



FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS

Pesquisa de Satisfação

1º QUADRIMESTRE - 2022



Esta Pesquisa de Satisfação foi
coordenada pela Ouvidoria - Hemoam

MANAUS – AMAZONAS
ABRIL - 2022

SUMÁRIO

1. METODOLOGIA ESTATÍSTICA	3
1.1. CÁLCULO DO TAMANHO DA AMOSTRA	3
1.2 COMPOSIÇÕES DA AMOSTRA	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.....	9
2.2 PACIENTES	12
2.2.1. Enfermaria.....	12
2.2.2. Ambulatório	16
2.3. LABORATÓRIO	20
CONCLUSÃO	24
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	25

1. METODOLOGIA ESTATÍSTICA

1.1. CÁLCULO DO TAMANHO DA AMOSTRA

O tamanho da amostra foi calculado para cada setor (Quadro 1), e foi definido de acordo com a meta estabelecida para a Fundação Hemoam, com proporção de satisfação (ótimo/bom) estimada em 90%, erro amostral de 5% e coeficiente de confiança de 95%.

Quadro 1: Distribuição segundo a população esperada por mês e o tamanho da amostra estipulado para cada setor da Fundação Hemoam.

Setores	Amostra desejada	Amostra coletada
Análises Clínicas	114	120
Doador HEMOAM	128	128
Doador Coleta Externa	114	114
Paciente*	225	225

*A composição amostral é a soma do nº de pacientes no ambulatório (n =110) e enfermaria (n=115).

Importante ressaltar que o posto de coleta da Maternidade Ana Braga encontra-se fechado por tempo indeterminado.

1.2 COMPOSIÇÕES DA AMOSTRA

Foi utilizado o processo de “amostragem sistemática simples”, ou seja, para cada k indivíduos (que variou de setor para setor) foi realizado o preenchimento do questionário de Pesquisa de Satisfação via entrevista direta, onde as respostas foram descritas no smartphone com o auxílio do aplicativo ODK collect sendo enviados para plataforma ODK aggregate com endereço <http://estatisticahemoam2.appspot.com/>. Chegando o número mínimo da amostra definida finalizou-se a aplicação 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

Os dados foram apresentados por meio de tabelas e gráficos. O software utilizado na análise dos dados foi o programa R, distribuído gratuitamente por R-project (www.r-project.org). As análises foram realizadas através de planilhas da Microsoft Excel 2019 para auxiliar na construção dos gráficos.

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 FHMOAM.

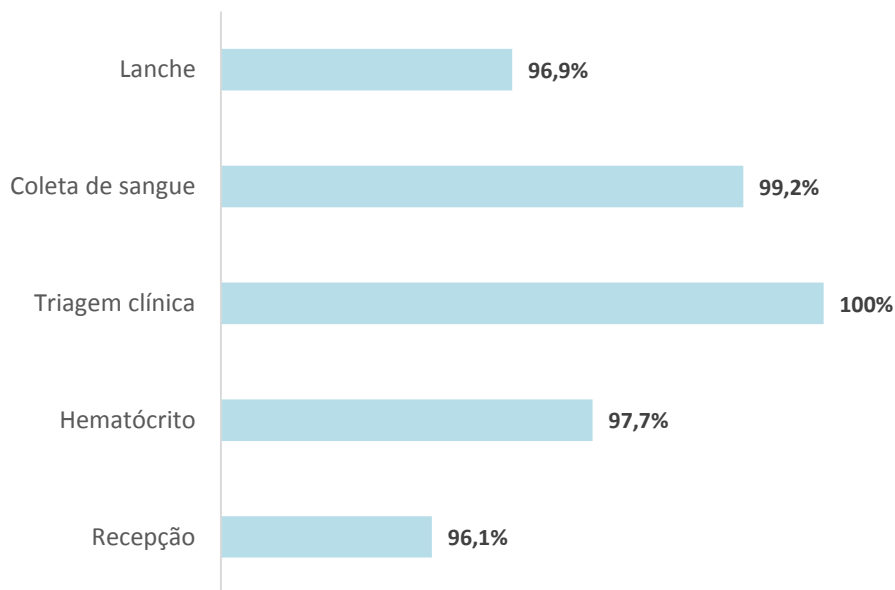
Tabela 1: Avaliação atribuída ao atendimento na coleta interna.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Lanche	63,0%	33,9%	3,1%	0,0%	0,0%	100%
Coleta de sangue	87,0%	12,2%	0,8%	0,0%	0,0%	100%
Triagem clínica	79,7%	20,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Hematócrito	67,2%	30,4%	1,6%	0,8%	0,0%	100%
Recepção	74,2%	21,9%	3,1%	0,8%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

A Tabela 1 mostra as avaliações por categoria relacionadas aos atendimentos oferecidos no lanche, na coleta de sangue, na triagem clínica, no hematócrito e recepção.

Gráfico 1: Satisfação dos doadores da coleta interna com o atendimento.



O Gráfico 1 apresenta a satisfação (bom/ótimo) dos doadores de sangue quanto ao

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

atendimento na coleta interna. Observa-se, que a coleta interna teve um alto nível de satisfação nesse 1º quadrimestre de 2022, todos os atendimentos tiveram avaliação superior a 90%, meta estabelecida pela FHEMOAM.

Quanto a qualidade dos serviços oferecidos na coleta interna, pontuou-se o tempo de atendimento, higiene e limpeza, banheiro, climatização, som e TV, conforme mostra a Tabela 2.

Tabela 2: Avaliação dos serviços na coleta interna.

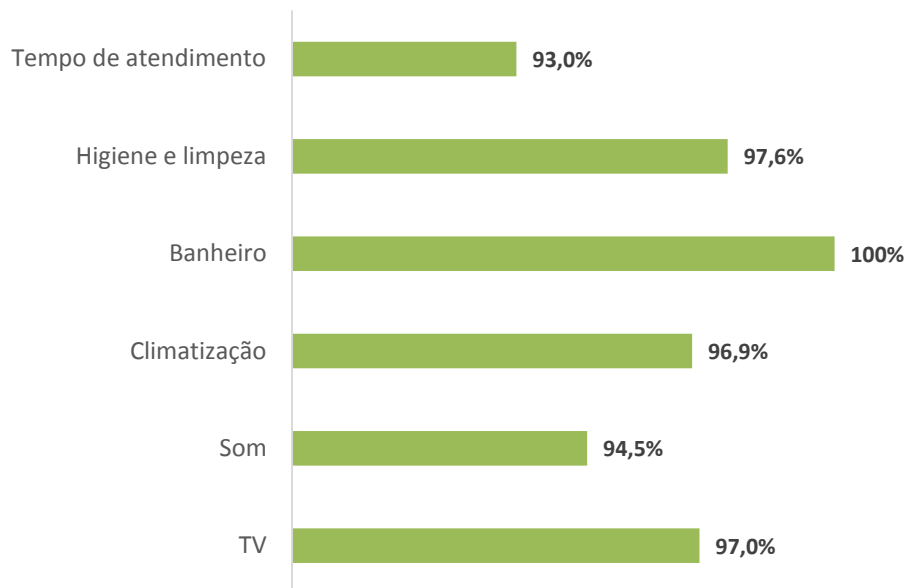
Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	69,5%	23,4%	5,5%	1,6%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	66,1%	31,5%	2,4%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	78,3%	21,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	70,1%	26,8%	3,1%	0,0%	0,0%	100%
Som	59,4%	35,1%	5,5%	0,0%	0,0%	100%
TV	68,6%	28,4%	3,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

