



**DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA
GESTÃO EM SAÚDE COLETIVA**

BÁRBARA MACHADO NASCIMENTO

**A BUSCA ATIVA NA OUVIDORIA DO HUB: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO
USUÁRIO E MELHORIAS NA GESTÃO HOSPITALAR**

Brasília - DF

2015



**DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA
GESTÃO EM SAÚDE COLETIVA**

BÁRBARA MACHADO NASCIMENTO

**A BUSCA ATIVA NA OUVIDORIA DO HUB: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO
USUÁRIO E MELHORIAS NA GESTÃO HOSPITALAR**

Trabalho de conclusão de curso apresentado junto ao curso de Gestão de Saúde Coletiva da Universidade de Brasília – UNB, na área de pesquisa de satisfação hospitalar como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel.

Orientadora: Prof^ªDr^ª Muna Muhammad Odeh

Brasília - DF

2015



**DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA
GESTÃO EM SAÚDE COLETIVA**

BÁRBARA MACHADO NASCIMENTO

**A BUSCA ATIVA NA OUVIDORIA DO HUB: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO
USUÁRIO E MELHORIAS NA GESTÃO HOSPITALAR**

Trabalho de conclusão de curso apresentado junto ao curso de Gestão de Saúde Coletiva da Universidade de Brasília – UNB, na área de pesquisa de satisfação hospitalar como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel.

Aprovado em: __/__/__

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Muna Muhammad Odeh
Universidade de Brasília – UNB

Profa. Dra. Maria da Graça Luderitz Hoefel
Universidade de Brasília – UNB

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a DEUS por ser à base das minhas conquistas;

A minha mãe, Nádia Maria da Silva Machado por ser um exemplo de mãe excepcional, por sempre acreditar em mim e se esforçar ao máximo para me ajudar, me acompanhando e orientando com muito carinho e dedicação nessa produção, do começo ao fim do desenvolvimento;

A minha sogra, Andrea Terra por ser tão querida, compreensiva e me dar suporte em vários aspectos todos os dias durante o desenvolvimento;

Ao meu namorado Felipe Terra por me acompanhar, dar suporte e se ausentar de muitos lugares junto a mim todas as vezes que precisei ao longo do desenvolvimento do trabalho;

Aos professores da UNB, pela dedicação em suas aulas, a minha orientadora pela dedicação acadêmica na intenção de fazer o melhor, me incentivando e colaborando no desenvolvimento de minhas ideias.

“É muito melhor lançar-se em busca de conquistas grandiosas, mesmo expondo-se ao fracasso, do que alinhar-se com os pobres de espírito, que nem gozam muito nem sofrem muito, porque vivem numa penumbra cinzenta, onde não conhecem nem vitória, nem derrota.”

(Theodore Roosevelt)

Resumo

O presente trabalho objetiva analisar a satisfação dos usuários do Hospital Universitário de Brasília (HUB), através do método de busca ativa da Ouvidoria, tendo como foco desta análise os serviços médicos prestados e a estrutura física. A pesquisa integra um amplo levantamento em nível nacional, liderado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), a procura do aprofundamento da compreensão da opinião de usuários e usuárias. A satisfação dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde. Para a realização de tal levantamento, baseia-se na aplicação de um instrumento previsto no Decreto nº 6.932/2009, para assegurar a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados no âmbito da administração pública federal. Na presente pesquisa aplicamos um instrumento de avaliação de satisfação pela Ouvidoria do HUB o que foi realizado em dois momentos: fevereiro a março de 2014 e, setembro a outubro de 2014, de modo a abranger o período pré e pós implementação de mudanças na estrutura e no atendimento efetivados ao longo de 2014 nesta instituição. A pesquisa pretendeu caracterizar os resultados da pesquisa de satisfação do usuário quanto modalidade de busca ativa, que visa a aprofundar a efetividade da Ouvidoria Hospitalar, uma vez que não se limita a uma ouvidoria receptiva e sim amplia o seu escopo através da ouvidoria ativa. Ademais objetivou-se analisar de forma qualitativa a opinião dos usuários para compreender se houve alteração do nível de satisfação, em relação as melhorias implementadas no HUB até dezembro de 2014.

Palavras-chave: Busca ativa e Ouvidoria Hospitalar; Pesquisa de satisfação de usuário; Avaliação de serviços e sistemas de saúde.

ABSTRACT

This work aims to analyze the satisfaction of users of the University Hospital of Brasilia (HUB) through the active search method of the Ombudsman, focusing this analysis the medical services provided and the physical structure. The research is part of a broad survey at the national level, led by the Brazilian Hospital Services (Ebserh), the demand for deepening the understanding of users' opinions and users. User satisfaction is considered a central aspect for the evaluation of health services and systems. To conduct such survey, based on the application of an instrument provided for in Decree No. 6,932 / 2009 to ensure citizen participation in the evaluation of services within the federal government. In the present study we applied an instrument of evaluation of satisfaction with the Ombudsman's HUB which was carried out in two stages: from February to March 2014 and from September to October 2014, to cover the pre and post implementation of changes in the structure and in attendance hired over 2014 this institution. The research intended to characterize the user satisfaction survey results as form of active search, which aims to deepen the effectiveness of the Hospital Ombudsman, as is not limited to a receptive ombudsman but broadens its scope through active ombudsman. Moreover it aimed to analyze qualitatively the views of users to understand if there was a change in the level of satisfaction regarding the improvements implemented in the HUB until December 2014.

Keywords: Active Search and Hospital Ombudsman; Usurer Satisfaction Survey; Services Evaluation and Health Systems.

Lista de Quadros

Quadro 1 - Organograma de Estrutura de Governança do HUB em 2014.....	23
Quadro 2 - Organograma de Estrutura de Governança do HUB em 2014.....	23
Quadro 3 - Organograma de Estrutura de Governança do HUB em 2014.....	24
Quadro 4 - Aspectos utilizados e dimensões relacionadas no questionário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário.....	27
Quadro 5 - Resultados Implementados da Gestão do HUB em 2014.....	35

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Conforto no local da recepção (exemplos: assentos, bebedouros e banheiros).....	30
Gráfico 2 - Higiene, limpeza e organização do Hospital.....	30
Gráfico 3 - Conforto das instalações na área de atendimento médico (exemplos: consultórios e locais de espera).....	31
Gráfico 4 - Atendimento da recepção: gentileza, atenção, informações recebidas.....	31
Gráfico 5 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido	32
Gráfico 6 - Tempo de espera pelo atendimento/internação	32
Gráfico 7 - Como o(a) senhor(a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no Hospital?.....	33
Gráfico 8 - O(A) Senhor(a) indicaria esse Hospital para algum familiar seu?.....	33

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Caracterização dos resultados da Pesquisa de Satisfação (HUB) na perspectiva da dimensão de “Estrutura”, em relação as ações implementadas no HUB em 2014	38
---	----

Tabela 2 - Caracterização dos resultados da Pesquisa de Satisfação (HUB) na perspectiva das dimensões de “Receptividade” e “Confiabilidade”, em relação as ações implementadas no HUB em 201439

Listas de Abreviaturas e Siglas

HUB - Hospital Universitário de Brasília
EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
SUS - Sistema Único de Saúde
HU - Hospital Universitário
CF de 1988 - Constituição Federal de 1988
CBA - Conselho Brasileiro de Acreditação
IPASE - Instituto de Pensões e Aposentadoria dos Serviços do Estado
HSU - Hospital dos Servidores da União
HDFPM - Hospital do Distrito Federal Presidente Médici
CDE - Conselho Deliberativo
CCS - Conselho Comunitário e Social
HDA - Hospital Docente Assistencial
INAMPS - Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social
MEC - Ministério da Educação
PDE - Plano Diretor Estratégico
 Consuni - Conselho Nacional Universitário

SUMÁRIO

1. Introdução	10
2. Objetivos	12
2.1 Objetivo Geral	12
2.2 Objetivos Específicos	12
3. Participação e Controle Social: Aspectos Conceituais e Históricos	13
3.1 A Ouvidoria Hospitalar como um Instrumento de Participação Social: O Caso do HUB/EBSERH	15
3.2 A Ouvidoria Ativa	17
3.3 A Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília: Atuação e Planejamentos	19
4. Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário de Brasília (HUB) Vinculado a EBSEH	25
4.1 O Porque de ser Aplicada a Pesquisa de Satisfação	25
4.2 Instrumentos de Pesquisa	26
5. Relatório de Gestão do HUB em 2014	34
6. Materiais e Métodos	36
6.1 Materiais	36
6.2 Métodos	37
7. Análise e discussão dos Dados	37
7.1 Percepções da autora como entrevistadora da Pesquisa de Satisfação do Usuário do HUB/EBSEH.	43
8. Considerações Finais	44
9. Referências Bibliográficas	45
10. Anexos	47
Anexo 1 - Questionário da Pesquisa de Satisfação do HUB	48

1.Introdução

O estudo presente tem a proposição de trazer o olhar do usuário do Hospital Universitário de Brasília (HUB), quanto ao atendimento e estruturas ofertadas, utilizando a ferramenta de pesquisa de satisfação na modalidade de busca ativa da ouvidoria hospitalar. Ainda, analisar tais resultados na perspectiva das melhorias executadas no hospital no mesmo período.

A Constituição Federal de 1988, instituiu o acesso universal, a equidade e integralidade, a gestão descentralizada na execução das ações de saúde, e os canais ampliados em relação a participação da sociedade na discussão, na formulação e no controle das políticas públicas de saúde. É enfatizado também a importância do ingresso da população nas formulações de políticas públicas defendendo o direito à saúde (BRASIL, 2003).

O SUS trazendo constitucionalmente a participação popular como um de seus princípios na primeira política pública no Brasil, reitera a aplicação do controle social sob as práticas de saúde, e também dá a possibilidade de atuar através de outros espaços institucionalizados juridicamente, além das conferências e conselhos de saúde já previstos na Lei Orgânica de saúde de nº 8.142/90.

Segundo GUIZARDI (2004), uma das vertentes mais avançadas de democracia é vista na perspectiva do controle social, pois é determinado uma nova relação entre o Estado e a sociedade, conforme as decisões tomadas sobre as ações na saúde negociadas com os representantes da população, os quais conhecem a realidade da saúde de onde frequentam. É necessário adotar uma série de práticas para efetivar a participação da sociedade na gestão, uma vez que o controle social é uma ferramenta essencial de democratização das organizações.

Nesse contexto da participação social, entram as ouvidorias que buscam ampliar o acesso dos usuários ao processo de avaliação das ações e serviços públicos de saúde. Elas desempenham os papéis de espaço de cidadania, mediação no acesso a serviços de saúde e instrumento de gestão. Dentro desse processo existe a Ouvidoria ativa que promove a realização de pesquisas com o objetivo de conhecer a realidade e a satisfação dos usuários de um Hospital.

Segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2005), satisfação do usuário é a “condição que se percebe nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em

:

um contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção sanitária recebida.” De um modo geral, embora não haja um referencial teórico estável e consensual sobre esse conceito (ESPERIDIÃO & TRAD, 2006), a satisfação dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde.

