

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS DOS HOSPITAIS
UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS**

1ºCICLO/2019

Diretora de Tecnologia da Informação

Presidente

Oswaldo de Jesus Ferreira

Diretor Vice-Presidente Executivo:

Eduardo Chaves Vieira

Diretor de Atenção à Saúde

Giuseppe Cesare Gatto

Diretor de Administração e Infraestrutura

Erlon César Dengo

Diretor de Gestão de Pessoas

Rodrigo Augusto Barbosa

Diretora de Orçamento e Finanças

Iara Ferreira Pinheiro

Diretora de Tecnologia da Informação

Simone Henrique Cossetin Scholze

COORDENAÇÃO GERAL

Ouvidora Geral Ebserh

Savana Karoline Farias Dantas

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Ouvidoria da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand da Universidade Federal do Ceará

Representante Ouvidoria Geral

Edilene Maria V. Ribeiro

Ouvidoria do Hospital de Ensino Dr. Washington Antônio de Barros - HU – Universidade do Vale do

São Francisco

Larissa Santos Walfredo

Ouvidoria do Hospital Universitário Júlio Bandeira da Universidade Federal de Campina Grande

Eugenia M. de Lima Carrha Diniz

Ouvidoria do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal do Mato

Grosso do Sul

Diego Henrique de Souza Rezende

Ouvidoria do Hospital Universitário Onofre Lopes da Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Ana Karla de Sousa Severo

Ouvidoria da Maternidade Clímério de Oliveira da Universidade Federal da Bahia

Maria Jacinta Veloso

Apoio Técnico

Hemerson Bruno da Silva Vasconcelos

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

Stephan Quadros Nogueira

Chefe da Unidade de Gestão de Infraestrutura e Comunicação - Setor de Gestão de Processos e de Tecnologia da Informação – MEAC/HUWC - UFC

Abílio da Cruz Ramos Neto

Assistente Administrativo - Ouvidoria Geral

Hospitais participantes:

1. HUGV – UFAM – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO GETÚLIO VARGAS
2. HUBFS – UFPA - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO BETTINA FERRO DE SOUSA
3. HUJBB – UFPA - 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. HUJB – UFCG – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO BANDEIRA
15. HC – UFPE – HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE PERNAMBUCO
16. HU – UNIVASF – HOSPITAL DE ENSINO DR. WASHINGTON ANTÔNIO DE BARROS
17. HUPAA – UFAL – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF. ALBERTO ANTUNES
18. HUPES – UFBA – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGAR SANTOS
19. MCO – UFBA – MATERNIDADE CLIMÉRIO DE OLIVEIRA
20. HU – UFS – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE SERGIPE
21. HUL – UFS – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE LAGARTO
22. HUB – UNB – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
23. HC – UFG – HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÂNIA
24. HUJM – UFMT – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MULLER
25. HUMAP – UFMS – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO MARIA APARECIDA PEDROSSIAN
26. HU – UFGD – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
27. HC – UFMG – HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
28. HU – UFJF – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
29. HC – UFTM – HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
30. HUCAM – UFES – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CASSIANO ANTÔNIO MORAES
31. HU – UFSCAR – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE SÃO CARLOS
32. HUGG – UNIRIO – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO GAFFRÉE E GUINLE
33. HUAP – UFF – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO PEDRO
34. CHC – UFPR – COMPLEXO HOSPITALAR DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
35. HCU – UFU – HOSPITAL DE CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA
36. HU – UFSC – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO
37. HU – FURG – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DR. MIGUEL RIET CORREA JÚNIOR
38. HE – UFPEL – HOSPITAL ESCOLA DE PELOTAS
39. HU – UFSM – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE SANTA MARIA

I. Objetivo

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 serviços de saúde ofertados pelos hospitais sob a gestão da empresa, com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento e da gestão.

II. Justificativa

Segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2005), satisfação do usuário é a *“condição que se percebe nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em um contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção sanitária recebida”*.

De um modo geral, embora não haja um referencial teórico estável e consensual sobre esse conceito (ESPERIDIÃO & TRAD, 2006), a satisfação dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde. Segundo a PNASS (2015), pode-se inferir que a avaliação se mostra como uma das etapas fundamentais para a revisão e reorientação das trajetórias percorridas na efetivação das ações de saúde.

