



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE DERMATOLOGIA TROPICAL E VENEROLOGIA ALFREDO DA MATTA- FUHAM

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA DA FUHAM 2022

Manaus, Novembro 2022



Av. Codajás, 24 – Cachoeirinha.
Fone: (92) 3632-5800
Fax: (92) 3632-5802
Manaus - AM CEP 69065-130



CENTRO COLABORADOR
OMS/OPAS.





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Conteúdo

1. Apresentação
2. Metodologia
3. Resultados
4. Considerações Finais





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da FUHAM, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta a sua Pesquisa de Satisfação de 2022, contendo os resultados obtidos no período de 19 de julho de 2022 a 28.09.2022 nos diversos setores da FUHAM.

2. METODOLOGIA

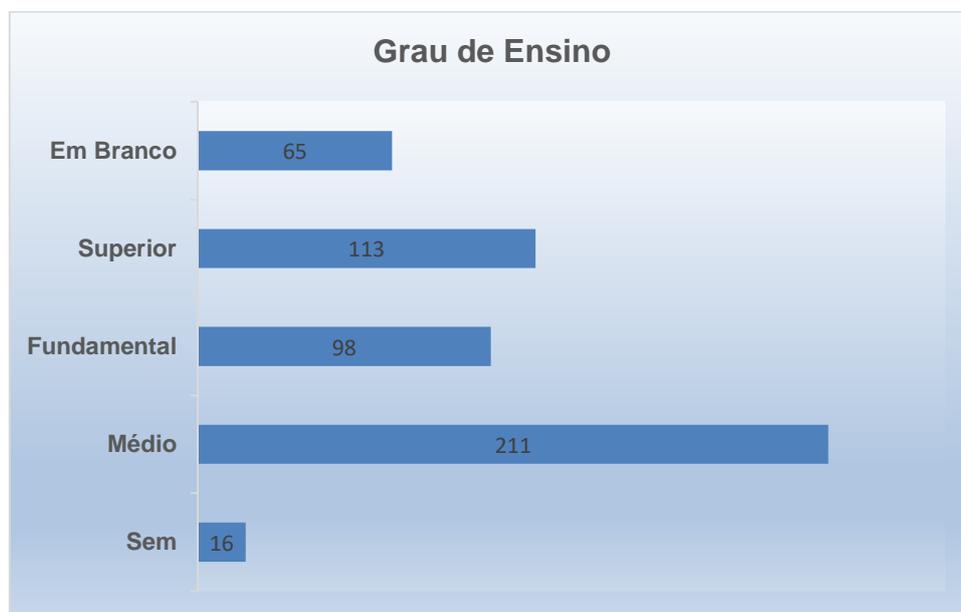
Primeiramente, foi montado o desenho do questionário, e aplicados em 5 pessoas para verificação da efetividade das questões, após essa verificação. Buscou-se o quantitativo de paciente a ser aplicados que foi 503 questionários, baseado nos dados quantitativos de 2021 do mês de julho, equivalente a 10% da amostragem do referido mês.

A pesquisa de satisfação da Fundação Hospitalar Alfredo da Matta foi realizada no período de 19 de julho a 28.09.2022. (Tivemos problemas com dois setores que entregaram em duas etapas).

O público alvo foram os pacientes que fazem tratamento pelo CEAF (medicamento de alto custo) na Farmácia, Prevenção de Incapacidades, Dermatologia Tropical e Avançada, IST/ HIV/AIDS e Cirurgia.

