

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO
DOS RESIDENTES DOS HOSPITAIS
UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS DA REDE
EBSERH

2019

Presidente
Oswaldo de Jesus Ferreira

Diretor Vice-Presidente Executivo:
Eduardo Chaves Vieira

Diretora de Orçamento e Finanças
Iara Ferreira Pinheiro

Diretora de Tecnologia da Informação
Simone Henrique Cossetin Scholze

Diretor de Atenção à Saúde
Giuseppe Cesare Gatto

Diretor de Administração e Infraestrutura
Erlon César Dengo

Diretor de Gestão de Pessoas
Rodrigo Augusto Barbosa

COORDENAÇÃO GERAL

Ouvidora-Geral Ebserh
Savana Karoline Farias Dantas

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Ouvidora da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand da Universidade Federal do Ceará
Sandra Lúcia Alves Siqueira

**Ouvidoria do Hospital Universitário Onofre Lopes da Universidade Federal do Rio Grande
do Norte**
Ana Karla de Sousa Severo

Apoio Técnico

Hemerson Bruno da Silva Vasconcelos

Analista Administrativo – Estatística - Setor de Planejamento MEAC/HUWC - UFC

Francisco Diego Negrão Lopes Neto

Analista Administrativo – Estatística – Gerência de Ensino e Pesquisa CHC - UFPR

Abílio da Cruz Ramos Neto

Assistente Administrativo – Ouvidoria-Geral

Jaqueline Gontijo

Secretaria – Ouvidoria-Geral

Coordenação de Formação Profissional – SEDE

Coordenação de Pesquisa e Inovação Tecnológica – SEDE

Gerências de Ensino e Pesquisa dos Hospitais da Rede

Hospitais participantes:

1. HUGV – UFAM – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO GETÚLIO VARGAS
2. HUBFS – UFPB - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO BETTINA FERRO DE SOUSA
3. HUJBB – UFPB - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JOÃO DE BARROS BARRETO
4. HDT – UFT – HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS
5. HU – UFMA – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO MARANHÃO
6. HU – UFPI – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO PIAUÍ
7. HUWC – UFC – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO
8. MEAC – UFC – MATERNIDADE ESCOLA ASSIS
9. HUAB – UFRN – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANA BEZERRA
10. HUOL – UFRN – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ONOFRE LOPES
11. MEJC – UFRN – MATERNIDADE ESCOLA JANUÁRIO CICCO
12. HULW – UFPB – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY
13. HUAC – UFCG – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO
14. HC – UFPE – HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE PERNAMBUCO
15. HU – UNIVASF – HOSPITAL DE ENSINO DR. WASHINGTON ANTÔNIO DE BARROS
16. HUPAA – UFAL – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF. ALBERTO ANTUNES
17. HUPES – UFBA – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGAR SANTOS
18. MCO – UFBA – MATERNIDADE CLIMÉRIO DE OLIVEIRA
19. HU – UFS – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE SERGIPE
20. HUL – UFS – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE LAGARTO
21. HUB – UNB – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
22. HC – UFG – HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÂNIA
23. HUJM – UFMT – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MULLER
24. HUMAP – UFMS – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO MARIA APARECIDA PEDROSSIAN
25. HU – UFGD – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
26. HC – UFMG – HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
27. HU – UFJF – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
28. HC – UFTM – HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
29. HUCAM – UFES – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CASSIANO ANTÔNIO MORAES
30. HU – UFSCAR – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE SÃO CARLOS
31. HUGG – UNIRIO – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO GAFFRÉE E GUINLE
32. HUAP – UFF – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO PEDRO
33. CHC – UFPR – COMPLEXO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ*
34. HCU – UFU – HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
35. HU – UFSC – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO
36. HU – FURG – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DR. MIGUEL RIET CORREA JÚNIOR
37. HE – UFPEL – HOSPITAL ESCOLA DE PELOTAS
38. HU – UFSM – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE SANTA MARIA

*O Hospital é contabilizado por dois, por ser um complexo.