Não obstante, alguns objetivos podem ser alcançados com a efetivação da pesquisa no âmbito das organizações públicas de saúde, tais como: definição de padrões de atendimento; detecção de necessidades da sociedade e do público-alvo; simplificação dos processos e procedimentos administrativos; avaliação da qualidade do atendimento; avaliação do grau de confiança e imagem institucional e o envolvimento do público alvo interessado/potencial no processo de tomada de decisão.

O primeiro requisito que legitima a aplicação da pesquisa está consubstanciado na Constituição Federal de 1988, que respalda a criação de lei para disciplinar as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando, especialmente, as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna da qualidade dos serviços.

Nos Hospitais Universitários Federais, três requisitos também sustentam a necessidade de realização desse tipo de pesquisa:

- No âmbito da administração pública federal, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta a participação do cidadão 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.
- 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.
- 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 nesse campo.

É com base nessas premissas que enfatizamos que a participação mais ativa dos usuários do SUS, assim como a possibilidade de ampliação de um diálogo aberto e propositivo junto às instâncias gestoras, representa um primeiro passo para a concretização de uma gestão coletiva do sistema de saúde público.

Dito isso, a identificação de possíveis deficiências nos serviços de saúde possibilita prover ações coletivas que podem subsidiar mudanças concretas na realidade institucional. Lembramos que as diversas experiências vivenciadas pelos usuários, bem como a sua participação na gestão dos serviços que lhes é de direito, contribuem substantivamente para otimizar e melhorar o protagonismo dos sujeitos numa dimensão de participação e de controle social.

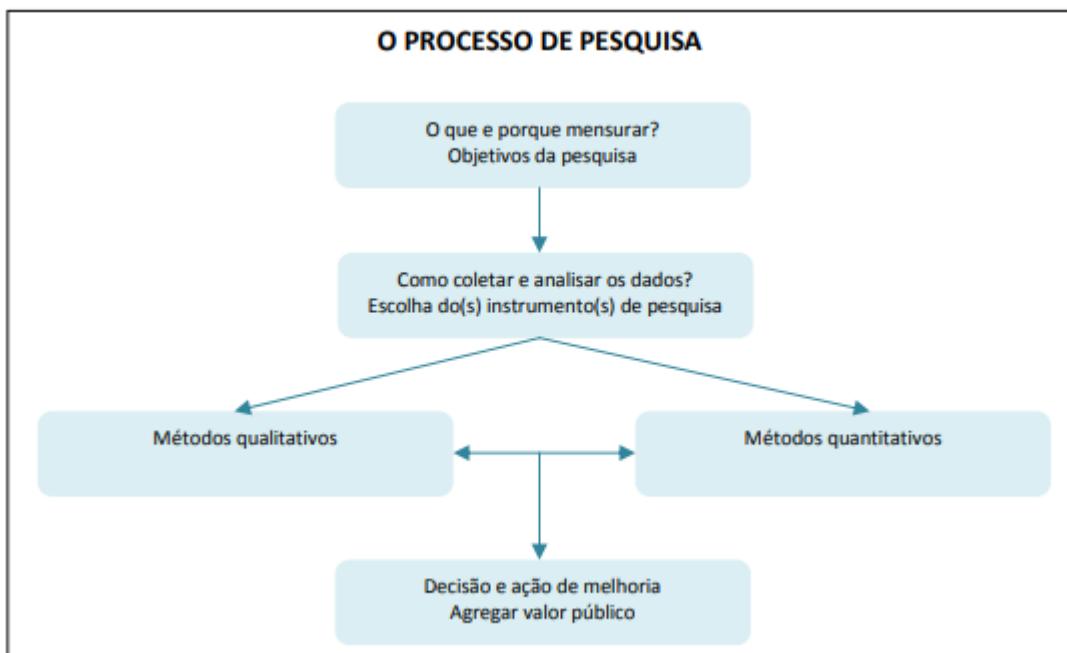
Em síntese, ressaltamos que a garantia da participação dos sujeitos atendidos no sistema de saúde é um imprescindível canal de comunicação e de legitimação do exercício do direito de cidadania. Promover transformações democráticas que vão ao encontro dos princípios norteadores do SUS também é uma meta prioritária dos gestores dos Hospitais Universitários Federais filiados à Ebserh.

