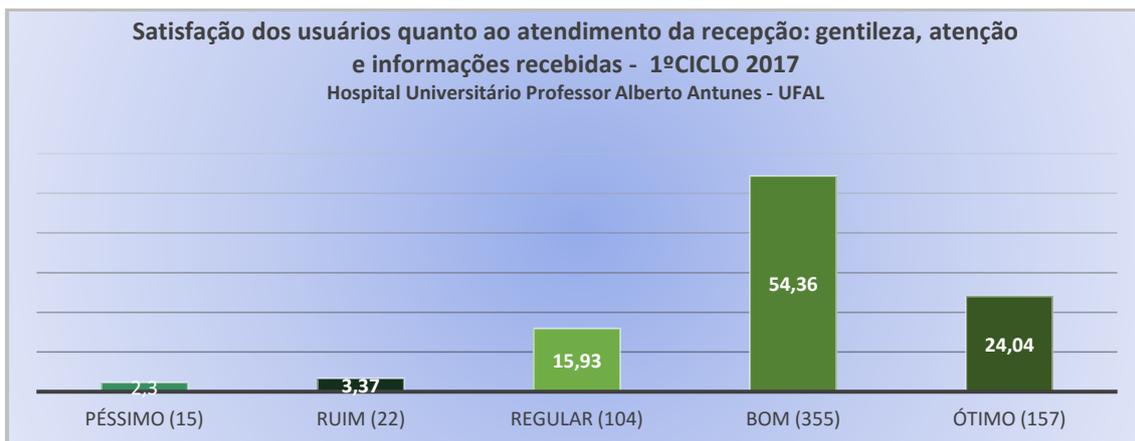
### 3.2 Satisfação dos usuários do HUPAA-UFAL quanto ao Atendimento

#### 3.2.1 Atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas.

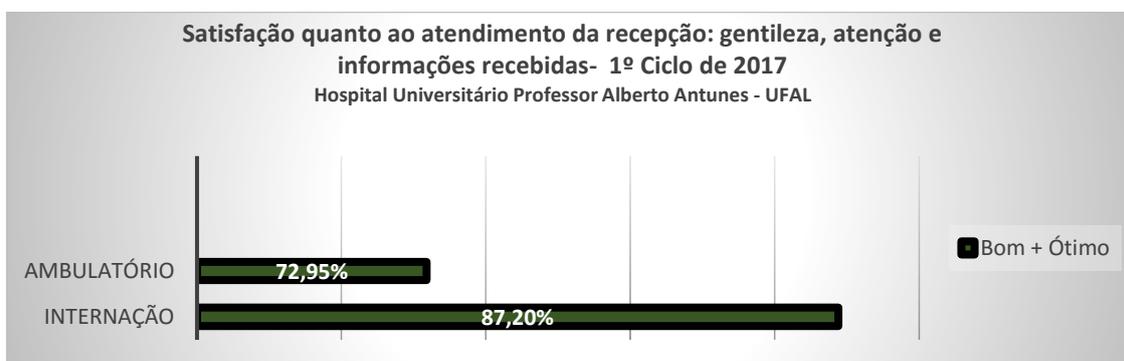
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta uma oscilação na satisfação dos usuários ao longo dos dois últimos anos. O gráfico abaixo mostra um crescimento na satisfação em 2015, alcançando o melhor patamar no terceiro ciclo do referido ano, com 80.06%. Depois há um declínio de aproximadamente 7% no início de 2016 e esse índice volta a melhorar no segundo ciclo do mesmo ano. Em 2017 a satisfação dos cidadãos chega aos 78.4%.



Das 653 pessoas que responderam à pesquisa, 2,3% responderam “péssimo” a esse item, 3,37% responderam que está “ruim”, 15,93% acharam “regular”, 54,36% “bom” e 24,04% acharam “ótimo”.

