



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2011

JANEIRO	SATISFEITO	INSATISFEITO
Atendimento de enfermagem	94,39%	5,61%
Atendimento dos médicos	95,33%	4,67%
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	100,00%	
Fonoaudiologia	100,00%	
Fisioterapia	100,00%	
Assistência Social	100,00%	
Psicologia	95,45%	4,55%
Terapia Ocupacional	100,00%	
Psicopedagogia	100,00%	
	SIM	NÃO
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100%	
Indicaris os serviços deste hospital para outras pessoas?	100%	
Entrevistas realizadas: 107		

FEVEREIRO	SATISFEITO	INSATISFEITO
Atendimento de enfermagem	99,06%	0,94%
Atendimento dos médicos	89,62%	10,38%
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	100,00%	
Fonoaudiologia	100,00%	
Fisioterapia	96,08%	3,92%
Assistência Social	100,00%	
Psicologia	100,00%	
Terapia Ocupacional	100,00%	
Psicopedagogia	100,00%	
	SIM	NÃO
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100%	
Indicaris os serviços deste hospital para outras pessoas?	100%	
Entrevistas realizadas: 106		

MARÇO

<i>Internação</i>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	95,18%	4,82%	166
Atendimento dos médicos	96,39%	3,61%	166
Higienização e limpeza	99,40%	0,60%	166
Qualidade da roupa	100,00%		166
Serviço de manutenção	96,99%	3,01%	166
Nutrição e alimentação	100,00%		166
Pastoral Hospitalar	100,00%		29
Consulta pré-anestésica	100,00%		72
Fonoaudiologia	100,00%		12
Fisioterapia	100,00%		64
Assistência social	100,00%		35
Psicologia	100,00%		23
Terapia ocupacional	100,00%		7
Psicopedagogia	100,00%		19
<i>Pronto-socorro</i>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	96,83%	3,17%	126
Atendimento dos médicos	95,24%	4,76%	126
Higienização e limpeza	99,21%	0,79%	126
Nutrição e alimentação	100,00%		126
Serviço de vigilância	100,00%		126
Recepção	98,41%	1,59%	126
<i>Ambulatório</i>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	99,24%	0,76%	131
Atendimento dos médicos	99,24%	0,76%	131
Higienização e limpeza	100,00%		131
Recepção	100,00%		131
Nutrição e alimentação	100,00%		131
Fisioterapia	100,00%		131
Psicologia	Nenhum entrevistado recebeu atendimento de psicologia		
Serviço de vigilância	100,00%		131
<i>Pós-alta</i>	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	97,46%	2,54%	118
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	97,46%	2,54%	118

ABRIL			
Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	89,78%	10,22%	137
Atendimento dos médicos	89,78%	10,22%	137
Higienização e limpeza	99,27%	0,73%	137
Qualidade da roupa	100,00%		137
Serviço de manutenção	98,54%	1,46%	137
Nutrição e alimentação	100,00%		137
Pastoral Hospitalar	100,00%		17
Consulta pré-anestésica	100,00%		59
Fonoaudiologia	100,00%		8
Fisioterapia	100,00%		59
Assistência social	100,00%		29
Psicologia	100,00%		7
Terapia ocupacional	100,00%		13
Psicopedagogia	100,00%		24
Pronto-socorro	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	100,00%		115
Atendimento dos médicos	95,65%	4,35%	115
Higienização e limpeza	100,00%		115
Nutrição e alimentação	98,31%	1,69%	115
Serviço de vigilância	100,00%		115
Recepção	98,26%	1,74%	115
Exames	94,44%	5,56%	115
Assistência social	100,00%		115
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	100,00%		132
Atendimento dos médicos	99,15%	0,85%	132
Higienização e limpeza	100,00%		132
Recepção	98,48%	1,52%	132
Nutrição e alimentação	100,00%		132
Fisioterapia	100,00%		132
Psicologia	100,00%		132
Serviço de vigilância	100,00%		132
Exames	100,00%		132
Pós-alta	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	99,12%	0,88%	114
Indicaris os serviços deste hospital para outras pessoas?	99,12%	0,88%	114