1. Introdução e objetivo

O presente relatório traz os resultados consolidados referentes ao 1º Ciclo da Pesquisa de Satisfação dos Residentes – PSR dos Hospitais Universitários Federais – HUF's vinculados à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh. Com os resultados da pesquisa é possível identificar os pontos críticos que exigem ações mais efetivas por parte da gestão, bem como pontos positivos que merecem ser valorizados e compartilhados como boas práticas. Os resultados apontados na pesquisa podem, portanto, fornecer subsídios importantes para construção de um plano de ação visando melhorias nas residências.

A PSR é uma iniciativa pioneira da Ouvidoria-Geral da Ebserh. Para tanto, contou com o apoio da Coordenações de Formação Profissional e de Pesquisa e Inovação Tecnológica, no âmbito da Sede; das Gerências de Ensino e Pesquisa, no âmbito dos hospitais; e do estatístico lotado na MEAC-UFCE.

Seu objetivo principal foi avaliar o nível de satisfação dos residentes sobre o cenário de prática ofertado pelos hospitais que estão sob a gestão da empresa, com vistas ao aprimoramento desses serviços e da gestão.

2. Justificativa

Os Hospitais Universitários Federais vinculados às Universidades Públicas Federais e geridos pela Ebserh constituem espaços de formação acadêmica que proporcionam, de forma articulada ao ensino, pesquisa e extensão à assistência à saúde da população usuária do Sistema Único de Saúde, orientando-se pelos Princípios e Diretrizes desse Sistema.

Desse modo, oferecem assistência especializada em um contexto de formação profissional de saúde, através de cursos técnicos, tecnológicos, de graduação e de pós-graduação. Dentre as modalidades de ensino de pós-graduação, encontram-se os cursos voltados à formação de especialistas por meio das residências médica, multiprofissional e uniprofissional.

Nesse contexto, ressalta-se que a Ebserh tem como direcionador a formação e capacitação multiprofissional para a saúde com o propósito de “Ensinar para transformar o cuidar” (EBSERH, 2018). Ademais, tem como visão ser

Referência nacional no ensino, na pesquisa, na extensão e na inovação no campo da saúde, a assistência pública humanizada e de qualidade em média e alta complexidade e, na gestão hospitalar, atuando de forma integrada com a Universidade e contribuindo para o desenvolvimento de políticas públicas da saúde. (EBSERH, 2018, p. 01)

Com base no propósito da Ebserh, considera-se ser fundamental o desenvolvimento de pesquisas de satisfação que tenham como público-alvo os residentes da Rede, de modo a possibilitar a compreensão de suas percepções sobre os campos de estudo e prática profissional; contribuir com a identificação de suas necessidades e, com isso, subsidiar os processos decisórios de gestão visando o aperfeiçoamento do ensino, pesquisa e assistência, processo que resulta dessa participação.

Outrossim, a participação dos usuários na esfera pública está fundamentada na Constituição Federal de 1988 que, em seu Art. 37, estabelece a criação de lei para disciplinar as formas de participação na Administração Pública direta e indireta, incluindo-se avaliações periódicas externas e internas, acerca da qualidade dos serviços prestados.

Nos Hospitais Universitários Federais, três requisitos também sustentam a necessidade de realização de pesquisas de satisfação:

- i) No âmbito da administração pública federal, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta a participação na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e na Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- ii) No que concerne às recomendações dos órgãos de controle, dentre as medidas relacionadas ao processo de reestruturação dos Hospitais Universitários Federais, no Acórdão nº 2.813/2009 do Tribunal de Contas da União, consta a previsão de mecanismos de avaliação periódica, inclusive, pesquisas de satisfação e de divulgação de resultados.
- iii) Sob o ponto de vista institucional, espera-se que a realização da pesquisa pelos Hospitais Universitários da Rede Ebserh se constitua como referencial para a análise e também para subsidiar a formulação e execução de ações direcionada aos campos de atuação dos residentes.

Considerando essas premissas, reitera-se a importância de se proporcionar uma participação maior dos residentes dos Hospitais Universitários Federais, de modo a contribuir e ampliar o diálogo junto às instâncias gestoras, o que representa um avanço importante para a concretização de uma gestão coletiva e democratização das relações nos hospitais universitários federais.

