

Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria – Maternidade Dr. Antenor Barbosa

ANO 2025

Introdução

A pesquisa de satisfação da Ouvidoria da Maternidade Dr. Antenor Barbosa tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados e identificar as percepções, opiniões e sugestões dos usuários quanto ao atendimento recebido. Por meio dessa escuta ativa, é possível fortalecer o vínculo entre a instituição e a comunidade, promovendo um ambiente acolhedor, humanizado e comprometido com a melhoria contínua.

A coleta das informações abrange aspectos como acolhimento na recepção, atenção e cuidado da equipe médica e de enfermagem, adequação das instalações físicas, sensação de segurança e tranquilidade, além da clareza das informações fornecidas durante o atendimento.

Os resultados obtidos orientam o planejamento de ações de aprimoramento, contribuindo para a excelência no cuidado materno-infantil e para o cumprimento dos princípios de transparência e participação social no Sistema Único de Saúde (SUS).

A Ouvidoria exerce um papel fundamental como instrumento de gestão participativa e cidadania dentro da Maternidade Dr. Antenor Barbosa. Ela funciona como um canal de diálogo direto entre usuários e a instituição, permitindo que elogios, críticas e sugestões sejam transformados em oportunidades de melhoria. Ao promover a escuta qualificada e o retorno das demandas apresentadas, a Ouvidoria fortalece a confiança da população nos serviços de saúde, assegura a transparência das ações institucionais e contribui para a construção de uma assistência cada vez mais humanizada, eficiente e voltada às reais necessidades da comunidade.

