

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1º QUADRIMESTRE DE 2024

RELATÓRIO COMPARATIVO

3º QUADRIMESTRE/2023 E 1º QUADRIMESTRE/2024

Produzido por:
Gerência de Planejamento
Ouvidoria





Sumário

1. Doadores de sangue.....	3
1.1. Coleta Interna	3
1.2. Coleta Externa	7
2. Pacientes.....	11
2.1. Enfermaria.....	11
2.2. Laboratório de Análises Clínicas.....	13
Análise Geral.....	16



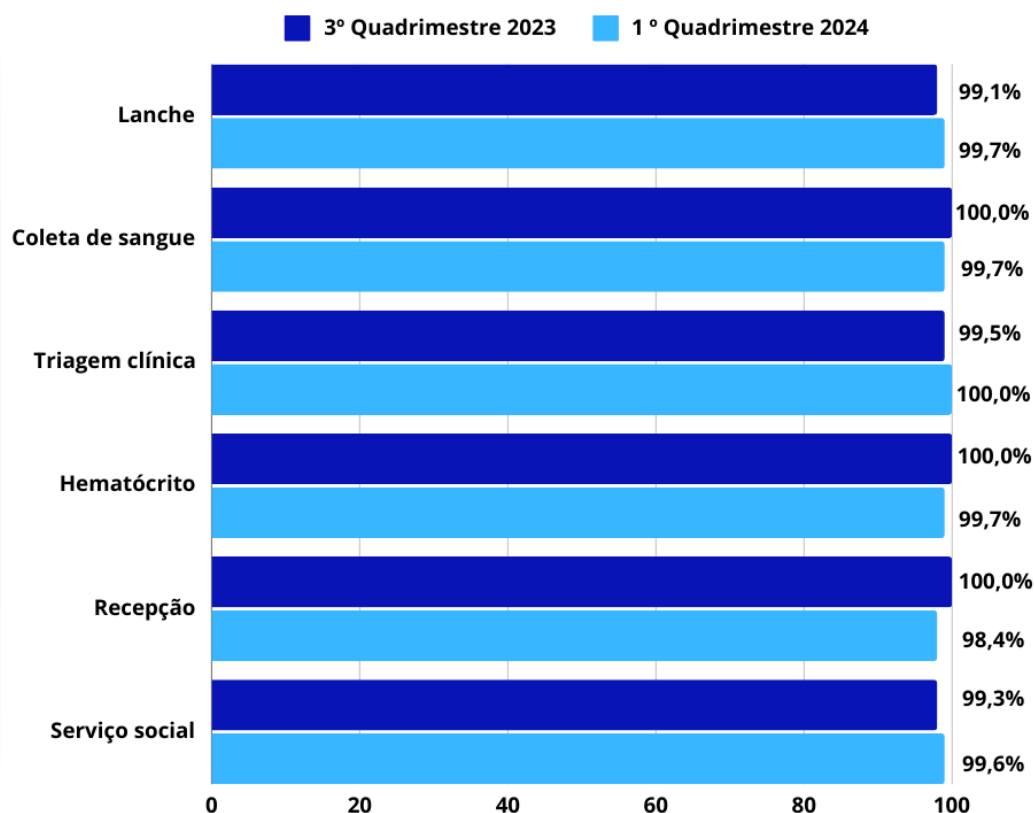
O presente relatório demonstra os comparativos das avaliações entre as Pesquisas de Satisfações do **3º quadrimestre/2023** e **1º quadrimestre/2024**. Deste modo, foi possível visualizar, comparar e avaliar o processo de melhoria continua relacionado à qualidade dos atendimentos e serviços prestados por esta Fundação ao longo dos dois 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.