III. Estratégias de execução

O presente plano de trabalho tem como um de seus fundamentos o guia metodológico do GESPÚBLICA do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão onde este é um programa de melhoria e inovação administrativa que tem desenvolvido e aperfeiçoado diversas tecnologias de gestão, adaptadas ao contexto e à identidade dos órgãos e entidades públicas.

Destarte, que 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 (GESPÚBLICA, 2014). Vejamos o quadro 1.

Quadro 1



Fonte: (GESPUBLICA, 2014)

III.1. Universo da Pesquisa

A Pesquisa será aplicada em 37 Hospitais Universitários cuja gestão é de responsabilidade da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. A lista completa desses hospitais encontra-se no início do documento.

III.2. Instrumento de pesquisa: questionário estruturado

A opção por um questionário estruturado (Anexo II) 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, facilitando o processo. Alguns critérios foram adotados na elaboração das questões e categorias de resposta:

- O questionário deve ser objetivo e de fácil acesso e manuseio;
- As perguntas são claras para os entrevistados e relevantes para a gestão;
- Cada questão é aplicável a todos os grupos de usuários, de forma que todas as perguntas sejam respondidas por qualquer entrevistado em qualquer dos hospitais;
- O questionário pode ser aplicável através de tablet, smartphone ou formulário físico.
- As perguntas têm conteúdo semânticos diferentes, de forma a evitar ambiguidades e duplicidades.

Dessa forma, optou-se por se escolher uma pesquisa do tipo survey como forma de avaliar os serviços e o atendimento oferecido a fim de detectar as necessidades evidenciada pelos usuários e, assim, subsidiar a tomada de decisão por parte da gestão. Conforme o quadro 2, visualizamos as vantagens da utilização de pesquisas baseadas em survey:

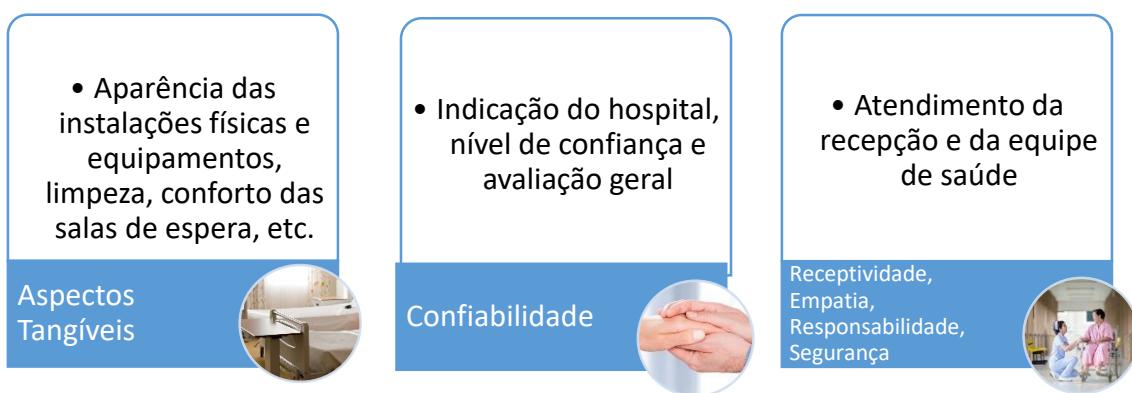
Quadro 2

Exemplos de pesquisas	Potencial de melhoria	Aspirações e preferências dos usuários	Representatividade	Participação do usuário	Custo
Pesquisas baseadas no survey	+-	+	+	+	--
Análise de reclamações	++	+/-	-	+/-	+
Grupos de discussão	+	++	+/-	+/-	+
Cliente misterioso	++	+/-	-	-	+

Fonte: (GESPUBLICA, 2014)

O questionário avalia aspectos relacionados à estrutura, atendimento, higiene/limpeza e organização, refeições, tempo de espera, indicação e confiança nos serviços oferecidos e, por fim, a avaliação geral do hospital. Tais indicadores apontam questões relacionadas a seis dimensões da prestação de serviços passíveis de avaliação por parte dos públicos alvos, de acordo com a Figura 1.

