



Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas

Pesquisa de Satisfação

3º 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
2.3. LABORATÓRIO	16
CONCLUSÃO	20
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	21

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	128	216
Doador Coleta Externa	126	183
Paciente Ambulatório	128	COLETA SUSPENSA
Paciente Enfermaria*	135	234
Laboratório de Análises Clínicas	127	203
Total	644	836

*Amostra estratificada entre Internação (n=51), Quimioterapia (n=23) e Transfusão (n=61).

Fonte: Gerência de Planejamento, 2023.

O Quadro apresenta informações sobre o número de amostras que foram calculadas para o 3º 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).

Neste quadrimestre foram aplicados **836 questionários**, quantidade superior ao que foi planejado, vale ressaltar que o número maior de questionários aplicados não interfere de forma negativa nos resultados das estatísticas, quanto maior o número coletado de dados melhor serão os resultados.

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://estatisticahemoam2.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 3º quadrimestre de 2023 foi realizada nas dependências da FHMOAM e nas campanhas da coleta externa, entre os meses de setembro a dezembro 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.

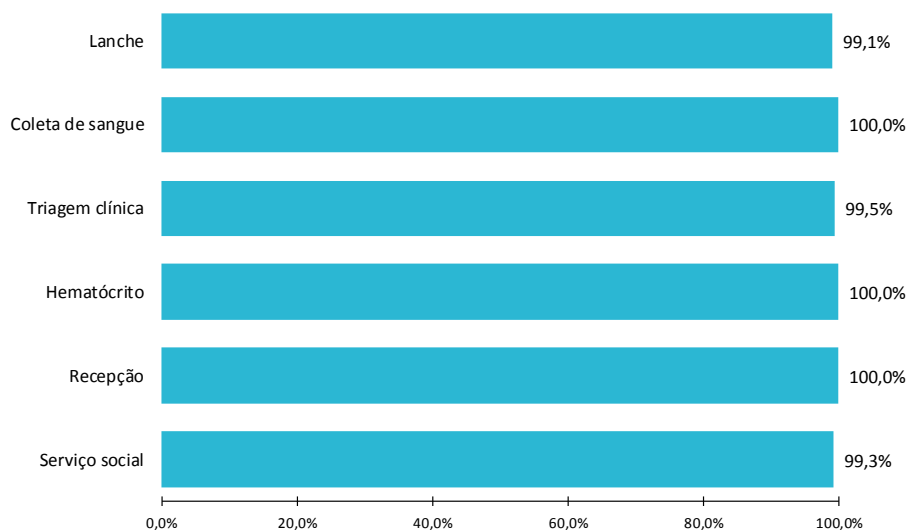
Tabela 1: Avaliação dos atendimentos na coleta interna.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Lanche	3,7%	95,4%	0,9%	0,0%	0,0%	100%
Coleta de sangue	3,7%	96,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Triagem clínica	6,9%	92,6%	0,5%	0,0%	0,0%	100%
Hematócrito	5,6%	94,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	0,5%	99,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Serviço social	1,3%	98,0%	0,7%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

A Tabela 1 mostra as avaliações por categoria relacionadas aos atendimentos ofertados no Lanche, Coleta de Sangue, Triagem Clínica, Hematócrito, Recepção e Serviço Social. Observa-se que o atendimento no “Lanche”, “Triagem Clínica” e “Serviço Social” foram as variáveis que receberam 0,9%, 0,5% e 0,7%, respectivamente no conceito “Ruim”.

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



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 1 mostra a satisfação 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 3º quadrimestre de 2023. Os atendimentos na coleta de sangue, hematócrito e recepção atingiram 100% de satisfação dos usuários.

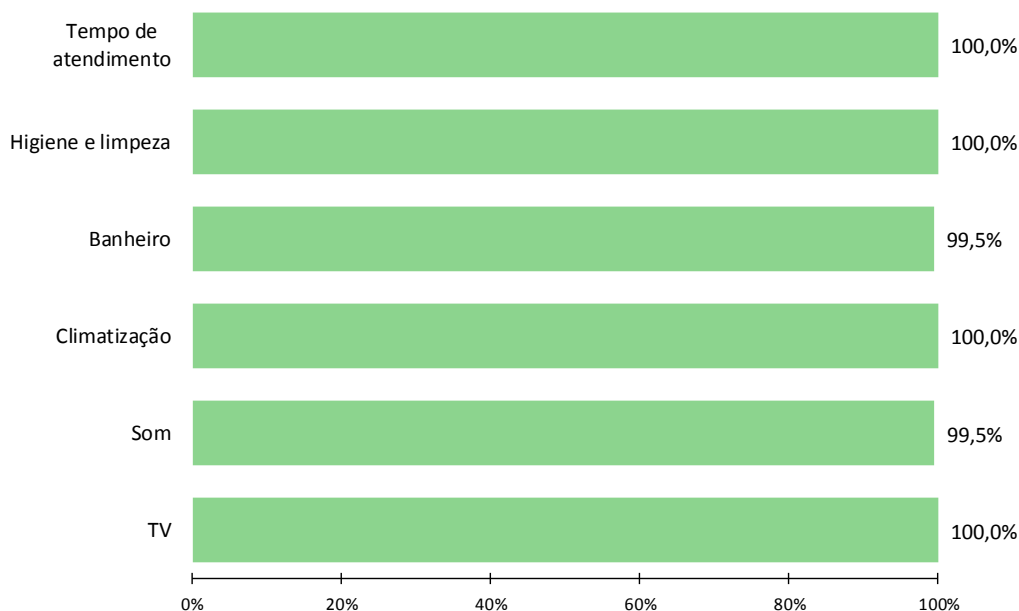
Tabela 2: Avaliação dos serviços na coleta interna.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	1,4%	98,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	4,2%	95,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	0,0%	99,5%	0,5%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	6,0%	94,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Som	3,2%	96,3%	0,5%	0,0%	0,0%	100%
TV	3,7%	96,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

Observa-se que todos os itens avaliados estão acima de 90% na categoria “Bom”. As variáveis “Banheiro” e “Som” receberam 0,5% na resposta “Regular”. Nenhum dos atendimentos receberam avaliações nas categorias “Ruim” e “Péssimo”, conforme demonstra a Tabela 2.

