



Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas

Pesquisa de Satisfação

2º QUADRIMESTRE DE 2023



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

☐☐☐

SUMÁRIO

1. METODOLOGIA ESTATÍSTICA.....	3
1.1. CÁLCULO AMOSTRAL.....	3
1.2 COMPOSIÇÃO AMOSTRAL	4
1.3. ANÁLISE DOS DADOS.....	4
2. RESULTADOS	5
2.1 DOADORES DE SANGUE	5
2.1.1 Coleta Interna	5
2.1.2. Coleta Externa	8
2.2 PACIENTES	11
2.2.1. Enfermaria	11
2.2.2. Ambulatório	15
2.3. LABORATÓRIO	18
CONCLUSÃO	23
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	24

1. METODOLOGIA ESTATÍSTICA

1.1. CÁLCULO AMOSTRAL

O tamanho da amostra foi planejado com base na quantidade de pacientes e doadores que foram atendidos na FHEMOAM no ano anterior (2022). A partir desses dados, as amostras foram calculadas com margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%, e distribuídas proporcionalmente por estratos¹.

Quadro: Distribuição amostral por setor da FHEMOAM.

Estratos	Amostra calculada	Amostra coletada
Doador Coleta Interna	137	232
Doador Coleta Externa	134	156
Paciente Ambulatório	138	206
Paciente Enfermaria*	152	192
Laboratório de Análises Clínicas	144	186
Total	705	972

*Amostra estratificada entre Internação (n=75), Quimioterapia (n=38) e Transfusão (n=73).

Fonte: Gerência de Planejamento, 2023.

O Quadro apresenta informações sobre o número de amostras que foram calculadas para o 2º quadrimestre de 2023 (Amostra calculada), também apresenta o número real de amostras que foram coletadas na FHEMOAM e nas campanhas de doações de sangue (Doador Coleta Externa).

Este quadrimestre tem uma característica particular, foram aplicados **972 questionários**, ou seja, **37,87%** acima da meta calculada, número este, que impactou diretamente e de forma positiva nas estatísticas relacionadas aos serviços e atendimentos prestados pela Fundação.

¹ Aqui, considera-se como estrato, as subpopulações do universo populacional da FHEMOAM.

1.2 COMPOSIÇÃO AMOSTRAL

A técnica utilizada para a composição amostral foi a “amostragem estratificada”, ela consiste em dividir a população em subpopulações homogêneas denominadas estratos. Com os estratos definidos, selecionou-se uma amostra aleatória simples com k elementos e posteriormente foram aplicados os questionários entre doadores de sangue e pacientes.

Os questionários foram elaborados no aplicativo ODK collect sendo enviados para plataforma ODK aggregate com endereço <http://estatisticaheamoam2.appspot.com/>. Chegando o número mínimo da amostra calculada, finalizou-se as aplicações dos questionários, o banco de dados da pesquisa foi salvo em formato “CSV” em uma pasta compartilhada entre ouvidoria e estatística.

1.3. ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados referente ao 1º quadrimestre de 2023 foi realizada nas dependências da FHMOAM e nas campanhas da coleta externa, entre os meses de maio a setembro de 2023, sob a coordenação da Ouvidoria e orientação da Gerência de Planejamento (GPLAN).

Para avaliação dos resultados obtidos, considerou-se o parâmetro de 90% de satisfação (que equivale ao somatório das taxas ótimo e bom). Quanto a apresentação, os dados foram dispostos em tabelas e gráficos, todos produzidos em planilhas da Microsoft Excel 2019.

2. RESULTADOS

2.1 DOADORES DE SANGUE

2.1.1 Coleta Interna

Na coleta interna foram avaliados os atendimentos e serviços prestados aos doadores de sangue da FHEMOAM.

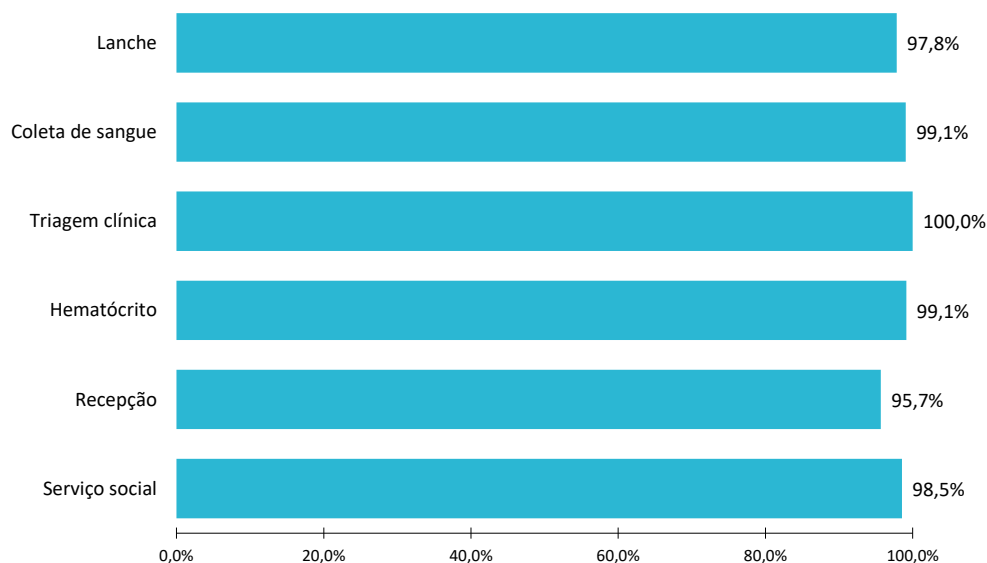
Tabela 1: Avaliação dos atendimentos na coleta interna.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Lanche	7,8%	90,0%	2,2%	0,0%	0,0%	100%
Coleta de sangue	9,1%	90,0%	0,9%	0,0%	0,0%	100%
Triagem clínica	10,1%	89,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Hematócrito	8,2%	90,9%	0,9%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	7,4%	88,3%	3,9%	0,4%	0,0%	100%
Serviço social	6,8%	91,7%	1,5%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

A Tabela 1 mostra as avaliações por categoria relacionadas aos atendimentos ofertados no lanche, na coleta de sangue, na triagem clínica, no hematócrito, recepção e serviço social. Observa-se que o atendimento na “Recepção” foi à única variável que recebeu 0,4% no conceito “Ruim”.

Gráfico 1: Satisfação dos doadores da coleta interna com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 1 mostra a satisfação (soma dos conceitos ótimo e bom) dos doadores de sangue quanto ao atendimento prestado na coleta interna. As avaliações dos atendimentos na coleta interna ultrapassaram a meta de 90% de satisfação no 2º quadrimestre de 2023.

Quanto à qualidade dos serviços ofertados na coleta interna, foram avaliadas as seguintes variáveis: Tempo de atendimento, higiene e limpeza, banheiro, climatização, som e TV, conforme está descrito na Tabela 2.

