

Universidade Estadual Paulista – UNESP
Faculdade de Medicina de Botucatu
Curso de Graduação em Enfermagem

Satisfação dos Usuários do Ambulatório Geral do Hospital das Clínicas de Botucatu

Botucatu
2011

Universidade Estadual Paulista – UNESP
Faculdade de Medicina de Botucatu
Curso de Graduação em Enfermagem
Gabriela Antonio dos Santos

Satisfação dos Usuários do Ambulatório Geral do Hospital das Clínicas de Botucatu

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso
de Graduação em Enfermagem - FMB/UNESP.
Orientadora: Profa. Dra. Cláudia Helena Bronzatto Luppi

Botucatu
2011

Á minha família, dedico este trabalho.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que nos concebe nossos desejos e vontades, mesmo quando de forma oculta.

A minha mãe Rosania Marques Antonio dos Santos pela disposição e conselhos cedidos.

Ao meu companheiro Victor Graciliano Lucas da Fonseca, pela paciência, noites em claro e sinceridade em seus apontamentos.

À Profa. Dra. Cláudia Helena Bronzatto Luppi por me permitir tamanho aprendizado, orientando minuciosamente cada fase deste trabalho.

À enfermeira Liriane Garita, pela disponibilidade concedida a minha formação profissional e pelo auxílio na realização deste trabalho.

Às enfermeiras Karen Menozzi, Natália Benedetti e Renata Macero pela paciência, ensino, e confiança durante o estágio supervisionado e a todos os membros da equipe, que por diversos momentos contribuíram para o meu aprendizado.

A graduanda Tatiane pela contribuição na fase de coleta deste trabalho.

As bibliotecárias Luciana Pizzani pela revisão das referências e Rosemeire Aparecida Vicente pela ficha catalográfica.

Aos pacientes que participaram dessa pesquisa e a todos os outros que contribuíram para o meu aprendizado durante toda a graduação.

Às minhas amigas, que estando sob o mesmo teto, presenciaram momentos de raiva, desespero e alegria e demais colegas de turma pelo companheirismo, apoio e valiosas sugestões.

Enfim, a todos que de alguma forma contribuíram para a realização desse trabalho, meu muito obrigada!

**“Se o conhecimento pode criar problemas, não é
através da ignorância que podemos solucioná-lo”**

Isaac Asimov

RESUMO

A procura por um serviço de saúde (SS) faz parte de um processo; a busca por avaliação qualificada aflora a percepção, sob a forma de fatores estressantes, levando a um estado de alerta. As expectativas pessoais também influenciam na percepção. O objetivo foi avaliar o grau de satisfação dos usuários da Seção Técnica de Ambulatório Geral do Hospital das Clínicas de Botucatu. Trata-se de um estudo quantitativo e transversal, com amostra calculada de 365 usuários, escolhidos aleatoriamente e convidados a participar por meio de questionário. A população foi composta por uma maioria de mulheres (64,5%), entre 50 a 59 anos e grau médio de escolaridade (38,3%). 25 especialidades foram citadas. As avaliações quanto ao conforto, limpeza, recepção, tempo de espera, atendimento médico e de enfermagem, variaram entre "muito bom" e "bom". Obtiveram avaliação "regular" significativa o conforto nas salas de espera (24%), silêncio (25%) e limpeza dos banheiros (63%). Outras avaliações negativas foram recepção quanto ao tempo de espera (26%), tempo de espera entre a chegada e realização da consulta (34%), tempo de espera entre o pedido e realização da consulta (27%). 30,6% referiram saber o local para reclamações e destes, 79,4% apontaram a ouvidoria. 62% consideraram seus problemas resolvidos, 84,4% indicariam o hospital, 57,4% consideraram o hospital melhor do que imaginavam. 42,62% utilizaram espaço aberto para agradecimentos, críticas às equipes, sugestões de melhorias na infraestrutura, na limpeza e no tempo de espera. A maior queixa foi à rotatividade da equipe nos atendimentos. Houve desarmonia entre questões objetivas e subjetivas, entretanto, todas devem ser consideradas para propor melhorias. A avaliação de satisfação torna o atendimento mais eficaz, trazendo credibilidade aos SS e os pacientes aderem melhor ao tratamento.

Descritores: Satisfação do Usuário, Qualidade, Serviços de Saúde.

ABSTRACT

The searches for a health service it's a part of a process, searches for a qualified evaluation can arise the perception, in form of irritating factors taking for an alert state. The personal expectation, it makes influence in its perceptions, too. The objective was to evaluate the satisfaction degree of the users of "Seção Técnica de Ambulatório Geral do Hospital das Clínicas de Botucatu". The work is about a quantitative and transversal study, with calculated sample of 366 users, chosen randomly and invited to participate through a questionnaire. The population was compounded by a majority of women (64,5%), between 50 to 59 years old and average degree of education (38,3%). 25 specialties were cited. The evaluate about comfort, cleaning, reception, waiting time, medical attention and nursing vary between "very good" and "good". Obtained significant "regular" assessment, the comfort in the waiting rooms (24%), silence (25%) and cleaning bathroom (63%). Others negative evaluation was the reception about the waiting time (26%), waiting time between arrival and the consultation (34%), waiting time between the request and consultation (27%). 30,6% report to know the place for complaints and 79,4% of these pointed to the ombudsman. 62% consider their problems solved, 84,4% would indicate the hospital, 57,4% would consider the hospital better than imagined. 42,62% used the opened area for thanking, critical for staff, suggestion infrastructure improvements, cleaning and waiting time. The biggest complaint was the staff turnover in the treatment. There was disharmony between the objective and subjective questions, but, all of them must be considered to propose improvements. The satisfaction evaluation makes the service more effective, bringing credibility to the health service and the patients adhere better to the treatment.

Key-words: User Satisfaction, Quality, Health Services.

LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 1: Distribuição das respostas dos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, segundo sexo.

Tabela 2: Distribuição das respostas dos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, segundo faixa etária.

Tabela 3: Distribuição das respostas dos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, segundo escolaridade.

Tabela 4: Distribuição das respostas dos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, segundo especialidade médica.

Tabela 5: Distribuição das respostas dos pacientes no Ambulatório do HC de Botucatu, conforme conhecimento de local para realização das reclamações.

Tabela 6: Distribuição das respostas dos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu que responderam sim a questão nove, conforme local designado a reclamações.

Tabela 7: Distribuição das respostas dos pacientes no Ambulatório do HC de Botucatu, conforme a opinião sobre a resolução dos problemas de saúde.

Tabela 8: Distribuição das respostas dos pacientes no Ambulatório do HC de Botucatu, conforme indicação do hospital.

Tabela 9: Distribuição das respostas dos pacientes no do Ambulatório do HC de Botucatu, conforme avaliação geral.

Gráfico 1 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à iluminação dos ambientes.

Gráfico 2 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação ao silêncio nos ambientes.

Gráfico 3 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à sinalização dos ambientes.

Gráfico 4 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à ventilação dos ambientes.

Gráfico 5 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação às salas de espera.

Gráfico 6 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à atenção e cordialidade.

Gráfico 7 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos cuidados prestados.

Gráfico 8 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos esclarecimentos prestados aos familiares.

Gráfico 9 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos esclarecimentos prestados aos pacientes.

Gráfico 10 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à limpeza dos banheiros.

Gráfico 11 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à limpeza dos consultórios e salas de espera.

Gráfico 12 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à limpeza dos corredores.

Gráfico 13 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à limpeza das recepções dos blocos.