Há importantes diferenças na operacionalização do conceito de satisfação, sendo na definição de seus componentes ou dimensões e no modo de medi-la. A satisfação tem dimensões que são aspectos relativos aos serviços tais como qualidade, acesso, estrutura física e organizacional, atendimento recebido pelos profissionais, entre outros. A clareza nas informações prestadas, as explicações de diagnóstico e tratamento, a explicação de perguntas e disponibilidade de contato sem emergências) são de suma importância para a comunicação entre os profissionais de saúde e os usuários sendo privilegiada na mensuração da satisfação (BRASIL, 2013).

A pesquisa de satisfação foi desenvolvida com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos usuários, e se podem contribuir para a qualidade do atendimento e melhoria do acesso às ações e serviços de saúde.

Após o ingresso da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares como órgão gestor do HUB, foi demandada a ouvidoria a realização de uma pesquisa de satisfação com os usuários como estratégia de busca ativa da ouvidoria. Ao invés de apenas esperar a vinda dos cidadãos até a ouvidoria para fazerem seus relatos, nós íamos ao encontro deles nos principais setores do hospital a internação, o pronto-socorro e ambulatórios.

De acordo com o número de atendimento ano no HUB, a EBSEH estabeleceu uma mostra de 628 entrevistados por ciclo da pesquisa, aplicando o questionário em cada setor conforme a média proporcionalmente. As pesquisas foram feitas dentro de um mês, de segunda a sexta, duas horas diárias.

Diante disso, buscou-se analisar a relação entre os resultados da pesquisa promovida pela EBSEH em 2014, com as intervenções implementadas no HUB nesse mesmo período. Contribuindo para a reflexão proposta de verificar se o HUB vem conseguindo impactar melhorias em sua estrutura física e serviços prestados com as ações executadas no ano de 2014, a partir do olhar do usuário.

2. Objetivos

2.1 Objetivo Geral

Analisar os dados sobre o grau de satisfação do usuário do HUB segundo os resultados da Pesquisa de Satisfação elaborada pela EBSEH, a luz das melhorias implementadas pela gestão do hospital em 2014.

2.2 Objetivos Específicos

Descrever o desempenho da estrutura e do atendimento médico do HUB, através das pesquisas de satisfação, realizada nos setores: internação, pronto atendimento e ambulatório, durante os meses de março/abril e setembro/outubro de 2014.

Avaliar pontos positivos e negativos dos serviços do ofertados pelo HUB, quanto a satisfação do usuário.

Caracterizar a ação de busca ativa e destacar seu papel na Ouvidoria do HUB, enquanto componente do controle social.

Registrar as observações feitas pela pesquisadora no campo estágio da Ouvidoria do HUB, quanto sua vivência com as práticas de Ouvidoria receptiva e ativa.

3. Participação e controle social: aspectos conceituais e históricos

A Lei de Acesso à Informação Pública nº 12.527 de 2011, mostra o período regulatório que dá acesso à informação pública. A presente norma impõe para a Administração Pública procedimentos que respondam o cidadão e definam como regra informação pública acessível, tornando o sigilo, uma exceção (CGU, 2011). Temos como destaque os meios para validar o acesso a informações públicas como a criação de serviços que se adequem a fornecimento de informações aos cidadãos nos órgãos e entidades obtendo as audiências realizadas, consultas públicas e formas diferenciadas de divulgação para incentivar à participação popular (artigo 9º da Lei 12.527/11).

As diretrizes constitucionais de participação da sociedade nas decisões governamentais, especialmente nas políticas sociais, foram efetivadas a partir de 1988 por meio da concepção e implementação de mecanismos institucionais de participação (conselhos de políticas públicas, conferências, orçamentos participativos, etc.), que buscavam operacionalizar princípios da democracia participativa consagrados na Constituição (BRASIL,2013).

A existência de diversos canais e mecanismos que permitem a participação social, embora seja um requisito fundamental para uma governança democrática, não necessariamente induz uma maior qualidade na participação. Um ponto fundamental destacado no estudo desenvolvido por Mark Evans (2012) é identificar com mais precisão os resultados pretendidos com determinado processo de participação, ou seja, qual instrumento ou metodologia participativa é mais adequada a um determinado processo decisório ou processo político.

Segundo estudo do IPEA sobre a participação social como método de governo, apresenta a ideia da existência de uma ecologia da participação social no Brasil em que:

“diferentes interfaces viabilizam o contato entre Estado e sociedade em diferentes políticas públicas para o cumprimento de diferentes objetivos e papéis. Isto é, diferentes instrumentos e mecanismos possuem diferentes vocações e potenciais para interferirem na gestão das políticas públicas. Acredita-se que estas conclusões e interpretações oferecem uma perspectiva útil para reflexões atuais sobre a conformação de um sistema ou política nacional de participação social.” (Pires e Vaz, 2012: 51 e 52).

O termo controle social, está intrinsecamente articulado a democracia representativa, que assegura mecanismos de participação da população na formulação, deliberação e fiscalização das políticas públicas. Conferências e Conselhos, por exemplo, são formas de participação social e mecanismos conquistados para exercer o controle social.

A expressividade no âmbito das experiências participativas, no caso dos conselhos de políticas públicas, conferências nacionais e ouvidorias são os meios de participação e controle social mais relevantes. O conselho de políticas públicas tem como finalidade principal, servir de instrumento para garantir a participação popular, o controle social e a gestão democrática das políticas e dos serviços públicos, envolvendo o planejamento e o acompanhamento da execução dessas políticas e serviços públicos.

Se tratando das conferências nacionais, uma das principais potencialidades desse mecanismo é a possibilidade de seus participantes contribuírem para a criação de pautas políticas e de uma agenda de prioridades que irão influenciar a política pública determinada no próximo período de sua vigência. Essa agenda será posteriormente monitorada pelas organizações da sociedade civil em diversos espaços políticos, incluindo os conselhos (Ciconello, 2012).

Relacionado as ouvidorias, segundo Siraque (2009: 137), as ouvidorias foram instituídas para ouvir os reclamos da sociedade, analisar a veracidade destes e encaminhá-los aos órgãos competentes para as providências que se fizerem necessárias. Normalmente, o objeto de avaliação das ouvidorias é a qualidade dos serviços e dos produtos que são prestados ou oferecidos pelas entidades. Sob a ótica da melhoria do serviço público o papel da ouvidoria também se destaca por trazer à atuação interna da administração pública as demandas do cidadão, usuário do serviço público, que evidencia problemas, apresenta adequações e soluções que devem ser consideradas.

É um interessante canal de acesso do cidadão e de participação, porém permite um feedback para a organização que deve ser tratado sob olhar estratégico de desenvolvimento e aprimoramento de políticas públicas mais eficazes. A ouvidoria, por meio de seus dados, acessos, e reclamações favorece uma visão global do órgão público ao qual está vinculada sendo relevante para as decisões estratégicas do gestor ou dirigente público (Lippi y Vald, 2009). No que tange à amplitude de controle, as ouvidorias gerais ou centrais encontram maiores dificuldades, considerando o conjunto de temas com os quais tratam e a própria gestão da ouvidoria que necessita ter estrutura para responder a todas as manifestações de governo.

3.1 A Ouvidoria Hospitalar como um instrumento de Participação Social: o caso do HUB/EBSERH

Segundo Lagastra (2009), na China em 202 a.C., a figura do ombudsman foi criada com a missão de representar o cidadão perante o Estado ou o poder instituído. A primeira ouvidoria pública no Brasil foi criada na esfera municipal, na cidade de Curitiba (PR), em 1986. No mesmo ano também foi criada a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, vinculada à Presidência da República (Decreto nº 93.714/1986). O presidente dessa Comissão acumulava a função de Ouvidor e era designado pelo Presidente da República.

Em 1992, foi criada a Ouvidoria Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça (Lei nº 8.490/1992). Neste mesmo ano, a Universidade Federal do Espírito Santo criou a Ouvidoria Universitária. Todas essas iniciativas foram importantes, mas tímidas do ponto de vista de capilaridade no cenário brasileiro. A Emenda Constitucional nº 19 de 1998 respondeu a essa necessidade e propiciou a implementação de uma política pública com foco no usuário do serviço público, mediante alteração do art. 37 do texto constitucional.

Esse marco constitucional subsidiou, em 1999, no Estado de São Paulo a aprovação da Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei 10.294, prevendo a implantação de ouvidorias em todos os órgãos da administração pública estadual, servindo de referência para outros estados. Em 2004, a Ouvidoria Geral da República passou a denominar-se Ouvidoria Geral da União (Lei nº 10.689/2004) com competência para coordenar tecnicamente as Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Decreto nº 4.785/2003).

A importância das Ouvidorias passou a ser tão destacada que não só a Administração Pública intensificou a sua implantação, mas a iniciativa privada também reconheceu essa necessidade, onde muitas empresas criaram o seu Ombudsman, todos com os mesmos objetivos: detectar na forma de reclamações, sugestões e críticas, os anseios de seus clientes/consumidores, visando a atingir o mais elevado nível de excelência de seus serviços e produtos. Consolidando o movimento de expansão das Ouvidorias no Brasil, foi criada em março de 1995 a ABO - Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman.

De acordo com o Ministério da Saúde (BRASÍLIA, 2009) "a gestão estratégica e participativa constitui-se em um conjunto de atividades voltadas ao aprimoramento

:

da gestão do SUS, visando a maior eficácia, eficiência e efetividade, por meio de ações que incluem o apoio ao controle social, à educação popular, à mobilização social, à busca da equidade, ao monitoramento e avaliação, à ouvidoria, à auditoria e à gestão da ética nos serviços públicos de saúde".

Dentro da perspectiva da gestão estratégica e participativa, as ouvidorias desempenham significativo papel de aproximação entre a qualidade das ações dos agentes públicos e o interesse público. Elas podem auxiliar na identificação de elementos chave para que a atuação do Estado esteja em linha com as demandas de uma sociedade moderna e transparente. Elas são ferramentas à disposição dos cidadãos e do Estado para facilitar esse processo de construção de uma Administração que atenda aos anseios da sociedade.

As ouvidorias apoiam os gestores públicos para que possam atender às demandas da sociedade, aproximando-se do interesse público. A Ouvidoria também trabalha como instrumento de controle social, ressaltando a importância da opinião dos cidadãos e usuários que utilizam o sistema. A inclusão social e a democracia são conceitos que abrangem diversas áreas da vida em sociedade: respeito às leis aos direitos do cidadão, transparência na gestão pública, participação nas decisões políticas sobre educação, saúde, segurança, distribuição de renda, entre outros.

As políticas públicas de inclusão social fazem parte de uma estratégia de ampliação da igualdade de oportunidades e da construção de valores éticos socialmente aceitos. As ouvidorias públicas incluem-se nesse contexto buscando consolidar os valores democráticos e ampliar a cidadania. Elas se tornam cada vez mais privilegiadas pela promoção da melhoria do ambiente de negócios e da inclusão social. Isso é possível porque as ouvidorias propiciam um incremento positivo na ação estatal por terem influência sobre a melhoria da prestação dos serviços públicos.