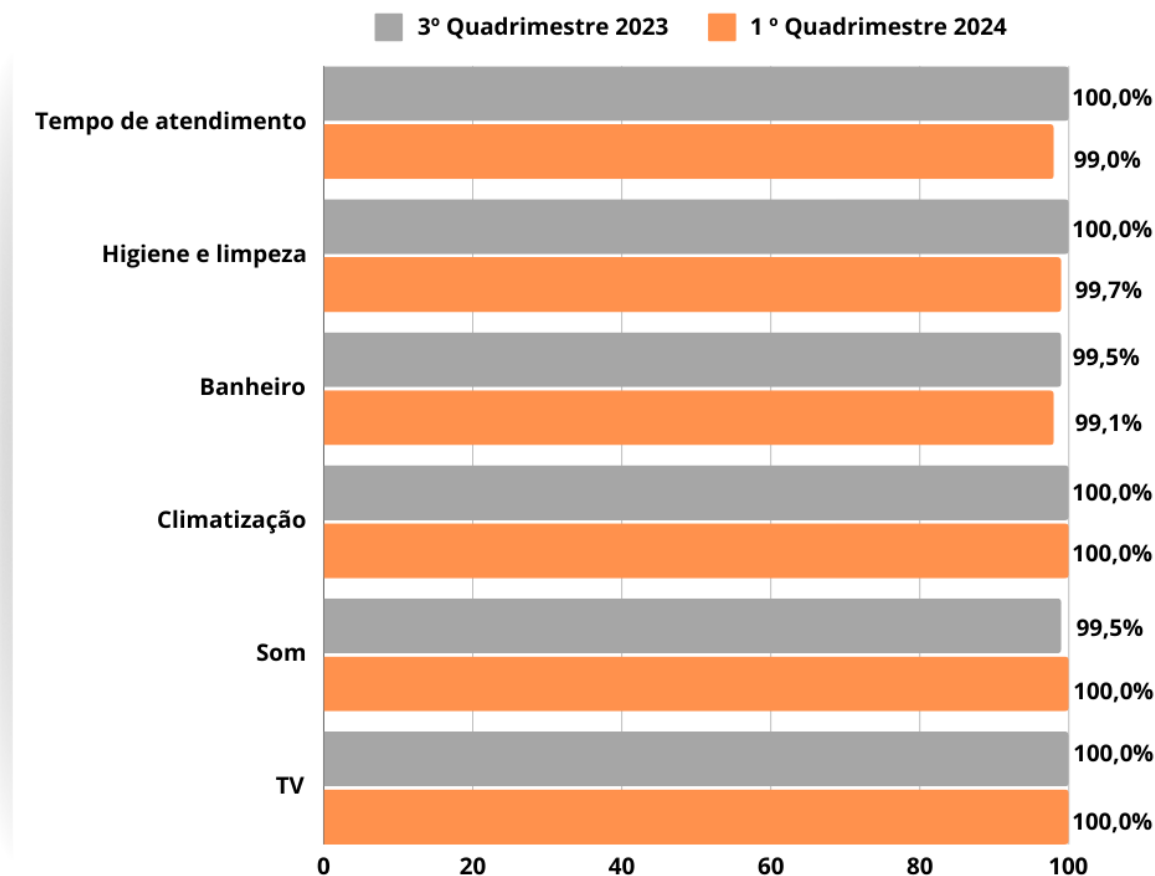


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.



Analisando o comparativo dos índices do Gráfico 1, observa-se que das seis variáveis analisadas, três apresentaram crescimento nos índices (Lanche, Serviço social e Triagem clínica), e três apresentaram decréscimo nas satisfações (Coleta de sangue, Hematócrito e Recepção) .

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

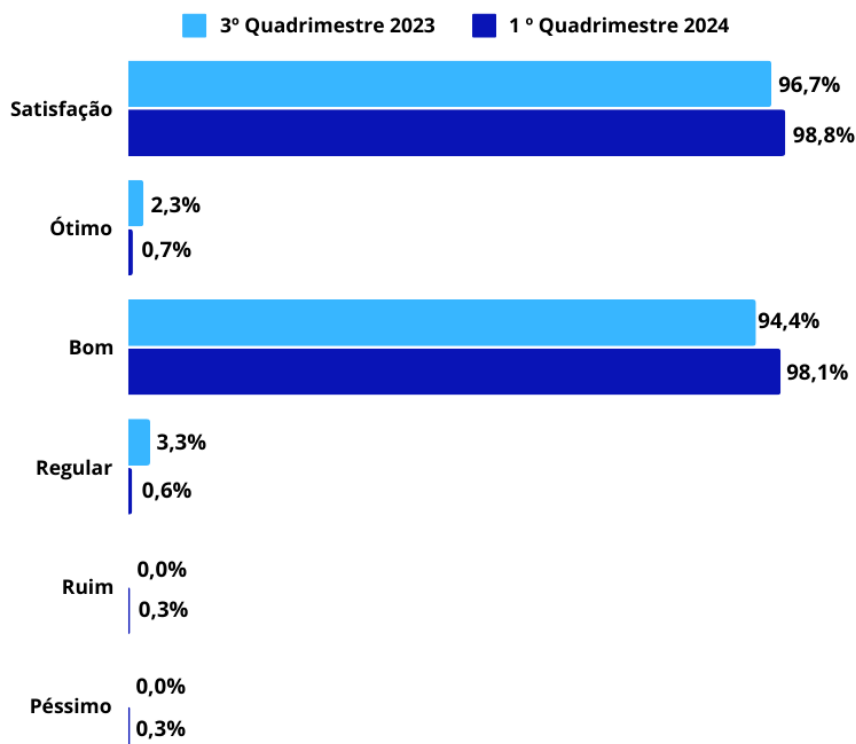


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 2 aponta o comparativo de seis serviços ofertados pela coleta interna. Três serviços apontaram decréscimo do quadrimestre anterior para o atual, sendo estes, “Tempo de atendimento”, “Higiene e limpeza” e “Banheiro”. Quanto a melhoria, “Som” foi a variável que apresentou crescimento no índice de satisfação comparado ao quadrimestre anterior. O serviço de “Climatização” manteve o índice de 100% nas duas pesquisas.



Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.