Gráfico 14 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à atenção e cordialidade.

Gráfico 15 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos cuidados prestados.

Gráfico 16 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos esclarecimentos prestados aos familiares.

Gráfico 17 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos esclarecimentos prestados aos pacientes.

Gráfico 18 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação a atenção e cordialidade dispensada nas recepções.

Gráfico 19 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação às informações prestadas pelas recepções.

Gráfico 20 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação ao tempo de espera nas recepções.

Gráfico 21 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à atenção e cordialidade dispensada pelo serviço de segurança.

Gráfico 22 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação às informações prestadas pelo serviço de segurança.

Gráfico 23 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação ao tempo de espera entre a chegada e a realização da consulta médica.

Gráfico 24 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação ao tempo de espera entre o pedido e a realização da consulta.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
OBJETIVOS	13
CASUÍSTICA E MÉTODO	14
RESULTADOS	15
DISCUSSÃO	32
CONCLUSÕES	35
REFERÊNCIAS	36
APÊNDICES	40
ANEXOS	43

1. INTRODUÇÃO

A visão empresarial vem valorizando o aspecto das relações humanas muito mais do que os aspectos práticos e técnicos de atuação, sem, contudo, desmerecê-los. Diferentemente dos serviços que dependam de equipamentos, a atuação humana necessita de motivação, definida como um impulso interno, responsável pela realização ou não de determinadas ações. Sendo assim, não há maneira de motivar alguém: ela deverá partir sempre do sujeito responsável pela ação^{1,2}.

Estímulos para que este impulso seja despertado podem ser fornecidos aos indivíduos. Treinamento e capacidade técnica são essenciais para o desenvolvimento de qualquer tipo de trabalho; aliados ao impulso interno, um indivíduo seria capaz de desenvolver suas habilidades de forma satisfatória, podendo beneficiar tanto aos usuários ou pacientes de um serviço, quanto aos seus colegas de trabalho e a uma instituição como um todo³.

O estímulo ao desenvolvimento de determinados potenciais, objetiva melhoria na produtividade da equipe; porém, é de fundamental importância que haja a definição de ponto de partida, para que se estabeleçam pontos a serem trabalhados; basicamente é necessário saber onde está e onde deseja chegar. Para tanto, a de avaliação de desempenho se presta a uma das possibilidades estudadas e aplicadas nos serviços mais qualificados. A avaliação de desempenho pode aperfeiçoar os mecanismos de gestão do serviço; sendo assim, deve-se levar sempre em conta, o que pensam os usuários, foco desta pesquisa⁴.

A opinião do usuário é tão importante quanto a opinião do próprio prestador de serviço; gestão de qualidade deve estar sempre atenta aos seus colaboradores, visto que quando há disposição e satisfação por parte destes, aumenta a produtividade, os usuários se beneficiam e o ambiente de trabalho torna-se muito mais agradável a todos⁵.

À semelhança de outros, os Serviços de Saúde (SS) também necessitam de um processo constante de avaliação, para que as atividades desenvolvidas sejam aprimoradas ou substituídas de acordo com a necessidade da população atendida, cumprindo padrões mínimos de qualidade⁶. De acordo com um dos princípios do SUS, a participação social é essencial na atenção à saúde; portanto, serviços de avaliação, que tomam como base a satisfação do usuário, têm papel importante nas políticas públicas de saúde e reconhecem os direitos de cidadania dos consumidores destes serviços^{7,8}.

A procura por um serviço de saúde faz parte de um longo processo, no qual o usuário percebe uma demanda biológica e busca uma avaliação qualificada⁹. Neste momento, a capacidade de percepção aflora em resposta a fatores estressantes, principalmente o tempo de

espera pelo atendimento, levando o indivíduo a um estado de alerta. Além disso, a expectativa do usuário também influencia sua percepção quanto aos cuidados^{8,10}.

A qualidade do trabalho não é determinada apenas por técnicas adequadas ou pela agilidade no atendimento; existem propostas determinantes, que dominam a função administrativa não burocrática e estão diretamente relacionados à competência dos profissionais e também à capacidade criativa. Essas propostas são atividades independentes de normas, visitas domiciliares, orientações à família, aos procedimentos, aos cuidados e reuniões de grupo visam tornar o cuidado humanizado. Instituições particulares têm maior facilidade em cobrar e avaliar os serviços prestados. Satisfação leva à retenção do usuário e gera propaganda positiva, o que faz com que estas instituições se preocupem cada vez mais em melhorar a qualidade do serviço, não apoiado apenas em normas, mas principalmente na opinião do usuário^{11,12}.

Segundo Murray, Kawabata e Valentine (2001), o grau de satisfação em populações pobres é maior do que em populações não-pobres, o que nos remete a uma relação de satisfação, traduzindo não a forma como as pessoas estão realmente sendo tratadas, mas sim, as expectativas e experiências de cada população em relação aos SS^{6,13}.

Existe ainda no atendimento ambulatorial, uma forte relação de dependência entre quem realiza o serviço e quem o consome. A avaliação surge com o objetivo de criar normas ou procedimentos baseados nas prioridades do serviço. Outro aspecto relevante trata do caráter educativo da avaliação, que tem papel fundamental na educação continuada dos profissionais e na responsabilidade direta do usuário, que se utilizou do serviço oferecido e, portanto, tem participação importante dentro do contexto da avaliação^{7,10}.

Tendo em vista toda essa mudança no contexto do atendimento, faz-se necessária uma avaliação para que o serviço de saúde possa exercer fundamentalmente seu papel, trazendo benefícios necessários aos usuários, aos profissionais e a toda comunidade.

2. OBJETIVOS

Avaliar o grau de satisfação dos usuários da Seção Técnica de Ambulatório Geral do Hospital das Clínicas de Botucatu.

Analisar aspectos relativos ao atendimento, visando à melhoria na assistência prestada.

3. CASUÍSTICA E MÉTODO

A presente pesquisa trata de um estudo quantitativo, transversal e foi realizada na Seção Técnica de Ambulatório Geral do Hospital das Clínicas de Botucatu, no período de maio a novembro de 2011.

A estrutura física do ambulatório é composta por quatro blocos, discriminados em I, II, III, IV, que contemplam o atendimento de 304 especialidades em saúde. A média de atendimentos do Ambulatório Geral, no último trimestre de 2010, foi de 13.876.

A amostra definida mediante tratamento estatístico foi de 365 usuários, escolhidos de forma aleatória e assim convidados a participar voluntariamente da presente pesquisa. Os critérios de exclusão foram os indivíduos não alfabetizados, os alfabetizados funcionais e os impossibilitados de responder, cujos acompanhantes não estivessem presentes no momento da entrevista.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário denominado “Questionário para Pacientes Ambulatoriais”, preconizado pela Secretaria Estadual de Saúde (Anexo 1).

Os questionários foram distribuídos aos pacientes, que estavam aguardando pela consulta nas salas de espera, independente das especialidades. A pesquisadora procedeu com todas as orientações e esclarecimentos. Após estes procedimentos, os usuários, que aceitavam participar da pesquisa, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE – Apêndice 1), elaborado em duas vias, sendo uma da pesquisadora e a outra do paciente. Os participantes responderam ao questionário, sem a presença do pesquisador, que o recolheu imediatamente após preenchimento.

Os dados foram expressos por meio de frequências absolutas e/ou relativas.