Avaliações “Ótimo” e “Bom” apresentaram padrões satisfatórios quanto a qualidade no atendimento. Apenas 5,5% dos doadores de sangue disseram que o tempo do atendimento prestado pela coleta interna é regular.

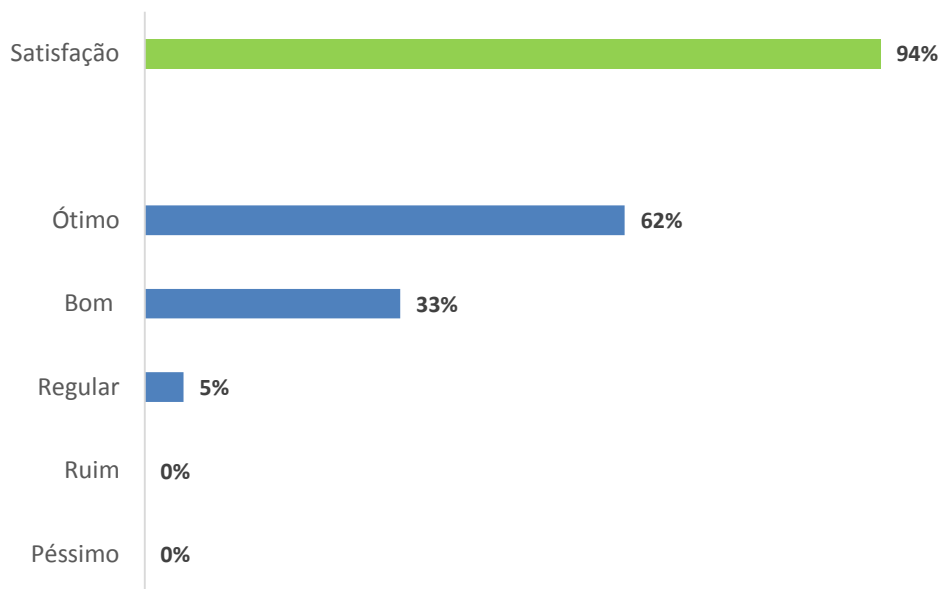
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

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



Os serviços prestados na coleta interna foram bem avaliados pelo público, todos avaliados, ultrapassaram a meta de 90% de satisfação. (Gráfico 2).

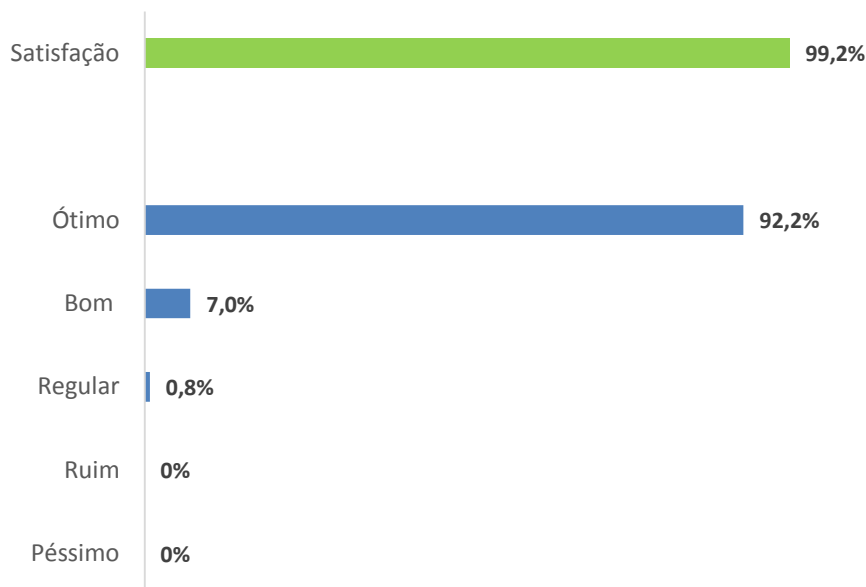
Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.



O Gráfico 3 mostra o percentual de satisfação dos usuários em relação ao lanche servido na coleta interna.

Do total de entrevistados, 94% disseram que estão satisfeitos com a qualidade do lanche servido após as doações de sangue na coleta interna da FHEMOAM.

Gráfico 4: Conceito geral na coleta interna.



Ao final da entrevista, os usuários são questionados sobre a avaliação geral dos atendimentos e serviços prestados na coleta interna. Observa-se que, **99,2%** dos entrevistados mostraram-se satisfeitos com os atendimentos e serviços da coleta interna no 1º quadrimestre de 2022 (Gráfico 4).

Apenas 0,8% dos usuários esboçaram algum tipo de insatisfação na avaliação geral na coleta interna, conforme demonstra o Gráfico 4.

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, como pode ser observado na Tabela 3.

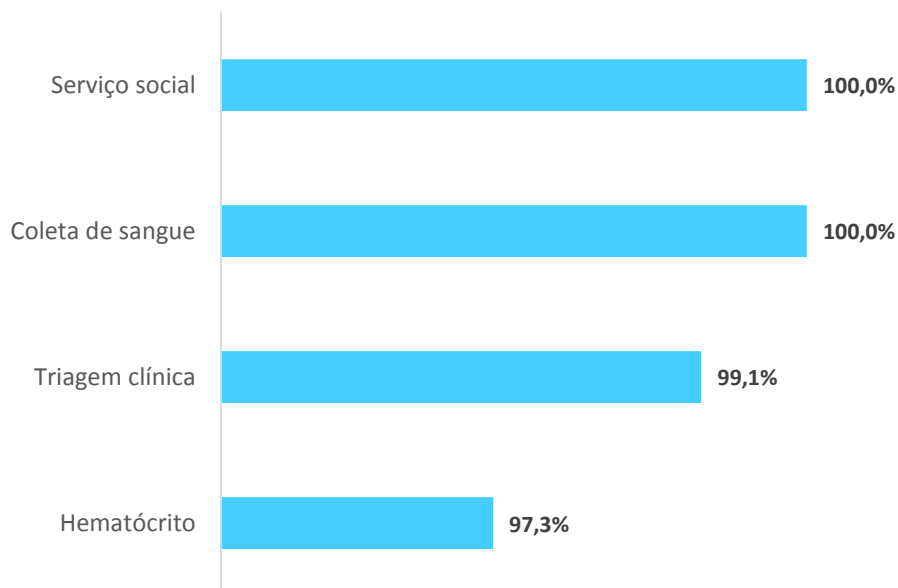
Tabela 3: Avaliação atribuída ao atendimento na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Serviço social	92,7%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Coleta de sangue	96,4%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Triagem clínica	92,8%	6,3%	0,9%	0,0%	0,0%	100%
Hematócrito	88,4%	8,9%	1,8%	0,9%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

Apenas hematócrito apresentou uma leve variação nos percentuais relacionados aos atendimentos.