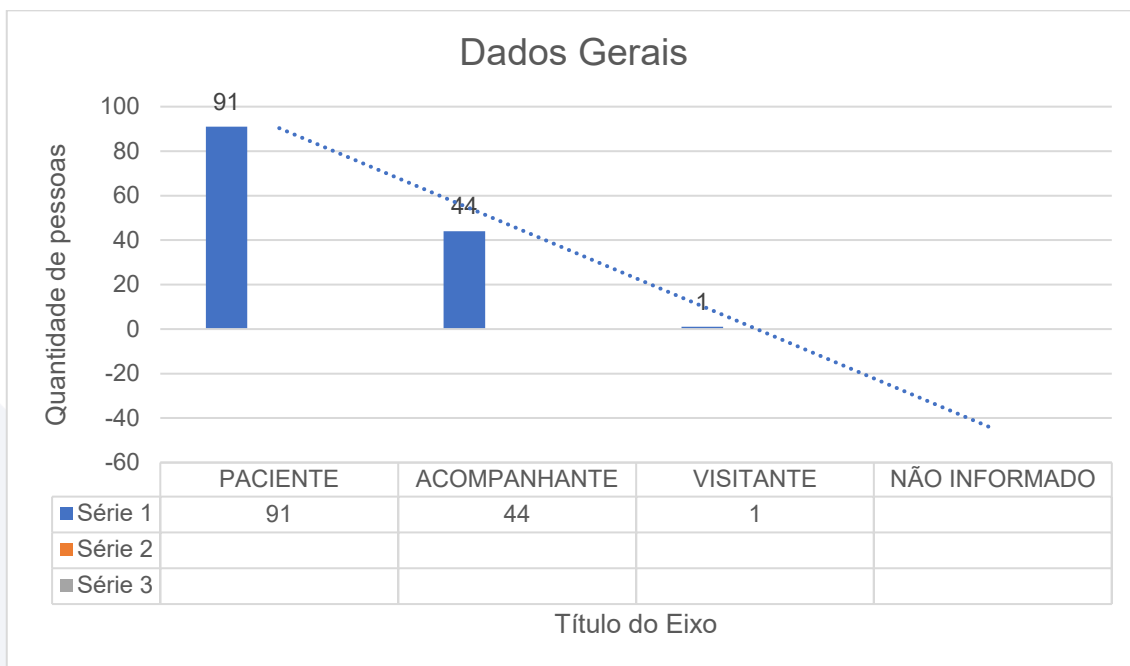




AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

1. DADOS GERAIS

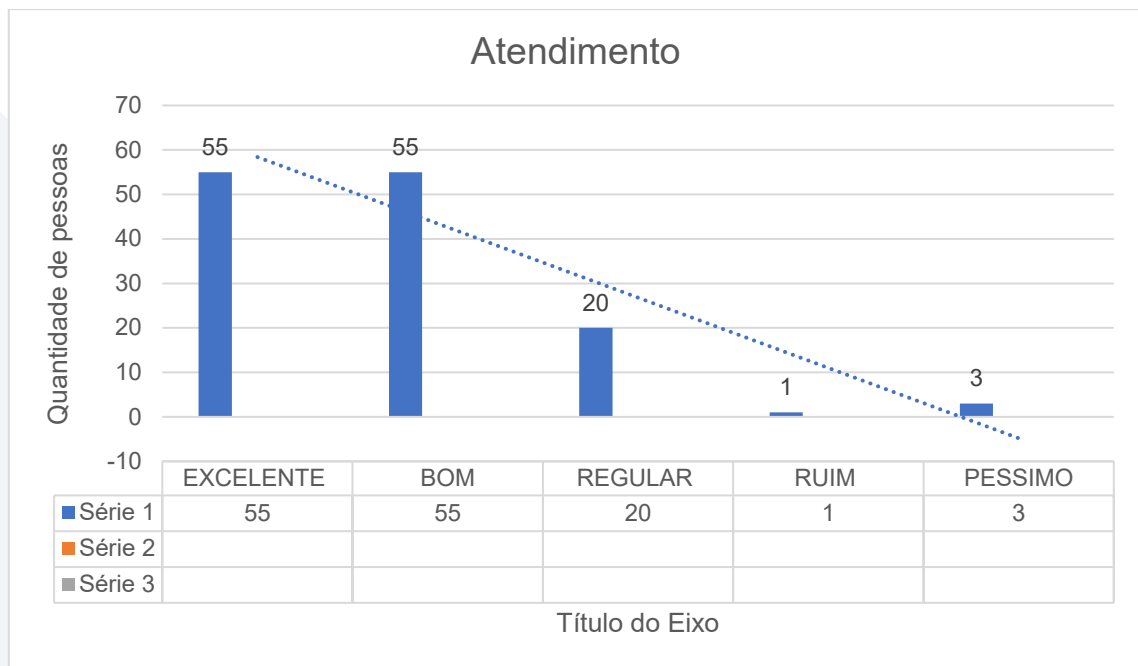


Explicação: esses dados ajudam a contextualizar as respostas e identificar áreas específicas que precisam de atenção, conforme o tipo de atendimento ou perfil do usuário.



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.

