

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT - HVD

Fevereiro 2024

Índice

Apresentação.....	03
--------------------------	-----------

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional.....	09
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Gabinete da Diretoria.....	10
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório.....	12
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....	13
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Malária.....	15
Quadro das Manifestações.....	16

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo

Metodologia.....	18
Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório de Dermatologia.....	20
Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório DIP.....	21
Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Feminina.....	22
Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Masculina.....	23
Avaliação da Satisfação do usuário do Pronto Atendimento (PA).....	24
Avaliação da Satisfação do usuário do Hospital Dia.....	25

Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Fevereiro de 2024 que mostra o número de registros mensal, a tabulação da Pesquisa de Satisfação e Gráficos de Satisfação dos usuários. Tendo como objetivo central fornecer o levantamento dos dados tornando possível uma visão geral do fluxo de trabalho da ouvidoria, visando à satisfação dos clientes/usuários da FMT-HVD quanto à qualidade dos serviços prestados.

Fontes dos dados apresentados

Os dados dos registros de reclamação e elogio são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria que recebe as manifestações através de e-mail e presencialmente.

E quanto aos dados da satisfação do usuário é realizada uma pesquisa através de formulários que questionam os principais serviços prestados pela FMT-HVD.

Produção Mensal da Ouvidoria

Dentre os atendimentos oferecidos ao cliente, a Ouvidoria FMT-HVD presta informações, faz encaminhamentos e intervenções. E neste mês de Fevereiro de 2024 realizamos 74 - atendimentos.



Relatório dos Registros de Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação.

Fevereiro de 2024



Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Fevereiro de 2024

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
DAM	06
DTO	01
Gabinete Diretoria	02
Gerência de Ambulatório	01
Gerência de IST/AIDS	02
Gerência de Malária	01
Total	13



Registros de Manifestação Relacionados a Diretoria de Assistência Médica

Fevereiro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	RECLAMAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO	01
DAM	RECLAMAÇÃO	TERCEIRIZADO	01
DAM	ELOGIO	ATENDIMENTO	01
DAM	RECLAMAÇÃO	CONFLITO INTERNO	01
DAM	RECLAMAÇÃO	CONSULTA	02
		TOTAL	06

Administração

Reg.202420000113294 - Cidadã relata que recebeu uma ligação do telefone 092 2127-1824 do hospital tropical, tinha uma ultrassom do abdômen marcada para o dia 19/12/2023, a referida ligação foi para avisar que o médico não poderia atender, mas que poderia no dia 31/01/2024 às 07:30 para realizar o exame. Quando a paciente chegou ao hospital, na hora marcada, foi informada que o médico está de greve e que não tem previsão para retorno. A paciente pede mais consideração pelos pacientes que vem até esta unidade por necessidade. A mesma relata ter muitos problemas de saúde e necessitar de uber para vir ao hospital e o custo é muito alto.

Ações Gerenciais -. A diretoria de assistência médica respondeu que a empresa de imagem é terceirizada e que os serviços foram suspensos por falta de pagamento dos salários. Essa situação já é de conhecimento de instâncias administrativas e legais. Estão sendo realizadas tratativas para que tudo seja normalizado e os serviços retornem a esta FMT-HVD.

Terceirizado

Reg.202420000119445 - Cidadão relata que seu filho, Guilherme Samuel Lopes dos Santos, está internado com suspeita de dengue e que o ambiente onde seu filho está encontra-se em estado insalubre, cheio de vômito, urina e pedaços de comida espalhados



pelo chão. O mesmo pede que as autoridades e coordenação deste hospital providenciem a limpeza e higienização da enfermaria masculina.

Ações Gerenciais - A gerência responsável respondeu que em breve estaremos normalizando.

Atendimento

Reg.202420000119504 - Cidadão agradece a fundação de medicina tropical, especialmente, os doutores Antônio Magela Tavares, Mara Lúcia gomes de Souza, Geraldo Majela soares, Thatiana Araújo, Francilene Moreira Peçanha e a enfermeira Cristiane Araújo. O mesmo relata ter sido tratado de forma humana, carinhosa e respeitosa pelos profissionais desta fundação e expressa sua gratidão.

Ações Gerenciais - A gerência responsável respondeu que os funcionários tomaram ciência do elogio.

Conflito Interno

Reg.202420000120714 - Cidadã relata que presenciou uma situação que acabou a deixando muito desconfortável e acabou aumentando sua pressão. A assistente social do ambulatório chegou alterada, gritando com a dona Marlise, mandando que ela mexesse no quadro de ar condicionado, pois não aguentava mais o calor. A reclamante ainda relata que a gerente de ambulatório Marlise, está fazendo exame “mapa”, cheia de parelhos e essa situação pode acabar prejudicando o resultado do exame.

Ações Gerenciais - Assistente Social, Joana Bezerra alegou não ter gritado em momento algum, mas que entrou sim na sala da gerente, bastante indignada para solicitar o conserto do ar-condicionado, que há cerca de dois meses o serviço social vem realizando o atendimento aos usuários no calor, com a porta escancarada, sem nenhuma privacidade. A servidora afirma ter solicitado diversas vezes que os gerentes, Reinan Brotas e Marlise de Souza, tomassem providências, mas até então nada havia sido feito. A funcionária pede desculpas a usuária pelo incômodo.

Consulta

Reg.202420000126088 - Cidadã relata que tinha consulta marcada para as 11:00 e que todos os pacientes foram informados que a médica, Sílvia, só iria comparecer após as 13:00.