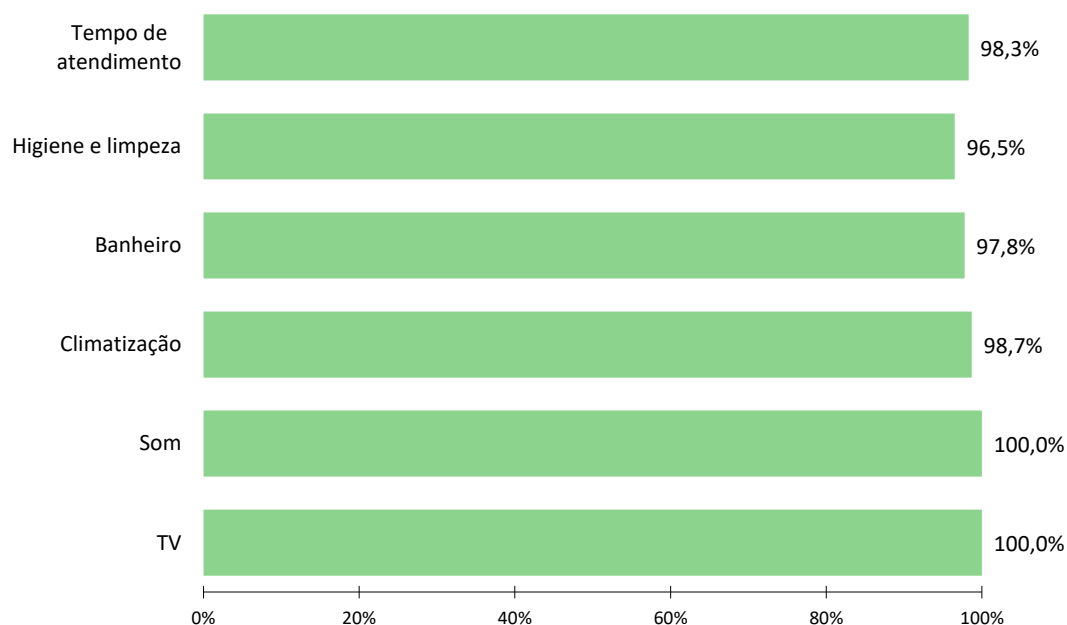
Tabela 2: Avaliação dos serviços na coleta interna.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	6,9%	91,4%	1,3%	0,4%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	4,8%	91,7%	3,5%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	4,5%	93,3%	2,2%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	8,3%	90,4%	1,3%	0,0%	0,0%	100%
Som	7,0%	93,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TV	6,5%	93,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Os serviços da coleta interna foram bem avaliados no conceito “Bom” (Tabela 2).

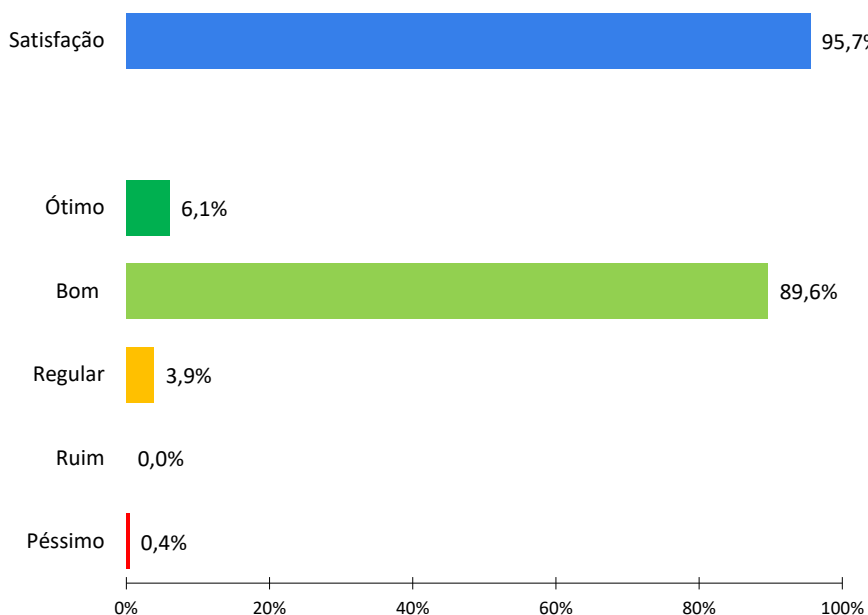
Gráfico 2: Satisfação dos doadores da coleta interna com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Todos os serviços são sempre bem avaliados pelos doadores de sangue na coleta interna. “Som” e “TV” atingiram 100% da meta.

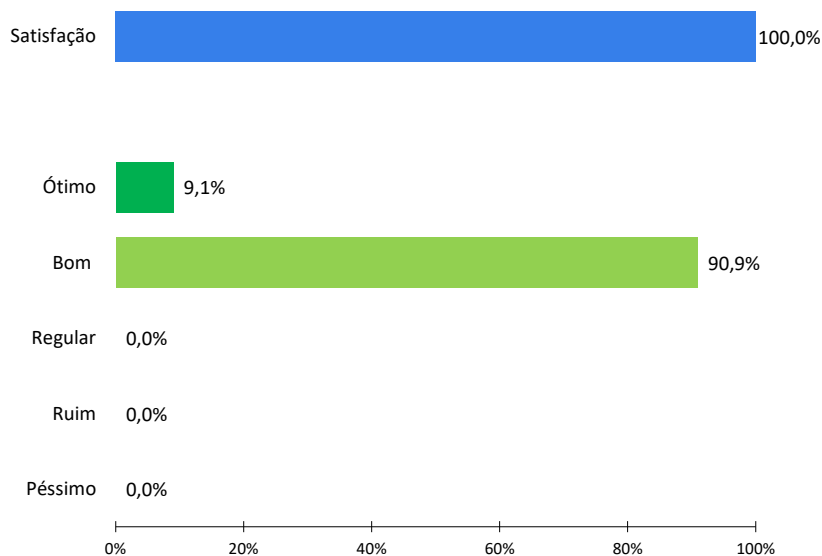
Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Neste quadrimestre a avaliação da qualidade do lanche atingiu 95,7% de satisfação. Quanto ao índice atribuído ao conceito “Regular” 3,9% dos doadores sinalizaram algum tipo de insatisfação em relação à qualidade do lanche servido, ou seja, a cada 100 doadores de sangue aptos, pelo menos 4 (aproximadamente) demonstrarão algum tipo de insatisfação com a qualidade do lanche, lembrando que o quantitativo pode ser maior em decorrência da margem de erro de 5%.

Gráfico 4: Conceito geral na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Ao final da entrevista, os doadores de sangue foram questionados sobre a **avaliação geral** dos atendimentos e serviços prestados na coleta interna. O Gráfico 4 aponta **100%** de satisfação dos doadores de sangue na coleta interna.

2.1.2. Coleta Externa

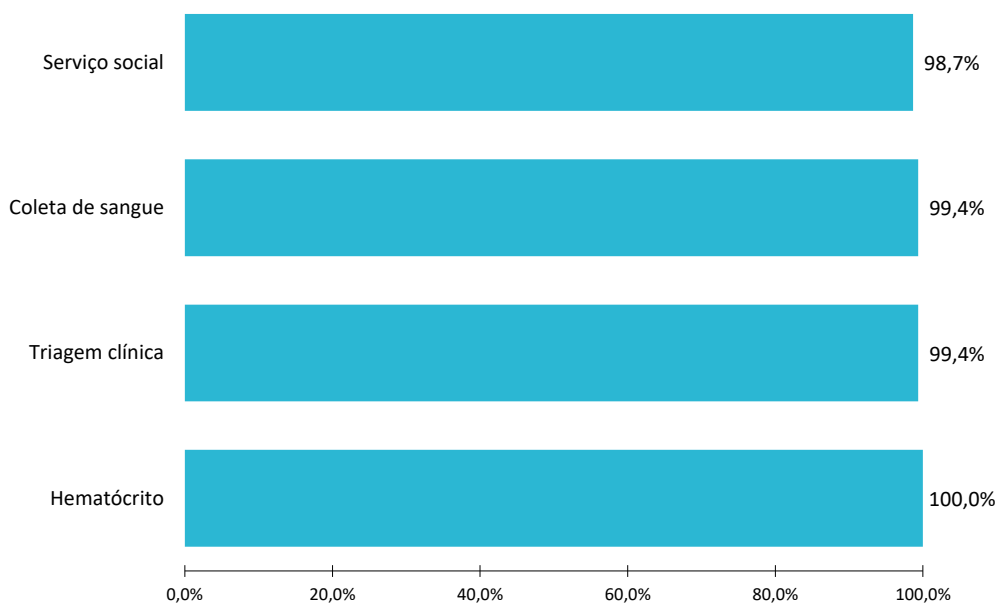
A coleta externa também foi bem avaliada quanto aos atendimentos prestados pelo serviço social, coleta de sangue, triagem clínica e hematócrito no 2º quadrimestre (Tabela 3).