3. ANALISE DOS RESULTADOS

1. Grau de escolaridade dos pacientes.



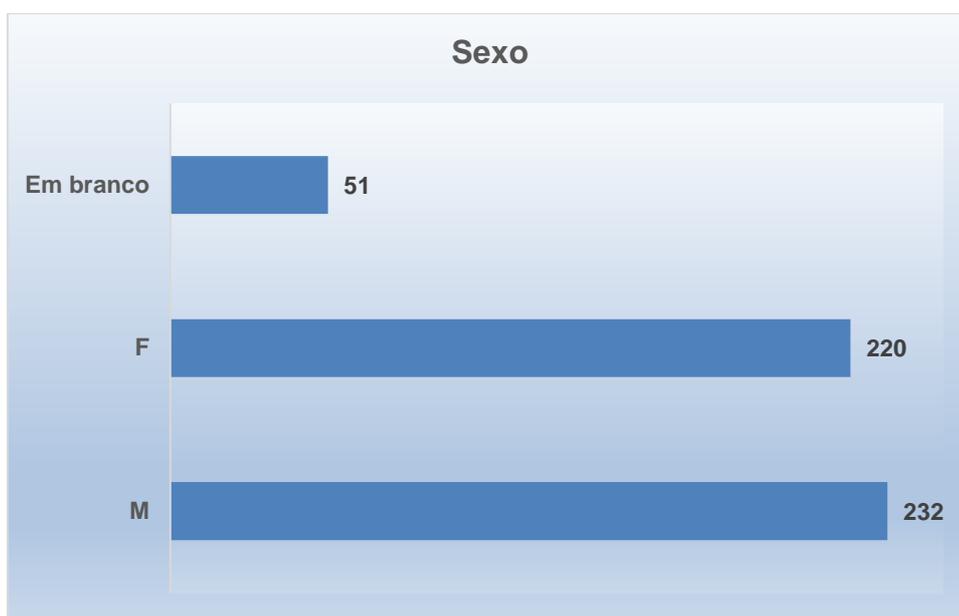


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Observa-se que 41% participantes cursou o Ensino Médio, 23% participantes o Ensino Superior, 19 % participantes têm o Ensino Fundamental, 4% Sem instrução e 13% deixaram Em Branco.