3.2 A Ouvidoria Ativa

A ouvidoria tem por propósito de buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas. A qualidade dos serviços prestados pela administração se

:

aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

Ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, "o ouvidor tem revelado ser um importante instrumento de interação entre o órgão e a sociedade, aliado na defesa dos direitos do usuário. O ouvidor atua também em defesa da administração, procurando subsidiar o atendimento de reivindicações de funcionários, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias" Ouvidoria Geral da União (BRASÍLIA, 2012).

De acordo com Ministério da Saúde (BRASILIA, 2014) o conceito de Ouvidoria Ativa foi ampliado pelo IV Fórum Nacional de Ouvidorias da Saúde, realizado em novembro de 2012, em Brasília. Representantes de 173 ouvidorias nos âmbitos federal, estadual e municipal, concluíram que Ouvidoria Ativa é aquela que cumpre o seu papel, indo além do conceito de Ouvidoria Clássica, abrindo uma nova perspectiva de participação do cidadão na gestão do SUS, promovendo e estimulando novas formas de participação, a fim de fortalecer o exercício de cidadania, com respeito à efetivação do direito à saúde.

Com o Decreto nº 7.508/2011 foi definido o conceito de Ouvidoria Ativa, onde, a partir dele, a Ouvidoria não espera mais apenas que o usuário se dirija até ela para fazer reclamações, sugestões, denúncias, solicitações ou elogios. Com a nova definição, a postura da Ouvidoria deve ser outra, indo até o usuário para saber a realidade sobre os serviços ofertados.

A Ouvidoria Ativa busca contribuições da sociedade para a construção de estratégias no envolvimento da percepção do cidadão, na avaliação das ações dos serviços de saúde e nas soluções às dificuldades apresentadas. Atua também na busca de usuários que não têm acesso à Ouvidoria, tornando-o um sujeito de plenos direitos.

A busca ativa refere-se à procura atenta com o objetivo de identificar as situações de vulnerabilidade e risco social do território de abrangência, bem como suas potencialidades. O objetivo central da busca ativa é compreender a realidade social, para além dos estudos e estatísticas gerais, a fim de conhecer a dinâmica do cotidiano das populações, as relações que estabelece, os apoios e recursos com que conta, seus vínculos sociais e atuar sobre as situações de vulnerabilidade e risco

:

social, identificando também os recursos culturais, econômicos, sociais, políticos, e a oferta de serviços setoriais e acessos da população a esses serviços.

Um dos requisitos para o sucesso de uma ouvidoria deve-se a promoção da gestão participativa nos processos produtivos e administrativos, fazendo investimento em pesquisa e tecnologia. Contendo mecanismos de pesquisa e tecnologia, tem-se a necessidade da procura da satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos, através do método de busca ativa.

A atuação da Ouvidoria no campo das pesquisas está pautada nas prioridades do Governo Federal. As pesquisas de satisfação surgem como importante instrumento de avaliação das políticas públicas de saúde, a partir do olhar dos cidadãos. Dessa forma, fortalecemos o conceito de Ouvidoria ativa, capaz de promover estratégias eficazes para escuta do cidadão, não apenas recebendo as manifestações por meio dos canais de acesso, mas também buscando informações para subsidiar a gestão e o controle social.

A pesquisa é uma forma efetiva de promover a participação da população na formulação, na execução e na avaliação das políticas públicas, condição fundamental para o exercício pleno do direito à saúde. O principal desafio consiste em transformar os resultados das pesquisas em melhorias para a saúde da população.

3.3 Ouvidoria do HUB/EBSERH: atuação e planejamentos

O Hospital Universitário de Brasília foi inaugurado durante o regime militar em 1972 como unidade do Instituto de Pensões e Aposentadoria dos Serviços do Estado – IPASE, recebendo o nome de Hospital do Distrito Federal Presidente Médici – HDFPM. A instituição, inicialmente, dedicou-se a atenção exclusiva dos servidores públicos federais e ficou conhecido como Hospital dos Servidores da União – HSU.

Nessa época, o hospital atendia à política vigente de atenção à saúde seguindo o modelo de seguro social que caracterizou o modelo previdenciário no Brasil e na América Latina, sendo, portanto, excludente, de ideologia corporativa e com cobertura de caráter ocupacional (EBSERH, 2014). Em dezembro de 1979, o HDFPM passou a ser administrado pela Universidade de Brasília, por meio de convênio assinado com o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (Inamps).

Em 1987 foi integrado à rede de serviços do Distrito Federal por meio de um novo convênio assinado pela Universidade de Brasília com quatro ministérios, passando a chamar-se Hospital Docente Assistencial – HDA e sendo reconhecido como o 38º Hospital Universitário brasileiro. Posterior a um processo com manifestações públicas de professores e estudantes que exigiam a cessão definitiva do hospital para que pudesse ser administrado plenamente pela universidade, em 3 de abril de 1990 o hospital foi cedido pelo Inamps à UnB, passando a denominar-se Hospital Universitário de Brasília – HUB.

De 1990 até 2004, o HUB sobreviveu a um processo de perda progressiva do quadro de funcionários do antigo Inamps, sofrendo paralelamente a falta de reposição dos postos de trabalho por aposentadorias ou por abandono relacionado aos baixos salários, vivenciando um financiamento oscilante que dependia das relações estabelecidas frequentemente de maneira informal com o gestor local do Sistema Único de Saúde – SUS (EBSERH, 2014).

A partir de 2005, através de Termo de Compromisso assinado com o gestor local do SUS, o HUB passou a ser administrado e financiado dentro das diretrizes da Portaria Interministerial MEC/MS nº 1.000, de 15 de abril de 2004, definindo o teto financeiro para o desenvolvimento das suas atividades. Paralelamente, o HUB foi certificado como Hospital de Ensino de acordo com os critérios estabelecidos na presente portaria e até hoje está certificado conforme as disposições da Portaria Interministerial MEC/MS no. 2400 de 2 de outubro de 2007.

Em 2008 foi aprovado pelo Conselho Superior Universitário – Consuni o regimento do hospital que, após de mais de dois anos de debates internos, consagrou a inserção da instituição no Sistema Único de Saúde como uma das suas características essenciais, inaugurando as atividades de mais dois conselhos, o Conselho Deliberativo – CDE e o Conselho Comunitário e Social – CCS, primeira tentativa de legitimar a participação da comunidade com possibilidade de ações de controle social. Cabe ressaltar que em 2008 a história do HUB ficou marcada pela decisão do Conselho Deliberativo de destinar 100% da capacidade instalada de internação e de produção de serviços para o SUS, abandonando uma tentativa falida de funcionamento de um serviço de atendimento a particulares usuários de convênios e planos de saúde que foi deletério para a instituição ao permitir à prática de "duas portas" de acesso ao hospital (EBSERH, 2014).

Atualmente, o HUB está envolvido no processo de Acreditação pela Qualidade pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação – CBA e enfrenta o desafio de implementar elevados padrões de qualidade no serviço, nas atividades de ensino, e pesquisa fazendo com que alcance plenamente os seus objetivos.

Com a finalidade de dar prosseguimento ao processo de recuperação dos hospitais universitários federais, foi criada, em 2011, por meio da Lei nº 12.550, a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh, uma empresa pública vinculada ao Ministério da Educação. Com isso, a empresa passa a ser o órgão do MEC responsável pela gestão do Programa de Reestruturação e que, por meio de contrato firmado com as universidades federais que assim optarem, atuará no sentido de modernizar a gestão dos hospitais universitários federais, preservando e reforçando o papel estratégico desempenhado por essas unidades de centros de formação de profissionais na área da saúde e de prestação de assistência à saúde da população integralmente no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) (EBSERH, 2014).

A missão delegada ao HUB, no geral, é ser um hospital de excelência, preparado para cuidados de média e alta complexidade, ensino e pesquisa em um contexto humanizado e interdisciplinar, cuidar de pessoas e desenvolver ensino e pesquisa em harmonia com o Sistema Único de Saúde. Seus valores giram em torno da ética, da transparência, do compromisso social, solidariedade, da responsabilidade ambiental e do compromisso com a excelência.

No Hospital Universitário de Brasília, sob contrato de gestão com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), o titular da ouvidoria é nomeado pelo Superintendente e tem a atribuição de cuidar dos procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer meio de comunicação e proporcionar o atendimento aos interessados.

A ouvidoria do HU é um órgão de comunicação com Dirigentes, Corpo Docente e Discente, Pesquisadores, Professores e Alunos, Prestadores de Serviços, Fornecedores, servidores, empregados e o mais importante, os cidadãos.

Regimentalmente, entre suas atribuições, cabe destacar as seguintes:

1. Receber as manifestações apresentadas pelos interessados, pacientes ou funcionários, tratando com absoluta confidencialidade as informações, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis;

2. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes;

:

3. Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;

4. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça resguardando o sigilo das informações;

5. Encaminhar à área de gestão de pessoas da unidade, os empregados e servidores que desejam tratar de assuntos de natureza trabalhista, seja de interesse individual ou coletivo.

De acordo com o Regulamento de Competências da Ouvidoria criado pela Ebserh, compete à Ouvidoria:

I – receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias que lhe forem dirigidas pelos interessados, nos termos do art. 9º, parágrafo primeiro, deste Regulamento.

II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o interessado informado desse procedimento, quando solicitado, conforme o art. 16 deste Regulamento;

III – propor medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do hospital ao Superintendente;

IV – contribuir para a resolução de problemas administrativos oferecendo alternativas e informações sobre as normas internas vigentes;

V – realizar, em casos de conflitos de interesses, mediação entre as partes envolvidas, sem, contudo, qualquer poder de arbitragem, ficando essa responsabilidade a cargo das instâncias competentes, a critério do Superintendente, quando for o caso;

VI – interagir com os diversos setores do hospital, quando necessário;

VII – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

VIII – gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e regulamentação complementar, assim como realizar as atribuições previstas no artigo 40 da mesma lei.

Baseando-se nas atribuições colocadas pelo regimento criado pela EBSEH, a Ouvidoria englobando toda sua equipe, procura sempre atingir todos os quesitos propostos para, de fato, prestar um atendimento igualitário e de qualidade aos usuários do Hospital Universitário.

:

Hoje, o HUB tem uma estrutura de governança onde a Ouvidoria está diretamente ligada ao Superintendente, ao Colegiado Executivo, Conselho Consultivo e ao Colegiado Gestor Ampliado, conforme o quadro 1.