Tabela 3: Avaliação atribuída aos atendimentos na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Serviço social	63,8%	34,9%	1,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Coleta de sangue	71,6%	27,7%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Triagem clínica	73,1%	26,3%	0,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Hematócrito	64,7%	35,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Gráfico 5: Satisfação dos doadores da coleta externa em relação ao atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 5 aponta que os índices de satisfações relacionados aos atendimentos da coleta externa ultrapassaram a meta de 90%.

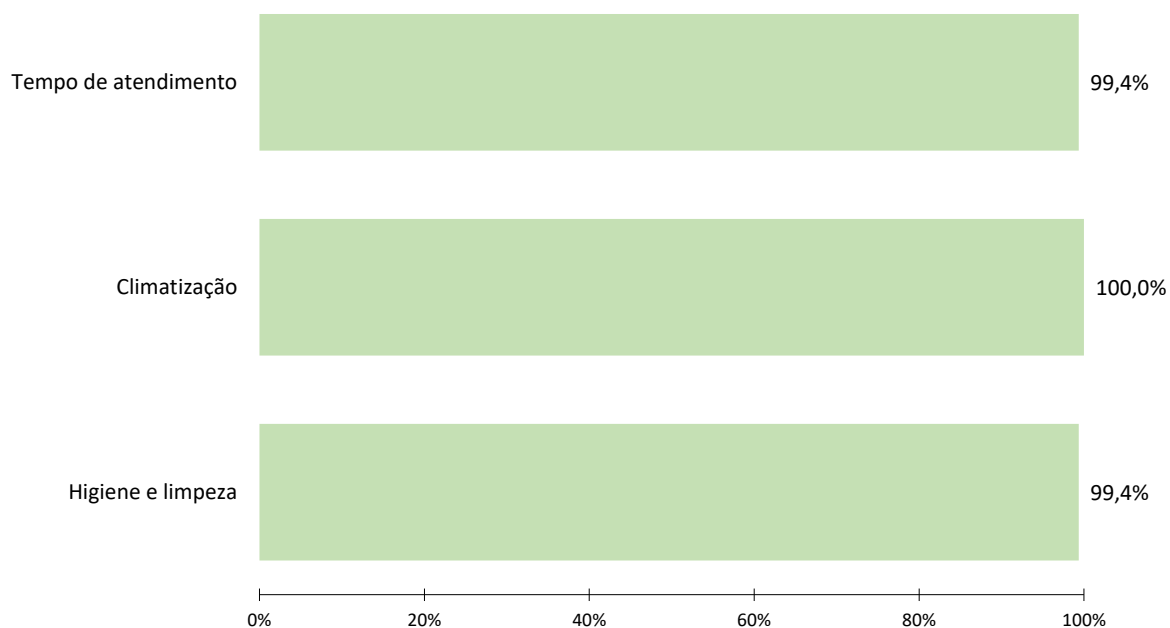
Tabela 4: Avaliação atribuída aos serviços na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	59,0%	40,4%	0,6%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	68,6%	31,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	59,0%	40,4%	0,6%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

A Tabela 4 mostra os itens avaliados na coleta externa, como o tempo de atendimento, climatização, higiene e limpeza. Observa-se que os três serviços citados, obtiveram avaliações satisfatórias distribuídas entre as categorias “Ótimo” e “Bom”.

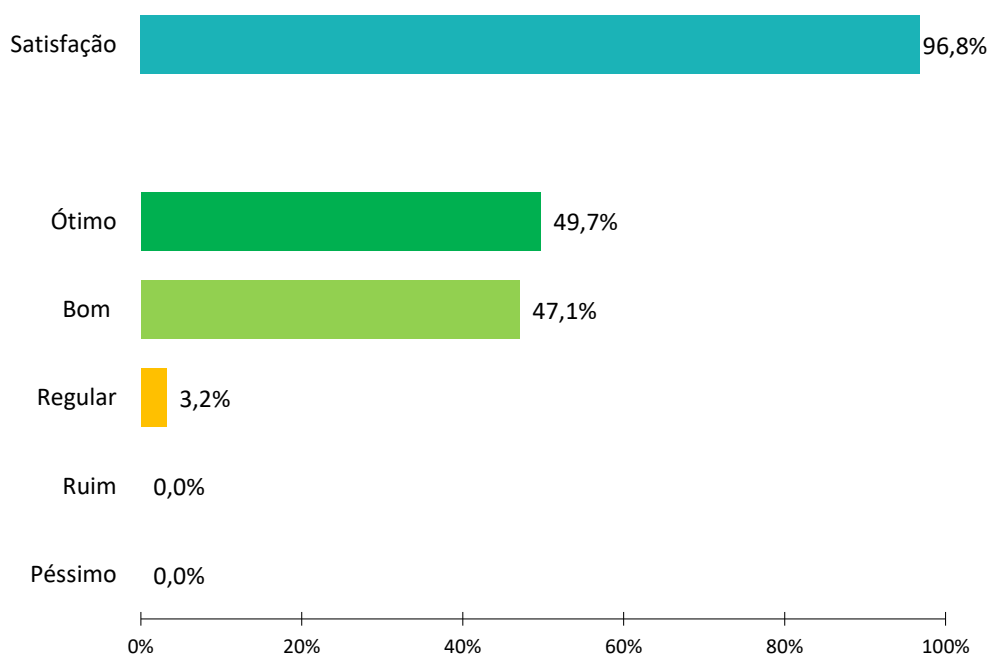
Gráfico 6: Satisfação dos doadores da coleta externa com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Os serviços prestados pela coleta externa foram bem avaliados neste quadrimestre, ultrapassaram o parâmetro de 90% de satisfação da FHEMOAM.

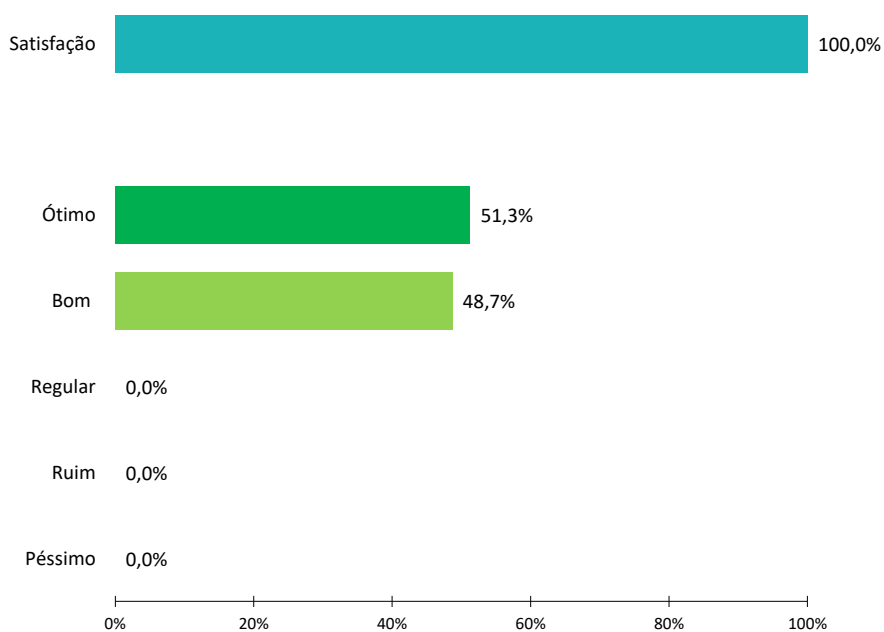
Gráfico 7: Avaliação da qualidade do lanche servido aos doadores na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Estima-se que **96,8%** dos doadores de sangue atendidos pela equipe da coleta externa, estão satisfeitos com a qualidade do lanche, como mostra o Gráfico 7.

