

Fundação Hospitalar de Hematologia e
Hemoterapia do Amazonas

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1º QUADRIMESTRE DE 2024

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

Produzido por:
Gerência de Planejamento
Ouvidoria

Esta Pesquisa de Satisfação foi
coordenada pela Ouvidoria - Hemoam

 (92) 3655 - 0220  ouvidoria@hemoam.am.gov.br  <https://www.hemoam.am.gov.br/>

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	9
2.2 PACIENTES	13
2.2.1. Enfermaria	13
2.3. LABORATÓRIO	17
CONCLUSÃO	21
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	21

1. METODOLOGIA ESTATÍSTICA

1.1. CÁLCULO AMOSTRAL

Os tamanhos amostrais foram planejados com base no número de pacientes e doadores de sangue que foram atendidos na FHEMOAM no ano anterior (2023). A partir desses dados, as amostras foram calculadas com margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%, sendo distribuídas proporcionalmente por estratos¹.

Quadro: Distribuição amostral por setor da FHEMOAM.

Estratos	Amostra calculada	Amostra coletada
Doador Coleta Interna	134	310
Doador Coleta Externa	123	288
Paciente Enfermaria	127*	268
Laboratório de Análises Clínicas	125	157
Total	509	1.023

*Amostra estratificada entre Internação (n=30), Quimioterapia (n=30) e Transfusão (n=67).

Fonte: Gerência de Planejamento, 2024.

O Quadro apresenta informações sobre o número de amostras que foram calculadas para o 1º quadrimestre de 2024 (Amostra calculada), também apresenta o número real de amostras que foram coletadas nas dependências da FHEMOAM e nas campanhas de doações de sangue (Doador Coleta Externa).

Neste quadrimestre, foram aplicados 514 questionários a mais da meta estabelecida, representando o total de **1.023 questionários** coletados. Vale ressaltar, quanto maior o número de coletas realizadas, mais verossímil são as estatísticas dos índices de satisfações.

¹ 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.

Em decorrência do aplicativo **ODK collect** ter finalizado suas atividades gratuitas em dezembro de 2023, a partir do 1º quadrimestre de 2024 todos os questionários foram elaborados no **Google Forms**.

1.3. ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados referente ao 1º quadrimestre de 2024 foi realizada nas dependências da FHMOAM e nas campanhas da coleta externa, entre os meses de janeiro a abril de 2024, 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, produzidos em planilhas da **Microsoft Excel 2019** e na ferramenta **online canva**.

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 atribuída aos atendimentos da coleta interna.

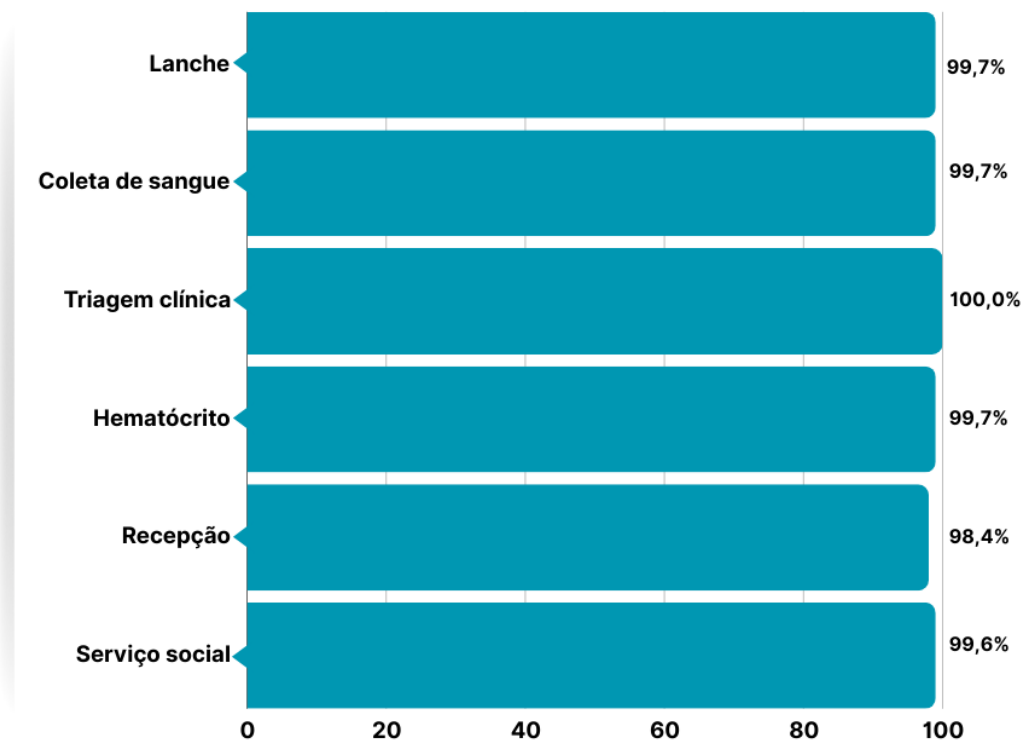
Itens Avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Lanche	1,3%	98,4%	0,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Coleta de sangue	0,3%	99,4%	0,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Triagem clínica	0,6%	99,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Hematócrito	0,6%	99,1%	0,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Recepção	0,3%	98,1%	0,3%	1,3%	0,0%	100,0%
Serviço social	0,4%	99,2%	0,0%	0,4%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Os índices de satisfações relacionados aos atendimentos na Coleta Interna estão disponíveis na Tabela 1. Observa-se que a resposta “Bom” concentra os maiores percentuais, todos acima de 98%. A categoria “Ótimo” foi pouco mencionada pelos entrevistados, variando entre 0,3% a 1,3%.