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

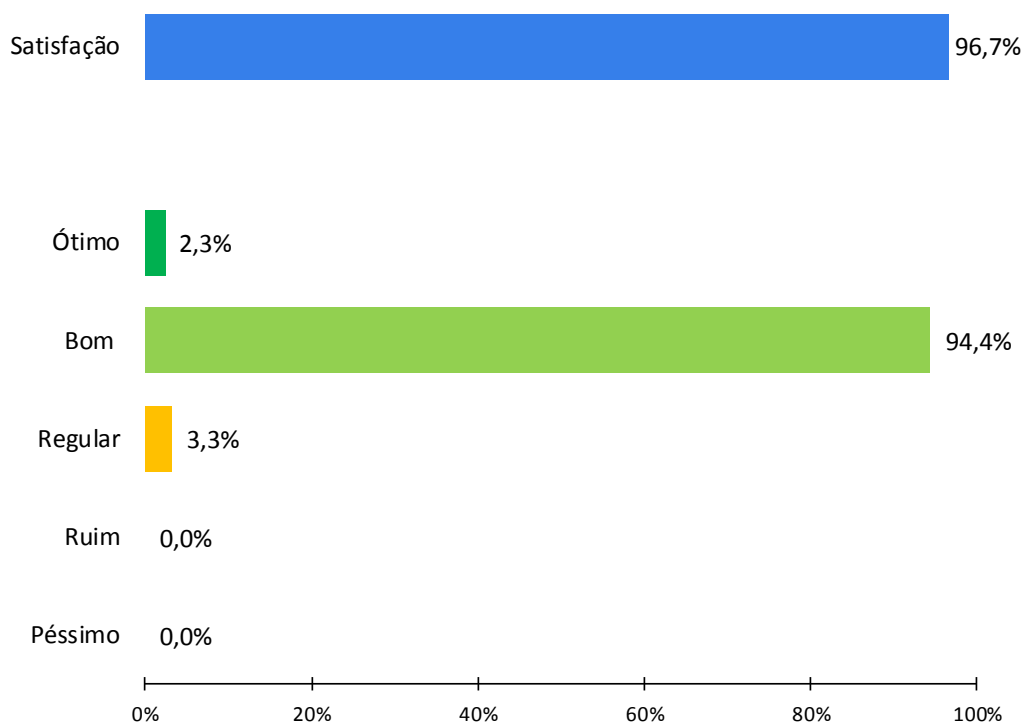


Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

Todos os serviços são sempre bem avaliados pelos doadores de sangue na coleta interna. “Banheiro” e “Som” forma as únicas que não alcançaram 100% de satisfação, ficando avaliadas em

95,5%. Pelo menos, 0,5% dos usuários mostraram-se insatisfeitos com estes serviços, lembrando que esse percentual deve ser projetado para a população total atendida nesses serviços.

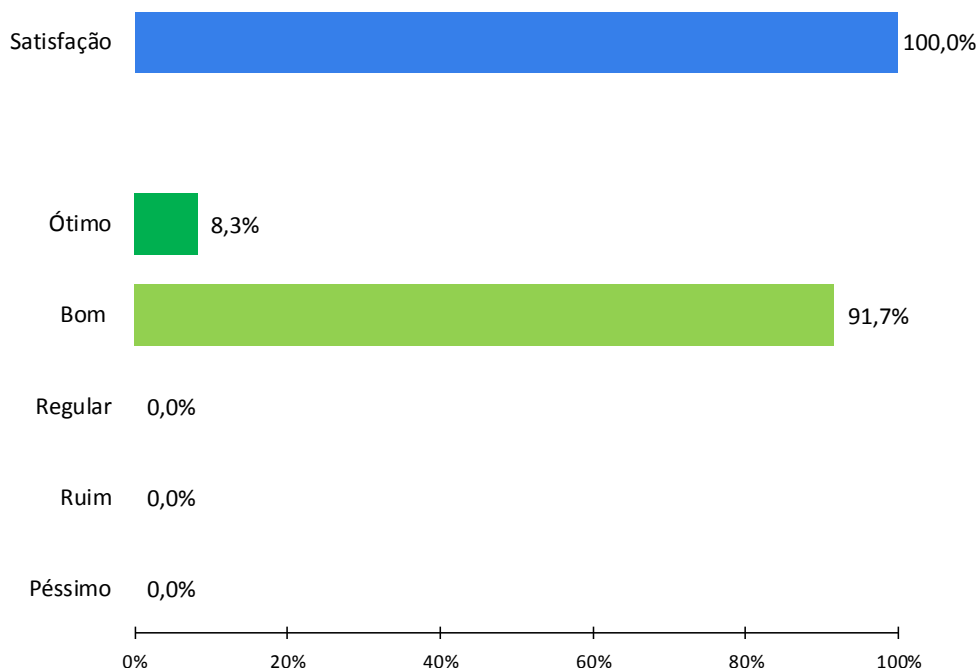
Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

A qualidade do lanche foi avaliada em 96,7% de satisfação. Apenas 2,3% dos usuários sinalizaram que o lanche ofertado é ótimo. Quanto ao índice atribuído ao conceito “Regular” 3,3% dos doadores sinalizaram algum tipo de insatisfação em relação à qualidade do lanche servido.

Gráfico 4: Conceito geral na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º 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 no conceito geral dos doadores de sangue na coleta interna.