MAIO			
Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	92,62%	7,38%	122
Atendimento dos médicos	95,08%	4,92%	122
Higienização e limpeza	97,54%	2,46%	122
Qualidade da roupa	100,00%		122
Serviço de manutenção	99,18%	0,82%	122
Nutrição e alimentação	98,36%	1,64%	122
Pastoral Hospitalar	100,00%		22
Consulta pré-anestésica	100,00%		45
Fonoaudiologia	100,00%		6
Fisioterapia	100,00%		12
Assistência social	100,00%		38
Psicologia	100,00%		11
Terapia ocupacional	100,00%		7
Psicopedagogia	100,00%		16
Pronto-socorro	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	99,17%	0,83%	120
Atendimento dos médicos	97,50%	2,50%	120
Higienização e limpeza	100,00%		120
Nutrição e alimentação	95,59%	4,41%	120
Serviço de vigilância	100,00%		120
Recepção	99,17%	0,83%	120
Exames	100,00%		120
Assistência social	Nenhum entrevistado recebeu atendimento de assistente social		
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	100,00%		113
Atendimento dos médicos	98,75%	1,25%	113
Higienização e limpeza	100,00%		113
Recepção	89,38%	10,62%	113
Nutrição e alimentação	Nenhum entrevistado necessitou de alimentação		
Fisioterapia	100,00%		113
Psicologia	100,00%		113
Serviço de vigilância	100,00%		113
Exames	90,00%	10,00%	113
Pós-alta	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	98,31%	1,69%	118
Indicaris os serviços deste hospital para outras pessoas?	99,15%	0,85%	118

JUNHO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	95,28%	4,72%	127
Atendimento dos médicos	95,28%	4,72%	127
Higienização e limpeza	97,64%	2,36%	127
Qualidade da roupa	100,00%		127
Serviço de manutenção	98,43%	1,57%	127
Nutrição e alimentação	99,21%	0,79%	127
Pastoral Hospitalar	100,00%		18
Consulta pré-anestésica	100,00%		51
Fonoaudiologia	100,00%		10
Fisioterapia	100,00%		29
Assistência social	100,00%		22
Psicologia	100,00%		13
Terapia ocupacional	100,00%		4
Psicopedagogia	100,00%		21
Pronto-socorro	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	96,58%	3,42%	117
Atendimento dos médicos	97,44%	2,56%	117
Higienização e limpeza	100,00%		117
Nutrição e alimentação	97,22%	2,78%	117
Serviço de vigilância	98,32%	1,68%	117
Recepção	97,48%	2,52%	117
Exames	100,00%		117
Assistência social	Nenhum entrevistado recebeu atendimento de assistente social		
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	98,57%	1,43%	133
Atendimento dos médicos	100,00%		133
Higienização e limpeza	100,00%		133
Recepção	96,24%	3,76%	133
Nutrição e alimentação	Nenhum entrevistado necessitou de alimentação		
Fisioterapia	100,00%		133
Psicologia	Nenhum entrevistado necessitou do serviço de psicologia		
Serviço de vigilância	100,00%		133
Exames	100,00%		133
Pós-alta	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100,00%		102
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%		102

JULHO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	92,86%	7,14%	70
Atendimento dos médicos	90,00%	10,00%	70
Higienização e limpeza	97,14%	2,86%	70
Qualidade da roupa	100,00%		70
Serviço de manutenção	100,00%		70
Nutrição e alimentação	98,57%	1,43%	70
Pastoral Hospitalar	100,00%		23
Consulta pré-anestésica	100,00%		49
Fonoaudiologia	100,00%		13
Fisioterapia	100,00%		14
Assistência social	100,00%		11
Psicologia	100,00%		19
Terapia ocupacional	100,00%		6
Psicopedagogia	100,00%		8
Pronto-socorro	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	100,00%		55
Atendimento dos médicos	90,91%	9,09%	55
Higienização e limpeza	100,00%		55
Nutrição e alimentação	100,00%		55
Serviço de vigilância	100,00%		55
Recepção	100,00%		55
Exames	97,87%	2,13%	55
Assistência social	100,00%		55
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	98,04%	1,96%	51
Atendimento dos médicos	100,00%		51
Higienização e limpeza	100,00%		51
Recepção	96,08%	3,92%	51
Nutrição e alimentação	100,00%		51
Fisioterapia	100,00%		51
Psicologia	100,00%		51
Serviço de vigilância	100,00%		51
Exames	100,00%		51
Pós-alta	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100,00%		54
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%		54

AGOSTO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	98,18%	1,82%	110
Atendimento dos médicos	92,73%	7,27%	110
Higienização e limpeza	95,45%	4,55%	110
Qualidade da roupa	100,00%		110
Serviço de manutenção	100,00%		110
Nutrição e alimentação	98,18%	1,82%	110
Pastoral Hospitalar	100,00%		30
Consulta pré-anestésica	100,00%		65
Fonoaudiologia	100,00%		11
Fisioterapia	100,00%		24
Assistência social	100,00%		16
Psicologia	100,00%		17
Terapia ocupacional	100,00%		13
Psicopedagogia	100,00%		9
Pronto-socorro	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	100,00%		70
Atendimento dos médicos	97,14%	2,86%	70
Higienização e limpeza	100,00%		70
Nutrição e alimentação	100,00%		70
Serviço de vigilância	100,00%		70
Recepção	100,00%		70
Exames	100,00%		70
Assistência social	100,00%		70
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	100,00%		84
Atendimento dos médicos	100,00%		84
Higienização e limpeza	100,00%		84
Recepção	92,86%	7,14%	84
Nutrição e alimentação	100,00%		84
Fisioterapia	100,00%		84
Psicologia	100,00%		84
Serviço de vigilância	100,00%		84
Exames	100,00%		84
Pós-alta	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100,00%		78
Indicaris os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%		78