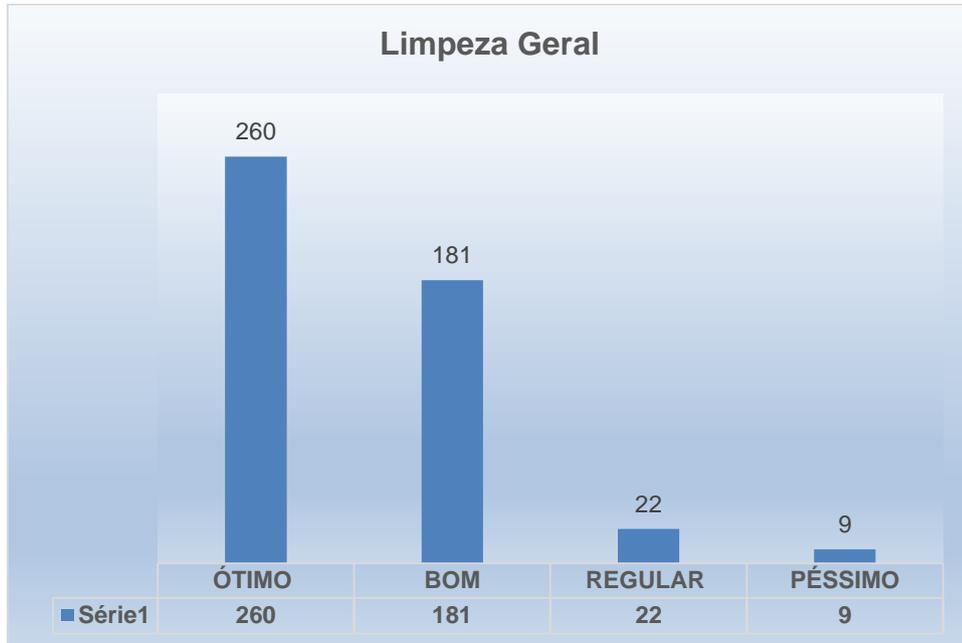
2. SEXO



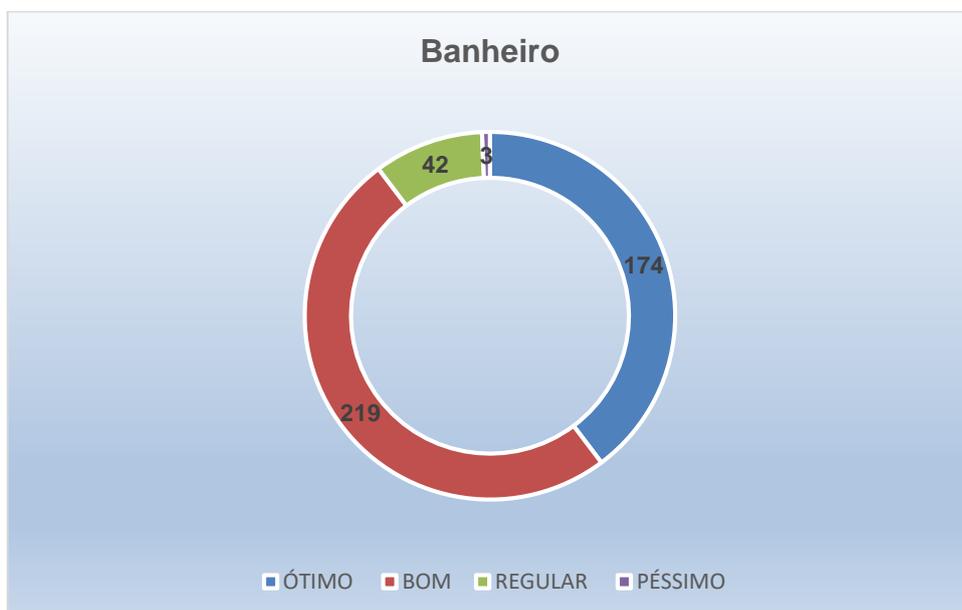
Observa-se que 46% dos participantes são do sexo masculino, 44% do sexo feminino, e 10% deixaram Em Branco.



3. Como você avalia os serviços de limpeza geral, banheiro, consultórios e sala de espera?



Observa-se que 52% dos participantes avaliaram como Ótimo, e 35% participantes avaliaram como Bom, 4% avaliaram como Regular, 1% Péssimo e 8% deixaram Em Branco.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Observa-se que 43% participantes avaliaram com Ótimo, 34% participantes como Bom, 9% avaliaram como Regular 1% e 13% deixaram Em Branco.



Observa-se que 46% dos participantes avaliaram como Ótimo, 37% avaliaram como Bom, 2% avaliaram como Regular e 15 % deixaram Em Branco.



Observa-se que 43% dos participantes avaliaram como Ótimo, 42% como Bom e 7% avaliaram como Regular, 1% avaliou como Pêssimo e 7 % deixaram Em Branco.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Comentário do usuário positivo (Farmácia)

9 - Você tem algum elogio específico para algum profissional/técnico em especial?

Nome do profissional/técnico: A atitude de fazer o pedido de distribuição dos medicamentos de auto custo para a farmácia da FUAM foi providencial. Estremamente organizado, controle rigoroso e atendimento excelente além da facilidade para os usuários do Serviço.

Agradecemos sua atenção em nos ter contado como foi sua experiência. Suas respostas vão nos ajudar a fazer da Fundação Hospitalar "Alfredo da Matta" uma Instituição ainda melhor.
Suas informações serão usadas pela Instituição somente para fins de pesquisa e tratadas de forma sigilosa.

A Ouvidoria

Qual das seguintes palavras você usaria para descrever nosso corpo técnico?

Excelente Bom Regular Péssimo

9 - Você tem algum elogio específico para algum profissional/técnico em especial?

