

Satisfação dos Usuários do Hospital das Clínicas de Uberlândia

Leonardo de Rezende Costa Nagib – leonargonagib@gmail.com

Universidade Federal de Uberlândia

Camila Moraes de Ataides – moraescamila16@gmail.com

Universidade Federal de Uberlândia

Luiz Henrique Martins de Oliveira – neuropsiluz@gmail.com

Universidade Federal de Uberlândia

Marcos Vinicius Orruel Johanson Cecilio – omegadimire@hotmail.com

Universidade Federal de Uberlândia

Lêda Márcia Viana Santos Borges – leda.sal@ufu.br

Universidade Federal de Uberlândia

Resumo

A avaliação do nível de satisfação do usuário de um hospital é um indicador que permite a realização de planejamento e ações. A prática hospitalar se baseia na relação entre a prestação do serviço, o público e seus usuários, fundamentalmente baseada, na dependência entre a qualidade do serviço oferecido e a qualidade percebida pelo usuário. Nesse sentido o objetivo desse estudo é avaliar o nível de satisfação dos usuários do Hospital das Clínicas de Uberlândia quanto ao serviço recebido, considerando os seguintes aspectos: (i) qualidade da estrutura física, (ii) qualidade percebida do atendimento, (iii) qualidade da limpeza e organização hospitalar, (iv) tempo de espera para atendimento. A amostra estudada foi de 801 usuários em situação de ambulatorial ou alta hospitalar em que a prestação do serviço já foi realizada. Como forma de coleta de dados, aplicou-se um questionário estruturado e para as análises descritivas, utilizou-se um software estatístico livre. A pesquisa concluiu que o Hospital das Clínicas de Uberlândia apresenta bons níveis de satisfação quanto à estrutura física e atendimento prestado. Contudo, quando se avaliado o tempo de espera para ser atendido o nível de insatisfação é maior que o de satisfação, indicando à alta gestão a necessidade de desenvolvimento de ações no intuito de minimizar o tempo de espera pelos pacientes.

Palavras-chave: Satisfação do Usuário; Hospital Universitário; Qualidade do Atendimento;

1. Introdução

A prática hospitalar é baseada na relação entre o prestador de serviço e o usuário. A avaliação dessa relação é medida a partir da qualidade percebida pelo usuário frente a qualidade ofertada pelo prestador (RICCI, et al., 2011). Para Pena e Melleiro (2012), a qualidade no âmbito hospitalar pode ser definida como o julgamento do usuário sobre a excelência do serviço prestado.

A mensuração da qualidade nos serviços hospitalares vem ganhando magnitude, uma vez que, é desejo das instituições prestadoras de serviço conhecer o nível de satisfação do usuário, na expectativa de promover planejamento, decisões estratégicas e ações que possam influenciar na qualidade percebida pelo usuário (PENA e MELLEIRO, 2012; SCHMIDT et al., 2014).

Nesse sentido, Bohomol, Freitas e Cunha (2016) apontam que o atendimento realizado a um usuário do hospitalar é reflexo do local de prestação do serviço, do profissional e das competências desse profissional. Dessa forma, para os autores, a satisfação do usuário é reflexo do resultado final do atendimento.

No Brasil, a mensuração da satisfação do usuário é medida com mais afinco a partir de 1998, com a implementação do Sistema Único de Saúde (SUS) e das exigências dos órgãos reguladores do setor (SCHMIDT et al., 2014). Em linha, Laboissière (2014) concluiu que mais de 90% dos brasileiros apontam insatisfação com os serviços públicos ou privados relacionados à saúde no Brasil.

Visto o exposto, conhecer o nível de satisfação dos usuários pode, além de ressaltar as qualidades do atendimento, evidenciar problemas e ajustes necessários para que a prestação do serviço hospitalar, seja ela pública ou privada, norteie estratégias e ações visando a melhoria dos serviços prestados. Nesse sentido, o objetivo desse estudo é apresentar o nível de satisfação dos usuários do Hospital das Clínicas de Uberlândia.

O presente trabalho se justifica da ausência de estudo com essa abordagem para o referido hospital. Além disso, uma contribuição prática à gestão hospitalar poderá ocorrer, uma vez que, serão evidenciados os pontos de atenção, o que poderá levar a desenvolvimento de ações e planejamento no sentido de minimiza-los.

2. Revisão da Literatura

O Hospital das Clínicas de Uberlândia, inaugurado em 1970, é parte integrada da Universidade Federal de Uberlândia. Atualmente, possui 520 leitos e mais de 50 mil metros quadrados de área construída, tornando-o um dos maiores hospitais universitários do Brasil. No ano de 2018, o hospital passou a fazer parte da Escola Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), empresa do Governo Federal que busca recuperar os hospitais vinculados às Universidades Federais brasileiras (UFU, 2018).

O conceito de satisfação no contexto dos usuários de hospitais pode ser entendido como o acúmulo das experiências vividas em relação aos serviços utilizados, alinhando-se nas relações paciente (ANDERSON, FORNELL e LEHMAN, 1994; GOUVEIA et al., 2009; SCHMIDT et al., 2014). Soma-se a isso que a mensuração da satisfação do usuário no ambiente hospitalar é a medida que traduz a excelência percebida pelo usuário (PENA e MELLEIRO, 2012).

Historicamente e até o presente, o que se observa é a ocorrência de problemas estruturais nos principais serviços de suporte à população brasileira, como por exemplo, na saúde (GOUVEIA et al., 2009). Nesse sentido, a avaliação do usuário quanto ao atendimento

recebido em uma instituição hospitalar pode trazer à luz percepções dos usuários que sejam importantes para melhora dos serviços (BOHOMOL; FREITAS e CUNHA, 2016).