Em síntese, comprehende-se que, ampliar a possibilidade de participação dos residentes universitários, através da Pesquisa de Satisfação, legitima o exercício do direito de cidadania, contribui com o fortalecimento das relações entre as instituições vinculadas à Ebserh e seus diversos usuários, além de favorecer a adoção de decisões mais assertivas, contribuindo, desse modo, com o aprimoramento do ensino, pesquisa e extensão.

3. Breve plano de trabalho - Execução da pesquisa

A realização da pesquisa e a estruturação de seu plano de trabalho estão baseadas no guia metodológico do GESPÚBLICA do então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Trata-se de um programa de melhoria e inovação administrativa que tem desenvolvido e aperfeiçoadoo diversas tecnologias de gestão, adaptadas ao contexto e à identidade dos órgãos e entidades públicas. Em que pese a revogação do Programa GESPÚBLICA, entendemos que o guia metodológico traz informações importantes para a condução da pesquisa.

Segundo o Guia, as pesquisas de satisfação têm como objetivo primordial mensurar a qualidade do serviço prestado, tendo em vista as expectativas dos cidadãos-usuários e a percepção acerca do modo como o serviço foi prestado. Nesse sentido, ao iniciar as discussões acerca da realização da PSR, o seguinte fluxo foi seguido:

O PROCESSO DE PESQUISA

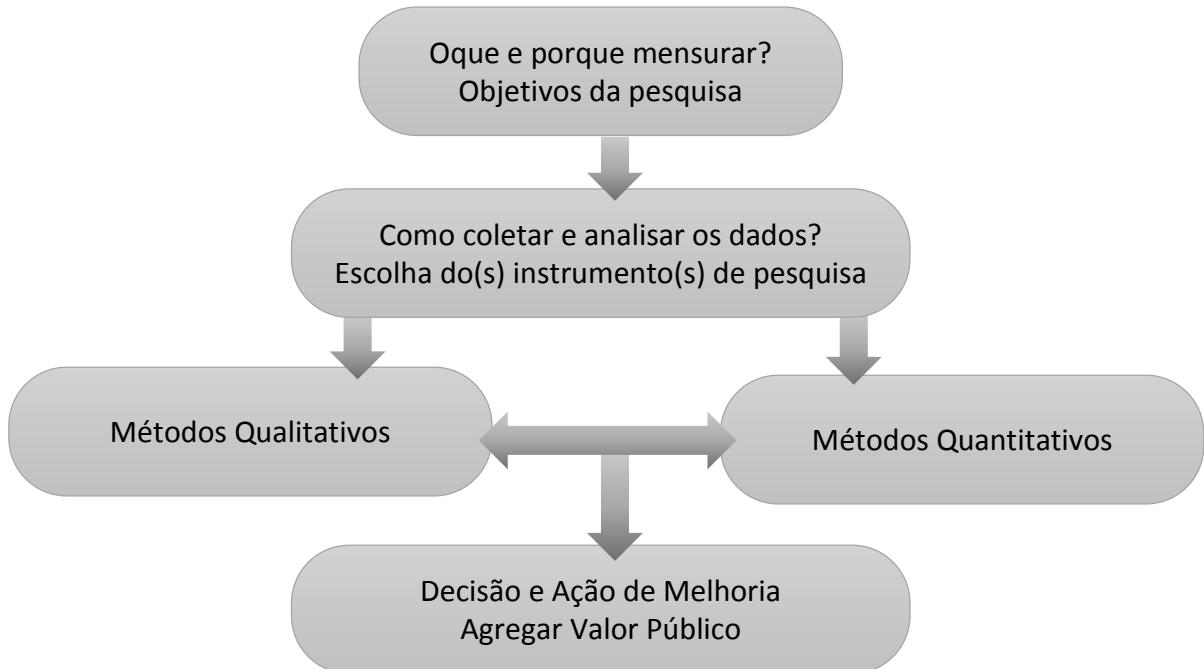


Figura 1: O processo de pesquisa. Adaptado de GESPUBLICA (2014)

Dentro deste escopo, intuiu-se verificar a satisfação dos residentes em relação a determinados indicadores, através da aplicação de um questionário fechado, construído em parceria com as Coordenadorias de Formação Profissional e Pesquisa e Invocação Tecnológica, no âmbito da Sede, e das Gerências de Ensino e Pesquisa, no âmbito dos hospitais.

