



FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS

Pesquisa de Satisfação

2º QUADRIMESTRE - 2022



Esta Pesquisa de Satisfação foi
coordenada pela
OUVIDORIA

MANAUS - AMAZONAS
AGOSTO- 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.....	10
2.2 PACIENTES	13
2.2.1. Enfermaria.....	13
2.2.2. Ambulatório	17
2.3. LABORATÓRIO	21
CONCLUSÃO	25
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	26

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 amostral definida para cada setor da Fundação Hemoam.

Setores	Amostra desejada	Amostra coletada
Doador Coleta Interna	130	135
Doador Coleta Externa	132	90
Paciente*	289	302
Análises Clínicas	138	145

*A composição amostral é formada pela soma do n° de pacientes no ambulatório (n =143) e enfermaria (n=159).

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 construídos 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 FHMOAM.

Tabela 1: Avaliação atribuída ao atendimento na coleta interna.

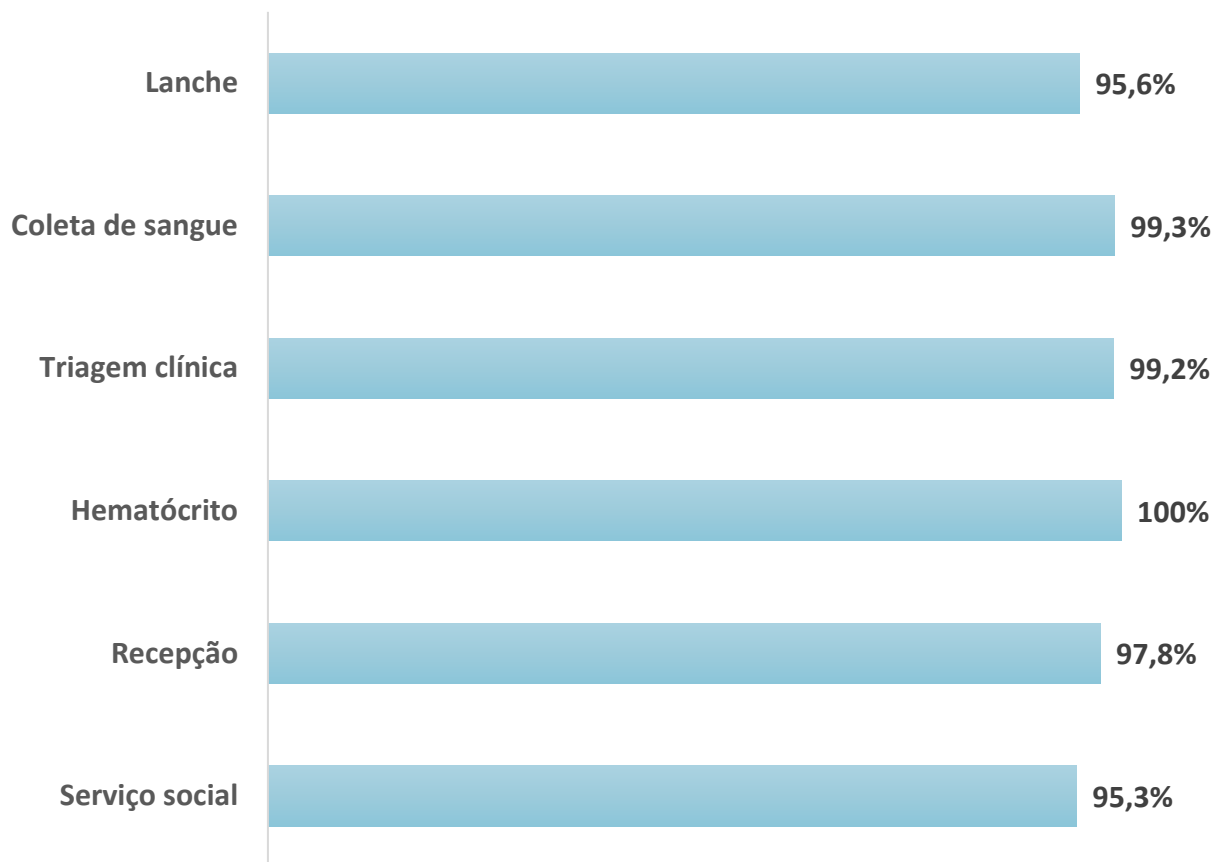
Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Lanche	63,7%	31,9%	3,0%	1,0%	0,0%	100%
Coleta de sangue	91,8%	7,5%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Triagem clínica	78,5%	20,7%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Hematócrito	71,9%	28,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	80,0%	17,8%	1,48%	0,74%	0,0%	100%
Serviço social	78,6%	16,7%	4,7%	0,0%	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.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

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 atendimento na coleta interna. Observa-se, que a coleta interna teve um alto nível de satisfação nesse 2º 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.

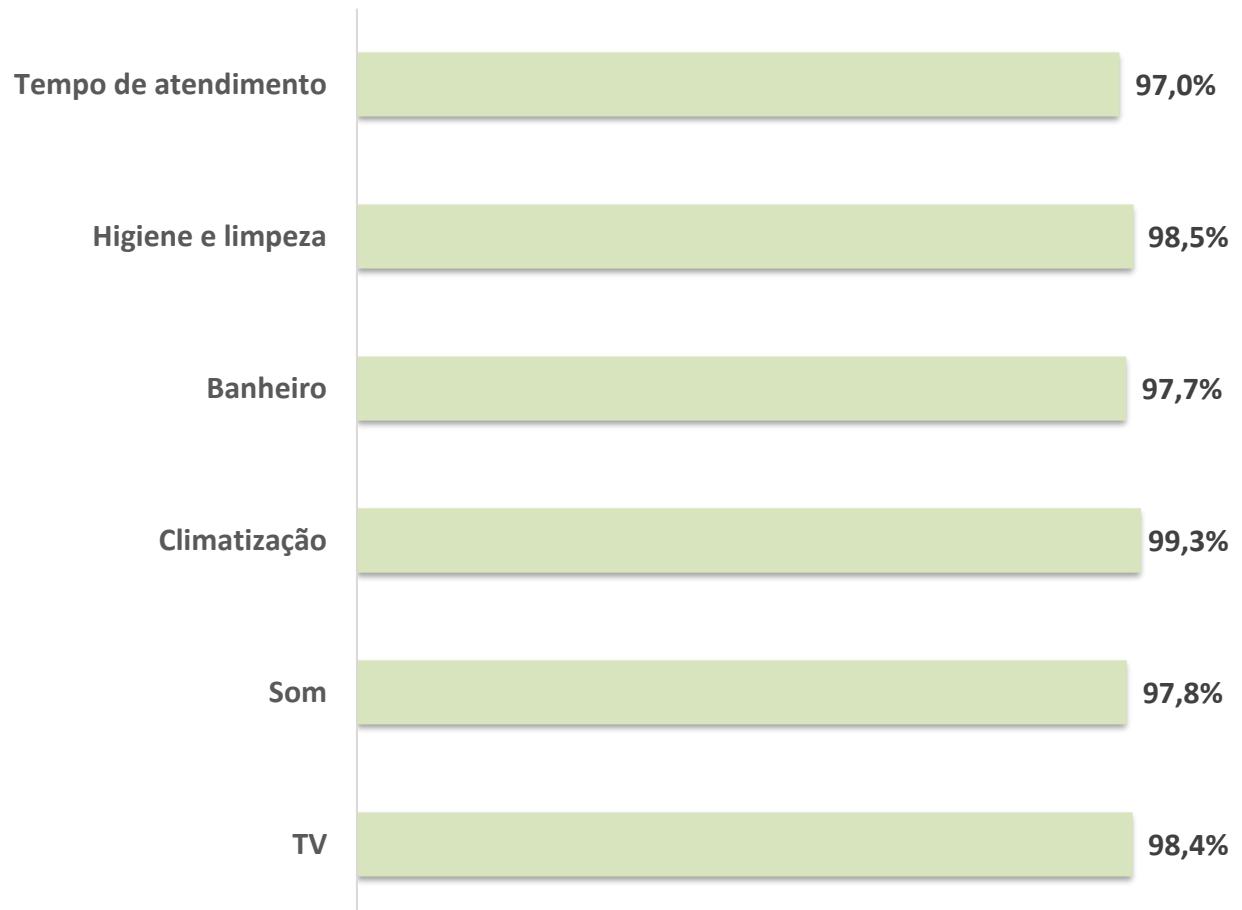
Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	59,7%	37,3%	2,3%	0,7%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	69,6%	28,9%	1,5%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	60,5%	37,2%	2,3%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	73,7%	25,6%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Som	59,3%	38,5%	2,2%	0,0%	0,0%	100%
TV	59,7%	38,7%	0,8%	0,8%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