Ações Gerenciais - A Diretoria de Assistência Médica pediu desculpas a paciente pelo transtorno gerado e informou que chegaria atrasada, mas que atenderia todos os pacientes.

Reg.202420000125744 - Cidadão relata que a doutora Silvia sempre se atrasa e não apenas por alguns minutos, mas por horas. O paciente vem de Iranduba e chega cedo para voltar cedo, sua consulta era as 11:00 e 12:35 ainda não havia sido atendido, além disso, o hospital não tem água para beber e os banheiros estão quebrados.

Ações Gerenciais - A Diretoria de Assistência Médica pediu desculpas pelo transtorno gerado, pois a médica teve um imprevisto e informou que chegaria atrasada, mas que atenderia todos os pacientes.



**Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional
Fevereiro de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTO	RECLAMAÇÃO	BANHEIROS	01
		TOTAL	01

Banheiros

Reg. 202420000132502 - Cidadã relata que o hospital está abandonado, em uma situação crítica, os banheiros são uma verdadeira vergonha, não tem papel, não tem descarga, estão sem portas, além de sujeira, fedor de urina insuportável e homens utilizando o banheiro feminino.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor encaminhado, dentro do prazo de resposta.



Registros de Manifestação Relacionados ao Gabinete da Diretoria

Fevereiro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GABIENTE DA DIRETORIA	RECLAMAÇÃO	CONFLITO INTERNO	01
GABIENTE DA DIRETORIA	RECLAMAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO	01
		TOTAL	02

Conflito Interno

Reg.202420000120989 - Cidadão relata que é servidor desta fundação de medicina, plantonista lotado no setor de manutenção e no momento está readaptado por motivos de saúde, exercendo atividades no serviço de xerox por motivo de outro servidor se encontrar de férias. No dia 06/02/2024, às 16h estava em seu setor, por estar tudo tranquilo, estava fazendo um lanche quando o Sr. Marley plácido chegou gritando com ele. O chefe do departamento técnico operacional, ficou muito agressivo, batendo no balcão aos gritos, adentrou o recinto separado em que o servidor se encontrava e o enforcou. O servidor relata ser cardíaco e que sentiu seu coração disparar lhe causando muito mal estar. Outro servidor, Marcelo foi quem impediu que algo mais sério ocorresse.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor encaminhado ao setor Jurídico, fora do prazo de resposta.

Administração

Reg.00649202400000114 - O hospital não trata bem os pacientes. Não há painéis de senhas, os que tem estão desativados e deveria haver manutenção pois está parado e resulta que os pacientes tem problemas em saber qual sua vez e não conseguem se situar nas longas filas e muitos profissionais são grosseiros ao lidar com a demanda e desorganização. O banheiro é repulsivo no andar de baixo e as cadeiras quebradas. Na parte da vacinação, tem uma enfermeira que grita é inconveniente que leva para o pessoal e não profissional, assim comete um desacato ao cidadão, pois o hospital recebe muitos pacientes de origem humilde e eles não sabem como reagir ou denunciar e optam por aceitar tal tratamento degradante. O dentista do hospital não trabalha, ele sempre fala que está sem equipamento e sempre fica assistentes mas ele não faz nada, caso específico,



não comparece ao escritório e quando está em serviço alega que não há equipamentos para realizações de serviço odontológico.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.



**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório
Fevereiro de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERÊNCIA DE AMBULATÓRIO	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	01
		TOTAL	01

Atendimento

Reg.202420000129207 - Cidadão relata que no dia 19/02/24 as 07:48 na recepção DIP, ao solicitar um atendimento com relação a exame e marcação de consulta, foi informado que somente a triagem poderia efetuar a marcação de consulta. Entretanto, ao se direcionar para a recepção laborial para realizar a coleta, o recepcionista expôs o tipo de exame ao mencionar " esse exame de carga viral você vai ao laboratório". Cidadão expressa que percebe uma quebra de protocolo, e que se sentiu exposto, pois outras pessoas ouviram, percebeu que é comum este funcionário fazer isso com relação a resultados e direcionamentos de outros pacientes. Por fim, pede providências e descreve o recepcionista como homem, jovem, olhos grandes e claros, cabelo liso de cor preta.

Ações Gerenciais - A gerência respondeu que o profissional em questão não realizou a indagação por maldade, e pediu desculpas ao declarante e afirmou que irá reorientar seus funcionários



**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS
Fevereiro de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERÊNCIA DE IST/AIDS	RECLAMAÇÃO	CONSULTA	01
GERÊNCIA DE IST/AIDS	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	01
		TOTAL	02

Consulta

Reg. 202420000113222 - Cidadã relata que, em relação as consultas, os médicos e as enfermeiras faltam com respeito aos pacientes, pois ninguém avisa sobre consultas que foram canceladas. A mesma pede que que em respeito aos pacientes avisem caso a consulta seja cancelada.

Ações Gerenciais - A gerência responsável respondeu que a paciente tinha consulta no dia 31/01/2024, nesta data a enfermeira Francilia estava de férias, foi realizada tentativa de contato porém sem sucesso. A consulta foi reagendada para o dia 02/02/2024, o atendimento foi realizado e a demanda atendida. Foi relatado também que a paciente não possuía atendimento agendado com a doutora Silvia.