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

No conceito geral, estima-se que 100% dos doadores de sangue mostraram-se satisfeitos com os atendimentos e serviços prestados pela equipe da coleta externa (Gráfico 8).

2.2 PACIENTES

2.2.1. Enfermaria

Na enfermaria foram avaliados os atendimentos dos profissionais de fisioterapia, psicologia, serviço social, odontologia, nutricionista, enfermeiro, técnico de enfermagem, médico e portaria, conforme mostra a Tabela 5.

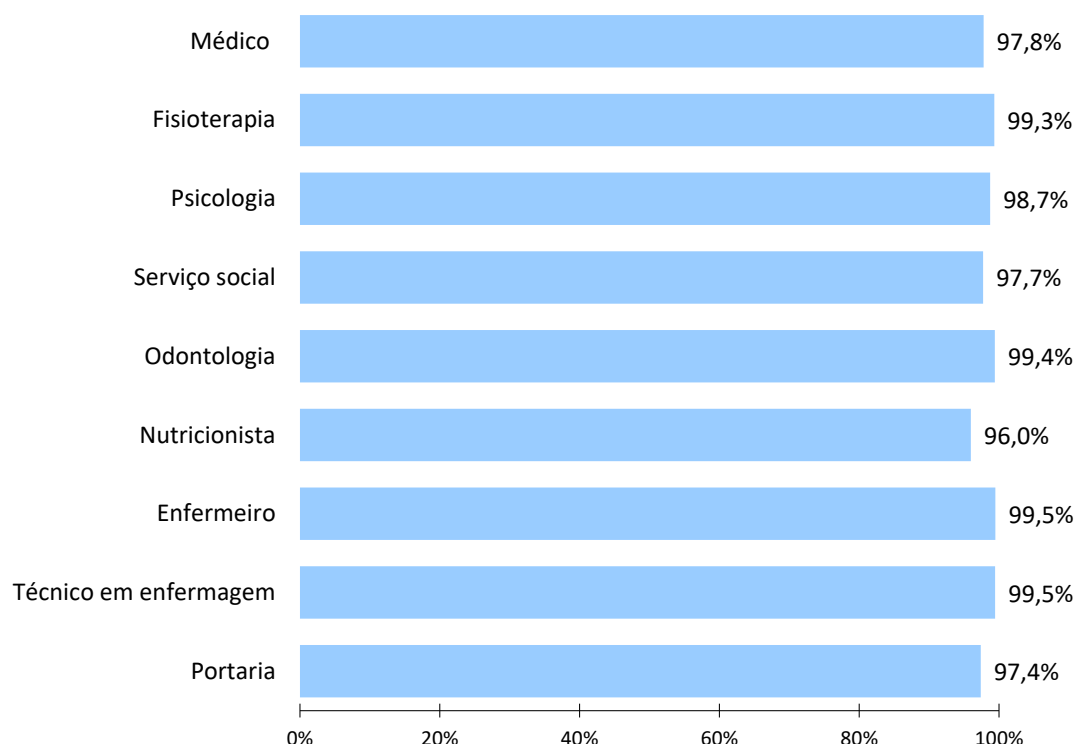
Tabela 5: Avaliação atribuída ao atendimento na enfermaria.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Fisioterapia	11,8%	87,5%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Psicologia	10,1%	88,6%	1,3%	0,0%	0,0%	100%
Serviço social	19,9%	77,8%	2,3%	0,0%	0,0%	100%
Odontologia	12,9%	86,5%	0,6%	0,0%	0,0%	100%
Nutricionista	9,8%	86,2%	4,0%	2,0%	0,0%	100%
Enfermeiro	16,7%	82,8%	0,5%	0,0%	0,0%	100%
Técnico de enfermagem	13,0%	86,5%	0,5%	0,0%	0,0%	100%
Médico	13,8%	84,0%	1,7%	0,5%	0,0%	100%
Portaria	10,8%	86,6%	2,7%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

A Tabela 5 mostra as avaliações detalhadas por profissionais. Os atendimentos de nutrição, portaria, serviço social apresentaram as maiores taxas no conceito “Regular”.

Gráfico 9: Satisfação dos pacientes na enfermaria com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Os atendimentos na enfermaria foram bem avaliados no 2º quadrimestre de 2023 como pode ser observado no Gráfico 9.

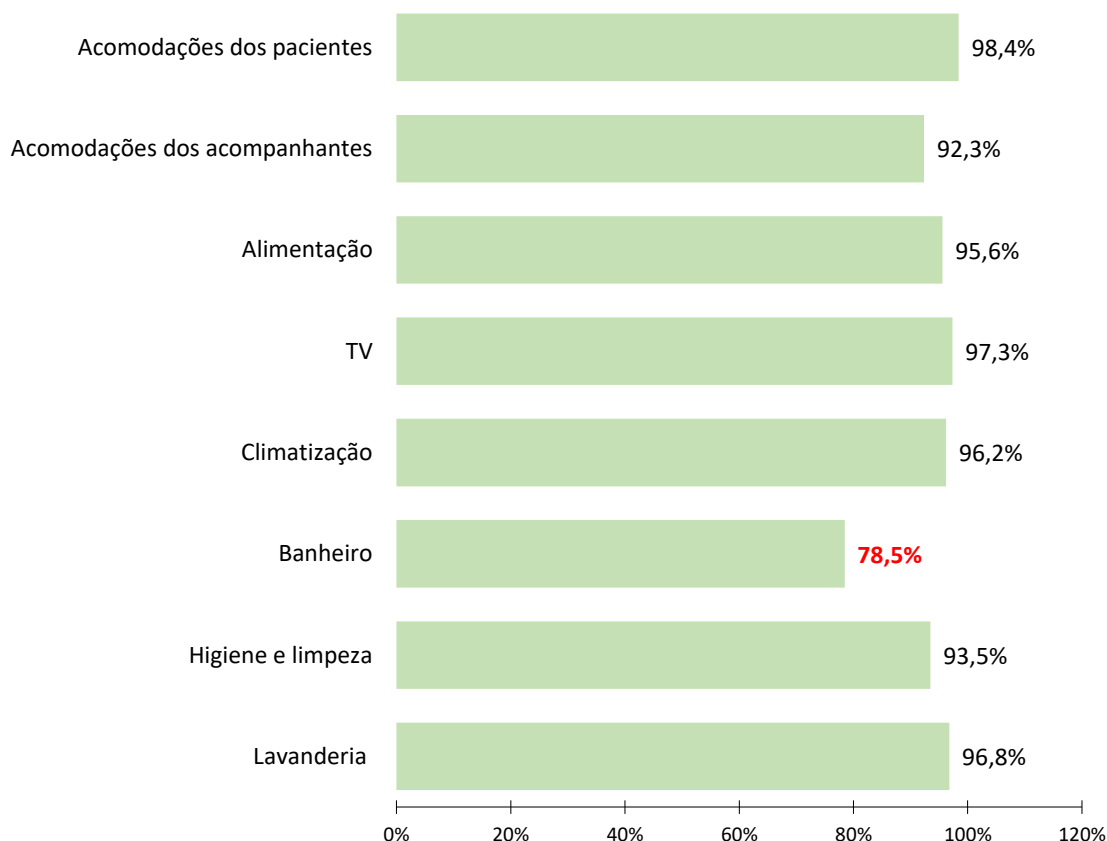
Tabela 6: Avaliação dos serviços prestados aos pacientes da enfermaria.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Acomodações dos pacientes	8,7%	89,7%	1,6%	0,0%	0,0%	100%
Acomodações dos acompanhantes	4,4%	88,0%	6,0%	1,6%	0,0%	100%
Alimentação	3,3%	92,3%	3,9%	0,0%	0,5%	100%
TV	4,8%	92,5%	2,2%	0,5%	0,0%	100%
Climatização	7,1%	89,1%	3,8%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	3,2%	75,3%	16,7%	0,0%	4,8%	100%
Higiene e limpeza	8,2%	85,3%	6,0%	0,0%	0,5%	100%
Lavanderia	8,6%	88,2%	3,2%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Em geral, os serviços prestados pela enfermaria foram bem avaliados por seus usuários, como pode ser observado na Tabela 6. As avaliações giram em torno do conceito “Bom”.

