

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.**

**CAMPUS JOINVILLE
CURSO GESTÃO HOSPITALAR**

BRUNA ANACLETO

**OUVIDORIA E PESQUISA DE SATISFAÇÃO: Uma
aproximação com a realidade de uma unidade hospitalar do
Planalto Norte catarinense**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

JOINVILLE, 2013

BRUNA ANACLETO

**OUVIDORIA E PESQUISA DE SATISFAÇÃO: Uma
aproximação com a realidade de uma unidade hospitalar do
Planalto Norte catarinense**

JOINVILLE 2013

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.**

**CAMPUS JOINVILLE
CURSO GESTÃO HOSPITALAR**

BRUNA ANACLETO

**OUVIDORIA E PESQUISA DE SATISFAÇÃO: Uma
aproximação com a realidade de uma unidade hospitalar do
Planalto Norte catarinense**

**Submetido ao Instituto
Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia de Santa Catarina
como parte dos requisitos de
obtenção do título de Tecnólogo
em Gestão Hospitalar.**

Orientadora: Andrea Heidemann

JOINVILLE 2013

Anacleto, Bruna.

OUVIDORIA E PESQUISA DE SATISFAÇÃO: Uma aproximação com a realidade de uma unidade hospitalar do Planalto Norte catarinense/Anacleto, Bruna – Joinville: Instituto Federal de Santa Catarina, 2013. 49 f.

Trabalho de Conclusão de Curso - Instituto Federal de Santa Catarina, 2013. Graduação. Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar. Modalidade: Presencial.

Orientadora: Andrea Heidemann,

1. Ouvidoria 2. Pesquisa de Satisfação 3. Hospital

**RELAÇÃO DE UMA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR COM SEUS
CLIENTES POR MEIO DA OUVIDORIA E PESQUISA DE
SATISFAÇÃO**

BRUNA ANACLETO

Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Hospitalar e aprovado na sua forma final pela banca examinadora do Curso Gestão Hospitalar do Instituto Federal de Educação, ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

Joinville, 04 de Março de 2013.

Banca Examinadora:

Prof.^a Andrea Heidemann
Orientadora

Prof.^a Márcia Bet Kohls
Avaliadora

Prof.^a Joanara Rozane da Fontora Winters
Avaliadora

Dedico este trabalho a todos que me apoiaram e incentivaram a concluir mais essa etapa da minha vida, em especial a minha família e meus amigos.

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus, por acompanhar meus passos e me guiar sempre por bons caminhos, a minha mãe Ana Leoni Schoeffel que é meu exemplo de vida, que me educou e me ensinou valores essenciais e a meu irmão Luis Gustavo que é um grande amigo e apoiador.

As minhas amigas Gabriela Franz, Sabrina Furst e Luiza Caroline Augusto que me proporcionam muitas alegrias durante a vida acadêmica, bem como apoio emocional.

Agradeço aos colegas de classe que tive e aos professores que nos transmitiram conhecimentos e experiências de vida, sempre com muita paciência.

E meu sincero agradecimento aqueles que mesmo não sendo tão próximos, em algum momento me apoiaram a seguir em frente e incentivaram com uma palavra amiga, para que eu pudesse dar continuidade a minha vida acadêmica.

RESUMO

ANACLETO, Bruna. **OUIDORIA E PESQUISA DE SATISFAÇÃO: Uma aproximação com a realidade de uma unidade hospitalar do Planalto Norte catarinense.** Orientadora: Andrea Heidemann. Joinville: IF-SC, 2013. Trabalho de Conclusão de Curso: Tecnólogo em Gestão Hospitalar.

A ouvidoria, como o próprio nome já sugere, significar ouvir, porém é necessário mais do que simplesmente ouvir, é necessário compreender a informação, visualizá-la como um todo e promover melhorias. No caso do hospital pesquisado o ouvir está diretamente ligado os seus clientes e a comunidade. É receber uma informação, sugestão ou queixa, utilizando essa a seu favor para melhorar a qualidade dos serviços que são prestados, além de aproximar os clientes da Instituição. A pesquisa de satisfação são formulários de avaliação, nos quais constam questionamentos com relação ao atendimento, serviços oferecidos, avaliação da equipe assistencial, manutenção, higienização, além de deixar aberta sugestão de melhorias e campo para reclamação. A entidade pesquisada trata-se de uma Instituição Hospitalar, localizada na Região Norte do estado de Santa Catarina, administrado por uma congregação religiosa. A Instituição é uma entidade privada de amparo à saúde, filantrópica e sem fins lucrativos. Algumas das principais sugestões registradas neste trabalho com relação a ouvidoria são a divulgação da existência da Ouvidoria via Internet, a descentralização das tomadas de decisões de uma única pessoa e a realização de levantamentos estatísticos. Com relação às pesquisas de satisfação foi sugeridas mudanças na forma de distribuição destes formulários, que é o principal responsável pela não utilização correta desta ferramenta e quanto ao recolhimento destas em um período mais curto de tempo, além do feedback aos setores e clientes quanto às informações repassadas.

Palavras-chave: gestão hospitalar; Pesquisa de Satisfação; Ouvidoria.

ABSTRACT

ANACLETO, Bruna. **OMBUDSMAN AND SATISFACTION SURVEY: An approach to the reality of a hospital in the northern region of Santa Catarina Plateau.** Guiding: Andrea Heidemann. Joinville: IF-SC, 2013. End of Course Work: Technologist in Hospital Management.

The ombudsman, as its name already suggests, mean listen, but it takes more than just listen, it is necessary to understand the information, viewing it as a whole and promote improvements. For this study case, the listening is directly connected to the customers and the community. You receive information, suggestion or complaint, using this to their advantage to improve the quality of services provided, and approaching customers of the institution. The satisfaction survey are evaluation forms, which appear in the questions related to the care, services, review the care team, maintenance, cleaning, and leave open field and suggested improvements to complaint. The research is based in a Hospital Instituion, located in the northern region of the state of Santa Catarina, administered by a religious congregation. This institution is a private entity that offers health care, philanthropic and nonprofit. Some of the key suggestions recorded this work with respect to the ombudsman are publicizing the existence of the Ombudsman over the Internet, the decentralization of decision-making of a single person and conducting statistical surveys. Regarding satisfaction surveys what going to be suggested here, is about the form of distribution of these forms, it is not primarily responsible for the proper use of this tool and how to gather these in a shorter period of time, in addition to feedback sectors and customers as the information passed on.

Keywords: hospital management; Satisfaction Survey; Ombudsman.

SUMÁRIOS

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 JUSTIFICATIVA	11
2 OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3 PROBLEMA	12
4 REVISÃO DE LITERATURA	13
4.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	13
4.2 – OUVIDORIA	15
5 METODOLOGIA	17
5.1 LOCAL DA PESQUISA	18
5.2 OUVIDORIA NA ORGANIZAÇÃO	24
5.3 RESULTADOS ESPERADOS	30
5.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS	38
APÊNDICES	40
APÊNDICE A - CARTA DE ESCLARECIMENTO	40
APÊNDICE A - CARTA DE ESCLARECIMENTO	41
ANEXOS	42
ANEXO III	45
ANEXO IV	46
ANEXO V	47

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta uma análise da relação de uma Instituição Hospitalar com a sua comunidade, por meio de duas ferramentas de qualidade, sendo elas a ouvidoria e a pesquisa de satisfação.

Devido à característica e demanda do mercado competitivo atual, na qual os clientes estão cada vez mais exigentes quanto à prestação de um bom atendimento. Assim como de uma boa estrutura física e hospitalareira quando esse necessitar de atendimento médico ou de internação hospitalar, muitas instituições hospitalares se vêem obrigadas a conhecer e a acompanhar a qualidade do serviço e ambiente que esta oferecendo, sempre buscando cada vez mais satisfazer seus clientes. Com isso, a preocupação com a qualidade dos serviços que são prestados atualmente, faz parte do contexto diário de diversas Instituições hospitalares.

Não basta apenas prestar um bom atendimento, é indispensável possuir diferenciais para conquistar novos cliente e manter os já existentes. É necessário ouvir o cliente, e conhecer de perto o que acontece dentro da instituição no que se diz respeito aos serviços, a estrutura física, ao atendimento, higienização e outros itens que podem se tornar alvo da avaliação da clientela.