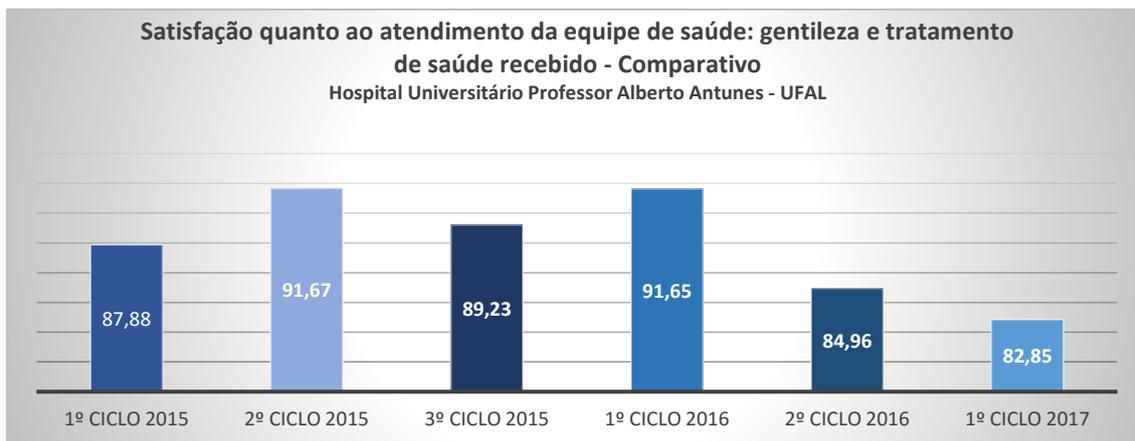


No 1º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 78,4% e as pessoas mais satisfeitas foram as atendidas durante a internação no hospital com 87,2%, enquanto no ambulatório o percentual de satisfação alcançou 72,95%.