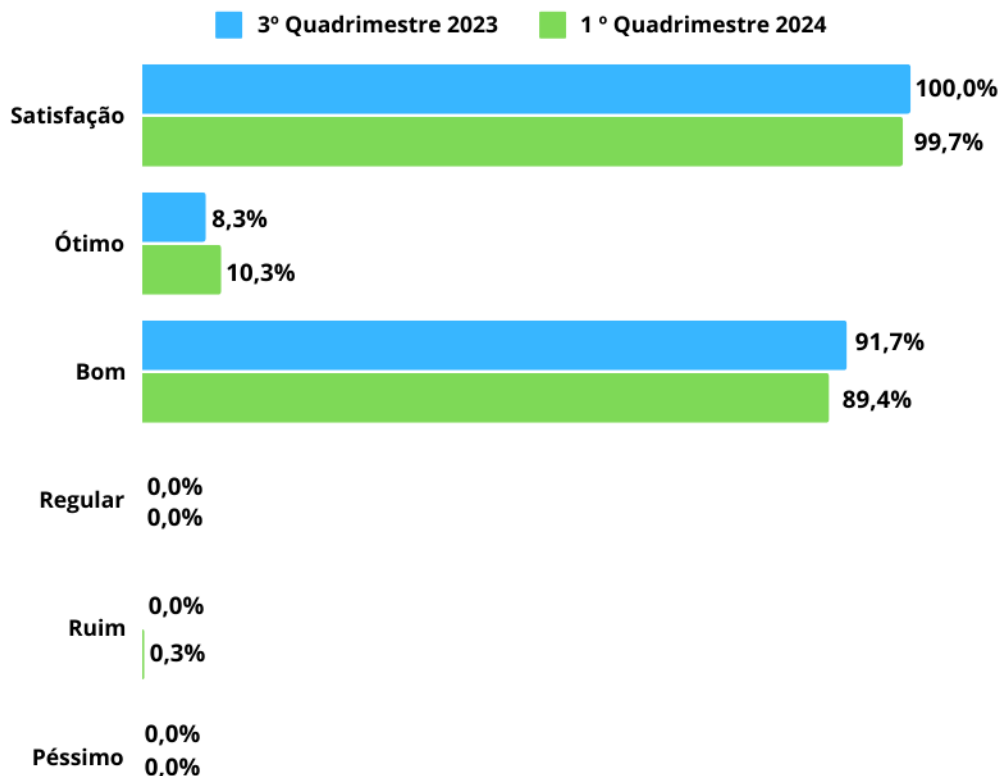


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 3 aponta que o índice de satisfação cresceu 2,1% neste quadrimestre, de 96,7% foi para 98,8%. Analisando pontualmente, as avaliações em “Péssimo” e “Ruim” passaram de 0,0% para 0,3%. Se em “Bom” houve aumento no índice de satisfação neste quadrimestre, consequentemente, a avaliação em “Ótimo” decaiu neste quadrimestre.



Gáfico 4: Conceito geral na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 4 aponta que a satisfação geral decresceu **0,3%** comparado ao quadrimestre anterior, ou seja, de 100% foi para 99,7%. Analisando pontualmente, a categoria “Ótimo” aumentou o índice na avaliação, um aumento de 2%. Se no quadrimestre passado a categoria “Ruim” não foi mencionada, neste quadrimestre 0,3% dos entrevistados, apontaram o conceito “Ruim” para o conceito geral da coleta interna.

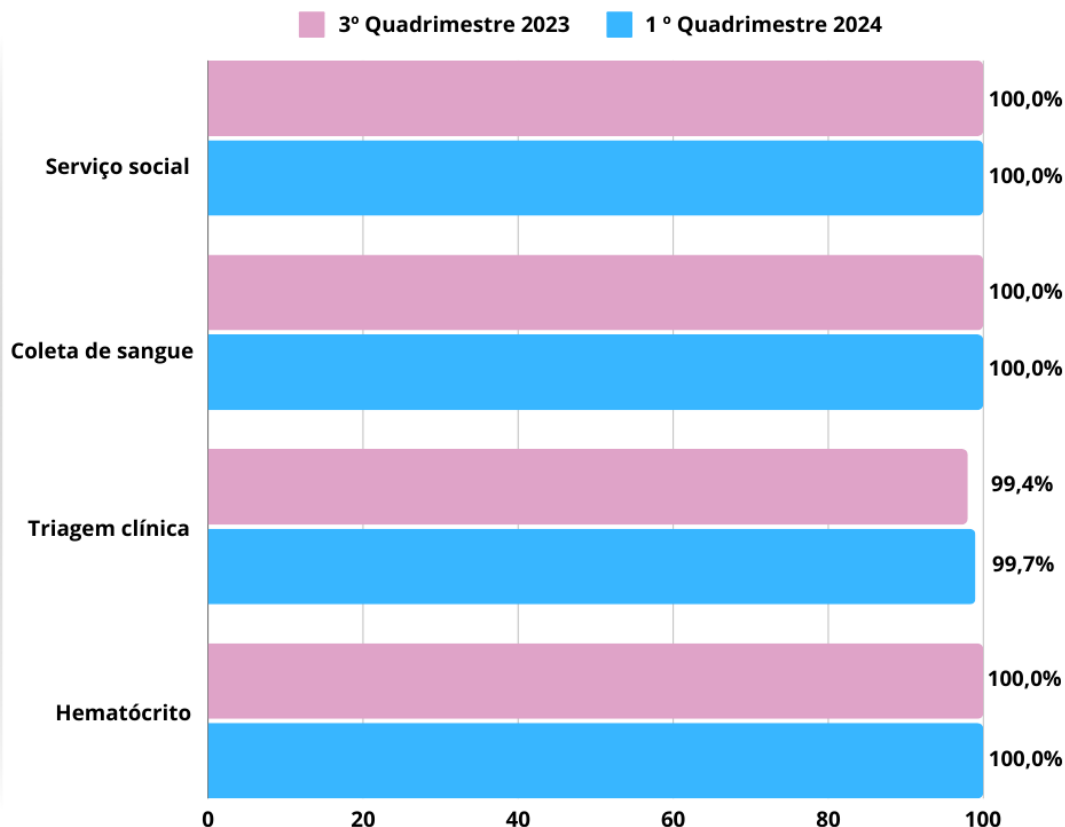
Respostas “Regular” e “Péssimo” não foram mencionadas nas duas pesquisas.



1.2.Coleta Externa

O Gráfico 5 apresenta o comparativo dos atendimentos da coleta externa entre o 3º Quadrimestre de 2023 e 1º Quadrimestre de 2024.