Para conseguir um maior controle das informações, é necessário o mapeamento específico de cada setor que compõe a instituição e possuir uma boa relação com seus clientes. Para a realização desse mapeamento, ferramentas de avaliação de qualidade devem fazer parte do cotidiano da instituição para que o cliente seja o principal responsável pelo repasse de todas as informações necessárias para a continuidade da prestação dos serviços de qualidade, ou melhora deles. O cliente é a peça fundamental para a identificação de possíveis falhas no processo de prestação do serviço, a partir do momento que dá entrada na instituição, ele passa a avaliar tudo e todos.

As ferramentas de avaliação de qualidade possibilitam que o gestor hospitalar conheça a realidade dos diversos setores existentes dentro da instituição hospitalar, visualizando a dificuldade ou ponto forte de cada setor individualmente, podendo propor melhorias, treinamento de equipe, criar indicadores, estratégia e melhorar processos de trabalhos. Numa visão geral as ferramentas de avaliação de qualidade bem estruturadas dentro da instituição auxiliam no gerenciamento da mesma e estreita a relação da Organização com seus clientes.

Portanto, neste trabalho será apresentada análise de uma Instituição Hospitalar do Norte Catarinense, a qual foi estudada por um período de seis meses, tempo de duração do estágio obrigatório do curso de graduação de Tecnólogo em Gestão Hospitalar. Neste trabalho será apresentado o atual processo de funcionamento da ouvidoria e pesquisa de satisfação, a importância dessas ferramentas e como essas podem beneficiar a organização.

O presente TCC está estruturado da seguinte forma para um melhor entendimento do leitor: A revisão bibliográfica apresenta algumas definições e a importância sobre pesquisa de satisfação e ouvidoria para as instituições.

. Na sequência encontra-se a metodologia utilizada no trabalho, sendo essa uma pesquisa qualitativa de caráter observatório. Todas as informações aqui apresentadas foram retiradas de livros, sites eletrônicos, artigos e vivência acadêmica no campo de estágio.

O terceiro capítulo trás a caracterização da instituição estudada, contem informações, sobre sua estrutura física, serviços que são oferecidos, funcionários, médicos e especialidade. E em seguida uma análise foi realizada sobre o atual funcionamento da pesquisa de satisfação e ouvidoria.

O quarto capítulo fica por conta das sugestões elaboradas. As propostas de melhorias que foram formuladas serão apresentadas como sugestão para aumentar a efetividade e eficiência dessas ferramentas. Desta forma, sugerir à instituição hospitalar estudada a utilização das informações

obtidas a partir da ouvidoria e da pesquisa de satisfação a seu favor, melhorando o controle e acompanhamento dos itens apontados por seus clientes, usando para melhorar sua gestão, conhecer a instituição mais a fundo e dessa forma resultar em um melhor relacionamento com seus clientes.

Por fim, nas considerações finais, um apanhado geral sobre as informações obtidas com esse trabalho acadêmico será apresentado, assim como apêndices e anexos para um melhor entendimento, além da referência bibliográfica que embasou a construção deste trabalho.

1.1 JUSTIFICATIVA

O tema abordado é de grande relevância acadêmica, uma vez que analisa a relação de uma instituição hospitalar do Planalto Norte de Santa Catarina com seus clientes, através de ferramentas de qualidade, sendo essas a pesquisa de satisfação e a ouvidoria.

Atualmente, devido às exigências do mercado e dos próprios clientes, observa-se a necessidade de conhecer e acompanhar a qualidade dos serviços que são prestados, por isso a escolha pelo tema.

Após analisar a instituição hospitalar em conjunto com leituras sobre o tema, observou-se a oportunidade de propor melhorias no processo de ouvidoria e de pesquisa de satisfação, de forma que a instituição estudada pudesse estar aplicando essas propostas, melhorando o gerenciamento dessas informações e podendo utilizar para melhorias na organização e no relacionamento com os próprios clientes.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Analisar a relação de uma Instituição Hospitalar do planalto Norte catarinense com seus clientes, por meio de ferramentas de avaliação da qualidade, sendo estas a pesquisa de satisfação e a ouvidoria.

2.2 Objetivos Específicos

- Descrever como ocorre o processo de ouvidoria e pesquisa de satisfação;
- Analisar a forma que a pesquisa de satisfação e a ouvidoria podem beneficiar a Instituição;
- Propor sugestões de melhorias, para que o processo de ouvidoria e de pesquisa de satisfação seja integralmente aproveitado e dessa forma auxiliar no gerenciamento da Instituição estudada.

3 PROBLEMA

Avaliar a relação de uma instituição hospitalar do Planalto Norte Catarinense com seus clientes, por meio da utilização da pesquisa de satisfação e ouvidoria, sendo estas duas ferramentas que possibilitam a avaliação da qualidade dos serviços que são oferecidos.

4 REVISÃO DE LITERATURA

4.1 Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação é uma ferramenta de comunicação entre cliente e Organização, que possibilita que a empresa tenha conhecimento referente à qualidade ou não dos serviços que presta por meio de formulários/questionários, nos quais constam os itens a serem avaliados pelo cliente.

Segundo LEMME (2005, p. 37): “A realização de questionários para avaliar a satisfação do paciente com os Serviços de Saúde tem por objetivo primário conhecer as suas perspectivas e identificar os serviços por eles desejados”

Cabe neste momento apresentar algumas definições de pesquisa de Satisfação, para um melhor entendimento deste trabalho de conclusão de curso.

Para Krue et. al (2008 apud SILVA. et al 2012 p. 261), a pesquisa de satisfação de clientes capta a voz de tais cliente para obter o sentimento resultante de uma experiência de consumo de determinado produto ou serviço (ou de ambos) para verificar se esse resultado confirma ou não a expectativa prévia destes consumidores.

O site *Instituto PHD* tem uma definição para pesquisa de satisfação no qual fala que “as pesquisas de satisfação são levantamentos estatísticos feitos para as empresas saberem o quanto os clientes estão aprovando os produtos e serviços oferecidos por elas.”

LEMME (2005, p.37), complementa afirmando que as pesquisas de satisfação são importantes para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela instituição bem como, propicia a criação de indicadores. E afirma que:

“Em outra vertente, os resultados destas avaliações colaboram para identificar as áreas que necessitam de melhorias e, desta maneira, reduzem o número de insatisfeitos, aumentam

correspondentemente o número de usuários e garantem a sua volta aos serviços de saúde, desta maneira impedindo a interrupção de tratamentos e perdas financeiras por falta de utilização dos serviços oferecidos.” (LEMME, 2005, p. 37)

Desta forma, observa-se que a pesquisa de satisfação do cliente tem um papel bastante importante no que diz respeito à avaliação dos serviços prestados.

Por meio da pesquisa de satisfação é possível conhecer a real qualidade do serviço que é oferecido, se este está ou não agradando seus clientes, e ainda é possível identificar o que falta ou o que o cliente espera a mais da instituição. Dessa forma é possível manter os clientes que já possui e até mesmo conquistar novos. PALLADINI (2002 apud PANDOLFI, 2003, p.25) compartilha dessa idéia quando afirma que:

“A satisfação do cliente mostra-se como uma estratégia indicada para manter clientes, e até mesmo, para aumentar a base de clientes pela propaganda boca a boca, Mas que para que seja avaliada sua efetividade, é necessário que se meça o efeito dessa satisfação.”

O amplo conhecimento da situação dos serviços que são oferecidos é possível através das pesquisas de satisfação, e o site *Instituto PHD* compartilha desse pensamento quando diz que “O conhecimento real da situação dos serviços é possível através da implementação de pesquisa de satisfação.”

É uma ferramenta simples e que possibilita uma boa comunicação entre instituição e clientes. Por se tratar de uma ferramenta de avaliação, a pesquisa de satisfação do cliente, é utilizada em organizações que procuram conhecer a realidade e qualidade do que é oferecido. Ela ainda viabiliza a criação de indicadores que auxiliam no gerenciamento de problemas e soluções, permite também conhecer as necessidades e desejos de seus clientes, além de estreitar a relação entre os mesmo. Complementando e confirmando o que foi dito, ROSSI et al (1998, p.102) cita:

“[...] outros benefícios proporcionados pela pesquisa de satisfação de clientes: percepção mais positiva dos clientes quanto à empresa; informações precisas e atualizadas quanto às necessidades dos clientes; relações de lealdade com os clientes, baseadas em ações corretivas; e confiança desenvolvida em função de maior aproximação com o cliente.”