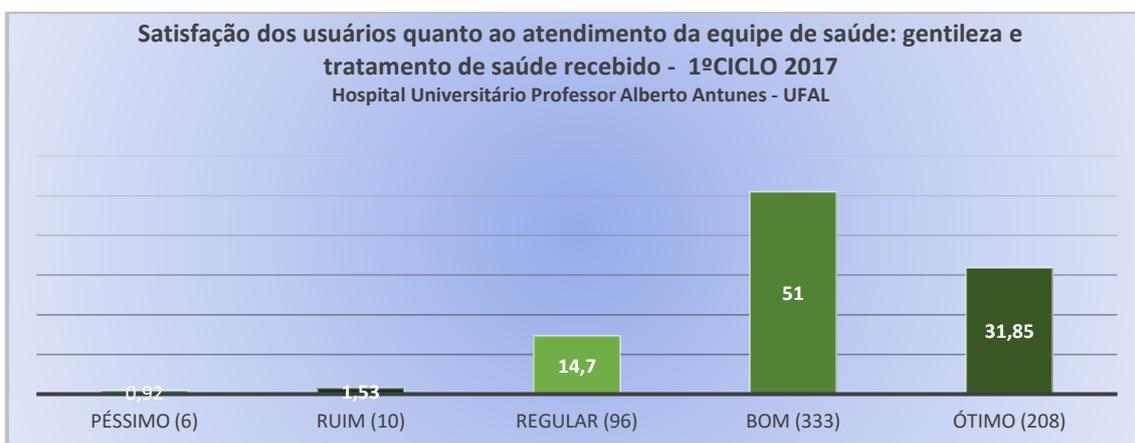


### 3.2.2 Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido.

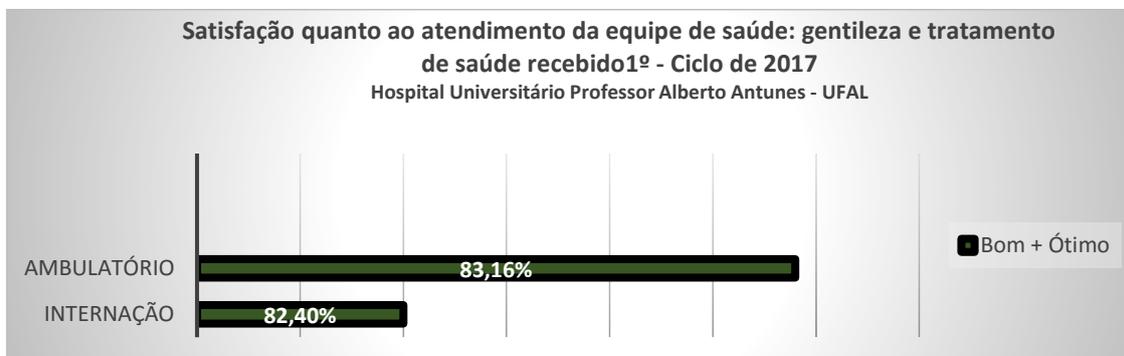
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta uma oscilação na satisfação dos usuários ao longo dos dois últimos anos com um declínio de 8,82%, desde o seu melhor resultado, 91,67% no final de 2015, chegando a 82,85% no primeiro ciclo realizado em 2017.



Das 653 pessoas que responderam à pesquisa, 0,92% responderam “péssimo” a esse item, 1,53% responderam que está “ruim”, 14,70% acharam “regular”, 51% “bom” e 31,85% acharam “ótimo”.

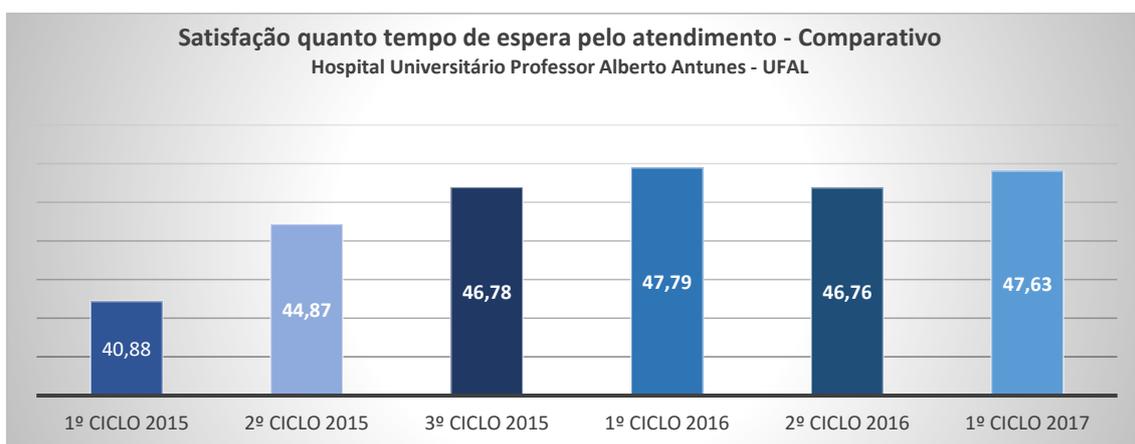


No 1º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 82,85% de satisfação dos usuários, percentual bastante similar tanto na internação quanto no ambulatório, cuja diferença é menor que 1%.