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

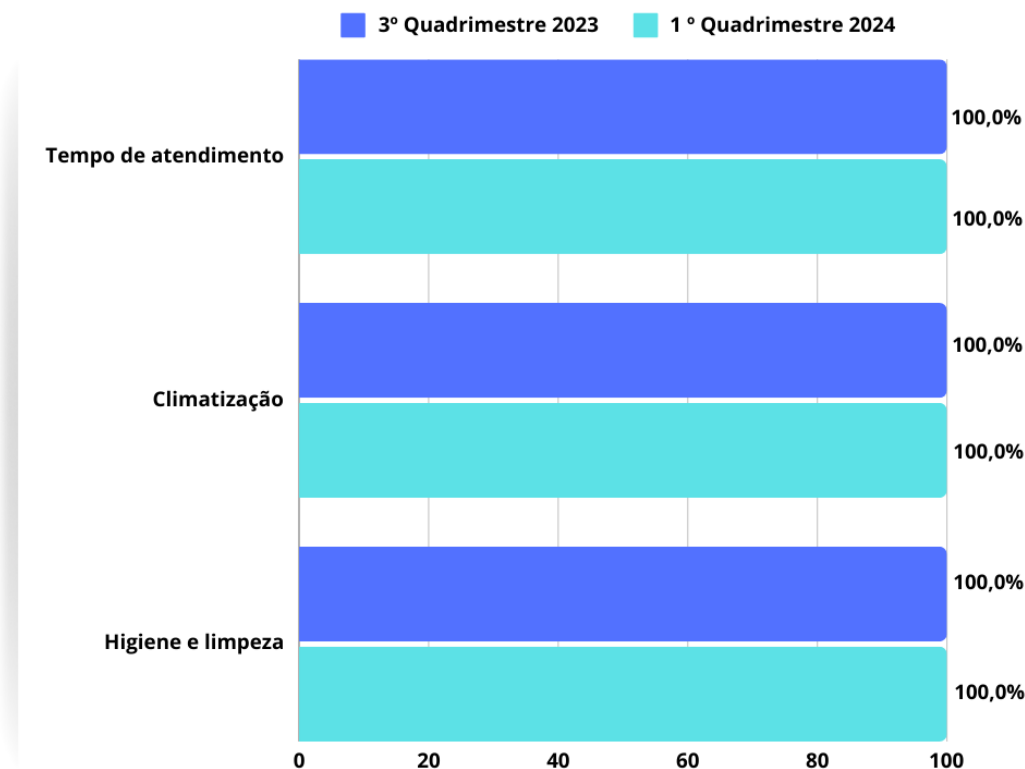


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.

Das quatro variáveis, três mantiveram a satisfação de 100% (Hematócrito, Coleta de sangue e Serviço social). O índice em Triagem clínica aumentou em 0,3%. Estes índices mostram que a qualidade no atendimento da coleta externa está homogêneo no decorrer destes dois quadrimestres, ou seja, manteve o que estava ótimo e melhorou o índice que estava menor.



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

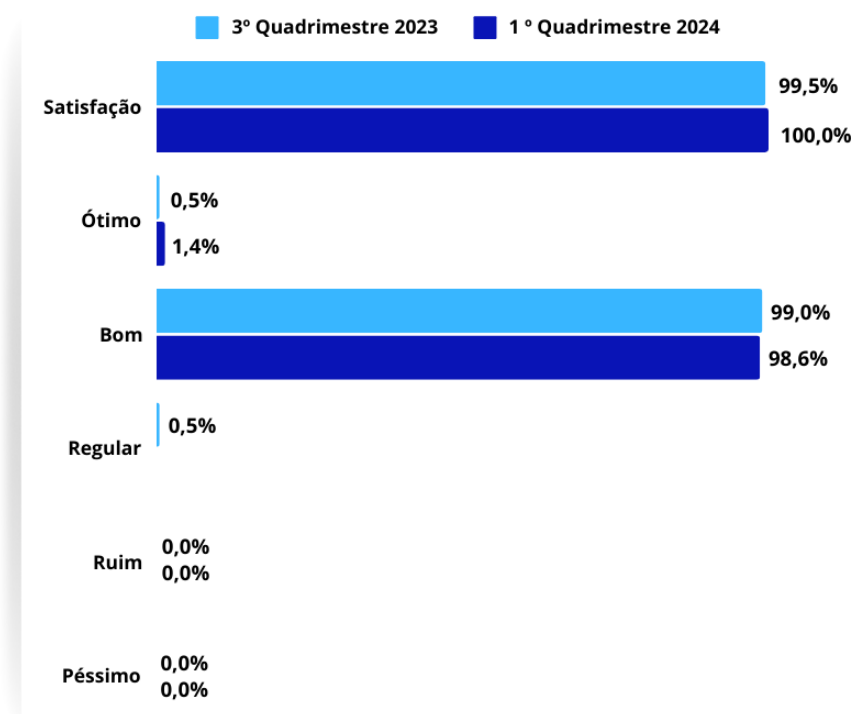


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 6 mostra a qualidade dos serviços prestados pela qualidade continuam em 100% de satisfação, ou seja, não houve variações nos índices de satisfação.