Gráfico 5: Satisfação dos doadores da coleta externa com o atendimento.



O Gráfico 5 mostra a satisfação quanto ao atendimento dos doadores da coleta externa. Os atendimentos prestados pelo serviço social e na coleta de sangue, atingiram, respectivamente 100% de satisfação dos doadores de sangue.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

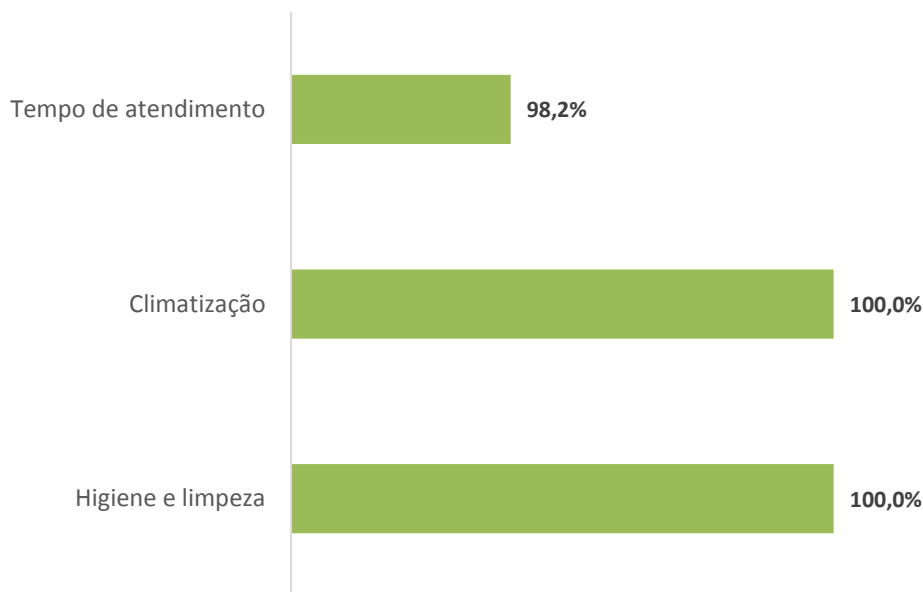
Tabela 4: Avaliação dos serviços na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	74,1%	24,1%	1,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Climatização	96,3%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Higiene e limpeza	90,4%	9,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

A Tabela 4 mostra os itens avaliados na coleta externa, como o tempo de atendimento, climatização, higiene e limpeza. Observa-se que os três itens citados, obtiveram avaliações satisfatórias pelo doador de sangue da coleta externa.

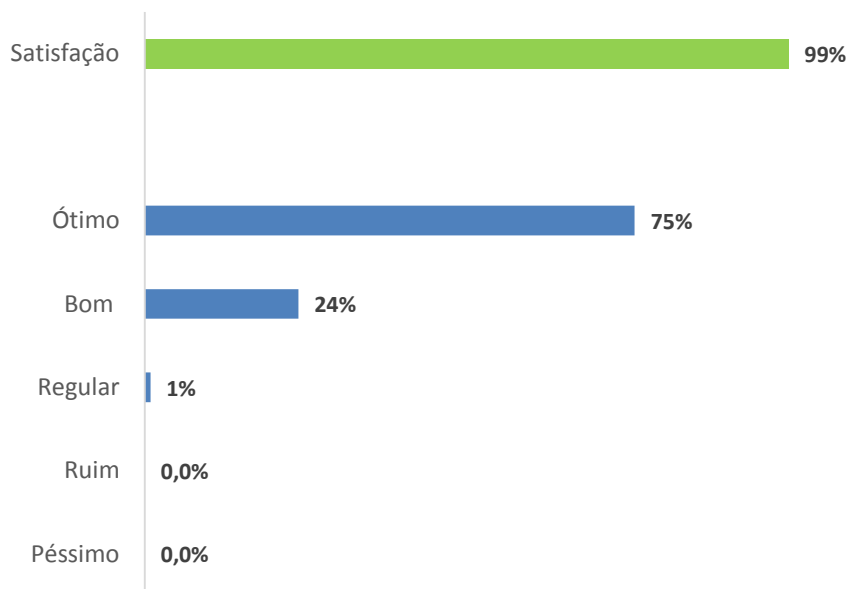
Gráfico 6: Satisfação dos doadores da coleta externa com os serviços.



Os doadores da coleta externa mostraram-se satisfeitos nos três itens avaliados, com destaque para a climatização, higiene e limpeza (Gráfico 6).

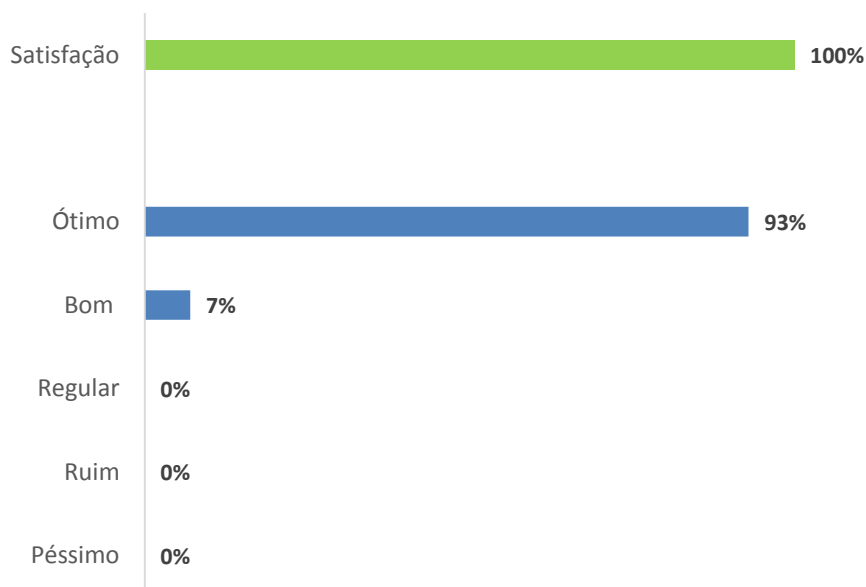
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

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



A qualidade do lanche foi bem avaliada, apresentou 99% de satisfação dos doadores de sangue na coleta externa, como mostra o Gráfico 7.