Figura 1. Aspectos utilizados e dimensões relacionadas no questionário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Hospitais Universitários Federais (Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, maio de 2019).



Aspectos tangíveis: Dizem respeito à avaliação das instalações e materiais usados durante a provisão do serviço: aparência física das instalações, limpeza e conservação dos equipamentos, aparência do pessoal, materiais usados, conforto dos móveis, das salas de espera, dos escritórios, qualidade da refeição, etc.

Confiabilidade: refere-se à capacidade da instituição executar seus serviços de forma confiável e precisa, de acordo com o que foi estabelecido ou prometido.

Receptividade: corresponde ao interesse e vontade do atendente em auxiliar e atender os públicos alvos.

Responsabilidade: é dispor auxílio aos usuários e fornecer o serviço prontamente, não deixando o usuário esperando jamais. Caso ocorra uma falha na prestação do serviço, deve haver uma capacidade de recuperá-la rapidamente e com profissionalismo, minorando eventuais riscos;

Segurança: está relacionada à capacidade de transmitir confiança, confidencialidade, cortesia e conhecimento para o usuário. Em suma, é transmitir que o funcionário está realmente interessado no melhor para o usuário;

Empatia: corresponde ao cuidado e atenção individualizados dados pelos funcionários aos públicos-alvo. A empatia inclui três das características iniciais da prestação de serviços: acesso, comunicação e entendimento.

Tais dimensões apresentadas são trazidas pela Escala Servqual, o qual é utilizada amplamente por várias organizações públicas, internacionais e nacionais. Questionários em Escala Servqual, são mais focadas, de baixo custo, por respondente, traz a neutralidade, oferece uma boa representatividade dos públicos-alvo e os dados podem ser coletados de diversas formas: e-mail, internet, call-center ou presencial.

III.3. Aspectos importantes para a consecução da pesquisa

- A avaliação permite identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria;
- Os resultados da pesquisa devem ser objeto das ações de aperfeiçoamento por parte da gestão;
- O conhecimento das ações de melhorias implementadas se torna imprescindível para legitimar a importância da pesquisa e da participação dos usuários nos serviços públicos de saúde.

III.4. Aplicação do questionário

Com relação à realização das entrevistas, o responsável para a execução da Pesquisa é a Ouvidoria de cada HU, HC ou Maternidade, por seu papel de representação dos cidadãos e pelo caráter pedagógico, instrumental e estratégico de sua atuação. Serão entrevistados usuários nas áreas de Internação e Ambulatorial.

Com relação ao plano amostral, optou-se pela amostra aleatória simples de proporção, considerando que os pacientes atendidos no ambulatório formam uma população distinta dos pacientes internados no mesmo hospital.

Com relação à periodicidade, a pesquisa é aplicada em dois ciclos no ano vigente, conforme cronograma estabelecido pelos Ouvidores por meio de videoconferências organizadas pelo Grupo de Coordenação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos HU Federais ligados à EBSERH, representante da Ouvidoria Geral neste processo.

III.5. Questões sobre a abordagem dos usuários

Destacam-se alguns aspectos sobre a estratégia de comunicação com o usuário durante a coleta de dados (BRASIL, 2013), uma etapa fundamental para a Pesquisa de Satisfação:

- Na abordagem inicial dos usuários, é importante explicar o que se quer fazer com a pesquisa, o seu objetivo. Além disso, ressaltar e sensibilizar sobre a importância da participação de cada um e das informações prestadas para a melhoria do serviço;
- Garantir o caráter confidencial das informações prestadas. É necessário explicar que as informações não serão usadas individualmente, mas apenas em seu conjunto, para estabelecer padrões gerais;
- É importante informar o tempo de entrevista (no máximo 5 minutos), inclusive como elemento de convencimento dos usuários;
- Evitar a solicitude de ajudar os entrevistados a responder o questionário. Esse tipo de comportamento pode induzir, mesmo que não intencionalmente, as respostas de seu entrevistado;
- O entrevistador não deve dar “dicas” para o entrevistado, opinar ou discutir as opiniões dos seus respondentes. Quando um entrevistado demonstra dúvida ou má compreensão, o entrevistador deve simplesmente repetir a pergunta integralmente;
- Na medida do possível, devem-se padronizar os procedimentos da entrevista, desde a seleção do entrevistado até a forma de abordar o usuário e a forma de fazer as perguntas.