Com vivência no campo de estágio e com algumas leituras é possível observar que as maiores dificuldades encontradas com relação à implementação das pesquisas de satisfação é o fato de conseguir atingir o maior número possível de clientes internos e externos. Uma pequena porcentagem de questionários respondidos possibilita o acesso apenas a informações pontuais, o que impossibilitaria um mapeamento mais específico de possíveis erros nos processos. Por isso a importância de uma boa implementação da ferramenta, para que não se perca informações importantes.

4.2 – Ouvidoria

Sobre a ouvidoria, algumas definições sobre tal serão apresentadas neste trabalho de conclusão de curso, com o objetivo de reforçar sua finalidade e importância para as instituições hospitalares.

“As ouvidorias configuram-se como canais democráticos de comunicação destinados a receber manifestação de cidadãos (ãs), incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e Informações.” (LYRA et al, 2009, pg. 1).

Já nas palavras do autor SILVA (2008, p.10)

“As Ouvidorias se configuram como canais democráticos que permitem disseminar informações e ouvir manifestações de usuários, propiciando análises, encaminhamentos,

acompanhamentos e respostas aos seus pleitos. Na saúde, elas se tornaram ferramentas estratégicas de promoção da cidadania e produção de informações gerenciais que subsidiam as tomadas de decisões.” (SILVA, Maria Goretti Bastos, 2008, p.10).

Os dois autores compartilham definições de ouvidoria bem próximas, contudo, nas palavras de SILVA, essa faz menção à importância que essa ferramenta tem dentro das instituições de saúde e como ela pode beneficiar a organização no sentido de criação de estratégias para um melhor gerenciamento. LYRA et al. (2009, p.2), compartilha da idéia de que a ouvidoria deve ser utilizada como uma ferramenta de gestão quando diz que:

“A Ouvidoria representa um novo espaço institucional, demandando o estabelecimento de parcerias na busca de alternativas a fim de garantir a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população, ratificando-a como um instrumento de gestão.” (LYRA et al, 2009, pg. 2).

Outro autor que trás uma boa definição de ouvidoria e a coloca como uma ferramenta que auxilia no gerenciamento de problemas e soluções é LEMME quando diz:

“A ouvidoria é um canal de comunicação da Instituição através do qual o cliente, interno ou externo, coloca suas ansiedades, conflitos e insatisfações, para que os responsáveis pelos setores e a Direção equacionem os problemas e achem a solução mais adequada para eles” (LEMME 2005, P. 47)

Com as definições apresentadas, fica clara a importância que a ouvidoria possui dentro de uma organização. Muitas empresas vêm recorrendo a essa ferramenta, com o objetivo de estreitar seu relacionamento com seus clientes, e gerenciar melhor a organização, baseada nas informações repassadas pelos usuários. Complementando essa idéia, o site *Administradores* trás o seguinte texto:

“O serviço de ouvidoria é um canal de comunicação aberto e individualizado entre a empresa e seus clientes, o qual possibilita diagnosticar os seus serviços, agindo como “articulador da qualidade”, uma vez que os clientes são melhores controladores da qualidade do mercado e basta ouvi-lo para que se tenha uma fotografia instantânea da Empresa.”

Segundo SANTOS (2006) a ouvidoria trás outras vantagens para as instituições, e cita algumas:

“Gestão eficiente das demandas do consumidor; Correção de erros e eliminação da reincidência; Melhoria contínua das rotinas e processos; Transparência das ações e ineficácia do sistema para gestores e Corresponsabilidade da Alta administração.”

Como pode ser observado, uma ouvidoria bem estruturada pode trazer grandes benefícios as instituições que a utilizam de forma adequada quanto a sua finalidade, podendo aumentar sua lista de cliente, mantendo os já existentes, e estreitando sua relação com a comunidade, de forma a estabelecer uma gestão, baseada na participação de seus usuários.

5 METODOLOGIA

O presente trabalho é resultado de uma pesquisa qualitativa que segundo MICHEL (2009 p.36) “Considera que há uma relação dinâmica, particular, contextual e temporal entre o pesquisador o objeto de estudo. [...] Na pesquisa qualitativa, o pesquisador participa, compreende e interpreta.”

No trabalho também foi utilizado o instrumento da Observação que definido por MICHEL (2009, p. 57) é:

“[...] um método que possibilita o mais

elevado grau de precisão na captação dos dados. Consiste na observação, no uso dos sentidos para captar dados da realidade que se quer investigar. [...]"

A pesquisa ocorreu em uma instituição hospitalar a qual foi alvo de estudo por um período de seis meses durante o estágio obrigatório do curso de Tecnologia em Gestão Hospitalar. Tem como tema a relação da unidade hospitalar do Planalto Norte de Santa Catarina com a sua comunidade através de duas ferramentas de qualidade, sendo elas a ouvidoria e a pesquisa de satisfação. Estas são utilizadas para avaliar a qualidade do atendimento, serviços e estrutura física da instituição em questão. No decorrer do processo de estudo acadêmico foi analisada a forma como ocorre o processo de cada uma destas ferramentas e após foi elaborado propostas para melhorias para os processos.

5.1 Local da Pesquisa

A entidade pesquisada trata-se de uma Instituição Hospitalar, localizada na Região Norte do estado de Santa Catarina, administrado por uma congregação religiosa. A Instituição é uma entidade privada de amparo à saúde, filantrópica e sem fins lucrativos.

Possui como missão prestar serviços de saúde com qualidade e confiança, valorizando a espiritualidade e tem com visão ser reconhecida pela excelência na prestação de serviços de saúde com crescimento sustentável. Tem a ética, humanização, compromisso e responsabilidade socioambiental como seus valores e princípios.

O Hospital possui 106 leitos, entre enfermaria pediátrica, adulta, clínica médica, cirúrgica, obstétrica e UTI. Conta com uma equipe multidisciplinar, somando 238 colaboradores no seu quadro.

Com essa estrutura ele consegue atender bem toda a

comunidade da cidade em que está localizado, bem como as cidades vizinhas. Ainda conta com uma rede bem estruturada de Hospitais de referência, que dão suporte para procedimentos e tratamentos de doenças que não tem como a instituição absorver por se tratar de um hospital de médio porte. Assim sendo, tudo que for considerado porte alto, deve ser encaminhado para os hospitais de referência, dessa forma dando maior segurança aos seus usuários, além de ser um hospital retaguarda na região por possuir UTI e várias especialidades.

Atualmente a maior dificuldade encontrada pela instituição é a grande demanda de pacientes que não são considerados casos de emergência, pacientes que deveriam ser atendidos em unidades básicas de saúde, acabam lotando a recepção da emergência da instituição atrás de atendimento médico. Porém, essa é uma questão a ser resolvido com a secretaria municipal de saúde em conjunto com o Hospital em estudo, e que já está se adequando para a implantação do Protocolo de Manchester no qual ocorre a triagem do paciente através da classificação de risco. Segundo o site *A enfermagem*:

“O Protocolo de Manchester Classifica, após uma triagem baseada nos sintomas, os doentes por cores, que representam o grau de gravidade e o tempo de espera recomendado para atendimento. Aos doentes com patologias mais graves é atribuída a cor vermelha, atendimento imediato; os casos muito urgentes recebem a cor laranja, com um tempo de espera recomendado de dez minutos; os casos urgentes, com a cor amarela, têm um tempo de espera recomendado de 60 minutos. Os doentes que recebem a cor verde e azul são casos de menor gravidade (pouco ou não urgentes) quem, como tal, devem ser atendidos no espaço de duas e quatro horas.”

Assim sendo, após implantação efetiva do Protocolo de Manchester uma reestruturação na parte de atendimento de pacientes com referência a unidades básicas de saúde deverá ocorrer em virtude da forma de triagem que priorizará atendimentos emergenciais.

O corpo clínico é composto por 59 médicos de diversas especialidades, além de contar com quadro de plantonistas distribuídos nos serviços de Urgência/Emergência, Pronto Atendimento e UTI.