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

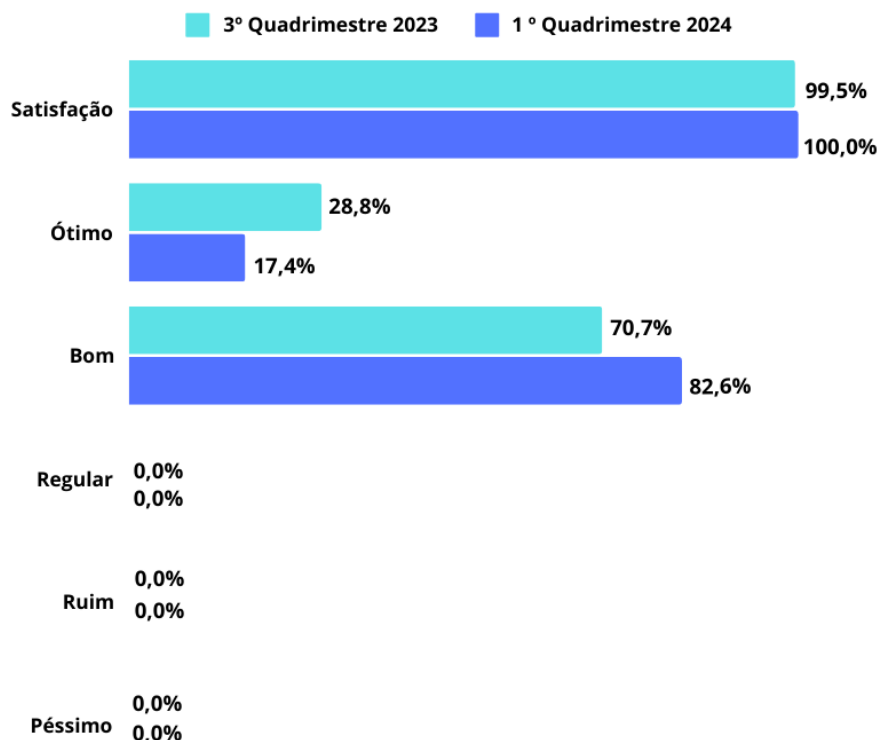


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.

O Gráfico 7 aponta as avaliações relacionadas ao lanche servido pela coleta externa. Observa-se que o índice aumentou em 0,5% neste quadrimestre. 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, 1º Quadrimestre/2024.

Segundo o Gráfico 8, o conceito geral, apresentou 100% de satisfação dos doadores da coleta externa. A coleta externa segue mantendo ótimos índices relacionados aos atendimentos e serviços prestados para os doadores de sangue.

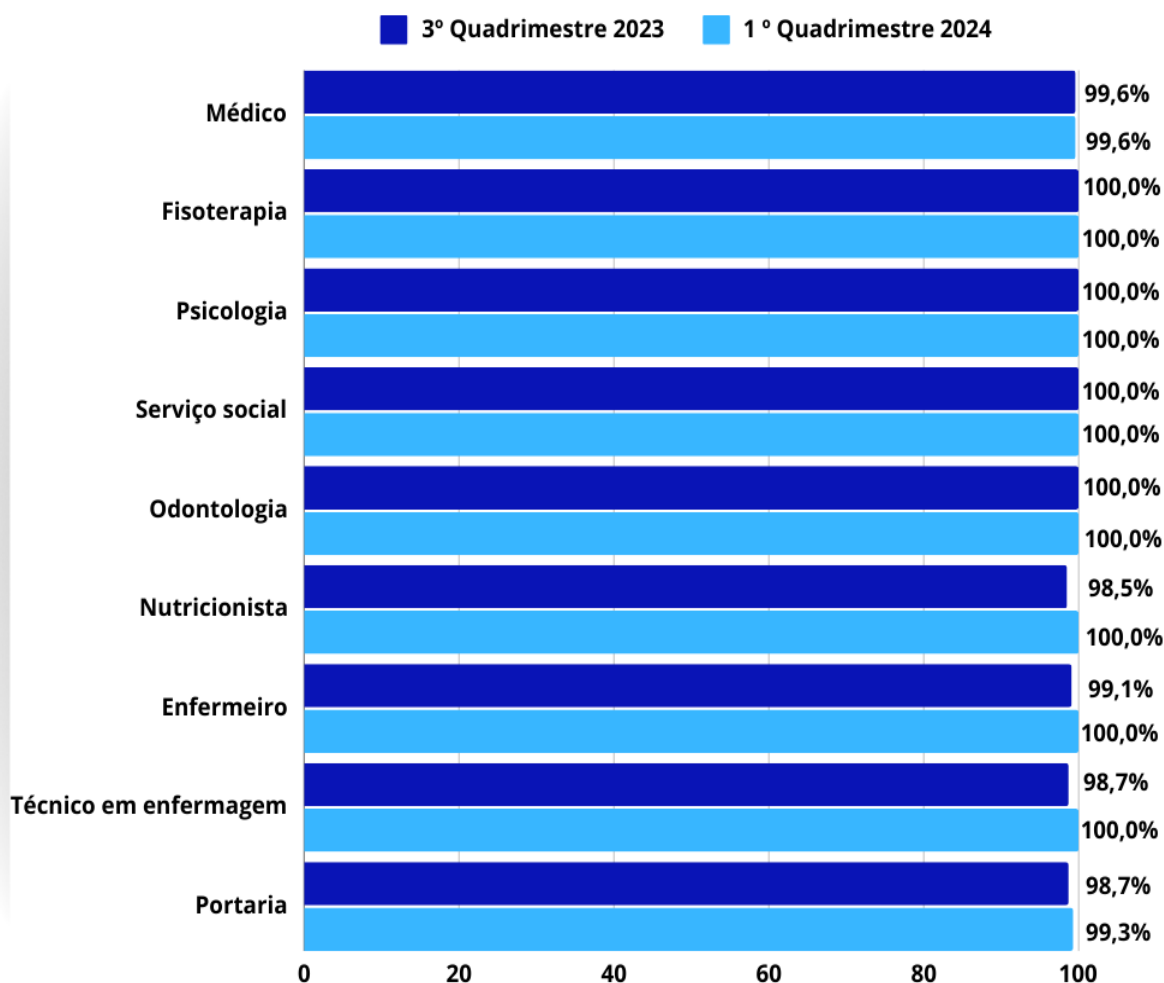


2. Pacientes

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.