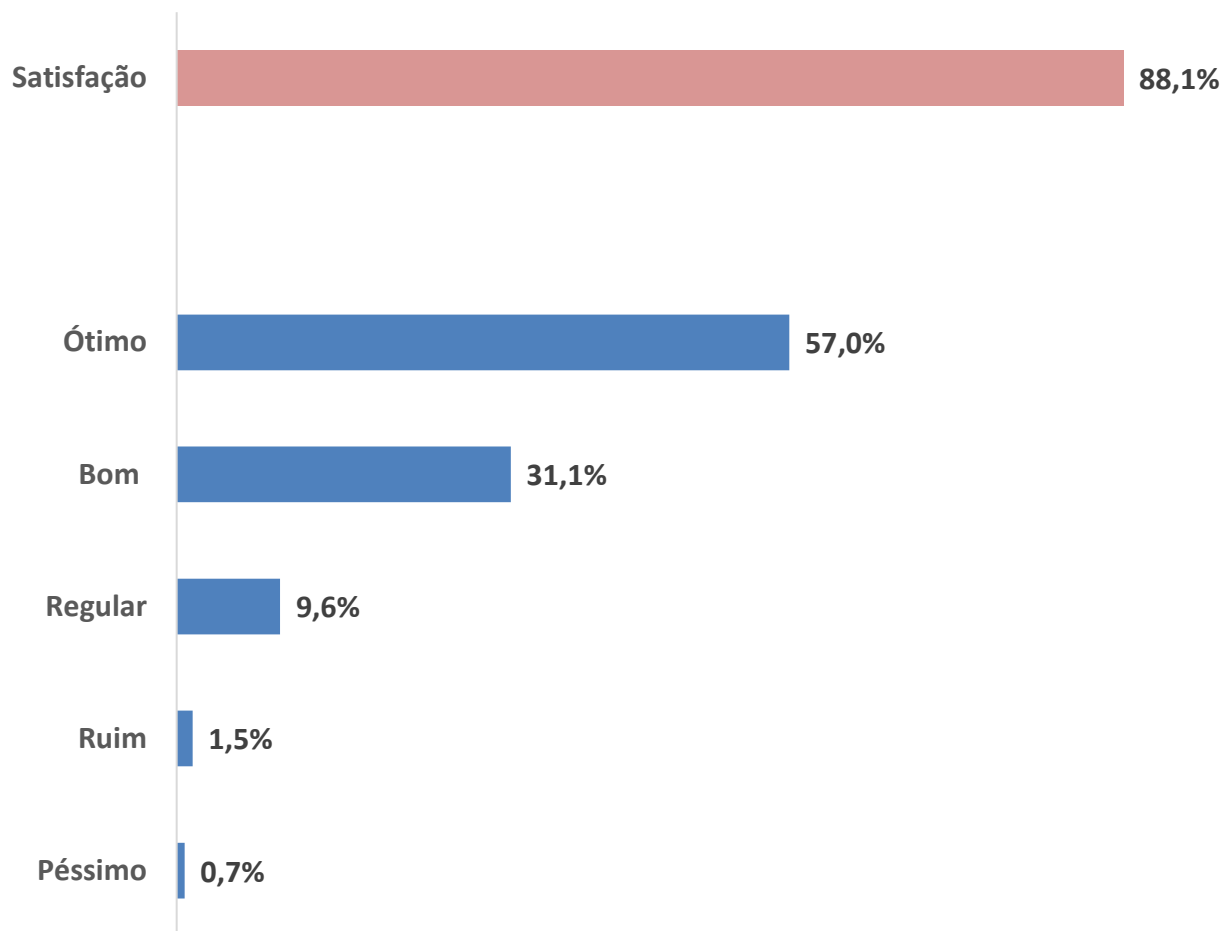
Avaliações “Ótimo” e “Bom” apresentaram padrões satisfatórios quanto a qualidade no atendimento.

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



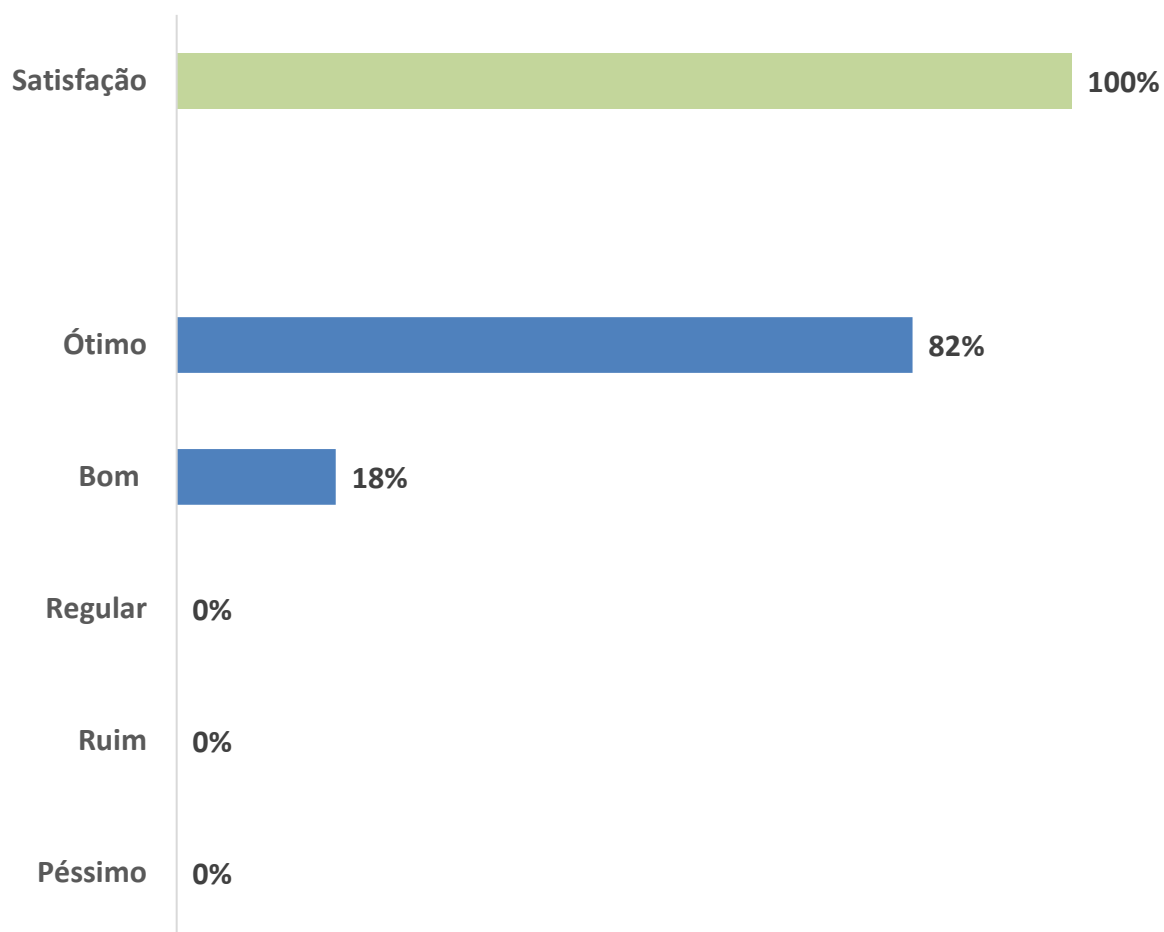
Os serviços prestados na coleta interna foram bem avaliados pelo público, todos avaliados, ultrapassaram a meta de 90% de satisfação. (Gráfico 2).

Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.



Do total de entrevistados, 88,1% disseram que estão satisfeitos com a qualidade do lanche servido após as doações de sangue na coleta interna da FHMOAM.