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



Na avaliação geral, 100% dos usuários disseram que estão satisfeitos com os atendimentos e serviços prestados pela 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	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Psicologia	74,4%	25,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Serviço social	59,1%	40,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Odontologia	68,6%	31,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nutricionista	51,4%	48,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Enfermeiro	59,3%	37,0%	3,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Técnico de enfermagem	59,1%	33,9%	7,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Médico	60,2%	36,8%	1,5%	1,5%	0,0%	100,0%
Portaria	50,0%	43,5%	6,5%	0,0%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

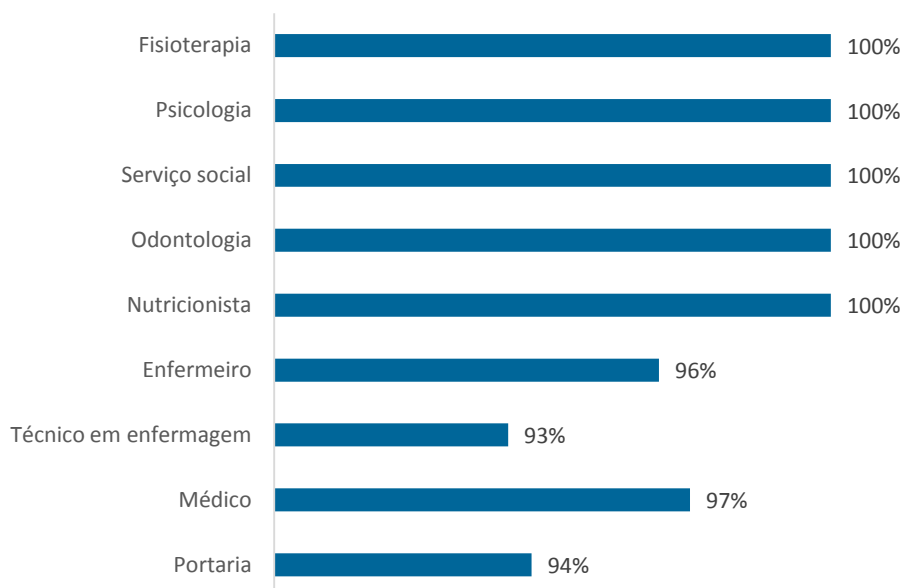
Analisando a Tabela 5, destacam-se os atendimentos prestados pelos fisioterapeutas, psicólogos, assistentes sociais, odontólogos e nutricionistas na enfermaria. Nenhum paciente assistido na enfermaria demonstrou insatisfação quanto ao atendimento destes profissionais.

Apesar do panorama geral, apresentar avaliações satisfatórias, é preciso ter atenção quanto a insatisfação (mesmo que mínima) dos pacientes atendidos por enfermeiros (3,7%), médicos (3%) e técnicos de enfermagem (7%).

A portaria foi bem avaliada também, apenas 6,5% dos pacientes demonstraram insatisfação com o atendimento prestado.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

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



Dos serviços avaliados na enfermaria, nesse 1º quadrimestre todos os atendimentos ultrapassaram a meta de 90% (Gráfico 9).

Tabela 6: Avaliação dos serviços aos pacientes na enfermaria.

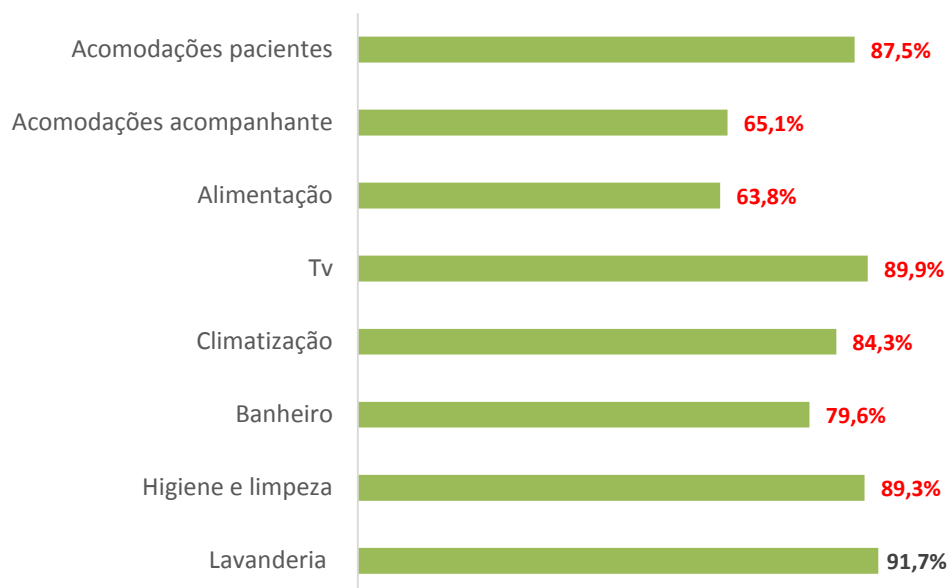
Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Acomodações pacientes	57,1%	30,4%	10,7%	1,8%	0,0%	100%
Acomodações acompanhante	22,0%	43,1%	17,4%	8,3%	9,2%	100%
Alimentação	25,5%	38,3%	14,9%	17,0%	4,3%	100%
TV	47,8%	42,0%	7,2%	2,9%	0,0%	100%
Climatização	33,4%	50,9%	9,6%	3,5%	2,6%	100%
Banheiro	40,8%	38,8%	14,3%	4,1%	2,0%	100%
Higiene e limpeza	35,7%	53,6%	8,9%	0,9%	0,9%	100%
Lavanderia	50,0%	41,7%	7,3%	0,0%	1,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

A Tabela 6 apresenta os serviços prestados na enfermaria aos pacientes. Observa-se que houveram variações consideráveis em relação a insatisfação quanto aos serviços prestados, pontos como acomodações do acompanhante, alimentação, banheiro e acomodações dos pacientes, destacam-se por apresentarem os maiores percentuais de serviço regular prestados na enfermaria.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