IV. Plano amostral

Com relação à amostra, seguem algumas ponderações:

Amostragem é o estudo de um pequeno grupo de elementos retirado de uma população que se pretende conhecer. Trata-se de uma técnica de pesquisa na qual um sistema preestabelecido de amostras é considerado idôneo para representar o universo pesquisado, com margem de erro aceitável.

Neste trabalho, optou-se pela amostragem aleatória simples por proporções. Uma amostra aleatória é aquela onde cada elemento da população tem a mesma chance de participar da pesquisa. E, para tanto, os entrevistadores devem minimizar o viés de seleção dos indivíduos (não se deter a um horário/ambiente específico, por exemplo).

A determinação do tamanho da amostra para populações finitas é feita por meio da seguinte fórmula:

$$n = \frac{NPQz^2}{(N - 1) E^2 + PQz^2}$$

Onde:

n é o tamanho da amostra;

N é o tamanho da população;

P é a probabilidade de sucesso;

Q é a possibilidade de insucesso;

z é a abscissa da distribuição normal padrão;

E é o erro; e

$p = 1 - q$.

Como não se conhece os valores de P (proporção populacional de indivíduos que pertence à categoria que interessa estudar) e Q (proporção populacional de indivíduos que NÃO pertence à categoria que interessa estudar), utilizou-se $P=Q= 0,5$ que é a variabilidade máxima. Trabalha-se com 95% de confiança, isto é, se fizermos a pesquisa 100 vezes, em 95 encontrariamos o mesmo resultado. O erro aceitável foi de 7 pontos percentuais (p.p.).

Consideramos que cada hospital tem duas populações distintas: pacientes de ambulatório e pacientes internados. Desse modo, a partir da produção assistencial de 2018 em cada HUF, estimamos o tamanho da população equivalente aos 27 dias (úteis) de realização da pesquisa de seguinte forma:

$$N_{\text{internação}} = \text{produção anual de internações do HUF} * 27 / 365$$

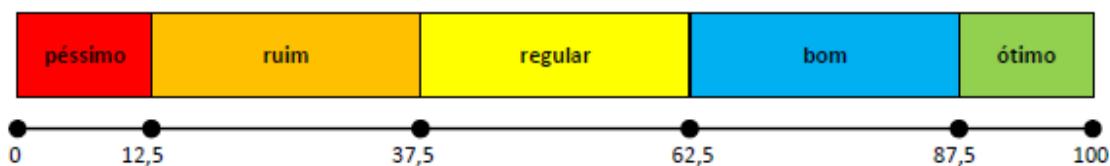
$$N_{\text{ambulatório}} = \text{produção anual de consultas do HUF} * 27 / 252$$

Por fim, para cada população (N), geramos uma amostra aleatória simples (n) com 95% de confiança e margem de erro de 7 p.p.

V. Metodologia de análise

A metodologia prevalente utilizada no questionário está fundamentada na escala likert onde este se apresenta como 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:



Os itens de nº 14 e nº 15 estão acrescidos com a questão do não se aplica, uma vez que tem itens que não se tem como aferir dentro da escala trabalhada.

A metodologia do item nº 7 está fundamentada na escala NPS (Net Promoter Score) cuja forma de aplicação é bastante simples e possui uma agilidade nas análises. O NPS pode medir, percentualmente, a segurança e confiança do usuário nos serviços utilizados.



Conforme a nota informada pelo usuário na questão quantitativa - de 0 a 10 - ele integra uma classificação:

- Detratores: Diz respeito aos usuários que responderam à pergunta indicando uma nota que vai de 0 a 6. Eles correspondem a um grupo insatisfeito. Eles criticam a unidade e/ou serviço;
- Neutros: Diz respeito aos usuários que assinalaram nota 7 e 8 como resposta à pergunta central (quantitativa). Se mostram passíveis quanto o atendimento e serviços prestados;
- Promotores: Diz respeito aos usuários apontaram notas 9 ou 10 como resposta à questão. Ou seja, tiveram uma percepção satisfatória após a experiência de utilização dos serviços.