Nome do profissional/técnico: Todos são merecedores de elogios

Agradecemos sua atenção em nos ter contado como foi sua experiência. Suas respostas vão nos ajudar a fazer Fundação Hospitalar "Alfredo da Matta" uma Instituição ainda melhor.
Suas informações serão usadas pela Instituição somente para fins de pesquisa e tratadas de forma sigilosa.

A Ouvidoria

Comentário do usuário negativo (todos os setores)



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Sala de espera: Ótimo Bom Regular Péssimo
 Sugestões para melhoria: MAIS ATENÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE
Sanitários.

Sinalização na Fundação para acesso até o lugar de atendimento:
 Ótimo Bom Regular Péssimo
 Sugestões para melhoria:

Consultórios: Ótimo Bom Regular Péssimo
 Sala de espera: Ótimo Bom Regular Péssimo
 Sugestões para melhoria: OS BANHEIROS DEIXAM A DESEJAR, POIS QUASE
SEMPRE FALTA PAPEL E SABÃO P/ LAVAR AS MÃOS.

3 - Sinalização na Fundação para acesso até o lugar de atendimento:
 Ótimo Bom Regular Péssimo

4. Sinalização na Fundação para acesso até o lugar de atendimento?





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Observa-se que 50% participantes avaliaram como Ótimo, e 38% avaliaram como Bom, 6% avaliaram como Regular, 1% avaliou como Péssimo e 5% deixaram Em Branco.

Comentário do usuário

3 - Sinalização na Fundação para acesso até o lugar de atendimento:

Ótimo Bom Regular Péssimo

Sugestões para melhoria: 40 reparar a sinalização

AM.XIOLV.002

5. Você usaria nossos serviços no futuro?



Observa-se que 90% dos participantes avaliaram que usariam Sim os serviços da FUHAM no futuro, 1% Não e 9% deixaram Em Branco.

6. Qual das seguintes palavras você usaria para descrever nosso serviço?



Av. Codajás, 24 – Cachoeirinha.
Fone: (92) 3632-5800
Fax: (92) 3632-5802
Manaus - AM CEP 69065-130



CENTRO COLABORADOR
OMS/OPAS.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Observa-se que 47% participantes confiança, 28% avaliaram como Alta Qualidade os nossos serviços, 10% avaliaram como Útil e 15% deixaram Em Branco.

De modo geral, este gráfico corroborou com o anterior, pois 75% evidenciaram o grau de confiança, de credibilidade dos serviços da FUHAM.

7. Você tem alguma manifestação em relação ao nosso atendimento que contribua com a melhoria contínua dos serviços da Fundação Hospitalar "Alfredo da Matta"?

Sugestões para melhoria: Educação por tem alguns que não sabe falar com as pessoas muito grosseiro não são todos maus os que conheço na fundação precisam melhorar a educação na hora de falar!



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

6 - Você tem alguma manifestação em relação ao nosso atendimento que contribua com a melhoria dos serviços da Fundação Hospitalar "Alfredo da Matta"?

Recepção nem sempre é amigável

Alta qualidade Confiável Util Boa qualidade

6 - Você tem alguma manifestação em relação ao nosso atendimento que contribua com a melhoria dos serviços da Fundação Hospitalar "Alfredo da Matta"?

melhorar o atendimento da entrada
às 06:00h (centro de fichas)

8. Em relação ao atendimento dos nossos profissionais, como você classifica?

9 - Você tem algum elogio específico para algum profissional/técnico em especial?

Nome do profissional/técnico: A todos os profissionais
parabéns! do desempenho na vida profissional,
de Deus continue guardando e abençoando.

4 - Você usaria nossos serviços no futuro?