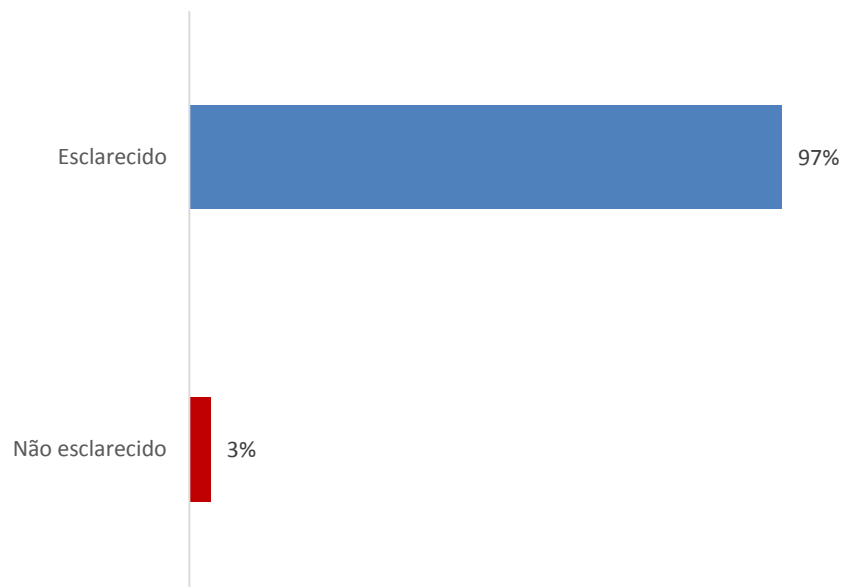
Gráfico 10: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os serviços.



Apenas o serviço prestado pela lavanderia conseguiu atingir a meta de 90% de satisfação estabelecida pela FHEMOAM, apresentando 91,7% de satisfação dos usuários deste serviço. Alimentação (63,8%) e acomodações para o acompanhante (65,1%) apresentaram os menores índices de satisfação, ou seja, abaixo de 90%, conforme pontua o Gráfico 10.

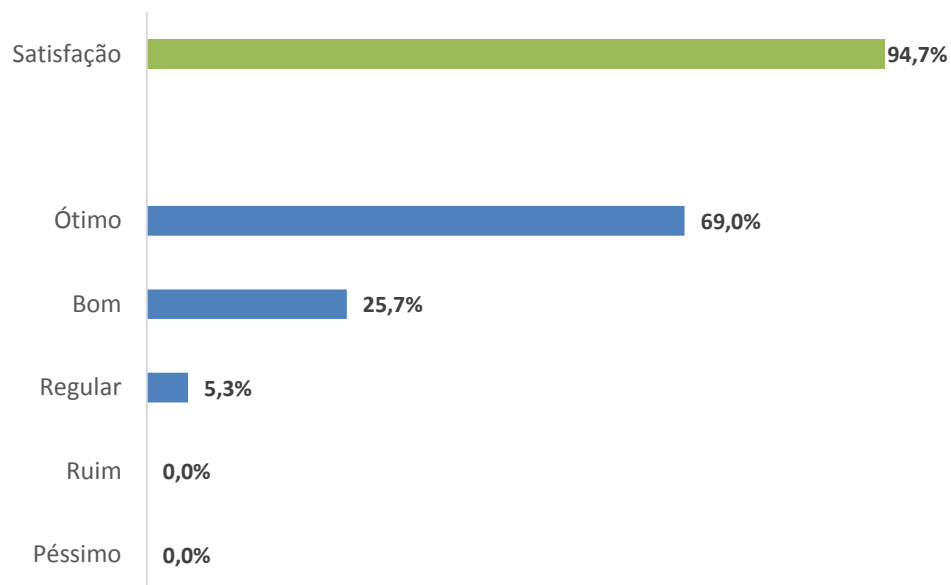
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

Gráfico 11: Distribuição segundo a frequência dos pacientes na enfermaria da Fundação Hemoam que foram esclarecidos sobre seu estado de saúde.



Dos pacientes da enfermaria, 97% afirmam ter sido devidamente esclarecidos sobre o seu estado de saúde e apenas 3% afirmaram que não foram devidamente informados. (Gráfico 11)

Gráfico 12: Conceito geral na enfermaria.



Em relação a avaliação geral da enfermaria, 94,7% dos usuários estão satisfeitos com os atendimentos e serviços prestados.

2.2.2. Ambulatório

Grande parte dos atendimentos ultrapassaram a meta de 90% de satisfação, com exceção do serviço social.

Tabela 7: Avaliação atribuída ao atendimento no ambulatório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Fisioterapia	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Psicologia	41,2%	52,9%	5,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Serviço Social	16,0%	68,0%	8,0%	4,0%	4,0%	100,0%
Odontologia	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Enfermeiro	66,1%	32,2%	0,0%	1,7%	0,0%	100,0%
Técnico de Enfermagem	62,8%	33,7%	2,3%	1,2%	0,0%	100,0%
Médico	84,0%	14,0%	1,0%	1,0%	0,0%	100,0%
Recepção	57,8%	38,5%	2,8%	0,0%	0,9%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

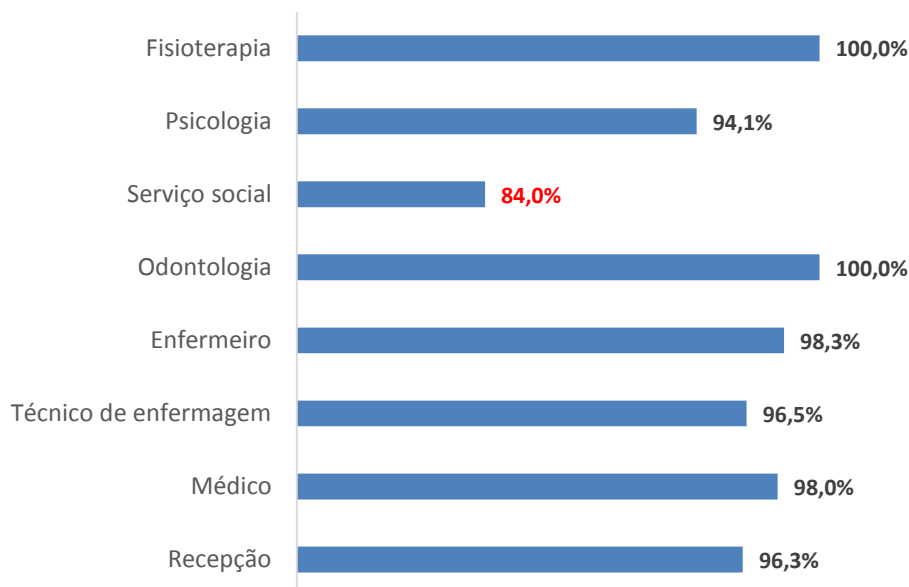
Fisioterapia e odontologia mais uma vez ganhando destaque quanto ao atendimento ofertado aos pacientes, conforme pode ser observado na Tabela 7.

