



## Pesquisa de Satisfação

### FEVEREIRO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Enfermagem	98%	1%	1%	
Atendimento dos Médicos	96%	2%	3%	
Higienização e Limpeza	99%	1%		
Qualidade da Roupas	100%			
Serviço de Manutenção	99%	1%		
Nutrição e Alimentação	98%	1%	1%	
Pastoral Hospitalar	99%	1%		
ENTREVISTAS REALIZADAS - 178				
Consulta pré-anestésica	100%			
ENTREVISTAS REALIZADAS - 76				

### MARÇO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Enfermagem	98%	2%		
Atendimento dos Médicos	92%	2%	6%	
Higienização e Limpeza	100%			
Qualidade da Roupas	100%			
Serviço de Manutenção	100%			
Nutrição e Alimentação	99%	1%		
Pastoral Hospitalar	100%			
ENTREVISTAS REALIZADAS - 232				
Consulta pré-anestésica	100%			
ENTREVISTAS REALIZADAS - 52				

### ABRIL

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Enfermagem	94%	1%	5%	
Atendimento dos Médicos	93%	1%	6%	
Higienização e Limpeza	98%	1%	1%	
Qualidade da Roupas	99%	1%		
Serviço de Manutenção	99%	1%		
Nutrição e Alimentação	98%	1%	1%	
Pastoral Hospitalar	100%			
ENTREVISTAS REALIZADAS - 186				
Consulta pré-anestésica	100%			
ENTREVISTAS REALIZADAS - 57				

### MAIO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Enfermagem	97%		1%	2%
Atendimento dos Médicos	90%		7%	3%
Higienização e Limpeza	99%		1%	
Qualidade da Roupas	100%			
Serviço de Manutenção	100%			
Nutrição e Alimentação	98%		2%	
Pastoral Hospitalar	100%			
ENTREVISTAS REALIZADAS - 213				
Consulta pré-anestésica	100%			
ENTREVISTAS REALIZADAS - 100				



HOSPITAL MATERNO INFANTIL  
DR. JESER AMARANTE FARIA

HOSPITAL NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS  
UNIDADE JOINVILLE

JUNHO				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Enfermagem	97%		2%	1%
Atendimento dos Médicos	94%		4%	2%
Higienização e Limpeza	99%		1%	
Qualidade da Roupa	99%		1%	
Serviço de Manutenção	100%			
Nutrição e Alimentação	99%		1%	
Pastoral Hospitalar	100%			
ENTREVISTAS REALIZADAS - 232				
Consulta pré-anestésica	100%			
ENTREVISTAS REALIZADAS - 124				

JULHO				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Enfermagem	95%	1%	2%	2%
Atendimento dos Médicos	91%	1%	4%	4%
Higienização e Limpeza	98%	1%	1%	
Qualidade da Roupa	99%	1%		
Serviço de Manutenção	99%		1%	
Nutrição e Alimentação	99%	1%		
Pastoral Hospitalar	97%	3%		
ENTREVISTAS REALIZADAS - 300				
Consulta pré-anestésica				
ENTREVISTAS REALIZADAS - 153				
Fonoaudiologia	87%	13%		
PACIENTES QUE UTILIZARAM O SERVIÇO: 15				
Fisioterapia	97%		3%	
PACIENTES QUE UTILIZARAM O SERVIÇO: 38				
Assistente Social	100%			
PACIENTES QUE UTILIZARAM O SERVIÇO: 24				
Psicologia	100%			
PACIENTES QUE UTILIZARAM O SERVIÇO: 18				
	SIM		NÃO	
Voltaria a utilizar os serviços deste hospital?	92		8	
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	92		8	
ENTREVISTAS REALIZADAS - 300				



HOSPITAL MATERNO INFANTIL  
DR. JESER AMARANTE FARIA

HOSPITAL NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS  
UNIDADE JOINVILLE

AGOSTO

	Satisfeito	Insatisfeito
Atendimento de Enfermagem	99,58%	0,42%
Atendimento dos Médicos	96,67%	3,33%
Higienização e Limpeza	99,17%	0,83%
Qualidade da Roupa	100,00%	
Serviço de Manutenção	100,00%	
Nutrição e Alimentação	98,75%	1,25%
Pastoral Hospitalar	100,00%	
Consulta pré-anestésica	100%	
Fonoaudiologia	100%	
Fisioterapia	95,24%	4,76%
Assistente Social	100%	
Psicologia	100%	
Terapia Ocupacional	100%	
Psicopedagogia	100%	
	SIM	NÃO
Voltaria a utilizar os serviços deste hospital?	100%	
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100%	
ENTREVISTAS REALIZADAS - 240		