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, **100%** dos entrevistados mostraram-se satisfeitos com os atendimentos e serviços da coleta interna no 2º quadrimestre de 2022 (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.

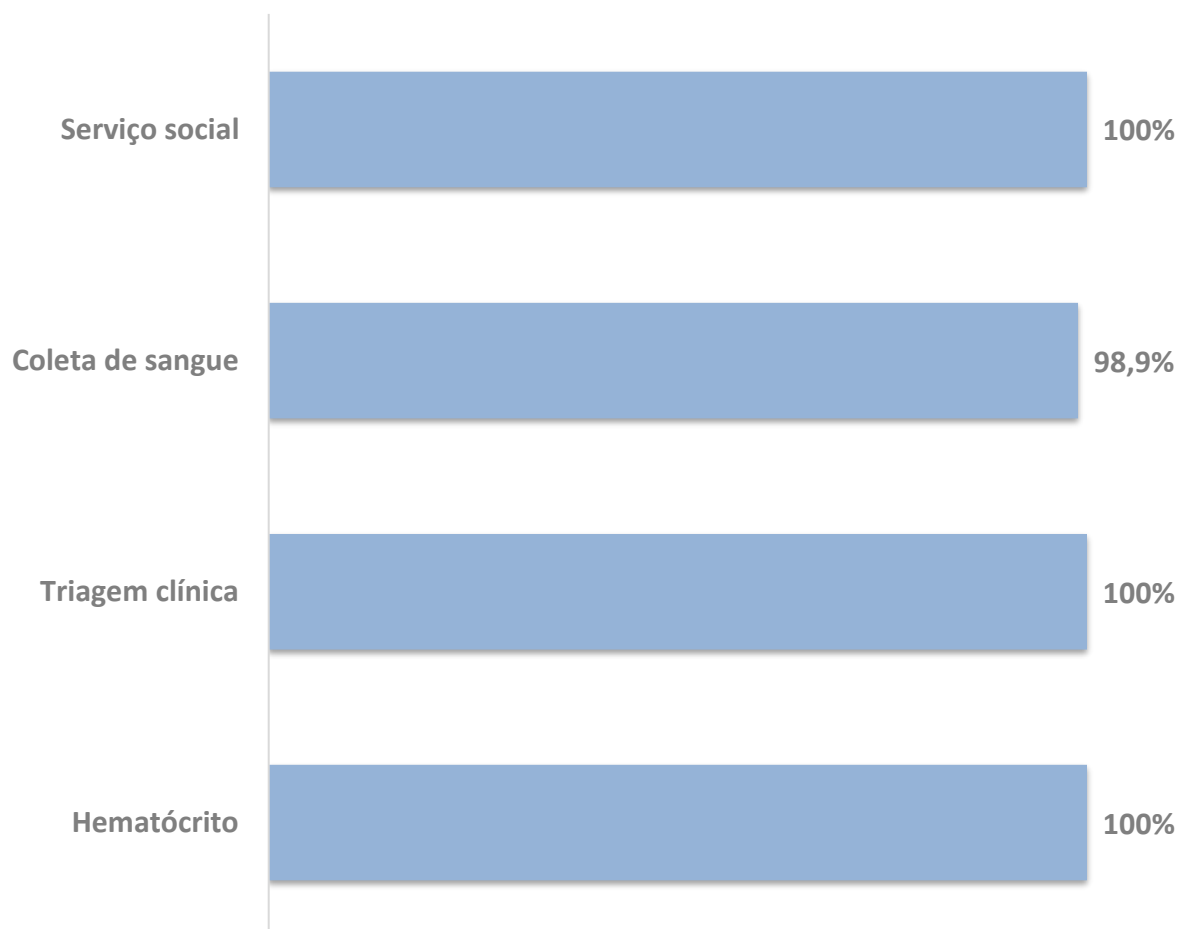
Tabela 3: Avaliação atribuída ao atendimento na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Serviço social	92,6%	7,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Coleta de sangue	91,0%	7,9%	1,1%	0,0%	0,0%	100%
Triagem clínica	95,5%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Hematócrito	87,8%	12,2%	0,0%	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.



FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

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

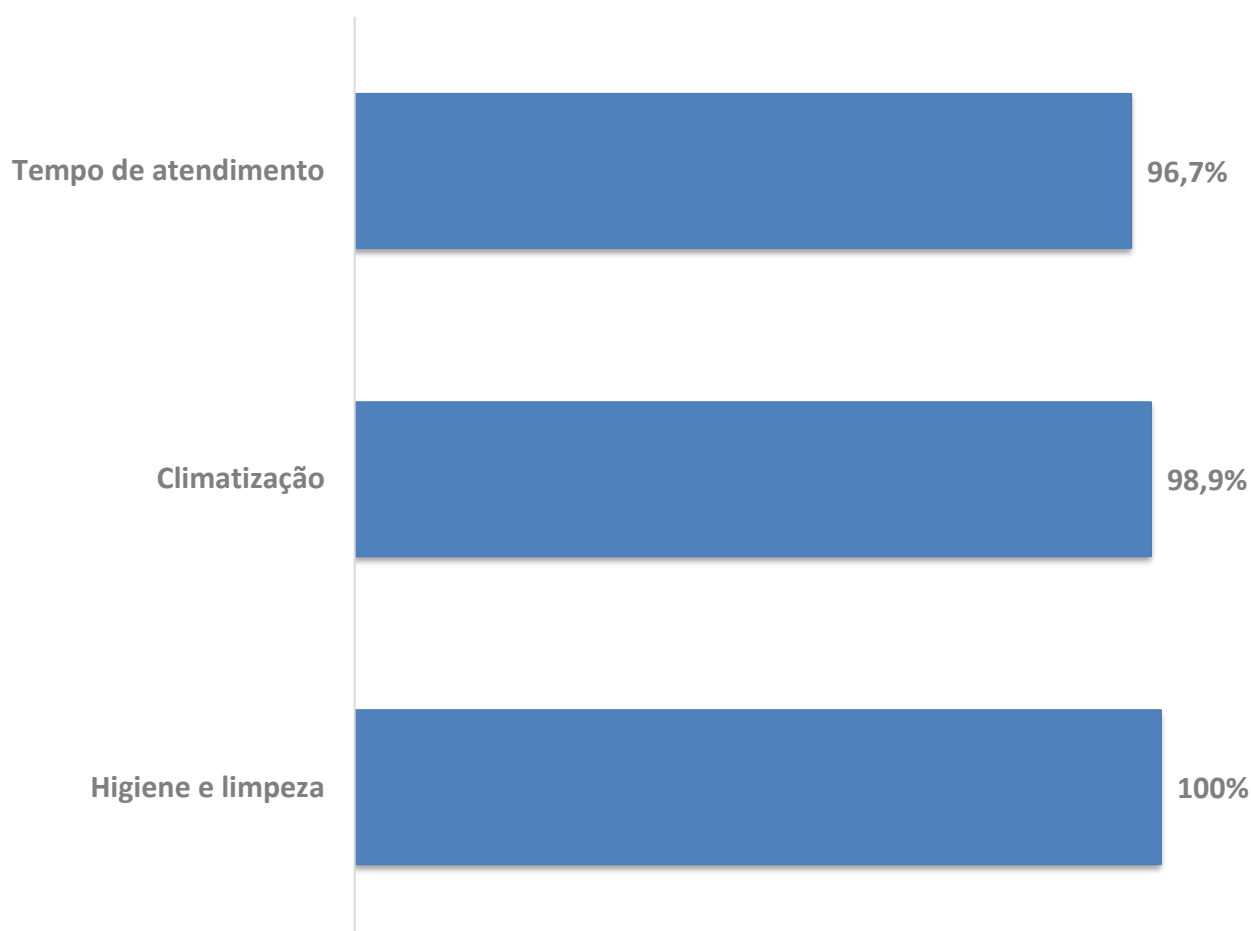
Tabela 4: Avaliação dos serviços na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	77,8%	18,9%	3,3%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	93,3%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	90,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

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.