Sim Não

Sugestões para melhoria:

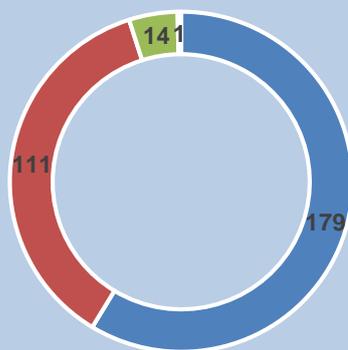
não tenho na creche
de casa. só tenho a creche
sem. não tenho e a tudo que foi
feito por minha saúde. Tenho 2,7 anos
na pele (2,7 anos de tratamento)
(obrigado a casa)



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Assistente Social

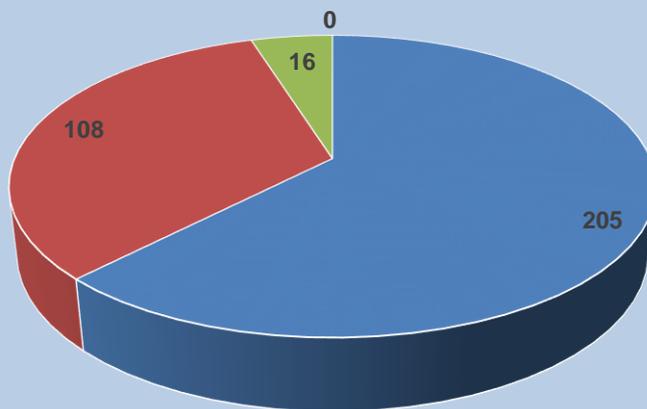


□ Ótimo □ Bom □ Regular □ Pésimo

Observa-se que 36 % dos participantes avaliaram como Ótimo, 22% como Bom, 2% avaliaram como Regular, 1% Pésimo, e 39% não avaliaram.

É importante frisar que somente os setores do IST e Dermatologia tem este profissional e o restante poucos manifestaram-se em relação ao profissional.

Enfermeira



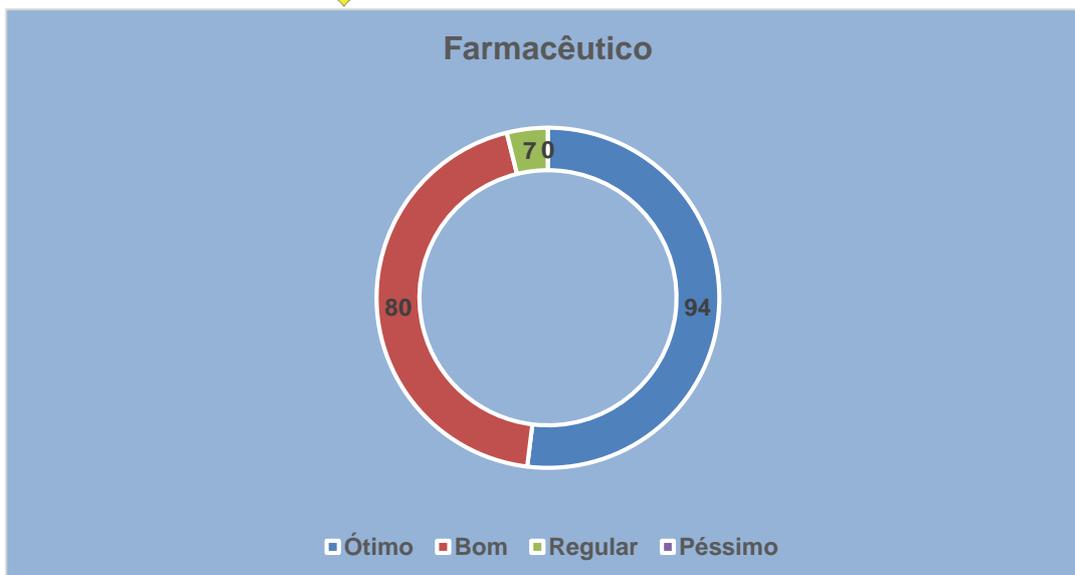
□ Ótimo □ Bom □ Regular □ Pésimo

Observa-se que 41% dos participantes avaliaram como Ótimo, 22% como Bom e 3% Regular, 34% abstiveram-se de preencher.