SETEMBRO

<i>Internação</i>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	97,06%	2,94%	102
Atendimento dos médicos	90,20%	9,80%	102
Higienização e limpeza	100,00%		102
Qualidade da roupa	100,00%		102
Serviço de manutenção	100,00%		102
Nutrição e alimentação	100,00%		102
Pastoral Hospitalar	100,00%		12
Consulta pré-anestésica	100,00%		49
Fonoaudiologia	100,00%		7
Fisioterapia	100,00%		24
Assistência social	100,00%		27
Psicologia	100,00%		21
Terapia ocupacional	100,00%		16
Psicopedagogia	100,00%		3
<i>Ambulatório</i>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	100,00%		158
Atendimento dos médicos	100,00%		158
Higienização e limpeza	100,00%		158
Recepção	96,20%	3,80%	158
Nutrição e alimentação	100,00%		158
Fisioterapia	100,00%		158
Psicologia	100,00%		158
Serviço de vigilância	99,37%	0,63%	158
Exames	100,00%		158

OUTUBRO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	99,00%	1,00%	100
Atendimento dos médicos	95,00%	5,00%	100
Higienização e limpeza	100,00%		100
Qualidade da roupa	100,00%		100
Serviço de manutenção	99,00%	1,00%	100
Nutrição e alimentação	99,00%	1,00%	100
Pastoral Hospitalar	100,00%		34
Consulta pré-anestésica	100,00%		42
Fonoaudiologia	100,00%		9
Fisioterapia	100,00%		32
Assistência social	100,00%		28
Psicologia	100,00%		16
Terapia ocupacional	100,00%		11
Psicopedagogia			
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	100,00%		162
Atendimento dos médicos	100,00%		162
Higienização e limpeza	100,00%		162
Recepção	99,38%	0,62%	162
Nutrição e alimentação	100,00%		162
Fisioterapia	100,00%		162
Psicologia	Nenhum entrevistado necessitou do serviço de psicologia		
Serviço de vigilância	100,00%		162
Exames	100,00%		162
Pós-alta	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100,00%		100
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%		100

NOVEMBRO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	97,32%	2,68%	112
Atendimento dos médicos	98,21%	1,79%	112
Higienização e limpeza	98,21%	1,79%	112
Qualidade da roupa	100,00%		112
Serviço de manutenção	98,21%	1,79%	112
Nutrição e alimentação	99,11%	0,89%	112
Pastoral Hospitalar	100,00%		28
Consulta pré-anestésica	100,00%		39
Fonoaudiologia	100,00%		7
Fisioterapia	97,50%	2,50%	40
Assistência social	100,00%		32
Psicologia	100,00%		12
Terapia ocupacional	100,00%		6
Psicopedagogia	100,00%		2
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	97,53%	2,47%	365
Atendimento dos médicos	98,63%	1,37%	365
Recepção	95,83%	4,17%	365
Exames	97,80%	2,20%	365
Pós-alta	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100,00%		107
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%		107
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	107
Queixas	Recebidas	Resolvidas	
	11	11	

DEZEMBRO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	94,17%	5,83%	103
Atendimento dos médicos	99,03%	0,97%	103
Higienização e limpeza	97,09%	2,91%	103
Qualidade da roupa	100,00%		103
Serviço de manutenção	100,00%		103
Nutrição e alimentação	100,00%		103
Pastoral Hospitalar	100,00%		39
Consulta pré-anestésica	100,00%		47
Fonoaudiologia	100,00%		9
Fisioterapia	97,73%	2,27%	44
Assistência social	100,00%		37
Psicologia	100,00%		24
Terapia ocupacional	100,00%		8
Psicopedagogia	100,00%		11
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	94,43%	5,57%	305
Atendimento dos médicos	96,72%	3,28%	305
Recepção	93,26%	6,74%	305
Exames	93,57%	6,43%	305
Pós-alta	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100,00%		100
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%		100
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	100
Queixas	Recebidas	Resolvidas	
	17	17	