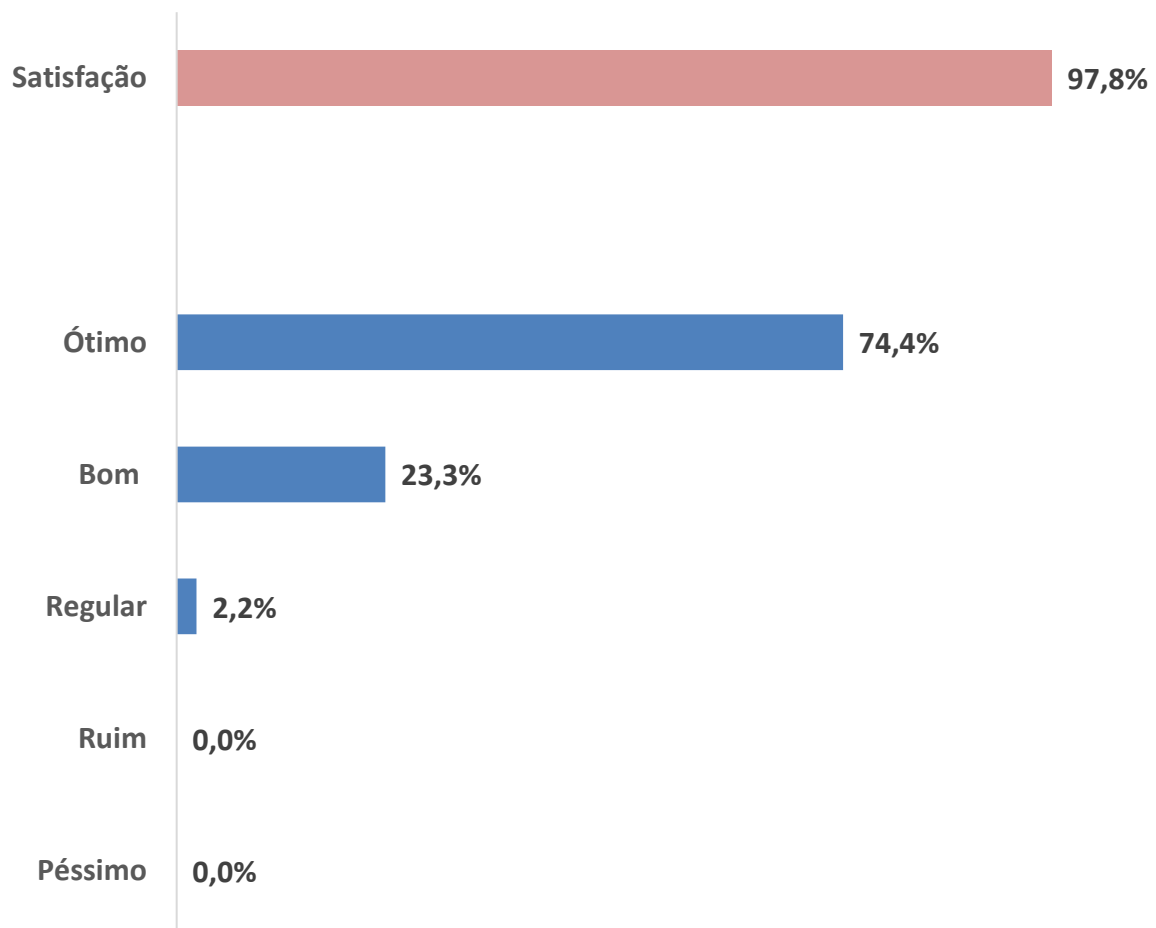
Gráfico 6: Satisfação dos doadores da coleta externa com os serviços.



FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

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

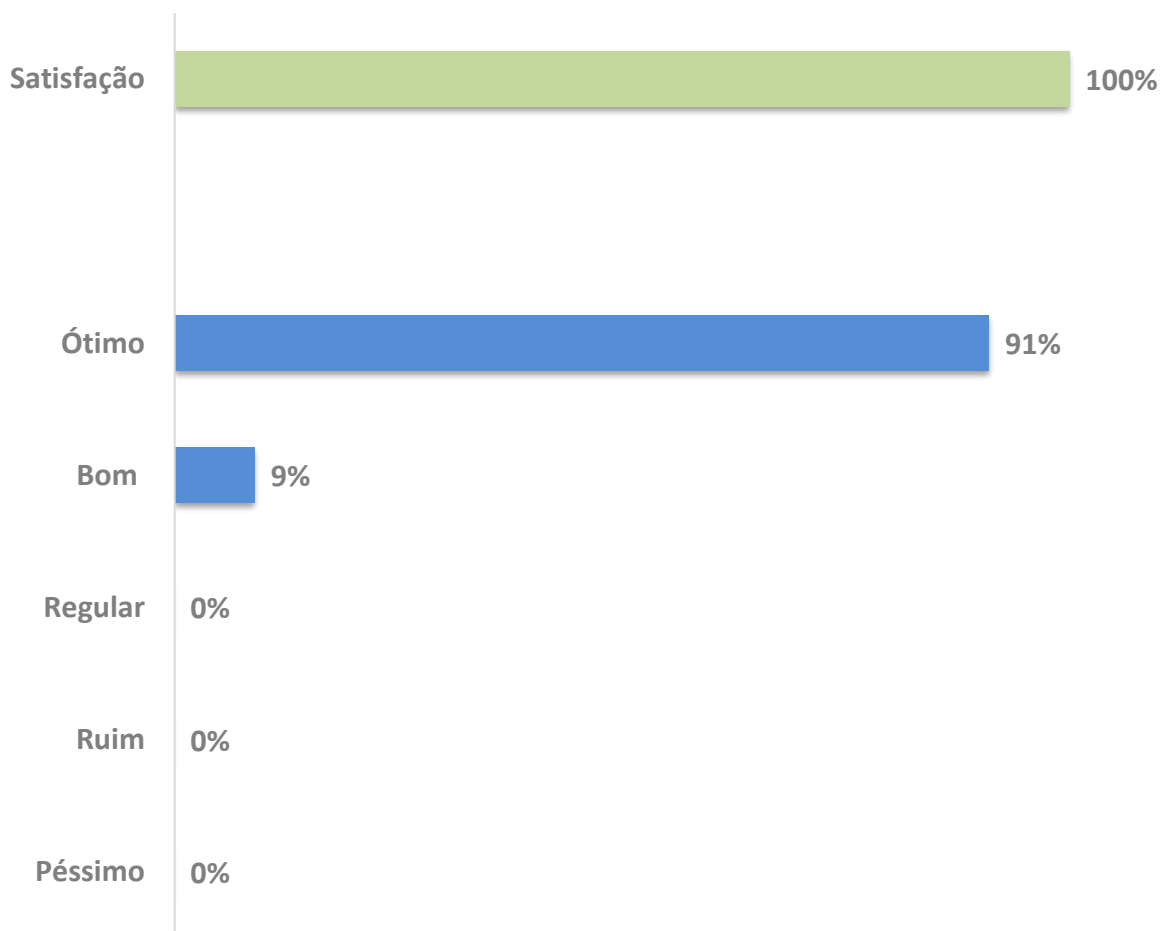
Gráfico 7: Avaliação da qualidade do lanche servido aos doadores na coleta externa.



A qualidade do lanche foi bem avaliada, apresentou 97,8% de satisfação dos doadores de sangue na coleta externa, como mostra o Gráfico 7.