Atendimento

Reg. 202420000144049 - Cidadão relata que o doutor Flávio se recusou a atendê-lo por ele não estar na hora em que foi chamado, sendo que ele estava esperando, no entanto, teve um pequeno imprevisto e teve que se ausentar por 30 minutos devido a um problema de trabalho, mas logo voltou para a unidade hospitalar. Quanto o paciente retornou o médico disse que ele deveria remarcar, sendo que quando o doutor falta, sem comunicar sua ausência aos pacientes, o reclamante tem que esperar 4 meses pela próxima consulta. O cidadão pede mais profissionalismo da parte do médico.

Ações Gerenciais - O doutor citado respondeu que o paciente havia sido chamado diversas vezes e não se apresentou e abordou o médico no corredor após o fim do atendimento e ele informou que não atenderia, pois tinha compromisso em outro setor dentro desta fundação. O reclamante então o agrediu verbalmente e exigiu ser atendido. O



doutor sugere que o cidadão seja encaminhado a outro profissional devido à quebra de relação entre médico e paciente.



**Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Malária
Fevereiro de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERÊNCIA DE MALÁRIA	ELOGIO	ADMINISTRAÇÃO	01
		TOTAL	01

Administração

Reg.00649202400000203 - Cidadão expressa seus cumprimentos ao Dr. Marcus Vinicius de Guimarães Lacerda por seu Artigo " A pátria da água que poucos conhecem", que foi publicado.

Ações Gerenciais - O Dr. Marcus Lacerda, está ciente do elogio.



**Quadro das Manifestações
Fevereiro de 2024**

OUVIDORIA FMT-HVD							
Manifestações Referentes ao Mês de Fevereiro de 2024							Total = 13
Nº	MANIFESTAÇÃO	CATEGORIA	SETOR RECLAMADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	202420000113294 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	A diretoria de assistência médica respondeu que a empresa de imagem é terceirizada e que os serviços foram suspensos por falta de pagamento dos salários. Essa situação já é de conhecimento de instâncias administrativas e legais. Estão sendo realizadas tratativas para que tudo seja normalizado.	Sim, em 02/02/2024 esta ouvidoria entrou em contato com a reclamante e repassou as informações cabíveis.	
2	202420000113222 Cidadão	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Sim	A gerência responsável respondeu que, foi informado que a paciente tinha consulta no dia 31/01/2024, nesta data a enfermeira Francilla estava de férias, foi realizada tentativa de contato porém sem sucesso. A consulta foi reagendada para o dia 02/02/2024, o atendimento foi realizado e a demanda atendida. Foi relatado também que a paciente não possuía atendimento agendado com a doutora Silvia.	Sim, em 07/02/2024, esta ouvidoria entrou em contato com a paciente via telefone e repassou as informações necessárias.	
3	202420000119445 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	A gerência responsável respondeu que em breve estaremos normalizando.	Sim, em 09/02/2024 esta ouvidoria entrou em contato com o reclamante e o mesmo relatou que foi resolvida a situação após sua vinda nesta ouvidoria e agradeceu as providências.	
4	202420000119504 Cidadão	Elogio	DAM	Sim	A gerência responsável respondeu que os funcionários tomaram ciência do elogio.	A gerência responsável respondeu que os funcionários tomaram ciência do elogio.	
5	202420000120714 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	Em resposta a assistente social, Joana bezerra alegou não ter gritado em momento algum, mas que entrou sim na sala da gerente, bastante indignada para solicitar o conserto do ar-condicionado, que há cerca de dois meses o serviço social vem realizando o atendimento aos usuários no calor, com a porta escancarada, sem nenhuma privacidade. A servidora afirma ter solicitado diversas vezes que os gerentes, Reinan Brotas e Marlise de Souza, tomassem providências, mas até então nada havia sido feito. A funcionária pede desculpas a usuária pelo incômodo.	Sim, em 27/02/2024 esta ouvidoria entrou em contato com a reclamante e repassou a resposta da demanda, pediu desculpas e se colocou à disposição para qualquer esclarecimento.	
6	202420000120989 Cidadão	Reclamação	Gabinete Diretoria	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		



7	202420000126088 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	A Diretoria de Assistência Médica pediu desculpas pelo transtorno gerado, pois a médica teve um imprevisto e informou que chegaria atrasada, mas que atenderia todos os pacientes.	Sim, em 05/03/2024, esta ouvidoria entrou em contato com a reclamante que agradeceu o retorno.	
8	202420000125744 Cidadão	Reclamação	DAM	sim	A Diretoria de Assistência Médica pediu desculpas a paciente pelo transtorno gerado e informou que chegaria atrasada, mas que atenderia todos os pacientes.	Não, em 05/03/2024, esta ouvidoria tentou contato com o reclamante diversas vezes, mas não obteve sucesso.	
9	006492024000001-14 Cidadão	Reclamação	Gabinete Diretoria	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
10	006492024000002-03 Cidadão	Elogio	Gerência de Malária	Sim	A gerência responsável respondeu que o funcionário tomou ciência do elogio.	A gerência responsável respondeu que o funcionário tomou ciência do elogio.	
11	202420000129207 Cidadão	Reclamação	Gerência de Ambulatório	Sim	A gerência responsável respondeu que o profissional em questão não realizou a indagação por maldade, e pediu desculpas ao declarante e afirmou que irá reorientar seus funcionários.	Não, em 26/02/2024 esta ouvidoria tentou contato com o reclamante diversas vezes, porém não obteve sucesso	
12	202420000132502 Cidadão	Reclamação	DTO	Não	Documento pendente no setor encaminhado, dentro do prazo de resposta.		
13	2202420000144049 Cidadão	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Sim	O doutor citado respondeu que o paciente havia sido chamado diversas vezes e não se apresentou e abordou o médico no corredor após o fim do atendimento e ele informou que não atenderia, pois tinha compromisso em outro setor dentro desta fundação. O reclamante então o agrediu verbalmente e exigiu ser atendido. O doutor sugere que o cidadão seja encaminhado a outro profissional devido à quebra de relação entre médico e paciente.	Sim, em 05/03/2024, esta ouvidoria ligou para o reclamante, repassou as providências e pediu desculpas pelo ocorrido.	