Logo, Trad e Bastos (1998), apontam que avaliar a satisfação dos usuários, fornece à instituição avaliada, um panorama acerca das características dos serviços ofertados, e portanto, sobre a qualidade percebida. Complementarmente, Gouveia et al. (2009) aponta que mensurar a satisfação dos usuários de um hospital é uma tarefa que pode estimular a melhora da gestão dos serviços ofertados a partir de decisões estratégicas, uma vez que, a qualidade percebida pelo usuário é externalizada.

Adicionalmente, entender a percepção dos usuários quanto aos serviços utilizados, oferece às instituições promotoras do serviço a possibilidade de identificar gargalos na execução, e revisão de planejamentos e estratégias afim de melhorar a percepção e satisfação do usuário (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006; PENA e MELLEIRO, 2012; SCHMIDT et al., 2014). Já para Donabedian (1985) a satisfação do usuário traduz a qualidade do sistema de saúde avaliado.

Estudos correlatos à temática abordada nesse trabalho são identificados na literatura de forma a fornecer um panorama acerca da satisfação dos usuários de hospitais no Brasil. Dessa forma, Schimidt et al. (2014) realizaram um estudo exploratório no qual se buscou analisar o grau de satisfação dos usuários de um hospital universitário situado no Rio Grande do Sul. Os autores concluíram que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pelas equipes de enfermagem, médica, nutrição, contudo, apresentam insatisfação quanto à infraestrutura física e ao ambiente do pronto socorro.

Ricci et al. (2011) buscaram analisar a satisfação dos usuários de um hospital universitário em São Carlos utilizando uma amostra de 137 pacientes. Os autores concluíram que os usuários estão satisfeitos com os serviços ofertados pela instituição, com a infraestrutura e tempo de atendimento.

Em complemento, Pena e Melleiros (2012) avaliaram a satisfação dos usuários de um hospital privado e evidenciaram que esse público está satisfeito com o serviço recebido, sendo que o maior grau de satisfação está relacionado na relação médico-paciente e enfermeiro-paciente. Contudo, ainda concluíram que existe necessidade de intervenção nas áreas de nutrição e atendimento inicial, uma vez que, nesses setores foram identificados os menores índices de satisfação.

O hospital das clínicas de Uberlândia, em 2018, passou a integrar a EBSERH, uma empresa pública que realiza gestão de hospitais universitários no Brasil, e conhecer o nível de satisfação de outros hospitais geridos pela empresa se faz possível.

Dessa forma, EBSERH (2017a) apresentou o nível de satisfação do Hospital Universitário Miguel Riet, utilizando como amostra 634 pacientes usuários do hospital que avaliaram infraestrutura, atendimento, tempo de atendimento e indicação do hospital. A empresa concluiu que 66 % dos respondentes consideraram a higiene, limpeza e organização do hospital boa ou ótima. Essa satisfação se repetiu para 83% das pessoas pesquisadas quando se avaliou o conforto das instalações. De maneira oposta, foi evidenciado que para 61% dos respondentes o tempo de atendimento do hospital não é satisfatório, dessa forma, forma sugeridas ações de melhoria.

Outros resultados acerca dos hospitais geridos pela EBSERH são identificados na literatura. Nesse sentido, EBSERH (2017b) apresenta o nível de satisfação dos usuários dos Hospitais Universitários por ela gerido, no qual se avaliou, por meio de um mesmo instrumento de coleta de dados, diferentes hospitais em relação aos aspectos relativos à estrutura física, atendimento, tempo de espera, satisfação geral e indicação do hospital.

3. Metodologia

A presente pesquisa pode ser classificada como exploratória, pois a partir da análise de dados, se propõe a preencher a lacuna na literatura acerca do estudo da satisfação dos usuários do Hospital das Clínicas de Uberlândia (HC-UFU). Assim, tem-se que a apresentação dos níveis de satisfação dos usuários HC-UFU como o objetivo dessa pesquisa.

Para levantamento dos dados, aplicou-se um questionário estruturado com questões abertas e fechadas desenvolvido pela EBSEH e que é comum à outras pesquisas de satisfação realizada pela empresa em outros hospitais universitários (EBSEH, 2017a; EBSEH, 2017b) sob sua gestão.

O presente estudo foi gerido pela Gestão de Programas Institucionais de Humanização (GPIH) do Hospital das Clínicas de Uberlândia. Tal setor é responsável pela coordenação dos programas de ações de humanização hospitalar como dispositivo para o desenvolvimento da gestão participativa, acolhimento do usuário, ações acerca da ambiência hospitalar, ações educativas, além de práticas de cuidado, artes e cultura.

Por meio da estrutura da GPIH, foram disponibilizadas pessoas para aplicação presencial do questionário aos usuários do HCU-UFU sob regime de alta hospitalar ou ambulatorial. Nesse sentido, para estimar a amostra utilizada na pesquisa, utilizou-se a Equação 1.

EQUAÇÃO 1 - Fórmula para definição da amostra

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot z^2}{(N - 1) \cdot E^2 + p \cdot q \cdot z^2}$$

Em que,

n é o tamanho da amostra;

N é o tamanho da população;

p é a probabilidade de sucesso ($p = 1 - q$);

q é a probabilidade de não sucesso;

z é a abscissa da distribuição normal;

E é o erro padrão;

Como não se conhece a proporção de sucesso e não sucesso utilizou-se o valor 0,5 para ambos, conforme apontado por Fávero e Belfiore (2017). Ademais, essa amostra baseou-se em um nível nominal de confiança de 95% em que o erro padrão amostral foi controlado a medida que buscou-se aleatoriedade nos respondentes.