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



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	63,5%	32,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Psicologia	67,8%	25,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Serviço social	65,4%	27,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

Odontologia	55,3%	44,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Nutricionista	56,6%	42,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Enfermeiro	58,2%	32,9%	8,9%	0,0%	0,0%	100%
Técnico de enfermagem	50,3%	37,6%	11,5%	0,0%	0,0%	100%
Médico	58,5%	34,7%	4,1%	0,0%	0,0%	100%
Portaria	37,1%	55,7%	5,7%	0,0%	0,0%	100%

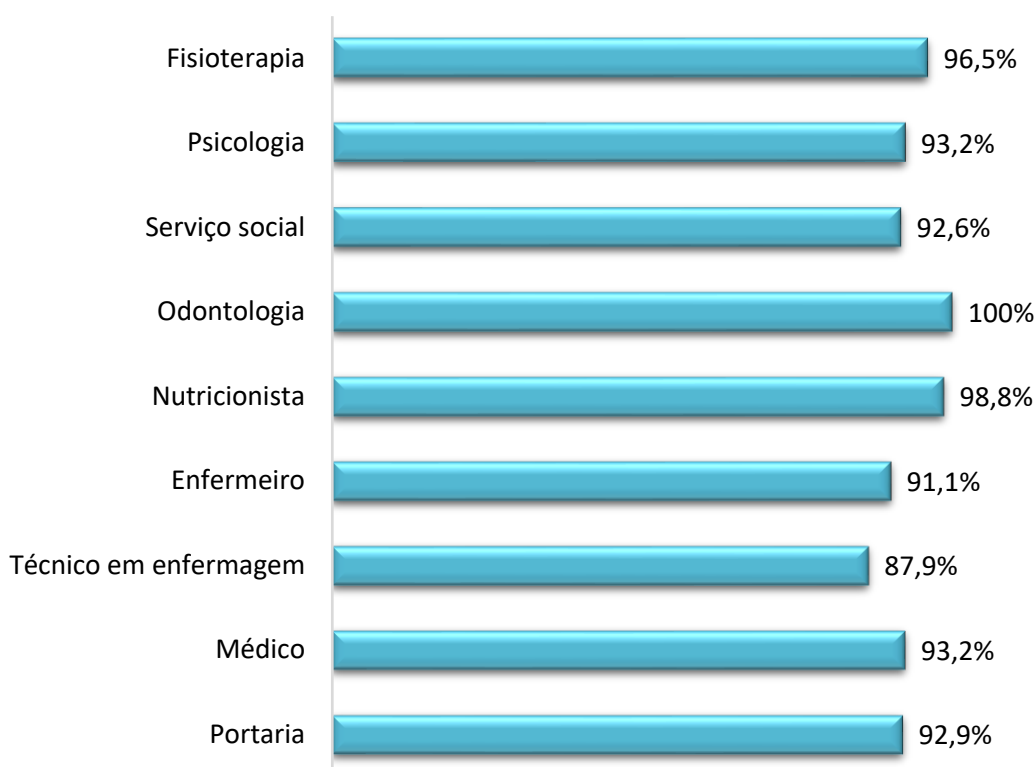
Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

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.

É preciso pontuar que houveram algumas insatisfações nos atendimentos prestados pelos técnicos de enfermagem, médicos e profissionais que atuam na portaria.

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

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



Dos serviços avaliados na enfermaria, nesse 2º quadrimestre todos os atendimentos ultrapassaram a meta de 90% (Gráfico 9).

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

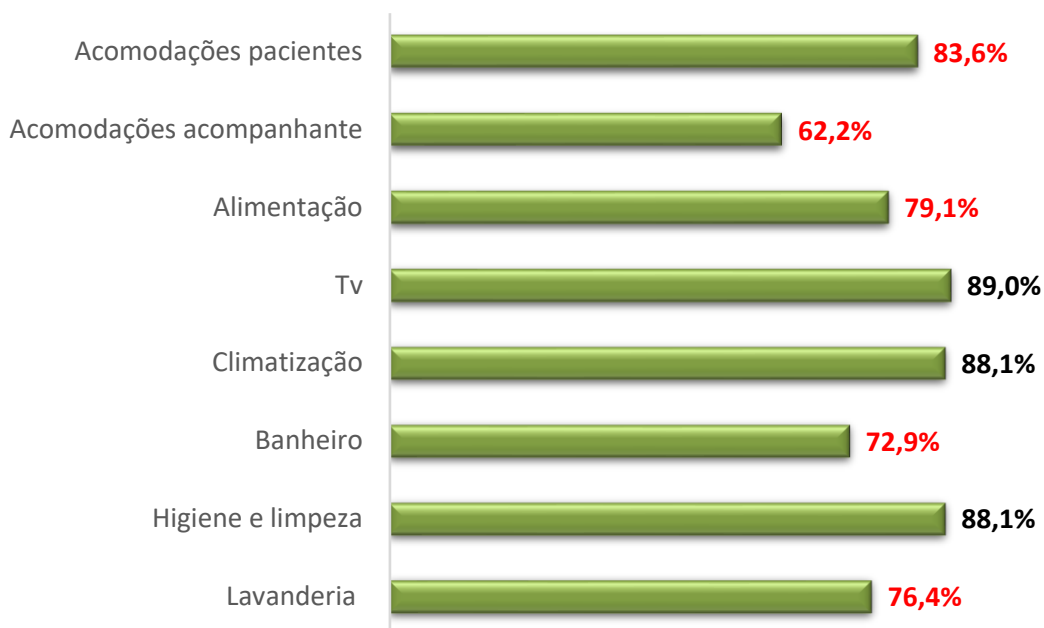
Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Acomodações pacientes	35,2%	48,4%	10,1%	3,1%	3,1%	100%
Acomodações acompanhante	16,7%	45,5%	21,8%	7,7%	8,3%	100%
Alimentação	20,9%	58,1%	15,5%	3,4%	2,0%	100%
TV	35,3%	53,7%	8,1%	1,5%	1,5%	100%
Climatização	40,9%	47,2%	9,4%	2,5%	0,0%	100%
Banheiro	26,5%	46,5%	18,1%	3,9%	5,2%	100%
Higiene e limpeza	28,9%	59,1%	10,1%	1,3%	0,6%	100%
Lavanderia	28,5%	47,9%	19,4%	1,4%	2,8%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

A Tabela 6 apresenta os serviços prestados aos pacientes na enfermaria. 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.

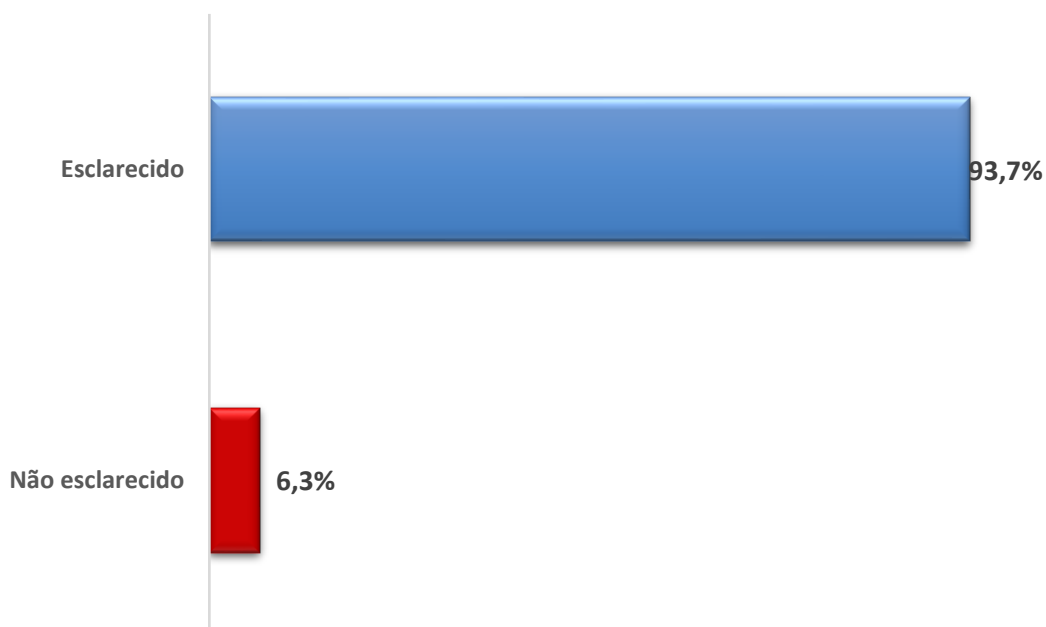
Gráfico 10: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os serviços.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



Apenas os serviços de Tv, climatização e higiene/limpeza atingiram a meta considerando a margem de erro de 5%, conforme pontua o Gráfico 10.