Para calcular o NPS, aplica-se a seguinte fórmula:

$$NPS = \frac{\text{Promotores-Detratores}}{\text{Número total de respondentes}}$$

Considerando essas ponderações, chegou-se ao seguinte resultado quanto ao cálculo da amostra:

Hospital Universitário	Produção assistencial 2018		Amostra	
	Consultas	Internações	Consultas	Internações
CHC – UFPR	409.176	18.019	196	171
HUAC – UFCG	389.108	5.191	196	130
HUAP – UFF	128.843	6.310	194	139
HU – UFMA	333.277	15.639	195	168
HUPES – UFBA	331.257	8.507	195	150
HC – UFMG	326.352	16.167	195	169
HUWC – UFC	281.444	6.616	195	141
HU – UFSM	270.159	17.435	195	171
HUCAM – UFES	253.919	10.125	195	156
HC – UFG	249.162	12.060	195	161
HUOL – UFRN	238.725	7.733	195	147
HUB – UNB	209.333	9.264	195	153
HC – UFTM	194.449	12.444	195	162
HUPAA – UFAL	182.602	7.283	195	144
HUGG – UNIRIO	155.106	7.531	194	146
HU – UFS	149.862	4.077	194	120
HU – FURG	137.229	7.679	194	146
HU – UFJF	130.231	5.872	194	136
HUJM – UFMT	127.006	4.514	194	124
HULW - UFPB	146.636	8.667	194	151
HCU – UFU	611.537	20.475	196	174
HUGV – UFAM	122.147	4.342	194	123
HU – UFPI	107.935	4.251	193	122
HU – UFSC	101.822	9.174	193	153
HUMAP – UFMS	94.199	10.905	193	158
HUBFS – UFPA	88.056	1.950	193	84
HUJBB – UFPA	80.265	3.312	192	110
MEAC – UFC	63.344	13.148	191	164
MEJC – UFRN	55.240	8.158	190	149
HUL – UFS	48.397	4.858	189	128
HUGD – UFGD	43.657	10.011	189	156
HU – UNIVASF	32.140	9.570	186	154
HUJB – UFCG	28.339	640	185	39
MCO – UFBA	26.392	2.511	184	96
HU – UFSCAR	25.310	1.840	183	81
HUAB – UFRN	24.001	4.822	183	127
HDT – UFT	19.464	1.147	180	60
HC – UFPE	17.592	12.392	178	162
HU – UFPEL	- *	5.941	- *	136

*Os ambulatórios funcionam em locais distintos ao da internação, o que inviabiliza a aplicação da pesquisa.

V. Cronograma

ATIVIDADE	PERÍODO
Elaboração do novo formulário da pesquisa	15/04 à 03/05/2019
Elaboração do Plano de Trabalho e cálculo de amostragem	03 à 15/05/2019
Envio do Plano de Trabalho	16/05/2019
Testes da nova ferramenta da pesquisa	14 à 17/05/2019
Início da divulgação da Pesquisa nos Hospitais e no site	17/05/2019
Início da aplicação da pesquisa nos Hospitais	22/05 à 28/06/2019
Período de conferência dos dados registrados	01 à 12/07/2019
Período de Tabulação dos Resultados	06 à 12/07/2019
Consolidação do relatório da pesquisa	15 à 26/07/2019
Envio do relatório para Ouvidoria Geral	26/07/2019
Revisão do relatório e preparação da apresentação (Ouvidoria Geral)	29/07 à 02/08/2019
Apresentação dos resultados na Diretoria Executiva (Ouvidoria Geral)	05 à 09/08/2019
Apresentação dos resultados para o Superintendente/Gerentes (Ouvidores dos HUF's)	13 à 17/08/2019
Apresentação dos resultados ao Conselho de Administração da Ebserh (Ouvidoria Geral)	22/08/2019
Divulgação dos resultados no site dos HUF's e Ebserh	23/08/2019

ANEXO I. Questionário da Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos HUFs da Rede Ebserh

Olá,

Sou pesquisador do Hospital e gostaria de contar com a atenção do (a) senhor (a), por alguns segundos, para responder rapidamente perguntas simples sobre a sua opinião em relação ao atendimento e a estrutura do hospital. Peço, por favor, que o (a) senhor (a) sinta-se bem à vontade para dar a sua opinião sincera. A pesquisa é anônima e sua opinião vai nos ajudar muito na melhoria do hospital.