2.1.2. Coleta Externa

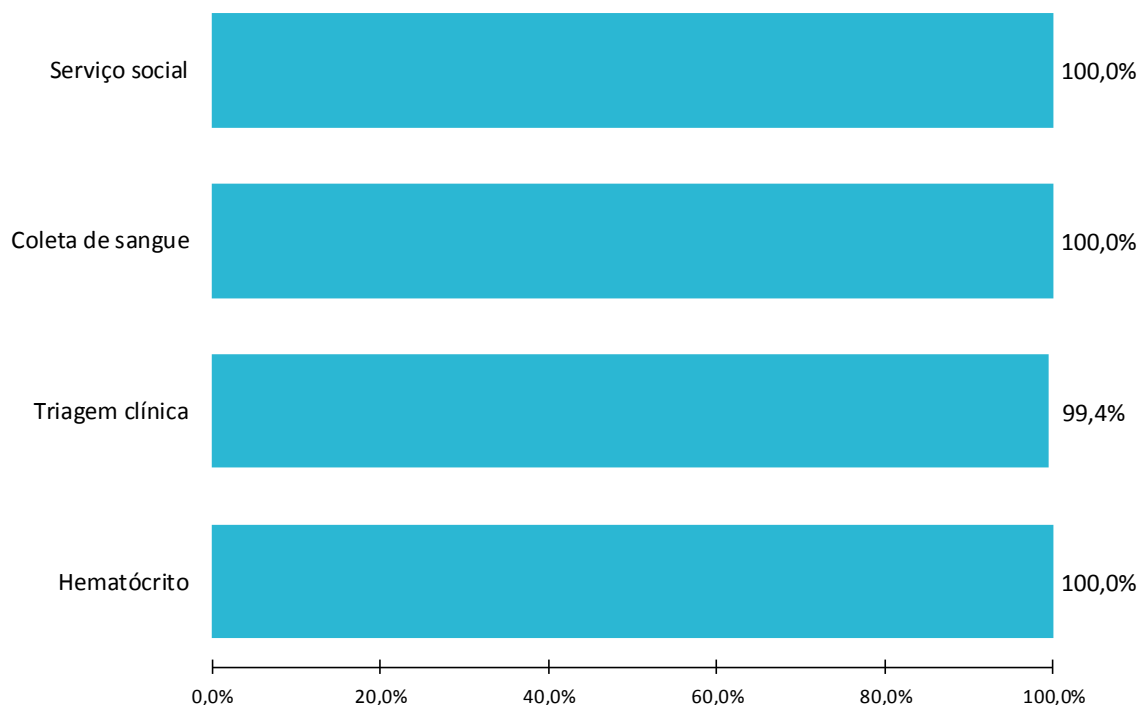
A coleta externa também foi bem avaliada quanto aos atendimentos prestados pelo serviço social, coleta de sangue, triagem clínica e hematócrito no 3º quadrimestre. Apenas “Triagem clínica” foi avaliada em 0,6% no conceito “Regular” (Tabela 3).

Tabela 3: Avaliação atribuída aos atendimentos na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Serviço social	13,3%	86,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Coleta de sangue	3,8%	96,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Triagem clínica	5,5%	93,9%	0,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Hematócrito	3,3%	96,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

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



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

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

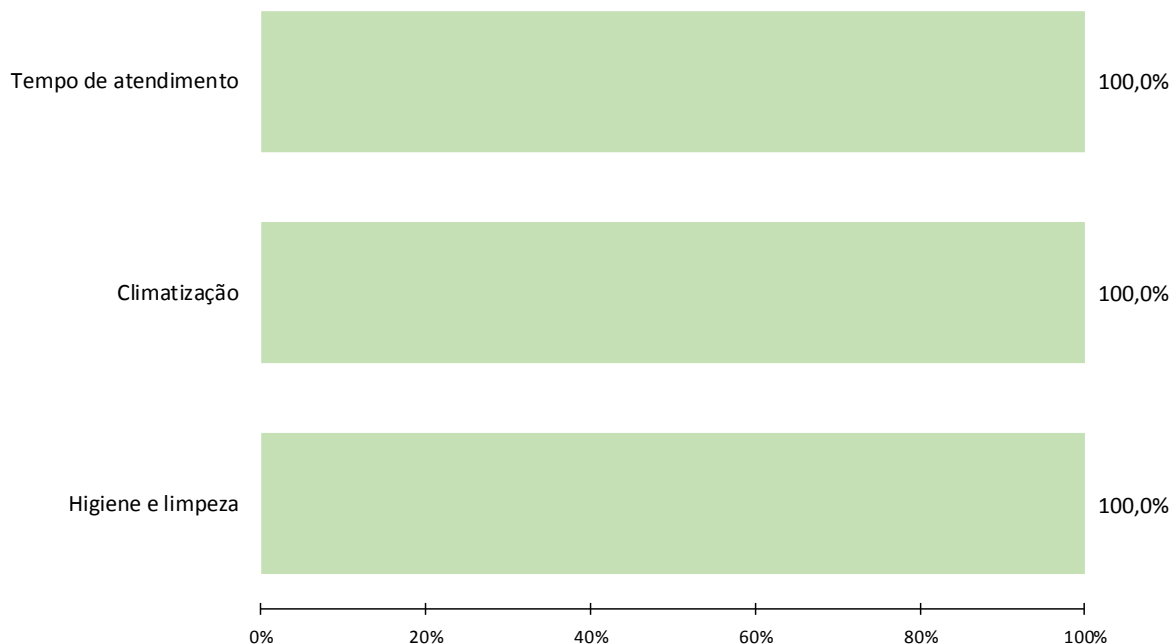
Tabela 4: Avaliação atribuída aos serviços na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	2,7%	97,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	2,2%	97,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	0,5%	99,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º 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”. Nenhum item recebeu os conceitos “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”.

