

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

RELATÓRIO COMPARATIVO 1º, 2º E 3º QUADRIMESTRES DE 2024

Produzido por:
Gerência de Planejamento
Ouvidoria



(92) 3655 - 0220



ouvidoria@hemoam.am.gov.br



<https://www.hemoam.am.gov.br/>



Sumário

1. Doadores de sangue.....	3
1.1. Coleta Interna	3
1.2. Coleta Externa	7
2. Pacientes.....	10
2.1. Enfermaria.....	10
2.2. Laboratório de Análises Clínicas.....	12
Análise Geral.....	14



O presente relatório apresenta os comparativos das avaliações entre as Pesquisas de Satisfações do **1º quadrimestre, 2º quadrimestre e 3º quadrimestre 2024**. Deste modo, foi possível visualizar, comparar e avaliar o processo de melhoria continua relacionado à qualidade dos atendimentos e serviços prestados por esta Fundação ao longo dos quadrimestres.

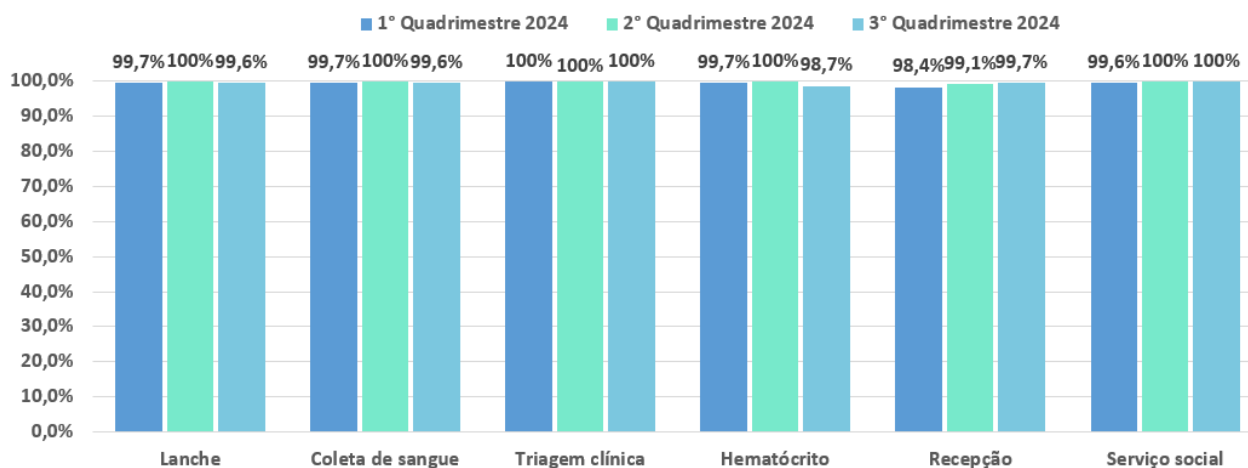
Para o estudo foram analisadas as amostras das populações: Doadores de sangue da coleta interna, doadores de sangue da coleta externa, pacientes da enfermaria e pacientes do laboratório de análises clínicas.

1. Doadores de sangue

1.1. Coleta Interna

Em relação aos atendimentos prestados aos doadores na Coleta Interna, todos tiveram avaliações superiores a 90% em ambos os quadrimestres, conforme ilustra o Gráfico 1.

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



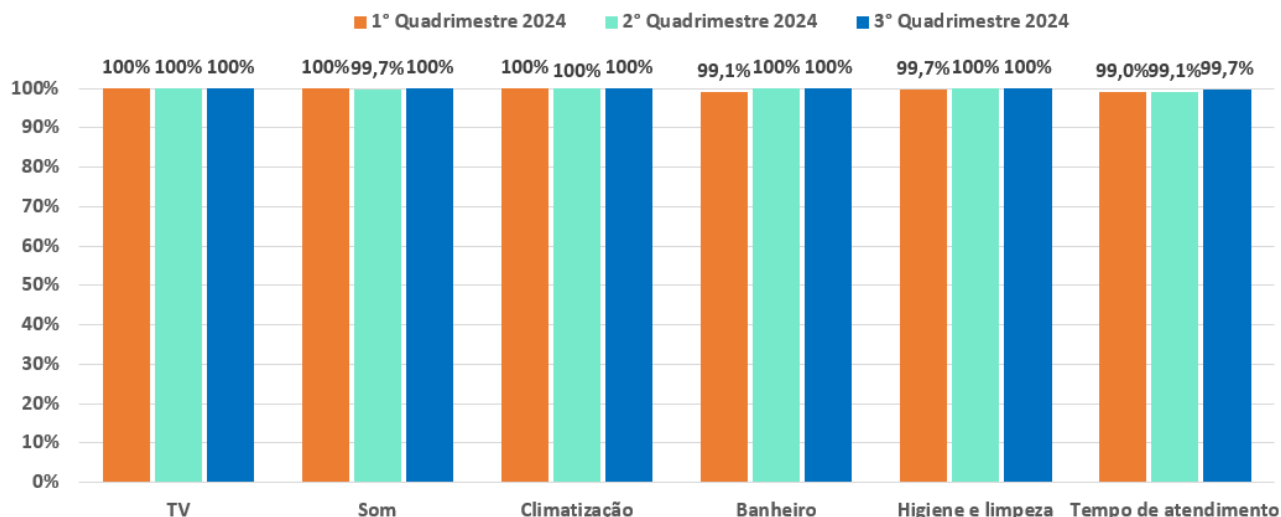
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

Analisando o comparativo dos índices do Gráfico 1, observa-se que das seis variáveis analisadas a “Triagem Clínica” apontou 100% de satisfação nos três quadrimestres de 2024. Os itens “Lanche” e “Coleta de sangue” apontaram índices similares nas pesquisas. Em “Hematócrito” nota-se variabilidade entre as avaliações, assim



como nas avaliações da “Recepção”, com uma pequena diferença, em Recepção as avaliações ficaram no intervalo de 98,4% a 99,7%.

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



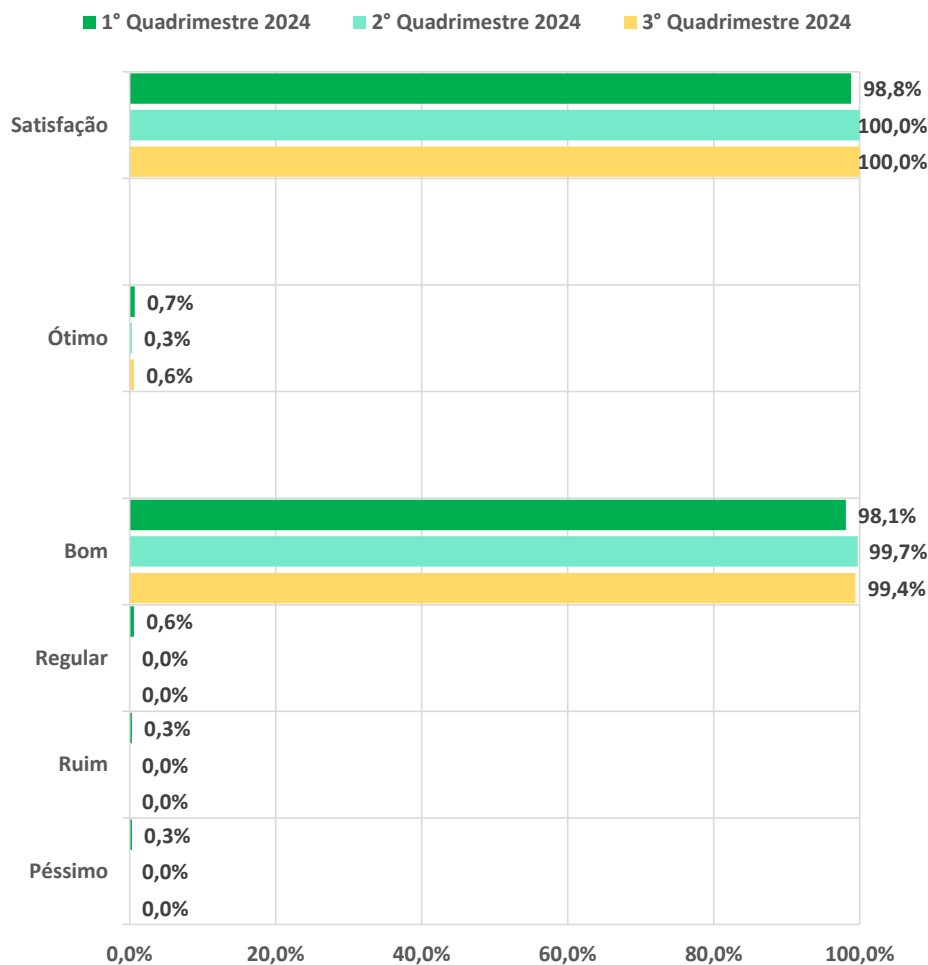
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 2 aponta o comparativo de seis serviços ofertados pela coleta interna. Observa-se que os índices mantiveram o padrão de satisfação pelos doadores de sangue da coleta interna em 2024.

No 1º quadrimestre/2024 “Banheiro”, “Higiene e limpeza” e “Tempo de atendimento” mostraram menores índices em relação aos quadrimestres seguintes.



Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.



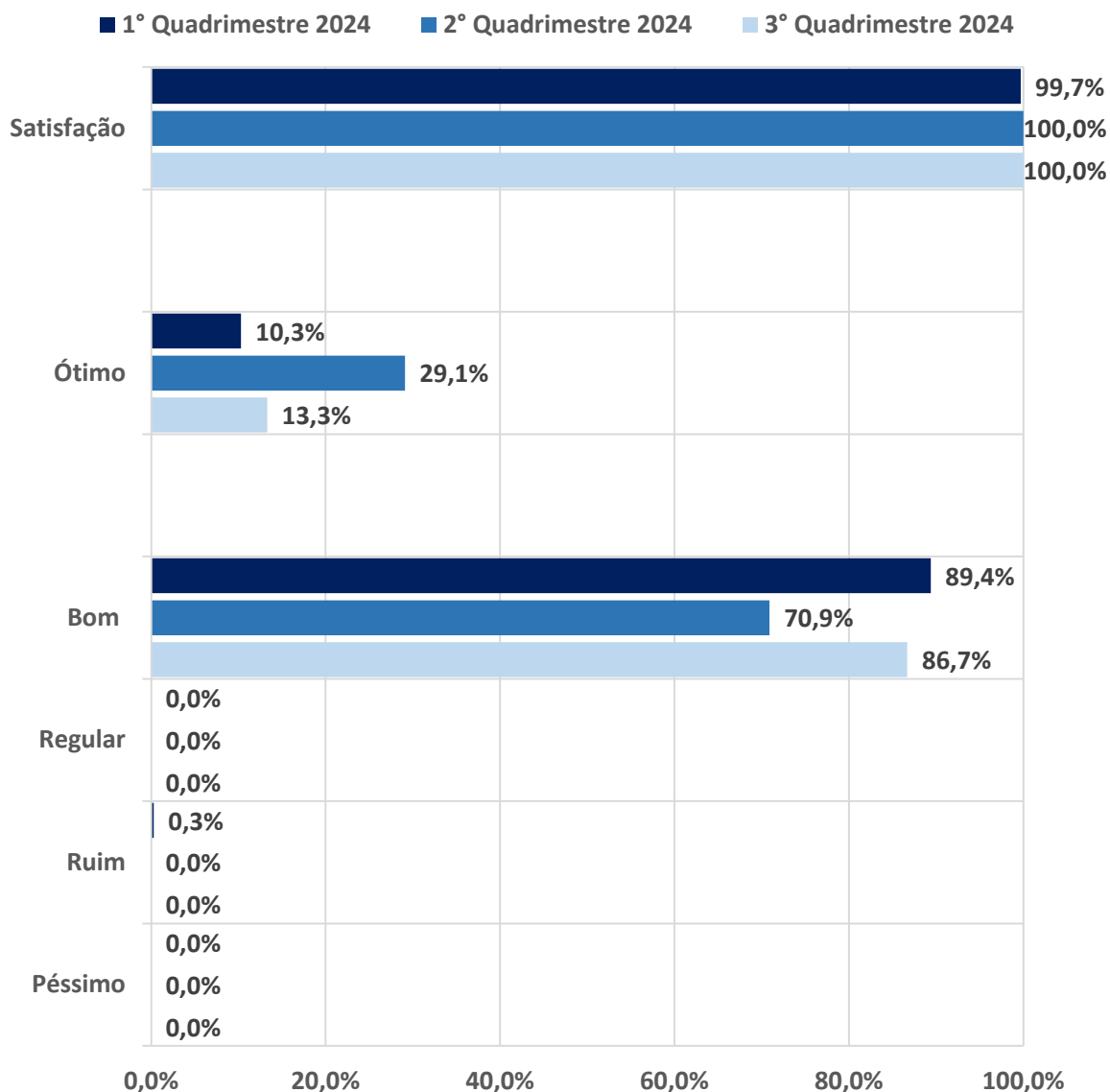
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 3 aponta satisfação de 100% no 2º e 3º quadrimestre de 2024. Analisando as respostas por categoria, apenas no 1º quadrimestre foi apontado insatisfações representados por Regular (0,6%), Ruim (0,3%) e Péssimo (0,3%).

O próximo Gráfico 4, aposnta o conceito geral da coleta interna.



Gáfico 4: Conceito geral na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 4 aponta que a satisfação geral apresentou 100% de satisfação no 2º e 3º quadrimestre de 2024. Respostas como “Regular” e “Péssimo” não foram mencionadas nas três pesquisas.

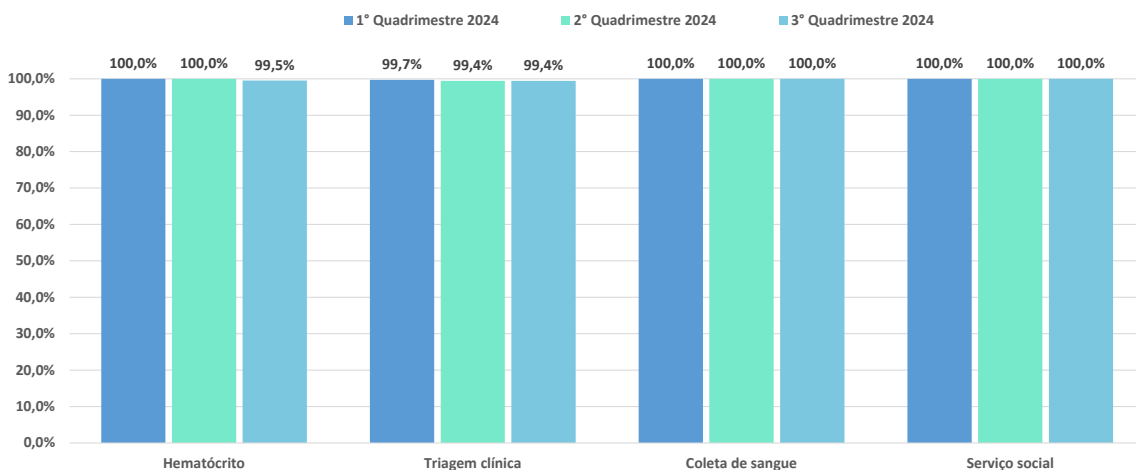


1.2.Coleta Externa

No 3º quadrimestre de 2024, a pesquisa de satisfação foi realizada somente no mês de setembro, devido a suspensão do serviço de doação de sangue pela coleta externa.

O Gráfico 5 apresenta o comparativo dos atendimentos da coleta externa do 1º, 2º e 3º quadrimestres de 2024.

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



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

Das quatro variáveis, duas mantiveram a satisfação de 100%, “Coleta de sangue” e “Serviço social”. As avaliações relacionadas ao atendimento da coleta externa em “Hematócrito” e Triagem clínica” apresentaram 99,5% e 99,4% de satisfação, respectivamente.

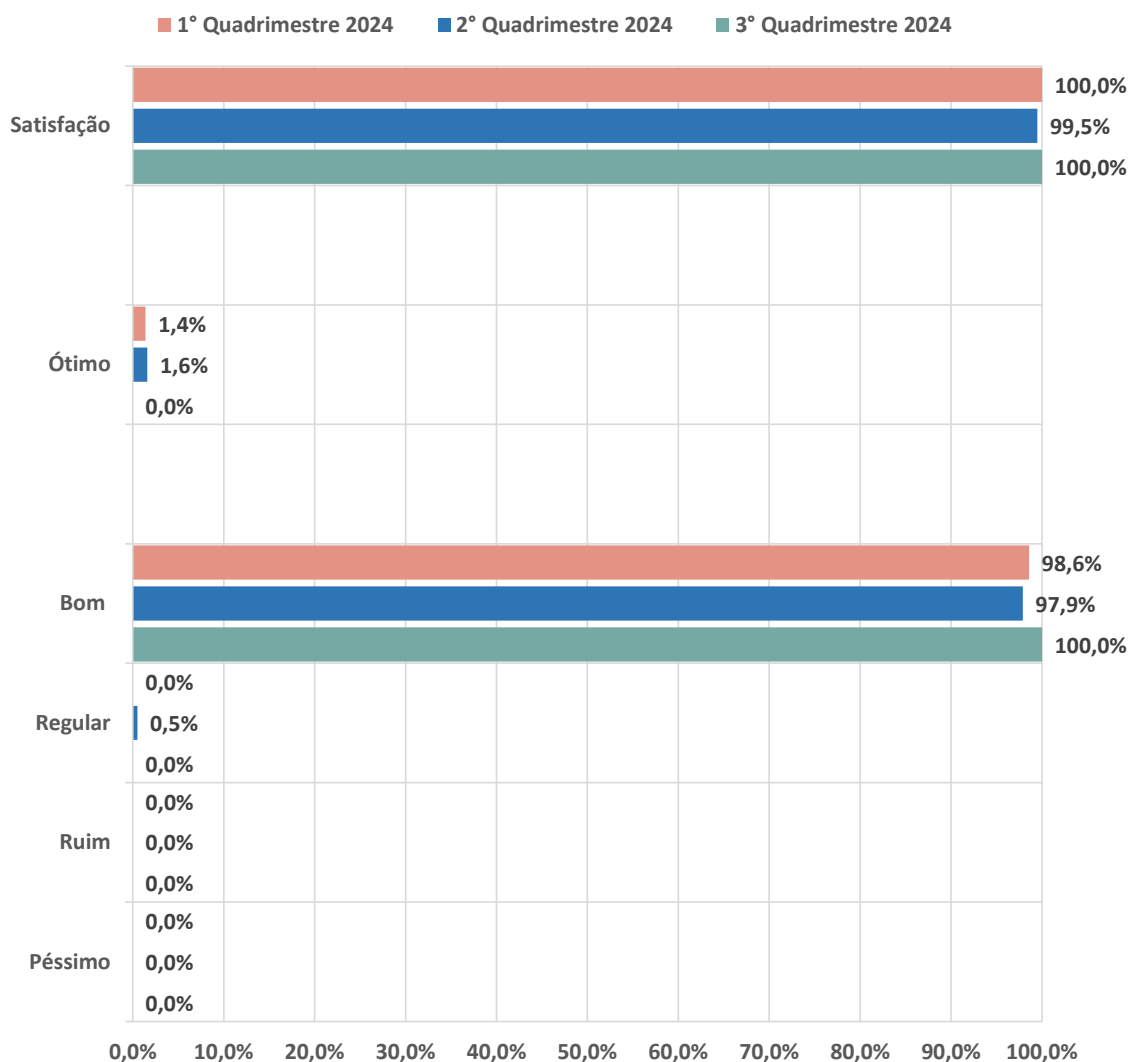
Gráfico 6: Satisfação dos doadores da coleta externa com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 6 mostra a qualidade dos serviços prestados pela coleta externa, todos avaliados acima de 90% de satisfação.

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

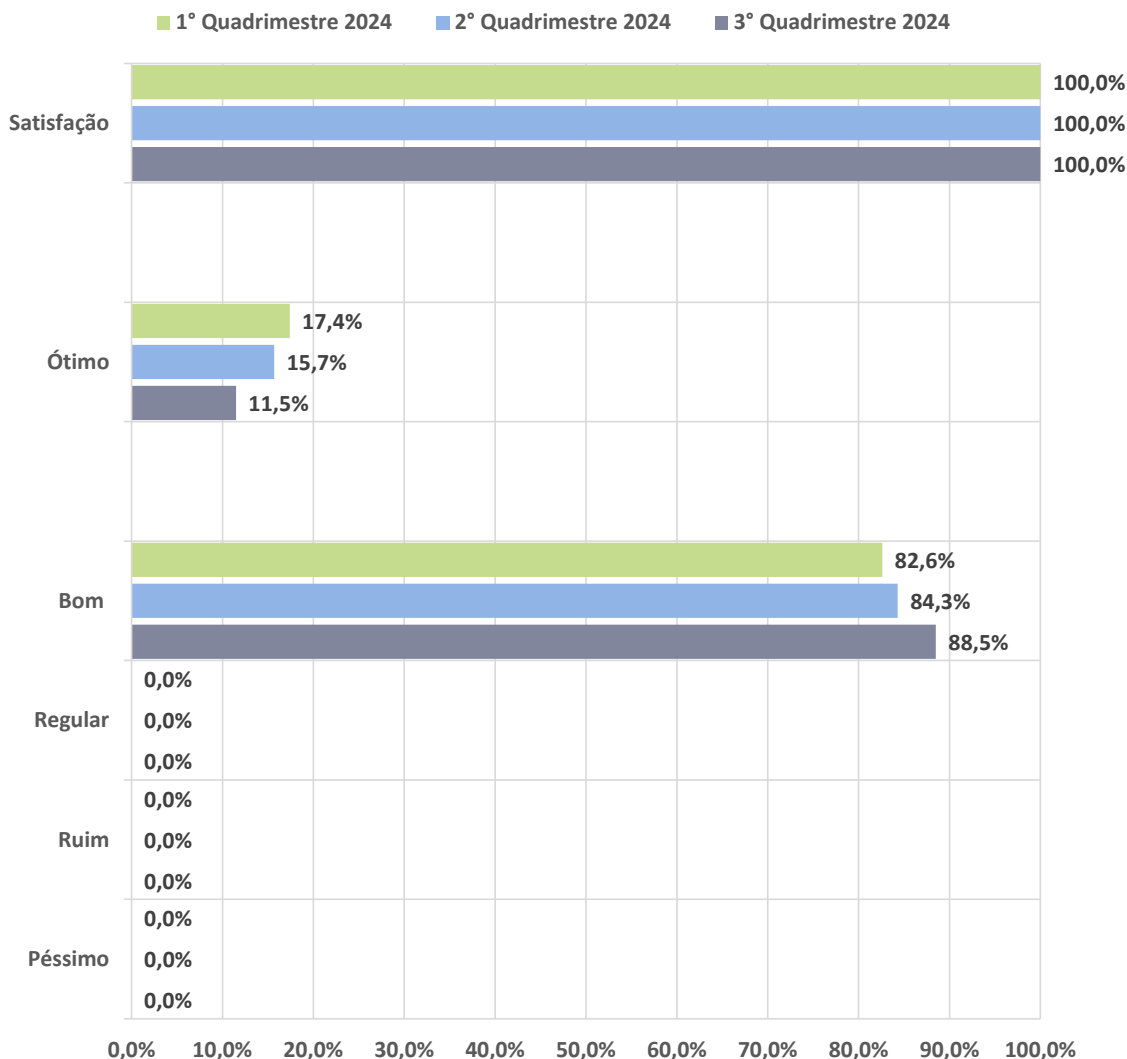


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 7 aponta as avaliações relacionadas ao lanche servido pela coleta externa. Observa-se que o índice aumentou em 0,5% no 3º quadrimestre em relação ao quadrimestre anterior. As respostas “Ruim” e “Péssimo” não foram mencionadas nas duas pesquisas. Em “Regular” no quadrimestre anterior apresentou 0,5% de insatisfação, neste quadrimestre não foi mencionada pelo entrevistado.



Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3° Quadrimestre/2024.

Gráfico 8 demonstra 100% de satisfação dos doadores da coleta externa. As porcentagens de crescimentos na categoria “Bom” podem ser vistas no decorrer dos três quadrimestres de 2024.

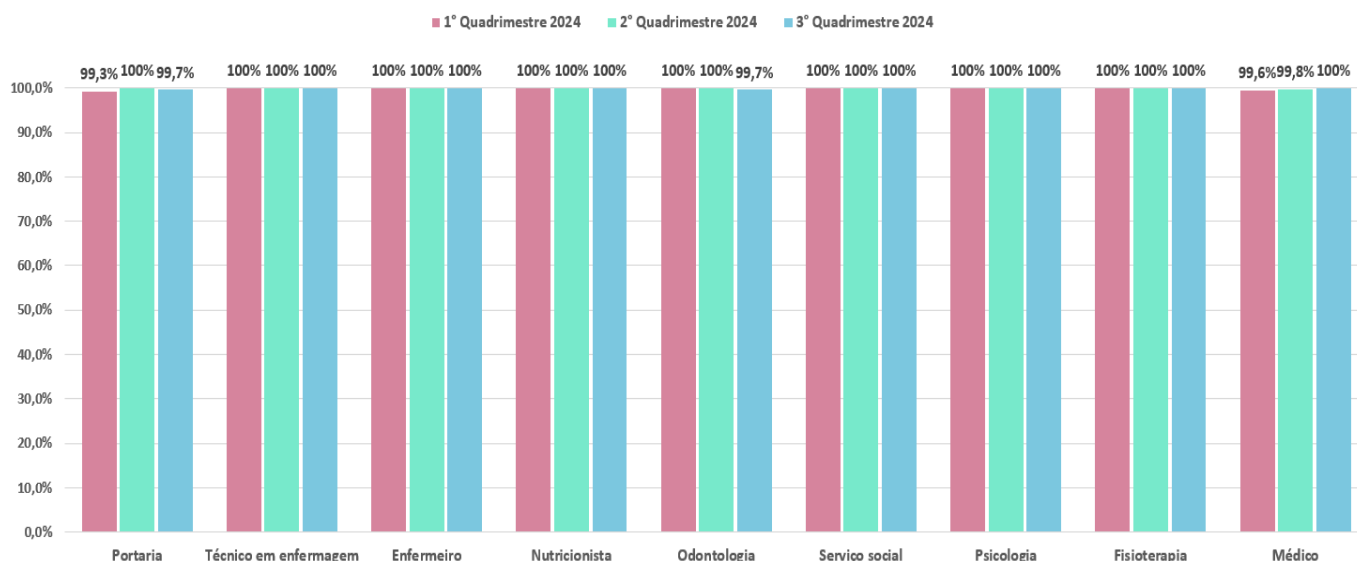


2. Pacientes

2.1. Enfermaria

A seguir serão apresentados os resultados comparativos das satisfações relacionados aos atendimentos e serviços prestados aos pacientes da enfermaria.

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

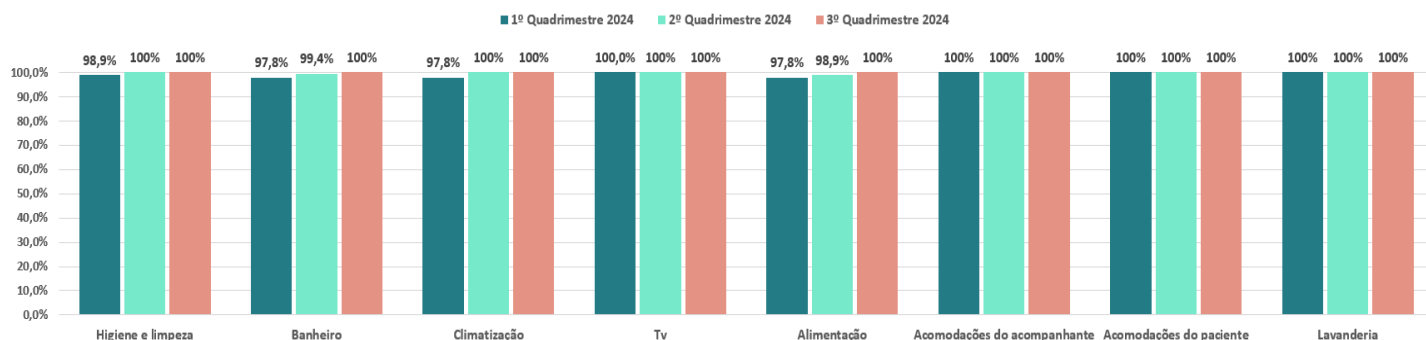


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

Os atendimentos prestados pelos profissionais da enfermaria, foram bem avaliados, representando 100% de satisfação nos três quadrimestres.. Observa-se que dos nove tipos de atendimentos, “Portaria” e “Atendimento médico” apresentam variabilidades nas respostas. Quanto ao atendimento de “Odontologia, nos dois quadrimestres foram avaliados em 100% de satisfação, já no terceiro quadrimestre ocorreu uma redução mínima desse índice, apresentando 99,7% da satisfação do usuário.



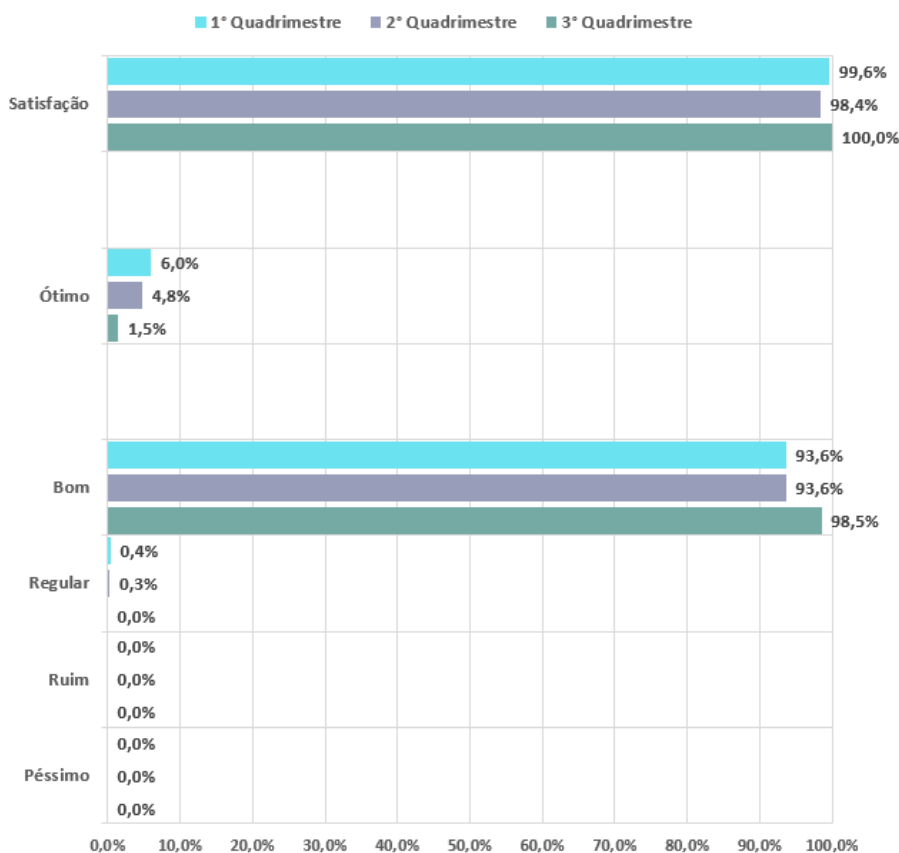
Gráfico 10: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

Serviços como Acomodações do acompanhante, Acomodações do paciente e Lavanderia receberam 100% de satisfação nas três pesquisas quadrimestrais realizadas em 2024. Observa-se variabilidades nos índices na 1º e 2º pesquisa, na 3º pesquisa todos os serviços atingiram 100% de satisfação.

Gráfico 11: Conceito geral na enfermaria.



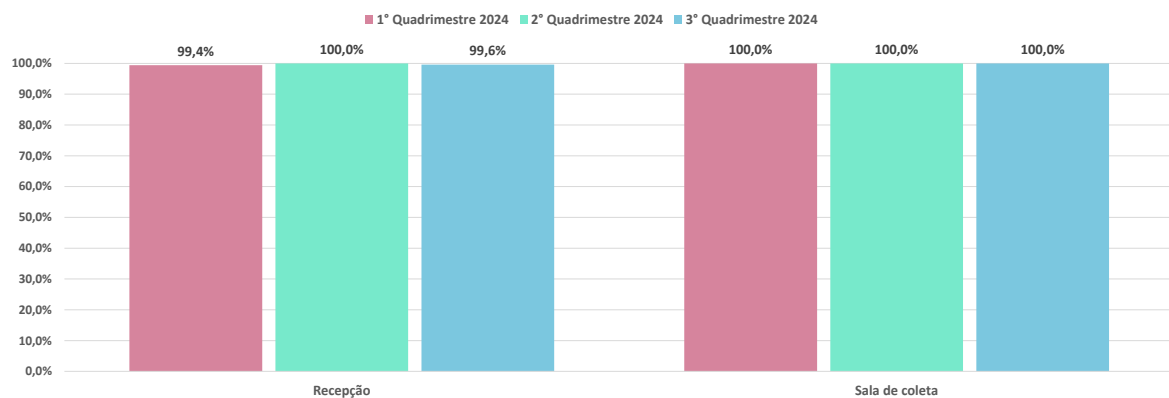
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 11 mostra que os índices na categoria “Regular” decresceu no decorrer dos quadrimestres. Os índices em “Ótimo” decresceram de uma pesquisa para outra, enquanto que na categoria “Bom” os índices aumentaram.

2.2. Laboratório de Análises Clínicas

O LAC foi bem avaliado em todas as pesquisas de satisfações realizadas nos quadrimestres de 2024, conforme mostra o Gráfico 12.

Gráfico 12: Satisfação dos usuários do laboratório com o atendimento.

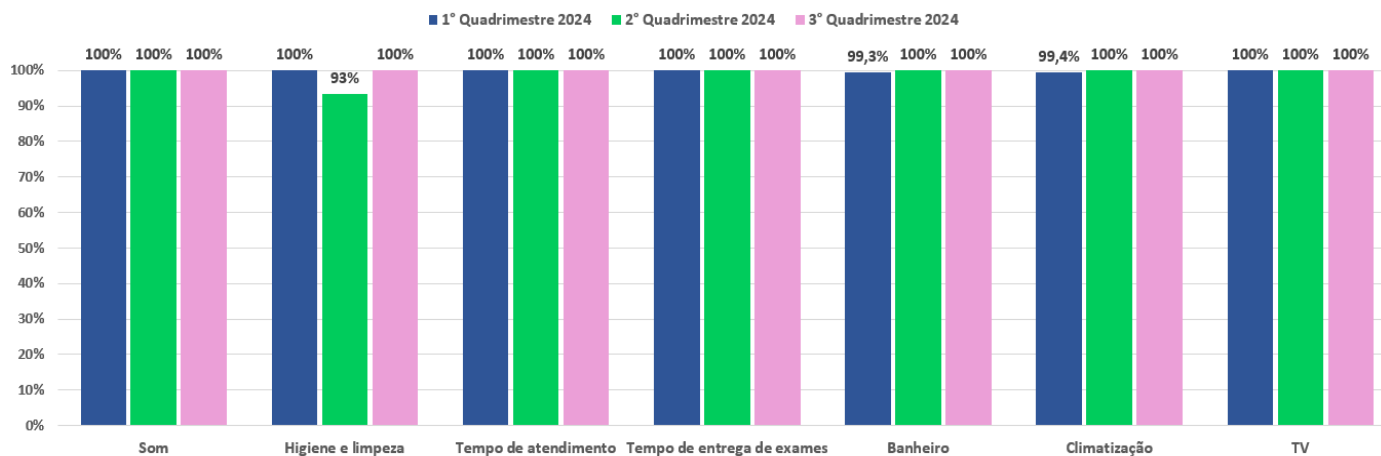


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 13 mostra as avaliações nos serviços de Som, Higiene e limpeza, Tempo de entrega dos exames , Banheiro, Climatização e TV. Observa-se que no 1º quadrimestre Climatização e Banheiro receberam pontuaram os menores índices. Já no 2º quadrimestre, apenas o indicador referente ao serviço de Higiene e Limpeza recebeu avaliação menos que 100%. No terceiro quadrimestre todos os serviços ofertados apresentaram índices de 100% de satisfação.



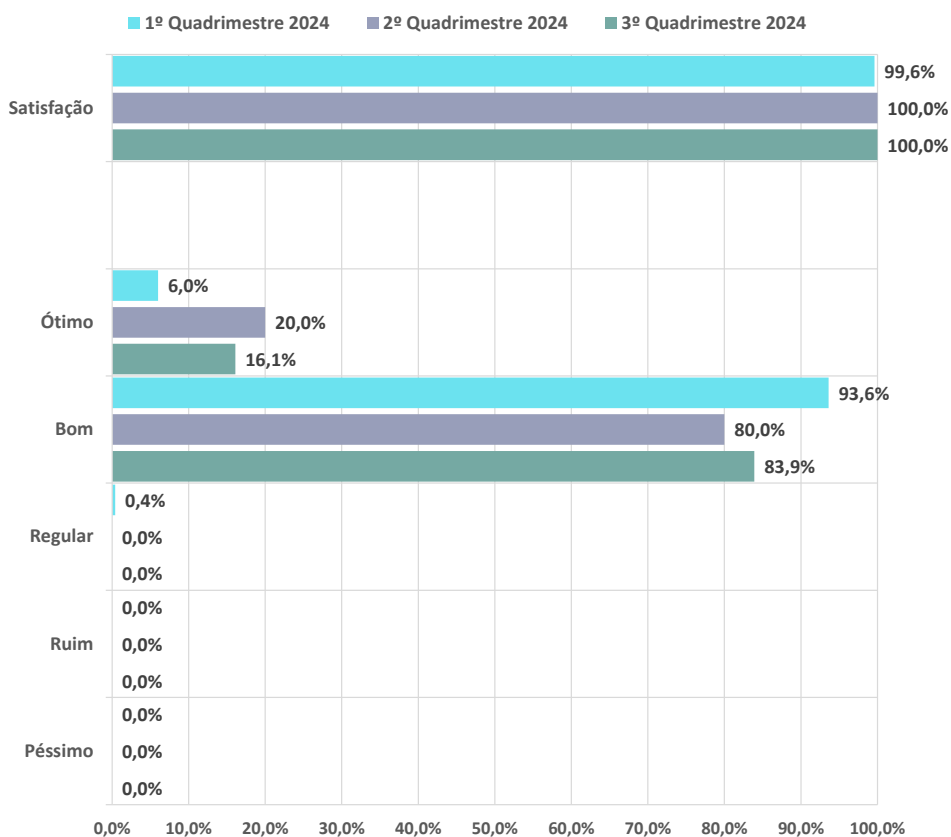
Gráfico 13: Satisfação dos usuários do laboratório com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 14 apresenta a satisfação geral do Laboratório de Análise Clínica.

Gráfico 14: Conceito geral no Laboratório de Análise Clínica.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3º Quadrimestre/2024.



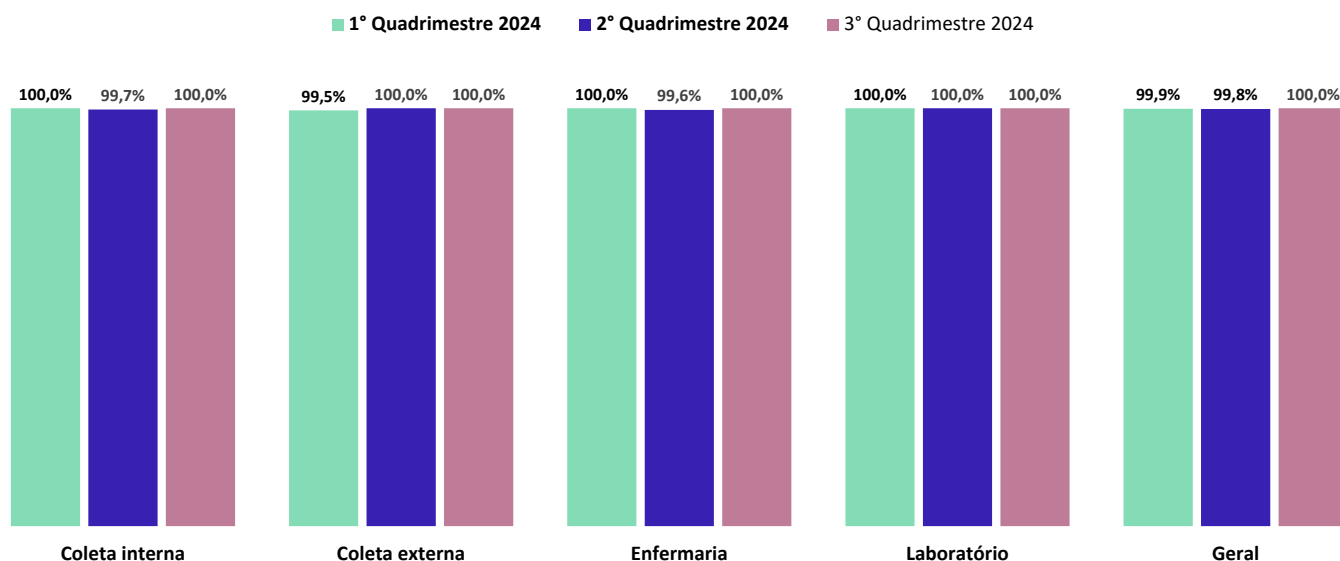
O Gráfico 14 mostra o panorama geral de satisfação dos pacientes em relação ao laboratório. Observa-se, que em ambos os quadrimestres, os níveis de satisfação continuam acima de 90%.

A avaliação geral relacionada aos atendimentos e serviços prestados pelo Laboratório atingiu a marca de 100% de satisfação dos usuários.

Análise Geral

O Gráfico 15 apresenta o panorama geral da Satisfação dos pacientes e doadores por setores. No último conjunto de colunas, denominado “Geral” é média de satisfações calculadas por quadrimestres.

Gráfico 15: Satisfação geral dos doadores e pacientes da FHEMOAM.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 3° Quadrimestre/2024.

Comparando as avaliações gerais dos doadores de sangue e pacientes do HEMOAM, temos as seguintes observações:

- A coleta interna apresentou índice de satisfação menor no 2° quadrimestre de 2024;
- A coleta externa atingiu 100% de satisfação dos doadores de sangue no 2° e 3° quadrimestres;



- A enfermaria também apontou o índice menor índice no 2º quadrimestre;
- Lac mantém 100% de satisfação nas pesquisas.