Apresentação

Neste relatório a Fundação de Medicina Tropical - Heitor Vieira Dourado apresenta resultados relativos à Pesquisa de Satisfação mensal realizada junto aos usuários dos serviços prestados pela fundação no período de Janeiro de 2024. Vale ressaltar que a partir do mês de Janeiro de 2024 houve um refinamento na análise estatística das avaliações presentes no relatório, assim diferenciando o padrão dos resultados obtidos nos anos anteriores.

Metodologia

População

Os pacientes da Fundação de Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado (FMT-HVD, atendidos pelo mesmo no período de um mês (estimativa). Sendo um total de 932 distribuídos da seguinte forma: (Internação Feminina:83, Internação Masculina: 250, Pronto Atendimento – PA - : 257, Ambulatório de Dermatologia: 92 e Ambulatório de Doenças Infecciosas e Parasitárias – DIP - : 250).

Amostragem¹

A amostra utilizada é a amostra aleatória simples com um erro de 5,0% para mais e 5,0% para menos e confiabilidade de 90%. Considerando como meta de satisfação do cliente, o percentual de 85%. Usamos o software estatístico livre R (na versão 3.4.3 de 30 de Janeiro de 2017) para fazermos o cálculo do tamanho da amostra. Os pacientes entrevistados são ativos e efetuaram consultas e/ou atendimentos no período de Janeiro de 2020.

Fórmula para amostra finita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * (1 - p)}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Onde:

N = tamanho da população;

p = proporção de avaliação da soma de ótimo e bom;

e= erro;

Z² = valor tabelado para a confiabilidade da amostra

α² = nível de significância

¹ Em alguns setores a amostra não pode ser totalizada pela falta de pacientes nos locais

A amostra foi calculada para cada setor, sendo assim distribuída: (Internação Feminina: 21, Internação Masculina: 26, Pronto Atendimento – PA : 31, Ambulatório de Dermatologia: 26 e Ambulatório de Doenças Infecciosas e Parasitárias – DIP - : 26).

Seleção

Os clientes entrevistados foram escolhidos ao acaso.

Coleta dos dados

A pesquisa foi realizada em Janeiro de 2024, através de um questionário do tipo estruturado com perguntas fechadas. Estruturada fechada porque se tratam de uma pesquisa com respostas estruturadas com respostas sugeridas em escala de Likert². O questionário foi aplicado através de entrevista pessoal (com o uso de smartphone) com o cliente, realizada por pessoal treinado.

Análise dos Resultados.

Para a análise dos resultados, usamos a Estatística Descritiva apresentando gráficos e/ou tabelas, na avaliação dos serviços usamos a escala Likert, com cinco pontos de ancoragem: Péssimo, Ruim, Regular, Bom e Ótimo, a cada um é atribuído o seguinte valor:

Avaliações	Pontuação
Péssimo	0
Ruim	0,25
Regular	0,5
Bom	0,75
Ótimo	1

Após essa atribuição, é feita a multiplicação da Pontuação (Peso) pela quantidade de avaliações obtendo-se uma média ponderada que é utilizada como percentual de avaliação com o seguinte resultado:

ESCALA				
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
0 a 24,9%	25,0% a 49,9%	50,0% a 74,9%	75,0% a 89,9%	90,0% a 100%

² Escala de Likert: escala de 5 pontos com um ponto médio para registro da manifestação intermediária, de indiferença ou nulidade do tipo “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim”, “péssimo”.



Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório de Dermatologia.

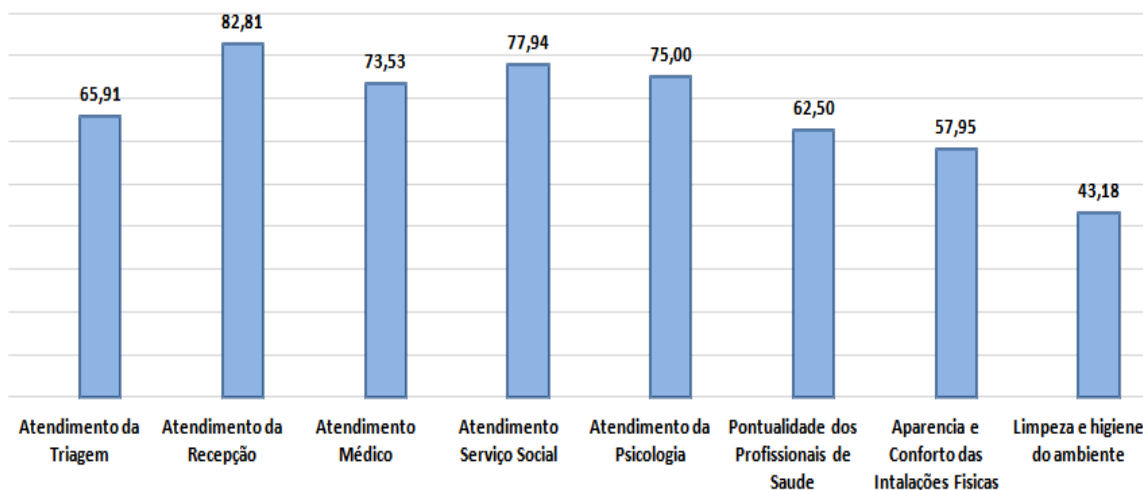
Tabela 1. Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório de Dermatologia.