3.1. Universo da Pesquisa

A aplicação da pesquisa foi pensada para contemplar todos os hospitais universitários sob gestão da Ebserh, no período da pesquisa, com exceção do HUJB-UFPB, pois este não possui programa de residência próprio, na época da coleta. Assim, a pesquisa foi aplicada em 38 Hospitais Universitários, cuja lista consta no início do documento.

No que diz respeito ao plano amostral, nesta primeira pesquisa, optou-se por considerar como dado-base o número de residentes matriculados em cada HUF da rede Ebserh, totalizando à época 7.758 (Tabela 1), segundo dados da Coordenadora de Formação Profissional. No entanto, sabemos que esse número pode sofrer variação para menos, pois existem residentes que abandonam o programa, por exemplo, mas ainda permanecem por

um período nas bases de dados. Além disso, há uma porcentagem de residentes que não executam suas atividades no hospital. No próximo ciclo, esses aspectos serão melhor definidos.

3.2. Instrumento de pesquisa: questionário estruturado

A opção por um questionário estruturado (Anexo I) se deveu às vantagens que apresenta tanto sob o ponto vista de aplicação, por sua simplicidade e baixo custo, quanto na análise, pela possibilidade de padronizar as informações. Alguns critérios foram adotados na elaboração das questões e categorias de resposta:

- a. Objetividade, facilidade de acesso e manuseio;
- b. Clareza das perguntas e relevância para a gestão;
- c. Abrangência das perguntas, com intuito de contemplar a heterogeneidade observada entre os HUF da rede Ebserh;
- d. Acessibilidade ao questionário, possibilitando o envio de respostas inclusive por smartphones ou tablets, haja vista que são meios notadamente preferíveis pelo público alvo da pesquisa.
- e. Preocupação com o conteúdo semântico das perguntas, visando evitar ambiguidades ou duplicidades e consequentemente reduzindo a possibilidade de viés de informação.

Dessa forma, optou-se por escolher uma pesquisa baseada em *survey* como forma de avaliar os serviços e o atendimento oferecido, a fim de detectar as necessidades evidenciadas pelos usuários e, assim, subsidiar a tomada de decisão por parte da gestão. Conforme o quadro 1, visualizamos as vantagens da utilização deste tipo de pesquisa:

Características Exemplos de Pesquisa	Potencial de Melhoria	Aspirações e Preferência dos Usuários	Representa- tividade	Participação do Usuário	Custo
Pesquisas baseadas no <i>Survey</i>	+ / -	+	+	+	--
Análise de Reclamações	++	+ / -	-	+ / -	+
Grupos de Discussão	+	++	+ / -	+ / -	+
Cliente Misterioso	++	+ / -	-	-	+

Quadro 1: Comparação de pesquisa. Adaptado de GESPUBLICA (2014)

O questionário avalia diversos aspectos relacionados à infraestrutura dos Hospitais Universitários, serviços ofertados como acolhimento dos residentes, integração entre profissionais da saúde nas atividades de ensino, qualidade da alimentação, qualidade da formação profissional, etc, distribuídas em 30 perguntas. Os aspectos avaliados podem ser visualizados no Anexo I - Questionário.

3.3. Aplicação do questionário

O questionário é disponibilizado através de formulário criado no *Microsoft Forms* e os residentes podem ter acesso para respondê-lo por meio de diferentes canais como: *link* e QR Code enviados pela Ouvidoria-Geral para os e-mails individuais dos residentes; QR Code disponibilizado nas áreas de trabalho dos computadores dos Hospitais Universitários; mensagens encaminhadas em grupos de *whatsapp* dos residentes; divulgação nas páginas oficiais dos hospitais; divulgação “boca-a-boca” nos hospitais, etc.