Os atendimentos realizados na **Recepção** receberam avaliações 0,3% e 1,3%, em Regular e Ruim, respectivamente, totalizando 1,6% de insatisfação. Em serviço social, 0,4% dos entrevistados sinalizaram que o atendimento está “Ruim”. Nenhum entrevistado optou pela opção “Péssimo”.

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



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 1 aponta índices de satisfações (soma dos conceitos Ótimo e Bom) relacionados aos atendimentos realizados pelas equipes do lanche, coleta de sangue, triagem clínica, hematócrito, recepção e serviço social. Os índices das avaliações ultrapassaram a meta de 90% de satisfação neste quadrimestre.

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.

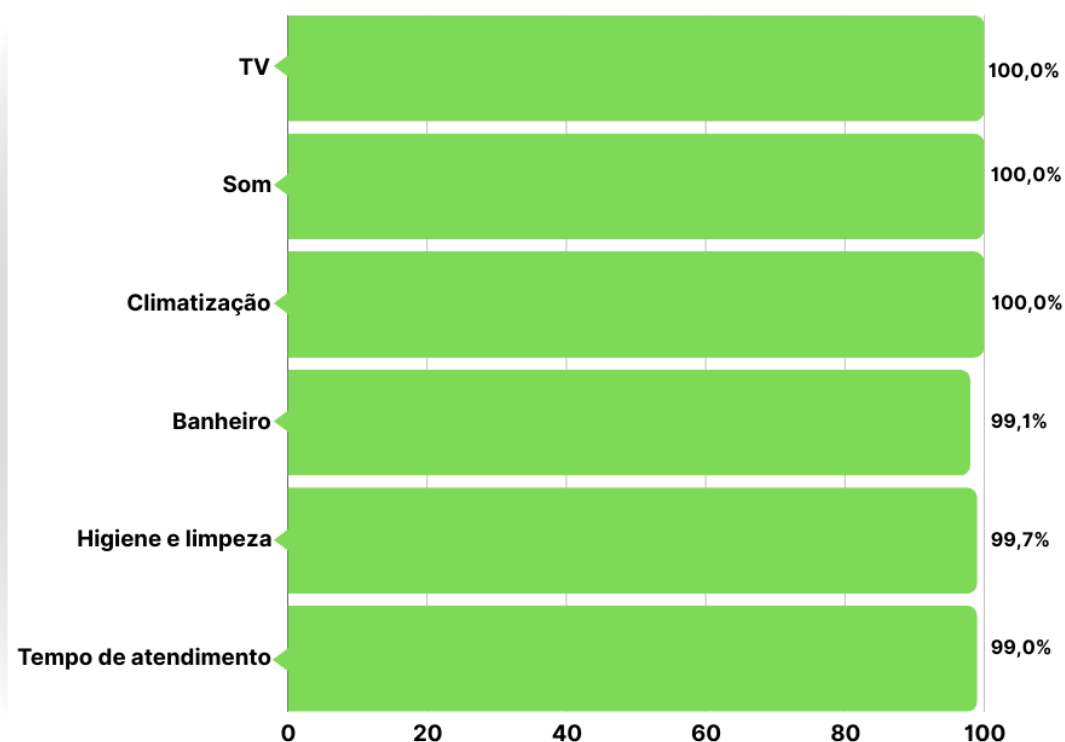
Tabela 2: Avaliação atribuída aos serviços da coleta interna.

Itens Avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	2,6%	96,5%	0,6%	0,0%	0,3%	100,0%
Higiene e limpeza	1,3%	98,4%	0,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Banheiro	0,3%	98,8%	0,3%	0,3%	0,3%	100,0%
Climatização	2,3%	97,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Som	1,9%	98,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
TV	0,3%	99,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Os serviços prestados na coleta interna receberam avaliações acima de 90% no conceito “Bom”. A categoria “Ótimo” apresentou os menores índices nas avaliações, ficando em torno de 0,3% a 2,6%.

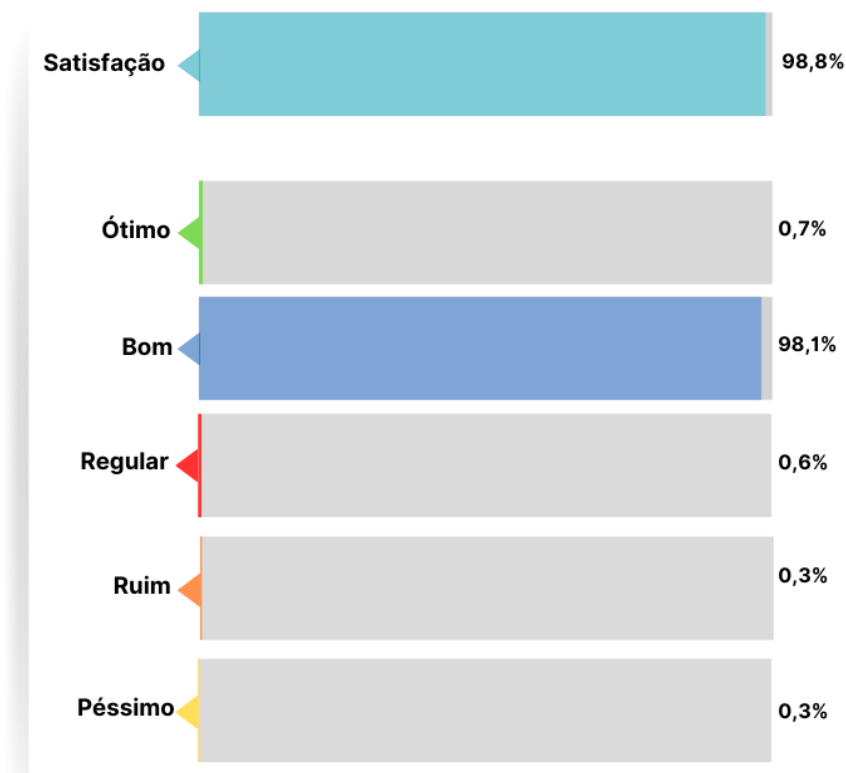
Gráfico 2: Satisfação dos doadores da coleta interna com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 2 mostra que os serviços ofertados, em geral, foram bem avaliados, todos acima de 90% de satisfação. As variáveis TV, Som e Climatização receberam 100% de satisfação dos doadores de sangue. Os serviços relacionados à limpeza do banheiro e tempo de atendimento foram bem avaliados, porém não receberam 100% de satisfação.