Dessa forma, foram investigados 801 usuários em regime de ambulatorio e alta hospitalar, entre os dias 18/06 a 29/06, nos períodos da manhã e tarde. Ressalta-se que para participar da pesquisa o usuário deveria já ter recebido o atendimento que o levou ao HCU-UFU. Essa restrição se deu na necessidade do usuário avaliar toda a cadeia, ou seja, as etapas vivenciadas no hospital que abrange do seu ingresso até o momento da alta. Complementa-se que dentro desse perfil, manteve-se a busca da aleatoriedade do participante, sendo significativa a exploração para inferência acerca da população.

A coleta de dados foi presencial e seguiu o roteiro apresentado no Quadro 1.

Questionamento	Mensuração
Sexo	Feminino/Masculino
Idade	Campo Aberto
Qual serviço de origem (Ex.: UBS, UAI..)	Campo Aberto
Qual serviço utilizado no HC-UFU	Campo Aberto
Como avalia o conforto no local da recepção (Ex.: assentos, banheiros, bebedouros e banheiros)	Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo
Como avalia a higiene, limpeza e organização do HC-UFU?	Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo
Como avalia o conforto das instalações na área de atendimento médico (Ex.: consultórios e locais de espera)	Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo
Como avalia o atendimento da recepção do hospital (Ex.: gentileza, atenção, informações)	Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo
Como avalia o atendimento da equipe de saúde recebido (Ex.: gentileza, tratamento de saúde recebido).	Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo
Como avalia o tempo de espera pelo atendimento/informação	Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo
De modo geral, como se sentiu quanto ao atendimento recebido no HC-UFU?	Muito Satisfeito, Satisfeito, Insatisfeito ou Muito Insatisfeito
Você indicaria esse hospital para algum familiar?	Sim/Não
Qual seu nível escolar?	Não sei ler/escrever, Alfabetizado, Nível Fundamental Completo, Nível Médio Completo, Nível Superior Completo, Pós-Graduado

QUADRO 1 – Roteiro para coleta de dados

Fonte: Elaborado pelos Autores

Por meio dos dados obtidos através do instrumento de coleta, foram aplicadas análises descritivas no intuito de apresentar o nível de satisfação dos usuários.

A critério dos autores o quesito analisado será considerado satisfatório quando a soma dos percentuais de ótimo e bom for maior que a soma dos percentuais de regular, ruim e péssimo. Caso ocorra o contrário, o quesito será considerado insatisfatório.

Esses resultados serão apresentados na próxima seção juntamente com a discussão dos resultados.

4. Análise e Discussão dos Resultados

O objetivo dessa pesquisa é apresentar o nível de satisfação dos usuários do Hospital das Clínicas de Uberlândia. Dessa forma, foram estudados 801 usuários dispersos entre ambulatório e alta hospitalar, sendo que, todos já tinham realizado o procedimento que os levou ao referido hospital, sendo assim possível que esse usuário seja capaz de avaliar as etapas vivenciadas.

Os primeiros resultados tangem a descrição sociodemográfica do entrevistado. Dessa forma, apresenta-se por meio da Tabela 1 a distribuição dos usuários quanto a variável sexo.

TABELA 1 - Perfil do entrevistado: variável sexo

Sexo	Idade (Média)	Frequência
Feminino	41 anos	530 (66%)
Masculino	45 anos	271 (44%)

Fonte: Elaborado pelos Autores

Por meio dos resultados apresentados na Tabela 1, evidencia-se o grande fluxo de usuários do Hospital das Clínicas de Uberlândia, uma vez que, dentro do período analisado (12 dias), foram amostradas 801 usuários do hospital dentro do perfil estudado. Ademais, tem-se que a maior parte do público investigado é formado por mulheres e que possuem média de idade de 41 anos, frente a 45 anos dos usuários do sexo masculino.

Seguindo com a investigação acerca do perfil sociodemográfico do paciente investigado, apresenta-se a Tabela 2, em que se destaca a formação escolar/acadêmica do usuário.

TABELA 2 - Distribuição dos Respondentes quanto à formação escolar e acadêmica

Formação Escolar/Acadêmica	Sexo	
	Feminino	Masculino
Não sei ler	30 (5%)	22 (8%)
Alfabetizado	94 (17%)	62 (23%)
Nível Fundamental Completo	147(28%)	86 (32%)
Nível Médio Completo	201 (38%)	81 (30%)
Nível Superior Completo	52 (10%)	15 (5%)
Pós-Graduado	6 (2%)	5 (2%)
Total	530 (100%)	271 (100%)

Fonte: Elaborado pelos Autores

A partir dos resultados apresentados por meio da Tabela 2, evidencia-se que majoritariamente o perfil do usuário do Hospital das Clínicas é formado por pessoas que possuem até o ensino médio completo (703 respondentes). Além disso, percebe-se que o perfil entre o sexo masculino e feminino é semelhante, uma vez que, há proporção semelhante entre os níveis de formação escolar/acadêmica entre os sexos.

Com relação a cidade de origem, sabe-se que o HCU abarca 86 cidades da região de Uberlândia. Nesse sentido, ao investigar o local de origem dos 801 pacientes investigados, evidenciou-se que 570 (71%) são oriundos de Uberlândia - MG, 33 (4%) são de Araguari - MG, 27 (3%) da cidade de Prata - MG e 21 (2%) de Ituiutaba - MG. Os demais respondentes vieram de outras 43 cidades da região com menores percentuais de ocorrência.

Até o presente, foi evidenciado os aspectos sociodemográficos do respondente no intuito de traçar um perfil do usuário. Dessa forma, tem-se que o perfil do usuário do HCU é formado por mulheres, com formação escolar até o ensino médio completo, oriundo de Uberlândia com idade média de 41 anos de idade.