3.4. Plano amostral

Neste trabalho, por meio da ampla divulgação e facilitação da acessibilidade ao formulário, buscou-se possibilitar a participação de todos os residentes da rede Ebserh, regularmente matriculados no momento da aplicação da pesquisa, além de contribuir para minimização de viés de seleção. Tendo em vista a necessidade de assegurar a confiabilidade dos resultados advindos do levantamento, inicialmente foi estipulada a meta mínima de repostas equivalente a 50% do total de residentes para cada HUF, posteriormente objetivou-se o atingimento das estimativas amostrais descritas na Tabela 1, de acordo com as margens aceitáveis de erro pré-estabelecidas.

De posse das características da pesquisa, foi implementado o cálculo de tamanho amostral para variáveis qualitativas em populações finitas de acordo com a fórmula abaixo, referenciada no texto de Miot (2011):

$$n = \frac{N \cdot p \cdot (1 - p) \cdot Z_{\alpha/2}^2}{(N - 1) \cdot E^2 + (1 - p) \cdot Z_{\alpha/2}^2}$$

Onde:

n: Tamanho da amostra;

N: Tamanho da população;

p: Proporção de resultados favoráveis da variável na população;

1 – p: Proporção de resultados desfavoráveis da variável na população;

z_{α/2}²: Valor crítico para o grau de confiança desejado;

E: Erro em pontos percentuais.

Como parâmetros necessários para realização do cálculo, adotou-se o nível de 5% de significância, $p = 50\%$ (que representa a maior variabilidade possível para o produto " $p \cdot (1 - p)$ ") visando fornecer uma estimativa conservadora para o tamanho amostral, e por fim estimou-se a amostra para três cenários de margem de E (3pp, 5pp e 10pp).

Os resultados da implementação do cálculo descrito acima são apresentados na Tabela 1. Portanto, partindo das suposições apresentadas anteriormente e atingindo-se os totais amostrais estimados, por HUF, acredita-se que os resultados obtidos na PSR representam o verdadeiro parâmetro populacional em um intervalo de 95% de confiança, de acordo com a margem de erro (E) convencionada.

Tabela 1 – Amostra Estimada por HUF da rede Ebserh

HUF	Nº de Residentes Matriculados (12'2019)	Amostra Estimada		
		<i>E: 3pp</i>	<i>E: 5pp</i>	<i>E: 10pp</i>
CHC-UFPR	484	334	215	81
HC-UFG	330	253	178	75
HC-UFMG	599	384	235	83
HC-UFPE	317	245	174	74
HC-UFTM	283	224	164	72
HU-UFU	428	306	203	79
HDT-UFT	14	14	14	13
HE-UFPEL	165	144	116	61
HUAB-UFRN	63	60	55	39
HUAC-UFCG	47	46	42	32
HUAP-UFF	246	201	151	70
HUBFS-UFPA	52	50	46	34
HUB-UnB	241	197	149	69
HUCAM-UFES	208	175	136	66
HU-FURG	77	72	65	43
HUGG-UNIRIO	204	172	134	66
HUGV-UFAM	196	166	131	65
HUJBB-UFPA	171	148	119	62
HUJM-UFMT	155	136	111	60
HUL-UFS	25	25	24	21
HULW-UFPB	287	227	165	73

HUMAP-UFMS	204	172	134	66
HUOL-UFRN	274	219	161	72
HUPAA-UFAL	130	116	98	56
HUPES-UFBA	342	260	182	76
HU-UFSM	266	214	158	71
HU-UFGD	81	76	68	45
HU-UFJF	272	217	160	72
HU-UFMA	325	250	177	75
HU-UFPI	152	134	110	60
HU-UFS	295	232	168	73
HU-UFSC	190	162	128	65
UFSCAR	4	4	4	4
HU-UNIVASF	99	91	79	49
HUWC-UFC	303	237	170	74
MCO-UFBA	94	87	76	48
MEAC-UFC	81	76	68	45
MEJC-UFRN	54	52	48	35
TOTAL	7.758	6.178	4.616	2.224

3.5. Metodologia de análise e Resultados

De maneira prevalente no questionário, foi utilizada a escala *likert*, um tipo de escala de resposta usada habitualmente em questionários, principalmente em pesquisa de satisfação ou opinião.