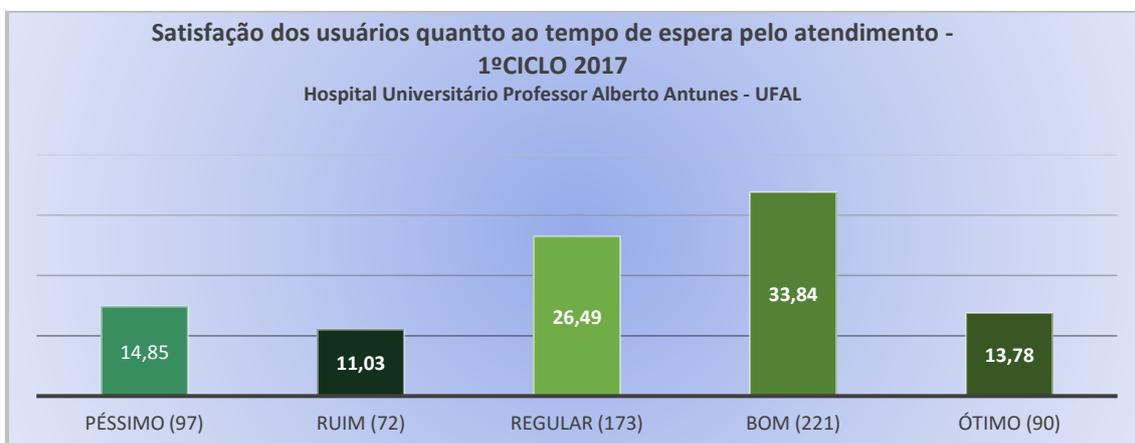


### 3.2.3 Tempo de espera pelo atendimento

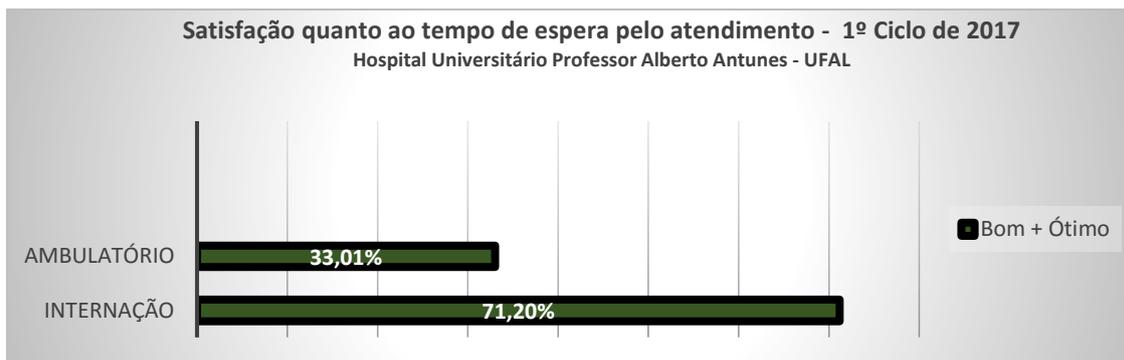
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta um discreto crescimento na satisfação até o primeiro ciclo de 2016, alcançando o patamar com 47,79%. No entanto esse percentual tem se mantido estagnado até 2017, com 47,63%.



Das 653 pessoas que responderam à pesquisa, 14,85% responderam “péssimo” a esse item, 11,03% responderam que está “ruim”, 26,49% acharam “regular”, 33,84% “bom” e 13,78% acharam “ótimo”.

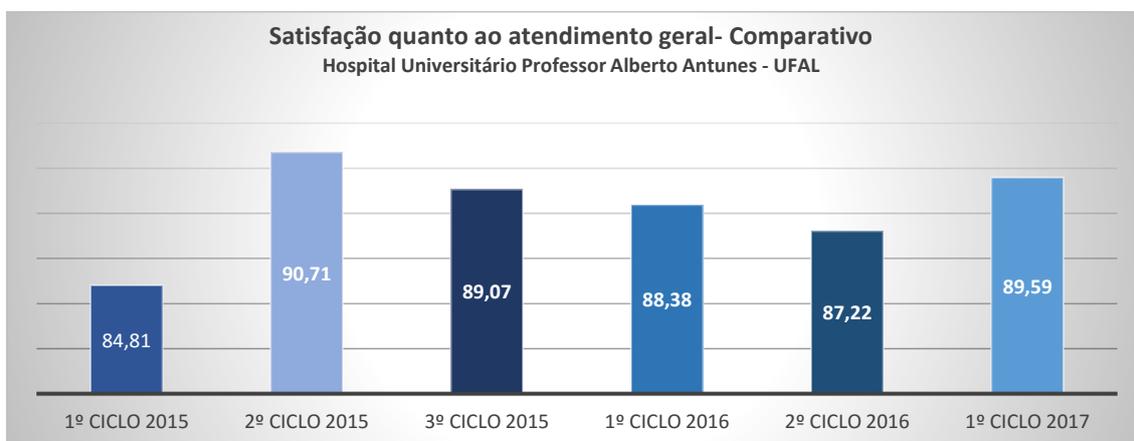


No 1º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 47,63%. No entanto, há uma diferença de 38,19% entre a satisfação dos usuários que foram atendidos no ambulatório e a satisfação dos atendidos na internação. Nesse último o índice chega a 71,2% em contrapartida no ambulatório o gráfico mostra um índice de satisfação de 33,01%.