O primeiro resultado acerca dessa investigação tange a satisfação quanto ao conforto no local da recepção, como por exemplo, assentos, bebedouros e banheiros. Os resultados são apresentados na Figura 1.

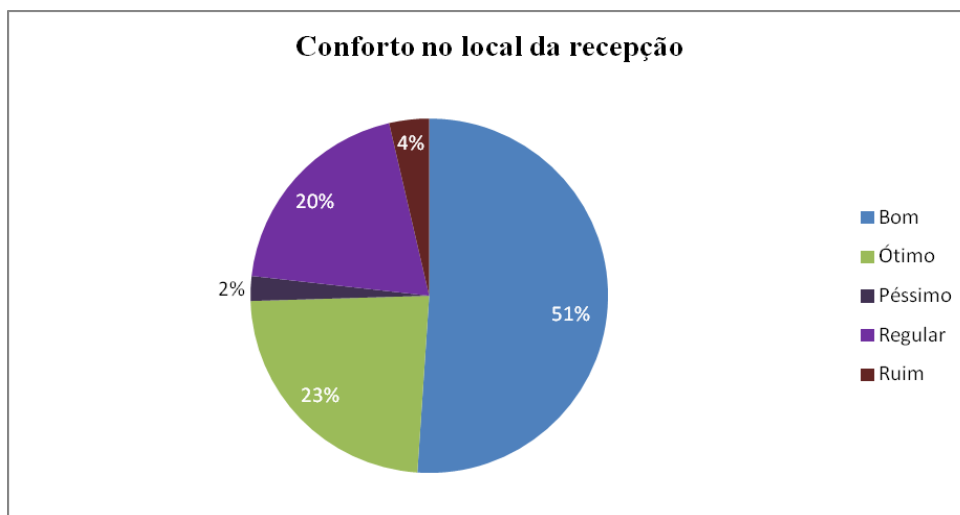


FIGURA 1 - Satisfação do usuário: conforto recepção

Fonte: Elaborado pelos Autores

A partir da Figura 1, evidencia-se que em relação ao conforto da recepção, os usuários do HCU-UFU apontam bom níveis de satisfação, sendo que, 74% afirmam que se trata de uma estrutura ótima ou boa. Contudo, evidencia-se que para 26% o nível de satisfação é regular, péssimo ou ruim. Esse resultado vai em linha com EBSEH (2017b) ao passo que a média de satisfação nesse quesito se manteve no intervalo entre 70% a 80%.

Adicionalmente, pode-se comparar o resultado do HCU-UFU com outros hospitais universitários geridos pela EBSEH quanto ao conforto no local da recepção. Essa comparação é possível, uma vez que, utilizou-se o mesmo instrumento de coleta de dados e a mesma formula para amostragem. Dessa forma, por meio do apresentado pela EBSEH (2017b) conclui-se que o HCU-UFU possui maior nível de satisfação quando se comparado, por exemplo, com o Hospital Universitário da Universidade Federal da Paraíba (HU-UFPB) com nível de satisfação ótimo/bom em 58,12%. Entretanto, existem hospitais escola com maior nível de satisfação do usuário nesse quesito, como por exemplo, o Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas (HE-UFPEL) em que se alcançou 89,72% de satisfação quanto ao conforto da recepção. Esse resultado, pode estimular a gestão do HCU-UFU buscar entender como o HE-UFPEL conseguiu alcançar tal nível de satisfação e trabalhar em ações em busca de melhorar o índice evidenciado.

Como segundo resultado acerca da satisfação do usuário do HCU-UFU, tem-se a investigação acerca do conforto das instalações na área de atendimento médico. Dessa forma, se avaliou como o usuário considera a estrutura física dos consultórios e locais de espera para ser atendido. O resultado é apresentado na Figura 2.

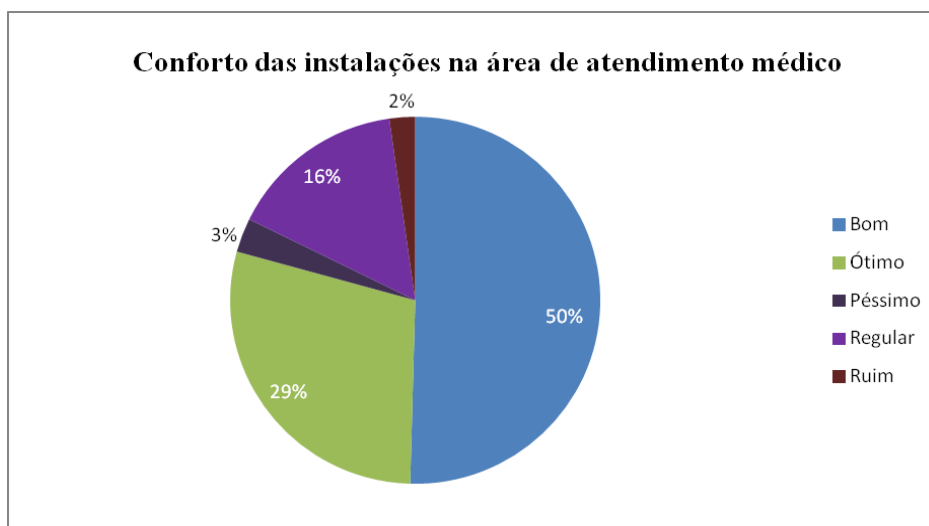


FIGURA 2 - Satisfação do usuário: conforto na área de atendimento médico

Fonte: Elaborado pelos Autores

A partir da Figura 2, evidencia-se que em relação ao conforto da área de atendimento médico, 79% dos usuários do HCU-UFU consideram o conforto dos consultório e locais de espera como ótimo ou bom. Em complemento, tem-se que 21% dos respondentes consideram como regular, ruim ou péssimo. Esse resultado vai em linha com EBSEH (2017b) ao passo que se a média de satisfação dos outros hospitais da rede EBSEH para quesito se manteve próximo a 78%.