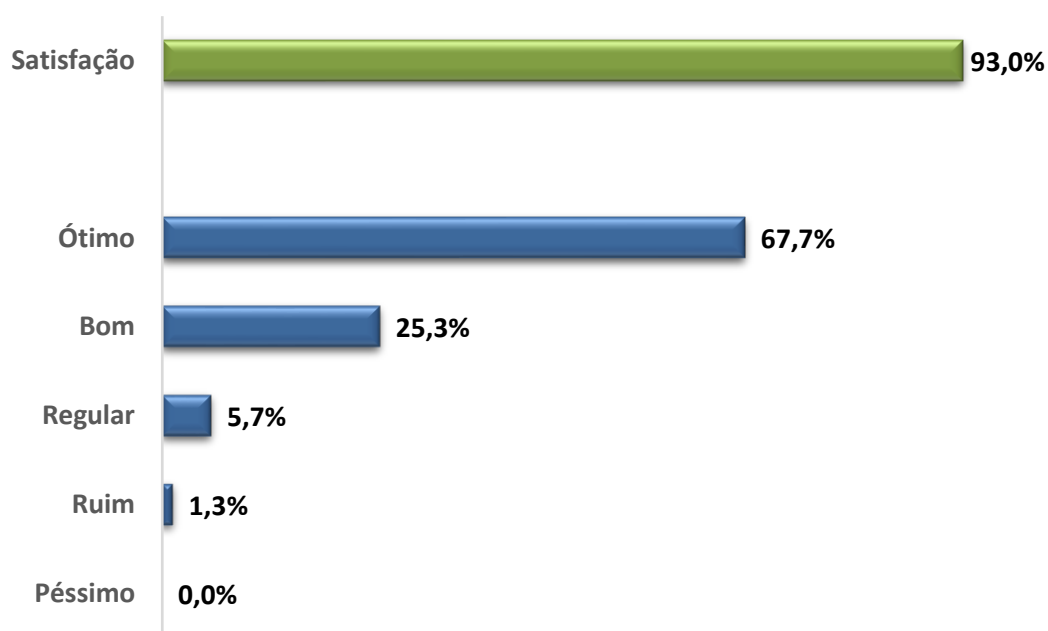
Gráfico 11: Esclarecimento sobre o estado de saúde do paciente.



Dos pacientes da enfermaria, 93,7% afirmaram ter sido devidamente esclarecidos sobre o seu estado de saúde e apenas 6,3% afirmaram que não foram devidamente informados. (Gráfico 11)

Gráfico 12: Conceito geral na enfermaria.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



Em relação a avaliação geral da enfermagem, 93% 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.

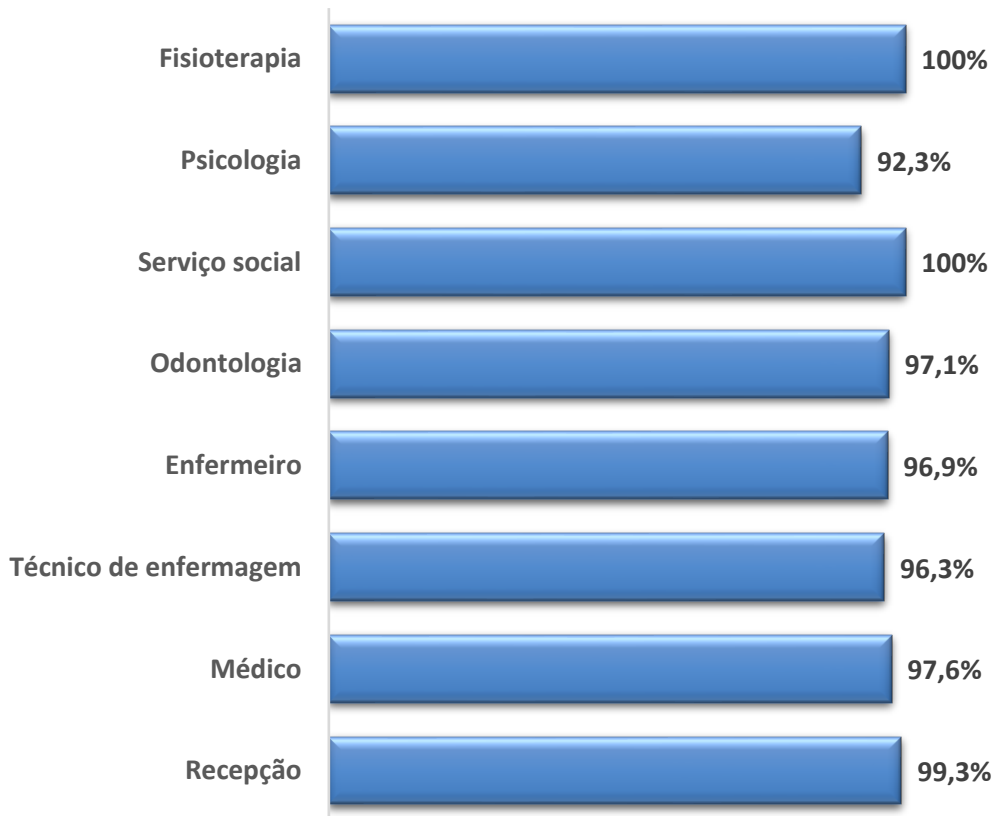
Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Fisioterapia	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Psicologia	65,4%	26,9%	7,7%	0,0%	0,0%	100%
Serviço Social	61,5%	38,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Odontologia	77,1%	20,0%	2,9%	0,0%	0,0%	100%
Enfermeiro	51,0%	45,9%	3,1%	0,0%	0,0%	100%
Técnico de Enfermagem	51,5%	44,8%	3,0%	0,0%	0,7%	100%
Médico	79,5%	18,1%	0,8%	0,8%	0,8%	100%
Recepção	57,0%	42,3%	0,7%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

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
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

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



Os pacientes mostraram-se satisfeitos em relação aos atendimentos prestados no ambulatório (Gráfico 13).

Tabela 8: Avaliação dos serviços aos pacientes do ambulatório.

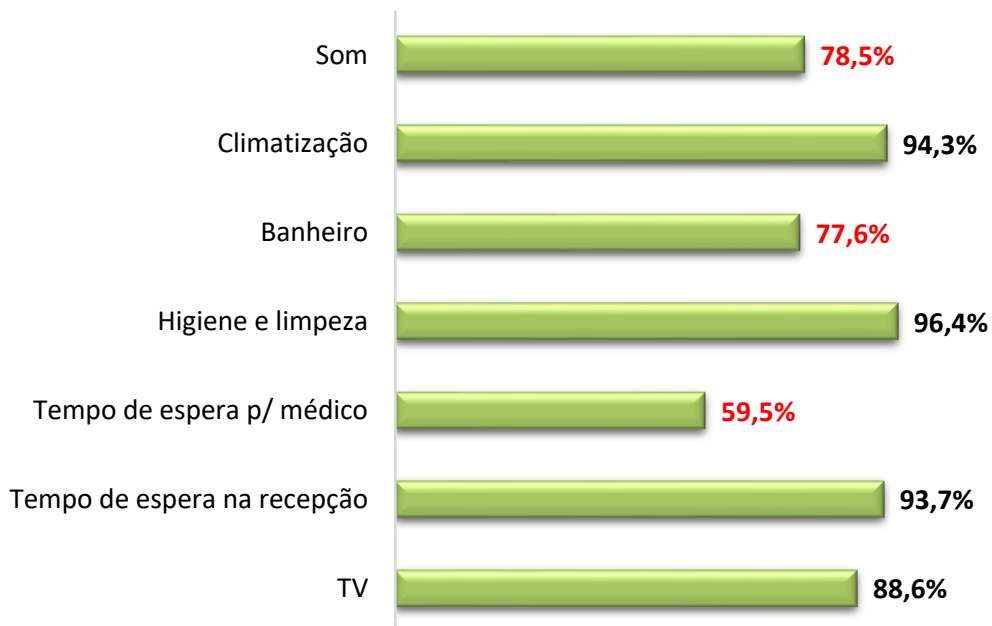
Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Som	33,3%	45,2%	14,8%	4,4%	2,2%	100%
Climatização	46,8%	47,5%	4,3%	1,4%	0,0%	100%
Banheiro	28,0%	49,6%	17,6%	3,2%	1,6%	100%
Higiene e limpeza	40,8%	55,6%	3,5%	0,7%	0,0%	100%
Tempo de espera na recepção	11,3%	48,2%	31,2%	5,0%	4,3%	100%
Tempo de espera p/ médico	51,0%	42,7%	5,6%	0,7%	0,0%	100%
TV	28,1%	60,5%	11,4%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

