



**HOSPITAL DE CAMPANHA**

EXCLUSIVO PARA PACIENTES ENCAMINHADOS COM CORONAVÍRUS

**SANTARÉM**

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



**SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA  
GOVERNO DO ESTADO DO PARA**

**RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USÁRIOS  
HOSPITAL DE CAMPANHA – SANTARÉM**

**ORGANIZAÇÃO SOCIAL  
INSTITUTO PANAMERICANO DE GESTÃO – IPG**

**CONTRATO DE GESTÃO Nº 003/SESPA/2020**

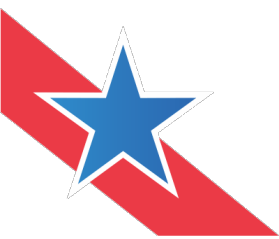
Hospital de Campanha - Av. Bartolomeu de Gusmão n 553,  
Aeroporto Velho, Santarém – PA CEP: 68020-590





## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. A PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	3
3. RESULTADOS.....	5
3.1. Percentual de Aplicação de Pesquisa.....	5
3.2. Satisfação do Usuário.....	6
3.3. Relatos aleatórios dos Usuários .....	6





## 1. INTRODUÇÃO

Em consonância com o Contrato de Gestão Emergencial N°003/SESPA/2020, firmado entre o Estado do Pará, por intermédio da Secretaria de Estado de Saúde - SESPA e o Instituto Panamericano de Gestão – IPG, para a gestão do Hospital de Campanha de Santarém localizada na Avenida Bartolomeu de Gusmão, n° 553, Aeroporto Velho, Santarém - PA, faz-se necessário, nesta oportunidade, o atendimento a Cláusula Segunda item 3.11 do Contrato de Gestão Emergencial.

Este relatório possui dados referentes à pesquisa de satisfação, o objetivo da pesquisa é avaliar a percepção de satisfação dos usuários, atendidos no HCamp de Santarém, a pesquisa em questão é realizada por telefone, através de entrevista estruturada, com perguntas que visam a avaliar a percepção do usuário após o atendimento.

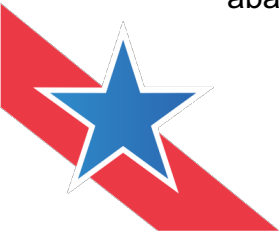
## 2. A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa foi aplicada a todos os pacientes que receberam alta no período de abril a junho de 2020 do Hospital de Campanha de Santarém cuja gestão é de responsabilidade do Instituto Panamericano de Gestão – IPG.

Com relação ao tipo de amostra, optou-se pela amostragem por proporções, utilizada para a determinação do tamanho da amostra para populações finitas. Ponderações sobre a metodologia de análise: Amostragem é o estudo de um pequeno grupo de elementos retirado de uma população que se pretende conhecer.

Trata-se de uma técnica de pesquisa na qual um sistema preestabelecido de amostras é considerado idôneo para representar o universo pesquisado, com margem de erro aceitável.

O questionário aplicado possui perguntas subjetivas e descritas e suas respectivas escalas de avaliação. Durante o processo a equipe realizou a pesquisa através do contato telefônicos dos pacientes atendidos. Apuramos que se utilizaram desta técnica adequada na condução da pesquisa, complementaram todas com as informações necessárias seguindo as boas práticas para a aplicação de pesquisa de satisfação, estando, portanto, dentro do escopo das Portarias do Covid-19. Segue abaixo:





### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO







Pesquisa N° \_\_\_\_\_

Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

Data de Nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Telefone: (\_\_\_) \_\_\_\_\_

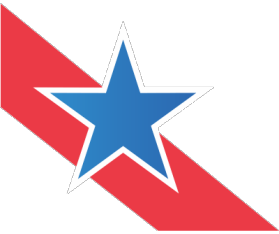
Cidade onde reside: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

Marque com um "x" a alternativa mais próxima à sua opinião	 Muito Bom	 Bom	 Regular	 Ruim	 Muito Ruim	 Não sabe/Não respondeu
1. Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da recepção?						
2. Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da portaria?						
3. Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da equipe de enfermagem?						
4. Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da equipe médica?						
5. Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da equipe multiprofissional? <small>(Assistente social, farmacêutico, fisioterapeuta, nutricionista e psicologia)</small>						
6. Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza e conservação das roupas fornecidas pelo hospital?						
7. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento do Hospital?						
8. Gostaria de fazer alguma observação geral (sugestão, crítica ou elogio)?						



Hospital de Campanha - Av. Bartolomeu de Gusmão n 553,  
Aeroporto Velho, Santarém – PA CEP: 68020-590

Hospital de Campanha - Av. Bartolomeu de Gusmão n 553,  
Aeroporto Velho, Santarém – PA CEP: 68020-590





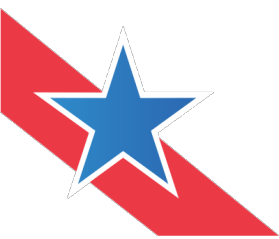
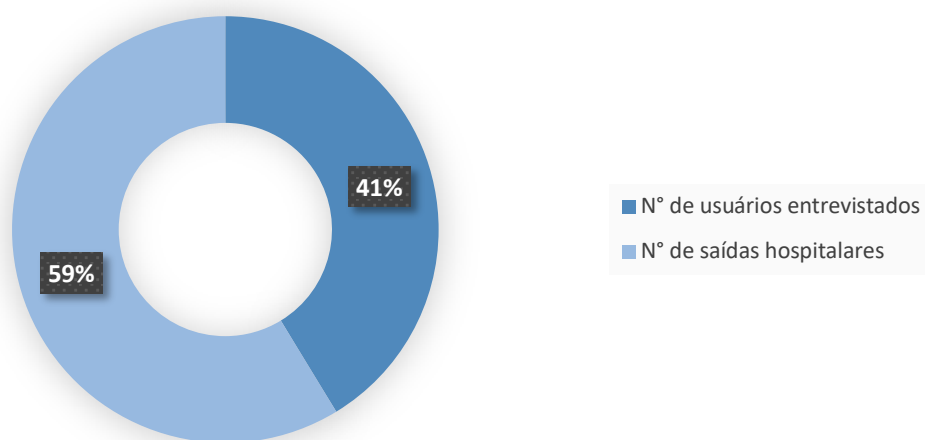
## 3. RESULTADOS

A seguir, os gráficos com os resultados obtidos da Unidade de Saúde, dos quais se retirou a amostra, de acordo com o quadro abaixo, em que consta também, o percentual de aplicação da pesquisa aos pacientes atendidos.

### 3.1. Percentual de Aplicação de Pesquisa

O método utilizado para mensurar a aplicação da pesquisa se define através do número de usuários entrevistados dividido pelo número de saídas hospitalares, o total é multiplicado por 100.

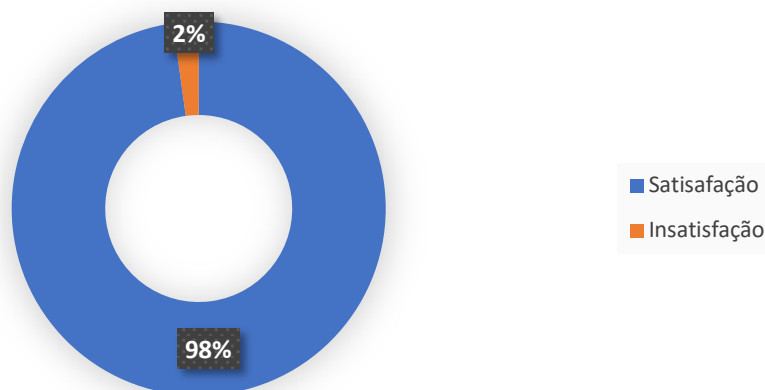
#### Percentual de Aplicação da Pesquisa





## 3.2. Satisfação do Usuário

### Satisfação do Usuário



## 3.3. Relatos aleatórios dos Usuários

- “Fui muito bem atendido, todos bem-educados. Fui curado.”
- “Fui muito bem atendido, desde a limpeza até a equipe de enfermagem e médico.”
- “Tive um bom atendimento.”
- “Não tenho o que reclamar tudo foi ótimo. Comida muito Boa.”
- “Sai de lá batendo palmas tudo muito bom. Minha medicação vinha na hora certa. Todos o hospital está de Parabéns!”
- “Foi muito bem atendida.”
- “Muito bem atendido.”
- “Está se recuperando em casa, teve um ótimo tratamento.”
- “Melhorar a limpeza do banheiro.”

Santarém-PA, 14 de julho de 2020.

**INSTITUTO PANAMERICANO DE GESTÃO – IPG**

Maria José Nunes de Oliveira

Presidente

Hospital de Campanha - Av. Bartolomeu de Gusmão n 553,  
Aeroporto Velho, Santarém – PA CEP: 68020-590