4. RESULTADOS

A população (366 pacientes) foi composta por uma maioria de mulheres, que somaram 64,5% da amostra; 30,3% eram homens e 5,2% não responderam a este item (Tabela 1 – Apêndice 2).

As faixas etárias de maior prevalência foram as de 40 a 59 anos (45,4%), seguida de 20 a 39 anos (27,6%); as de menor predominância foram dos idosos e das crianças. Estes dados podem ser comprovados na Tabela 2.

Tabela 2: Distribuição das respostas dos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, segundo faixa etária.

Faixa Etária	Frequência	Percentual
0 a 9	4	1,1%
10 a 19	13	3,6%
20 a 29	50	13,7%
30 a 39	51	13,9%
40 a 49	79	21,6%
50 a 59	87	23,8%
60 a 69	45	12,3%
70 a 79	15	4,1%
80 a 89	2	0,5%
Não responderam	20	5,5%
Total	366	100,0%

Quanto à escolaridade, predominou o grau médio de escolaridade (38,3%), seguido do fundamental com 22,1%, básico (17,2%) e superior (14,4%); analfabetos (com acompanhante) e pós-graduados responderam por 4,6%; não responderam a esta questão 3,4% dos participantes (Tabela 3 – Apêndice 2).

Dentre todas as especialidades contempladas pelo ambulatório, observou-se que 12,6% corresponderam à Oftalmologia, 12,0% à Neurologia, 9% à Urologia, 8,2% à Cirurgia Plástica e 6,3% à Otorrinolaringologia. A Tabela 4 demonstra estes achados, bem como, a frequência das demais especialidades.

Tabela 4: Distribuição das respostas dos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, segundo especialidade médica.

Especialidade	Frequência	Percentual
Oftalmologia	46	12,6%
Neurologia	44	12,0%
Urologia	33	9,0%
Cirurgia Plástica	30	8,2%
Otorrinolaringologia	23	6,3%
Gastroclínica	18	4,9%
Reumatologia	14	3,8%
Endócrino	13	3,6%
Nefrologia	13	3,6%
Hepatite	12	3,3%
Dermatologia	10	2,7%
Cardiologia Risco Cirúrgico	5	1,4%
Hipertensão Arterial	5	1,4%
Pneumologia	5	1,4%
Psiquiatria	4	1,1%
Clinica Medica	3	0,8%
Transplante Renal	3	0,8%
Homeopatia	3	0,8%
Nutrição	2	0,5%
Diabete	2	0,5%
MI	2	0,5%
Vascular	1	0,3%
Fonoaudiologia	2	0,6%
Cirurgia Torácica	1	0,3%
Ginecologia	1	0,3%
Não responderam	71	19,3%
Total	366	100,0%

Em relação ao conforto das dependências do ambulatório, aspectos como da sala de espera, iluminação, silêncio, sinalização e ventilação foram questionados. A sala de espera e o silêncio foram avaliados entre “bom” e “regular”, pela maior parte da população estudada; a iluminação, a sinalização e a ventilação oscilaram entre “bom” e “muito bom”, conforme demonstram os Gráficos de 1 a 5.

Gráfico 1 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à iluminação dos ambientes.



Gráfico 2 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação ao silêncio nos ambientes.



Gráfico 3 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à sinalização dos ambientes.



Gráfico 4 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à ventilação dos ambientes.



Gráfico 5 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação às salas de espera.



Quando perguntados sobre “Como você avalia os Serviços de Enfermagem deste Ambulatório?”, constatamos que as respostas se concentraram em “Muito Bom” e “Bom”. Os Gráficos de 6 a 9 ilustram as referidas frequências.

Gráfico 6 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à atenção e cordialidade.



Gráfico 7 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos cuidados prestados.

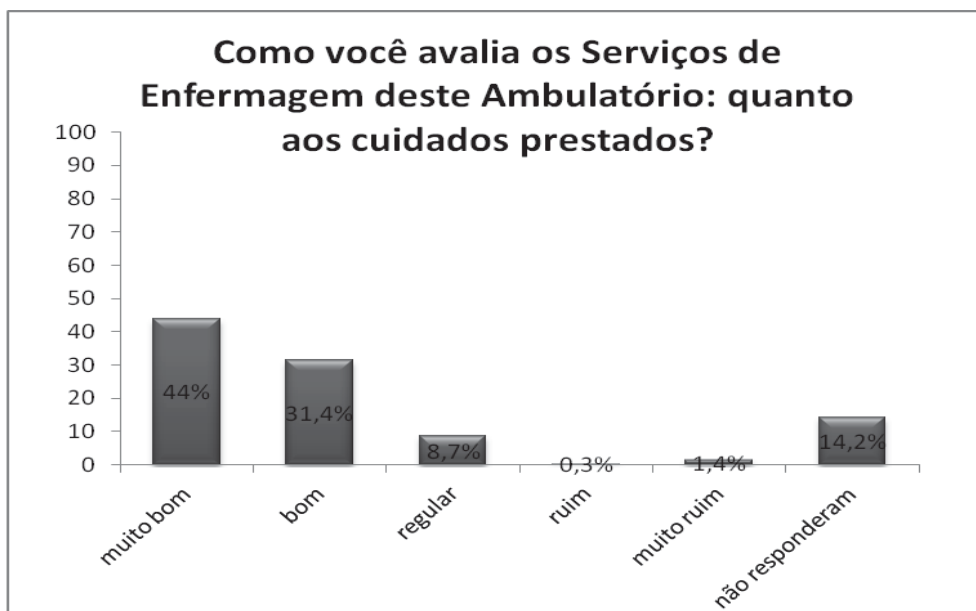


Gráfico 8 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos esclarecimentos prestados aos familiares.

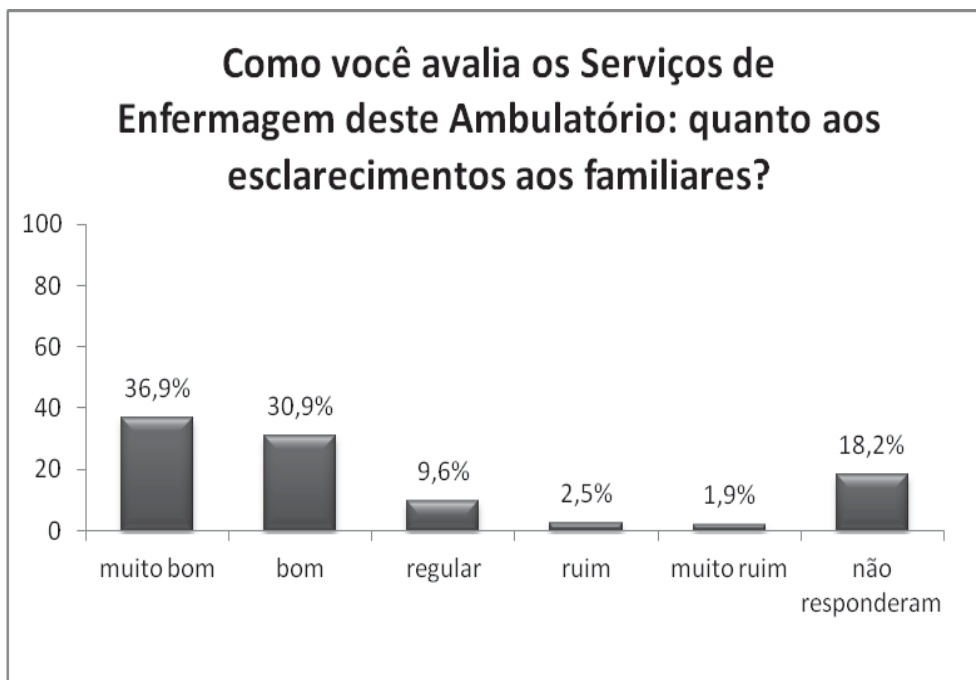


Gráfico 9 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos esclarecimentos prestados aos pacientes.



