



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**FUNDAÇÃO DE MEDICINA TROPICAL DR. HEITOR VIEIRA DOURADO**



**RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO  
(Fevereiro 2026)**





## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>3</b>
População .....	3
Acesso .....	3
Estrutura do Questionário.....	3
Coleta de Dados e Período de Aplicação .....	3
Amostra.....	3
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>4</b>
Avaliação de Qualidade no Atendimento.....	4
Avaliação da Infraestrutura, Conforto e Limpeza.....	5
Avaliação de Humanização .....	6
Avaliação de Satisfação geral .....	7
<b>FICHA TÉCNICA</b> .....	<b>8</b>





## 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. Apresentando nova metodologia, vale ressaltar que as alterações realizadas têm por objetivo tornar a pesquisa de satisfação mais concisa, unificando e padronizando em um único questionário as perguntas a serem aplicadas para facilitação de leitura do usuário que estiver avaliando, e assim obter resultados mais precisos.

## METODOLOGIA

### População

O público-alvo está restrito aos usuários dos serviços de saúde da FMT-HVD, incluindo pacientes, familiares divididos entre as áreas de ambulatório e de internação.

### Acesso

O acesso é diário e direcionado apenas ao serviço ligado ao atendimento feito ao usuário. O acesso mensal é verificado por CPF com objetivo de evitar SPAM nas avaliações.

### Estrutura do Questionário

A pesquisa será realizada através de um questionário do tipo estruturado com perguntas fechadas, contendo **questões de avaliação da percepção** que auxiliam na medição do grau de satisfação do usuário referente aos serviços prestados.

As respostas aparecem em escala de Likert (escala de 5 pontos com um ponto neutro, dois pontos negativos e dois pontos positivos) permitindo diferentes níveis de intensidade da opinião na resposta. A escala Likert é ideal, pois apresenta uma série de alternativas para que o usuário possa refletir acerca de cada questão como também facilita a análise dos dados.

ESCALA LIKERT				
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

### Coleta de Dados e Período de Aplicação

A pesquisa é realizada através de QRCode (com o uso de celular) espelhados pela Fundação, e no sítio eletrônico da FMT-HVD (<http://www.fmt.am.gov.br>).

A Coleta de dados é realizada mensalmente entre o primeiro dia e o ultimo do mês. Uma vez finalizada a coleta mensal, os dados são armazenados no sistema e disponibilizados através do relatório.

### Amostra

O cálculo de amostra para uma pesquisa de satisfação é importante para garantir que a amostra seja representativa da população e possam ser generalizados. Para calcular o tamanho da amostra para uma população finita utilizamos a Fórmula:

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Para uma população de 13.000 pessoas (valor retirado da quantidade média de atendimentos), o tamanho da amostra necessário para uma pesquisa com 95% de confiança e 5% de margem de erro seria aproximadamente 373 pessoas porém para o mês atual foram realizadas 48 pesquisas.





## RESULTADOS

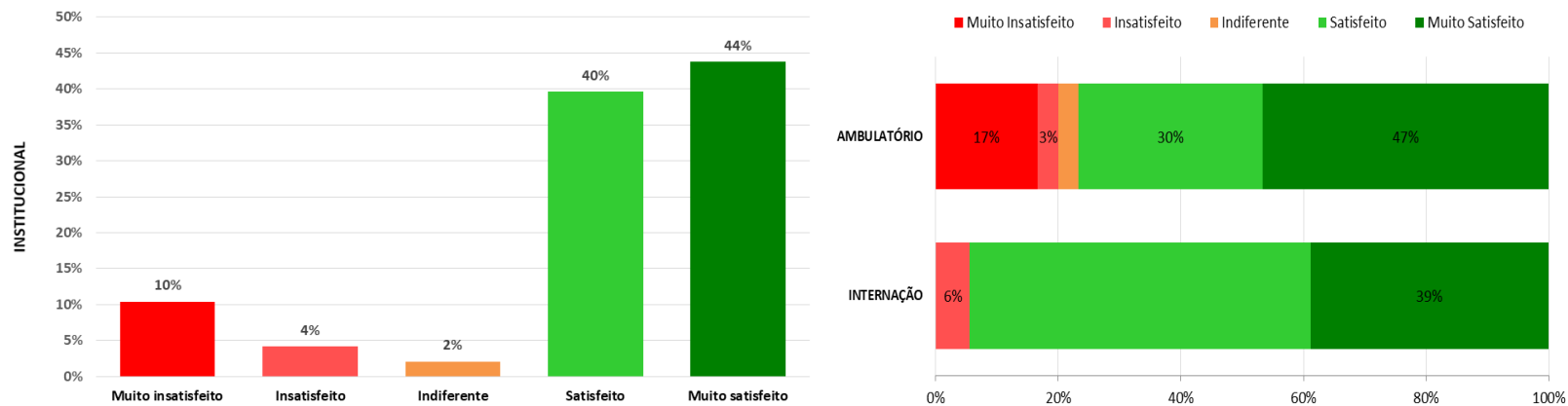
### Avaliação de Qualidade no Atendimento

Referente aos atendimentos realizados pelos médicos, enfermeiros ou demais profissionais, são avaliados aspectos como a agilidade, a empatia, a comunicação e o profissionalismo. Em relação à Fundação, foram registrados 84% de Avaliações Positivas, 14% de avaliações negativas e 2% Avaliações indiferentes.

Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 77% de Avaliações Positivas, 20% foram avaliações negativas e 3% Avaliações indiferentes.

Enquanto na INTERNAÇÃO, foram registrados 95% de Avaliações Positivas e 6% de Avaliações negativas.

**Gráfico 1** – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) de Qualidade no Atendimento.





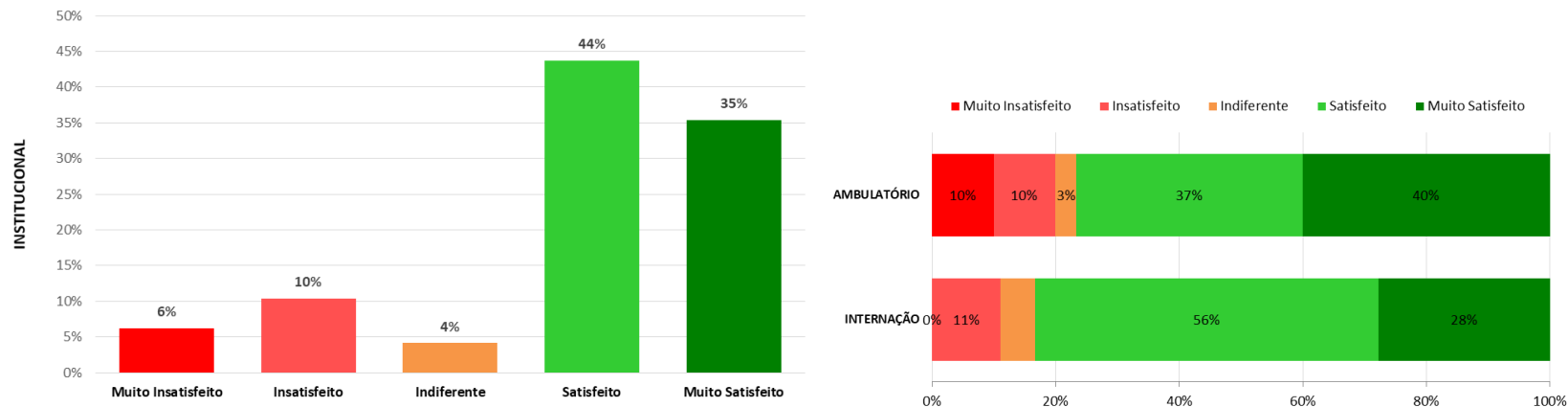
## Avaliação da Infraestrutura, Conforto e Limpeza

Referente ao espaço físico na Instituição, são avaliados aspectos como cadeiras, camas, bebedouros, banheiros, iluminação, temperatura. Em relação à Fundação, foi registrado 82% de Avaliações Positivas complementadas por 10% negativas e 8% foram indiferentes ao respeito da avaliação do ambiente institucional.

Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 84% de Avaliações Positivas, que por complemento tem 10 % avaliações negativas e registrando 7 %de Avaliações indiferentes.

Enquanto na INTERNAÇÃO, foram registrados 78% de Avaliações Positivas, 12% avaliações negativas e 11% indiferentes.