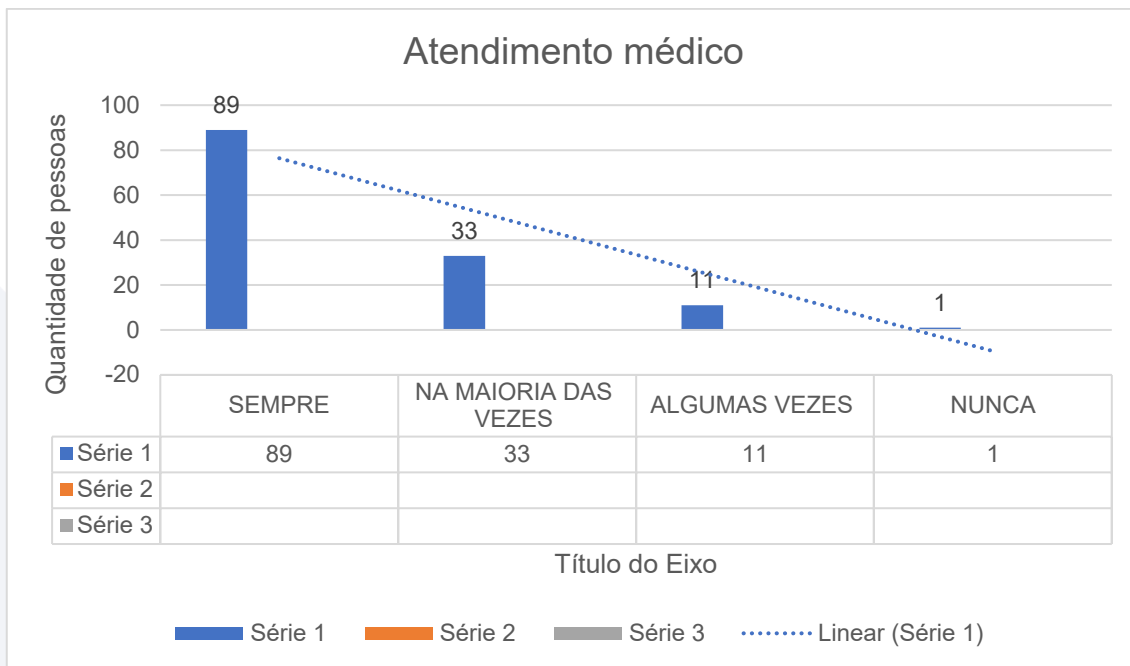




AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

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

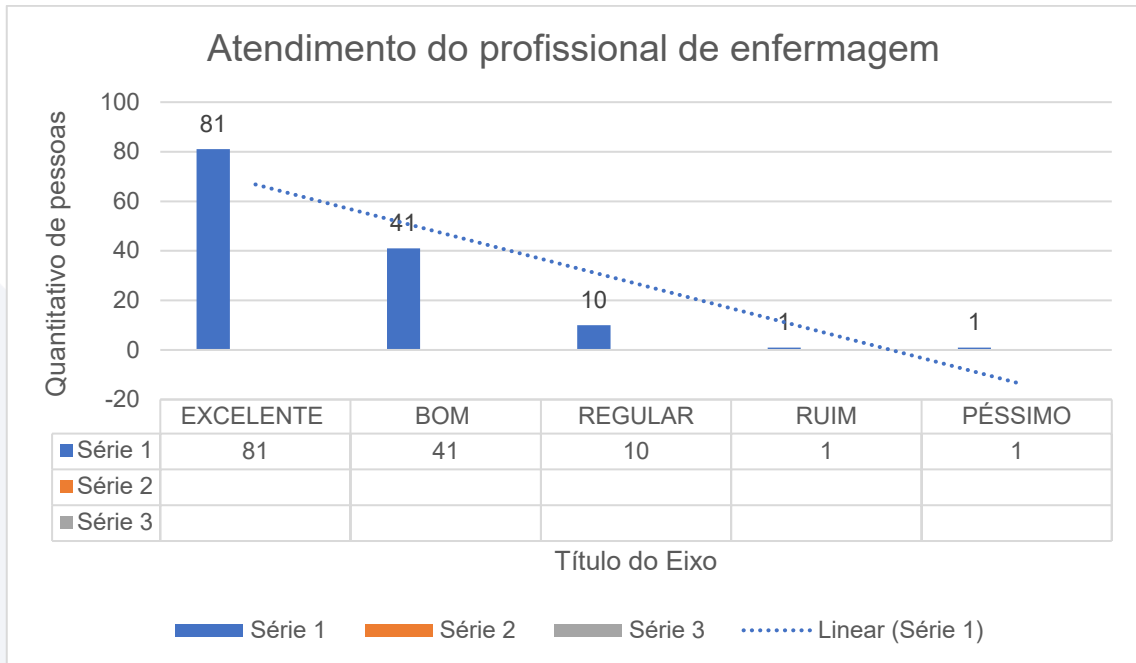


Explicação: avalia a postura e empatia dos profissionais médicos, se o paciente se sentiu ouvido, respeitado e se o atendimento foi humanizado.





4. O atendimento da equipe de enfermagem foi:

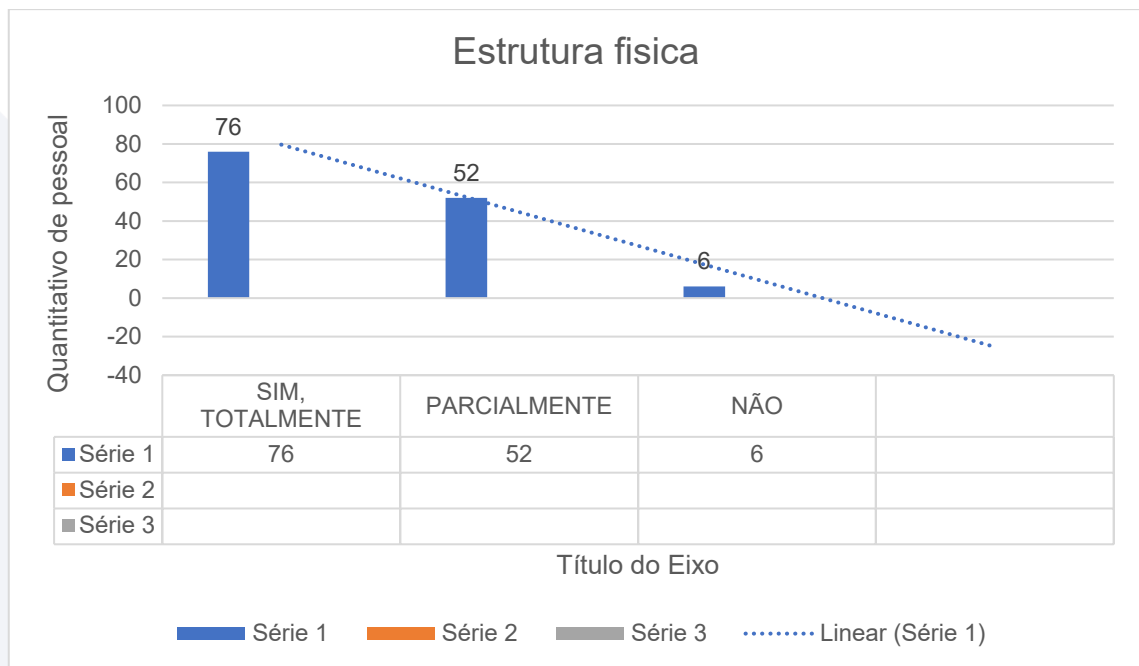


Explicação: analisa o desempenho da equipe de enfermagem, incluindo atenção, agilidade, gentileza, comunicação e cuidado durante o atendimento e internação.



5. ESTRUTURA E CONFORTO

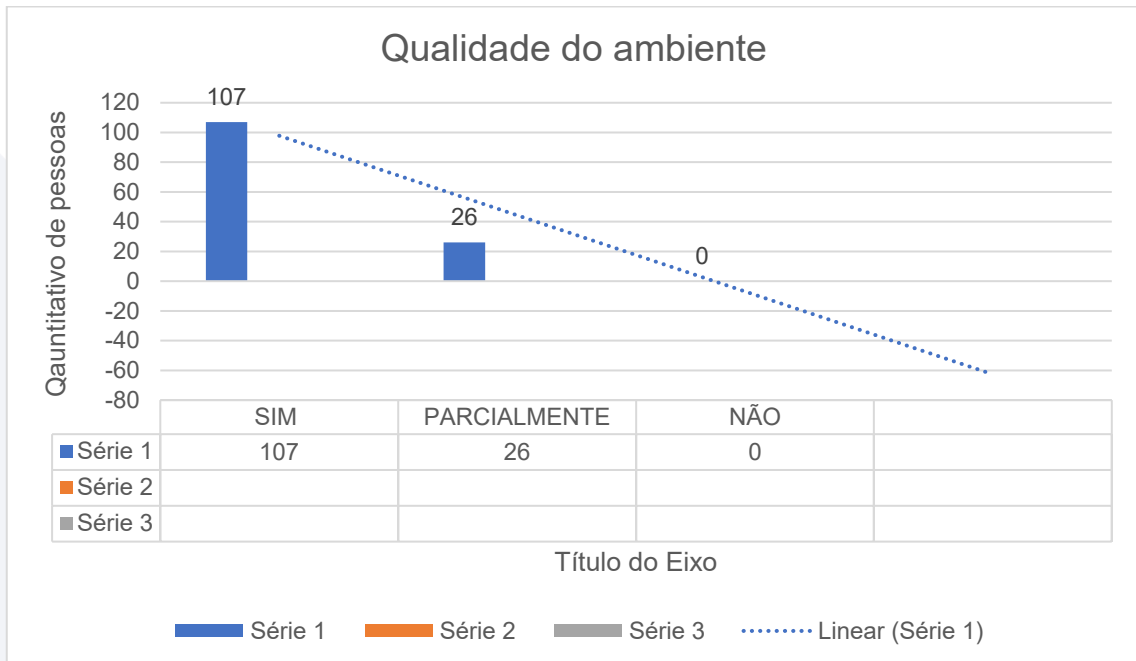
As instalações físicas (limpeza, conforto, organização) estavam adequadas?



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?

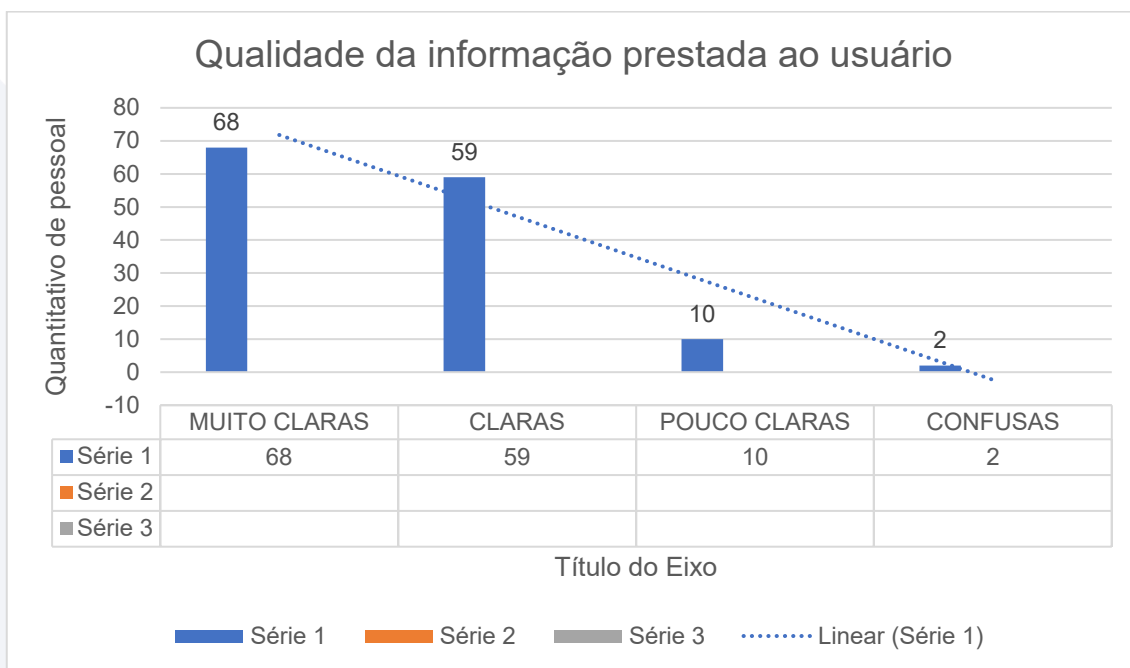


Explicação: avalia a sensação de segurança e bem-estar durante o atendimento — iluminação, privacidade, ambiente calmo e presença da equipe quando necessário.



7. COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

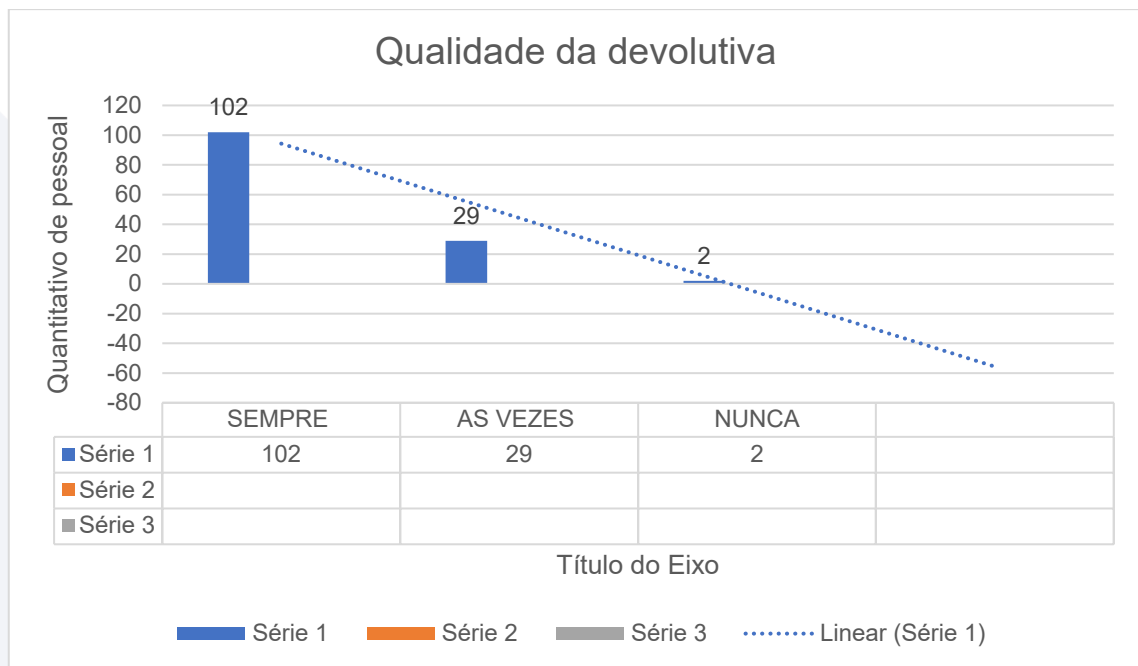
As informações fornecidas pela equipe sobre procedimentos, exames e cuidados foram:



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?

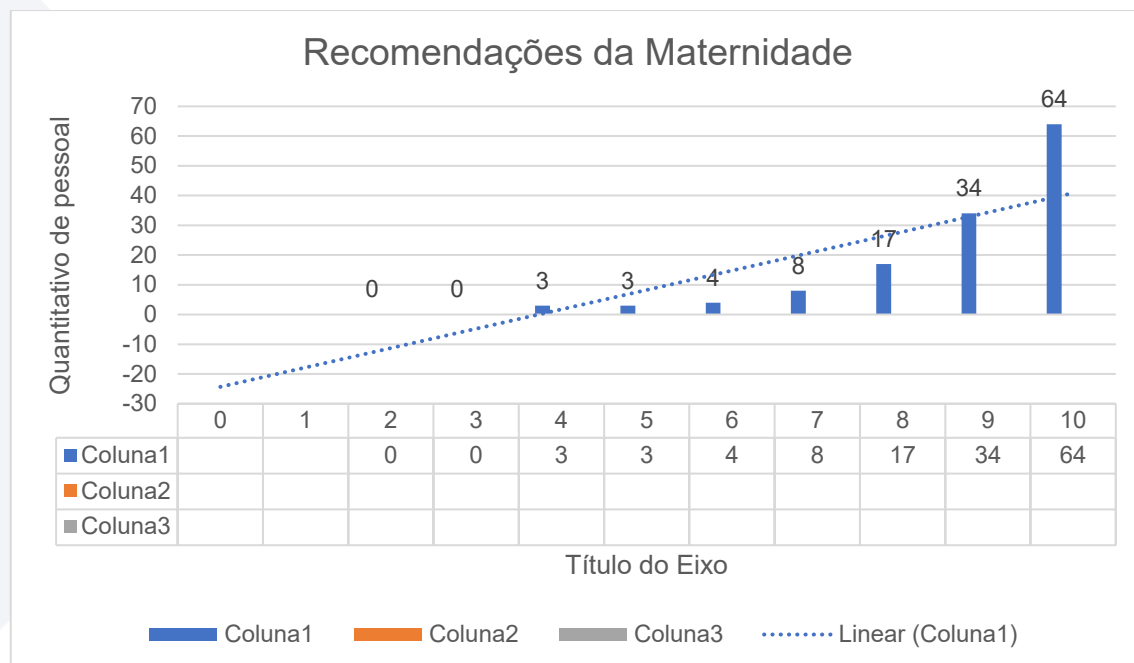


Explicação: identifica se o paciente teve espaço para diálogo e esclarecimento, um dos pilares do atendimento humanizado e da boa relação entre equipe e usuário.



9. AVALIAÇÃO GERAL

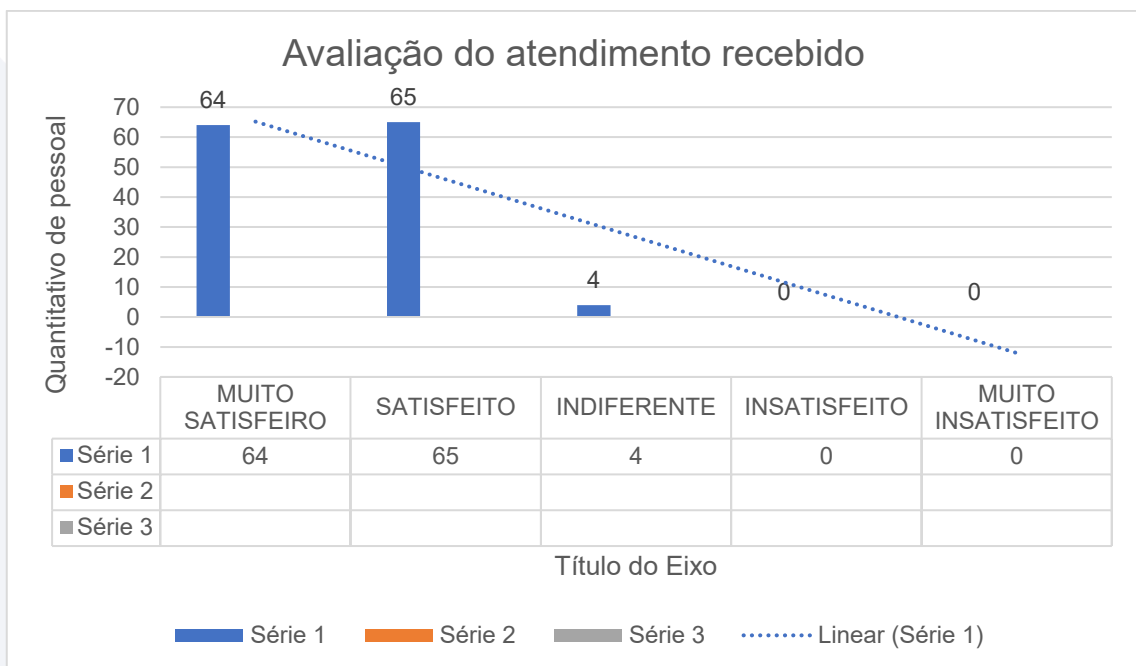
Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar a Maternidade Dr. Antenor Barbosa a outras pessoas?



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.


Juceliã Magalhães Taveira
Ouvidora
Maternidade Dr. Antenor Barbosa