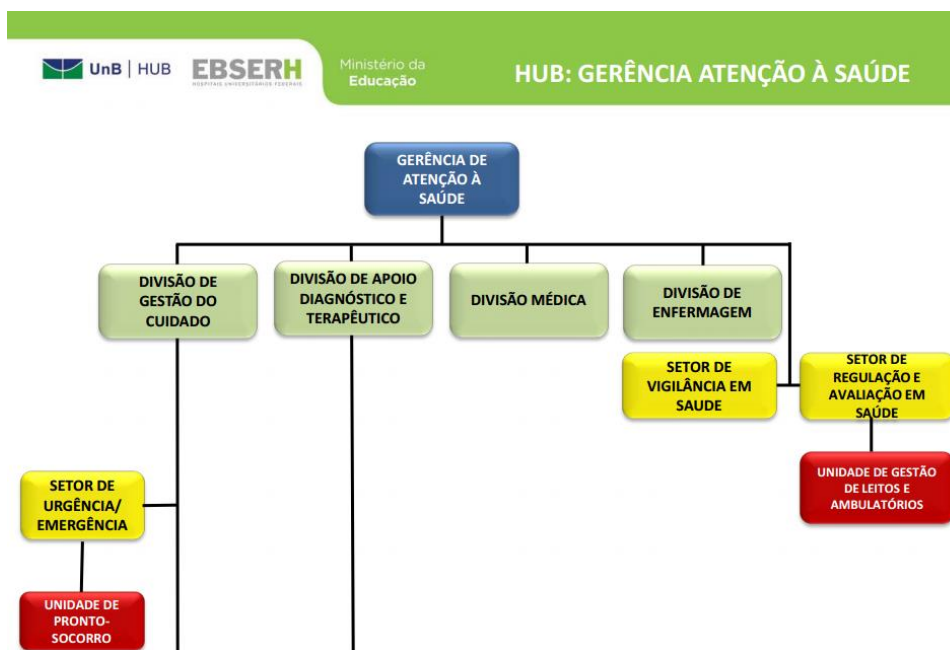
Quadro 1 – Organograma de Estrutura de Governança do HUB em 2014.



Fonte: www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/organograma de 2014.

No quadro 2, no âmbito de Gerência de Atenção à Saúde, temos as 4 divisões que se interligam diretamente a Unidade de Pronto-Socorro e a Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios.

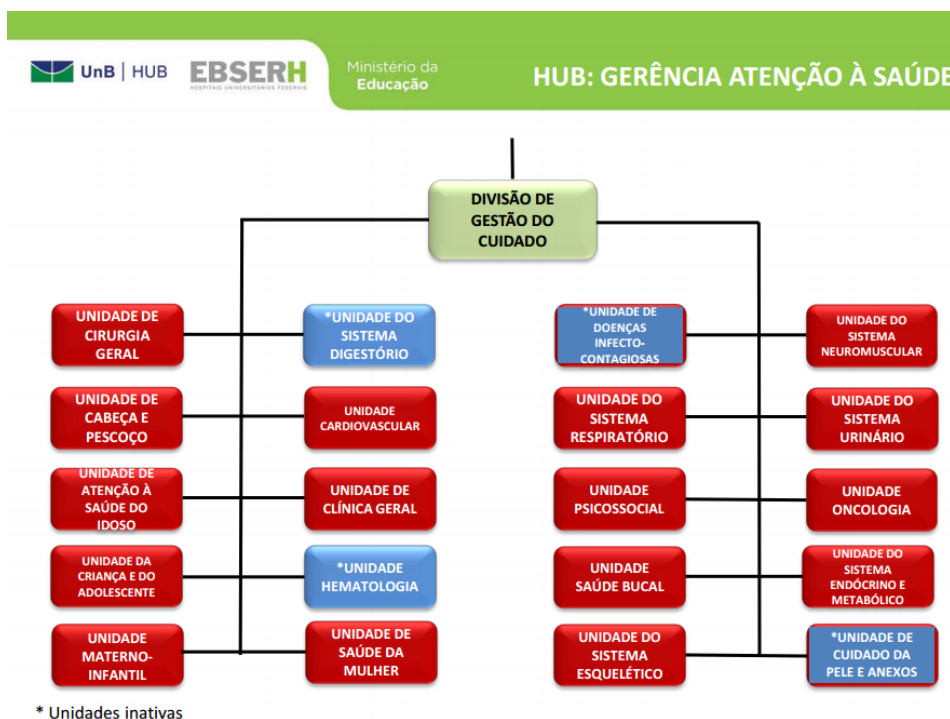
Quadro 2 – Organograma da Gerência de Atenção à Saúde em 2014.



Fonte: [www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/organograma de 2014](http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/organograma%20de%202014)

No quadro 3, são colocadas todas as unidades de serviço que fazem parte da Divisão de Gestão do Cuidado no Ambulatório.

Quadro 3 – Organograma da Gerência de Atenção à Saúde em 2014.



Fonte: [www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/organograma de 2014](http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/organograma%20de%202014)

Por meio da identificação dos problemas críticos que comprometem o funcionamento e a gestão do HUB, a instituição definiu um plano de ação de forma a viabilizar sua inserção na Rede SUS do Distrito Federal, para ser um hospital orientado para a adoção e o desenvolvimento de inovações tecnológicas, implementar a cultura de humanização, instituir canais e processos de comunicação e de trabalho e incentivar práticas que promovam qualidade de vida no trabalho, com o desenvolvimento de ações que contribuam para a cultura da preservação do meio ambiente e da responsabilidade social (EBSERH, 2014).

O Hospital Universitário de Brasília (HUB) elaborou o Plano Diretor Estratégico (PDE) para o período 2015-2016, com o objetivo de tornar o HUB um hospital de excelência na integração entre ensino, pesquisa e assistência. O PDE é fruto do Curso de Gestão dos Hospitais Universitários Federais no Sistema Único de Saúde (SUS), uma parceria da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) e do Hospital Sírio Libanês (HSL).

4. Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário de Brasília (HUB) vinculado a EBSERH

4.1 O porquê de ser aplicada a pesquisa de satisfação?

Segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2005), satisfação do usuário é a “condição que se percebe nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em um contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção sanitária recebida.” De um modo geral, embora não haja um referencial teórico estável e consensual sobre esse conceito (ESPERIDIÃO & TRAD, 2006), a satisfação dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde.

Nos Hospitais Universitários Federais, três requisitos sustentam a necessidade do controle social através da realização de pesquisa de satisfação segundo a legislação existente:

- No âmbito da administração pública federal, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 6.932/2009, para assegurar a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados.

:

- De parte das recomendações dos órgãos de controle, dentre as medidas relacionadas ao processo de reestruturação dos Hospitais Universitários Federais no Acórdão nº 2.813/2009 do Tribunal de Contas da União, consta a previsão de mecanismos de avaliação periódica, inclusive pesquisas de satisfação, e de divulgação de resultados.
- Sob o ponto de vista institucional, espera-se que a realização da pesquisa na etapa de assunção, se constitua como referencial para a análise dessa categoria e também para subsidiar a formulação e execução de ações nesse campo.
- Nesse contexto, A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares programou a aplicação da Pesquisa de Satisfação como projeto piloto, para ser aplicada em setembro de 2013. Após esse teste projeto piloto, aperfeiçoaram cada vez mais o projeto de pesquisa e deram continuidade por mais dois episódios em 2014: o primeiro em abril/maio no começo do ano, e o segundo momento em setembro/outubro de 2014.

No final de 2013, foi aplicada a primeira pesquisa de satisfação no HUB como projeto piloto. Sendo uma pesquisa teste, trabalhamos somente com os dois ciclos de pesquisas aplicadas em 2014. A luz da realização das entrevistas, temos a Ouvidoria como responsável para a execução da Pesquisa, por ter seu papel de representação e mediação dos cidadãos e pelo caráter pedagógico, instrumental e estratégico de sua atuação. Serão entrevistados usuários nas áreas de Internação, Ambulatorial e Pronto Atendimento, onde contamos com a presença de uma pesquisadora da Ouvidoria do HUB, a qual realizou os três episódios da Pesquisa de Satisfação.

4.2 Instrumentos de Pesquisa

O instrumento de pesquisa mais adequado utilizado foi o questionário estruturado. A opção por um questionário estruturado se deveu às vantagens que apresenta tanto sob vista da aplicação, por sua simplicidade e baixo custo, quanto na análise, pela possibilidade de padronizar as informações, o que facilita a análise. Alguns critérios foram adotados na elaboração das questões e categorias de resposta:

:

- O questionário deve ser sintético. Estabeleceu-se que teria, no máximo, dez perguntas.
- As perguntas devem ser claras para os entrevistados e relevantes para a gestão.
- Cada questão deve ser aplicável a todos os grupos de usuários, de forma que todas as perguntas sejam respondidas por qualquer entrevistado.
- As perguntas devem ter conteúdos semânticos diferentes, de forma a evitar ambiguidades e duplicidades.

O questionário avalia aspectos relacionados à estrutura, atendimento e avaliação geral do hospital, que apontam questões relacionadas a cinco dimensões da prestação de serviços passíveis de avaliação por parte dos públicos alvos (BRASIL, 2013).

Quadro 4 - Aspectos utilizados e dimensões relacionadas no questionário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário.



Fonte: Relatório de Pesquisa de Satisfação do HUB em 2014

Aspectos tangíveis: Dizem respeito à avaliação das instalações e materiais usados durante a provisão do serviço: aparência física das instalações, limpeza e conservação dos equipamentos, aparência do pessoal, materiais usados, conforto dos móveis, das salas de espera, dos escritórios, etc.

:

Confiabilidade: refere-se à capacidade da instituição executar seus serviços de forma confiável e precisa, de acordo com o que foi estabelecido ou prometido.

Receptividade: corresponde ao interesse e vontade do atendente em auxiliar e atender os públicos alvos.

Garantia: conhecimento e cortesia dos funcionários de uma organização e sua capacidade de inspirar confiança nos públicos alvos.

Essa dimensão agregou quatro das características iniciais da prestação de serviços: competência, cortesia, credibilidade e segurança.

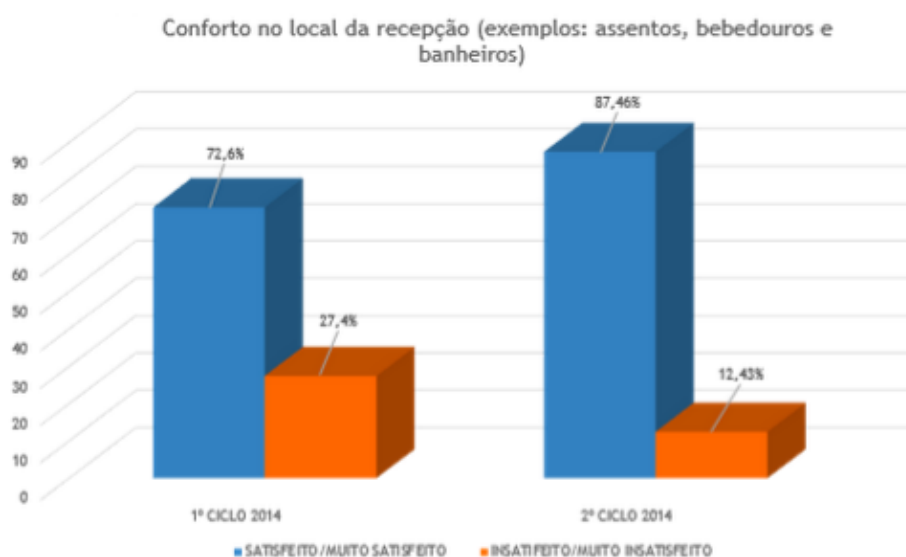
Empatia: corresponde ao cuidado e atenção individualizados dados pelos funcionários aos públicos alvos. A empatia inclui três das características iniciais da prestação de serviços: acesso, comunicação e entendimento.