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento da Triagem	0	0	8	14	0	0	14,50	65,91
Atendimento da Recepção	0	0	3	5	8	6	13,25	82,81
Atendimento Médico	0	2	1	10	4	5	12,50	73,53
Atendimento Serviço Social	0	0	2	11	4	5	13,25	77,94
Atendimento da Psicologia	0	1	1	7	3	10	9,00	75,00
Pontualidade dos Profissionais de Saúde	0	2	7	13	0	0	13,75	62,50
Aparência e Conforto das Instalações Físicas	1	3	7	10	1	0	12,75	57,95
Limpeza e higiene do ambiente	2	9	5	5	1	0	9,50	43,18
Total de Entrevistados	22				Média de Avaliação Geral			67,35

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados no Ambulatório de Dermatologia é de 67,35%, ficando abaixo desse valor apenas o Atendimento da Triagem com 65,91%, Pontualidade dos Profissionais de Saúde com 62,50%, Aparência e Conforto das Instalações Físicas com 57,95% e Limpeza do Ambiente com 43,18%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados no Ambulatório de Dermatologia os classifica como Regular.

Gráfico 1. Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório de Dermatologia.



Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório DIP

Tabela 2. Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório DIP.

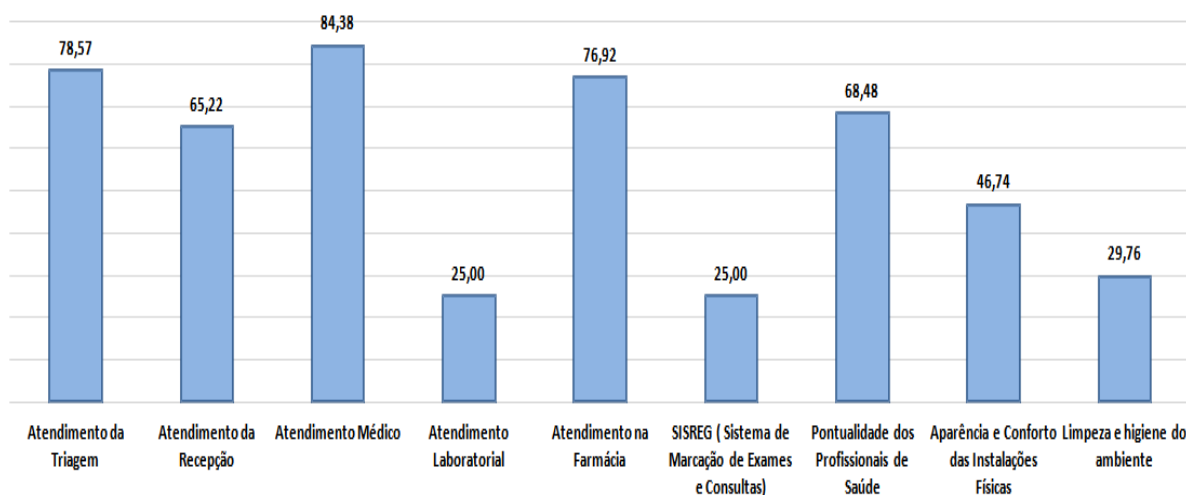
Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento da Triagem	0	0	1	4	2	16	5,50	78,57
Atendimento da Recepção	0	1	7	15	0	0	15,00	65,22
Atendimento Médico	0	1	0	2	5	15	6,75	84,38
Atendimento Laboratorial	0	1	0	0	0	22	0,25	25,00
Atendimento na Farmácia	0	1	0	9	3	10	10,00	76,92
SISREG (Sistema de Marcação de Exames e Consultas)	0	1	0	0	0	22	0,25	25,00
Pontualidade dos Profissionais de Saúde	0	1	4	18	0	0	15,75	68,48
Aparência e Conforto das Instalações Físicas	0	4	18	1	0	0	10,75	46,74
Limpeza e higiene do ambiente	5	7	9	0	0	2	6,25	29,76
Total de Entrevistados	23				Média de Avaliação Geral			55,56

Fonte:

Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados no Ambulatório DIP é de 55,56%, ficando abaixo desse valor apenas a Aparência e Conforto das Instalações Físicas com 46,74%, Limpeza e higiene do ambiente com 29,76%, SISREG (Sistema de Marcação de Exames e Consultas) e Atendimento Laboratorial ambos com 25,00%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados no Ambulatório DIP os classifica como Regular.

Gráfico 2. Avaliação da Satisfação do usuário do Ambulatório DIP.



Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Feminina

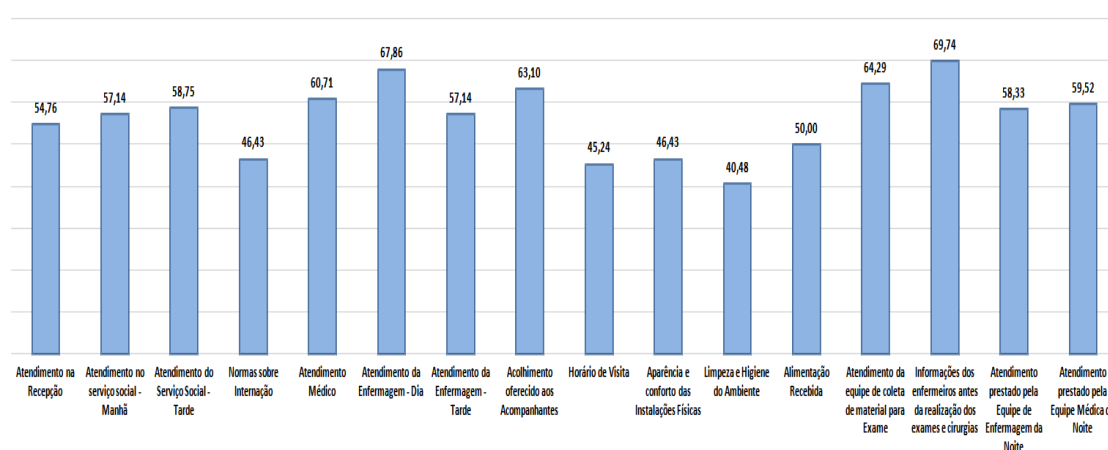
Tabela 3. Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Feminina.

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento na Recepção	1	2	10	8	0	0	11,50	54,76
Atendimento no serviço social - Manhã	0	4	8	8	1	0	12,00	57,14
Atendimento do Serviço Social - Tarde	0	3	8	8	1	1	11,75	58,75
Normas sobre Internação	1	4	13	3	0	0	9,75	46,43
Atendimento Médico	2	0	9	7	3	0	12,75	60,71
Atendimento da Enfermagem - Dia	0	2	3	15	1	0	14,25	67,86
Atendimento da Enfermagem - Tarde	1	2	8	10	0	0	12,00	57,14
Acolhimento oferecido aos Acompanhantes	0	1	8	12	0	0	13,25	63,10
Horário de Visita	1	6	10	4	0	0	9,50	45,24
Aparência e conforto das Instalações Físicas	2	6	6	7	0	0	9,75	46,43
Limpeza e Higiene do Ambiente	3	7	6	5	0	0	8,50	40,48
Alimentação Recebida	0	6	9	6	0	0	10,50	50,00
Atendimento da equipe de coleta de material para Exame	0	2	5	14	0	0	13,50	64,29
Informações dos enfermeiros antes da realização dos exames e cirurgias	0	1	3	14	1	2	13,25	69,74
Atendimento prestado pela Equipe de Enfermagem da Noite	0	3	9	8	1	0	12,25	58,33
Atendimento prestado pela Equipe Médica da Noite	0	3	8	9	1	0	12,50	59,52
Total de Entrevistados	21				Média de Avaliação Geral			56,24

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados na enfermaria de Internação Feminina é de 56,24%, ficando abaixo desse valor apenas o Atendimento na Recepção com 54,75%, Normas sobre Internação e Aparência e conforto das Instalações Físicas ambos com 46,43%, Horário de Visita com 45,24%, Limpeza e Higiene do Ambiente com 40,48% e Alimentação Recebida com 50,00%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados na enfermaria de Internação Feminina os classifica como Regular.

Gráfico 3. Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Feminina.





Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Masculina

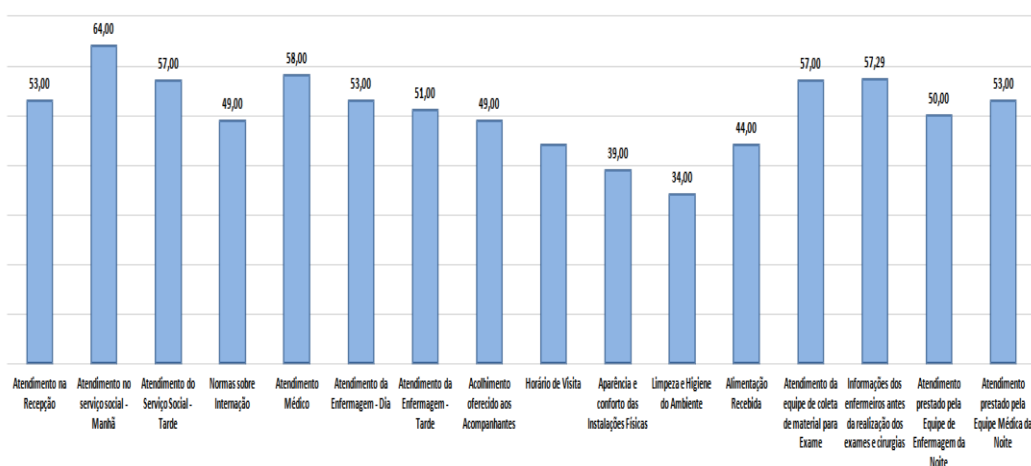
Tabela 4. Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Masculina.