Gráfico 10: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

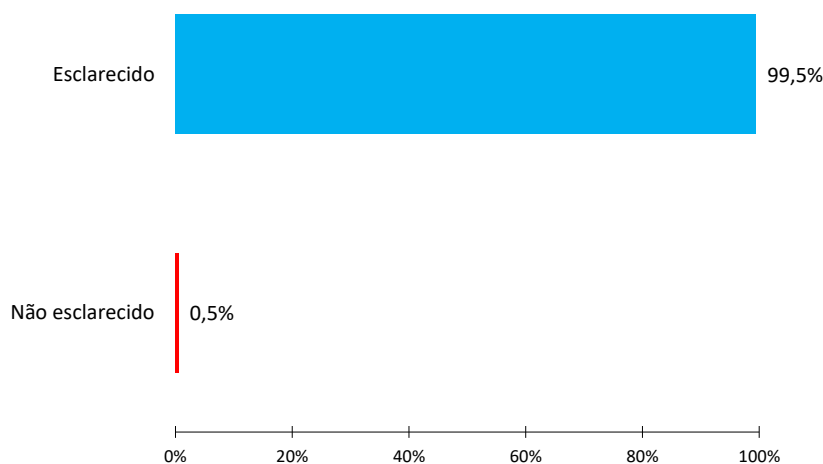
O Gráfico 10 aponta o **“Banheiro”** como sendo o serviço que apresentou o menor desempenho. Alguns comentários em relação ao serviço foram notificados, sendo eles:

- Banheiro com água muito gelada para as crianças;
- Verificar o registro do chuveiro porque é muito alto para o paciente alcançar;
- Fazer manutenção das fechaduras e portas dos banheiros;
- Fazer manutenção na enfermaria masculina obs. Chuveiro com vazamento, tampa da descarga com defeito, torneira com vazamento;
- Banheiro péssimo, chuveiro com problemas, fechadura da porta danificada;
- Banheiro com problema na porta, e no chuveiro obs. Chuveiro muito alto;
- Banheiro sujo;
- A tampa da descarga permanece sem conserto.

Apesar das variáveis “Acomodações dos pacientes” e “Acomodações do acompanhante” apresentarem excelentes índices, os usuários citaram algumas reclamações, por exemplo:

- Fazer manutenção nas cadeias dos acompanhantes da enfermaria leitos 09 até o 12;
- Cadeira do acompanhante quebrada;
- Fazer manutenção na enfermaria de internação leitos 5 a 8.

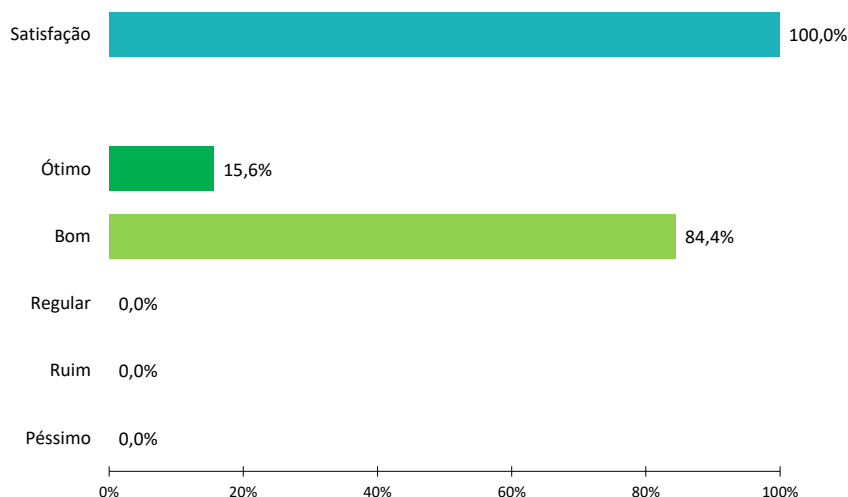
Gráfico 11: Esclarecimento sobre o estado de saúde do paciente.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

A estatística **99,5%** representa o percentual de pacientes que disseram que foram devidamente esclarecidos sobre seu estado de saúde (Gráfico 11).

Gráfico 12: Conceito geral na enfermaria.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 12 aponta que a enfermaria atingiu o conceito máximo de **100%** de satisfação dos pacientes.

2.2.2. Ambulatório

A Tabela 7 apresenta os percentuais das avaliações realizadas pelos pacientes atendidos no ambulatório.

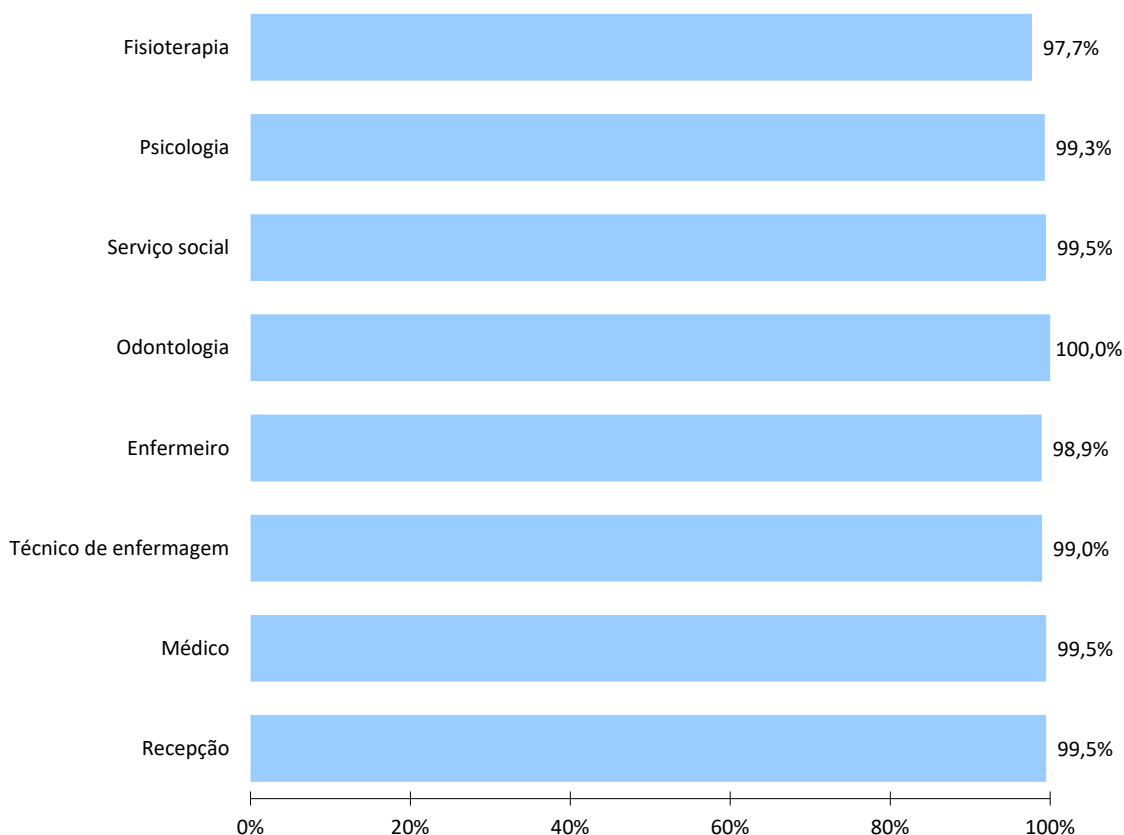
Tabela 7: Avaliação atribuída ao atendimento no ambulatório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Fisioterapia	6,0%	91,7%	1,5%	0,0%	0,8%	100%
Psicologia	6,8%	92,6%	0,6%	0,0%	0,0%	100%
Serviço Social	25,3%	74,2%	0,5%	0,0%	0,0%	100%
Odontologia	5,4%	94,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Enfermeiro	10,5%	88,4%	1,1%	0,0%	0,0%	100%
Técnico de Enfermagem	11,6%	87,4%	1,0%	0,0%	0,0%	100%
Médico	22,3%	77,2%	0,5%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	10,7%	88,8%	0,0%	0,0%	0,5%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