Em relação a abordagem dos cidadãos, destacam-se alguns aspectos sobre a estratégia de comunicação com o usuário durante a coleta de dados (BRASIL, 2013), uma etapa fundamental para a Pesquisa de Satisfação:

- Na abordagem inicial dos usuários, é importante explicar o que se quer fazer com a pesquisa, o seu objetivo. Além disso, ressaltar a importância da participação de cada um e das informações prestadas para a melhoria do serviço.
- Garantir o caráter confidencial das informações prestadas. É necessário explicar que as informações não serão usadas individualmente, mas apenas em seu conjunto, para estabelecer padrões gerais.
- É importante informar o tempo de entrevista (no máximo 10 minutos), inclusive como elemento de convencimento dos usuários.
- Evitar a solicitude de ajudar os entrevistados a responder o questionário. Esse tipo de comportamento pode induzir, mesmo que não intencionalmente, as respostas de seu entrevistado.
- O entrevistador não deve dar “dicas” para o entrevistado, opinar ou discutir as opiniões dos seus respondentes. Quando um entrevistado demonstra dúvida ou má compreensão, o entrevistador deve simplesmente repetir a pergunta integralmente.
- Na medida do possível, devem-se padronizar os procedimentos da entrevista, desde a seleção do entrevistado até a forma de abordar o usuário e a forma de fazer as perguntas.

Realizada em dois ciclos de avaliação, a pesquisa de satisfação de 2014 identificou alto nível de satisfação dos usuários com o HUB. Entre os quesitos que apresentaram crescimento na satisfação do usuário, está o conforto no local da recepção, que passou de 72,6% de cidadãos satisfeitos ou muito satisfeitos para 87,5%, de acordo com o gráfico 1.

Gráfico 1 -



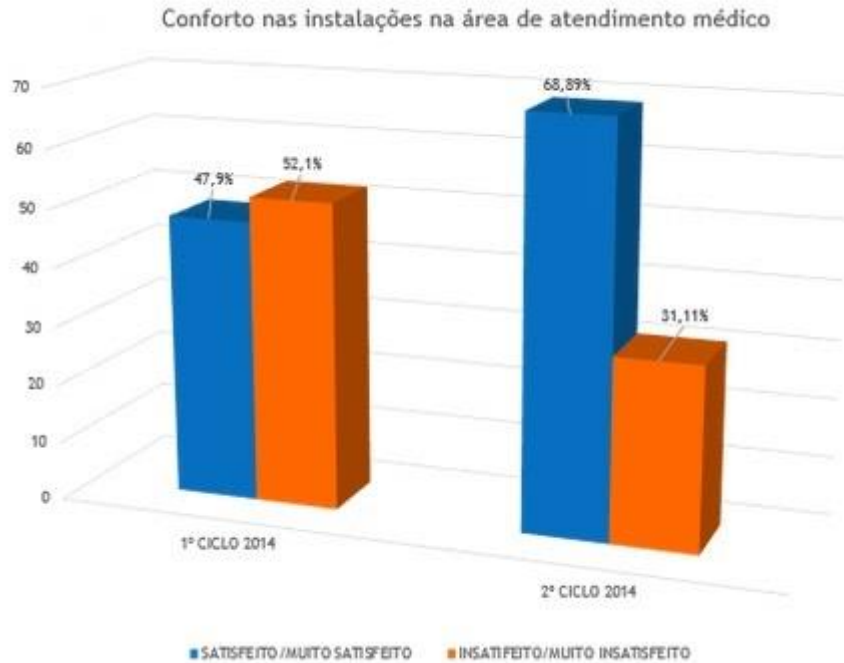
De acordo com o gráfico 2, a higiene, limpeza e organização passou de 67,4% para 72% no segundo ciclo.

Gráfico 2 -



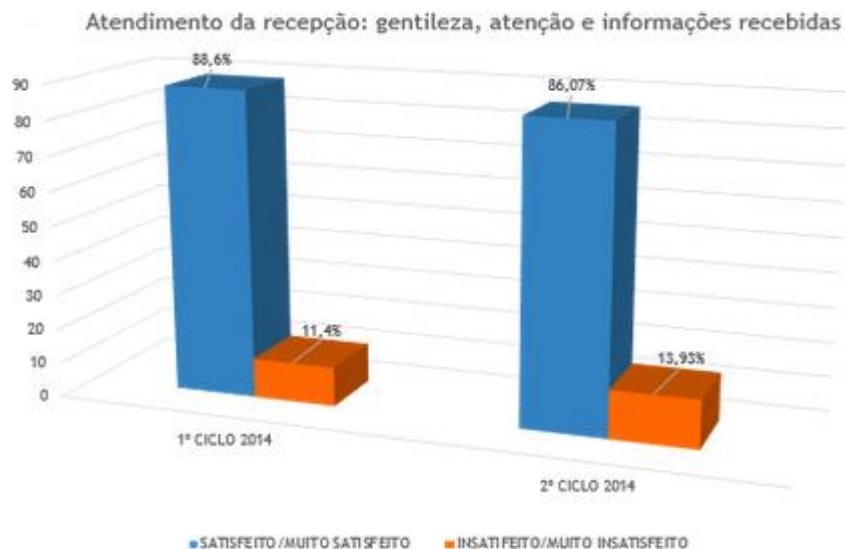
O conforto das instalações na área de atendimento médico, saiu de 47,9% para 68,9%, como mostra o gráfico 3.

Gráfico 3 -



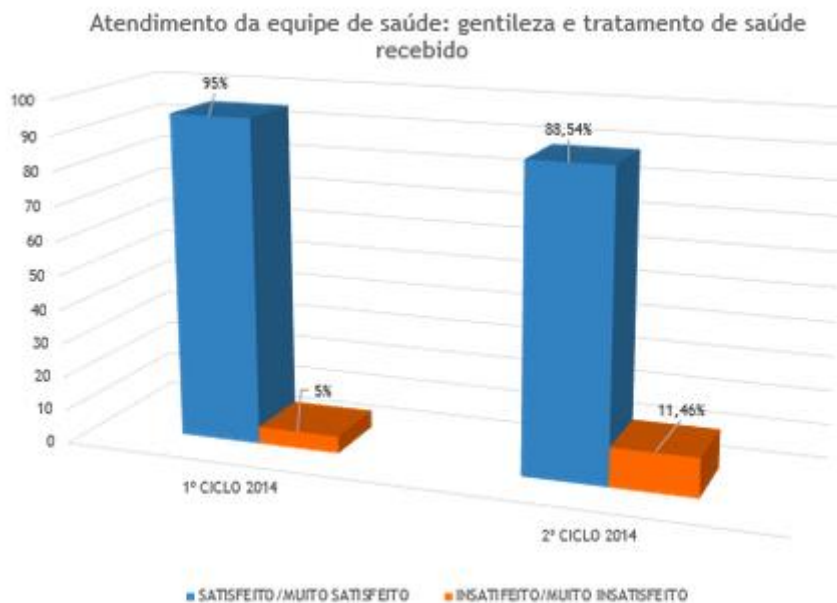
O atendimento da recepção obteve pouca variação entre um ciclo e outro, registrando 88,6% no primeiro ciclo e 86,07% de entrevistados satisfeitos ou muito satisfeitos no segundo ciclo.

Gráfico 4 -



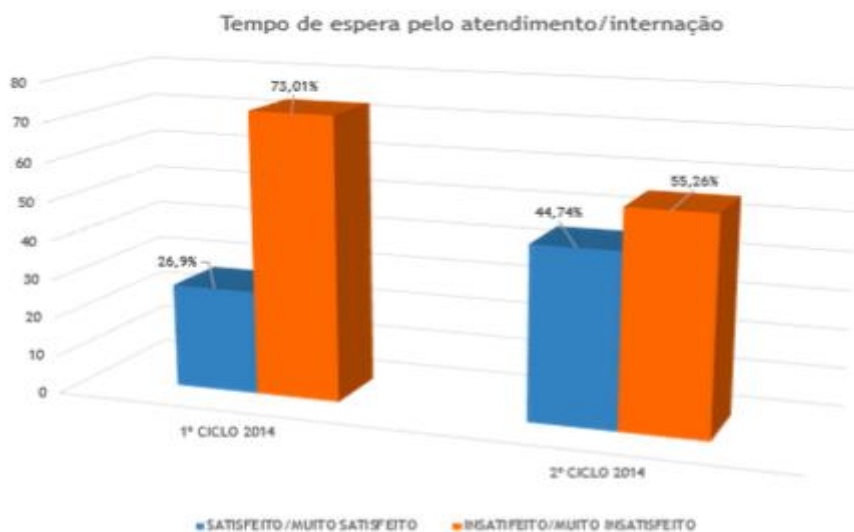
No atendimento da equipe de saúde, houve uma baixa de 95% no primeiro ciclo, para 88,54% no segundo ciclo.

Gráfico 5 -



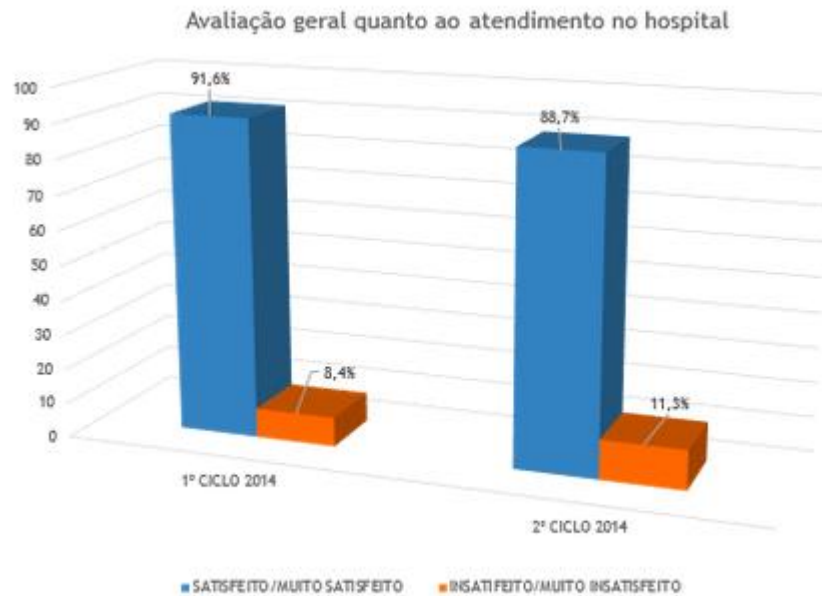
O principal ponto a aprimorar identificado pela pesquisa é o tempo de espera pelo atendimento ou pela internação. Mesmo com significativa melhora na percepção dos usuários de um ciclo para outro, os entrevistados satisfeitos ou muito satisfeitos representam apenas 45% do total.