Comparando-se com os resultados de outros Hospitais Universitários geridos pela EBSEH, tem-se que o nível de satisfação nesse quesito do HCU-UFU é maior quando se comparado, como por exemplo, com o Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco (HU-UNIVASF) que obteve 58% de satisfação segundo EBSEH (2017b). De forma oposta, tem-se que o HCU-UFU tem menor nível de satisfação nesse quesito quando se comparado com os resultados do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais (HC-UFMG), que segundo a EBSEH (2017b), alcançou 81,31%, permitindo, dessa forma, que os gestores do HC-UFU desenvolvam ações no intuito de buscar maior satisfação (Gouveia et al., 2009) dos usuários quanto ao conforto dos consultórios e locais de espera.

O terceiro resultado acerca da satisfação do usuário do Hospital das Clínicas de Uberlândia abrange aspectos relacionados à higiene, limpeza e organização do hospital. Nesse quesito, o respondente respondeu em que nível ele considera, em geral, a limpeza do hospital, a higiene dos funcionários e a organização física. Esses resultados são apresentados na Figura 3.

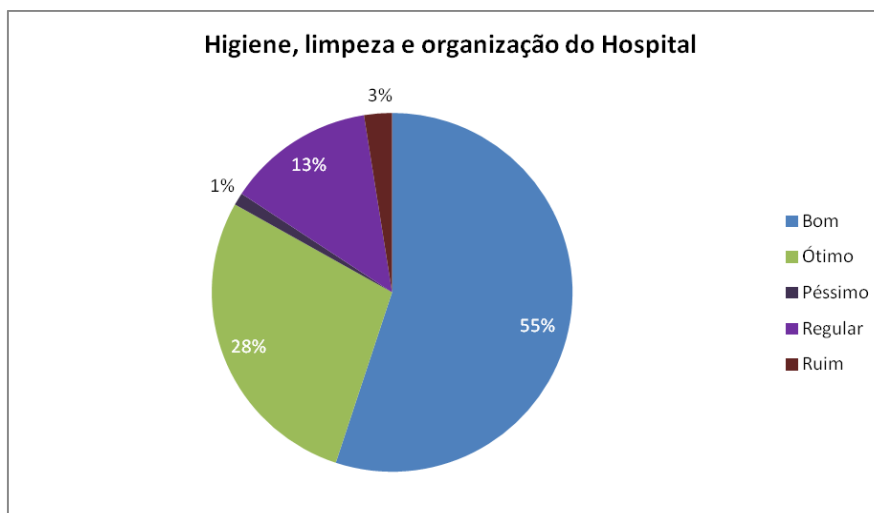


FIGURA 3 - Satisfação do usuário: higiene, limpeza e organização do hospital

Fonte: Elaborado pelos Autores

A partir da Figura 3, evidencia-se que em relação a higiene, limpeza e organização do hospital, 83% dos respondentes consideram como ótimo ou bom. Tem-se dessa forma, que majoritariamente os usuários do HCU-UFU possuem bons níveis de satisfação quando avaliam esse quesito. De forma oposta, observa-se que 17% dos usuários consideram a higiene, limpeza e organização como regular, ruim ou péssimo.

Esse resultado supera a média apresentada por EBSEH (2017b) quanto a esse quesito, dessa forma, pode-se concluir que, quando analisado a limpeza, organização e higiene, o HCU-UFU apresenta maior nível de satisfação quando se comparado com outros Hospitais Universitários geridos pela EBSEH.

Contudo, EBSEH (2017b) apresenta resultados de Hospitais Universitários com nível de satisfação maiores para esse quesito em relação os evidenciados no HCU-UFU, como por exemplo, Hospital das Clínicas da Universidade Federal de São Carlos (87% ótimo/bom) e o Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (88% ótimo /bom). Dessa forma, mesmo com resultados satisfatórios frente a outros hospitais geridos pela EBSEH, é possível promoção de ações que visem melhorar esse nível de satisfação.

A avaliação do usuário do HCU-UFU abrange aspectos relativos aos aspectos tangíveis (ex.: estrutura física), receptividade e confiabilidade (ex.: avaliação geral do hospital e indicação a algum familiar). Dessa forma, como quarto resultado apresenta-se o nível de satisfação do usuário em relação ao atendimento na recepção. Nesse quesito são avaliadas a gentileza, a atenção, e as informações prestadas pelo atendente da recepção do hospital. Esse resultado é apresentado por meio da Figura 4.