Há 58 anos vem atendendo a comunidade da região Norte de Santa Catarina. Ele é dirigido por uma diretora geral, vinculada a congregação religiosa, sendo esta auxiliada por uma diretora administrativa, um diretor clínico e uma diretora técnica. Conta com o apoio da Comissão de Saúde da Associação Industrial da Região, comissão esta, composta por representantes da indústria e do comércio da cidade onde está localizada. Apesar de a Administração Hospitalar ser mais complexa, por abranger maior quantidade de serviços, a forma de administrar torna-se diferente dos demais ramos empresariais que existem na cidade. Contudo a participação da associação Industrial é de grande importância uma vez que está sempre oferecendo cursos de capacitação para os associados, promovem reuniões nas quais são discutidos problemas e soluções, nessas os empresários têm conhecimento do contexto atual do hospital estudado. Se a instituição possui problemas de administração, os representantes da Associação Industrial podem intervir, propondo melhorias, essa parceria tem como contribuição a continuidade dos trabalhos de forma que as dificuldades administrativas não interrompam a prestação dos serviços, não deixando a comunidade desamparada.

A Instituição Hospitalar pesquisada está disposta em prédio de três pavimentos, de aproximadamente 6.439,31 m², com instalações para tratamentos clínicos, cirúrgicos, diagnóstico e apoio.

Em sua estrutura hospitalar, tem como atendimento prioritário os usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, mas atende também outros convênios privados.

Atualmente conta com 106 leitos, destes, 10 de UTI, sendo referência em serviços de Unidade de Terapia Intensiva (UTI), para as cidades da Região Norte de Santa Catarina e

demais municípios que estão interligados e beneficiados pelos serviços do sistema de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - (SAMU). Neste sentido, vem direcionando esforços em oferecer atendimento, estrutura e serviços qualificados para a comunidade.

O hospital em questão, ainda é constituído por um Centro Cirúrgico com 5 salas de cirurgia, sendo que as principais especialidades atendidas são a de Traumatologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Urologia, Cirurgia Geral, Cirurgias Ginecológicas e vasculares.

As especialidades que podem ser encontradas na instituição são: Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Oftalmologia, Clínica Geral, Dermatologia, Neurologia, Obstetrícia, Oncologia, Ortopedia, Pediatria, Pneumologia, Radiologia, Urologia, Nefrologia e Otorrinolaringologia.

Possui setor de RX e laboratório próprio, ambos com funcionamento 24 h, Centro Obstétrico, Neonatologia com 02 leitos, Maternidade com 32 leitos, Pediatria com 16 leitos, Setor de Internamento para convênios com 21 leitos, e setor de Internação para o Sistema Único de Saúde com 30 leitos e também possui Pronto Atendimento e Emergência.

Ainda conta com os serviços de apoio de uma equipe multidisciplinar composta por Serviço Social, Serviço de Apoio e Diagnóstico de Imagem sendo esse terceirizado, serviço de farmácia, psicologia, fisioterapia, Nutrição e Dietética, Engenharia Clínica, setor de manutenção e ainda lavanderia própria localizada dentro da Instituição.

A parte administrativa da instituição é composta pelo setor de Tecnologia da Informação, setor financeiro, tesouraria, setor de compras, Centro de Controle de Infecção Hospitalar, faturamento, Setor de arquivamento de prontuários, Recursos Humanos, Gerência de Enfermagem e por fim a Direção Geral e Administrativa.

A Instituição funciona 24h no setor técnico (médicos/Enfermagem). Setores Administrativos e alguns

serviços de apoio trabalham em horário comercial, que ainda podem ser solicitados fora do horário de trabalho, conforme a necessidade.

O Hospital estudado é credenciado desde 2008 para a captação de órgãos e tecidos para transplante, porém, somente agora em 2012 que conseguiu realizar a primeira captação de órgãos múltiplos, sendo essa, uma das grandes conquistas obtidas durante sua trajetória.

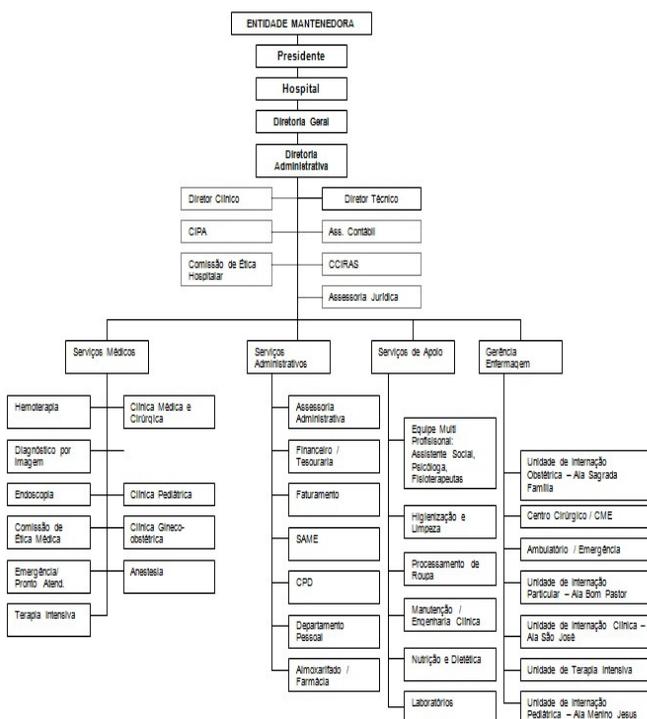
Duas vezes por ano a Instituição oferece gratuitamente um curso para gestantes e acompanhantes, onde pais recebem orientações de profissionais de diversas áreas durante uma semana para que dúvidas com relação à gestação e ao bebe possam ser esclarecidas.

O Hospital em questão ainda conta com grupos de voluntários, que atuam na instituição de forma a colaborar com alguns processos. Conforme definido no site *Voluntariado* “Ser voluntário é doar seu tempo, trabalho e talento para causas de interesse social e comunitário e com isso melhorar a qualidade de vida da comunidade”.

Dentro da Instituição existem alguns programas como “Posso Ajudar?”, onde voluntários devidamente treinados, orientam os visitantes e os acompanham até os quartos dos pacientes bem como localização dos clientes no interior do Hospital. Outro programa de voluntariado existente é o “Grupo de visitação de apoio”, onde os voluntários fazem visitação nos setores para realizar orações, levar palavras de conforto e entrega de mensagens bíblicas e grupos de orações encontram-se semanalmente na capela do hospital para fazerem orações pelos pacientes e seus familiares. Com a participação dos grupos voluntariados dentro da Instituição é possível aproximar a comunidade, fazendo com que ela participe diariamente do contexto hospitalar, promovendo humanização e reforçando o lado espiritual que muitas vezes é procurado pelos pacientes internados e seus familiares.

A Instituição hospitalar conta ainda com a comissão de Controle de Infecção Hospitalar – (CCH), essa é responsável por treinar e cobrar dos funcionários a higienização e cuidados adequados antes, durante e após a realização de procedimentos, e forma a diminuir e/ou extinguir problemas relacionados a Infecção Hospitalar. Comissão Intra hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante - (CIHDOOT), Comissão de Mortalidade Infantil - (CMI), Comissão de óbitos - (CO), e tem participação ativa nos Conselhos Municipais, o dessa forma podendo opinar em relação à tomada de decisões no que diz respeito à melhor forma de presta um serviço de qualidade a seus clientes em parceria com o próprio município.

Para uma melhor visualização, a seguir encontra-se o fluxograma da Instituição Hospitalar estudada, o qual trás a composição hierárquica facilitando a visualização da sua estrutura. (Fonte: Site da Instituição)



Como pode ser observado, na base encontra-se uma mantenedora, o Hospital objeto em questão do estudo, aparece em terceiro lugar na escala, seguido da Diretora Geral e após da Diretora Administrativa, e na sequência aparece o desmembramento dos demais setores e serviços que são prestados atualmente pela instituição hospitalar estudada.

5.2 Ouvidoria na Organização

Aqui será apresentado como atualmente funciona a relação da Instituição estudada com seus clientes através das ferramentas de avaliação da qualidade, sendo estas a ouvidoria e pesquisa de satisfação alvo da análise.

A ouvidoria, como o próprio nome já sugere, é ouvir, no caso do hospital pesquisado é ouvir seus cliente e a comunidade. É receber uma informação, sugestão ou queixa, utilizando essa a seu favor para melhorar a qualidade dos serviços que são prestados, além de aproximar os clientes da Instituição. Segundo o site *Instituto Apoiar* do Governo Federal do Ceará

“Ouvidoria é um canal de ligação entre a população e a uma determinada instituição, com a finalidade de estabelecer uma comunicação democrática, identificar necessidades, entraves existentes e buscar soluções para as queixas e indagações apresentadas, bem como coletar propostas visando à busca da excelência no atendimento, ao fortalecimento da cidadania e ao favorecimento da prática da gestão participativa.”