Gráfico 6 -



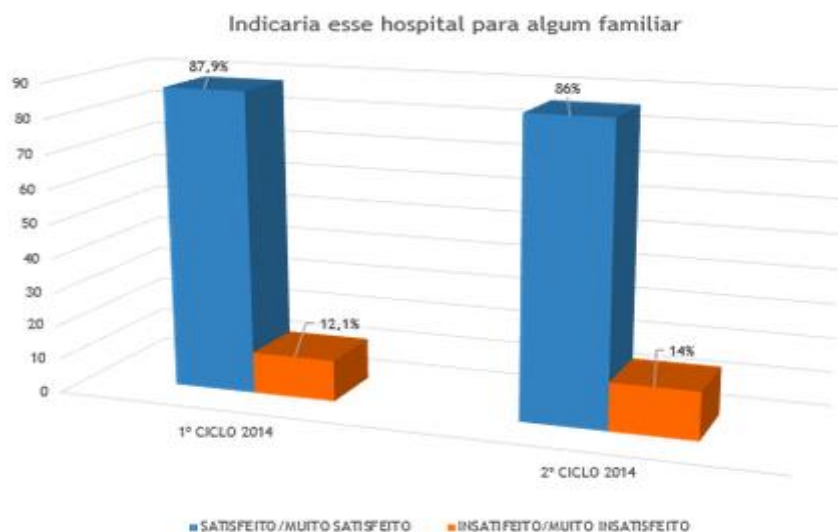
Na avaliação geral quanto ao atendimento no hospital, houve uma pequena queda mostrando 91,6% no primeiro ciclo, e 88,7% no segundo ciclo.

Gráfico 7 -



Ao serem perguntados se indicariam a instituição para algum familiar, 87,9% afirmaram que sim, na primeira avaliação, e 86%, na segunda. De acordo com a EBSERH, a pequena redução do percentual está dentro da margem de erro.

Gráfico 8 -



O gráfico tem como fonte o relatório da Pesquisa de Satisfação EBSERV-2014

5. Relatório de Gestão do HUB em 2014

Antes de se estabelecer o vínculo da EBSE RH com o HUB, haviam 1.400 funcionários sendo 700 com contratos precários, pouca integração do hospital com o SUS local, pouca institucionalização de fluxos e processos, e questionamentos do CGU por ter investimento de apenas 2 milhões nos últimos 5 anos.

O Hospital Universitário de Brasília teve um elevado custo de compras e dificuldade de realizar licitações, tendo apenas 30% de seu custo financiado. Possuía uma estrutura física envelhecida, avaliada como inadequada de acordo com as normas da ANVISA, além da falta de equipamentos, equipamentos obsoletos e contratos de manutenção inadequados.

Após o ingresso da EBSE RH, foi criado e implementado um novo plano de gestão com estratégias para melhorar e ampliar a infraestrutura e o atendimento de saúde em geral. Segue abaixo as mudanças do novo plano de gestão realizado pela EBSE RH.

Quadro 5 – Resultados Implementados da Gestão do HUB em 2014.

<p>Reestruturação do HUB Investimentos em TIC Investimentos em equipamentos Investimentos em Pessoal Investimentos em Gestão da Clínica Modernização da gestão e estruturação da gestão compartilhada Investimentos em Ensino e Pesquisa Desafios para os próximos anos</p> <p>Profissionalização da Área Administrativa Ampliação e criação de novos cargos Assessoria Jurídica própria Melhoria de Processos Implantação do Ponto Eletrônico Colegiado Administrativo Planejamento Orçamentário e Financeiro</p> <p>Investimentos em Infraestrutura Nova Unidade de Emergência com ampliação de 18 para 35 leitos. Nova Unidade Intermediária Clínica: criação de 12 leitos Nova UTI Adulto com ampliação de 6 para 19 leitos. Nova UTI Neonatal/UCIN com ampliação de 6 para 15 leitos. Nova Maternidade com ampliação de 21 para 30 leitos. Nova Central de Produção de Alimentos. Novo Refeitório Nova Farmácia de Manipulação Nova Farmácia Dispensação Nova Unidade Saúde Mental: criação de 25 leitos Nova Central de Equipamentos Nova Central de Água Gelada Nova UTI clínica: criação de 17 leitos* Nova UTI Coronariana: criação de 10 leitos* Reforma da Unidade do PA da Ginecologia-Obstetria* Reforma da Internação Pediátrica: 46 leitos Reforma da Hemodinâmica Reforma do Ambulatório de Gineco-Obstetria. Reforma da Medicina Nuclear Reforma do CME Reforma do Centro Cirúrgico Ambulatorial Ampliação da Rede Elétrica e de Gases Reforma e ampliação do Centro Cirurgico de 6 para 10 salas Troca dos Brises da Unidade II Instalação de 3 elevadores novos (Unidade II)</p> <p>Investimentos em Recursos Humanos Contratação de 1462 novos servidores empregados públicos por meio de concurso (até o momento 1020 novos colaboradores). Investimentos em Recursos Humanos Melhora da relação enfermeiro e técnico de enfermagem leito. Investimentos em educação permanente e educação continuada (EX: ACLS, PALS, PIC, Processos de Enfermagem) Uso racional de mão de obra terceirizada em cargos de não provimento público</p>	<p>Consolidado Geral Resultados :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliação de 255 para 404 leitos; • Modernização da infraestrutura; • Criação de áreas novas; • Redução de 94% dos contratos precarizados; • Aumento de 40% de colaboradores (empregados públicos); • Entrada de concursados possibilitaram a Criação de novos serviços.
---	--

Fonte: Relatório de Gestão do HUB do ano de 2014, adaptada pela autora.

:

Com a implementação da reestruturação, da profissionalização da área administrativa, e dos investimentos na infraestrutura e nos recursos humanos, será avaliado junto a pesquisa de satisfação, se as mudanças realizadas de fato foram satisfatórias de acordo com a opinião do usuário.

Na mesma linha o plano de gestão realizado em 2014, a EBSEH junto ao HUB tem o desafio de ampliar a inserção na rede SUS, continuar as melhorias de infraestrutura física e de processos, continuar a modernização do parque tecnológico, ampliar a densidade de recursos humanos com vínculo, investir na atenção integral ao paciente, melhorar e ampliar os ambientes de ensino e aprendizagem, integrar a assistência completamente ao ensino, e por fim, buscar excelência no cumprimento do papel social: cuidar e ensinar.

6. Materiais e Métodos.

6.1 – Materiais

Para a aplicação da pesquisa, foi utilizado questionário estruturado com perguntas objetivas automatizado em software específico, disponibilizado em Tablet fornecido pelo Ministério da Educação, conectado à rede Wi-fi do hospital.

Foram utilizados os relatórios de estágios supervisionados I e II da Universidade de Brasília desenvolvidos na Ouvidoria do HUB, registros pessoais recolhidos à época da aplicação das pesquisas, de discussões com Ouvidor sobre o andamento da coleta, e de experiências de reuniões com a EBSEH durante esse período.

Na consolidação e tabulação dos dados, foram utilizadas planilhas em Excel, com os dados brutos da coleta. E para a análise foi usado o relatório final da pesquisa de satisfação e relatório de Gestão de 2013-2014 do Hospital Universitário.

Como embasamento teórico, foi feito levantamento de artigos científicos e periódicos, com foco em pesquisas de satisfação, Ouvidoria ativa, busca ativa e participação social. Foram utilizados também guias e publicações oficiais sobre Ouvidoria.

6.2 - Métodos

:

O tipo de pesquisa utilizado teve aspectos descritivos e analíticos, se deu a partir da descrição da construção metodológica da Pesquisa de Satisfação do HUB, contextos históricos pertinentes a esse tema, e da análise orientada a luz dos resultados da pesquisa e as melhorias implementadas no hospital no ano de 2014.

O método aplicado foi o qualitativo, bastante usado em Ciências Sociais, interpreta os dados através da descrição. Segundo MERRIAM (1998), é um conceito “guarda-chuva”, envolvem técnicas e procedimentos interpretativos, interação do pesquisador e a situação objeto de estudo. Nesse estudo, possibilita uma tradução do sentido simbólico das informações e não simplesmente a frequência dos eventos obtidos na pesquisa.

A coleta de dados deste neste estudo deu-se a partir do questionário de pesquisa, das entrevistas, observação, pesquisa documental e pesquisa bibliográfica.

O cenário do trabalho desenvolveu-se na Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília, em atividade de estágio supervisionado no ano de 2014.

Nessa perspectiva, feito uma análise dos resultados da pesquisa de satisfação com o objetivo de verificar se a satisfação do usuário do HUB quanto à estrutura física, padrão de atendimento e tempo de espera do atendimento, tiveram alteração entre janeiro de 2014 e dezembro 2014, em relação às intervenções implementadas de estrutura, logística e atendimentos em geral no hospital no mesmo período referido.

Por fim, foi feita discussão dos resultados que apresentaram maiores alterações quanto ao grau de satisfação do usuário, como também os que tiveram repercussão negativa apesar das melhorias implementadas no serviço. Nessa análise também foi orientado por embasamento teórico construído a partir de artigos científicos, que propiciaram o reconhecimento da importância da estratégia de busca ativa dentro das Ouvidorias de saúde.

7. Análise e Discussão dos Resultados

Após a execução da pesquisa e a consolidação dos dados coletados, visualizou-se nas dimensões pesquisadas, em porcentagem, o resultado final da satisfação dos usuários, relacionando-os com as implementações realizadas durante o ano de 2014 pelo plano de gestão da EBSERH, onde é explicitado na tabela a seguir.

Tabela 1 – Caracterização dos resultados da Pesquisa de Satisfação (HUB) na perspectiva da dimensão de “Estrutura”, em relação as ações implementadas no HUB em 2014.

Dimensões pesquisadas	1º ciclo PSHUB		2º ciclo PSHUB		Ações Implementadas em 2014 (HUB)
	% Satisfeito /Muito Satisfeito	% Insatisfeito /Muito Insatisfeito	% Satisfeito /Muito Satisfeito	% Insatisfeito /Muito Insatisfeito	
1 Aspectos Tangíveis (Estrutura)					
1.1 Conforto no local da recepção (exemplos: assentos, bebedouros e banheiros)	72,60%	27,40%	87,46%	12,43%	<ul style="list-style-type: none"> •Ampliação de novos 17 leitos na Unidade de Emergência; •Criação de 12 leitos na Unidade Clínica Intermediária; •Nova Central de Equipamentos; •Nova Central de Água Gelada;
1.2 Higiene, limpeza e organização do Hospital	67,40%	32,60%	72,13%	27,86%	<ul style="list-style-type: none"> •Ampliação da Rede Elétrica e de Gases; •Instalação de 3 elevadores novos (Unidade II)
1.3 Conforto das instalações na área de atendimento médico (exemplos: consultórios e locais de espera)	47,90%	52,10%	68,89%	31,11%	

Fonte: Relatório da Pesquisa de Satisfação do usuário do HUB de 2014 – EBSEERH e Relatório de Gestão do HUB do ano de 2014

Elaboração: Autora

Em relação à estrutura implementada no Hospital Universitário de Brasília, tivemos a ampliação de 17 novos leitos na Emergência, a criação de 12 leitos na Clínica Intermediária, uma nova central de equipamentos, nova central de água gelada, a ampliação da rede Elétrica de Gases, e a instalação de 3 novos elevadores na Unidade II do HU, entre outros como troca de assentos velhos para assentos novos e confortáveis tanto no Ambulatório quanto na Emergência nos locais de espera. Com tudo, obtivemos no geral, respostas bem positivas em relação as perguntas relacionadas a estrutura.