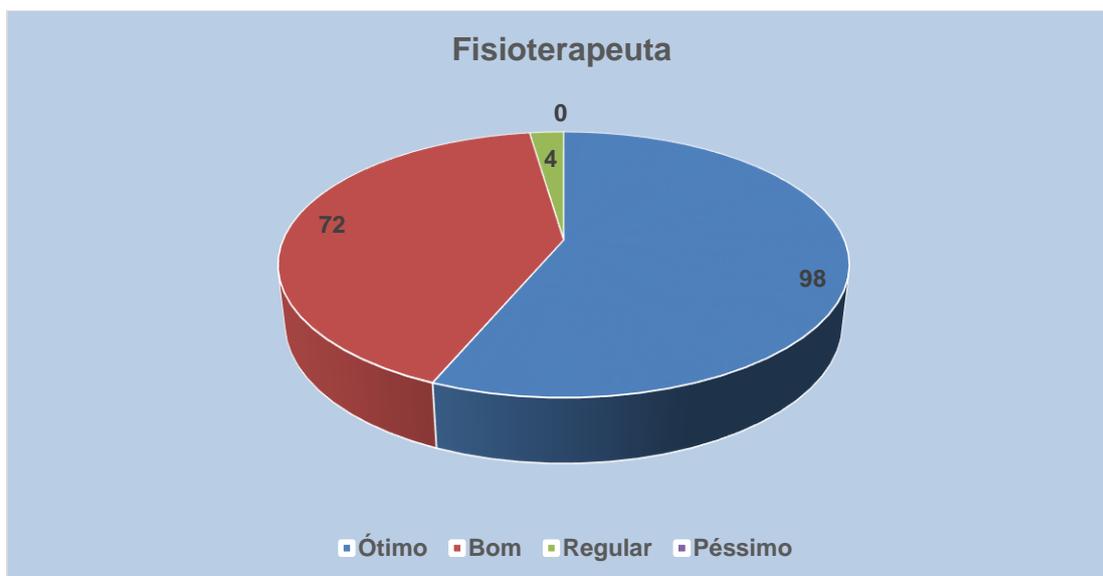


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Observa-se que 19% dos participantes avaliaram como Ótimo, 16% como Bom e 13% avaliaram como regular e 52% deixaram de avaliar somente na farmácia e IST.



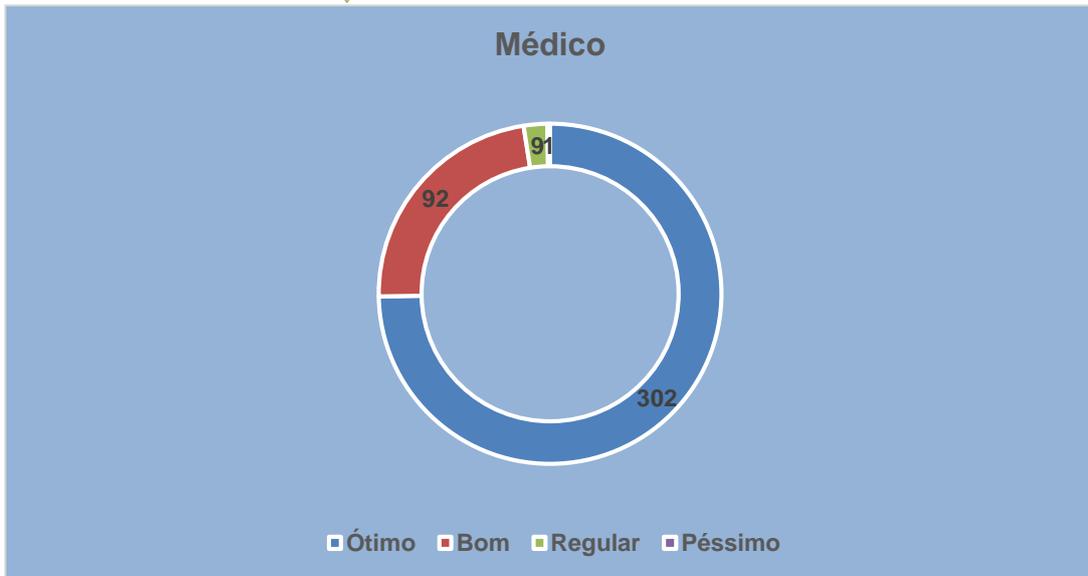
Observa-se 19% dos participantes avaliaram como Ótimo, e 14% avaliaram como Bom. 1% avaliou como Regular e 66% abstiveram-se de preencher por questões óbvias.