No caso da Instituição estudada a ouvidoria é realizada pela secretária administrativa da instituição, essa recebe ligações, ou atende pessoalmente o cliente que deseja fazer uma queixa, deixar sugestões ou apenas comentários. Todas as colocações feitas pelo cliente são registradas em um livro ATA, onde após Registro esse é entregue a diretora administrativa que

toma as devidas providências com relação à informação apresentada pelo cliente.

No site da instituição, possui um ícone denominado ouvidoria, o qual também pode ser utilizado pelos clientes para contato, contudo, esse recurso é pouco aproveitado pelos mesmos, sendo o contato telefônico e o presencial os mais utilizados.

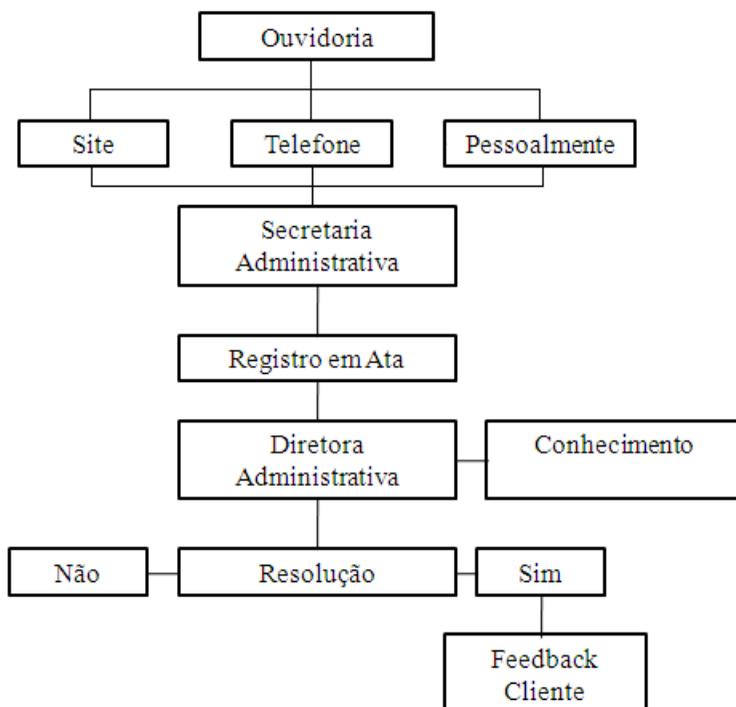
A forma como a ouvidoria é gerenciada até o momento, concentra as resoluções dos problemas em uma única pessoa, sem que tenha o envolvimento das demais lideranças, muitas vezes sendo esses os realmente interessados, pois, são eles e seus liderados que estão diretamente ligados e sendo avaliados pelos clientes.

As questões que chegam até a ouvidoria, são todas repassadas a Diretora Administrativa, a qual procura solucionar a problemática. Depois de registrada a informação e repassada a administração, essa é arquivada, nenhum levantamento estatístico é realizado e nem indicadores são criados a partir das informações, o que pode atrapalhar no gerenciamento da instituição hospitalar no que se diz qualidade do serviço, impossibilitado a aplicação de melhorias através de um mapeamento específico.

Atualmente a Instituição estudada não conta com um serviço de ouvidoria bem estruturada, não possui uma pessoa que exerça exclusivamente a função para essa finalidade.

É importante que haja uma ouvidoria consistente, pois é através dela que o gestor tem um conhecimento mais abrangente e específico da situação dos serviços que estão sendo prestados. Dessa forma podendo melhorar processos, identificar a necessidade de capacitação em determinadas áreas, avaliar sua equipe técnica e a estrutura física da instituição, além de aproximar cada vez mais a relação com seus clientes.

Na seqüência pode ser observado o fluxograma referente ao funcionamento atual do processo de ouvidoria que foi elaborado a partir da descrição feita pela Secretária Administrativa da instituição estudada.



(Fonte: Construído pelo autor)

No fluxograma pode ser analisado como ocorre o desmembramento da informação que é transmitida pelo cliente e como ela é tratada dependendo do caso. Pode-se observar que não é em todos os casos que ocorre a resolução efetiva da problemática, bem como o feedback ao cliente.

A pesquisa de satisfação são formulários de avaliação, nele constam questionamentos com relação ao atendimento, serviços oferecidos, avaliação da equipe assistencial, manutenção, higienização, além de deixar aberta sugestão de

melhorias e campo para reclamação.

No caso da Instituição hospitalar estudada, a pesquisa de satisfação foi elaborada pelo grupo de planejamento estratégico da mesma. Onde optaram por quatro opções de avaliação sendo essas classificadas em Ótimo, Bom, Regular e Ruim.

Na Instituição atualmente existem três tipos diferentes de questionário de pesquisa de satisfação, uma é para o setor ambulatorial, para os pacientes externos conforme pode ser observado no anexo 1, outro questionário é para pacientes internos, conforme Anexo 2 e um questionário exclusivo para avaliação do setor de RX, que pode ser observado no anexo 3.

Estas pesquisas de satisfação ficam armazenadas no servidor da instituição e mensalmente são impressos pela secretária administrativa do hospital analisado pra posterior distribuição nos setores de internação, setor ambulatorial e no setor de Raio x.

Nos setores de internação a distribuição direta para os pacientes fica por conta da escrituração e enfermagem do setor, porem não são entregues a todos os pacientes, o que resulta em uma porcentagem pequena de questionários respondidos. Após preenchimento da pesquisa de satisfação essa é depositada em uma caixa com cadeado que se encontra no próprio setor para posterior recolhimento.

No setor ambulatorial as pesquisas de satisfação ficam dispostas no balcão da recepção, estando assim disponível aos usuários que desejam avaliar os serviços.

Da mesma forma ocorre no setor de Raio X, as pesquisas ficam dispostas no balcão para que os clientes avaliem o serviço prestado pelo setor em questão.

Assim como nos setores de internação, uma caixa com cadeado é utilizada para depositar os questionários preenchidos. Todos são recolhidos ao final de cada mês pela secretária

administrativa, a qual repassa todas as informações para um sistema específico encontrado na intranet da instituição.

O questionário de pesquisa de satisfação é composto por perguntas quantitativas, as quais são necessárias somente assinalar, e perguntas abertas para reclamações e sugestões. Os modelos dos questionários podem ser visualizados nos anexos 1, 2 e 3 ao final deste trabalho.

As questões quantitativas, ao serem lançadas no sistema geram um gráfico tipo pizza, o qual é apresentado em percentagem referente a cada item avaliado, facilitando a visualização e análise do mesmo.

É de grande importância os resultados obtidos, pois, é através destes que é possível observar a satisfação do cliente com relação ao serviço prestado, manutenção predial e dos equipamentos, higienização, atendimento e estrutura.

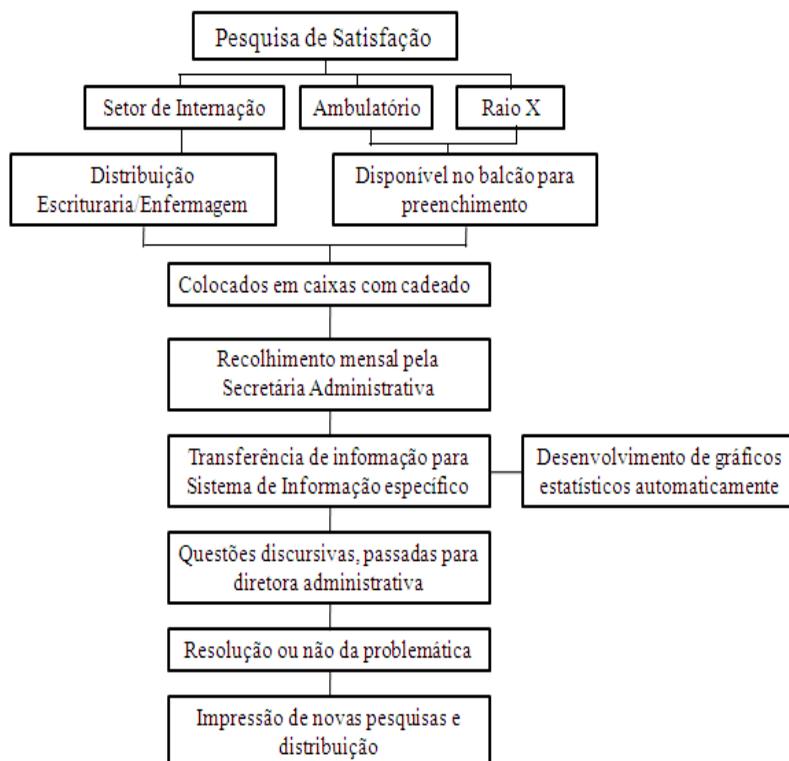
A visualização individual de cada item possibilita intervenções de melhoria, além da identificação do setor o qual se refere, possibilitando assim o mapeamento do local, do problema e do responsável para posterior resolução e acompanhamento.