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento na Recepção	1	1	17	6	0	0	13,25	53,00
Atendimento no serviço social - Manhã	0	2	8	14	1	0	16,00	64,00
Atendimento do Serviço Social - Tarde	1	3	10	10	1	0	14,25	57,00
Normas sobre Internação	1	3	17	4	0	0	12,25	49,00
Atendimento Médico	2	2	11	6	4	0	14,50	58,00
Atendimento da Enfermagem - Dia	0	4	14	7	0	0	13,25	53,00
Atendimento da Enfermagem - Tarde	2	2	14	7	0	0	12,75	51,00
Acolhimento oferecido aos Acompanhantes	1	6	11	7	0	0	12,25	49,00
Horário de Visita	2	7	11	5	0	0	11,00	44,00
Aparência e conforto das Instalações Físicas	4	9	6	6	0	0	9,75	39,00
Limpeza e Higiene do Ambiente	5	9	8	3	0	0	8,50	34,00
Alimentação Recebida	2	8	9	6	0	0	11,00	44,00
Atendimento da equipe de coleta de material para Exame	0	3	12	10	0	0	14,25	57,00
Informações dos enfermeiros antes da realização dos exames e cirurgias	0	4	10	9	1	1	13,75	57,29
Atendimento prestado pela Equipe de Enfermagem da Noite	2	5	9	9	0	0	12,50	50,00
Atendimento prestado pela Equipe Médica da Noite	3	4	6	11	1	0	13,25	53,00
Total de Entrevistados	25					Média de Avaliação Geral		50,77

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados na enfermaria de Internação Masculina é de 50,77%, ficando abaixo desse valor apenas as Normas sobre Internação e Acolhimento oferecido aos acompanhantes ambos com 49,00%, Horário de Visita e Alimentação recebida ambos com 44,00%, Aparência e conforto das Instalações Físicas com 39,00%, Limpeza e Higiene do Ambiente com 34,00% e Atendimento prestado pela Equipe de Enfermagem da Noite com 50,00%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados na enfermaria de Internação Masculina os classifica como Regular.

Gráfico 4. Avaliação da Satisfação do usuário da Internação Masculina.



Avaliação da Satisfação do usuário do Pronto Atendimento (PA)

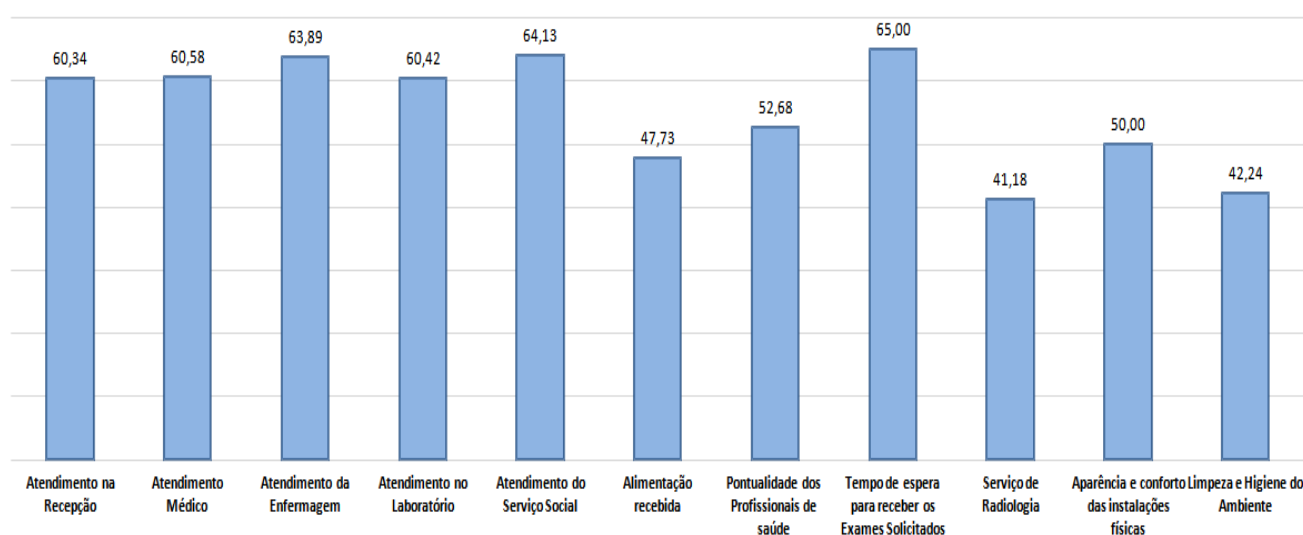
Tabela 5. Avaliação da Satisfação do usuário do Pronto Atendimento (PA).

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento na Recepção	0	1	16	11	1	0	17,50	60,34
Atendimento Médico	1	2	11	9	3	3	15,75	60,58
Atendimento da Enfermagem	0	1	12	12	2	2	17,25	63,89
Atendimento no Laboratório	0	2	11	10	1	5	14,50	60,42
Atendimento do Serviço Social	0	3	7	10	3	6	14,75	64,13
Alimentação recebida	0	2	8	1	0	18	5,25	47,73
Pontualidade dos Profissionais de saúde	2	4	11	11	0	1	14,75	52,68
Tempo de espera para receber os Exames Solicitados	0	1	8	16	0	4	16,25	65,00
Serviço de Radiologia	2	5	7	3	0	12	7,00	41,18
Aparência e conforto das instalações físicas	0	7	16	5	1	0	14,50	50,00
Limpeza e Higiene do Ambiente	3	10	9	7	0	0	12,25	42,24
Total de Entrevistados	29					Média de Avaliação Geral		55,29

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados no Pronto Atendimento é de 55,29%, ficando abaixo desse valor apenas a Alimentação recebida com 47,73%, Pontualidade dos Profissionais de saúde com 52,68%, Serviço de Radiologia com 41,18%, Aparência e conforto das instalações físicas com 50,00%, Limpeza e Higiene do Ambiente com 42,24%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados no Pronto Atendimento os classifica como Regular.