A Tabela 7 mostra os desempenhos por conceitos atribuídos aos atendimentos realizados no ambulatório. Observa-se que as maiores taxas estão em torno do conceito “Bom”.

Gráfico 13: Satisfação dos pacientes no ambulatório com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Os atendimentos receberam excelentes avaliações neste quadrimestre conforme mostra o Gráfico 13.

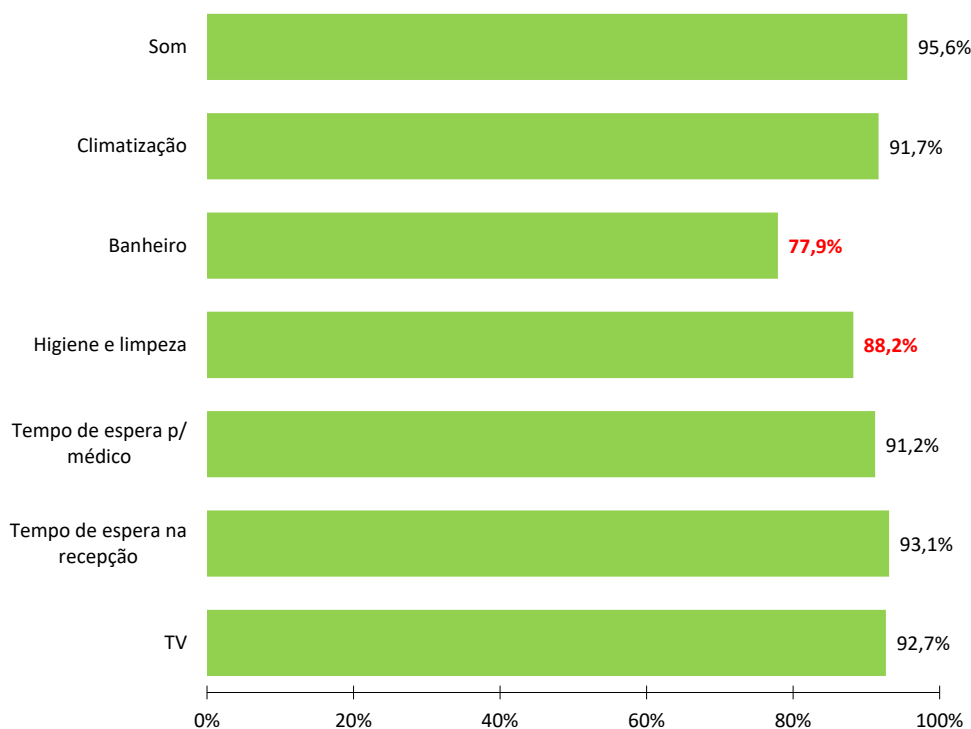
Tabela 8: Avaliação dos serviços pelos pacientes do ambulatório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Som	2,5%	93,1%	3,9%	0,5%	0,0%	100%
Climatização	3,9%	87,8%	6,8%	1,0%	0,5%	100%
Banheiro	2,9%	75,0%	15,7%	2,5%	3,9%	100%
Higiene e limpeza	4,4%	83,8%	8,3%	3,0%	0,5%	100%
Tempo de espera na recepção	2,0%	91,1%	6,4%	0,0%	0,5%	100%
Tempo de espera p/ médico	1,4%	89,8%	7,3%	0,5%	1,0%	100%
TV	4,9%	87,8%	6,3%	1,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

A partir das informações mostradas na Tabela 8, as maiores porcentagens estão no conceito “Bom”, seguido do conceito “Regular”. Os serviços “Banheiro” e “Higiene e limpeza” apresentaram as maiores variabilidades nas respostas distribuídas entre “Regular” e “Ruim”.

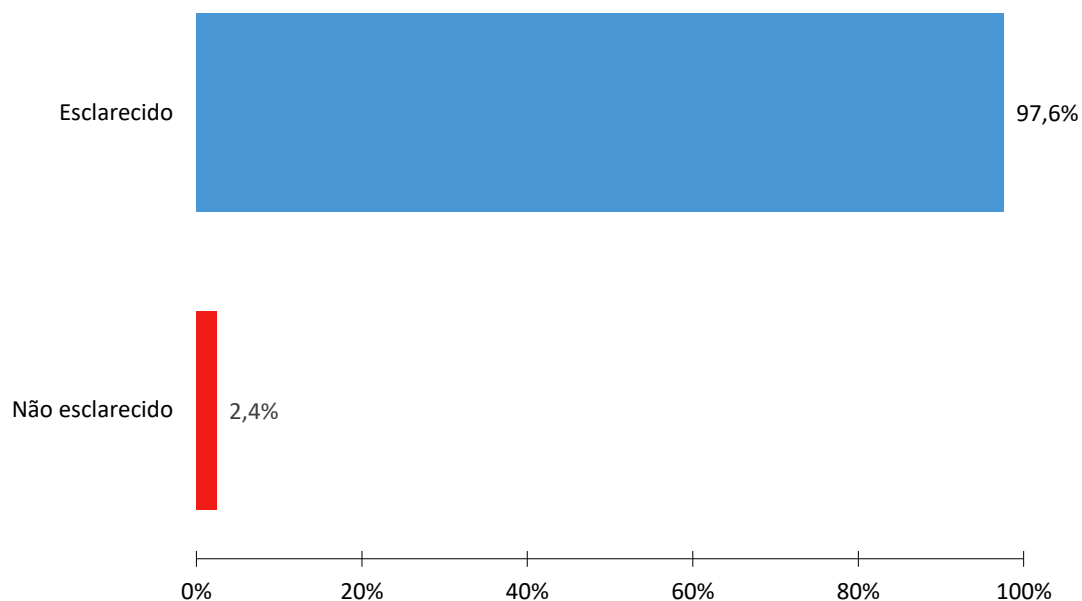
Gráfico 14: Satisfação dos pacientes do ambulatório serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Dos serviços ofertados aos pacientes do ambulatório “Banheiro” e “Higiene e limpeza” não atingiram a meta de satisfação (Gráfico 14).