A limpeza dos ambientes do ambulatório foi a questão que obteve os piores índices de aprovação. Com relação ao banheiro, 63% consideram de “regular” a “muito ruim”, como demonstra o Gráfico 10.

Gráfico 10 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à limpeza dos banheiros.



A limpeza dos consultórios, das salas de espera, dos corredores e da recepção foi considerada “boa” ou “muito boa”, com algumas variações de opiniões (Gráficos 11 a 13).

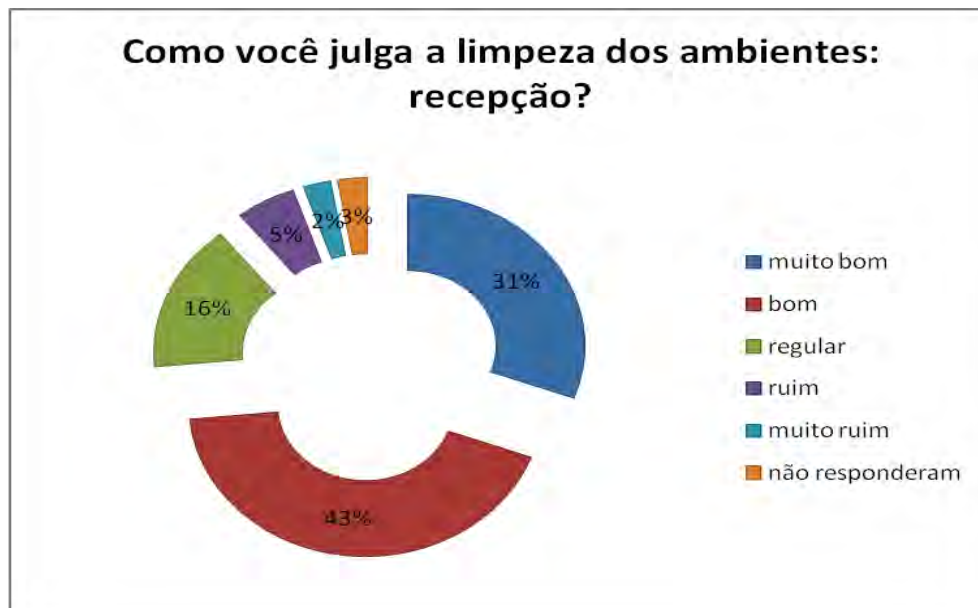
Gráfico 11 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à limpeza dos consultórios e salas de espera.



Gráfico 12 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à limpeza dos corredores.



Gráfico 13 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à limpeza das recepções dos blocos.



A avaliação dos serviços médicos foi contemplada por quatro quesitos como se pode ver nos Gráficos 14 a 17. Todas as avaliações oscilaram entre “muito bom” e “bom”, obtendo valores acima de 50%; exceção feita ao quesito que avalia os esclarecimentos prestados aos familiares, como se pode ver no Gráfico 16.

Gráfico 14 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação a atenção e cordialidade.



Gráfico 15 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos cuidados prestados.

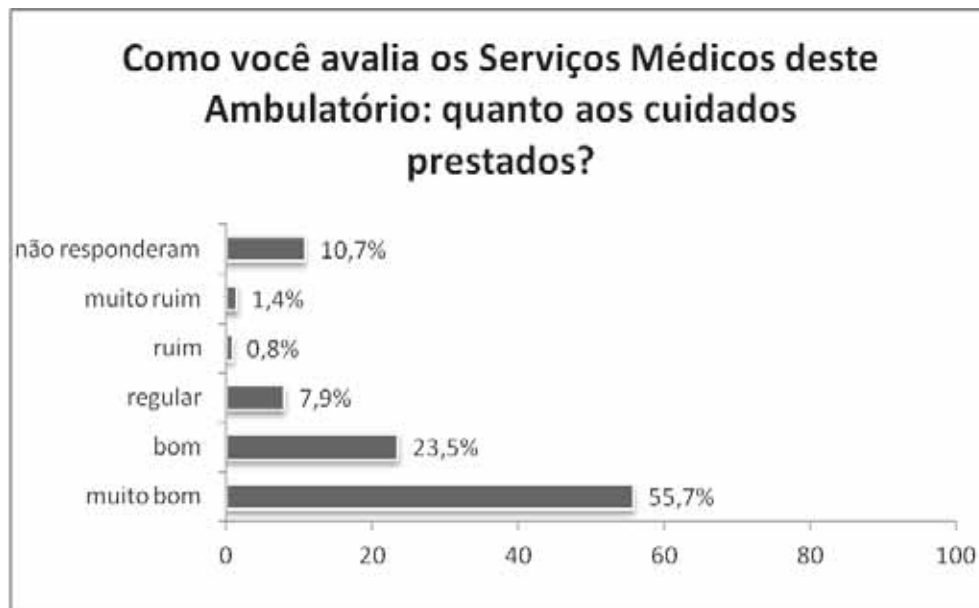


Gráfico 16 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos esclarecimentos prestados aos familiares.

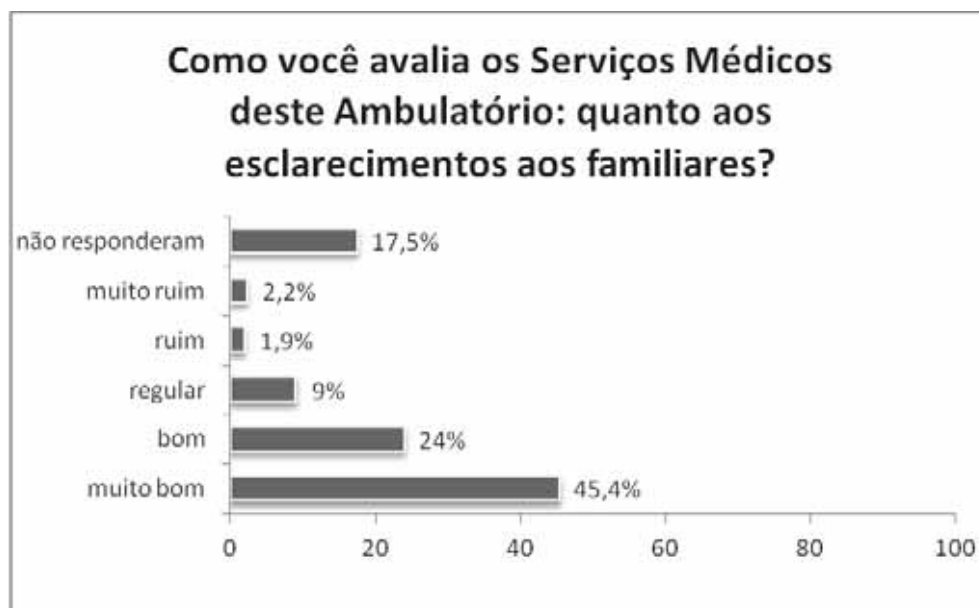
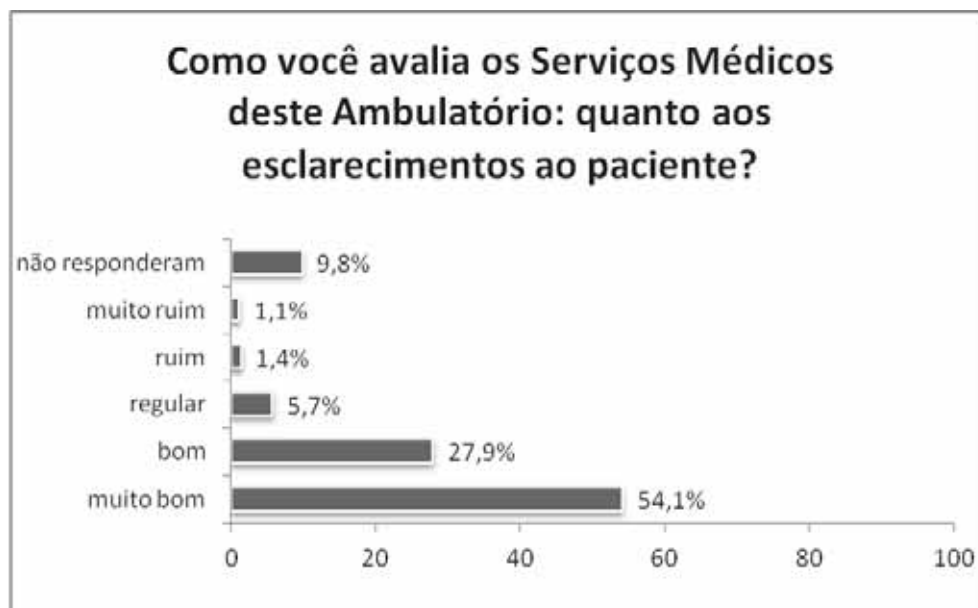