**Gráfico 2 – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) de Infraestrutura, Conforto e Limpeza.**





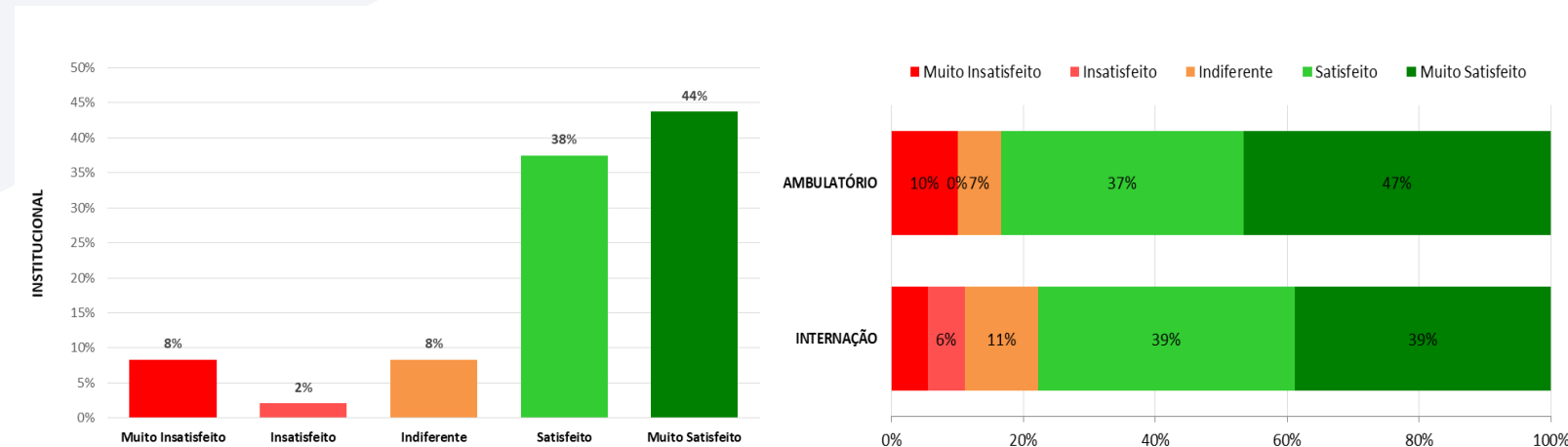
### Avaliação de Humanização

Referente à educação e prestatividade durante o atendimento na Instituição, são avaliados aspectos como comunicação clara, paciência, e empatia para entender as necessidades do paciente. Em relação à Fundação, foi registrado 89% de Avaliações Positivas, 8% avaliaram negativamente e 3 % avaliaram como indiferentes.

Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 88% de Avaliações Positivas, notando que 8% de avaliações foram negativas e outras 3% indiferentes.

Enquanto na INTERNAÇÃO, foram registrados 94% de Avaliações Positivas com complemento de 3% negativas e 3% de Avaliações indiferentes.

**Gráfico 3 – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) de Humanização.**





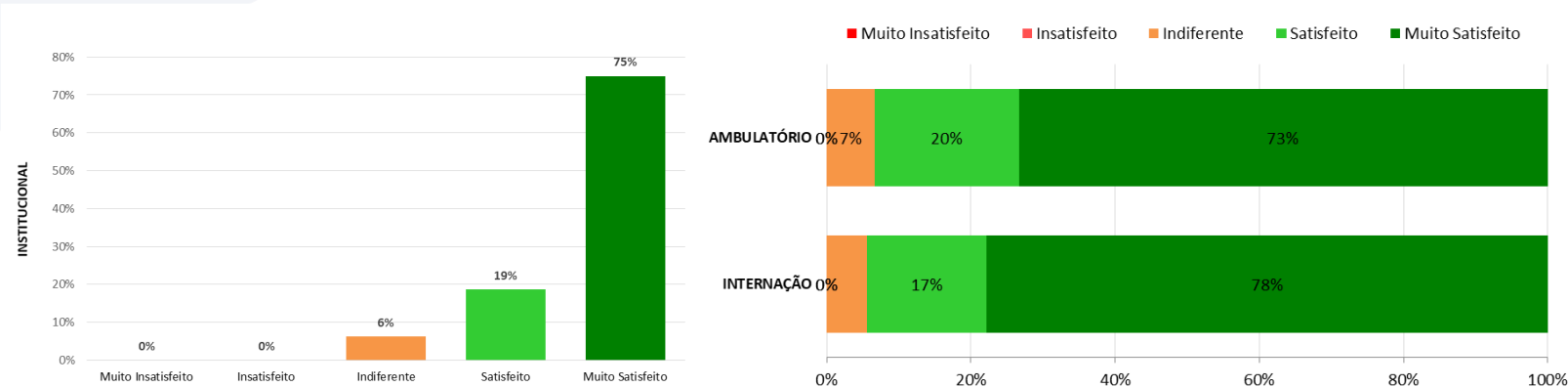
### Avaliação de Satisfação geral

Referente ao nível de confiança quanto aos serviços utilizados na Instituição, são avaliados aspectos como qualidade do atendimento, a oferta de serviços, e a comunicação. Em relação à Fundação, foi registrado 94% de Avaliações Positivas e 0% sendo negativas contando também com 6% avaliações indiferentes que para esta pesquisa temos como maior taxa o muito satisfeito.

Se observarmos somente o AMBULATÓRIO, veremos que este obteve 93% de Avaliações Positivas, contando com 0% avaliações negativas e 7% Avaliações indiferentes.

Enquanto na INTERNAÇÃO, foram registrados 95% de Avaliações Positivas e 0% das avaliações foram negativas e 6% de Avaliações indiferentes.

**Gráfico 4 – Avaliação geral e por unidade (ambulatório e internação) da Satisfação Geral.**



7





## FICHA TÉCNICA

### DIRETORIA

MARCUS VINITIUS DE FARIAS GUERRA

Diretor Presidente em exercício

### EQUIPE:

EDILEUZA DE SENA SOUZA

Ouvidora

NÁTALLY REBECA MONTEIRO ASSUMPÇÃO

Estagiária de Serviço Social