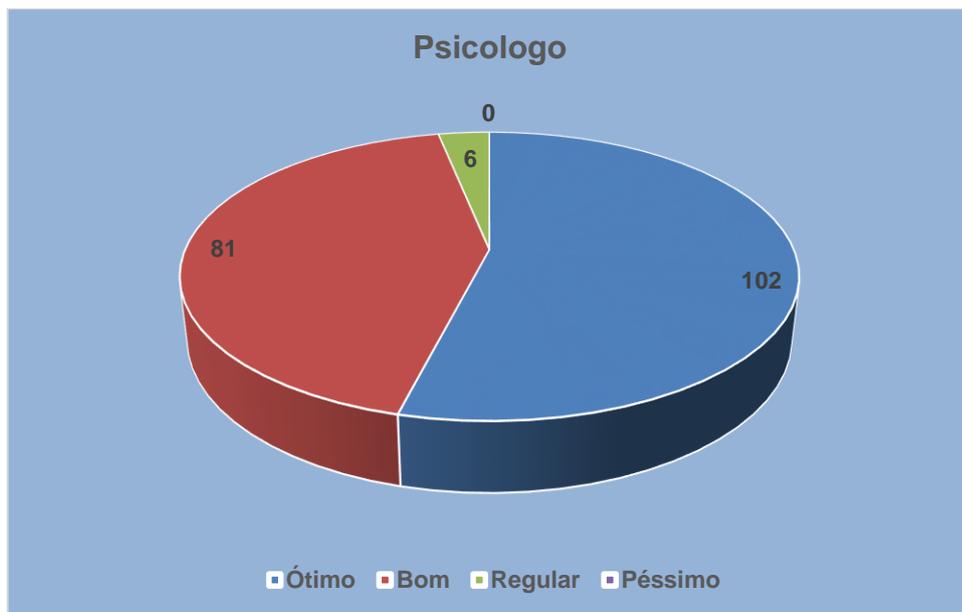


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Observa-se 60% dos participantes avaliaram como Ótimo, e 19% avaliaram como Bom. 18% avaliou como Regular e 3% abstiveram-se de não preencher.



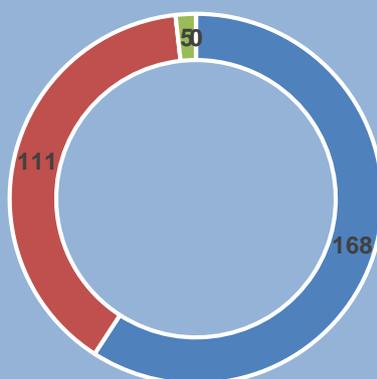
Observa-se 20% dos participantes avaliaram como Ótimo, 17% avaliaram como Bom. 1% avaliou como Regular e 62% abstiveram-se de não preencher.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

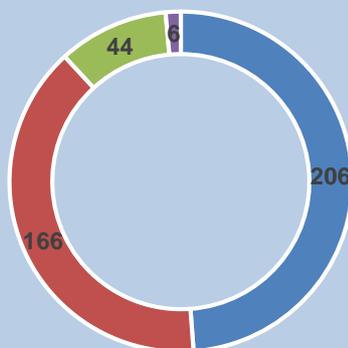
Atendimento Técnico de Laboratório



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Pésimo

Observa-se 33% dos participantes avaliaram como Ótimo, 22% avaliaram como Bom. 10 % avaliaram como Regular e 35% abstiveram-se de não preencher.