Gráfico 17 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação aos esclarecimentos prestados aos pacientes.

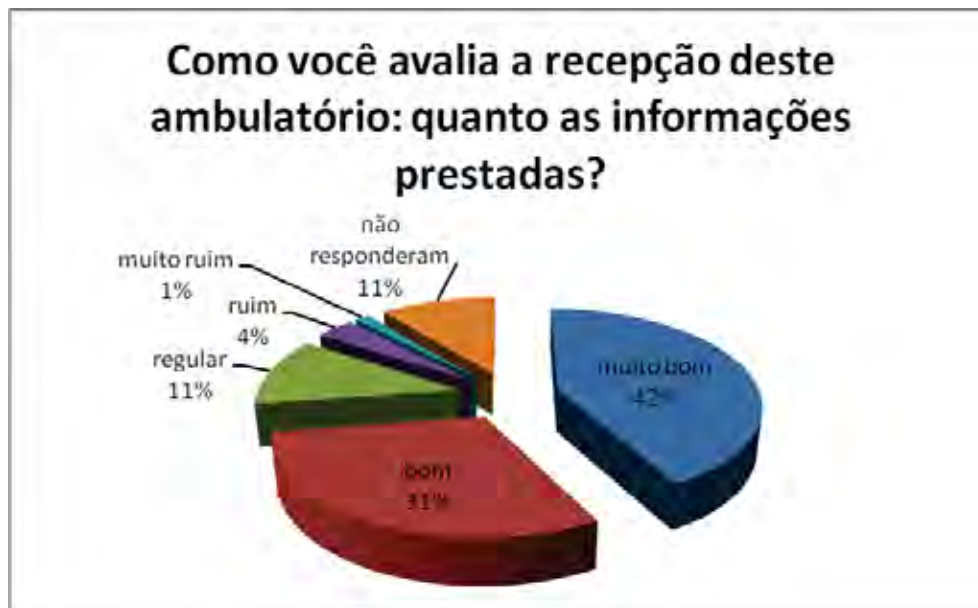


O local designado para o primeiro atendimento ao público estão nas recepções dos blocos; quando questionados sobre a recepção do ambulatório, os pacientes mantiveram sua avaliação variando entre “bom” e “muito bom”, como podemos observar nos Gráficos 18 e 19.

Gráfico 18 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação a atenção e cordialidade dispensada nas recepções.



Gráfico 19 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação às informações prestadas pelas recepções.



Quanto à recepção, o quesito “tempo de espera pelo atendimento” demonstrou avaliação relativamente negativa por parte dos usuários, oscilando entre “muito bom” e “regular”, como é possível visualizar no Gráfico 20.

Gráfico 20 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação ao tempo de espera nas recepções.



O serviço de segurança foi avaliado quanto a atenção e cordialidade e quanto às informações prestadas aos pacientes; este serviço obteve aprovação entre “muito bom” e bom”, conforme ilustra os Gráficos 21 e 22.

Gráfico 21 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação à atenção e cordialidade dispensada pelo serviço de segurança.



Gráfico 22 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação às informações prestadas pelo serviço de segurança.



Quando a avaliação visou aspectos como o “tempo entre a chegada ao ambulatório e a realização da consulta” e o “tempo entre o pedido e a realização da consulta”, os resultados variaram entre “bom” e “regular”, conforme ilustrações contidas nos Gráficos 23 e 24.

Gráfico 23 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação ao tempo de espera entre a chegada e a realização da consulta médica.



Gráfico 24 – Ilustração da avaliação feita pelos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu, com relação ao tempo de espera entre o pedido e a realização da consulta.



Os usuários foram solicitados a responder como podem efetuar suas reclamações, caso não sejam bem atendidos; constatamos que mais da metade dos participantes desconhecem qual o espaço reservado a este fim (Tabela 5). Considerando ainda que, dentre os 30,6% que referiram conhecer este local, 79,4% apontaram a ouvidoria como local adequado a realização de queixas e, apenas 4,4%, deixaram o espaço em branco. (Tabela 6 – Apêndice 2).

Tabela 5: Distribuição das respostas dos pacientes no Ambulatório do HC de Botucatu, conforme conhecimento de local para realização das reclamações.

Quando não é bem atendido você sabe onde reclamar?		
	Frequência	Percentual
Não	195	53,3%
Sim	112	30,6%
Não responderam	59	16,1%
Total	366	100,0%

Quando questionados sobre a “resolução dos seus problemas de saúde”, a prevalência foi de “sim”, como mostra a Tabela 7. Do total, 29 usuários que escolheram a opção “sim” e 50 que escolheram “não” referiram que “ainda está em tratamento”, “o problema é contínuo” ou “estou fazendo exames”.

Tabela 7: Distribuição das respostas dos pacientes no Ambulatório do HC de Botucatu, conforme a opinião sobre a resolução dos problemas de saúde.

Você considera que o problema que o trouxe a este Hospital foi resolvido?		
	Frequência	Percentual
Sim	227	62,0%
Não	87	23,8%
Não responderam	52	14,2%
Total	366	100%

Os usuários também foram solicitados a indicar o hospital a algum conhecido ou alguém da família e, a maior parte, revelou que orientaria a procurar os serviços prestados pelo HC da UNESP. (Tabela 8)

Tabela 8: Distribuição das respostas dos pacientes no Ambulatório do HC de Botucatu, conforme indicação do hospital.

Você indicaria este Hospital para algum amigo ou pessoa da família?		
	Frequência	Percentual
Sim	309	84,4%
Não	6	1,6%
Não responderam	51	13,9%
Total	366	100,0%

Os pacientes citaram como principais motivos da indicação “por ser o único hospital da região”, “não tem custo”, “precisamos dele”, “variedade de especialidades é muito boa”, "porque é o que temos de melhor" e "porque a gente é bem atendida”.