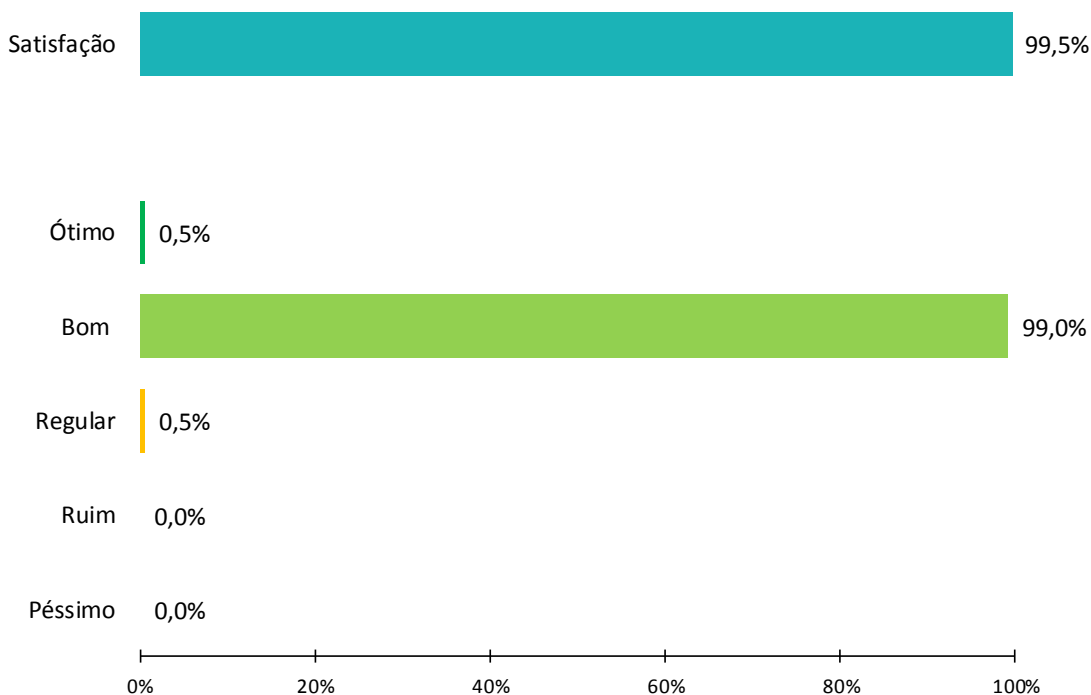
Gráfico 6: Satisfação dos doadores da coleta externa com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

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

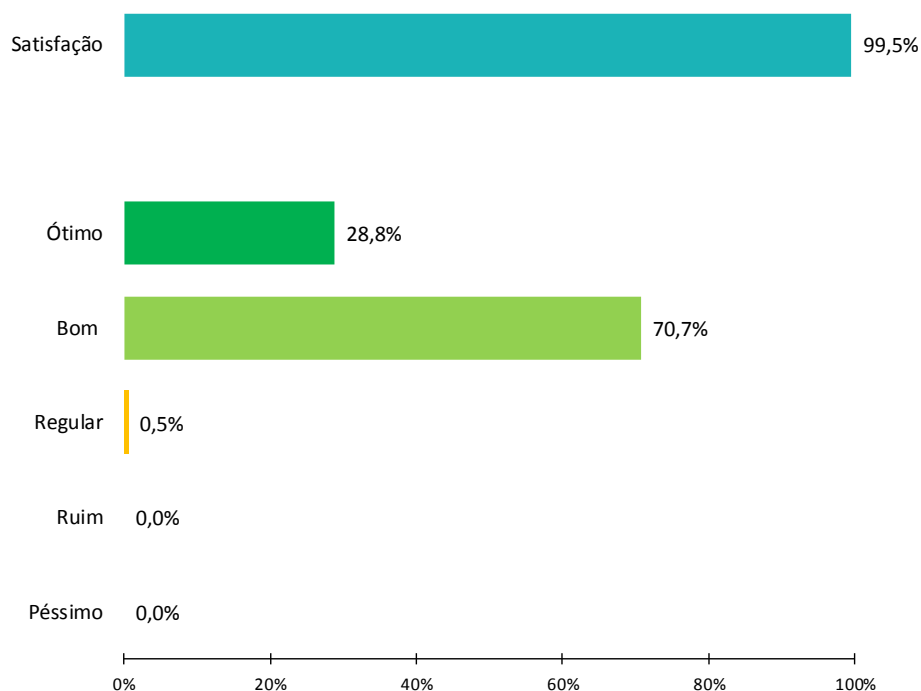
Gráfico 7: Avaliação da qualidade do lanche servido aos doadores na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

Estima-se que **99,5%** 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 3º Quadrimestre/2023.

No conceito geral, estima-se que 99,5% dos doadores de sangue mostraram-se satisfeitos com os atendimentos e serviços prestados pela equipe da coleta externa (Gráfico 8). De 99,5%, 28,8% doadores atribuíram o conceito ótimo para os serviços e atendimentos da coleta interna. Uma fração dos doadores que representam 0,5% sinalizaram que os serviços e atendimentos são regulares.

2.2 PACIENTES

2.2.1. Enfermária

Na enfermária 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.

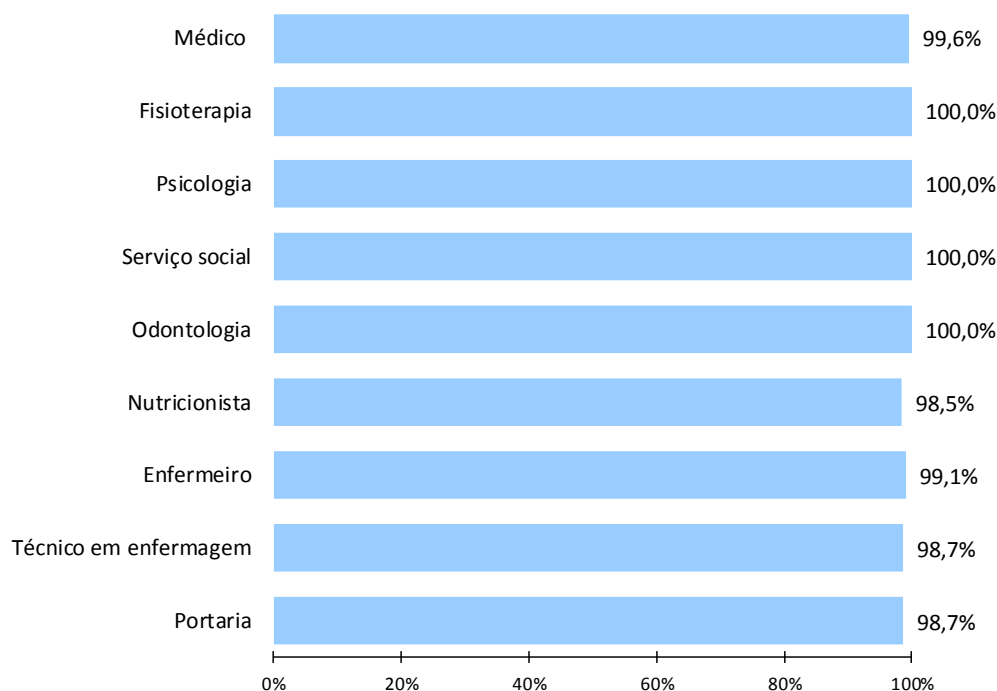
Tabela 5: Avaliação atribuída ao atendimento na enfermaria.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Fisioterapia	94,6%	5,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Psicologia	4,8%	95,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Serviço social	4,3%	95,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Odontologia	3,8%	96,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Nutricionista	2,0%	96,5%	1,5%	2,0%	0,0%	100%
Enfermeiro	5,6%	93,5%	0,9%	0,0%	0,0%	100%
Técnico de enfermagem	6,0%	92,7%	1,3%	0,0%	0,0%	100%
Médico	9,0%	90,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%
Portaria	4,3%	94,4%	1,3%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

A Tabela 5 mostra as avaliações detalhadas por tipo de profissional. De todos os atendimentos, os de **Fisioterapia** foram os melhores avaliados no conceito ótimo (94,6%). Os atendimentos de psicologia, serviço social, odontologia, nutricionista, enfermeiro, técnico de enfermagem, médico e portaria foram bem avaliados no conceito bom, apresentando índices acima de 90%. Observa-se também algumas variações no conceito regular nos atendimentos de nutricionista, enfermeiro, técnico de enfermagem, médico e portaria.

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



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

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

Os atendimentos na enfermaria foram bem avaliados no 3º quadrimestre de 2023, ultrapassando a meta de 90% de satisfação (Gráfico 9).

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

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Acomodações dos pacientes	0,9%	98,7%	0,4%	0,0%	0,0%	100%
Acomodações dos acompanhantes	0,9%	98,2%	0,9%	0,0%	0,0%	100%
Alimentação	0,4%	97,9%	1,3%	0,4%	0,0%	100%
TV	0,9%	99,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	1,3%	98,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	0,0%	92,7%	6,5%	0,4%	0,4%	100%
Higiene e limpeza	0,4%	98,3%	1,3%	0,0%	0,0%	100%
Lavanderia	0,4%	99,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

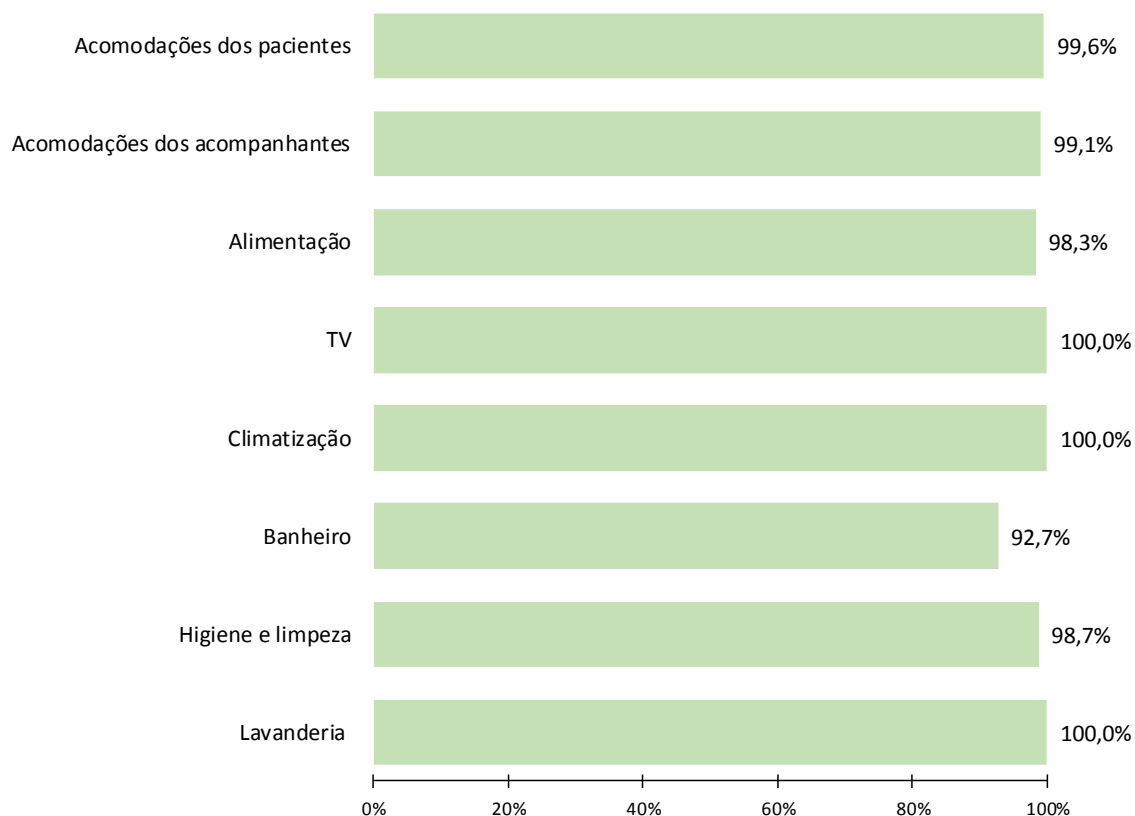
Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

Os serviços prestados pela enfermaria foram bem avaliados no 3º quadrimestre por seus usuários, como pode ser observado na Tabela 6.

A avaliação do “Banheiro” não recebeu respostas na categoria “Ótimo”, os usuários sinalizaram algum tipo de insatisfação que foram expressas em 6,5% como regular, 0,4% em péssimo e 0,4% em ruim, totalizando 7,3% de insatisfação. Abaixo estão alguns comentários citados pelos pacientes:

- Banheiro muito sujo;
- Banheiro muito sujo, todo tempo molhado;
- Banheiro muito sujo e muito molhado, solicitamos providências do gestor;
- Banheiro com vazamento no chuveiro;
- Fazer manutenção no banheiro;
- Banheiro com válvula do vaso com problemas há mais de 5 meses;
- Ducha do vaso pingando direto;
- Banheiro com problemas na tampa do vaso.

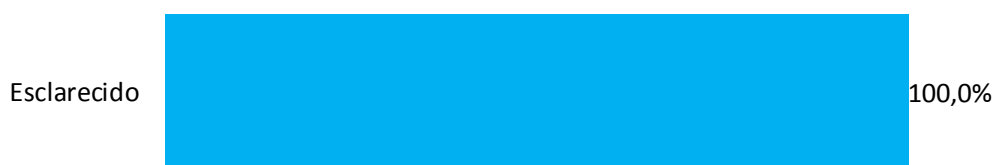
Gráfico 10: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 10 mostra a satisfação dos pacientes em relação aos serviços prestados pela enfermaria da FHEMOAM, para detalhes sobre as insatisfações veja a Tabela 6.

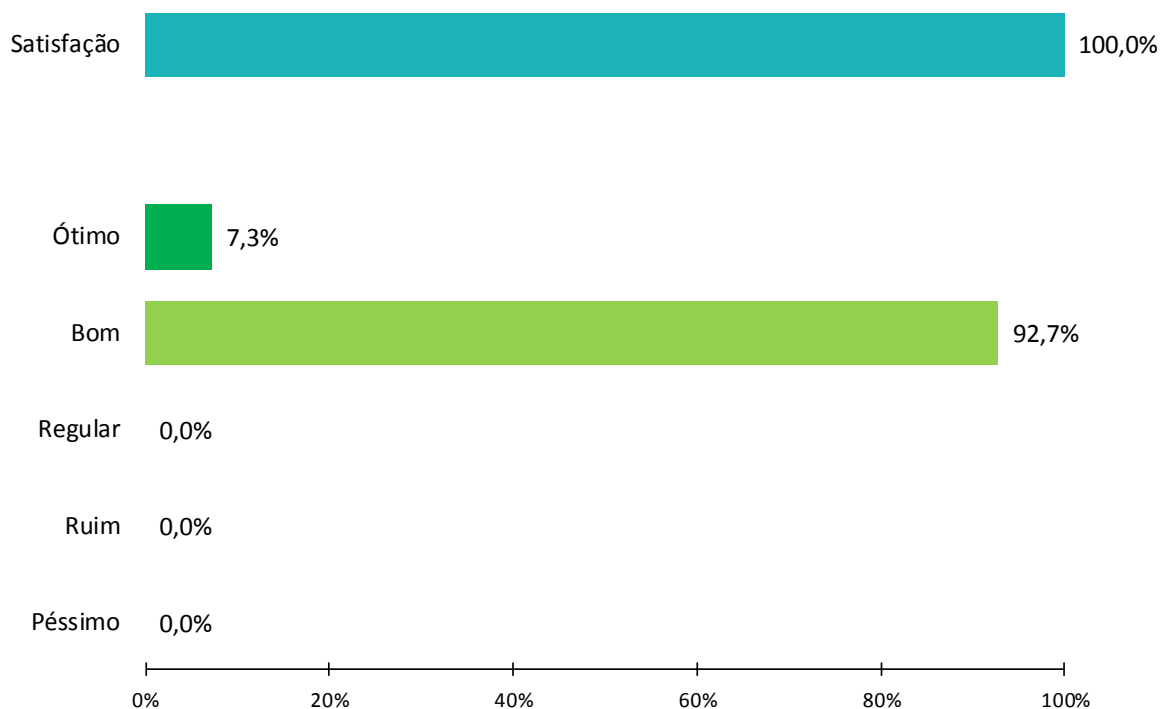
Gráfico 11: Esclarecimento sobre o estado de saúde do paciente.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

100% dos entrevistados relataram que foram devidamente informados sobre o estado de saúde. (Gráfico 11).

Gráfico 12: Conceito geral na enfermaria.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 12 aponta que a enfermaria atingiu o conceito máximo de **100%** de satisfação dos pacientes. Dos 100%, 92,7% disseram que a enfermaria presta bom serviço, e 7,3% mostraram-se plenamente satisfeitos com os serviços ofertados. Alguns dos entrevistados fizeram algumas observações sobre os serviços da enfermaria, descritos abaixo:

- Muito barulho por parte dos técnicos da enfermaria;
- Gostaria que os técnicos trocassem as luvas ao atender os pacientes;
- Técnicos demoram para atender o paciente na troca do soro, acesso e medicamentos.

2.3. LABORATÓRIO

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

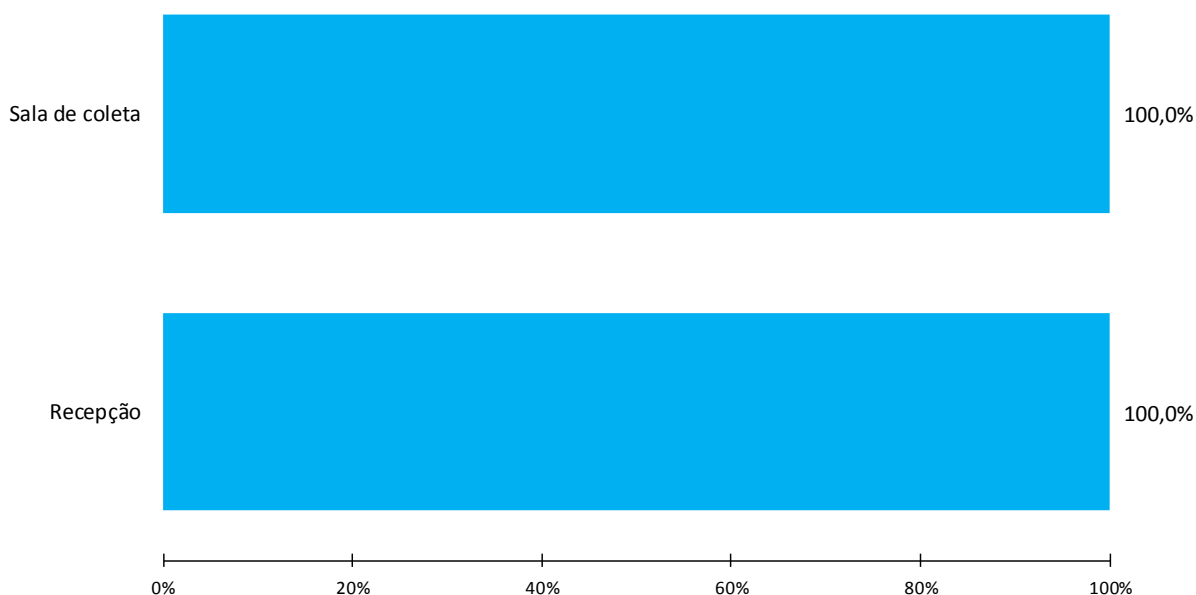
Tabela 7: Avaliação atribuída ao atendimento no laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Sala de coleta	13,4%	86,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	18,3%	81,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

Os atendimentos na sala de coleta e recepção são sempre bem avaliados em todas as edições das pesquisas de satisfações. No 3º quadrimestre 86,6% e 81,7% dos usuários da sala de coleta e recepção, respectivamente, atribuíram “Bom” ao atendimento.