1. Escolha seu hospital: _____

2. Sexo (*Informação do usuário*): () Feminino () Masculino

3. Faixa Etária (*Informação do usuário*):

a) 0 a 19 anos b) 20 a 39 anos c) 40 a 59 anos d) 60 anos ou mais

4. Tipo de Serviço (*Informações do serviço prestado ao usuário*):

Ambulatorial () Internação ()

Unidade de Atendimento Ambulatorial:

Unidade de Atendimento Internação:

5. O (a) Senhor (a) indicaria esse Hospital para algum familiar seu? (*Opinião de indicação e confiança*)

1. () Sim 2. () Não

6. Numa escala de 0 a 10, qual o seu nível de confiança quanto aos serviços utilizados no hospital? (*Opinião de indicação e confiança*)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. Conforto e espaço físico no local da recepção (*Opinião sobre a estrutura do Hospital*)

Agora, vou fazer algumas perguntas para saber a sua opinião sobre a estrutura do Hospital. Diga como se sentiu em relação ao seguinte: Notas: 1 = péssimo, 2 = ruim, 3 = regular, 4 = bom e 5 = ótimo)

	1.Péssimo	2.Ruim	3.Regular	4.Bom	5.Ótimo
Conforto no local da recepção: Cadeiras, bebedouro e banheiros					

Acessibilidade - Facilidade de Locomoção					
Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação					
Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências					

8. Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

Agora, vou fazer algumas perguntas para saber a sua opinião sobre a estrutura do Hospital. Diga como se sentiu em relação ao seguinte: Notas: 1 = péssimo, 2 = ruim, 3 = regular, 4 = bom e 5 = ótimo)

	1.Péssimo	2.Ruim	3.Regular	4.Bom	5.Ótimo
Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame					
Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro					
Acessibilidade - Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)					
Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)					
Sinalização (consultório ou enfermaria)					

9. Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

Agora, vou fazer algumas perguntas para saber a sua opinião sobre a estrutura do Hospital. Diga como se sentiu em relação ao seguinte: Notas: 1 = péssimo, 2 = ruim, 3 = regular, 4 = bom e 5 = ótimo

	1.Péssimo	2.Ruim	3.Regular	4.Bom	5.Ótimo
Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros					
Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)					

10. Utiliza alguma refeição do hospital? (Acesso à refeição no hospital)

1. () Sim 2. Não ()

Se sim, faça pergunta 12. Refeições. Se não, pule para pergunta 13.

11. Refeições

	1.Péssimo	2.Ruim	3.Regular	4.Bom	5.Ótimo
Qualidade das refeições					
Temperatura das refeições					
Apresentação e variedade das refeições					

12. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido)

Agora, vou querer saber a sua opinião sobre o atendimento que recebeu. Diga como se sentiu em relação ao seguinte: Notas: 1 = péssimo, 2 = ruim, 3 = regular, 4 = bom e 5 = ótimo

	1.Péssimo	2.Ruim	3.Regular	4.Bom	5.Ótimo	Não se Aplica
Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse						

em solucionar o seu problema ou a sua demanda						
Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito						
Assistência da equipe médica: orientação sobre estado de saúde e informação sobre tratamento recebido						
Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido						
Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido						
Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas						

13. Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento)

Agora, vou querer saber a sua opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento. Diga como se sentiu em relação ao seguinte: Notas: 1 = péssimo, 2 = ruim, 3 = regular, 4 = bom e 5 = ótimo

	1.Péssimo	2.Ruim	3.Regular	4.Bom	5.Ótimo	Não se Aplica
Tempo de espera pelo atendimento – para agendar uma consulta de retorno						
Tempo de espera pelo atendimento – no momento da consulta ou internação						
Tempo de espera pelo atendimento – para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico						
Tempo de espera pelo atendimento – para agendamento ou realização de exames						

14. Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

1. () Muito Insatisfeito
2. () Insatisfeito
3. () Indiferente
4. () Satisfeito
5. () Muito Satisfeito