Com o estudo realizado foi possível identificar que se encontra muita dificuldade para abranger um maior número de preenchimento das pesquisas de satisfação. O sistema encontra dificuldade no método de entrega dos questionários para seus clientes. Em um setor em que a rotatividade de pacientes é em média 180 por mês, com apenas 30 questionários respondidos, não possui relevância estatística, pois não envolve um número significativo, apenas informações pontuais, o que dificulta identificar possíveis falhas nos processos e o conhecimento sobre a qualidade do serviço que é prestado não tem como ser avaliado.

Sem a resolução dessa problemática a eficiência e efetividade das pesquisas de satisfação dentro da instituição

hospitalar analisada estão comprometidas, sua real finalidade é parcialmente alcançada, além dos custos com impressões, material e tempo gasto para o desenvolvimento do processo.

Prosseguindo, é possível visualizar o fluxograma de como ocorre o processo das pesquisas de satisfação, também a partir das informações repassadas pela secretária administrativa da instituição, que também é responsável pelo andamento deste processo, dentro hospital estudado.



(Fonte: Construído pelo autor)

Com o fluxograma apresentado pode-se observar todos os passos pelo qual passa a pesquisa de satisfação até ela se tornar de fato uma fonte de informação, que será utilizada como

forma de avaliação da qualidade.

Contudo, no fluxograma não é possível visualizar como ocorre a entrega direta desses questionários nos setores de internação, uma vez que não existe processo específico essa finalidade.

5.3 Resultados Esperados

Com todo o conteúdo já abordado neste trabalho de conclusão de curso e todo o conhecimento adquirido a partir de leituras em conjunto com a vivência do campo de estágio. Foi possível a elaboração de algumas sugestões de melhorias, que aos olhos acadêmicos podem ser bem utilizados e aproveitados pela Instituição Hospitalar estudada, bem como para outras Instituições hospitalares com características parecidas com a do alvo de estudo.

Com relação à Ouvidoria as seguintes sugestões foram elaboradas:

1. Divulgar a existência da Ouvidoria via Internet:

A instituição possui em seu endereço eletrônico um ícone, denominado Ouvidoria, porém, esse recurso é pouco utilizado pelos clientes.

2. Descentralização das tomadas de decisões:

Envolver as lideranças na resolução das problemáticas se torna fundamental, pois geralmente as queixas são de questões técnicas, e quando essas informações são centralizadas, as lideranças não possuem acesso a esses assuntos, o que acaba prejudicando na qualidade dos serviços prestados.

3. Realizar levantamentos estatísticos:

A estatística pode auxiliar na visualização e periodicidade com que determinadas reclamações estão ocorrendo, podendo mapear os setores, e identificar profissionais ou serviços que não estão agradando. E tudo isso a partir de informações recebidas pelos clientes.

4. Criação de indicadores:

Auxiliam no gerenciamento dos problemas e soluções, podendo identificar necessidade de treinamentos, melhorando processo de trabalho e identificando as possibilidades de melhorias.

5. Feedback:

Sempre que possível fornecer retorno ao cliente no menor tempo possível.

6. Registro em Ata:

Sempre registrar em a Ata a queixa, seguido das providências tomadas, com data, hora, responsável pela resolução e contato do cliente para posterior feedback, quando não for possível a resolução imediata do mesmo.

7. Carta de Resolução:

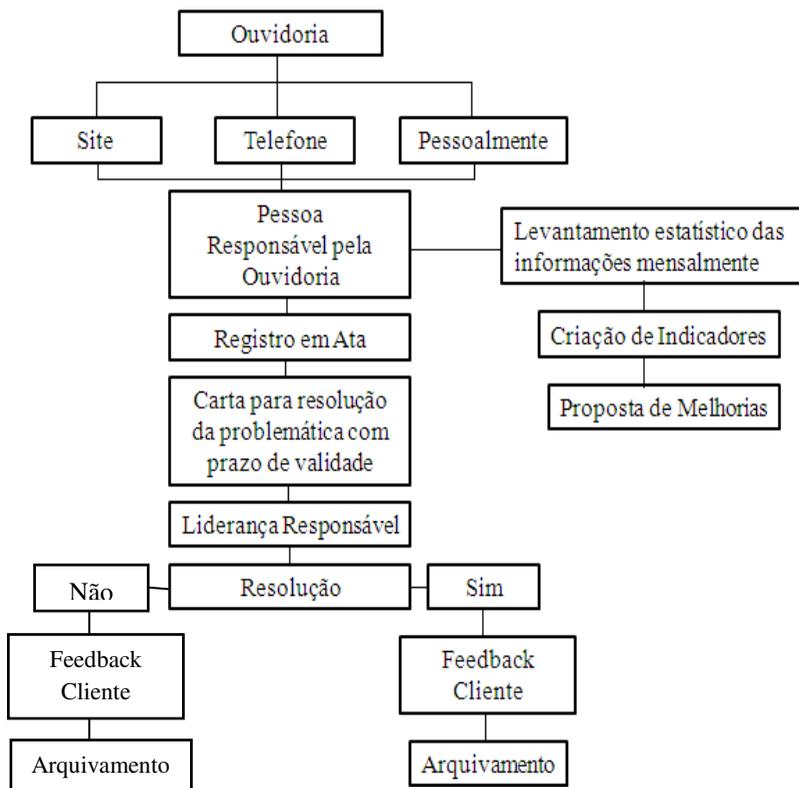
Ao receber a queixa, o profissional responsável pela ouvidoria registra a queixa, e se essa tiver que ser direcionada para alguma liderança específica, devera ser encaminhado em forma carta padronizado solicitando resolução da problemática com prazo de resposta.

8. Responsável Exclusivo:

A empresa que possuir condições, contratar uma pessoa exclusiva pra essa finalidade, ficando responsável pelo setor de

ouvidoria e pesquisa de satisfação, para conseguir alcançar melhores resultados e controle das informações.

A seguir, apresentação do novo fluxograma, reestruturado conforme sugestões que serão posteriormente apresentadas a Instituição Hospitalar onde ocorreu o estágio e estudo em questão.



(Fonte: Construído pelo autor)

No fluxograma acima pode ser observado às seguintes reestruturações: Uma pessoa exclusiva para atender a demanda da ouvidoria bem como da pesquisa de satisfação, sendo essa responsável pelo primeiro atendimento, registrando a informação

em ATA. Havendo a necessidade de buscar resolução fora, com lideranças específicas, uma carta de esclarecimento com a queixa feita será encaminhada a liderança competente para que ocorra a resolução do mesmo com prazo estipulado para retorno, a liderança ainda assinará o protocolo de recebimento da carta de esclarecimento na ATA, junto ao registro do cliente.

Após retorno da liderança com a resposta, a pessoa responsável pela ouvidoria, entrará em contato com cliente, proporcionando o feedback e promovendo seqüência a resolução da problemática. Após estes passos, ocorre o registro em ata das medidas que foram tomadas e arquivamento do caso.

Em um segundo momento, a pessoa responsável pela ouvidoria, terá como função, realizar o levantamento estatístico mensal das informações coletadas durante este período, bem como criar indicadores e sugerir melhorias, que posteriormente serão apresentados a direção administrativa, que analisará a situação e deverá auxiliar para a implementação dessas, como por exemplo, treinamentos, reestruturação de processos, melhoras na estrutura física, etc. Sempre visando à melhora contínua dos processos.