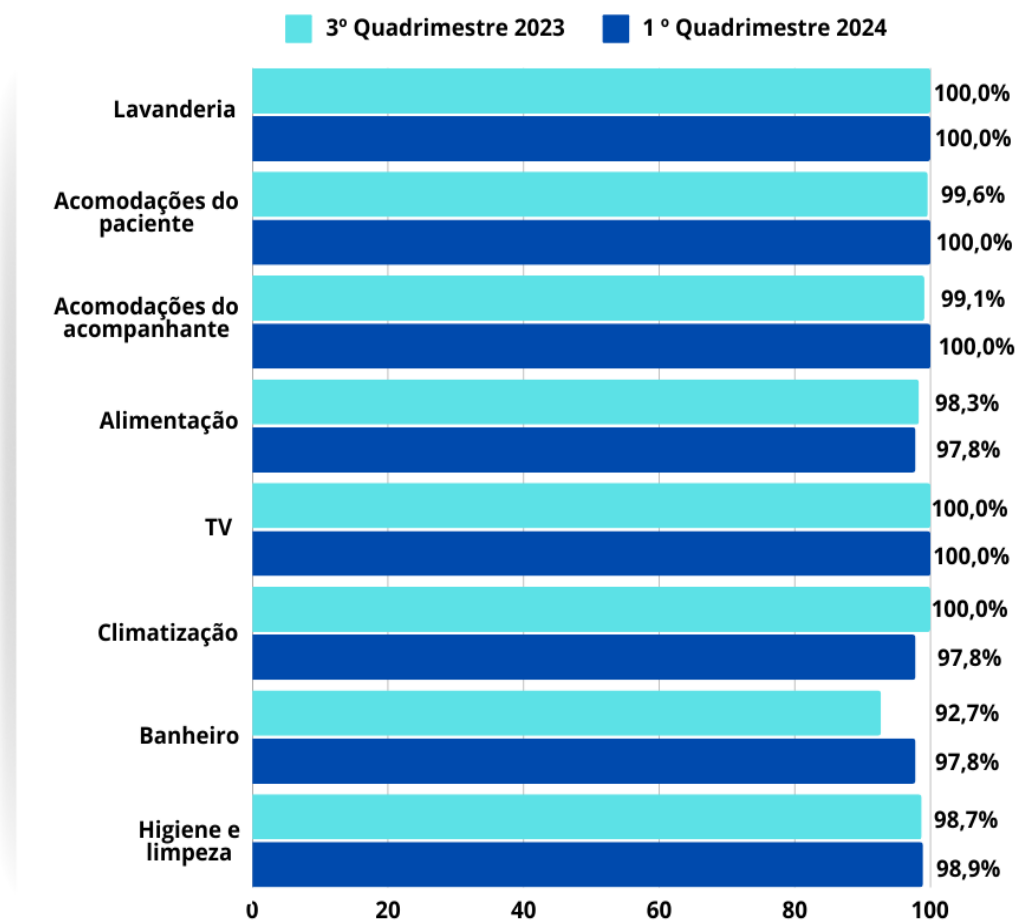


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.

Os atendimentos prestados pelos profissionais da enfermaria, foram bem avaliados. Observa-se que dos nove tipos de atendimentos, 5 deles mantiveram o mesmo índice de satisfação (Odontologia, Serviço social, Psicologia, Fisioterapia e Médico). Os restantes dos serviços apresentaram índices maiores em relação ao quadrimestre anterior, sendo eles: Portaria, Técnico em enfermagem, Enfermeiro e Nutricionista).



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



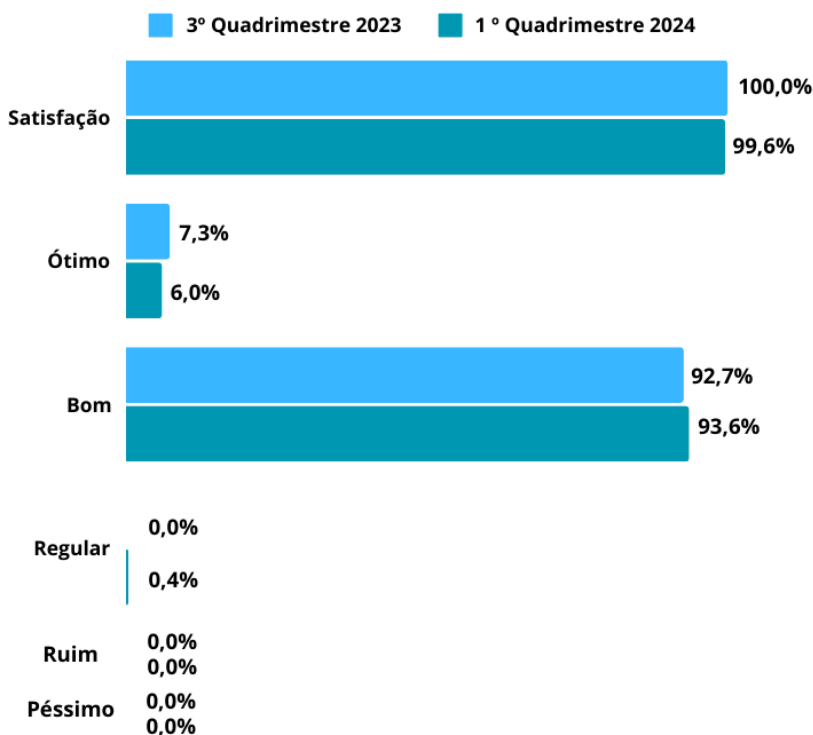
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.