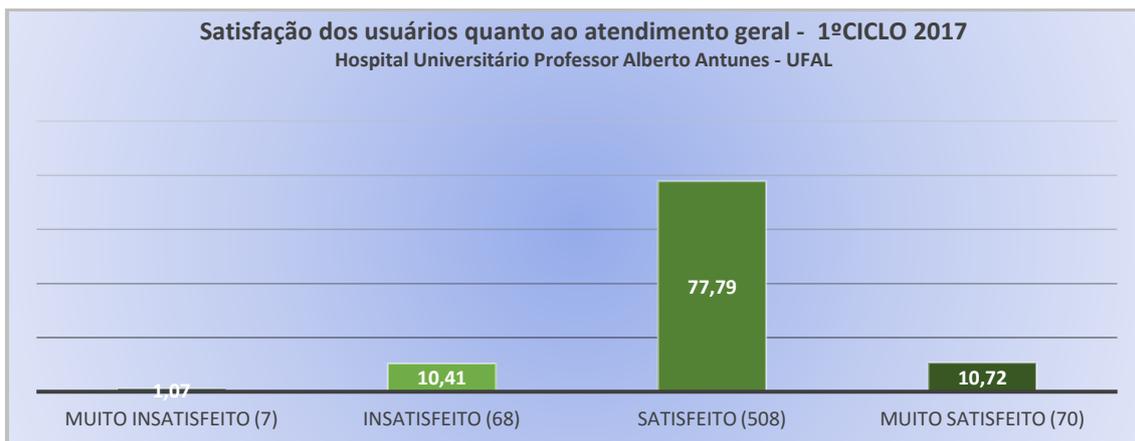


### 3.3. Atendimento Geral do hospital

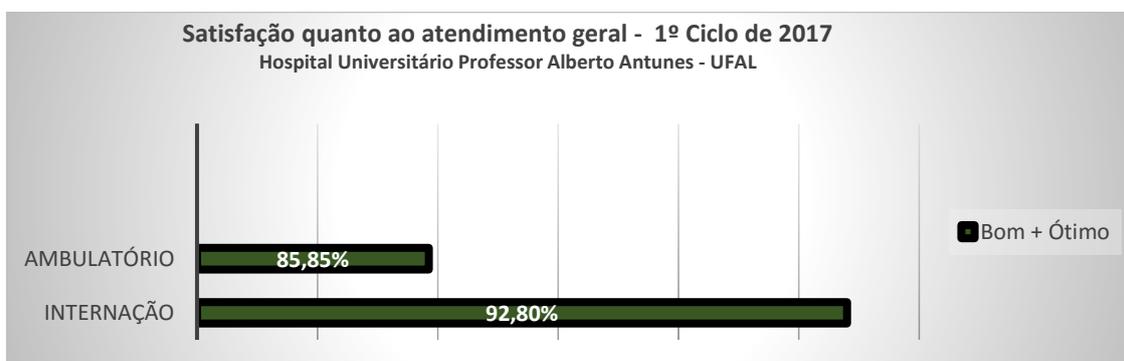
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta uma oscilação na satisfação dos usuários ao longo dos dois últimos anos, com uma discreta melhora de aproximadamente 6% entre o primeiro e segundo ciclo do ano de 2015, mantendo-se estável até 2017 quando é alcançado um índice de 89,59%.



Das 653 pessoas que responderam à pesquisa, 1,07% se sentiam muito “insatisfeitos” quanto ao atendimento geral do HUPAA, 10,41% responderam que estavam “insatisfeitos”, 77,79% disseram que estavam “satisfeitos” e 10,72% responderam que se sentiam “muito satisfeitos”.