O conforto no local da recepção que diz respeito aos assentos, bebedouros e banheiros já continha 72,6% de satisfação no 1º ciclo da pesquisa feita, resultado esse que mostra já ter uma boa aceitação, e no 2º ciclo aumentou para 87,4% mostrando que a implantação dos quesitos relacionados a questão tiveram resultados melhores ainda. Relacionado a insatisfação da questão, no primeiro ciclo tivemos 27,4%, que já demonstra um percentual pequeno, e no segundo ciclo tivemos a diminuição pra 12,4%, baixando mais ainda a satisfação dos usuários.

Em relação a questão da higiene, da limpeza e da organização do Hospital, aumentou a quantidade de profissionais da área da limpeza e a maioria foram trocados. Obtivemos na pesquisa, no primeiro ciclo, a satisfação de 76,4% dos

:

usuários, mostrando ser bastante satisfatório, e no segundo ciclo tivemos o aumento de 4,7% enfatizando as questões de limpeza bastante satisfatórias, de forma que a insatisfação no primeiro ciclo de 32,6%, diminuiu para 27,8% no segundo ciclo.

O conforto das instalações na área dos consultórios e locais de espera, foram trocados e renovados durante o ano de 2014. Estão mais confortáveis, agradáveis e em quantidade maior. Em relação a pesquisa, no primeiro ciclo, tivemos 47,9% da satisfação, sendo um dado abaixo da média, e tendo como insatisfação maior percentual, mostrando 52,1%. No segundo ciclo, a satisfação teve um aumento significativo de 20,9% mostrando 68,8%, e a insatisfação diminuiu em relação ao primeiro ciclo, mostrando 31,11%.

Tabela 2 – Caracterização dos resultados da Pesquisa de Satisfação (HUB) na perspectiva das dimensões de “Receptividade” e “Confiabilidade”, em relação as ações implementadas no HUB em 2014.

Dimensões pesquisadas	1º ciclo PSHUB		2º ciclo PSHUB		Ações Implementadas em 2014 (HUB)	
	% Satisfeito /Muito Satisfeito	% Insatisfeito /Muito Insatisfeito	% Satisfeito /Muito Satisfeito	% Insatisfeito /Muito Insatisfeito		
Receptividade/Empatia/Garantia (Atendimento)						
2.1	Atendimento da recepção: gentileza, atenção, informações recebidas	88,60%	11,40%	86,07%	13,93%	<ul style="list-style-type: none"> • Investimentos em TIC; • Investimentos em equipamentos; • Investimentos em Pessoal; • Investimentos em Gestão da Clínica; • Modernização da gestão e estruturação da gestão compartilhada; • Investimentos em Ensino e Pesquisa; • Ampliação e criação de novos cargos; • Melhoria de Processos; • Implantação do Ponto Eletrônico; • Implantação do Ponto Eletrônico; • Ampliação de 13 novos leitos de UTI Adulto; • Ampliação de 9 novos leitos de UTI Neonatal/UCIN; • Ampliação de 9 novos leitos de Maternidade; • Nova Central de Produção de Alimentos; • Nova Farmácia de Manipulação; • Nova Farmácia Dispensação; • Ampliação de 25 novos leitos na Unidade Saúde Mental; • Criação de 17 leitos de UTI clínica; • Criação de 10 leitos de UTI Coronariana; • Reforma da Unidade do PA da Ginecologia-Obstetria; • Reforma de 46 leitos de Internação Pediátrica; • Reforma da Hemodinâmica; • Reforma do Ambulatório de Gineco-Obstetria; • Reforma da Medicina Nuclear; • Reforma do CME; • Reforma do Centro Cirúrgico Ambulatorial; • Reforma e ampliação do Centro Cirurgico em 10 salas; • Investimentos em educação permanente e educação continuada (EX: ACLS, PALS, PIC, Processos de provimento público;
2.2	Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido	95%	5%	88,54%	11,46%	
2.3	Tempo de espera pelo atendimento/internação	26,90%	73,01%	44,74%	55,26%	
2.4	De um modo geral, como o(a) senhor(a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no Hospital?	91,60%	8,40%	88,70%	11,30%	
Confiabilidade (Atendimento geral)						
3.1	O(A) Senhor(a) indicaria esse Hospital para algum familiar seu?	87,90%	12,10%	86%	14%	

Fonte: Relatório da Pesquisa de Satisfação do usuário do HUB de 2014 – EBSEERH e Relatório de Gestão do HUB do ano de 2014

Elaboração: Autora

:

Como vemos na tabela acima, várias ações e investimentos relacionados ao atendimento médico e geral foram implementados ao longo de 2014. No atendimento da recepção focados na gentileza, na atenção e informações recebidas, podemos ligar a investimentos na tecnologia da informação, investimento em pessoal e investimentos em educação permanente e educação continuada. Na pesquisa de satisfação, no primeiro ciclo tivemos 88,6% de usuários satisfeitos, já no segundo ciclo tivemos diminuição de 2,6% na satisfação. A insatisfação do primeiro ciclo foi de 11,4% e aumentou 2,5%, mostrando 13,9% no segundo ciclo. É um percentual pequeno de mudança, podendo estar dentro da margem de erro, mas é um ponto que deve ser observado durante o período atual até a próxima pesquisa.

Em relação a questão que trata sobre a equipe de saúde englobando a gentileza e o atendimento de saúde recebido, podemos ligar aos investimentos de tecnologias da informação, investimentos em equipamentos, investimento em pessoal, investimento em Gestão de Clínica, a modernização da Gestão e da Gestão compartilhada, investimentos em ensino e pesquisa, a implantação do ponto eletrônico, a ampliação de 13 novos leitos na UTI Adulto, a ampliação de 9 novos leitos na UTI Neonatal, ampliação de 9 leitos na Maternidade, entre vários outros descritos na tabela. No primeiro ciclo, a satisfação dos usuários mostrava 95%, e no segundo ciclo reduziu para 88,4%. A insatisfação no primeiro ciclo ganhou 5%, e aumentou para 11,4% no segundo. Esses dados mostram que o atendimento médico está extremamente satisfatório para o usuário, mesmo ainda que o percentual de satisfação tenha abaixado e o de insatisfação tenha aumentado.

Na questão do tempo de espera pelo atendimento, englobam quase todos os quesitos apontados na tabela como implementação, tais como investimentos em pessoal, em equipamentos, em tecnologia da informação, em novos leitos na maioria dos locais do hospital, em reformas de leitos, investimentos em educação permanente entre outros. Relacionado a pesquisa aplicada, obtivemos no primeiro ciclo 26,9% de satisfação, e 73% de insatisfação, ou seja, o usuário está esperando além do normal para ser atendido e está insatisfeito. No segundo ciclo a satisfação aumentou para 44,7%, sendo ainda sim abaixo da média da satisfação, e como insatisfatório mostrou 55,2%. Mesmo a satisfação tendo aumentado do primeiro ciclo pro segundo e a insatisfação tenha diminuído, os percentuais mostrados são baixos, deixando a desejar na espera pelo atendimento.

:

Em relação ao atendimento geral recebido no Hospital, todas as implementações podem ser ligadas a essa questão, pois desde investimentos em tecnologia a reformas feitas podem influenciar no atendimento geral. A pesquisa mostra no primeiro ciclo, 91,5% de satisfação do usuário e apenas 8,4% de insatisfação. Já no segundo ciclo, houve baixa na satisfação mostrando 88,7%, e aumento na insatisfação indicando 11,3%. Mesmo que a satisfação do usuário tenha diminuído do primeiro ciclo pro segundo, e a insatisfação tenha aumentado, a satisfação ainda é muito alta em relação a insatisfação.

A última pergunta questiona se o usuário indicaria o HUB para algum familiar. Essa questão também engloba todos os investimentos e mudanças feitas no geral dentro do HU. Na pesquisa, a satisfação mostrada no primeiro ciclo é de 87,9%, e a insatisfação de apenas 12,1% dos usuários. No segundo ciclo não há muita diferença nos percentuais. A satisfação é de 86% e a insatisfação é de 14%. Mesmo os percentuais mostrando diminuição da satisfação e aumento da insatisfação de um ciclo pro outro, a diferença é muito pequena, indicando que a maioria dos usuários indicaria o HUB para seus familiares.

No geral, nas questões ligadas a estrutura física colocadas no questionário, vimos que as mudanças implantadas na infraestrutura do Hospital durante o ano de 2014 foi de grande valia, pois observamos que nos resultados vindos da opinião do usuário, obtivemos alta satisfação e diminuição da insatisfação. Isso mostra que as mudanças feitas na estrutura física estão trazendo efetividade.

Nas questões ligadas ao atendimento médico e atendimento geral do Hospital, como mostra a tabela 3, tivemos mudanças desde a infraestrutura até a qualificação de profissionais durante o ano de 2014. Quase todos os questionamentos da pesquisa obtiveram resposta positiva em relação a satisfação do usuário, mostrando percentuais altos que ficavam de 86% a 91%. Porém, o ponto que não se mostrou satisfatório, foi o tempo pelo atendimento, indicando que mais de 50% dos usuários estavam insatisfeitos nesse quesito.

Isso demonstra que, com todas as mudanças, reformas, ampliações e alocações de novos funcionários, o tempo de espera continua defasado. De acordo com os dados mostrados, trazemos os seguintes questionamentos: será que os profissionais (médicos, enfermeiros, recepcionistas, entre outros) que atuam no Hospital estão de fato cumprindo seus horários a risca? Será que os médicos estão cumprindo a ida ao Hospital todos os dias que são marcadas as consultas dos

:

usuários? Será que o novo sistema de informação está mais ágil e funcionando de acordo com o proposto? E a reforma e implantação de novos leitos nas áreas do Hospital estão sendo realmente utilizados ou estão parados por falta de algum equipamento ou falta de profissional? Esses são alguns pontos que pedem atenção e modificações para que possamos ter uma espera menor pelo atendimento no HUB.

A pesquisa de satisfação é um instrumento qualitativo de grande importância para a gestão de órgãos como os Hospitais, por exemplo. A pesquisa qualitativa faz com que o usuário se sinta parte do crescimento daquele órgão, trazendo também a melhoria do espaço de saúde pra utilização da população.

A opinião do usuário é uma das fontes mais valiosas que um órgão pode ter. Essa opinião tem que ser valorizada, pois eles são os reais usuários, as pessoas que precisam daquele serviço, daquela assistência a saúde, daquela atenção humanizada vinda do Hospital. Não só o Hospital Universitário de Brasília como vários outros órgãos tem o dever de aderir ao método de busca ativa em suas Ouvidorias, porque é a voz do cidadão que vai acrescentar para o crescimento da gestão.

7.1 Percepções da autora como entrevistadora da Pesquisa de Satisfação do Usuário do HuB/EBSERVH.

O trabalho desenvolvido no campo de estágio na ouvidoria do HUB, se deu através do recebimento de reclamações, elogios, dúvidas e sugestões via e-mail, sistema da ouvidoria, escritas e em loco. As demandas eram recebidas e encaminhadas aos setores do hospital referentes às problemáticas, em muitos casos intermediados entre um setor e outro.