A quantidade de pontos que irão compor a escala é variada, sendo a de cinco a que foi empregada na maioria dos itens. Uma das características da escala é a simetria, ou seja, o número de categorias positivas em relação a uma questão, deve ser o mesmo de negativas e com a inclusão de um ponto neutro. Desse modo, os itens foram construídos da seguinte forma:

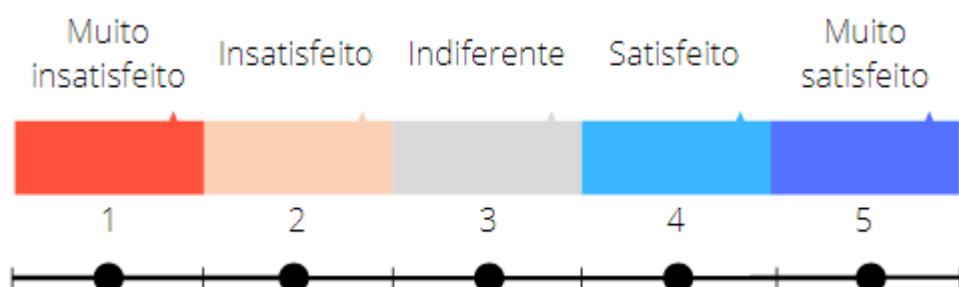


Imagen 1: escala *likert* utilizada na pesquisa

Considerando essas ponderações, foi elaborado um Painel, desenvolvido no Microsoft Power BI, onde podem ser encontrados todos os resultados: <https://bit.ly/38tfq7M>.

3.6. Breves considerações

O ciclo de realização da Pesquisa de Satisfação do Residente – PSR aconteceu pela primeira vez na Rede Ebserh em 2019. Em razão disso, já foram identificadas algumas melhorias que ajudarão a aprimorar o ciclo de 2020. Os pontos a seguir se constituem em fragilidades, que pretendemos aprimorar nas próximas experiências.

- i) O prazo para realização da pesquisa foi muito curto, além de ter acontecido no mês de dezembro, período em muitos residentes estão de férias ou estão em fase de finalização de trabalhos acadêmicos, o que pode ter impactado na adesão à pesquisa: 4.704 residentes responderam, em um universo de 7.758 (aproximadamente 60%). Para o próximo ciclo, pretende-se deixar a pesquisa disponível durante ao menos dois meses, para possibilitar maior adesão.
- ii) Dos Hospitais participantes, o número de amostras coletadas variou, o que também fez a margem de erro de cada hospital variar. No próximo ciclo, intenta-se nivelar a mesma porcentagem para todos os hospitais, sendo que, aqueles que não atingirem, não constarão no resultado. Optou-se por manter a exposição de todos, em razão de ter sido o primeiro ciclo. Além disso, para o próximo ciclo, pretende-se fazer o levantamento mais aprofundado das amostras, separando por cada tipo de residência. Os resultados constam a seguir:

Com 95% de confiança o resultado obtido na PSR deste HUF representa o verdadeiro parâmetro populacional, considerando uma margem de erro de:

	±3pp	±5pp	±10pp	Não Atingiu o Mínimo
QUANTIDADE (%)	12 (31,6%)	6 (15,8%)	17 (44,7%)	3 (7,9%)
NOME DO HUF	CHC-UFPR	HC-UFTM	HC-UFG	HUAP-UFF
HC-UFMG	HUGV-UFAM	HE-UFPEL	HUBFS-UFPA	
HC-UFPE	HUMAP-UFMS	HUB-UnB	HUGG-UNIRIO	
HDT-UFT	HUPES-UFBA	HUCAM-UFES		
HUAB-UFRN	HU-UFMA	HU-FURG		
HUAC-UFCG	HU-UFS	HUJBB-UFPA		
HUL-UFS		HUJM-UFMT		
HUPAA-UFAL		HULW-UFPB		