ANEXO II. Unidades de Atendimento Ambulatorial

Acupuntura
Alergia
Amamentação
Ambulatório da Dor
Anatomia Patológica
Anestesiologia
Angiologia
Angiorradiologia
Anovulação
Assistência ao Adolescente
Assistência Integral à Saúde do Homem
Cirurgia Buco-maxilo Facial
Cancerologia Clínica
Cardiologia
Cirurgia Geral
Citopatologia
Climatério
Clínica Médica
Colonoscopia
Coloproctologia
Cosmetria
Dermatologia
Ecocardiografia
Eletrofisiologia
Endocrinologia
Endoscopia
Enfermagem
Estudo Urodinâmico
Fisioterapia
Fonoaudiologia
Gastroenterologia
Genética
Geriatria
Ginecologia Geral
Hanseníase
Hematologia
Hemoterapia
Hemodinâmica
Hepatologia
Imunologia
Infectologia
Infertilidade
Leishmaniose
Mastologia
Medicina
Nefrologia
Neonatologia
Neuroaudiologia
Neurocirurgia
Neurologia

Nutrição
Nutrologia
Obstetrícia
Odontologia
Oftalmologia
Onco-Hematologia
Oncologia
Ortopedia
Otorrinolaringologia
Patologia
Pediatria
Pequena Cirurgia
Plástica Ocular
Planejamento Familiar
Pneumologia
Pré-Natal
Programa de Obesidade
Proctologia
Psicologia
Psicoterapia
Psiquiatria
Quimioterapia
Radiologia
Reprodução Humana
Reumatologia
Risco Cirúrgico
Saúde Mental
Serviço Social
Sexologia
Terapia Familiar
Terapia Ocupacional
Traçados Gráficos
Transplante
Ultrassonografia
Uroginecologia
Urologia

ANEXO III. Unidades de Atendimento Internação

Alojamento Conjunto
Atenção à Urgência e Emergência
Cardiologia
Cirurgia de Cabeça e Pescoço
Cirurgia Oncológica
Cirurgia Bariátrica
Cirurgia Traumatológica
Cirurgia Buco-facial
Cirurgia Plástica
Cirurgia Vascular
Cirurgia Urológica
Cirurgia de Coloproctologia
Cirurgia de Otorrinolaringologia
Cirurgia Cardiovascular
Cirurgia Torácica
Cirurgia Geral
Cirurgia do Aparelho Digestivo
Cirurgia e Terapia Intensiva Pediátrica
Clínica Cirúrgica
Clínica Geral
Clínica Médica
Clínica das Doenças Respiratórias (CIAVA)
Clínica Obstétrica
Clínica Ortopédica
Clínica de Pediatria
Clínica Psiquiátrica
Clínica Saúde da Mulher
Cuidados Intensivos e Semi-Intensivos do Adulto
Dermatologia
Doenças Infecto Parasitárias
Endocrinologia
Geriatría
Gastroenterologia
Hepatologia/ Gastroenterologia
Hematologia
Infectologia
Neurologia
Nefrologia
Neonatologia
Neuro Ortopedia
Oncologia Clínica
Oftalmologia
Otorrinolaringologia
Psiquiatria
Pediatria Clínica
Pediatria Cirúrgica
Reumatologia
Transplante
Transplante Renal e Hepático
Transplante de Medula Óssea

Unidade do Sistema Digestivo
Unidade do Sistema Cardiovascular
Unidade Cervicofacial
Unidade Intervencionista Cardiovascular
Unidade de Pequenos Lactentes
Unidade de Diálise e Transfusão Renal
UTI Pediátrica
Unidade de Hematologia/Oncologia
Unidade de Cuidados Intensivos e Semi intensivos Adulto
Unidade do Sistema Neuromúsculo-Esquelético
Unidade do Sistema Digestivo
Unidade do Sistema Respiratório
Unidade do Sistema Urinário
Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente
Unidade de Atenção Ginecológica
Urgência e Emergência (sala de observação)

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. Acesso em 15 maio. 2019.
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 (1990): *Medicare: a Strategy for Quality Assurance*, vol. 2. National Academy of Science.
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.