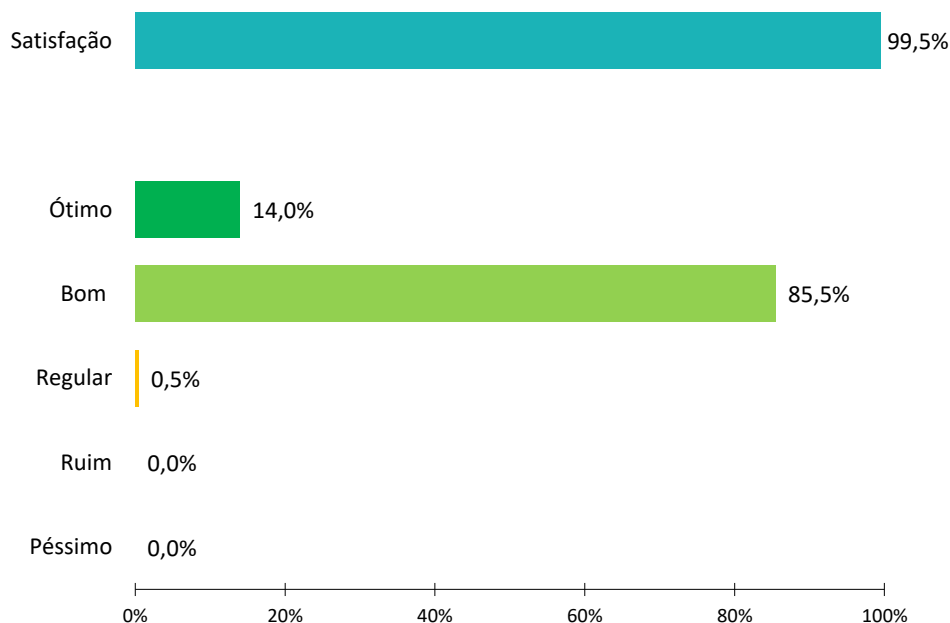
Gráfico 15: Esclarecimento sobre o estado de saúde do paciente.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Dos pacientes entrevistados do ambulatório, 97,6% responderam que foram devidamente orientados sobre seus respectivos estados de saúde, conforme o Gráfico 15.

Gráfico 16: Conceito geral no ambulatório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Estima-se que 99,5% dos usuários estão satisfeitos com os atendimentos e serviços prestados no ambulatório da FHMOAM (Gráfico 16).

2.3. LABORATÓRIO

A Tabela 9 mostra as avaliações dos atendimentos na sala de coleta e recepção do laboratório.

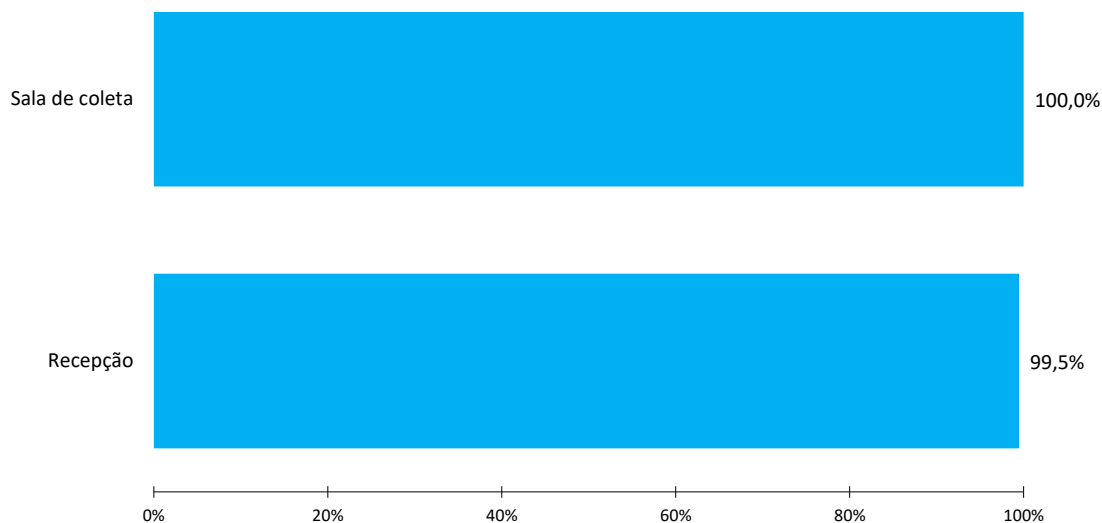
Tabela 9: Avaliação atribuída ao atendimento no laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Sala de coleta	5,5%	94,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	6,4%	93,1%	0,5%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Os atendimentos na sala de coleta e recepção são sempre bem avaliados em todas as edições das pesquisas de satisfações. Neste quadrimestre não foi diferente, continua mantendo o padrão de qualidade nos atendimentos prestados aos pacientes, conforme pode ser observado na Tabela 9.

Gráfico 17: Satisfação dos usuários do laboratório com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 17 aponta que os atendimentos avaliados ultrapassaram a meta de 90% de satisfação.

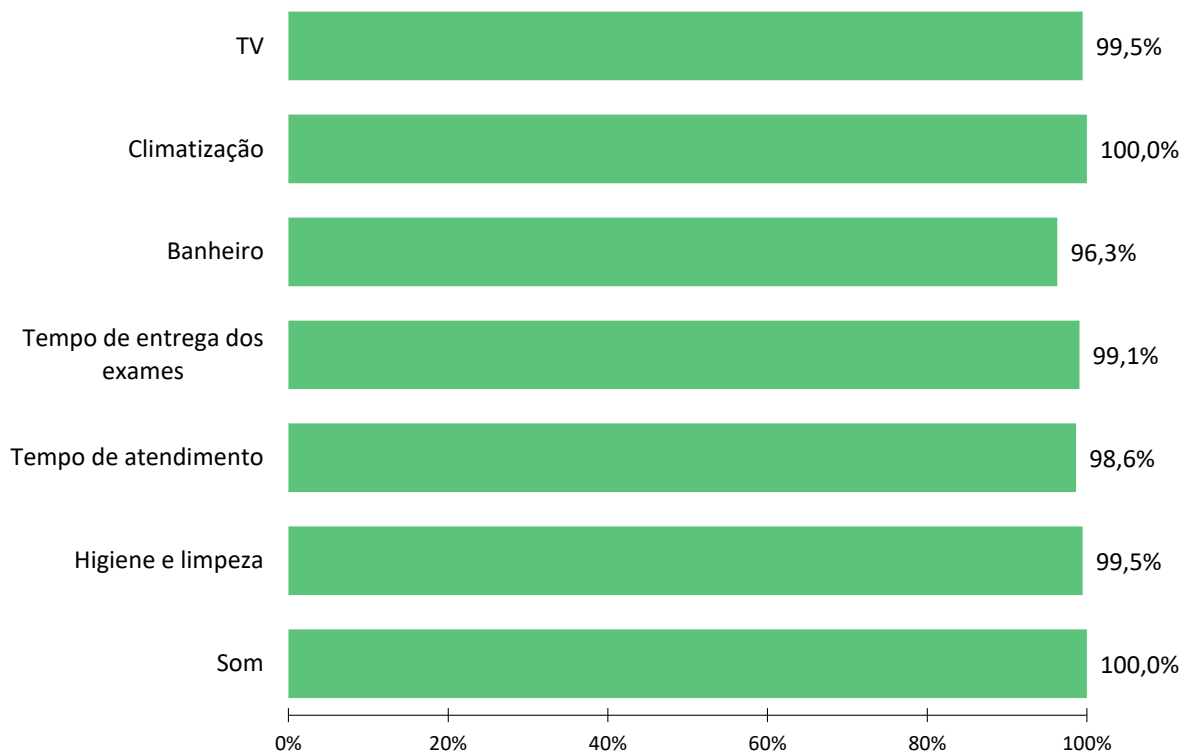
Tabela 10: Avaliação dos serviços aos usuários do laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
TV	2,7%	96,8%	0,5%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	3,6%	96,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	2,3%	94,0%	2,8%	0,9%	0,0%	100%
Tempo de entrega dos exames	2,8%	96,3%	0,9%	0,0%	0,0%	100%
Tempo de atendimento	1,8%	96,8%	1,4%	0,0%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	1,4%	98,1%	0,5%	0,0%	0,0%	100%
Som	2,3%	97,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

A Tabela 10 mostra as avaliações pontuais dos serviços prestados aos usuários do laboratório de análises clínicas.