No campo Serviço social, há variações distribuídas em relação as categorias de insatisfação dos pacientes atendidos no ambulatório, somando regular, ruim e péssimo, esse percentual atinge 16% de insatisfação quanto aos atendimentos prestados no ambulatório.

A seguir, o Gráfico 13 mostra os percentuais de satisfação dos pacientes assistidos no ambulatório da FHEMOAM.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

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



Apenas o atendimento do serviço social ficou abaixo da meta estabelecida, apresentando 84% de satisfação dos pacientes atendidos no ambulatório (Gráfico 13).

Tabela 8: Avaliação dos serviços aos pacientes do ambulatório.

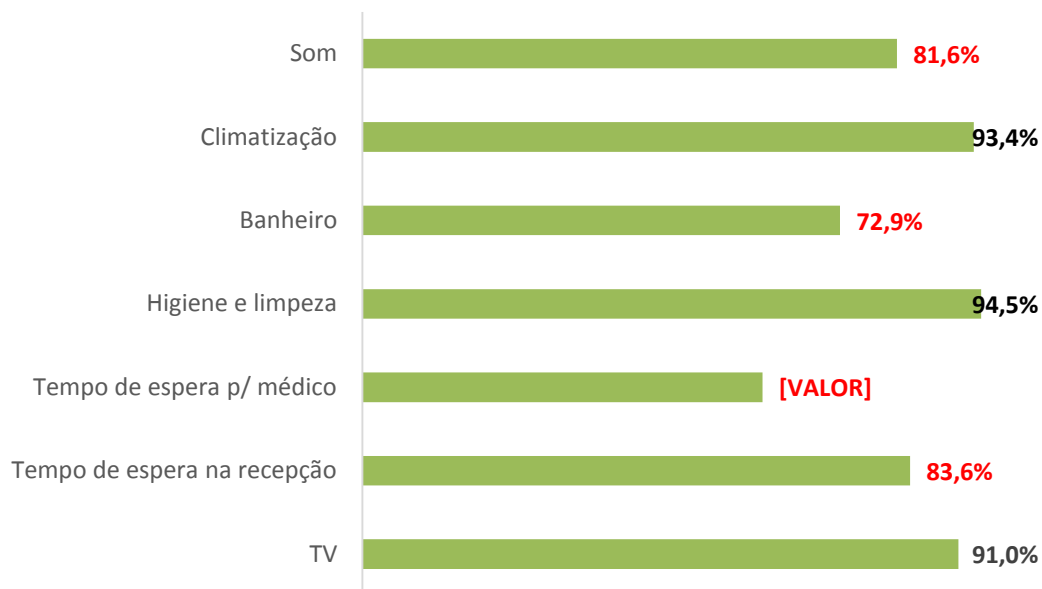
Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Som	32,7%	49,0%	14,3%	2,0%	2,0%	100,0%
Climatização	45,3%	48,1%	4,8%	0,9%	0,9%	100,0%
Banheiro	27,1%	45,9%	17,6%	8,2%	1,2%	100,0%
Higiene e limpeza	40,8%	53,7%	4,6%	0,9%	0,0%	100,0%
Tempo de espera na recepção	50,0%	33,6%	11,0%	4,5%	0,9%	100,0%
Tempo de espera p/ médico	20,4%	40,7%	20,4%	12,0%	6,5%	100,0%
TV	26,9%	64,1%	5,1%	1,3%	2,6%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

A Tabela 8 mostra a avaliação dos serviços prestados aos pacientes do ambulatório. Apenas Climatização, TV, higiene e limpeza apresentaram os menores percentuais relacionados a insatisfação do usuário dos serviços do ambulatório.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

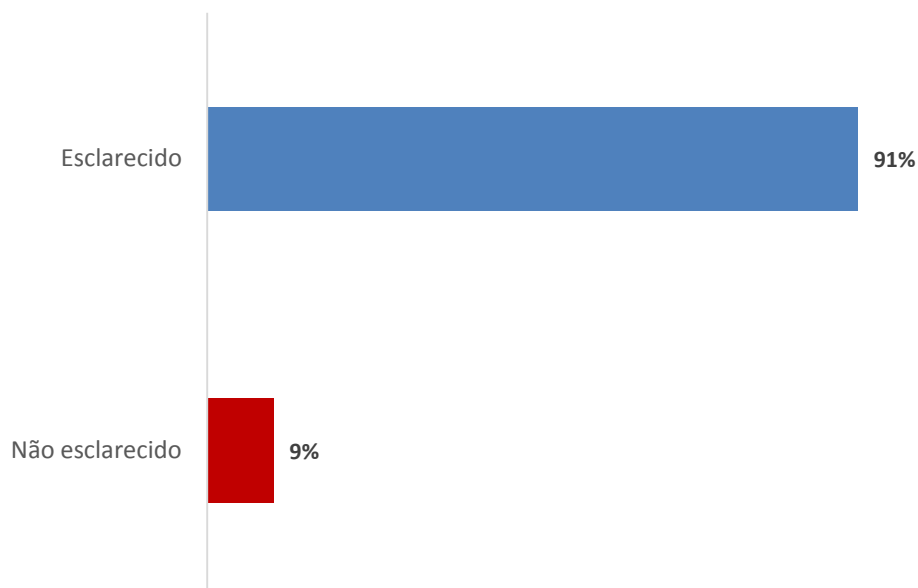
Gráfico 14: Satisfação dos pacientes do ambulatório serviços.



Quanto aos serviços oferecidos aos pacientes do ambulatório, os resultados não foram satisfatórios para o “Som”, “Banheiro” e “Tempo de espera p/ médico” e “Tempo de espera na recepção” (Gráfico 14).

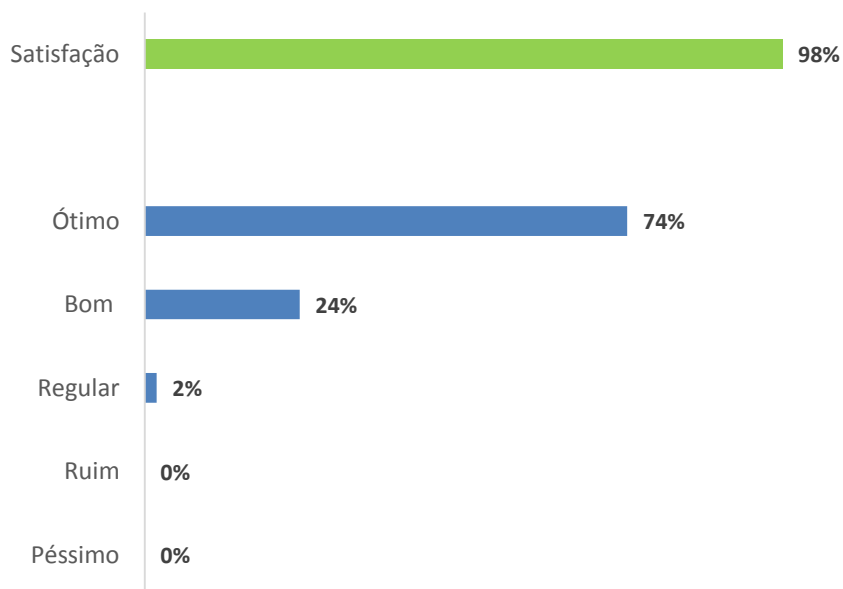
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

Gráfico 15: Distribuição segundo a frequência dos pacientes no ambulatório do Hemoam que foram esclarecidos sobre seu estado de saúde.