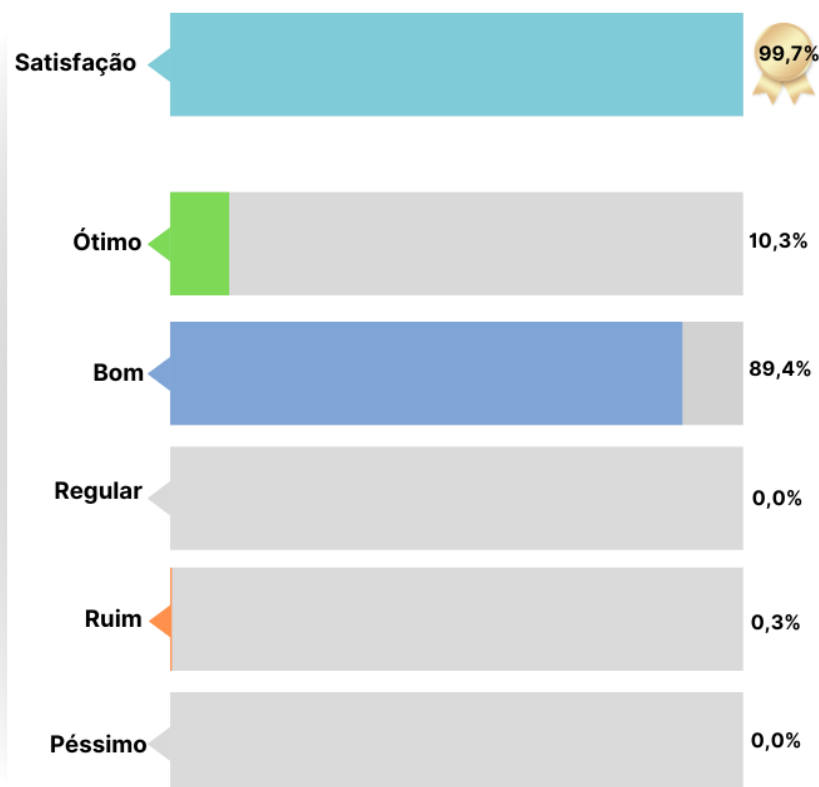
Gráfico 3: Avaliação atribuída ao lanche da coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

A avaliação do lanche recebeu 98,8% de satisfação dos doadores de sangue. Analisando pontualmente, a categoria “Ótimo” foi mencionada em 0,7%, enquanto que as avaliações em “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”, foram citadas em 0,6%, 0,3% e 0,3%, respectivamente, totalizando **1,2% de insatisfação** dos doadores de sangue.

Gráfico 4: Conceito geral na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

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 **99,7%** de satisfação dos doadores de sangue na coleta interna. As categorias “Ótimo” e “Bom” receberam respectivamente, 10,3% e 89,4% de satisfação dos doadores de sangue. A insatisfação relacionada à resposta “Ruim” pontuou 0,3%, “Regular” e “Péssimo”, não foram citados pelos usuários.

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 neste quadrimestre (Tabela 3).

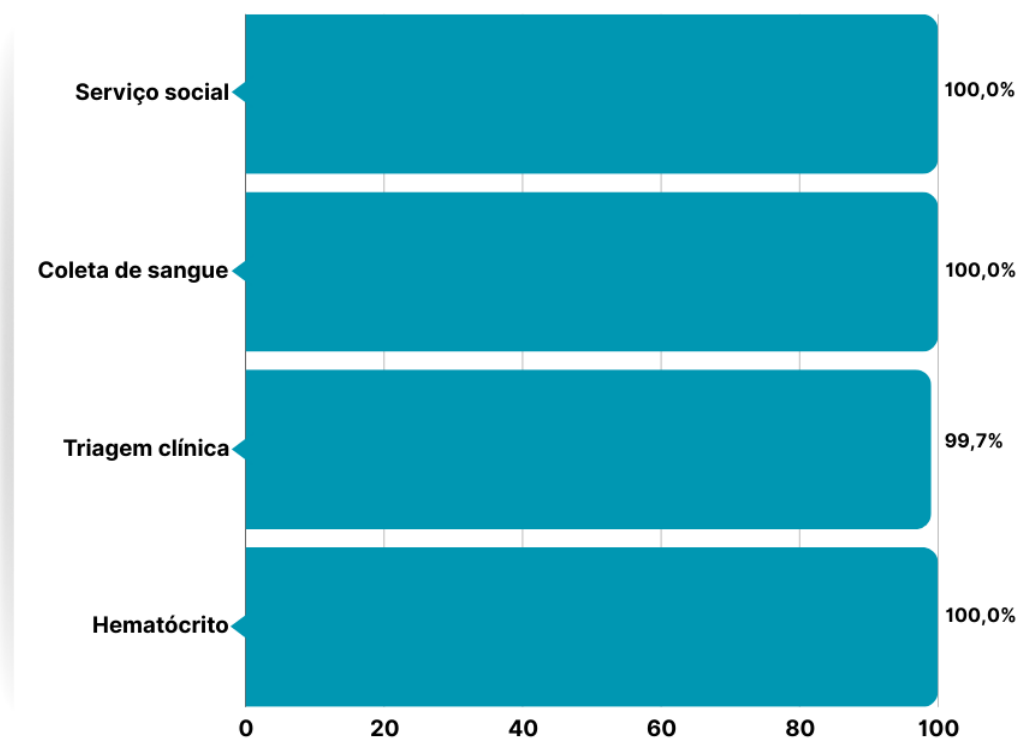
Tabela 3: Avaliação atribuída aos atendimentos da coleta externa.