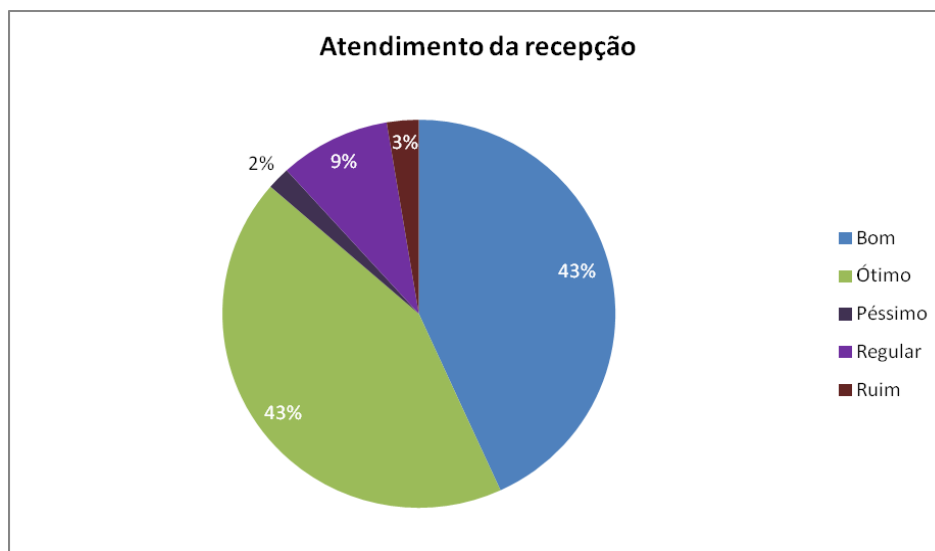


FIGURA 4 - Satisfação do usuário: atendimento da recepção

Fonte: Elaborado pelos Autores

Por meio da Figura 4, observa-se que 86% dos usuários consideram o nível de satisfação do atendimento da recepção como ótimo ou bom. Dessa maneira, tem-se que para a maioria dos usuários do HC-UFU é satisfatório a gentileza, a atenção e as informações prestadas pelos atendentes na recepção do hospital. De forma oposta, tem-se que 14% não consideram satisfatório o atendimento recebido na recepção.

Esse resultado pode ser comparado com outros Hospitais Universitários geridos pela EBSEH, assim, tem-se que o nível de satisfação para esse quesito apontado pelos usuários do HCU-UFU está em linha com o apresentado pela EBSEH (2017b). Dessa forma, destaca-se que o Hospital das Clínicas de Uberlândia possui nível de satisfação maior quando se comparado, por exemplo, com o Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco (72% de satisfação), Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Maranhão (77% de satisfação) e Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (78% de satisfação). Contudo, existem Hospitais Universitários com nível de satisfação maior que o apresentado pelo HCU-UFU, destacando-se o Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (93% de satisfação) e o Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pelotas (92% de satisfação).

Cabe-se dessa forma, a possibilidade dos gestores do HCU-UFU buscar o aumento do nível de satisfação desse quesito, buscando, conforme aponta Gouveia et al. (2009), desenvolvimento de ações que visam melhorar a experiência do usuário do hospital investigado.

Seguindo-se a investigação acerca do nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento recebido no Hospital das Clínicas de Uberlândia, parte-se para a investigação acerca do atendimento da equipe de saúde. Dessa forma, são avaliados aspectos quando a gentileza, paciência e tratamento recebido por parte dos médicos e da enfermagem da instituição avaliada. Esses resultados são apresentados pela Figura 5.

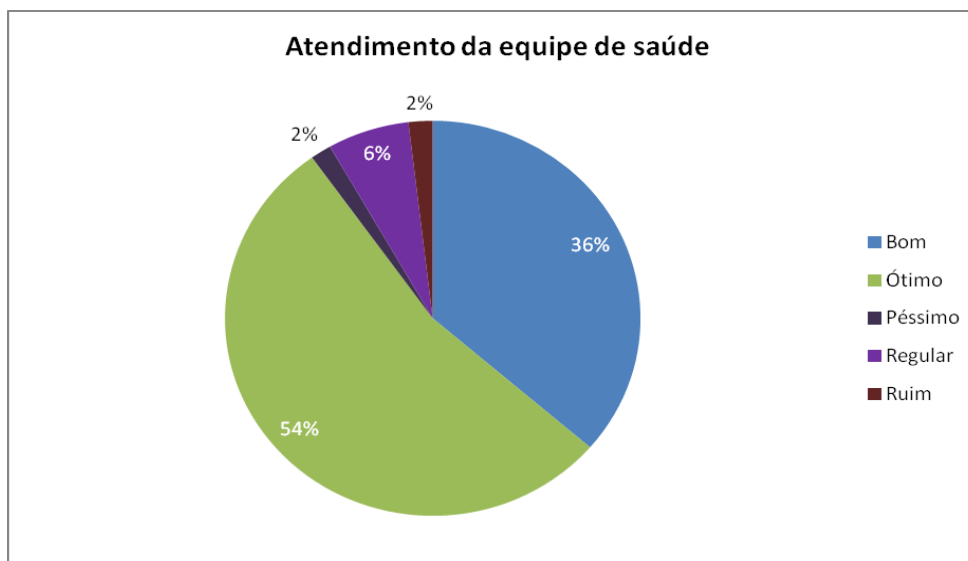


FIGURA 5 - Satisfação do usuário: atendimento da equipe de saúde.

Fonte: Elaborado pelos Autores

A partir dos resultados apresentados pela Figura 5, evidencia-se que 90% dos usuários consideram o atendimento recebido por parte dos médicos e da enfermagem do HCU-UFU como ótima ou boa. Dessa forma, destaca-se que foram avaliados a cordialidade dos médicos e profissionais de enfermagem, informações prestadas e tratamento recebido. De maneira complementar tem-se que para 10% dos usuários o atendimento por parte das equipes médicas e de enfermagem não são satisfatórios. Esse resultado vai em de acordo com o apresentado pela EBSEH (2017b), ao passo que se percebe que o nível de satisfação nesse quesito permeia a faixa dos 90%.

Outro aspecto analisado quanto ao nível de satisfação do usuário é o tempo de espera pelo atendimento. Dessa forma, apresenta-se a Figura 6.