Aqui no Gráfico 10, observa a ocorrência de variabilidade entre os índices de satisfações. Por exemplo, dos oito serviços prestados, dois mantiveram o índice de 100% (Lavanderia e TV). Enquanto, “Climatização”, “Alimentação” e “Acomodações do acompanhante” apresentaram um leve decréscimo nos seus índices.

Em “Higiene e limpeza” e “Banheiro” foram as variáveis que apresentaram melhorias representadas pelos índices de satisfações.



Gráfico 11: Conceito geral na enfermaria.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.

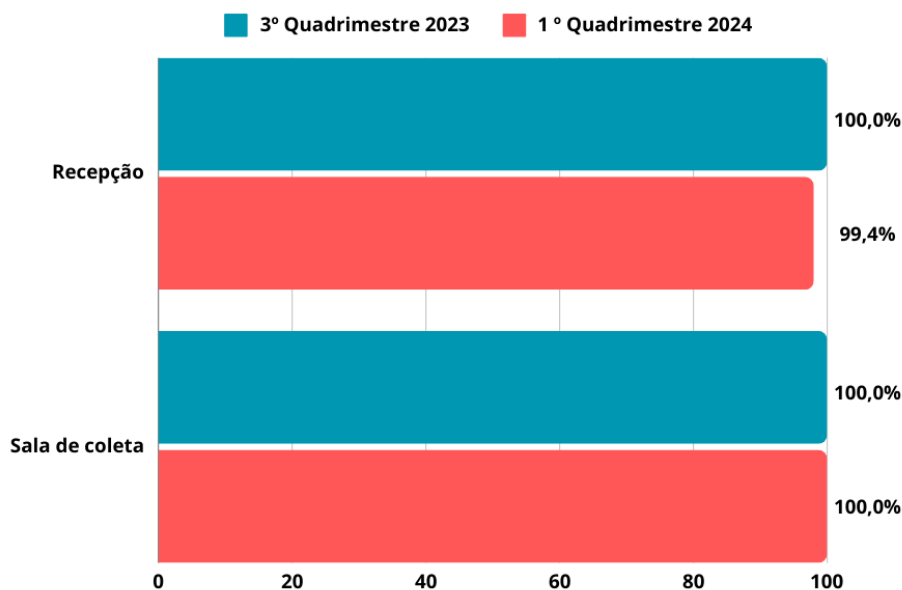
O Gráfico 11 aponta um leve decréscimo no índice de satisfação do 3º quadrimestre de 2023 para o 1º quadrimestre de 2024, de 100% foi para 99,6%. Percebe-se também a redução na avaliação de “Ótimo”. Em “Regular” de 0,0% foi para 0,4%. As respostas “Ruim” e “Péssimo” não foram mencionadas nas pesquisas.

2.2. Laboratório de Análises Clínicas

O atendimento realizado pelos servidores do Laboratório de Análises Clínicas foram bem avaliados na primeira edição da pesquisa de satisfação de 2024 (Gráfico 12).



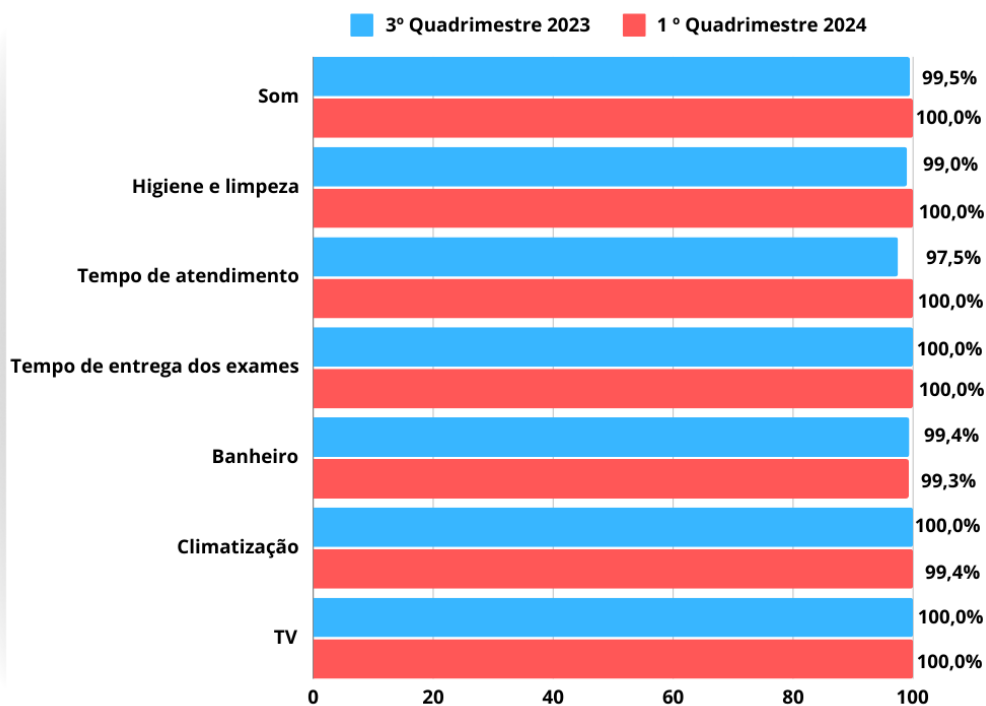
Gráfico 12: Satisfação dos usuários do laboratório com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.