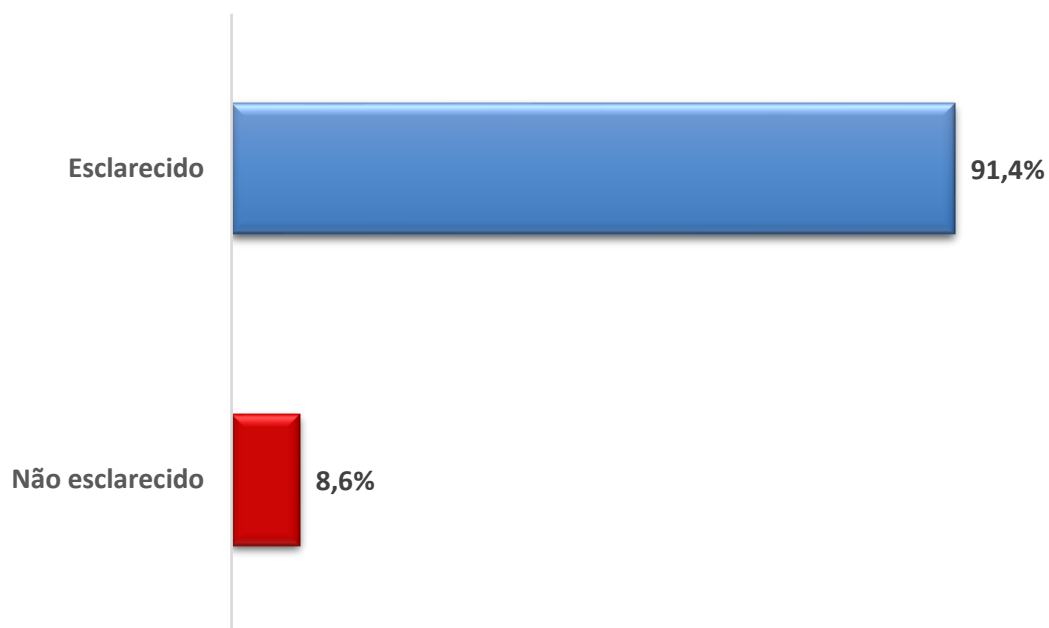
A Tabela 8 mostra a avaliação dos serviços prestados aos pacientes do ambulatório. Serviços como som, banheiro, tempo de espera na recepção e TV apresentaram os maiores índices de insatisfação.

Gráfico 14: Satisfação dos pacientes do ambulatório serviços.



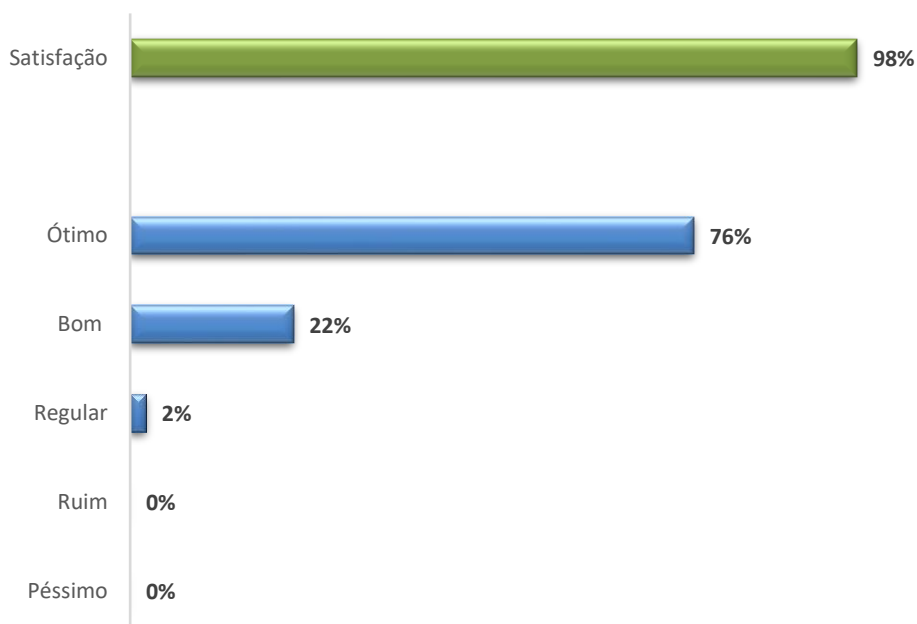
Quanto aos serviços ofertados aos pacientes do ambulatório, os resultados não foram satisfatórios para o “Som”, “Banheiro” e “Tempo de espera p/ médico” (Gráfico 14).

Gráfico 15: Esclarecimento sobre o estado de saúde do paciente



Dos pacientes entrevistados do ambulatório, 91,4% 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 índice de satisfação de 98% (Gráfico 16).

2.3. LABORATÓRIO

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

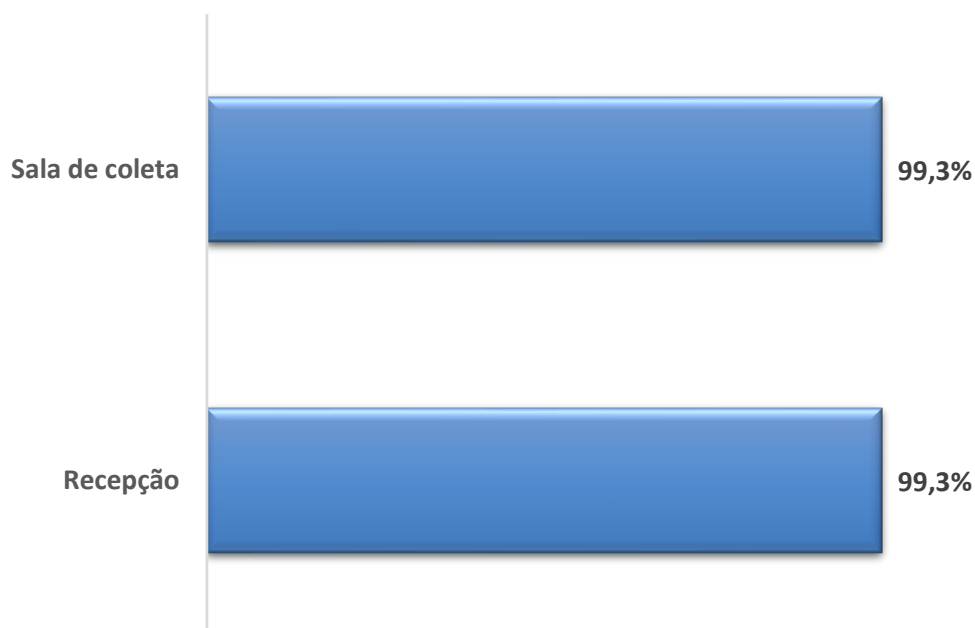
Tabela 9: Avaliação atribuída ao atendimento no laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Sala de coleta	75,2%	24,1%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	69,4%	29,9%	0,0%	0,7%	0,0%	100%

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
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