Com relação à pesquisa de satisfação, os formulários de avaliação (Anexo) foram analisados, e os três que são utilizados pela instituição hospitalar estudada estão bem estruturados, são objetivos e de fácil compreensão.

O que será sugerido aqui, será com relação a forma de distribuição deste, que é o principal responsável pela não utilização correta desta ferramenta e quanto ao recolhimento destas em um período mais curto de tempo. Com a correção feita nesta etapa do processo, se tornará possível a utilização integral das informações que serão cadastradas no sistema de informação já existente na instituição, pois com esse sistema já é possível gerar gráficos com a porcentagem de satisfação dos clientes, referente a cada item avaliado na pesquisa. O que facilita a visualização individual de cada item, auxiliando a tomada de decisões e proposta de melhorias. A seguir sugestões de melhorias quanto à pesquisa de satisfação serão apresentadas.

1. Entrega das pesquisas de satisfação:

Para que seja possível um alcance maior de pesquisas de satisfação, é necessário orientar os responsáveis (escrituração e enfermagem) sobre a importância dessas na melhoria dos processos.

Todos que utilizarem o serviço devem receber em mãos do responsável o questionário de avaliação. Muitos clientes acabam não preenchendo a pesquisa, pois recebe alta e não recebem o formulário, ou porque não são orientados a avaliar o serviço que lhe foi prestado.

2. Recolhimento das pesquisas em tempo mais curto:

Melhorando o processo de entrega das pesquisas de satisfação, um número maior de formulários será depositado nas caixas, com isso o recolhimento deverá ocorrer em um período menor de tempo, sendo esse estipulado, uma vez por semana, bem como o abastecimento dos setores com novos formulários de pesquisa para que novos clientes avaliem o serviço.

3. Feedback aos setores e clientes:

Assim como ocorre no processo de ouvidoria, a pesquisa de satisfação também deve dar retorno aos clientes, quando esses deixam alguma queixa registrada, e para os funcionários dos setores avaliados. Pois muitas vezes clientes deixam registrados elogios e agradecimentos, que não são repassados aos setores, bem como a avaliação no geral, uma vez por mês, para que tenham conhecimento de como o serviço prestado por eles, vem sendo avaliado pelos clientes.

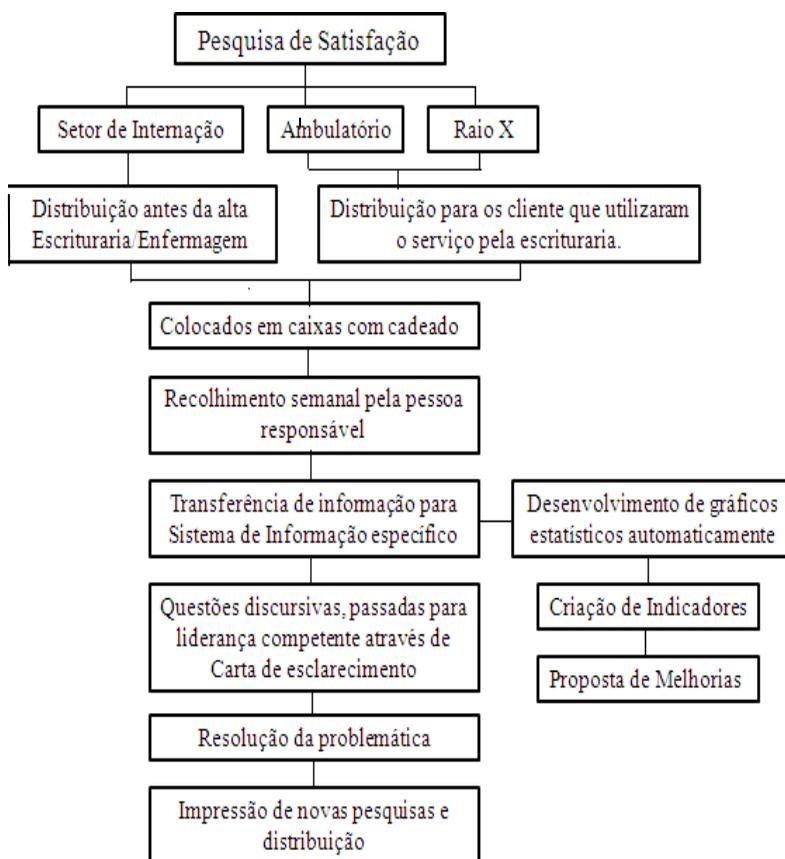
4. Pessoa responsável:

Como já mencionado nas sugestões para ouvidoria, é interessante que se tenha alguém responsável pelo controle dessas duas ferramentas de avaliação da qualidade.

5. Carta de Esclarecimento:

A carta de esclarecimento pode ser utilizada ao final de cada mês, após análise dos itens avaliados para casos críticos, em que as avaliações não estão satisfazendo os clientes. Essa deverá ser encaminhada a liderança responsável para esclarecimento de tanta insatisfação, para posterior implantação de processos de melhoria.

Sendo assim, o fluxograma da pesquisa de satisfação, também foi reestruturado conforme as propostas de melhoria aqui sugeridas.



(Fonte: Construído pelo autor)

No novo fluxograma pode ser observado que ele tem a mesma finalidade da ouvidoria. Em ambos os casos as sugestões de reestruturação dos processos de utilização das ferramentas de pesquisa de satisfação e de ouvidoria, os levam para sua finalidade real, que seria obtenção de números estatísticos, criação de indicadores, proposta de melhorias e ações corretivas, todas melhorando o controle e gerenciamento da organização.

5.4 Considerações Finais

Com o presente trabalho, foi possível conhecer a realidade dos processos de ouvidoria e pesquisa de satisfação de uma instituição hospitalar localizada no norte catarinense. Essa foi alvo de análise por um período de seis meses, sendo realizada por meio de pesquisa quantitativa realizada pelo método observacional. Foi um trabalho bem aproveitado quanto à duração do estágio e elaboração do mesmo em conjunto com leituras, que complementaram o conhecimento sobre ouvidoria e pesquisa de satisfação.

O trabalho aqui apresentado alcançou seu objetivo final, que era analisar como funciona o processo de ouvidoria e pesquisa de satisfação dentro da instituição hospitalar estudada, bem como sua importância e seus benefícios. E ainda foi possível a elaboração de sugestões para melhorar o processo dentro da instituição analisada.

Com a literatura abordada no presente trabalho e em conjunto com a análise realizada na instituição hospitalar, foi possível observar que algumas mudanças deveriam ocorrer, para que o processo de ouvidoria e de pesquisa de satisfação alcançasse seu objetivo. Sendo assim, foi elaborado um capítulo com sugestões de melhoria, que beneficiariam o Hospital estudado, através de aprimoramento nos processos, adequações no controle do serviço, melhora no gerenciamento da

organização bem como das informações repassadas por seus clientes.

Durante a realização da pesquisa dentro da instituição, não houve nenhum tipo de dificuldade, o maior obstáculo encontrado durante a elaboração do presente trabalho, foi com relação à pesquisa bibliográfica, pois pouca literatura sobre o assunto específico foi encontrado.

No decorrer da pesquisa no campo de estágio, foi identificado algumas falhas no processo de entrega das pesquisas de satisfação, fazendo com que poucos clientes tivessem acesso as avaliações, e assim, informações sendo omitidas, dificultando a identificação de possíveis problemas, bem como a resolução desses. Com relação a formulação dos questionários, esses eram bem claros e bem estruturados, após preenchimento, as informações são lançadas em um sistema integrado a intranet da instituição, que possibilita a geração de gráficos por setor e item avaliado. Nesse item, o gargalo maior se encontra com relação a distribuição das pesquisas e a forma como trabalhar as informações obtidas.

A respeito da ouvidoria, mais questões foram elaboradas como propostas, que serão apresentadas, pois o fato só de ouvir, não é o suficiente para o cliente e nem mesmo para a Instituição, é necessário o registro das informações, resolução das problemáticas pela pessoa competente, feedback para o cliente e soluções para que o erro não ocorra novamente. Por isso nesse item um número maior de sugestões foi elaborado para que o sistema de ouvidoria funcione de forma mais eficaz.

Finalizando, é possível concluir que após o repasse das sugestões de melhorias à instituição hospitalar estudada, e a implantação das mesmas, muitas informações antes desconhecidas poderão auxiliar no gerenciamento de problemas e soluções, maior conhecimento sobre a qualidade do que está sendo oferecido, além de estreitar a relação com seus clientes.