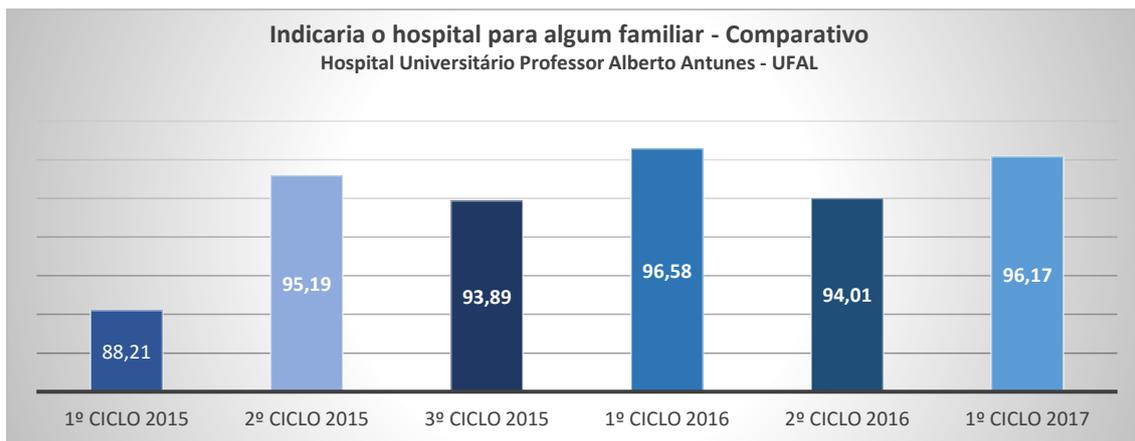


No 1º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 89,59% e as pessoas mais satisfeitas foram as atendidas durante a internação no hospital com 92,8%, enquanto no ambulatório o percentual de satisfação alcançou 85,85%.