Considerando a avaliação geral, 57,4% dos participantes consideraram-no melhor do que imaginavam e apenas 0,5% avaliaram negativamente.

Tabela 9: Distribuição das respostas dos pacientes no do Ambulatório do HC de Botucatu, conforme avaliação geral.

De uma maneira geral, você considera que este hospital é?		
	Frequência	Percentual
Melhor do que imaginava	120	32,8%
Muito melhor do que imaginava	90	24,6%
Como imaginava	90	24,6%
Pior que imaginava	7	1,9%
Muito pior do que imaginava	2	0,5%
Não responderam	57	15,6%
Total	366	100,0%

No espaço aberto, disposto para críticas e/ou sugestões, 42,62% dos usuários fizeram uso deste item.

O conteúdo das opiniões foi bem diversificado e incluiu agradecimentos e críticas a funcionários; relataram que alguns médicos e funcionários não tratam bem seus pacientes.

As sugestões estiveram relacionadas às melhorias na estrutura física e no serviço de limpeza e, principalmente, quanto à redução no tempo de atendimento.

Dentro deste contexto, a rotatividade da equipe foi um dos aspectos mais citados; os usuários justificaram que as constantes mudanças de internos e residentes prejudicaram o atendimento, na medida em que os profissionais acabavam por desconhecer os casos a cada atendimento e, conseqüentemente, tinham que empreender esforços no sentido de se atualizar sobre o paciente, ocasionando assim um aumento do tempo gasto com a consulta. Outro fator citado esteve relacionado à demora para checagem dos casos.

5. DISCUSSÃO

Um dos pilares do Sistema Único de Saúde (SUS) baseia-se na participação social, em que, desta forma, a avaliação do serviço por parte do usuário se faz não só como opção, mas como necessidade. A participação do usuário no processo de reciclagem dos serviços tem íntima relação com a qualidade dos mesmos, basta buscar maneiras apropriadas para que esta avaliação traga resultados reais e positivos ao serviço¹⁴.

Na busca por serviços de saúde, uma maior prevalência de mulheres não chega a ser surpreendente, como pudemos observar neste estudo, uma vez que representa uma classe comprovadamente mais preocupada com sua saúde, conforme relata Travassos et. al. (2002)¹⁵. A busca pela saúde entre a população masculina é fato recente nos serviços públicos de saúde, ainda está crescendo e se consolidando¹⁶.

Encontramos em nosso estudo um predomínio da população idosa, que tem por prática adaptar-se aos serviços, tendendo assim a efetuar avaliações mais positivas, concordando com Espiridião (2006)¹⁷. Gouveia et. al. (2009)⁸ colocaram o jovem como mais crítico, tornando esta fatia populacional mais exigente quanto ao atendimento prestado pelos SS.

A maior parte da população apresentou escolaridade abaixo do grau médio. Nossos achados concordaram com os estudos de Espiridião (2006)¹⁷, Gouveia (2009)⁸, Lemme et. al. (1991)¹⁸ e Junqueira & Auge (1995)¹⁹, que encontraram na população com maior grau de escolaridade, maior a tendência a questionamentos e, conseqüentemente, maior desaprovação. Contrariamente, Costa & Loyola (2008)²⁰, em um estudo realizado em Belo Horizonte, observaram baixos índices de aprovação entre indivíduos com graus inferiores de escolaridade.

No presente estudo, o conforto foi avaliado como “bom” e “regular” nas salas de espera e para silêncio e como “bom” e “muito bom” para iluminação e sinalização. Este não é um item comumente avaliado nas pesquisas relativas à satisfação dos usuários, visto que a grande preocupação dos serviços se dá no âmbito das relações humanas, acabando muitas vezes por omitir estes aspectos¹⁷.

Os ambientes e as salas de espera são considerados mutáveis, pois diariamente novas pessoas compõem estes cenários, afetando assim sua percepção. Neste sentido, Polizer & D’Innocenzo (2006)²¹, propõe a mobilização da equipe para aprimorar serviços, atentando-se a fatores que possam torná-los agradáveis e confortáveis.

Os pacientes, que freqüentam o Ambulatório do HC de Botucatu, são oriundos de diversas localidades, chegam muito cedo e são transportados pela condução da prefeitura que, na

maioria das vezes, só retornam à cidade de origem ao final do dia. Desta forma, este longo tempo todo de permanência no ambulatório poderia ser otimizado com passa-tempo, jogos, diversões ou mesmo troca de experiências, que abram espaços para aquisição de conhecimentos e esclarecimento de dúvidas²².

Questões acerca das relações humanas costumam refletir diretamente no conceito de satisfação dos usuários. Segundo Espiridião (2006)¹⁷, a longa espera por atendimento em serviços públicos cria no usuário uma expectativa ainda maior quanto ao atendimento. Completa que as expectativas atendidas expressam-se em satisfação, o que não necessariamente se traduz em serviço de qualidade. Na presente pesquisa, todos os itens, que avaliaram a relação usuário-profissional de enfermagem ou da equipe médica, obtiveram avaliação entre “muito bom” e “bom”.

O questionamento sobre esclarecimentos prestados aos familiares foi o que obteve um menor índice de aprovação, com avaliação variando entre “muito bom” e “bom”, em 67,8% para profissionais e 69,4% para equipe médica. Esta ligeira queda é comprovada por Trad (2002)²³, em estudo realizado num Programa de Saúde da Família (PSF) da Bahia, em que o nível de informação recebida esteve diretamente proporcional à satisfação descrita pelo usuário.

Quando chamados a avaliar a limpeza, o ambiente considerado mais crítico foi o banheiro, com 63% das avaliações de “regular” a “muito ruim”. O tempo de espera também foi avaliado negativamente na satisfação, com “muito bom” para 31% e “regular” para 26% dos usuários.

Questões como atenção despendida e informações prestadas foram bem avaliadas. Estudos recentes demonstraram que o paciente costuma sentir-se bem atendido, na medida em que seu problema é resolvido, o que gera um impacto positivo^{19, 24}.

O Serviço de Segurança obteve “muito bom” em 67% e “bom” em 65%, considerando itens como atenção dispensada e informações prestadas respectivamente. Conforme relatam Vaitsman & Andrade (2005)²⁵, o sentimento de gratidão pelo serviço público leva a uma avaliação de critério duvidoso, por parte do usuário, podendo desencadear possíveis distorções no âmbito da avaliação.

A questão relacionada ao tempo entre a chegada no ambulatório e o atendimento, computou uma avaliação negativa, com 34% de reprovação por parte dos usuários. Obtivemos também 44% de avaliação negativa no aspecto “tempo entre o pedido da consulta e a consulta propriamente dita”, variando em “ruim, muito ruim ou regular”. Estes achados são reforçados por Junqueira & Auge (1995)¹⁹ e Machado & Nogueira L (2008)²⁶.

Quando perguntados sobre onde poderiam efetuar reclamações ou sugestões, mais de 50% da população não sabia qual era o local designado; os que responderam afirmativamente descreveram outros locais, que não a ouvidoria, o que demonstrou também total desconhecimento.

Muitos dos pacientes que freqüentam o ambulatório necessitam de tratamentos contínuos, muitas vezes em longo prazo. Em nossa avaliação 62% dos pacientes consideraram que seus problemas foram resolvidos e 50% responderam negativamente, justificando que ainda estavam em tratamento.