HU-UFGD	HUOL-UFRN
HU-UFJF	HU-UFSC
HU-UFPI	HU-UFSM
UFSCAR	HU-UFU
	HU-UNIVASF
	HUWC-UFC
	MCO-UFBA
	MEAC-UFC
	MEJC-UFRN

- iii) A utilização da ferramenta *Microsoft Forms* não possibilitou a identificação dos respondentes e, portanto, não havia mecanismo para “travar” a pesquisa após já respondida. Isso pode gerar duplicidade de respostas ou mesmo resposta de pessoas não pertencentes ao grupo pesquisado. Além disso, sem a identificação, não é possível saber os residentes que ainda não haviam respondido, dificultando a realização de ações junto aos que ainda precisavam responder.
- iv) O Plano de Trabalho não foi publicado em momento anterior à realização da pesquisa. No próximo ciclo, o Plano de Trabalho será validado e publicado, preferencialmente até julho de 2020.

ANEXO I. Questionário da Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação dos Residentes dos HUFs da Rede Ebserh

Olá, Residente!

Estamos iniciando o 1º Ciclo da Pesquisa Nacional de Satisfação dos Residentes dos Hospitais Universitários Federais (HUFs) da Rede Ebserh. Trata-se de uma iniciativa pioneira da Ouvidoria-Geral em parceria com as Coordenações de Formação Profissional e de Ensino e Pesquisa, realizada no âmbito da Administração Central da Ebserh.

Você está sendo convidado a dar sua opinião sobre algo que para nós é de suma importância: a sua avaliação sobre os campos de prática dos hospitais universitários. Por isso, a sua participação é fundamental para nos auxiliar a compreender em que podemos melhorar.

Suas respostas não serão identificadas e serão tratadas confidencialmente, por isso pedimos que fique muito à vontade para fazer sua avaliação. Leia com atenção o conteúdo de cada afirmativa e escolha a alternativa que melhor expresse a sua avaliação, tomando como referência o hospital universitário onde você exerce suas atividades de residente.

ORIENTAÇÕES GERAIS

1. O questionário contém itens sobre aspectos relacionados à sua experiência como residente no hospital. Nossa intenção é saber o seu nível de satisfação sobre cada item. Para responder, basta marcar a opção desejada com um clique. Todos os itens são obrigatórios.
2. Você vai notar que nem todos os programas de residência foram contemplados. Temos, na Rede, diversos programas de residência e, em razão disso, aglutinamos alguns programas em grandes áreas. Por isso, se você não identificar o seu programa, marque aquele que mais se aproxima. Por exemplo: no caso da Residência Multiprofissional Materno-Infantil, por exemplo, marque Assistência Materno-Infantil. Atenção em Oncologia e Hematologia, marque Oncologia. Cirurgia Pediátrica, marque Cirurgia.
4. Responda ao questionário apenas uma vez. Se tiver qualquer dúvida, entre em contato com a Ouvidoria-Geral: 061.3255-8298.

Formulário *online*

Escolha seu hospital: (menu *drop down* com todos os hospitais participantes)

ANO DA RESIDÊNCIA R1 () R2 () R3 () R4 () R5 ()

É o último ano da minha residência:

() Sim () Não

Tipo de Residência:

Multiprofissional () Médica () Uniprofissional ()

(Após optar por um dos tipos, surgia lista com os programas de cada tipo de residência)

Gênero:

() Feminino () Masculino

Faixa Etária:

a) 20 a 25 anos b) 26 a 30 anos c) 31 a 35 anos d) 36 a 40 anos e) 41 anos ou mais

Avaliação sobre a infraestrutura do HUF (Como me sinto em relação à/ao:)

	1.Muito insatisfeito	2.Insatisfeito	3. Indiferente	4.Satisfeito	5.Muito satisfeito	Não se aplica
Biblioteca física (infraestrutura e variedade de material didático)						
Biblioteca virtual (qualidade do suporte virtual e UpToDate)						
Celeridade na distribuição de insumos assistenciais						
Disponibilidade de insumos administrativos (material de escritório e sistemas usados)						
Disponibilidade de insumos assistenciais (medicamentos e equipamentos)						
Espaço físico destinado ao descanso do residente						

Espaço físico utilizado para alimentação do residente						
Espaço físico utilizado para aulas e seminários						
Espaço físico utilizado para discussão de casos clínicos						
Espaço físico utilizado para prescrição clínica						
Infraestrutura tecnológica do hospital para aulas e seminários						

Avaliação do serviço ofertado (Como me sinto em relação à/ao:)

	1.Muito insatisfeito	2.Insatisfeito	3. Indiferente	4.Satisfeito	5.Muito satisfeito	Não se aplica
Acolhimento pelos profissionais nos setores de atuação						
Integração entre os profissionais de saúde nas atividades de ensino						
Organização dos fluxos dos processos de trabalho e das rotinas na instituição						
Organização dos serviços para a realização das atividades de ensino						
Qualidade da alimentação ofertada						

Avaliação da Formação Profissional (Como me sinto em relação à/ao:)

	1.Muito insatisfeito	2.Insatisfeito	3. Indiferente	4.Satisfeito	5.Muito satisfeito	Não se aplica
Apoio da Comissão COREME e ou COREMU no desenvolvimento das atividades da residência						

Conhecimento adquirido na assistência prestada junto ao paciente						
Estímulo para o desenvolvimento das minhas atividades de formação						
Feedback dos preceptores						
Preparo dos preceptores para o ensino						
Supervisão e apoio da equipe assistencial						
Supervisão e apoio do preceptor						
Tempo destinado às atividades teóricas do programa de residência						
Minha formação profissional durante a residência						

Eu considero o perfil das demandas clínicas e/ou psicossociais que chegaram ao setor de atuação adequada à especialidade de minha residência?

() Sim () Parcialmente () Não

Eu indicaria a residência do HUF para um (a) colega?

() Sim, sem ressalvas () Sim, com poucas ressalvas () Sim, com muitas ressalvas () Não

Qual o meu nível de satisfação considerando o hospital universitário federal como campo de prática?

1 Muito insatisfeito 2 Insatisfeito 3 Indiferente 4 Satisffeito 5 Muito satisffeito

Considerando todas as opiniões que dei, qual nota atribuiria ao HUF?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Referência Bibliográfica

1. BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa Gespública. *Pesquisa de Satisfação: conceitos e orientações.* Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2013.
2. BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEPE, 2013. Versão 1/2013 Disponível em http://www.gespública.gov.br/sites/default/files/documentos/guia_de_pesquisa_de_satisfacao - versao 1.pdf.
3. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. Pnass: Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. – Brasília: Ministério da Saúde, 2015. 64 p. : il.
4. ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad. Saúde Pública*, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, 2006.
5. EDWARDS, A. (1957): *Techniques of Attitude Scale Construction*. Appleton-Century-Crofts, New York.
6. FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
7. INSTITUTE OF MEDICINE: *Medicare: a Strategy for Quality Assurance*, vol. 2. National Academy of Science, 1990.
8. MCIVER, J. & E. Carmines (1981): *Unidimensional Scaling*. Sage Publications, Beverly Hills.
9. OZCAN, Y. (2009): *Quantitative Methods in Health Care Management: Techniques and Applications*. 2nd edition, Jossey-Bass, San Francisco.
10. SILVA, N. (1988): *Amostragem Probabilística*. EDUSP, São Paulo.
11. SOUZA, J. (1988): *Métodos de Escalagem Psicossocial (Uni e Multidimensional)*, Métodos Estatísticos nas Ciências Psicossociais, vol. V. Thesaurus, Brasília.
12. BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. *Mapa Estratégico da Rede Ebserh (2018/2022)*. Disponível em <http://www.ebserh.gov.br/sites/default/files/paginas/2018-12/Mapa%20Estrat%C3%A9gico%20Ebserh.png>

13. MIOT, Hélio Amante. Tamanho da amostra em estudos clínicos e experimentais. *J. vasc. bras.* [online]. 2011, vol.10, n.4 [cited 2020-01-28], pp.275-278. Available from: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-54492011000400001&lng=en&nrm=iso>. ISSN 1677-5449. <http://dx.doi.org/10.1590/S1677-54492011000400001>.