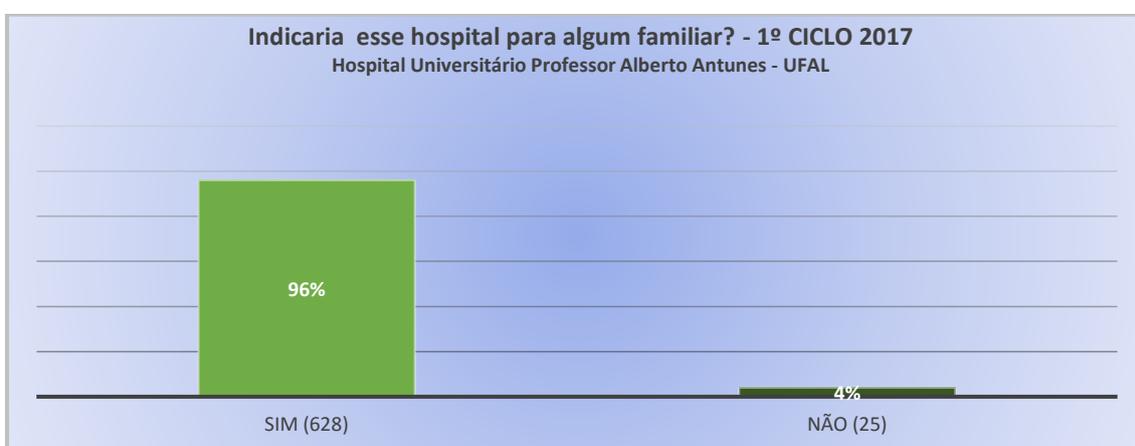


### 3.4 Indicaria o hospital para algum familiar

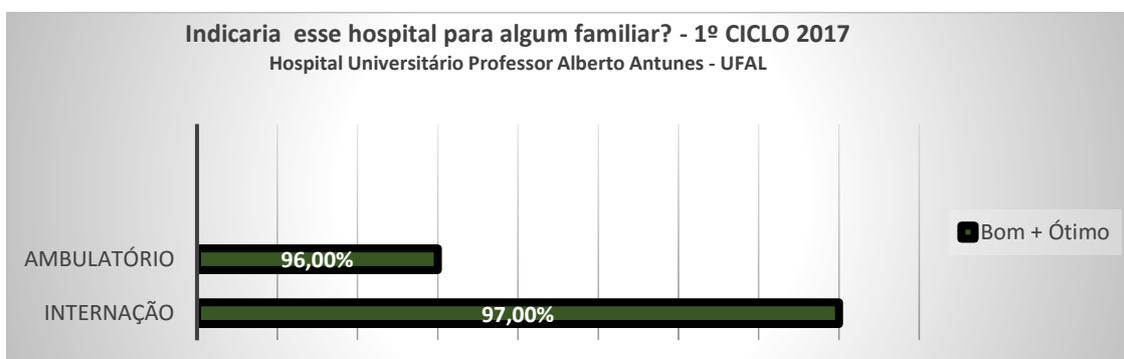
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta uma oscilação na satisfação dos usuários ao longo dos dois últimos anos, com uma melhora de aproximadamente 7% entre o primeiro e o segundo ciclo realizados em 2015. O percentual vem mantendo uma estabilidade alcançando o índice de 96,17% em 2017.



Das 653 pessoas que responderam à pesquisa em 2017, 96% afirmaram que indicariam o HUPAA para algum familiar, como mostra o gráfico abaixo.

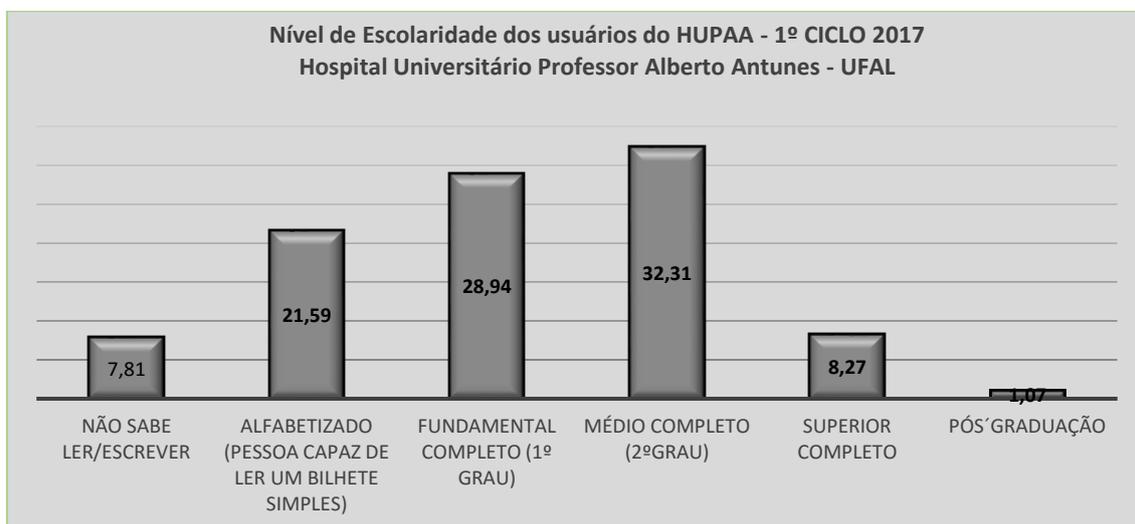


No 1º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 96,17% e tanto as pessoas que foram submetidas a internação quanto as que receberam atendimento ambulatorial indicariam o HUPAA para algum familiar. Os percentuais foram muito similares nesses serviços: ambulatório 96% e internação 97%.



### 3.5 Escolaridade

Os usuários do Hospital universitário Professor Alberto Antunes em sua maioria possuem escolaridade entre os níveis fundamental (28,94%) e médio (32,31), estando os que não sabem ler/escrever em um percentual de 7,81%.



## 4. DISCUSSÃO

Ao analisar satisfação do público do HUPAA é possível perceber que os índices estão acima dos 70%, exceto em relação ao tempo de espera. Contudo, mesmo uma oscilação positiva variada entre os resultados obtidos, é importante ressaltar que a maioria dos entrevistados avaliaram que estão satisfeitos com o atendimento do hospital além disso, quase a totalidade dos entrevistados indicariam a instituição para algum familiar. Mais importante ainda é identificar em quais aspectos a instituição precisa avançar em melhorias e onde deve potencializar os sucessos.

O nível de escolaridade dos os cidadãos que utilizam os serviços de saúde ofertados pelo HUPAA sinalizam para o perfil das pessoas que frequentam a instituição em busca de atendimento, quase 60% delas chegaram até o primeiro grau do ensino fundamental e menos de 10% conseguiram alcançar o nível superior. Essa informação é extremamente importante para pautar as tomadas de decisão dos gestores em relação a atuação e abordagem a esse público: a forma como as orientações precisam ser passadas, o cuidado na interlocução devendo-se fazer uso de linguagem cidadã simples, objetiva e que favoreça a compreensão desejada.

Os gráficos comparativos evidenciam alguns avanços de 2015 a 2017, os mais significativos estão relacionados ao conforto do local das recepções e conforto das instalações na área de atendimento médico. De maneira mais discreta essas melhorias foram sinalizadas em relação higiene, limpeza e organização do hospital, ao atendimento geral e entre aqueles que indicariam o hospital para algum familiar. No entanto, um aspecto que chama atenção está relacionado as questões nas quais foi observado declínio na satisfação dos usuários, como no caso do atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas, ocorrido no final de 2016 e em relação ao atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido, que inicia uma queda no final de 2016 e continua em 2017.

O aspecto higiene, limpeza e organização do hospital é um dos pontos que mantem uma variação mínima da satisfação dos usuários, no entanto, na área dos ambulatórios, com um percentual de satisfação que atinge 66,5% dos entrevistados, é notório que há um caminho a percorrer no sentido de aprimorar essa questão, para tanto é importante verificar e corrigir os pontos falhos, considerar e avaliar os agentes dificultadores para que a instituição alce melhores respostas da população usuária dos serviços do hospital.

O conforto no local da recepção é um aspecto que também se destaca por apresentar dados que refletem a necessidade de investimentos institucionais, pois há um grande volume de cidadãos circulando diariamente para atendimento. Esses usuários apresentaram satisfação abaixo dos 60% sobre essa questão, percentual abaixo do alcançado na internação. Além disso, quando associado a questão tempo de espera pelo atendimento, em que a satisfação dos cidadãos em relação ao ambulatório é absolutamente inferior a todos os outros índices obtidos 33%, é possível verificar o impacto e a inter-relação direta entre o tempo de espera para atendimento, conforto e higiene em que esse atendimento ocorre.

Os dados do 1º Ciclo de 2017 da PSU no HUPAA revelam que a satisfação dos usuários é maior em relação aos serviços ofertados durante atendimento no período de internação, pois em seis dos oito itens apontados, a internação apresenta percentuais mais elevados. Os gráficos que comparam os índices de satisfação dos cidadãos no serviço de internação e no serviço ambulatorial revelam diferenças importantes, as

quais merecem atenção especial, para que sejam levados em consideração os potenciais institucionais para alcançar melhorias nas questões relacionadas ao ambulatório.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa de satisfação realizada nos hospitais universitários precisa ser compreendida como instrumento de democratização e de gestão, por meio do qual é dado voz a sociedade, permitindo-lhe uma aproximação entre os gestores dos hospitais e seu público-alvo. Os resultados apresentados a partir da perspectiva do cidadão revelam potencialidades e fraquezas da instituição que podem subsidiar o processo de tomada de decisão organizacional em busca de melhorias internas.

A participação do HUPAA-UFAL na pesquisa de satisfação nacional, junto com 33 hospitais universitários do Brasil em 2017 revela a importância democrática desse instrumento e a necessidade de que a gestão local volte os olhares para o que os cidadãos expressam, a partir de suas respostas, fazendo uma análise cuidadosa dos dados obtidos. Dessa forma, os gestores precisam estar constantemente atentos aos fatos que podem estar correlacionados às oscilações de satisfação, voltar o olhar para acontecimentos que possam ter influência sobre as melhorias e declínios nos índices de satisfação, bem como evitar perder de vista questões que estão em um nível adequado de satisfação para que essas não desçam de patamar e comprometam a qualidade e excelência do atendimento de uma instituição pública de referência como o no caso do hospital Universitário Professor Alberto Antunes.