O ato de aplicar as pesquisas foi extremamente gratificante, principalmente no contexto da modalidade de busca ativa. Alguns entrevistados, não sabiam da existência da ouvidoria, outros diziam não ter tempo de relatar suas opiniões, ou simplesmente desconheciam seus direitos, ou relatavam ter vergonha de reclamar dos serviços ofertados, ou também por não compreenderem qual era o papel da ouvidoria naquele hospital.

Ao perceber a importância daquele momento para cada cidadão, busquei dar mais ênfase ao papel gentil e acolhedor de um pesquisador, buscando escutar toda e qualquer fala sobre a dificuldade e/ou a satisfação do usuário de ter recebido tal atendimento no hospital.

:

As pesquisas aplicadas levavam em média de 5 a 6 minutos, porém, por várias vezes passava de 15 a 20 minutos dialogando com o usuário (a) que estava passando por dificuldades naquela mesma hora, muitas vezes acabando por me envolver em suas problemáticas, tentando resolvê-las.

As pesquisas tinham que ser realizadas de forma imparcial, que não induzisse o cidadão a responder nem positivamente e nem negativamente. Era sempre importante enfatizar que a pesquisa é feita anonimamente, pois era perceptível o medo de alguns deles de relatar sua real opinião.

Esperar os cidadãos virem à ouvidoria se manifestar, é ter uma experiência estritamente receptiva, realizar a pesquisa indo aos setores mais movimentados do Hospital em busca da opinião do usuário, nos dá outra percepção sobre o real papel de uma Ouvidoria de qualidade.

Ao Desenvolver a modalidade de busca ativa, estamos nos prontificando a ouvir “aquele cidadão”, que pode não ter nada a declarar, ou que precisa ser escutado em suas necessidades. Ir atrás da voz do cidadão é extremamente necessário, estabelece um vínculo de confiança com ouvidoria. Quando precisarem, saberão que além de estarmos de prontidão a sua espera, também iremos ao seu encontro, buscando dar ouvidos as suas manifestações na busca de intermediar soluções.

A experiência de busca ativa vivenciada, foi esclarecedora quanto sua prática, nesse caso, a pesquisa foi aplicada por um pesquisador apenas, se tornando exaustivamente cansativa, dada a repetição das perguntas por mais de 600 vezes durante o mês, conduzidas com muita educação, paciência, cordialidade e imparcialidade.

Porém, como contra partida, a maior satisfação que temos é a gratidão de ajudar a solucionar problemas de usuários que, muitas vezes, desconheciam a existência da ouvidoria, descobrindo por meio da pesquisa. Outra gratificante realização, foi de contribuir com a gestão do Hospital no acesso e na qualificação dos serviços de saúde ofertados, buscando promover o cumprimento dos princípios constitucionais de reconhecimento do usuário como sujeito de plenos direitos a saúde.

Enfim, esse nobre papel de escutar o usuário do serviço de saúde do HUB, foi uma grande contribuição quanto à percepção dos problemas da rede de serviço, a partir da expressão da necessidade do cidadão em tempo real. Este detentor de direitos garantidos constitucionalmente, porém, precisam de ferramentas de gestão e controle social como as ouvidorias de saúde para exercerem tais prerrogativas.

:

8. Considerações Finais

Enfatizando a importância da voz do usuário no crescimento de uma instituição de saúde, foi analisado neste trabalho os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários do HUB, desenvolvida pela EBSERVH, aplicada em 2014, a partir das melhorias implementadas pela gestão no mesmo período. Considerando a importância de atuação da Ouvidoria quanto à modalidade de busca ativa no serviço público de saúde.

Os resultados aqui analisados, considerando as melhorias implementadas em no Hub em 2014, num panorama geral observou-se que o grau de satisfação do usuário entre satisfeito e muito satisfeito ficou em torno de 80% dos entrevistados. Porém, em que pese o grau de insatisfeitos tenha sido menor, ouve um aumento dessa insatisfação entre um período e outro mesmo com as ações executadas pela gestão.

Podemos refletir os resultados da pesquisa quanto ao aumento da insatisfação do usuário de um período ao outro, que é necessária uma investigação em relação a esse aspecto. Pode-se inferir que as melhorias implementadas não estão alcançando o usuário de saúde, indicando que nem todos os serviços internos as essas áreas estão em condições de ofertar um bom atendimento.

No questionário da pesquisa temos a terceira pergunta "Que serviço o(a) senhor(a) utilizou hoje, aqui no Hospital?", com três tipos de respostas "Ambulatório", "Emergência" ou "Internação". O propósito dessa pergunta era identificar a satisfação do usuário de acordo com cada área citada, separadamente, obtendo um percentual final de cada uma. Porém, o relatório final das pesquisas apresentou um resultado consolidado das três áreas juntas, propiciando um viés de pesquisa, considerando que a análise expressa um serviço prestado em todas as áreas do HUB.

A estruturação do questionário sugeriu a necessidade de maior percepção e levantamento quanto ao objetivo da pesquisa, onde a utilização de métodos que problematizem as necessidades da organização fosse incorporada a metodologia da pesquisa.

A pesquisa de satisfação da oportunidade ao cidadão de opinar, sugerir e avaliar os serviços utilizados por ele, papel esse, da ouvidoria ativa, ao implementar a modalidade de busca ativa nos seus processos de trabalho. Esta considerada uma

:

ferramenta vida de controle e participação social, propicia diminuir a distância percebida entre o cidadão e a gestão, contribuindo com reconhecimento desse como um sujeito de plenos direitos do SUS.

9. Referências Bibliográficas

BOLZAN, Luís Carlos. et al. Ouvidoria ativa: a inovação das pesquisas de satisfação na ouvidoria geral do SUS. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 5, 2012, Brasília.

BRASIL. Controladoria Geral da União. VII Fórum Brasileiro de Controle da Administração Pública. Disponível em: <http://www.editoraforum.com.br/forumcultural/slides/VIIIFCAAP/O%20_papel_das_ouvidorias.pdf> Acesso em: 15 jun. 2015.

BRASIL. Controladoria Geral da União. Coleção OGU – Orientações para a Implantação de uma Unidade de Ouvidoria. 5ª edição. Brasília 2012. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>>. Acesso em: 06 mai. 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Para entender a gestão do SUS. Conselho Nacional de Secretários de Saúde, 2003.

BRASIL. Fundação Oswaldo Cruz. Pense Sus. Participação social. Disponível em: <<http://pensesus.fiocruz.br/participacao-social>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Ouvidoria, Controle Social e Democracia. Disponível em: <<http://www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=1&menu=2573&refr=1382>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Hospital Universitário de Brasília – HUB. Serviço Ano 2014. Disponível em: <<http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/apresentacao3>> Acesso em: 25 jun. 2015

BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Pesquisa avaliará satisfação do usuário. Disponível em:<http://www.ebserh.gov.br/web/hubunb/noticias//asset_publisher/Nm3Sln4Jbrre/content/hub-realiza-pesquisa-para-avaliar-satisfacao-dosusuarios_101_INSTANCE_Nm3Sln4Jbrre_redirect=%2Fweb%2Fhubunb%2Fnoticias>. Acesso em: 30 jun. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Hospital Universitário de Brasília – HUB. Disponível em: <<http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/apresentacao3>> Acesso em: 25 jun. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Hospital Universitário de Brasília – HUB. Disponível em: <<http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/nossa-historia> > Acesso em: 25 jun. 2015.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa Gespública. Pesquisa de Satisfação: conceitos e orientações. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa Gespública. Manual de Avaliação de Satisfação do Usuário do Serviço Público, 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Programa Gespública - Participação e Controle Social: Instrumentos jurídicos e mecanismos institucionais, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Glossário temático: economia da saúde Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005.

:

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Ouvidoria Ativa do sus Ampliando a Escuta e o Acesso à Informação do Cidadão. Brasília 2014. Disponível em:<<http://u.saude.gov.br/images/pdf/2014/maio/14/compendio-ouvidoria-ativa.pdf>>. Acesso em: 14 mai. 2015.

BRASIL. Prefeitura de São Paulo. Ouvidoria Geral do Município. Histórico das Ouvidorias - Ouvidorias no mundo e no Brasil. Disponível em:<<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/historico/index.php?p=459>>. Acesso em: 07 jun. 2015.

ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. Cad. Saúde Pública, 2006.

Rolim, Barbosa et al. Participação popular e o controle social como diretriz do SUS: uma revisão narrativa. Saúde em Debate. Rio de Janeiro, v. 37, n. 96, p. 139-147, jan./mar. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v37n96/16.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2015.

10. ANEXOS

ANEXO I - Questionário da Pesquisa de Satisfação do HUB

Olá,

Sou pesquisador do Hospital [nome do hospital] e gostaria de contar com a atenção do(a) senhor(a), por alguns segundos, para responder rapidamente seis perguntas simples sobre a sua opinião em relação ao atendimento do hospital.

Peço, por favor, que o(a) senhor(a) sinta-se bem à vontade para dar a sua opinião sincera. A pesquisa é anônima e sua opinião vai nos ajudar muito na melhoria do hospital.

Vamos lá?

Registrar o sexo do respondente: M () F()

:

1. Qual é a sua idade? _____

2. O(A) senhor(a) estudou?

Se não: sabe ler e escrever? Se sim: até que série?

Registrar a escolaridade: () Não sabe ler/escrever () Alfabetizado (pessoa capaz de ler um bilhete simples) () Nível fundamental completo (1º grau) () Nível médio completo (2º grau) () Superior completo () Pós-graduação

3. Que serviço o(a) senhor(a) utilizou hoje, aqui no Hospital?

4. Agora, vou fazer algumas perguntas para saber a sua opinião sobre a estrutura do Hospital. Diga como se sentiu em relação ao seguinte:

4.1. Conforto no local da recepção (exemplos: assentos, bebedouros e banheiros)

MUITO INSATISFEITO

INSATISFEITO

SATISFEITO

MUITO SATISFEITO

4.2. Higiene, limpeza e organização do Hospital

MUITO INSATISFEITO

INSATISFEITO

SATISFEITO

MUITO SATISFEITO

4.3. Conforto das instalações na área de atendimento médico (exemplos: consultórios e locais de espera)

MUITO INSATISFEITO

INSATISFEITO

SATISFEITO

MUITO SATISFEITO

:

5. Agora, vou querer saber a sua opinião sobre o atendimento que recebeu. Diga como se sentiu em relação ao seguinte:

5.1. Atendimento da recepção: gentileza, atenção, informações recebidas

MUITO INSATISFEITO

INSATISFEITO

SATISFEITO

MUITO SATISFEITO

5.2. Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido

MUITO INSATISFEITO

INSATISFEITO

SATISFEITO

MUITO SATISFEITO

5.3. Tempo de espera pelo atendimento/internação

MUITO INSATISFEITO

INSATISFEITO

SATISFEITO

MUITO SATISFEITO

6. Por fim, quero saber de um modo geral, como o(a) senhor(a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no Hospital?

MUITO INSATISFEITO

INSATISFEITO

SATISFEITO

MUITO SATISFEITO

6.1. Atendimento geral

7. O(A) Senhor(a) indicaria esse Hospital para algum familiar seu?

[] sim [] não

:

