

Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria – Maternidade Dr. Antenor Barbosa

ANO 2024

Introdução

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa constitui um importante instrumento de gestão, monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados à população. Por meio dela, é possível conhecer a percepção dos usuários, acompanhantes e visitantes quanto ao atendimento recebido, identificando aspectos positivos, oportunidades de melhoria e fortalecendo a participação social no Sistema Único de Saúde (SUS).

A Ouvidoria atua como um canal permanente de escuta qualificada, acolhendo manifestações, sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos processos de trabalho e para a humanização da assistência. Nesse contexto, a pesquisa de satisfação permite mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação aos diversos serviços oferecidos pela maternidade, subsidiando a tomada de decisões e a implementação de ações voltadas à melhoria da qualidade assistencial e administrativa.

Os resultados obtidos por meio da pesquisa representam uma importante ferramenta para o planejamento institucional, permitindo à gestão identificar demandas prioritárias, promover intervenções necessárias e fortalecer uma cultura de transparência, eficiência e compromisso com a excelência no atendimento materno-infantil. Dessa forma, a Pesquisa de Satisfação reafirma o compromisso da Maternidade Dr. Antenor Barbosa com a humanização, a segurança do paciente, a participação do cidadão e a melhoria contínua dos serviços ofertados.

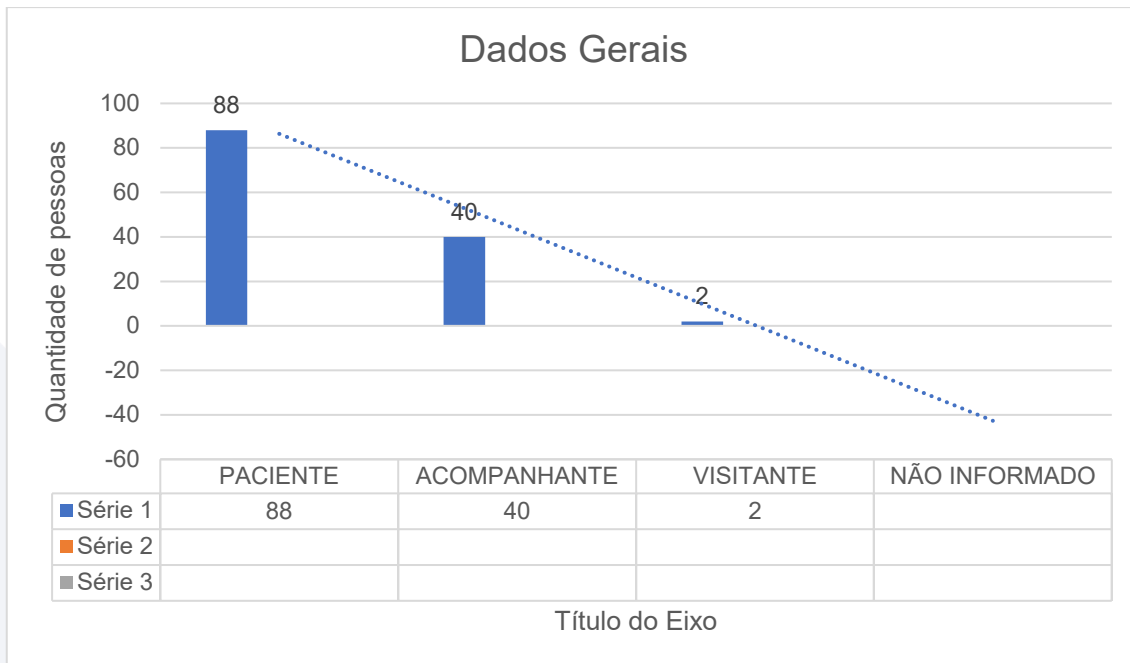




AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

1. DADOS GERAIS

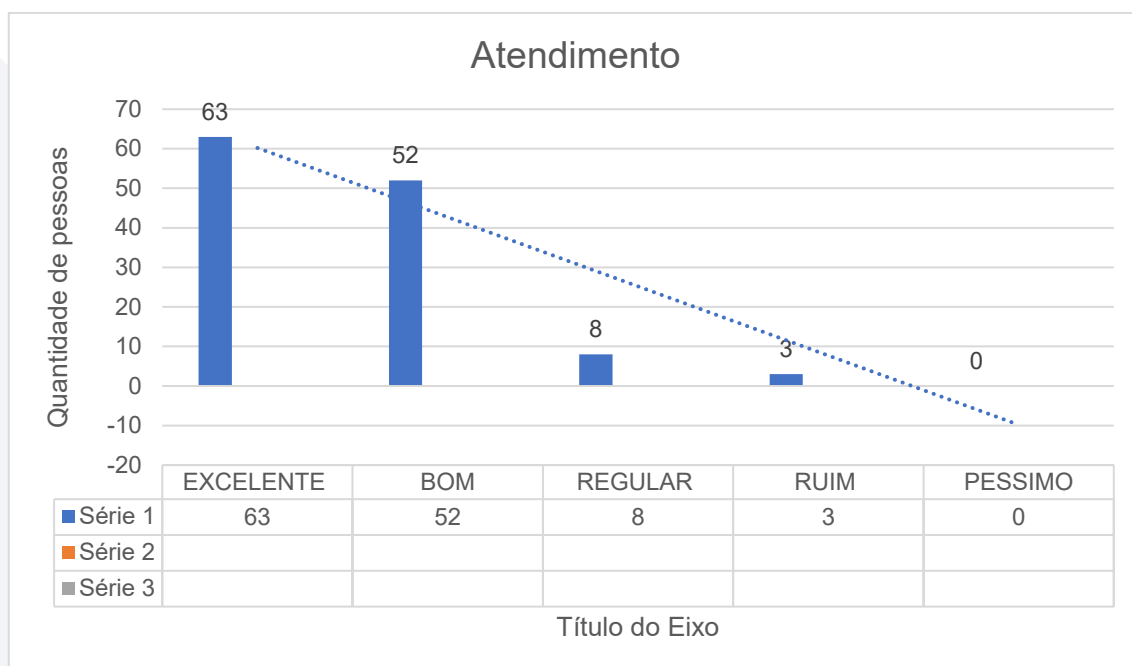


Explicação: esses dados ajudam a contextualizar as respostas e identificar áreas específicas que precisam de atenção, conforme o tipo de atendimento ou perfil do usuário.



2. ATENDIMENTO

Como você avalia o acolhimento na recepção?



Explicação: mede a primeira impressão do usuário, a forma como foi recebido, a cordialidade, o tempo de espera e a disposição da equipe em ajudar.

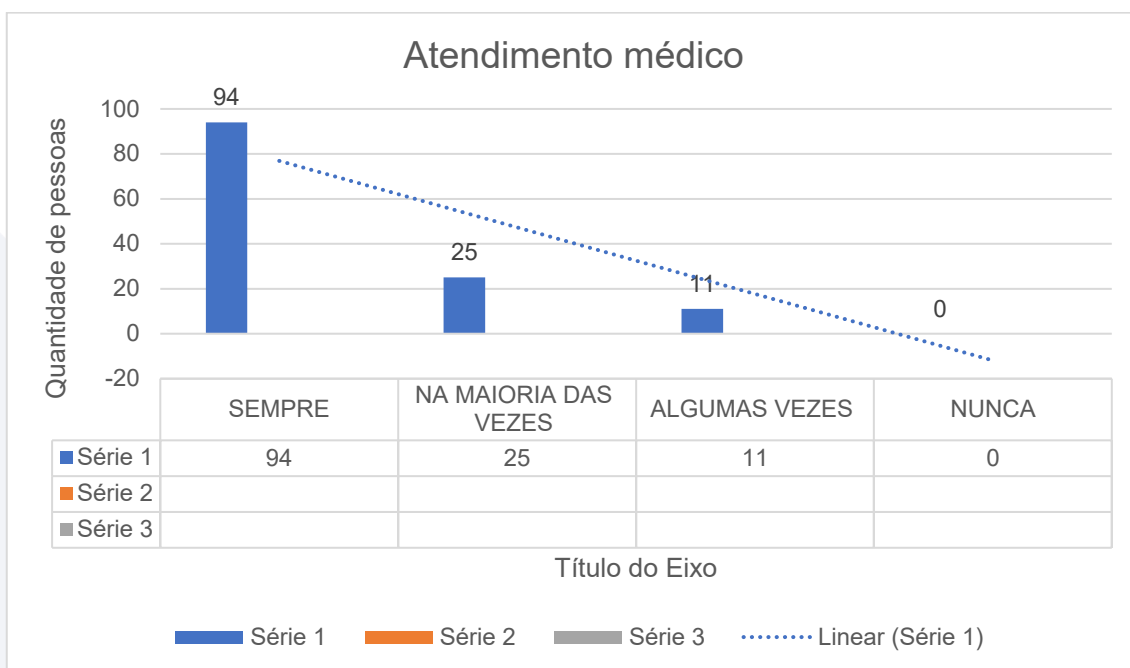




AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

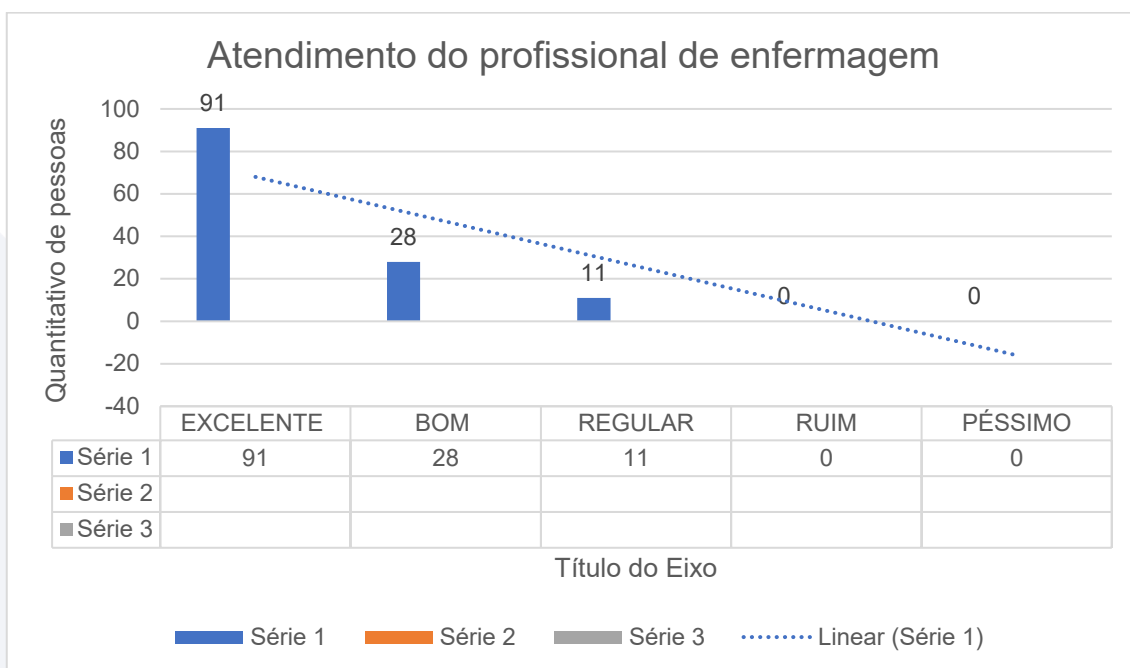
3. A equipe médica demonstrou atenção e cuidado durante o atendimento?



Explicação: avalia a postura e empatia dos profissionais médicos, se o paciente se sentiu ouvido, respeitado e se o atendimento foi humanizado.



4. O atendimento da equipe de enfermagem foi:

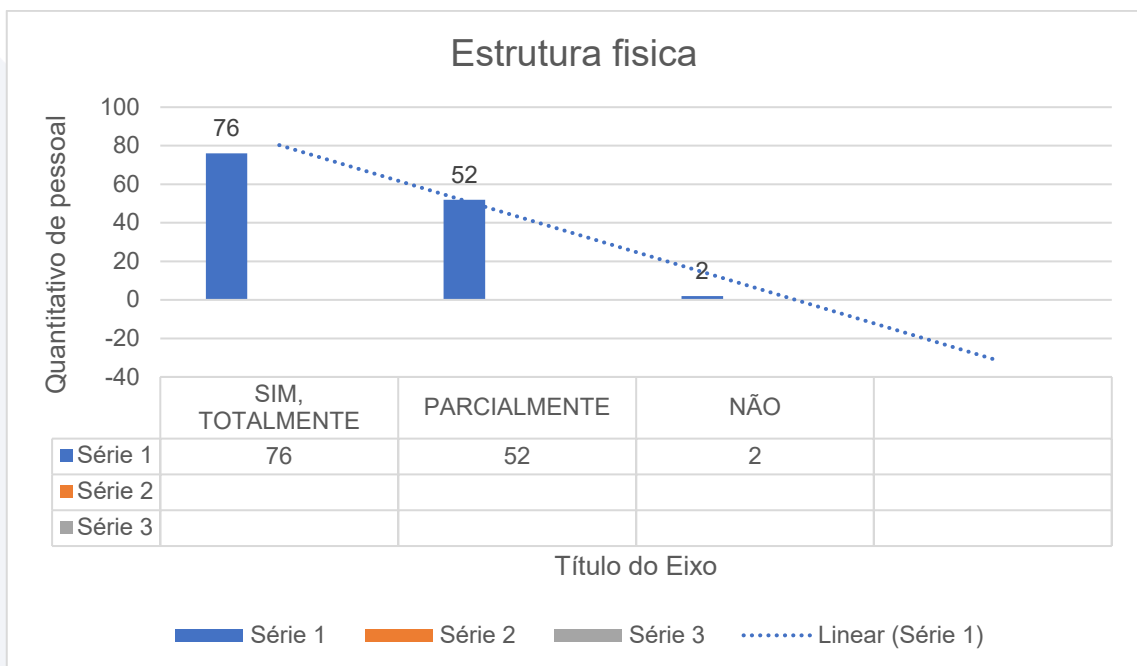


Explicação: analisa o desempenho da equipe de enfermagem, incluindo atenção, agilidade, gentileza, comunicação e cuidado durante o atendimento e internação.



5. ESTRUTURA E CONFORTO

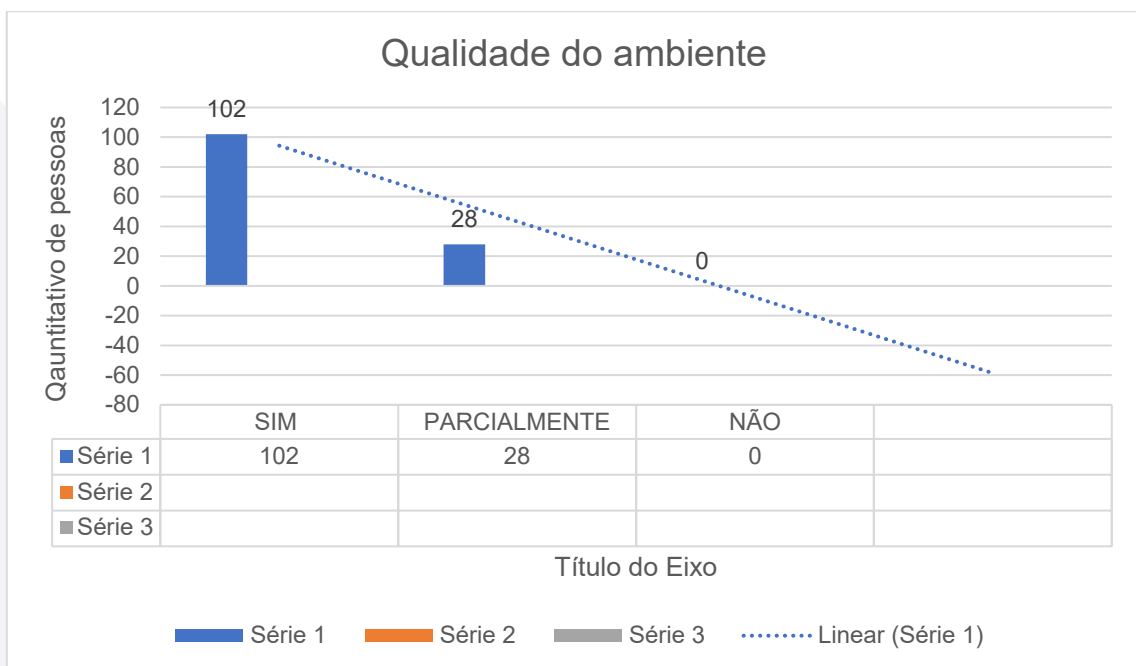
As instalações físicas (limpeza, conforto, organização) estavam adequadas?



Explicação: observa a estrutura física e ambiente hospitalar, como higiene dos espaços, conforto para pacientes e acompanhantes e boa conservação das áreas comuns.



6. O ambiente proporcionou segurança e tranquilidade?

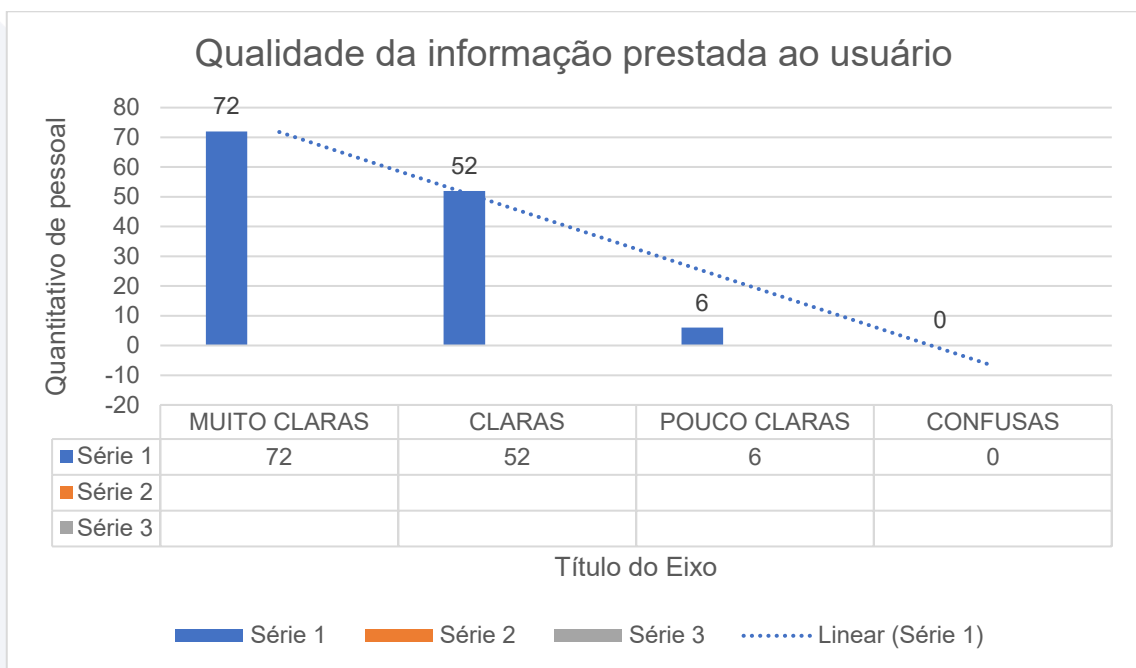


Explicação: avalia a sensação de segurança e bem-estar durante o atendimento — iluminação, privacidade, ambiente calmo e presença da equipe quando necessário.



7. COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

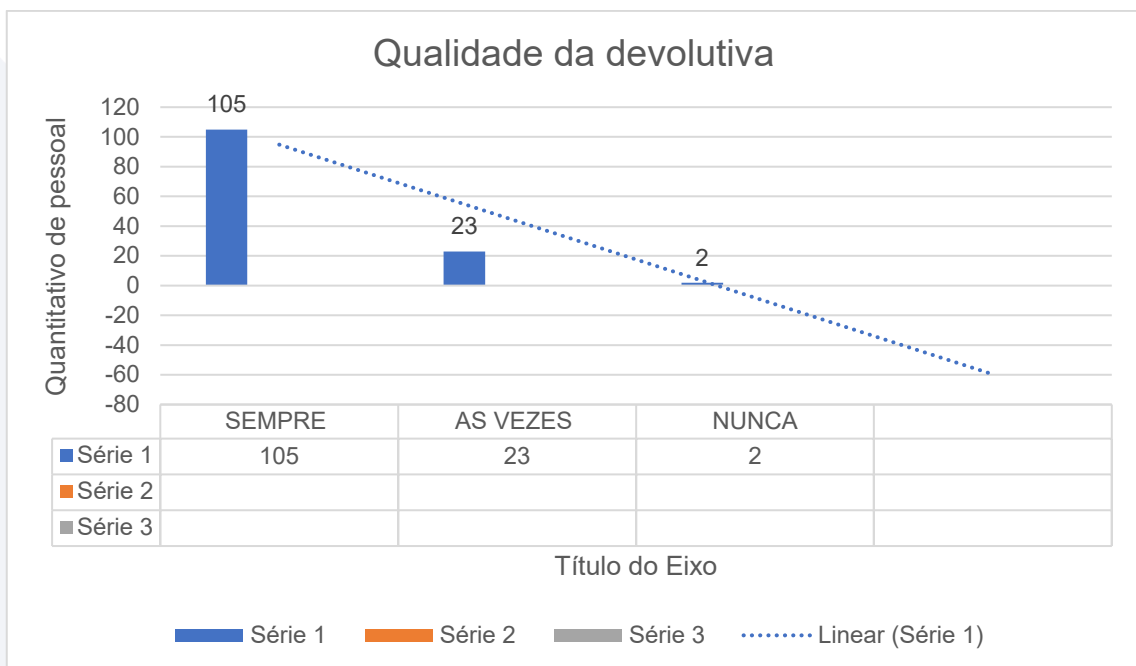
As informações fornecidas pela equipe sobre procedimentos, exames e cuidados foram:



Explicação: verifica a clareza da comunicação da equipe sobre o que seria realizado, seus objetivos e orientações posteriores.



8. Você sentiu que suas duvidas foram ouvidas e esclarecidas?

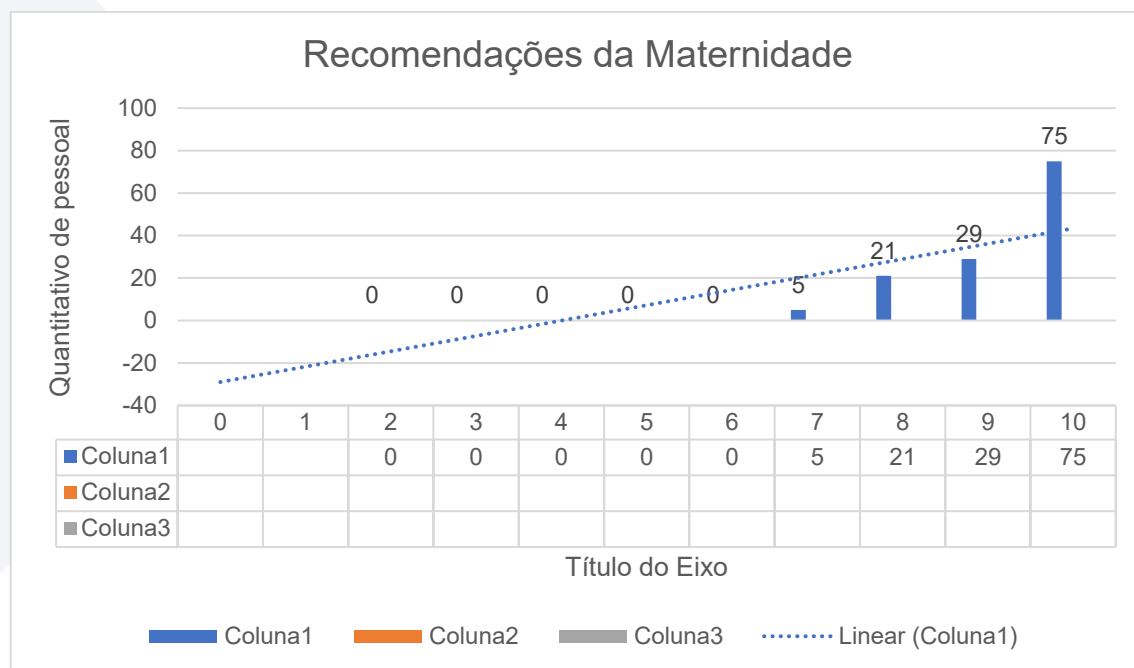


Explicação: identifica se o paciente teve espaço para diálogo e esclarecimento, um dos pilares do atendimento humanizado e da boa relação entre equipe e usuário.



9. AVALIAÇÃO GERAL

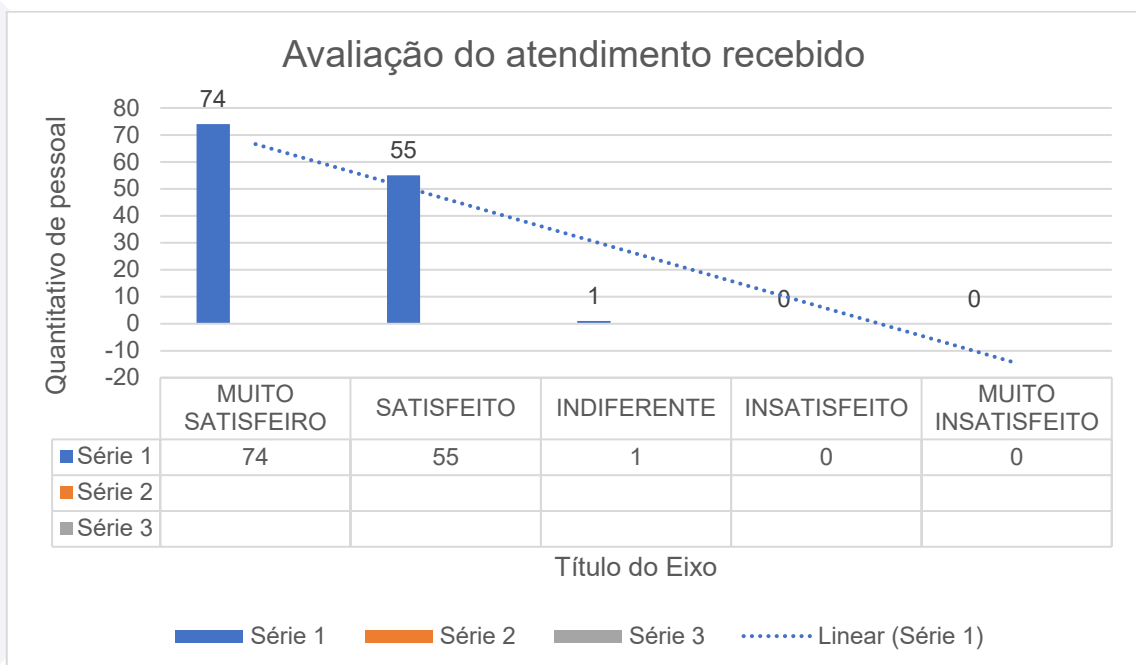
Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar a Maternidade Dr. Antenor Barbosa a outra pessoas?



Explicação: este item mede o nível geral de satisfação e lealdade, sendo um indicador direto da imagem institucional e da confiança do usuário.



10. De modo geral, como você avalia o atendimento recebido?



Explicação: sintetiza a avaliação global do serviço, levando em conta todas as experiências vividas pelo usuário durante o atendimento.

Juceli Magalhães Taveira
Ouvidora
Maternidade Dr. Antenor Barbosa