Mais de 80% dos usuários do Ambulatório do HC de Botucatu indicariam o hospital a outros pacientes. Estudo realizado em Teresina ²⁵, também relatou que seus usuários indicariam o serviço de fisioterapia a outros pacientes.

Pudemos constatar a perceptível desarmonia entre as opiniões nas questões objetivas e nas questões subjetivas. Porém, de forma geral, o ambulatório obteve boa avaliação pela maior parte dos participantes. Entretanto, julgamos que todas as opiniões possuem relevância e devem ser consideradas no sentido de propor melhorias ao atendimento e ao ambiente de trabalho, beneficiando assim os usuários, bem como, os profissionais de saúde quando da prestação de serviços.

6. CONCLUSÕES

A avaliação do grau de satisfação entre os usuários de um serviço de saúde é essencial para melhoria da eficácia e da eficiência do atendimento. A satisfação dos usuários reflete na credibilidade ao serviço, melhorando a adesão dos pacientes ao tratamento, além de diminuir o índice de abandono.

Porém, este processo precisa ser executado de maneira criteriosa, levando-se em conta cuidados específicos, de forma que os resultados sejam confiáveis.

É recomendável que a avaliação não se proceda unicamente sob a forma de questionário; paralelamente, devem ser estabelecidos indicadores de qualidade, a fim de comporem uma avaliação completa.

O ambulatório do HC de Botucatu necessita de várias medidas de melhoria, que contemplem a participação do usuário nos processos de avaliação e de decisão acerca dos cuidados prestados.

Cabe salientar que os profissionais da saúde constituem importante fonte de avaliação, na medida em que vivenciam a prática de atendimento de saúde diariamente.

Em termos de estrutura física, a sala de espera seria muito apropriada para atividades educativas e para estabelecer uma relação adequada entre equipe e pacientes, o que favoreceria o processo de humanização dentro do contexto da saúde.

7. REFERÊNCIAS

1. Motivação. Wikipédia [atualizado em 19 de setembro de 2011] [acesso em Mar 2011] Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Motiva%C3%A7%C3%A3o>
2. Bergamini CW. Características motivacionais nas empresas brasileiras. *Ver Adm Emp.* 1990; 30 (4): 41-52.
3. Dias AL, Câmara DS, Nascimento RO. Avaliação de Desempenho Fatores que Resultam em Implicações Negativas da Avaliação de Desempenho Funcional Associada ao Programa GDF da Chesf, 2003. Tese (Mestrado em Administração) – Curso de Especialização em Administração, Universidade Federal da Bahia, Bahia.
4. Kurcgant P et al. Indicadores de qualidade e a avaliação do gerenciamento de recursos humanos em saúde. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2009 [acesso em 12 out. 2011]; 43(2). Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342009000600004&lng=pt&nrm=iso.
5. Cruz WBS, Melleiro MM. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2011 [acesso em 12 out. 2011] 44(1). Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342010000100021&lng=pt&nrm=iso.
6. Gouveia GC, Souza WV, Luna CF, Souza-Júnior PRB, Szwarcwald CL. Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no Estado de Pernambuco - Brasil, 2005. *Ciênc Saúde Coletiva*, 2011; 16(3): 1849-61.
7. Franco SC, Campos GWS. Avaliação da qualidade de atendimento ambulatorial em pediatria em um hospital universitário. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 1998 [acesso em Fev 2011]; 14(1): 61-70. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1998000100014&lng=pt.

8. Gouveia, GC, Souza WV, Luna CF, Souza-Júnior PRB, Szwarcwald CL. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. *Rev Bras Epidemiol* [Internet]. 2009 [acesso em Fev 2011]; 12(3): 281-296. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2009000300001&lng=en.
9. Silva NJ, Poletto PP, Domingos VS, Silva NCD. Estudo qualitativo da opinião dos usuários do ambulatório da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pelotas em um dia de atendimento. In. *Anais do 18º Congresso de Iniciação Científica; 2009; Pelotas*.
10. Depieri RLS, Guariente MHD. Qualidade do serviço de enfermagem ambulatorial: um instrumento de avaliação. *Espaço Saúde* [Internet]. [acesso em 16 Feb 2011]. Disponível em: <http://www.ccs.uel.br/espacoparasaude/v3n1/doc/qualidade.htm>.
11. Backes MTS, Oliveira JG, Oliveira SLC, Fernandes LC, Madureira AB, Maçada ACG. O processo decisório no trabalho em enfermagem. *Rev Técn Cient de Enferm Recenf*. 2003; 1(6): 406 - 13.
12. Scucuglia, R. Como mensurar a satisfação de pacientes? [acesso em Mar 2011] Disponível em: http://www.gaussconsulting.com.br/imagens/artigos/Artigo_satisfacao_de_clientes.pdf
13. Christopher JL. Murray, KK, Nicole V. People's experience versus people's expectations. *Health Affairs*. 2001; 20(3): 21-4.
14. Guedes DGM, Garcia TR. Atendimento nos serviços do Sistema Único de Saúde e satisfação do usuário: estudo no município de Campina Grande (PB). *Saúde em Debate*. 2001; 25(59): 40-9.
15. Travassos C, Viacava F, Pinheiro R, Britos A. Utilização dos serviços de saúde no Brasil. *Rev Panam Salud Publica* [Internet], 2002 [acesso em 12 out. 2011]; 11 (5/6). Disponível em: <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v11n5-6/10721.pdf>.

16. Gomes R. Sexualidade masculina e saúde do homem: proposta para uma discussão. *Ciênc Saúde Colet* [Internet] 2003 [acesso em 09 Out 2011]; 8(3). Disponível em: http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232003000300017&lng=en&nrm=iso.
17. Espiridião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad Saúde Pública*. 2006 22(6): 1267-76.
18. Lemme AC, Noronha G, Resende JB. A Satisfação do Usuário em Hospital Universitário. *Rev Saúde Pública*. 1991; 25(1): 41-6.
19. Junqueira LAP, Auge APF. Qualidade dos serviços de saúde e satisfação do usuário. *Cad Fundap* [Internet]. 1995 [acesso em Out 2011]; 60-78. Disponível em: <http://www.fundap.sp.gov.br/publicacoes/cadernos/cad19/Fundap%2019/QUALIDADE%20DOS%20SERVICOS%20DE%20SAUDE%20E%20SATISFACAO%20DO%20USUARIO%20'1'.pdf>.
20. Costa MFL, Loyola Filho AI. Fatores associados ao uso e satisfação com os serviços de saúde. *Epidemiol Serv Saúde*. 2008; 17(4): 247-57.
21. Polizer R, D’Innocenzo M. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. *Rev Bras Enferm* [Internet] 2006 [acesso em Set 2011]; 59(4): 548-51. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n4/a14v59n4.pdf>.
22. Serapione M. Avaliação da qualidade em saúde: a contribuição da sociologia da saúde para a superação da polarização entre a visão dos usuários e a perspectiva dos profissionais de saúde. *Saúde em Debate*. 199; 23(53): 81-92.
23. Trad LAB, Bastos ACS, Santana EM, Nunes MO. Estudo etnográfico da satisfação do usuário do Programa de Saúde da Família (PSF) na Bahia. *Ciênc Saúde Colet* [Internet]. 2002 [acesso em 05 Out 2011]; 7(3): 581-9. Disponível em: http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232002000300015&lng=en.