REFERÊNCIAS

Administradores. **Serviço de Ouvidoria Parceria com o Cliente.** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/servico-de-ouvidoria-parceria-com-o-Cliente/39005/>>. Acesso em: 4 Set. 2012.

A Enfermagem. **Protocolo de Manchester.** Disponível em: <<http://aenfermagem.om.br/materia/protocolo-de-manchester>> Acesso em: 15 jan. 2013.

Centro de Voluntariado. **O que é ser voluntário.** Disponível em: <<http://www.voluntariado.org.br/?p=oqueeservoluntario.php>> Acesso em: 17 jan. 2013.

Instituto Apoiar. **Ouvidoria em saúde pública.** Disponível em: <www.institutoapoiar.org.br/imagens/bibliotecas/ouvidoria_em_saude_publica.pdf> Acesso em: 27 set. 2012.

Instituto PhD. **Porque as Pesquisas de Satisfação são essenciais para seu Produto.** Disponível em: <<http://www.institutophd.com.br/blog/por-que-as-pesquisas-de-satisfacao-sao-essenciais-para-o-seu-produto/>>. Acesso em 7 fev. 2013 site: Instituto PhD

LEMME, Antonio Cesar. **Ouvindo e Encantando o Paciente.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

LYRA, Tereza Christina Brasileiro; AMORIM, Claudia F; PRATES, Nadia M.A. **Ouvidoria Instrumento de Gestão.** Disponível em: <http://www.sispnh.com.br/anais/trabalhos/OUVIDORIA_INSTRUMENTO_GEST%C3%83O.pdf> Acesso em: 31 Jan.2013.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa científica em Ciências Sociais**. 2. Ed. Atlas S.A. São Paulo, 2009

PANDOLFI, Cesar. **Utilização da Pesquisa de Satisfação de Cliente como Ferramenta para Decisões Gerenciais e Melhorias Contínuas**. Porto Alegre, 2003 Disponível em:<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4097/000407498.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 7 fev. 2013.

ROSSI, Carlos Alberto Vargas. SLONGO, Luis Antonio.1998. **Pesquisa de satisfação de clientes:o estado da arte e proposição de um método brasileiro**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v2n1/v2n1a07.pdf>>. Acesso em 7 2013.

SANTOS, João Marcelo Máximo Ricardo dos. **Ouvidorias no mercado segurador: transparência na relação com clientes**. Painel: “Relacionamento com o cliente” – defesa do consumidor — diretor da SUSEP – 25 de maio de 2006. Disponível em: www.susep.gov.br/.../SeminOuvd25mai.pps. Acesso em: 8 fev. 2013

SILVA, Maria Goretti Bastos. **Ouvidoria: espaço de participação na gestão institucional do SAMU Maceió**. UFAL/NUSP, 2008. Disponível em: <http://www.saude.al.gov.br/sites/default/files/monografia_ouvidoria_espaco_de_participacao_na_gestao_institucional_do_samu_maceio.pdf> Acesso em: 23 dez. 2012.

SILVA, Fabio Gomes da; ZAMBON, Marcelo Socorro. **Gestão do Relacionamento com o Cliente**. 2. ed. São Paulo, 2012.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Carta de esclarecimento

CARTA DE ESCLARECIMENTO

Data: ___/___/___

Horário: ___:___

Cliente: _____

Queixa: _____

Registrado por: _____

Entregue dia: ___/___/___

Horário: ___:___

Liderança: _____

Resposta: _____

Obs: 24 h para devolução e esclarecimento, a partir do recebimento desta.

ANEXOS

ANEXO I

FRENTE

RECEPÇÃO

Data: ____/____/____ Hora: _____

Emergência Pronto Atendimento

Clareza no atendimento da Recepção

Ótimo Bom Regular Ruim

Tempo de espera para ser atendido na Recepção

Ótimo Bom Regular Ruim

Clareza nas informações

Ótimo Bom Regular Ruim

ATENDIMENTO

Atenção da equipe de Enfermagem

Ótimo Bom Regular Ruim NA

Agilidade no atendimento da equipe de Enfermagem

Ótimo Bom Regular Ruim NA

Tempo de espera para ser atendido pelo médico

Ótimo Bom Regular Ruim NA

Atenção do médico para com o paciente

Ótimo Bom Regular Ruim NA

Clareza nas informações sobre a doença e tratamento

Ótimo Bom Regular Ruim NA

EXAMES

Tempo de espera para a realização

Ótimo Bom Regular Ruim NA

Atenção recebida na realização do exame

Ótimo Bom Regular Ruim NA

Tempo de espera para obter o resultado do exame

Ótimo Bom Regular Ruim NA

Qual(is) exame(s) realizou:

No Ralo X no Laboratório na Multimagem

OUTROS SERVIÇOS

Estacionamento

Ótimo Bom Regular Ruim NA

Higienização

Ótimo Bom Regular Ruim NA

Manutenção

Ótimo Bom Regular Ruim NA

Como você classifica os serviços oferecidos pelo Hospital?

Ótimo Bom Regular Ruim

Sugestões e Reclamações

Caso necessite de atendimento no futuro, voltaria a utilizar nossos serviços?

Sim Não Talvez

Como você ficou sabendo do serviço de

Emergência e Pronto Atendimento?

Indicação do meu médico;

Indicação de um amigo;

Divulgação na Mídia (rádio, jornal);

Outros meios _____

Se desejar ser contatado, preencha os dados abaixo:

Nome _____

Telefone _____

E-mail _____



Nosso objetivo é atendê-lo
cada vez melhor.

Para uso interno do Hospital e Maternidade
Sagrada Família

Encaminhar para: _____

Data: _____

Descrição da ocorrência:

Ação de melhoria:

Retornar para: _____

ANEXO II

VERSO

Pesquisa de Satisfação
Externa

Emergência e Pronto
Atendimento



ANEXO III FRENTE

RECEPÇÃO

Data: ____/____/____

Cortesia no atendimento da Recepção

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Tempo de espera para ser atendido na Recepção

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Clareza nas informações:

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

ATENDIMENTO

Atenção da equipe de Enfermagem:

Manhã
 Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Tarde
 Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Noite
 Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Agilidade no atendimento da equipe de Enfermagem

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Tempo de espera para ser atendido pelo médico

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Atenção do médico para com o paciente

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Clareza nas informações sobre a doença e tratamento

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

EXAMES

Tempo de espera para a realização

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Atenção recebida na realização do exame

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Tempo de espera para obter o resultado do exame

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Qual(is) exame(s) realizou:

no Raio X () na ~~Ultrassom~~ () no Laboratório

OUTROS SERVIÇOS

Serviço de Nutrição e Dietética

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Assistência Social

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Psicóloga

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Fisioterapia

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Manutenção

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Higienização

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Como você classifica os serviços oferecidos pelo Hospital?

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Sugestões e Reclamações

Caso necessite de atendimento no futuro, voltaria a utilizar nossos serviços?

Sim () Não () Talvez () NA

Como você ficou sabendo do serviço de Emergência e Pronto Atendimento?

Indicação do meu médico;

Indicação de um amigo;

Divulgação na Mídia (Rádio, Jornal);

outros meios _____

Deseja ser contatado?

Sim () Não () NA

Nome _____

Telefone _____

E-mail _____



Para uso interno do Hospital e Maternidade Sagrada Família

Encaminhar para: _____

Data: _____

Descrição da ocorrência:

Ação de melhoria:

Retornar para: _____

Nosso objetivo é atendê-lo cada vez melhor.

Queremos ouvir sua opinião!

ANEXO IV VERSO

Pesquisa de Satisfação

Interna



ANEXO V

Pesquisa de Satisfação – RX

Data: ____/____/____

RECEPÇÃO

Cortesia no atendimento

ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Tempo de espera para ser atendido

ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Clareza nas informações

ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

EXAMES

Tempo de espera para a realização

ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Atenção recebida na realização do exame

ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Manutenção

ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Higienização

ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Como você classifica os serviços oferecidos pelo Hospital?

ótimo () Bom () Regular () Ruim () NA

Caso necessite de atendimento no futuro, voltaria a utilizar nossos serviços?

Sim () Não () Talvez () NA

Deseja ser contatado?

Sim () Não () NA

Nome: _____

Telefone: _____

E-mail: _____