Gráfico 13: Satisfação dos usuários do laboratório com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 13 aponta que os atendimentos avaliados atingiram 100% de satisfação neste quadrimestre. Para informações detalhadas sobre os conceitos “Ótimo” e “Bom”, veja a Tabela 7.

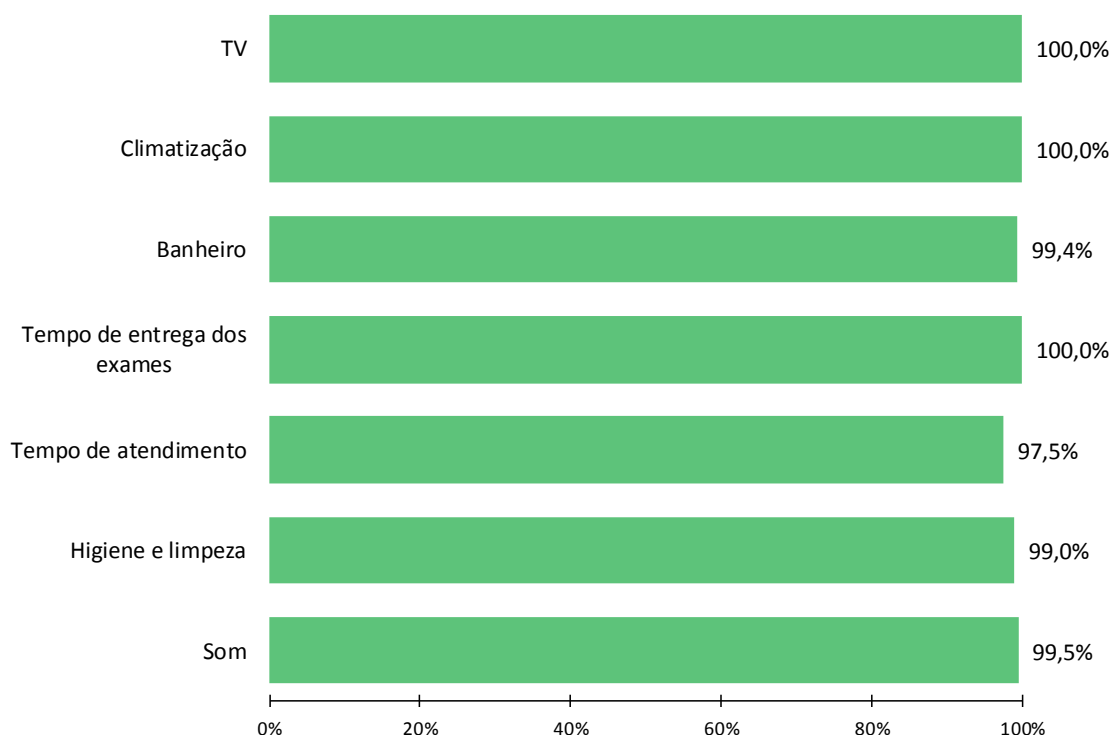
Tabela 8: Avaliação dos serviços aos usuários do laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
TV	6,4%	93,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	10,8%	89,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	3,5%	95,9%	0,6%	0,0%	0,0%	100%
Tempo de entrega dos exames	8,4%	91,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Tempo de atendimento	5,9%	91,6%	2,5%	0,0%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	6,9%	92,1%	1,0%	0,0%	0,0%	100%
Som	5,4%	94,1%	0,5%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

A Tabela 8 mostra as avaliações pontuais dos serviços prestados aos usuários do Laboratório de Análises Clínicas. Destes serviços, o “Tempo de atendimento” foi avaliado em 2,5% com o atendimento “Regular”.

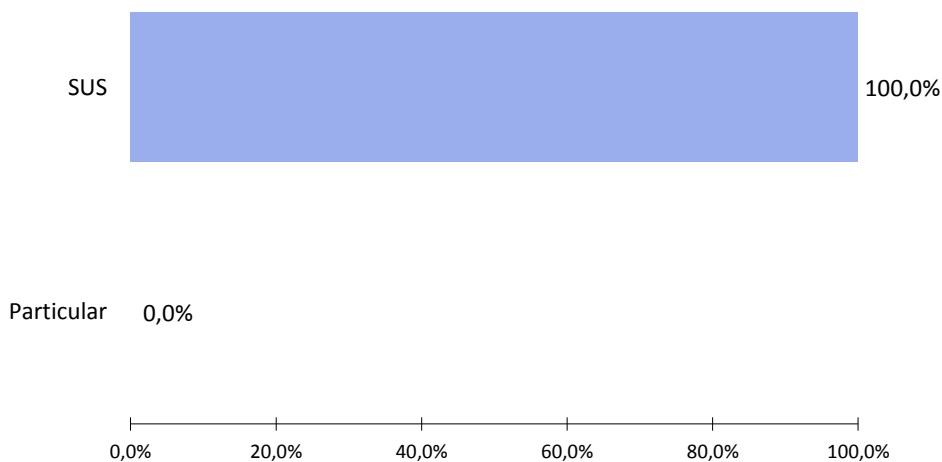
Gráfico 14: Satisfação dos usuários do laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

Os serviços receberam excelentes avaliações no 3º quadrimestre de 2023. Dentre as satisfações, TV, Climatização, Tempo de entrega dos exames receberam os destaques quanto a satisfação dos usuários.

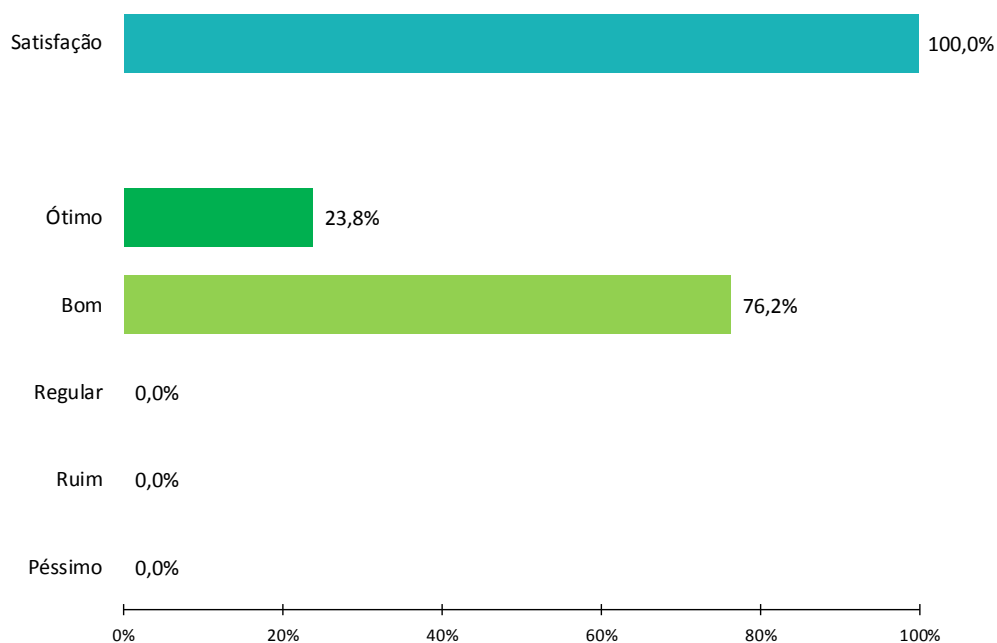
Gráfico 15: Tipo de usuário do laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

Nesta amostra referente ao 3º quadrimestre de 2023, 100% dos usuários são provenientes do Sistema Único de Saúde (Gráfico 15).

Gráfico 16: Conceito geral no laboratório.



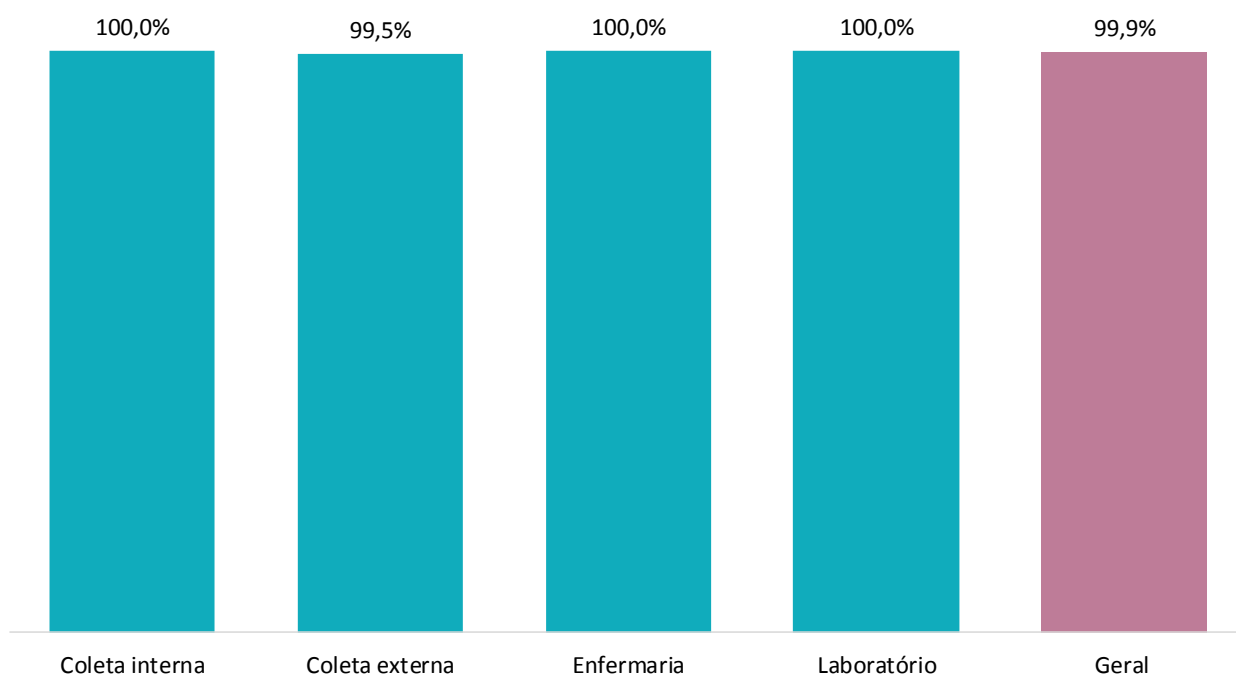
Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

Dos 100% de satisfação, 23,8% dos entrevistados atribuíram ótimo ao conceito geral e 76,2% disseram serviços e atendimentos prestados do LAC são bons.

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.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 17 sumariza os níveis de satisfações dos locais que foram realizados a coleta de dados. A pesquisa do 3º quadrimestre de 2023 também recebeu excelentes avaliações dos usuários da FHEMOAM. A Coleta externa recebeu 99,5% no índice geral de satisfação, os serviços e atendimentos da Coleta interna, Enfermaria e Laboratório receberam o conceito máximo de satisfação.

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 3º quadrimestre foram aplicados 836 questionários 29,81% a mais do que foi planejado. É importante salientar, aos horários das coletas de dados, quanto mais aleatório a coleta for no espaço do tempo, será melhor a produção das informações. Assim como nos os outros quadrimestres, os usuários pontuaram algumas medidas importantes para melhoria nos serviços do “Banheiro”.

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.