Gráfico 5. Avaliação da Satisfação do usuário do Pronto Atendimento (PA).





Avaliação da Satisfação do usuário do Hospital Dia

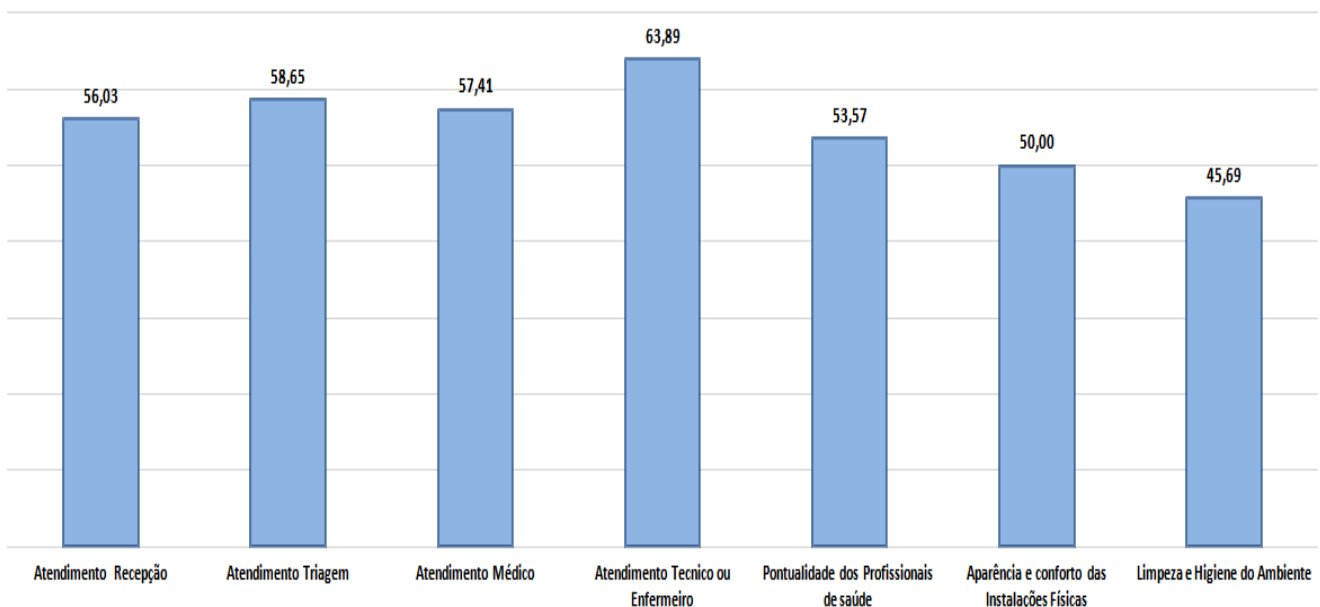
Tabela 6. Avaliação da Satisfação do usuário do Hospital Dia.

Serviços Avaliados	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não Utilizou o Serviço	Pontuação de Avaliação	Média Ponderada
Atendimento Recepção	0	1	20	8	0	0	16,25	56,03
Atendimento Triagem	0	4	10	11	1	3	15,25	58,65
Atendimento Médico	0	7	8	9	3	2	15,50	57,41
Atendimento Técnico ou Enfermeiro	0	4	6	15	2	2	17,25	63,89
Pontualidade dos Profissionais de saúde	0	7	11	9	1	1	15,00	53,57
Aparência e conforto das Instalações Físicas	1	9	8	11	0	0	14,50	50,00
Limpeza e Higiene do Ambiente	1	9	13	6	0	0	13,25	45,69
Total de Entrevistados	29					Média de Avaliação Geral		55,04

Fonte: Pesquisa realizada pela Ouvidoria

A avaliação dos Serviços prestados no Hospital Dia é de 55,04%, ficando abaixo desse valor apenas a Pontualidade dos Profissionais de saúde com 53,57%, Aparência e conforto das Instalações Físicas com 50,00% e Limpeza e Higiene do Ambiente com 45,69%. Pode concluir a partir dessa avaliação que a maioria dos usuários dos Serviços prestados no Hospital Dia os classifica como Regular.

Gráfico 6. Avaliação da Satisfação dos usuários do Hospital Dia.





Equipe

NEIVA SILVA DE CARVALHO
Ouvidora da FMT-HVD

BIANCA DA SILVA LADISLAU CORRÊA
Estagiária de Administração

LINDA EDUARDA DA COSTA FEITOZA
Estagiária de Serviço Social

ALEXANDRE JOSÉ DOS SANTOS CABRAL DOS ANJOS
Assessor de Planejamento

WILDER SILVA DE SOUZA
Assessor de Estatística do Planejamento

IISIS FERNANDA FERREIRA DIAS
Assessora de Qualidade do Planejamento

THAISSA GEYSYANE DE OLIVEIRA ENCARNÇÃO
Estagiária de Administração do Planejamento