O LAC é bem avaliado em todas as edições das pesquisas de satisfações.

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



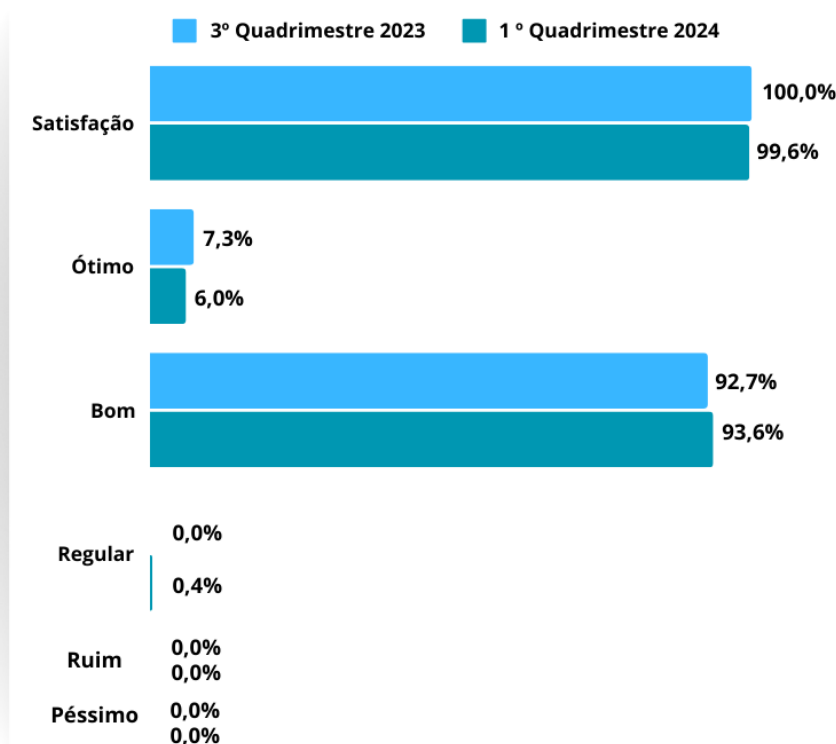
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º Quadrimestre/2024.



Dos sete serviços apresentados, dois mantiveram o índice de 100% de satisfação. Os serviços de “Climatização” e “Banheiro” apresentaram um leve decréscimo nos índices em relação a pesquisa anterior.

Quanto ao “Tempo de atendimento”, “Higiene e limpeza” e “Som” os índices atingiram 100% de satisfação dos usuários.

Gráfico 14: Conceito geral no Laboratório de Análise Clínicas



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 1º 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%. Porém, houve uma redução de 0,4% em relação ao quadrimestre anterior.

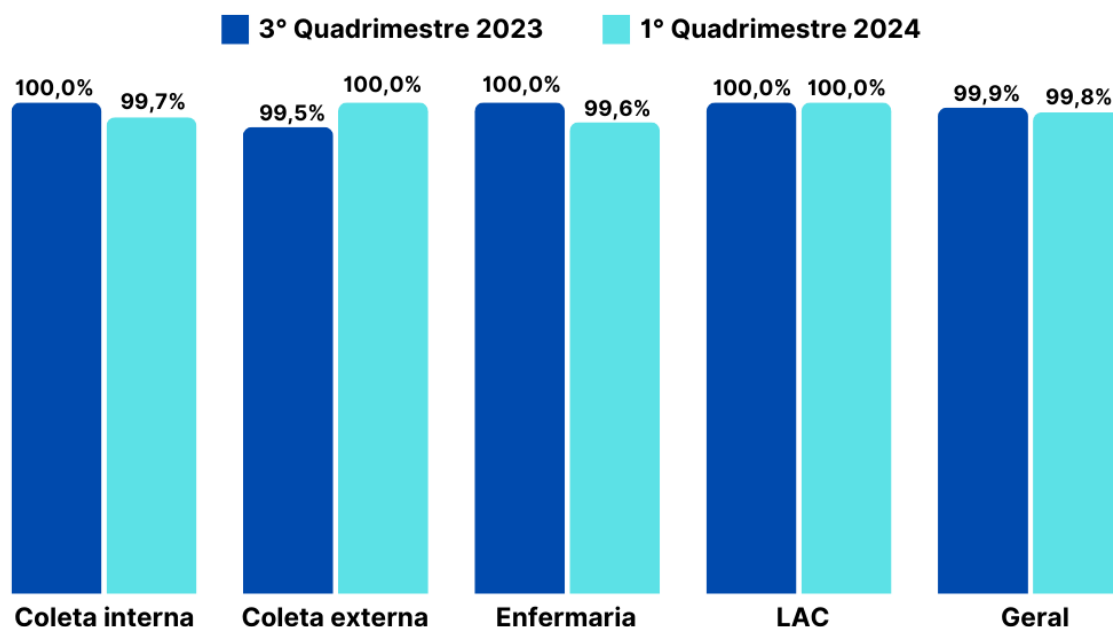


A avaliação geral relacionada aos atendimentos e serviços prestados pelo Laboratório atingiu a marca de 100% de satisfação dos usuários.

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, 1º 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 1º quadrimestre de 2024;
- A coleta externa atingiu 100% de satisfação dos doadores de sangue;
- A enfermaria também apontou o índice menor em relação à pesquisa anterior;
- Lac mantém 100% de satisfação nas pesquisas.



- Com duas reduções nos índices de satisfações, a média geral teve um pequeno impacto de 99,9% foi para 99,8%.