Atendimento na recepção



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Pésimo

Observa-se 40% dos participantes avaliaram como Ótimo, 34% avaliaram como Bom. 8 % avaliaram como Regular, 1% avaliaram como Pésimo e 17% abstiveram-se de não preencher.

9. Qual das seguintes palavras você usaria para descrever nosso corpo técnico?



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Observa-se que 41% dos participantes avaliaram como Excelente, 33% como Bom, e 2 % avaliaram como Regular e 24% abstiveram-se de não preencher.

10. Você tem algum elogio específico para o algum profissional/técnico em especial?

Farmácia

Elogios a todos (10)

Eliene Duarte (08)

Yama Mayura (03)

Danielle Westphal (01)

Lisiane Contente (01)

Célia Correia (01)



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Prevenção

Jaqueline Mendes
(15)

Arllem Rocha (9)

Thiago da Silva
(10)

Marcus Vinicius
Alves (06)

Isabelle de
Oliveira (03)

Luciana Siqueira,
Liana Mathias (02)

Silvia Nakajima,
Paula Rebello (01)

Rossilene Cruz,
Leticia Coelho
(01)

Dermatologia Avançada

Adriana Raposo (7
citações)

Raisa Ilena (4
citações)

Silvia Nakajima(4
citações)

Walquiria
Tupinambá,
Lisiane
Contente (3)

Danielle
Westphal,
Daniela Frota
(3)

Danilo
Oliveira
Lisiane
(estagiaria)
(1)

Aglimar
Barroncas,
Carla Ribas
(1)

Carlos
Alberto
Rodrigues,
Eliene Duarte

Flaviano
Oliveira, Isabel
Cristina
Encarnação (1)

Monica
Nunes, Rosa
Batista (1)

Thiago
Montenegro
da Silva (1)

Paulo
Martins,
Roberta
Alagia (1)



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Dermatologia Tropical

Silvia Nakajima (4)

Paulo Martins (3)

Eliane Brandão (3)

Daniela Souza
Paula Rebello (2)

Raisa Feitoza,
Dayane, Maria
de Jesus Santos (2)

Luciana Siqueira, Ione Freire (2)

Caroline Cortez, Silmara Pennini (2)

Luana Friedrich,
Lisiane Nogueira (2)

Thiago da Silva
Flaviano Oliveira,
Roberta Alagia (2)

Infecção Sexualmente Transmissível – IST/HIV/AIDS

Equipe (13)

Carlos Alberto Barros (12)

Lídia Matos (08)

Eloildo da Costa e Flavia Padilha (07)

Ana Cláudia Camillo (06)

Ágata, Daniela, Eliane, (01)

Lisiane, Lúcio Pimentel, Paulo Tadeu Saif (01)

Renato Candido Junior Gabriel (01)

Tatiane, Iane, Jo (01)



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Cirurgia

Carlos Alberto
Rodrigues (10)

Adriana Raposo
(02)

Alessandra
Souza, Amauri
Passos (01)

Andreia
Amorim,
Amanda (01)

Carlos Alberto
Barros, Cláudia
Zanardo(01)

Danielle
Westphal,
Fernanda Lima
(01)

Isabel
Encarnação,
(01)

Lineia Toscano,
Silmara Pennini
(01)

4.CONCLUSÃO

Depois de executar da presente pesquisa de satisfação e analisar os resultados obtidos, é demonstrado que, a maioria dos setores foram bem avaliados pelos pacientes, mas para sermos “excelência no atendimento”, temos que nos esforçar mais um pouco para chegar a esse patamar.

Para efeito da Contratualização estamos no caminho certo para alcançarmos nossas metas qualitativas e objetivos futuros.