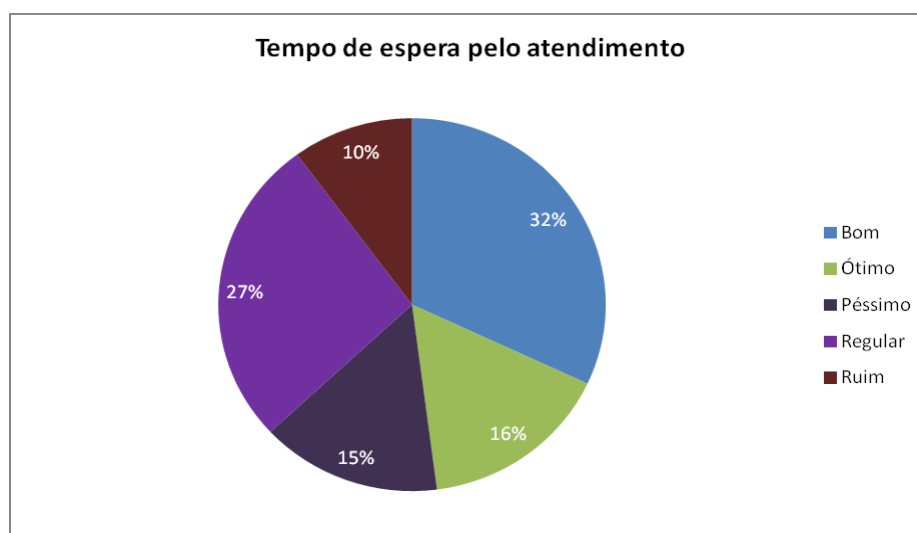


FIGURA 6 - Satisfação do usuário: tempo de espera pelo atendimento

Fonte: Elaborado pelos Autores

Por meio dos resultados considerados pela Figura 6, observa-se que, quando avaliado o tempo de espera para atendimento, o usuário do HCU-UFU não apresenta um bom nível de satisfação, uma vez que, para a maioria dos respondentes (52%) o tempo de espera é

considerado regular, ruim ou péssimo. Esse resultado pode ser interpretado como um sinal de alerta para os gestores do referido hospital, uma vez que, desenvolvimento de ações se fazem necessárias para reversão do quadro de insatisfação declarado pelos usuários. De forma complementar pode-se comparar os resultados obtidos no HCU-UFU com os de outras instituições geridas pela EBSEH.

Para EBSEH (2017b), o resultado acerca do nível de satisfação quando se avaliado o tempo de espera para atendimento é baixo, indicando assim, uma deficiência dos Hospitais Universitários sob sua gestão. Esse resultado pode ser confirmado ao passo que se percebe índice de satisfação na faixa de 30%, como ocorre como Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

Esse resultado pode estimular os gestores do HCU a desenvolverem ações que visem mudar o panorama de insatisfação quanto ao tempo de espera. De fato, entende-se que o alto volume de pessoas atendidas por dia pode influenciar no tempo de espera, contudo, é possível promover ações que minimizem o tempo de espera, como por exemplo, contratação de mais pessoal ou criação de espaços de entretenimento que minimizem a percepção pela espera.

Pode-se, portanto, a partir dos resultados já evidenciados, investigar a satisfação geral do usuário do HCU-UFU. Assim, são considerados para essa avaliação os aspectos gerais acerca da estrutura física, atendimento, tempo de espera durante todo o período que o usuário esteve dentro do hospital. Esse resultado é apresentado na Figura 7.

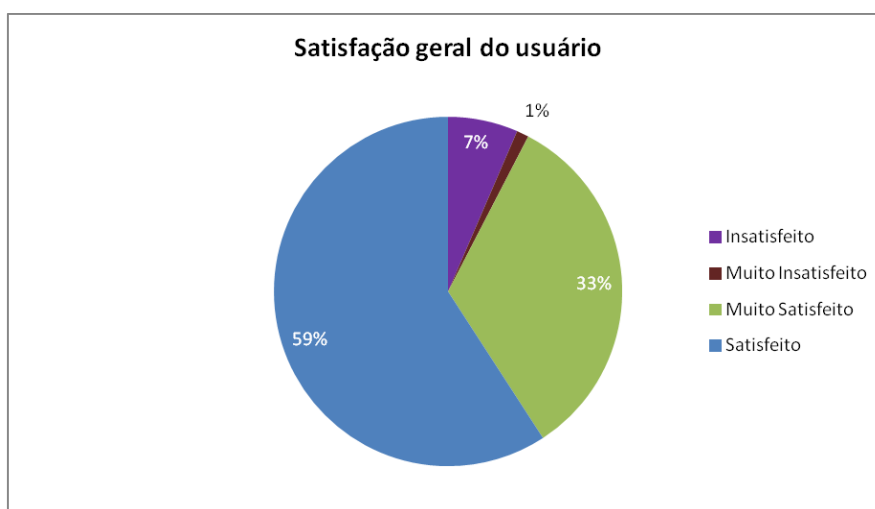


FIGURA 7 - Satisfação do usuário: satisfação geral
Fonte: Elaborado pelos Autores

De acordo com os resultados apontados por meio da Figura 7, observa-se que 92% dos usuários do HCU-UFU se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos com o Hospital das Clínicas de Uberlândia. Esses resultados corroboram com a visão da boa percepção do usuário quanto ao atendimento recebido pela equipe de saúde, recepção, conforto, limpeza e organização.

Por fim, o fato de o usuário apresentar bons níveis de satisfação quando avaliado os aspectos gerais de sua permanência no referido hospital, possibilita investigar se essa satisfação reflete na indicação do hospital para familiares/amigos. Dessa forma, evidenciou-se que 96% dos usuários indicariam o HCU-UFU para familiares e amigos, reforçando que a boa experiência do usuário dentro do hospital reflete na indicação para pessoas do seu círculo de relacionamento.

5. Conclusão

O presente estudo teve por objetivo apresentar os níveis de satisfação do usuário do Hospital das Clínicas de Uberlândia - MG. Dessa forma, utilizou-se um questionário estruturado e já utilizado em outras pesquisas de satisfação de usuário de Hospitais Universitários geridos pela EBSERH.