Itens Avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Serviço social	3,1%	96,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Coleta de sangue	1,4%	98,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Triagem clínica	1,0%	98,6%	0,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Hematócrito	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Assim como na coleta interna, as avaliações concentram-se em torno da resposta “Bom”. Hematócrito recebeu 100% na avaliação “Ótimo”.

Gráfico 5: Satisfação dos doadores da coleta externa com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 5 aponta que os índices de satisfações relacionados aos atendimentos da coleta externa ultrapassaram a meta de 90%. Apenas Triagem clínica apresentou índice menor que 100% em relação aos outros atendimentos da coleta externa.

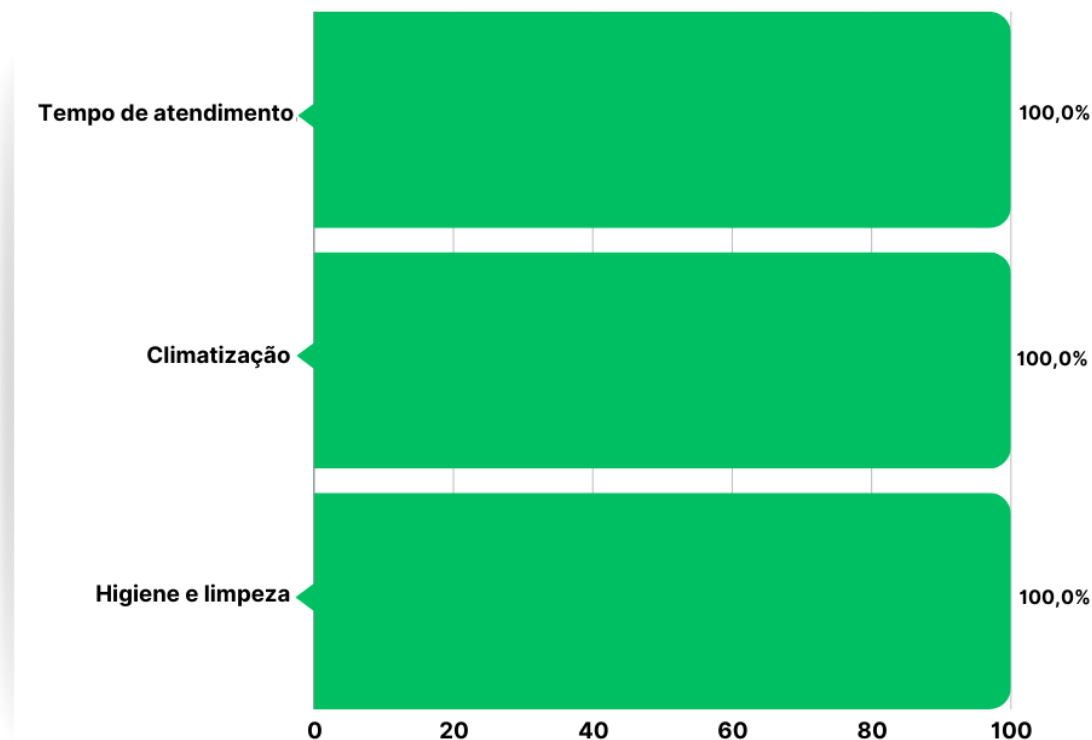
Tabela 4: Avaliação atribuída aos serviços da coleta externa.

Itens Avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	2,4%	97,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Climatização	1,4%	98,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Higiene e limpeza	0,7%	99,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

A Tabela 4 mostra os itens avaliados na coleta externa, como o tempo de atendimento, climatização, higiene e limpeza. Como pode ser observado, os índices concentram-se na categoria “Bom”, todos acima de 90%. “Regular”, “Ruim” e “Péssimo” não foram citados pelos entrevistados

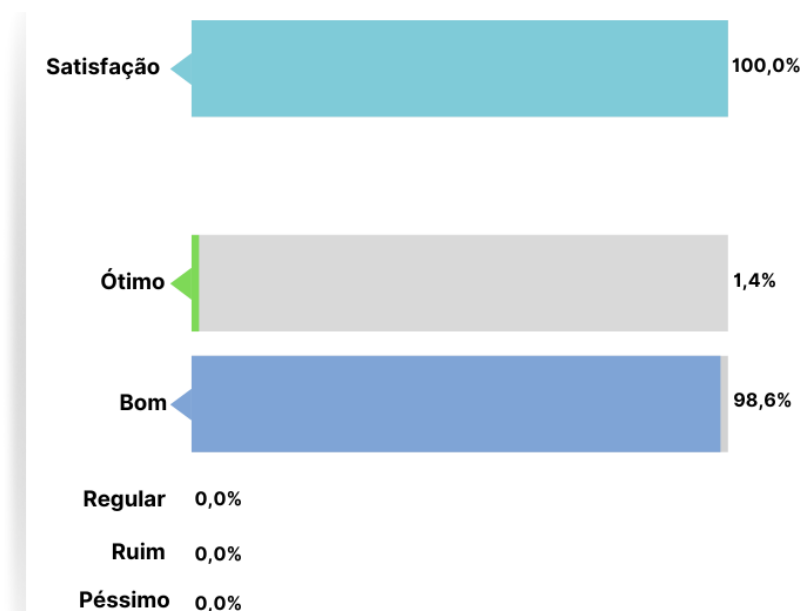
Gráfico 6: Satisfação dos doadores da coleta externa com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Os serviços prestados pela coleta externa receberam 100% de satisfação dos doadores de sangue da FHEMOAM.

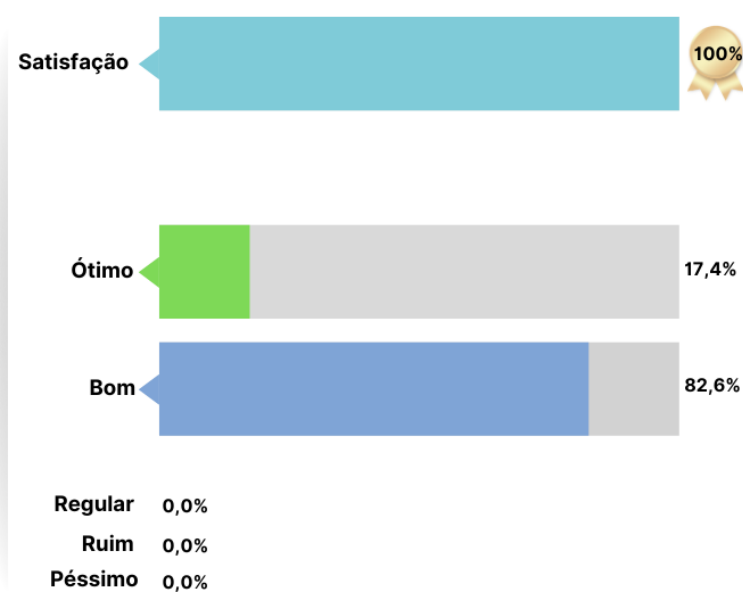
Gráfico 7: Avaliação atribuída ao lanche da coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Quanto à qualidade do lanche o índice de atingiu 100% de satisfação. Observa-se ainda que 98,6% dos entrevistados optaram pela opção “Bom” na avaliação da qualidade do lanche. Apenas 1,4% disseram que a qualidade do lanche é ótima. “Regular”, “Ruim” e “Péssimo” não foram mencionados pelos doadores de sangue.

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

A coleta externa atingiu 100% de satisfação dos doadores de sangue. Analisando pontualmente, observa-se que 17,4% dos entrevistados classificaram como ótimo a qualidade do atendimento e serviços prestados pela fundação. 82,6% qualificam como bom os atendimentos e serviços.

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.

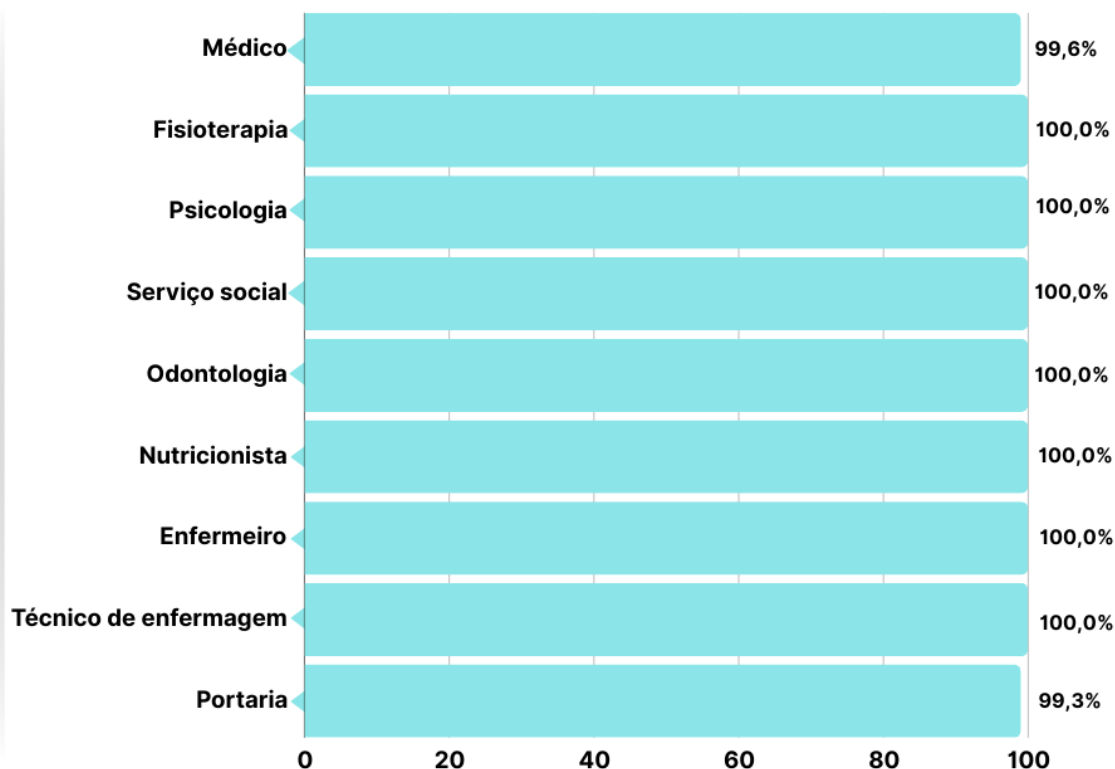
Tabela 5: Avaliação atribuída aos atendimentos da enfermaria.

Itens Avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Médico	0,7%	98,9%	0,0%	0,0%	0,4%	100,0%
Fisioterapia	1,5%	98,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Psicologia	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Serviço social	0,8%	99,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Odontologia	0,7%	99,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nutricionista	0,4%	99,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Enfermeiro	0,7%	99,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Técnico em enfermagem	0,4%	99,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Portaria	0,7%	98,6%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Em geral, os serviços foram bem avaliados na categoria “Bom”, todos apontam acima de 90% de satisfação. Os atendimentos dos médicos receberam 0,4% na categoria “Péssimo”. A portaria também foi avaliada em 0,7% na opção “Regular”.

Gráfico 9: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Os atendimentos na enfermaria foram bem avaliados neste quadrimestre, todos acima de 90% de satisfação. Os atendimentos dos médicos e na portaria apresentaram índices de 99,6% e 99,3% de satisfação.

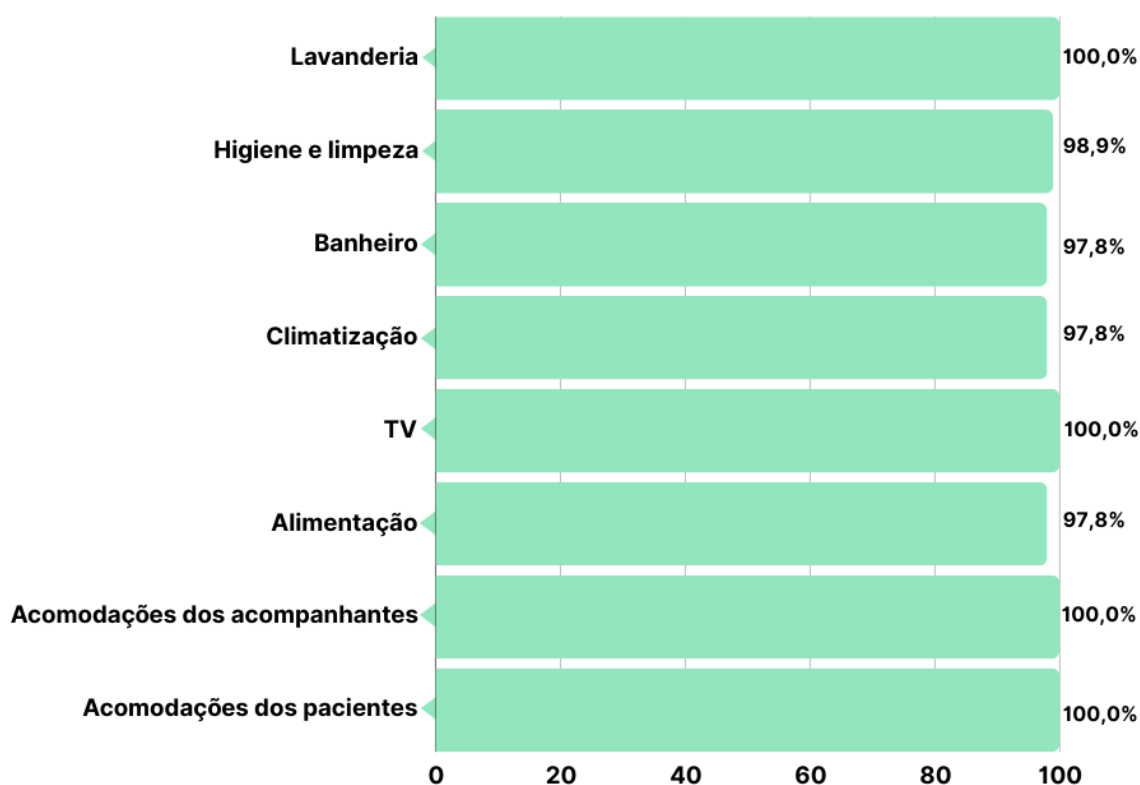
Tabela 6: Avaliação atribuída aos serviços da enfermaria.

Itens Avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Lavanderia	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Higiene e limpeza	0,0%	98,9%	1,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Banheiro	0,4%	97,4%	0,7%	0,0%	1,5%	100,0%
Climatização	0,4%	97,4%	1,1%	0,7%	0,4%	100,0%
TV	0,4%	99,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Alimentação	0,0%	97,8%	2,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Acomodações dos acompanhantes	1,5%	98,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Acomodações dos pacientes	1,1%	98,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Os serviços prestados pela enfermaria foram bem avaliados pelos pacientes. Índices acima de 90% foram atribuídos ao conceito “Bom”. O serviço ofertado pela lavanderia foi avaliado em 100% na categoria “Bom” pelos usuários.

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



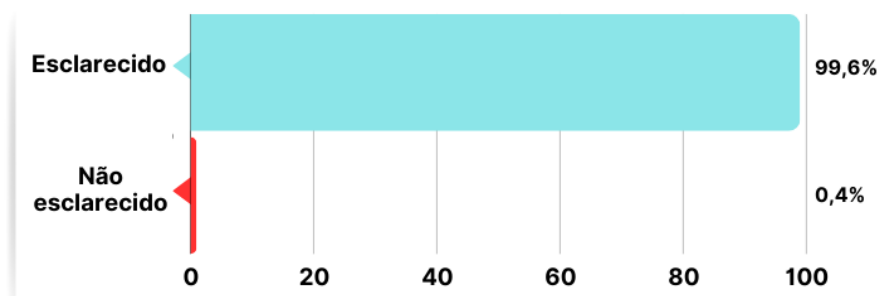
Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 10 aponta a “**Higiene e limpeza**”, “**Banheiro**”, “**Climatização**” e “**Alimentação**” como sendo os serviços que apresentaram os menores índices em relação aos outros serviços que alcançaram 100% de satisfação. Alguns comentários em relação ao serviço foram notificados, sendo eles:

- Fazer a manutenção dos banheiros;
- Melhorar a limpeza dos banheiros;
- Melhorar a limpeza do banheiro na enfermaria 11 ao 15, climatização muito ruim;
- Enfermaria muito quente (enfermaria feminina);
- Comida sem sabor;
- Comida sem sal;

- Melhorar a alimentação;
- Comida muito gordurosa;
- Enfermaria de QT muito fria.

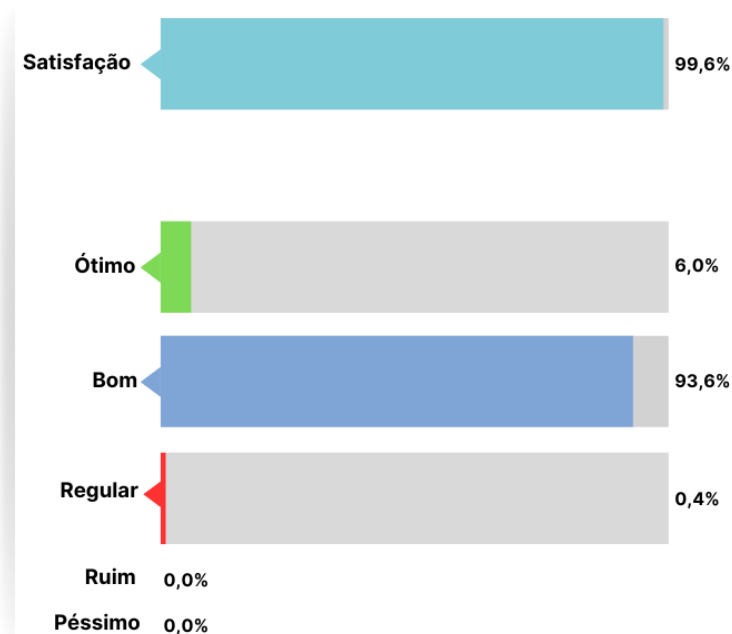
Gráfico 11: Esclarecimento sobre o estado de saúde do paciente.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

A estatística **99,6%** 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 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 12 aponta que a enfermaria atingiu o conceito **99,6%** de satisfação dos pacientes.

2.3. LABORATÓRIO

A Tabela 7 mostra as avaliações dos atendimentos na sala de coleta e recepção do laboratório.

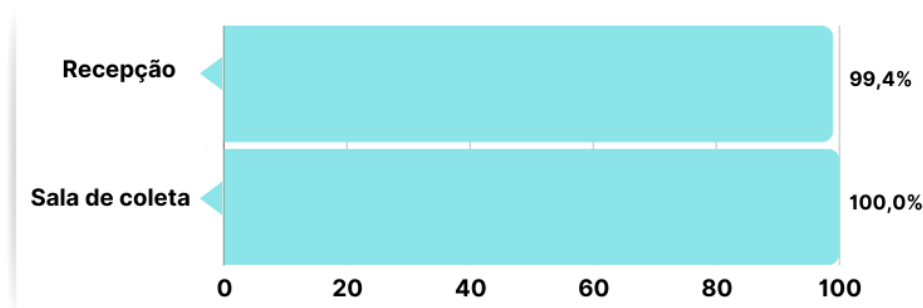
Tabela 7: Avaliação atribuída aos atendimentos do laboratório.

Itens Avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Sala de coleta	5,8%	94,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Recepção	9,6%	89,8%	0,0%	0,0%	0,6%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Os atendimentos na sala de coleta e recepção são sempre bem avaliados em todas as edições das pesquisas de satisfações. Vários pontos **relacionados ao atendimento** no Laboratório de Análises Clínicas foram mencionados pelos pacientes no momento da entrevista, por exemplo, “**Rapidez no atendimento da recepção**”, “**Rapidez no atendimento laboratorial**” e o “**Curto espaço de tempo na entrega dos exames laboratoriais**”.

Gráfico 13: Satisfação dos usuários do laboratório com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 13 demonstra os índices de avaliações relacionados as satisfações dos atendimentos na Recepção e Sala de coleta, 99,4% e 100,0%, respectivamente.

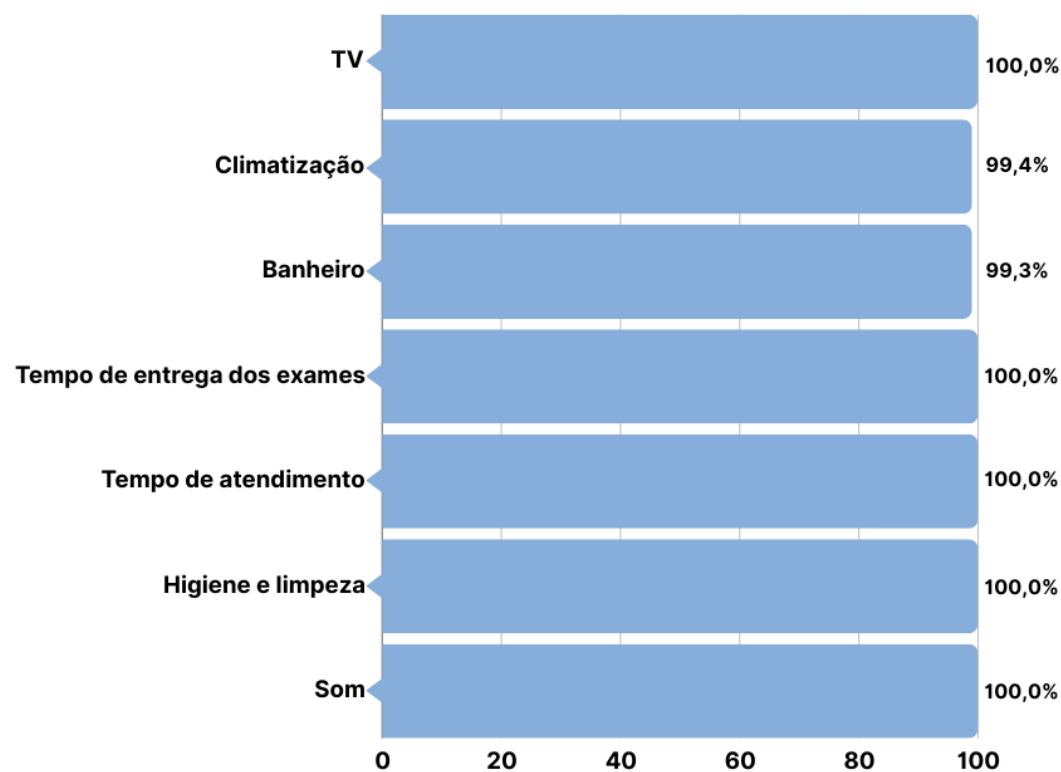
Tabela 8: Avaliação atribuída aos serviços do laboratório.

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

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

A Tabela 8 mostra as avaliações pontuais dos serviços prestados aos usuários do laboratório de análises clínicas. Os serviços em “Climatização” e “Banheiro” receberam 0,6% em “Regular” e 0,7% em “Péssimo”, respectivamente.

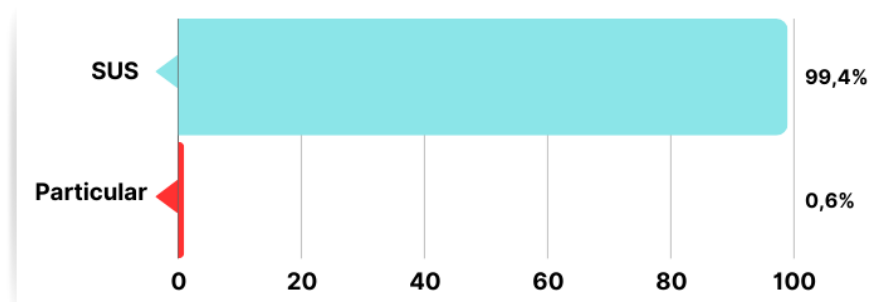
Gráfico 14: Satisfação dos usuários do laboratório com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Os serviços receberam excelentes avaliações no 1º quadrimestre de 2024, conforme demonstra o Gráfico 14.

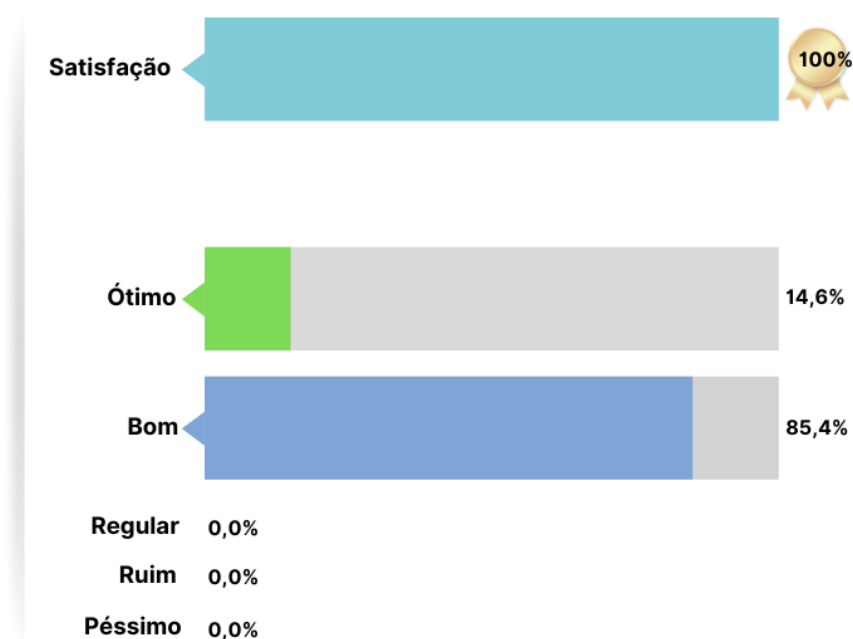
Gráfico 15: Tipo de usuário do laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

Nesta amostra, 99,4% dos usuários foram provenientes do Sistema Único de Saúde.

Gráfico 16: Conceito geral no laboratório.



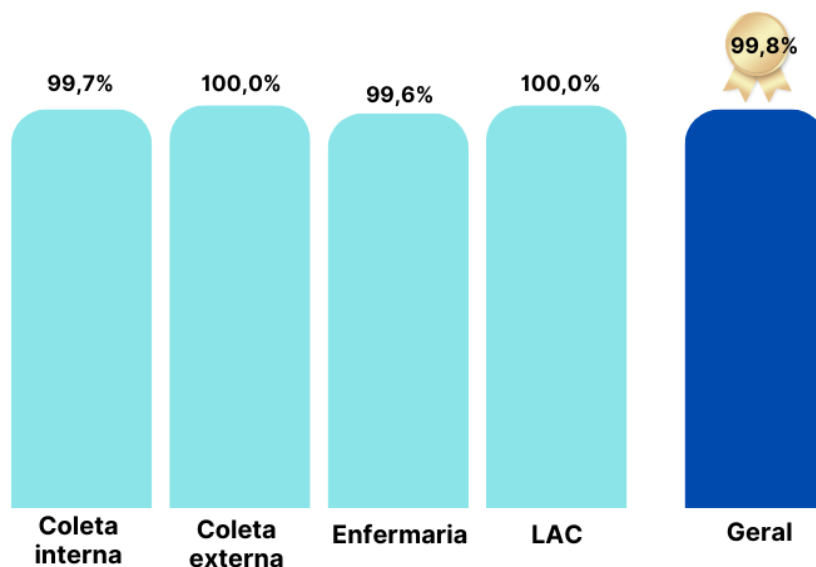
Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 16 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 17 ilustra o panorama geral dos índices de satisfações relacionados aos atendimentos e serviços prestados pela FHEMOAM.

Gráfico 17: Satisfação geral dos doadores e pacientes da FHEMOAM.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 17 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 **99,8%** 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 FHEMOAM 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 FHEMOAM.

No presente quadrimestre, foram aplicados **1.023 questionários** entre doadores de sangue e pacientes atendidos por esta fundação. Vale ressaltar a importância dos horários da coleta de dados, bem como, a distribuição do número de questionários durante a semana, buscando a eficiência e qualidade na informação contida nos dados.

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.