SETEMBRO

	Satisfeito	Insatisfeito
Atendimento de Enfermagem	95,67%	4,33%
Atendimento dos Médicos	95,00%	5,00%
Higienização e Limpeza	100,00%	
Qualidade da Roupa	100,00%	
Serviço de Manutenção	100,00%	
Nutrição e Alimentação	100,00%	
Pastoral Hospitalar	100,00%	
Consulta pré-anestésica	100%	
Fonoaudiologia	100%	
Fisioterapia	100,00%	
Assistente Social	100%	
Psicologia	100%	
Terapia Ocupacional	100%	
Psicopedagogia	100%	
	SIM	NÃO
Voltaria a utilizar os serviços deste hospital?	100%	
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100%	
ENTREVISTAS REALIZADAS - 300		



HOSPITAL MATERNO INFANTIL  
DR. JESER AMARANTE FARIA

HOSPITAL NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS  
UNIDADE JOINVILLE

OUTUBRO		
	Satisfeito	Insatisfeito
Atendimento de Enfermagem	97,69%	2,31%
Atendimento dos Médicos	96,15%	3,85%
Higienização e Limpeza	99,62%	0,38%
Qualidade da Roupa	100,00%	
Serviço de Manutenção	100,00%	
Nutrição e Alimentação	98,46%	1,54%
Pastoral Hospitalar	100,00%	
Consulta pré-anestésica	100,00%	
Fonoaudiologia	81,82%	18,18%
Fisioterapia	100,00%	
Assistente Social	100,00%	
Psicologia	100,00%	
Terapia Ocupacional	100,00%	
Psicopedagogia	100,00%	
	SIM	NÃO
Voltaria a utilizar os serviços deste hospital?	100,00%	
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%	
ENTREVISTAS REALIZADAS - 260		
NOVEMBRO		
	Satisfeito	Insatisfeito
Atendimento de Enfermagem	97,00%	3,00%
Atendimento dos Médicos	95,00%	5,00%
Higienização e Limpeza	100,00%	
Qualidade da Roupa	100,00%	
Serviço de Manutenção	100,00%	
Nutrição e Alimentação	99,50%	0,50%
Pastoral Hospitalar	100,00%	
Consulta pré-anestésica	100,00%	
Fonoaudiologia	100,00%	
Fisioterapia	97,37%	2,63%
Assistente Social	100,00%	
Psicologia	100,00%	
Terapia Ocupacional	100,00%	
Psicopedagogia	100,00%	
	SIM	NÃO
Voltaria a utilizar os serviços deste hospital?	100,00%	
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%	
ENTREVISTAS REALIZADAS - 200		



HOSPITAL MATERNO INFANTIL  
DR. JESER AMARANTE FARIA

HOSPITAL NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS  
UNIDADE JOINVILLE

DEZEMBRO		
	Satisfeito	Insatisfeito
Atendimento de Enfermagem	99,33%	0,67%
Atendimento dos Médicos	96,67%	3,33%
Higienização e Limpeza	100,00%	
Qualidade da Roupa	100,00%	
Serviço de Manutenção	100,00%	
Nutrição e Alimentação	99,33%	0,67%
Pastoral Hospitalar	100,00%	
Consulta pré-anestésica	100,00%	
Fonoaudiologia	100,00%	
Fisioterapia	100,00%	
Assistente Social	100,00%	
Psicologia	100,00%	
Terapia Ocupacional	100,00%	
Psicopedagogia	100,00%	
	SIM	NÃO
Voltaria a utilizar os serviços deste hospital?	100,00%	
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%	
ENTREVISTAS REALIZADAS - 150		

**Observações:**

- No mês de julho, foram acrescentados os serviços da equipe multidisciplinar à pesquisa, além das perguntas "Voltaria a utilizar os serviços deste hospital?" e "Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?".
- No mês de agosto, a formatação dos dados da pesquisa passou por uma reformulação, que não afetará a fidedignidade dos dados e números apresentados.
- A partir da divulgação do mês de agosto, a pesquisa utilizada pelo Hospital Materno Infantil Dr. Jeser Amarante Faria para medir o grau de satisfação do cliente é a pesquisa estimulada, realizada com uma amostragem de cerca de 40% dos pacientes que utilizam o serviço de internação.