24. Teixeira ER, Raquel CV. O grupo em sala de espera: território de práticas e representações em saúde. *Texto Contexto Enferm.* [Internet]. 2006 [acesso em Set 2011]; 15(2): 320-5. Disponível em: <http://www.scielosp.org/pdf/tce/v15n2/a16v15n2.pdf>.
25. Vaitsman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciênc e Saúde Colet* [Internet] 2005 [acesso em Ago 2011]; 10(3): 599-613. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v10n3/a17v10n3.pdf>.
26. Machado NP, Nogueira LT. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. *Rev Bras Fisioter.* 2008; 12(5): 401-8.

8. APÊNDICES

a. APÊNDICE 1

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título da pesquisa: “Satisfação dos Usuários do Ambulatório Geral do Hospital das Clínicas de Botucatu”.

Eu, _____

RG: _____, fui convidado a participar como voluntário deste estudo que tem o objetivo de observar a visão do paciente sobre o Ambulatório Geral do Hospital das Clínicas de Botucatu e analisar o atendimento.

Estou ciente que terei a garantia de receber esclarecimentos sobre qualquer dúvida relacionada à pesquisa; a liberdade de deixar de participar a qualquer momento; a segurança de que não serei identificado; a segurança de que minha participação não trará qualquer prejuízo a minha pessoa, familiares, e ao meu local de trabalho ou estudo; o acesso aos resultados da pesquisa. Em caso de dúvidas, o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) está à disposição para qualquer esclarecimento através do telefone (14) 3811-6143.

Este Termo de Consentimento será entregue em duas vias que serão assinadas, uma ficará com o convidado a participar da pesquisa e outra com o pesquisador responsável. Este questionário terá duração aproximada de 20 minutos.

Assinatura do pesquisador

Assinatura do participante

Equipe

Orientada: Gabriela Antonio dos Santos

Orientadora: Profa. Dra. Cláudia Helena Bronzatto Luppi

Responsável: Gabriela Antonio dos Santos

Contato: (014) 88032127 ou (011) 91532967

Departamento de Enfermagem - Faculdade de Medicina de Botucatu – UNESP

Distrito de Rubião Junior, s/n – Botucatu – CEP: 18.618-970

Telefones: (14) 38116004 – 38116070 - Fax: (14) 38135264

b. APÊNDICE 2

Tabela 1: Distribuição das respostas dos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu que participaram da pesquisa, segundo sexo

Sexo	Frequência	Percentual
Feminino	236	64,5%
Masculino	111	30,3%
Não Responderam	19	5,2%
Total	366	100%

Tabela 3: Distribuição das respostas dos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu que participaram da pesquisa, segundo escolaridade

Escolaridade	Frequência	Percentual
Médio (2º grau)	6	38,3%
Fundamental (5ª a 8ª série)	63	22,1%
Básico (1ª a 4ª série)	81	17,2%
Superior	140	14,4%
Não responderam	52	3,4%
Pós-Graduação	11	3,0%
Analfabeto	13	1,6%
Total	366	100%

Tabela 6: Distribuição das respostas dos pacientes do Ambulatório do HC de Botucatu que participaram da pesquisa e responderam sim a questão nove, conforme local designado a reclamações

Local designado a reclamações por aqueles que responderam sim na questão 09 do questionário		
	Frequência	Percentual
Ouvidoria	89	79,5%
Não Responderam	5	4,5%
Secretaria	3	2,7%
Diretoria	3	2,7%
Um parente que trabalha aqui	2	1,8%
Administração	2	1,8%
Sala de Espera	1	0,9%
Médico	1	0,9%
No atendimento	1	0,9%
Recepção	1	0,9%
Ao lado da Farmácia	1	0,9%
Chefe do setor	1	0,9%
Reitoria	1	0,9%
Chefe do hospital	1	0,9%
Total	112	100,0%

9. ANEXOS

9.1 ANEXO 1

QUESTIONÁRIO PARA PACIENTES AMBULATORIAIS

ESPECIALIDADE _____

IDADE _____

SEXO: 1 Feminino

2 Masculino

ESCOLARIDADE

1	Analfabeto
3	Fundamental (5ª a 8ª Série)
5	Superior

2	Básico (1ª a 4ª Série)
4	Médio (2º Grau)
6	Pós-Graduação

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM
-----------	-----	---------	------	------------

1) O que você acha do tempo entre o pedido e a realização desta consulta?

(5) (4) (3) (2) (1)

2) O que você acha do tempo de espera entre a sua chegada aqui e a realização da consulta médica?

(5) (4) (3) (2) (1)

3) Como você avalia a Recepção deste Ambulatório

Tempo de espera	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Atenção e Cordialidade	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Informações Prestadas	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

4) Como você avalia os Serviços Médicos deste Ambulatório

Atenção e Cordialidade	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Esclarecimentos ao Paciente	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Esclarecimentos aos					
Familiares	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Cuidados					
Prestados	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

5) Como você avalia o Serviço de Enfermagem deste Ambulatório

Atenção e Cordialidade	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Esclarecimentos ao Paciente	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Esclarecimentos aos					
Familiares	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Cuidados					
Prestados	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

6) Como você julga a Limpeza dos ambientes

Recepção	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Corredores	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Banheiros	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Consultórios e Salas de					
Espera	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

7) Como você julga o Conforto dos ambientes

Silêncio no					
ambiente	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Sala de Espera	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Iluminação					
ambiente	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Ventilação	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Sinalização	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

8) Como você julga o Serviço de Segurança

Atenção e Cordialidade	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Informações prestadas	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Sr(a) Entrevistador(a): A partir deste momento, as perguntas apresentadas tem novo formato e necessitam maior atenção na sua apresentação

09) Quando não é bem atendido você sabe onde reclamar? (1) Sim (2) Não

Onde?

10) De uma maneira geral, você considera que este Hospital é:

- (5) Muito melhor do que imaginava
- (4) Melhor do que imaginava
- (3) Como imaginava

- (2) Pior do que imaginava
Muito pior do que
(1) imaginava

11) Você considera que o problema que o trouxe a este Hospital foi resolvido?

- (1) (2)
) Sim) Não

Por Que?

12) Você indicaria este Hospital para algum amigo ou pessoa da Família?

- (1) Sim (2) Não

Por Que?

13) Você gostaria de fazer algum comentário ou sugestão sobre o serviço prestado pelo ambulatório deste hospital?

9.2 ANEXO 2



Universidade Estadual Paulista
Faculdade de Medicina de Botucatu



Distrito Rubião Junior, s/nº - Botucatu - S.P.
CEP: 13.018-870
Fone/Fax: (Doc14) 3311-8143
e-mail secretaria: capellup@fmb.unesp.br
e-mail coordenadoria: tsarden@fmb.unesp.br



Registrado no Ministério da Saúde
em 30 de abril de 1997

Botucatu, 02 de maio de 2011.

Of. 161/11-CEP

Ilustríssima Senhora
Prof^ª. Dr^ª. Claudia Helena Bronzatto Luppi
Departamento de Enfermagem da
Faculdade de Medicina de Botucatu.

Cara Prof^ª Claudia,

De ordem do Senhor Coordenador deste CEP, informo que Projeto de Pesquisa (Protocolo CEP 3844-2011) "Satisfação dos usuários do ambulatório geral do Hospital das Clínicas de Botucatu", a ser conduzido por Gabriela Antônio dos Santos, orientada por Vossa Senhoria, recebeu do relator parecer favorável, aprovado em reunião de 02 de maio de 2011.

Situação do Projeto: APROVADO. Ao final da execução deste Projeto, apresentar ao CEP "Relatório Final de Atividades".

Atenciosamente,


Alberto Santos Capelluppi
Secretário do CEP.