Dessa forma, investigou-se 801 pessoas em regime de ambulatório e alta hospitalar, entre os dias 18/06 a 29/06 e o acesso aos pacientes e a aplicação presencial do instrumento de coleta se deram pela estrutura da Gestão de Programas Institucionais de Humanização.

Os primeiros resultados trataram do perfil sociodemográfico do usuário do HCU-UFU. Dessa forma, conclui-se que majoritariamente é formado por pessoas do sexo feminino. Além disso, observou-se que grande parte possui até o ensino médio completo.

Os resultados acerca da estrutura física apontam bons níveis de satisfação quanto ao conforto no local de recepção (74% de satisfação) e conforto nas áreas de atendimento médico (79% de satisfação). Esse resultado possibilita que os gestores do hospital investigado possam atuar no desenvolvimento de ações no intuito de melhorar o índice de satisfação. Dessa forma, sugere-se que sejam investigadas as sugestões dos usuários quanto a melhorias necessárias e assim, desenvolver planos de ação.

Com relação aos atendimentos prestados pelo HCU-UFU, essa pesquisa avaliou o nível de satisfação do usuário quanto ao atendimento por parte da recepção e pela equipe de saúde. Dessa forma, conclui-se que os usuários apresentam bons níveis de satisfação quanto ao atendimento da recepção (86% de satisfação) e pela equipe de saúde (90% de satisfação). Salienta-se que a gestão do hospital pode trabalhar em ações que maximizem esse resultado ao passo que se consiga identificar pontos de melhoria.

Adicionalmente, investigou-se a satisfação quanto ao tempo de espera para o atendimento. Em relação a esse resultado percebe-se que a insatisfação (52%) supera a satisfação (48%). Esse resultado indica que os gestores do HCU-UFU devem buscar medidas para reduzir o tempo de espera pelo paciente. Sugere-se a implantação de sistemas eletrônicos de chamadas, pontualidade dos profissionais de saúde e ações que minimizem gargalos no atendimento.

Investigou-se a satisfação geral do usuário e a indicação para familiares e amigos. Conclui-se então que, em geral, os usuários se dizem satisfeitos quanto a permanência e serviços ofertados pelo HCU-UFU e indicariam o hospital para pessoas de seu círculo de relacionamento.

Por fim, ressalta-se que a presente pesquisa apresenta limitação quanto a forma de coleta de dados. Pelo perfil do público investigado e por limitações de acesso à sinal de internet dentro do hospital investigado, a pesquisa foi realizada presencialmente. Por mais neutro e isento o processo de coleta, o paciente pode sentir-se acuado em apontar alguma insatisfação por imaginar alguma represália. Assim, sugere-se para pesquisas futuras o desenvolvimento de outros métodos de abordagem, que consigam dentro de um prazo, investigar todo o volume de pessoas necessário sem que haja a presença do entrevistador.

6. Referências

ANDERSON, E.W.; FORNELL, C.; LEHMANN, D. R. Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. **The Journal of marketing**, p. 53-66, 1994.

BOHOMOL, E.; FREITAS, M.A.O; CUNHA, I.C.K.O. Ensino da segurança do paciente na graduação em saúde: reflexões sobre saberes e fazeres. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 20, p. 727-741, 2016.

DONABEDIAN, A.. Twenty years of research on the quality of medical care: 1964-1984. **Evaluation & the health professions**, v. 8, n. 3, p. 243-265, 1985.

ESPERIDIÃO, M.A.; TRAD, L.A.B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 22, p. 1267-1276, 2006.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES (EBSERH). Resultados **Pesquisa de Satisfação dos Usuários 1º Ciclo 2017**. 2017a. Disponível em: < http://www.ebserh.gov.br/web/hu-furg/noticias/-/asset_publisher/kolvfeKgK2VF/content/id/2287676/2017-07-hu-furg-divulga-resultado-da-pesquisa-de-satisfacao>. Acesso em: 01 jul 2018

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES (EBSERH). **Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Hospitais Universitários Federais**. 2017b. Disponível em: < <http://www.ebserh.gov.br/web/portal-ebserh/ouvidoria-geral-ebserh/pesquisa>>. Acesso em: 02 jul 2018

FÁVERO, L. P.; BELFIORE, P. **Manual de análise de dados**. Elsevier, Rio de Janeiro, 2017.

GOUVEIA, G.C. et al. User satisfaction in the Brazilian health system: associated factors and regional differences. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 12, n. 3, p. 281-296, 2009.

LABOISSIÈRE, P. **Mais de 90% dos brasileiros estão insatisfeitos com a saúde pública e privada**. Disponível em: < <http://www.ebc.com.br/noticias/brasil/2014/08/mais-de-90-dos-brasileiros-estao-insatisfeitos-com-saude-publica-e-privada>> Acesso em: 20 jun 2018

PENA, M.M.; MELLEIROS, M.M. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 25, n. 2, p. 197-203, 2012.

RICCI, N.A. et al. The São Carlos Hospital School: assessment of its functioning by means of user satisfaction. **Ciencia & saude coletiva**, v. 16, p. 1125-1134, 2011.

SCHMIDT, S.M.S. et al. Analysis of satisfaction of users in a university hospital. **Saúde em Debate**, v. 38, n. 101, p. 305-317, 2014.

TRAD, L.A.B; BASTOS, A.C.S. O impacto sócio-cultural do Programa de Saúde da Família (PSF): uma proposta de avaliação. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 1998.

Universidade Federal de Uberlândia (UFU). **UFU e EBSEH assinam contrato em Brasília.** Disponível em < <http://www.comunica.ufu.br/noticia/2018/05/ufu-e-ebserh-assinam-contrato-em-brasilia>> Acesso em: 30 jun 2018.