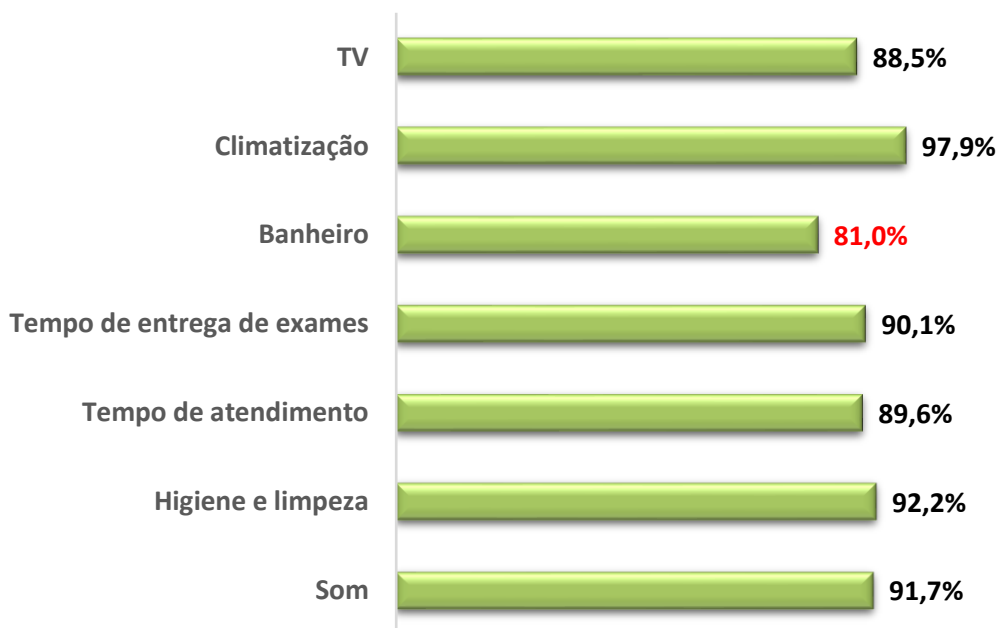
Tabela 10: Avaliação dos serviços aos usuários do laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
TV	34,5%	54,0%	10,6%	0,9%	0,0%	100%
Climatização	63,9%	34,0%	2,1%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	26,6%	54,4%	15,2%	2,5%	1,3%	100%
Tempo de entrega de exame	50,0%	40,1%	8,5%	1,4%	0,0%	100%
Tempo de atendimento	57,6%	32,0%	8,3%	2,1%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	51,8%	40,4%	7,1%	0,0%	0,7%	100%
Som	52,8%	38,9%	6,3%	2,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria, 2022.

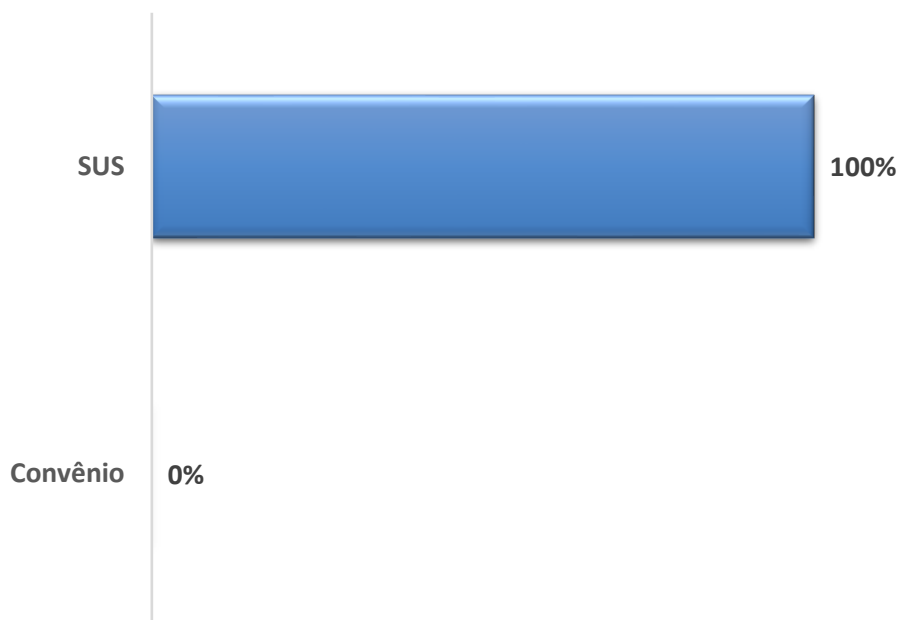
A Tabela 10 mostra as avaliações dos serviços prestados aos usuários do laboratório de análises clínicas.

Gráfico 18: Satisfação dos usuários do laboratório.



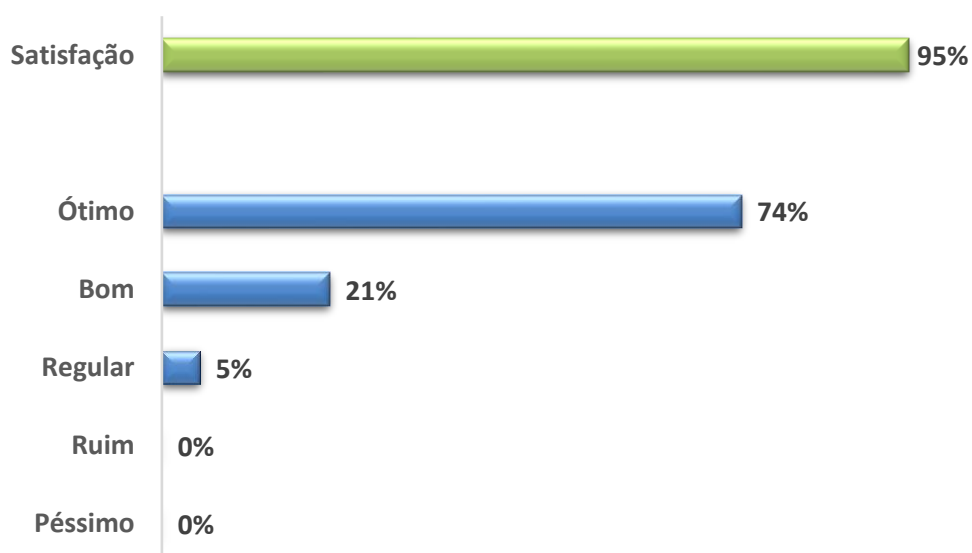
Dos itens avaliados nos serviços oferecidos aos usuários do LAC, apenas o banheiro não atingiu a meta estabelecida. (Gráfico 18).

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



100% dos pacientes são provenientes da rede pública (Gráfico 19).

Gráfico 20: Conceito geral no laboratório.

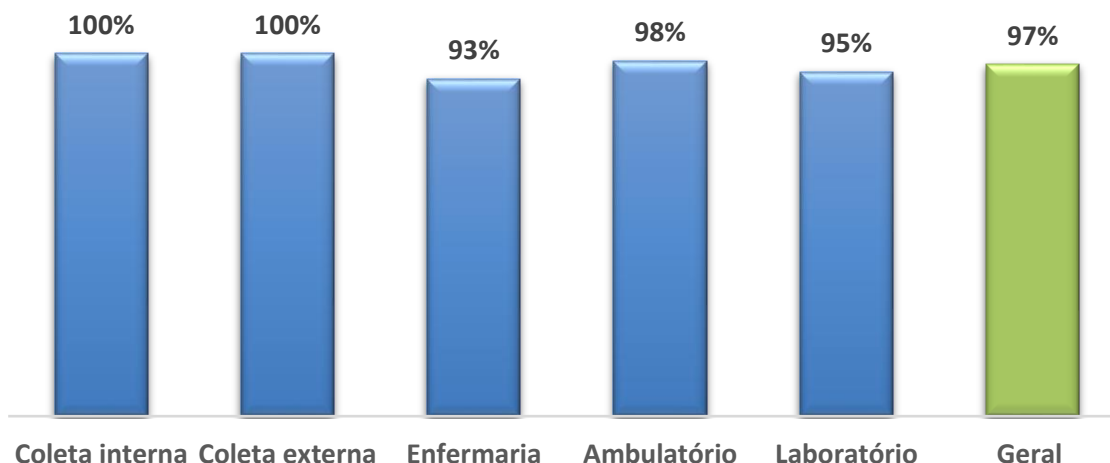


A avaliação geral do laboratório apresentou resultados satisfatórios. O índice de satisfação obtido foi de 95%, indicando assim que o laboratório está prestando um atendimento e serviço de excelência, como pode ser observado no Gráfico 20.

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.



A satisfação geral de cada setor apresenta índices acima da meta estabelecida de 90% de satisfação. Os setores que ganharam destaque foram Coleta Interna e Coleta Externa, pois apresentaram 100% de satisfação dos doadores de sangue da FHEMOAM.

Apesar da Enfermaria apresentar o menor índice de satisfação em relação aos outros setores, ainda sim, manteve um nível de satisfação considerado alto, de 93%.

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 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 2º quadrimestre de 2022, é notório que todos os atendimentos e serviços prestados aos doadores de sangue foram bem avaliados. Vale ressaltar que as coletas interna e externa se destacam com índice de 100% de satisfação.

Porém, a enfermagem ainda apresenta serviços que precisam ser melhorados. Apesar disso, o FHMOAM vem apresentando um nível de satisfação superior a 90%, atingindo nesse quadrimestre 97% 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 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.