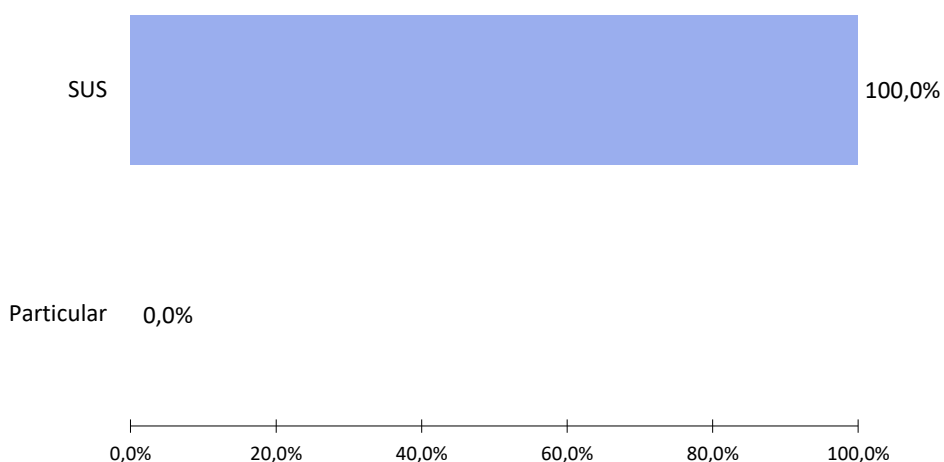
Gráfico 18: Satisfação dos usuários do laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Os serviços receberam excelentes avaliações neste quadrimestre (Gráfico 18).

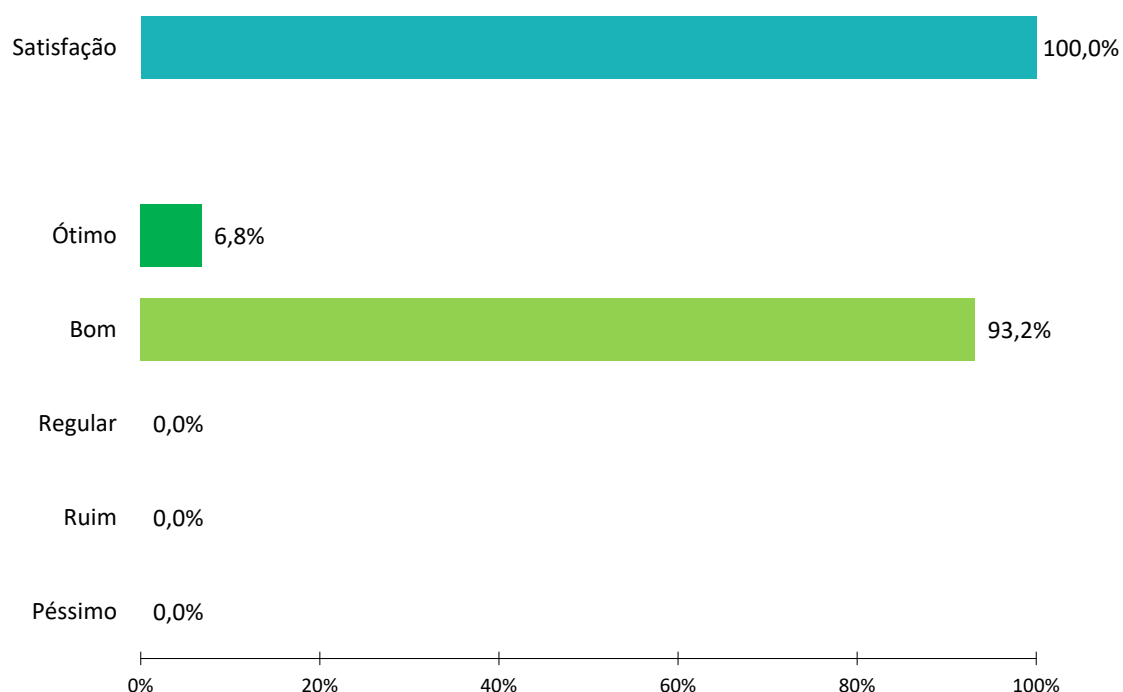
Gráfico 19: Tipo de usuário do laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

Nesta amostra, 100% dos usuários foram provenientes do Sistema Único de Saúde.

Gráfico 20: Conceito geral no laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 20 demonstra o conceito geral no laboratório. O índice de satisfação obtido foi de 100%, uma estimativa que traduz a satisfação do paciente com os atendimentos e serviços ofertados pelo Laboratório de Análises Clínicas.

2.4 GERAL

O Gráfico 21 ilustra o panorama geral dos índices de satisfações relacionados aos atendimentos e serviços prestados pela FHEMOAM.

Gráfico 21: Satisfação geral.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 2º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 21 sumariza os níveis de satisfações dos locais que foram realizados a coleta de dados. Neste quadrimestre, os serviços e atendimentos receberam excelentes avaliações.

A última coluna do gráfico representa o índice de satisfação geral relacionados aos serviços e atendimentos da FHEMOAM. Este índice representa o resultado da média aritmética das satisfações gerais da “Coleta interna”, “Coleta externa”, “Enfermaria”, “Ambulatório” e “Laboratório”, sendo assim, o índice geral equivale a **99,9%** de satisfação dos usuários do sistema hospitalar.

CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta de suma importância para uma instituição, ela nos ajuda a direcionar esforços para as questões que necessitam de mais atenção. Na FHMOAM a pesquisa de satisfação tem como objetivo principal analisar o índice de satisfação dos doadores de sangue e pacientes quanto aos atendimentos e serviços prestados, subsidiando informações que contribuirão na tomada de decisões dos gestores, visando sempre, a melhoria dos serviços da FHMOAM.

A pesquisa do 2º Quadrimestre de 2023 teve uma particularidade em relação ao número de questionários aplicados, essa foi à edição em que mais se aplicaram questionários, totalizando **972 entrevistas**, quase mil entrevistas, o que tornam as estatísticas mais verossímeis. Claro, que precisamos nos atentar em quais horários são realizadas as coletas, quanto mais aleatório a coleta for no espaço do tempo, será melhor a produção das informações.

As considerações positivas e negativas foram feitas aos gestores, com intuito de reduzir ou reparar os problemas apresentados em alguns itens, para que os mesmos possam elaborar planos de ação, com objetivo de beneficiar os usuários e pacientes da FHMOAM.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BOLFARINE, H. BUSSAB, W. O. Elementos de amostragem. Porto Alegre: Bookman, 2005.
BUSSAB, W.O. MORETTIN, P. A. Estatística Básica. Saraiva, São Paulo: 2013.