Dos pacientes entrevistados do ambulatório, 91% responderam que foram devidamente orientados sobre seus respectivos estados de saúde, conforme o Gráfico 15.

Gráfico 16: Conceito geral no ambulatório.



Quanto à satisfação, de forma geral, dos pacientes em relação no ambulatório a meta estabelecida foi ultrapassada, com percentual de 98% (Gráfico 16).

2.3. LABORATÓRIO

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

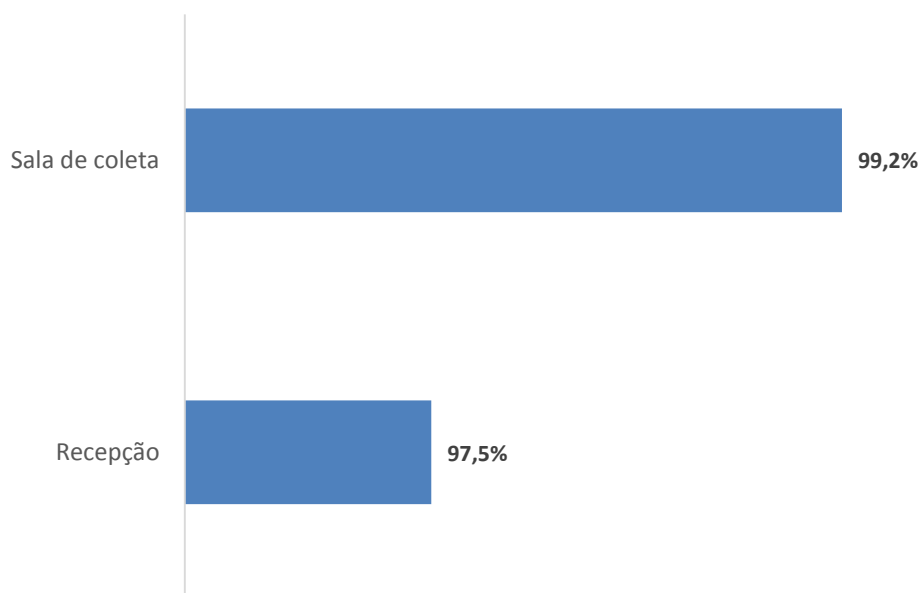
Tabela 9: Avaliação atribuída ao atendimento no laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Sala de coleta	84,2%	15,0%	0,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Recepção	65,0%	32,5%	1,7%	0,0%	0,8%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

Sala de coleta e recepção mostraram percentuais altíssimos de satisfação, conforme pode ser observado na Tabela 9.

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



O Gráfico 17 aponta que os atendimentos avaliados ultrapassaram a meta de 90% de satisfação, indicando que os funcionários estão prestando atendimento de qualidade aos usuários dos laboratórios.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

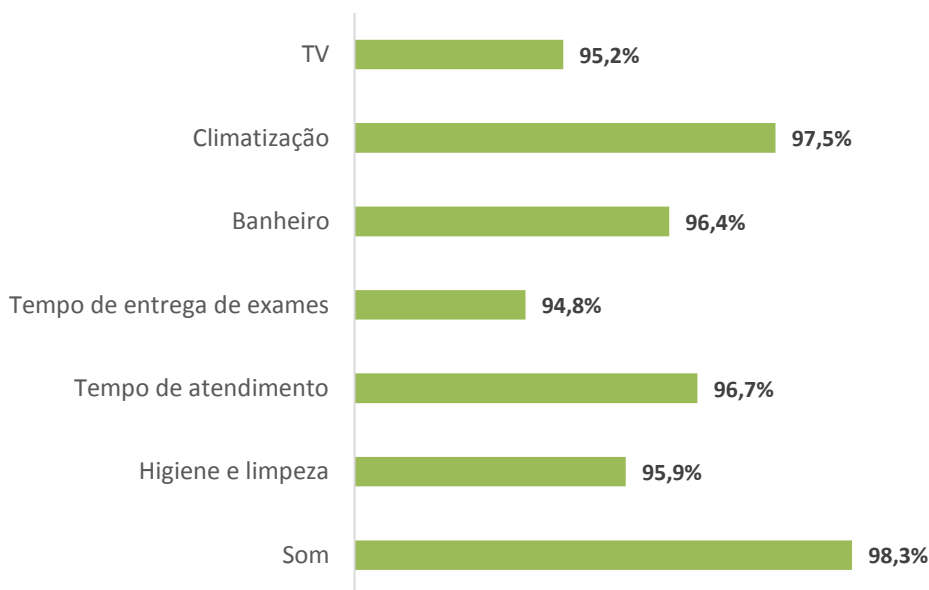
Tabela 10: Avaliação dos serviços aos usuários do laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
TV	37,4%	57,8%	1,2%	1,2%	2,4%	100,0%
Climatização	58,3%	39,2%	1,7%	0,8%	0,0%	100,0%
Banheiro	27,3%	69,1%	1,8%	0,0%	1,8%	100,0%
Tempo de entrega de exame	47,4%	47,4%	4,3%	0,9%	0,0%	100,0%
Tempo de atendimento	60,0%	36,7%	2,5%	0,0%	0,8%	100,0%
Higiene e limpeza	39,1%	56,7%	4,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Som	53,8%	44,5%	1,7%	0,0%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

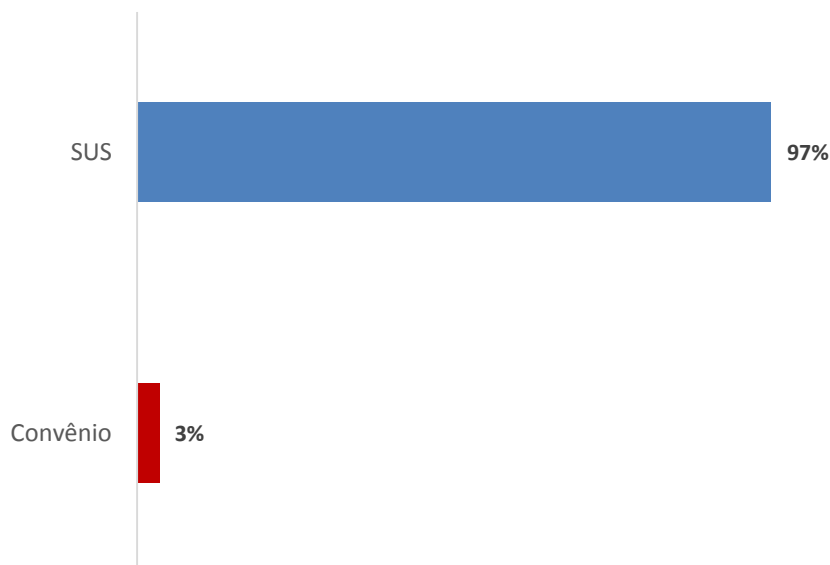
A Tabela 10 mostra as avaliações dos serviços prestados aos usuários do laboratório de análises clínicas.

Gráfico 18: Satisfação dos usuários do laboratório.



Dos itens avaliados nos serviços oferecidos aos usuários do LAC, todos os itens avaliados tiveram um percentual de satisfação acima da meta estabelecida de 90% de satisfação. Os itens som, climatização e tempo de atendimento foram os melhores avaliados. (Gráfico 18).

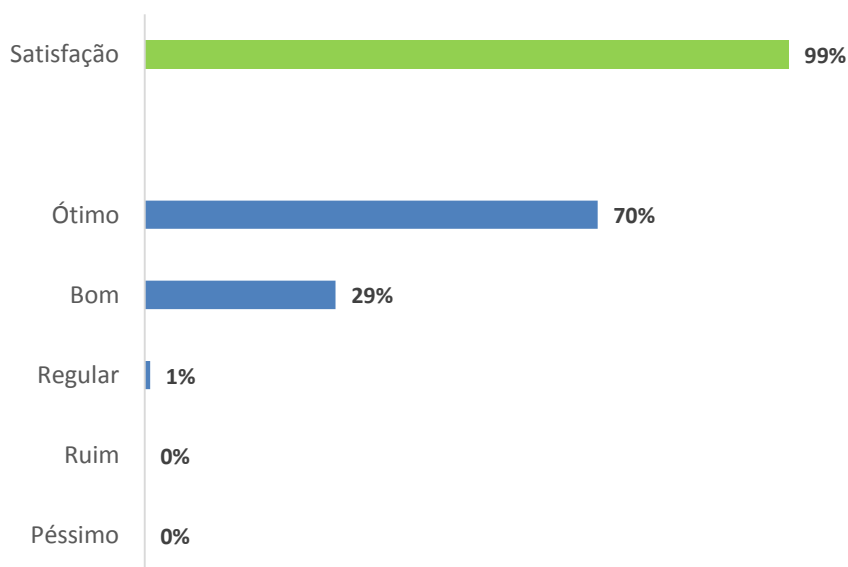
Gráfico 19: Distribuição segundo a frequência segundo o tipo de usuário do laboratório.



O Gráfico 19, mostra as frequências relativas dos usuários da rede pública e particular que precisaram de algum serviço do laboratório. É notório que, grande parte dos usuários são provenientes do Sistema Único de Saúde (SUS). Apenas 3% do usuário é da rede privada.

A avaliação geral do laboratório apresentou resultados satisfatórios. O índice de satisfação obtido foi de 99%, indicando assim que o laboratório está prestando um atendimento e serviço de excelência, como pode ser observado no Gráfico 20:

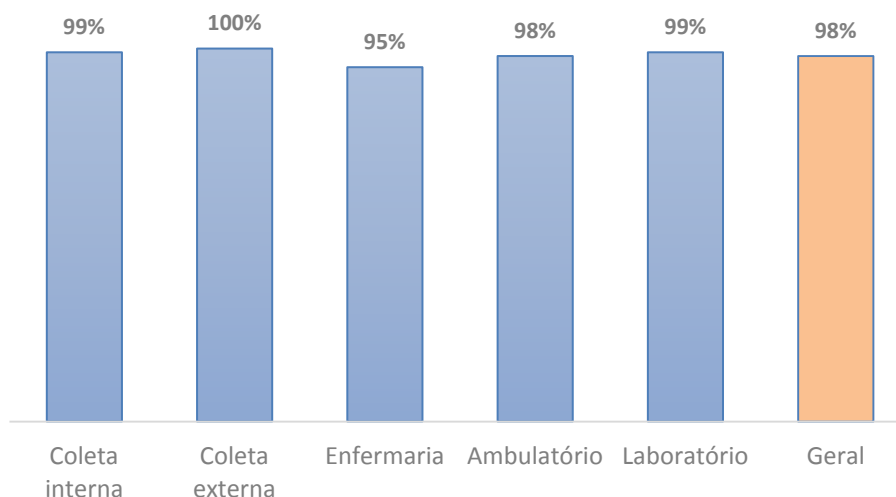
Gráfico 20: Conceito geral no laboratório.



2.4 GERAL

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

Gráfico 21: Satisfação geral.



No 1º Quadrimestre de 2022, os índices gerais de satisfação dos doadores de sangue e pacientes, ultrapassaram a meta de 90%.

De todos os setores, a Coleta Externa ganhou o destaque máximo, pois apresentou 100% de satisfação na avaliação dos doadores de sangue da FHEOAM.

Apesar da Enfermaria apresentar o menor índice de satisfação em relação aos outros setores, ainda sim, manteve um nível de satisfação considerado alto, de 95%.

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 FHEMOAM a pesquisa de satisfação tem como objetivo principal analisar o grau de satisfação dos doadores e pacientes quanto aos atendimentos e serviços prestados, subsidiando informações para contribuir na elaboração de um plano de ação com intuito de trazer melhorias para doadores e pacientes.

Ao analisar o 1º quadrimestre de 2022, é notório que todos os atendimentos e serviços prestados aos doadores, foram bem avaliados. Em relação a assistência ao paciente, a coleta interna, a coleta externa e LAC, de forma geral, continuam se destacando com a melhor avaliação. Vale ressaltar que a coleta externa ganhou seu destaque por apresentar 100% de satisfação pelos doadores de sangue.

Porém, a enfermaria e ambulatório ainda apresentam serviços que precisam ser melhorados. Apesar disso, o FHEMOAM vem apresentando um nível de satisfação superior a 90%, atingindo nesse quadrimestre 98% de satisfação dos usuários.

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 FHEMOAM.

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.

