



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2012

JANEIRO			
Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	93,00%	7,00%	100
Atendimento dos médicos	97,00%	3,00%	100
Higienização e limpeza	100,00%		100
Qualidade da roupa	100,00%		100
Serviço de manutenção	100,00%		100
Nutrição e alimentação	100,00%		100
Pastoral Hospitalar	100,00%		43
Consulta pré-anestésica	100,00%		53
Fonoaudiologia	100,00%		6
Fisioterapia	97,87%	2,13%	47
Assistência social	100,00%		30
Psicologia	100,00%		16
Terapia ocupacional	100,00%		12
Psicopedagogia	100,00%		6
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	91,60%	8,40%	250
Atendimento dos médicos	96,00%	4,00%	250
Recepção	90,80%	9,20%	250
Exames	94,77%	5,23%	250
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
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	102
Queixas	Recebidas	Resolvidas	
	16	16	

FEVEREIRO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	94,23%	5,77%	104
Atendimento dos médicos	96,15%	3,85%	104
Higienização e limpeza	98,08%	1,92%	104
Qualidade da roupa	100,00%		104
Serviço de manutenção	100,00%		104
Nutrição e alimentação	100,00%		104
Pastoral Hospitalar	100,00%		31
Consulta pré-anestésica	100,00%		69
Fonoaudiologia	100,00%		15
Fisioterapia	100,00%		58
Assistência social	100,00%		37
Psicologia	100,00%		29
Terapia ocupacional	100,00%		9
Psicopedagogia	100,00%		11
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	98,68%	1,32%	616
Atendimento dos médicos	99,00%	1,00%	616
Recepção	96,75%	3,25%	616
Exames	96,33%	3,67%	616
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
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	102
Queixas	Recebidas	Resolvidas	
	35	33	

MARÇO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	93,28%	6,72%	134
Atendimento dos médicos	94,03%	5,97%	134
Higienização e limpeza	99,25%	0,75%	134
Qualidade da roupa	100,00%		134
Serviço de manutenção	100,00%		134
Nutrição e alimentação	99,25%	0,75%	134
Pastoral Hospitalar	100,00%		36
Consulta pré-anestésica	100,00%		52
Fonoaudiologia	100,00%		6
Fisioterapia	100,00%		39
Assistência social	100,00%		40
Psicologia	100,00%		25
Terapia ocupacional	100,00%		13
Psicopedagogia	100,00%		16
Vigilância	97,00%	3,00%	134
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	95,07%	4,93%	407
Atendimento dos médicos	97,05%	2,95%	407
Recepção	77,45%	22,55%	407
Exames	96,24%	3,76%	407
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	
	62	60	

ABRIL			
Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	93,85%	6,15%	130
Atendimento dos médicos	94,62%	5,38%	130
Higienização e limpeza	99,23%	0,77%	130
Qualidade da roupa	100,00%		130
Serviço de manutenção	100,00%		130
Nutrição e alimentação	99,23%	0,77%	130
Pastoral Hospitalar	100,00%		46
Consulta pré-anestésica	100,00%		59
Fonoaudiologia	100,00%		13
Fisioterapia	100,00%		47
Assistência social	97,67%	2,33%	43
Psicologia	100,00%		11
Terapia ocupacional	100,00%		15
Psicopedagogia	100,00%		21
Vigilância	100,00%		130
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	98,93%	1,07%	667
Atendimento dos médicos	98,80%	1,20%	667
Recepção	97,64%	2,36%	667
Exames	98,74%	1,26%	667
Pós-alta	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100,00%		105
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%		105
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	105
Queixas	Recebidas	Resolvidas	
	52	49	

MAIO			
<i>Internação</i>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	97,14%	2,86%	140
Atendimento dos médicos	96,43%	3,57%	140
Higienização e limpeza	99,29%	0,71%	140
Qualidade da roupa	100,00%		140
Serviço de manutenção	100,00%		140
Nutrição e alimentação	96,43%	3,57%	140
Pastoral Hospitalar	100,00%		31
Consulta pré-anestésica	100,00%		67
Fonoaudiologia	100,00%		18
Fisioterapia	100,00%		33
Assistência social	100,00%		29
Psicologia	100,00%		22
Terapia ocupacional	100,00%		27
Psicopedagogia	100,00%		23
Vigilância	99,29%	0,71%	140
<i>Ambulatório</i>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	98,11%	1,89%	661
Atendimento dos médicos	99,07%	0,93%	661
Recepção	96,52%	3,48%	661
Exames	97,82%	2,18%	661
<i>Pós-alta</i>	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
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	102
<i>Queixas</i>	Recebidas	Resolvidas	
	54	53	

JUNHO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	98,18%	1,82%	110
Atendimento dos médicos	89,09%	10,91%	110
Higienização e limpeza	99,09%	0,91%	110
Qualidade da roupa	100,00%		110
Serviço de manutenção	100,00%		110
Nutrição e alimentação	99,09%	0,91%	110
Pastoral Hospitalar	100,00%		35
Consulta pré-anestésica	100,00%		51
Fonoaudiologia	100,00%		15
Fisioterapia	96,67%	3,33%	30
Assistência social	100,00%		24
Psicologia	100,00%		19
Terapia ocupacional	100,00%		11
Psicopedagogia	100,00%		17
Vigilância	100,00%		110
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	97,77%	2,23%	629
Atendimento dos médicos	97,72%	2,28%	629
Recepção	99,02%	0,98%	629
Exames	97,20%	2,80%	629
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
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	102
Queixas	Recebidas	Resolvidas	
	30	30	

JULHO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	96,33%	3,67%	109
Atendimento dos médicos	99,08%	0,92%	109
Higienização e limpeza	100,00%		109
Qualidade da roupa	100,00%		109
Serviço de manutenção	100,00%		109
Nutrição e alimentação	99,08%	0,92%	109
Pastoral Hospitalar	100,00%		39
Consulta pré-anestésica	100,00%		55
Fonoaudiologia	100,00%		11
Fisioterapia	100,00%		39
Assistência social	100,00%		20
Psicologia	100,00%		27
Terapia ocupacional	100,00%		26
Psicopedagogia	100,00%		28
Vigilância	100,00%		109
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	97,01%	2,99%	672
Atendimento dos médicos	97,62%	2,38%	672
Recepção	96,73%	3,27%	672
Exames	95,80%	4,20%	672
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	
	16	16	

AGOSTO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	99,11%	0,89%	112
Atendimento dos médicos	93,75%	6,25%	112
Higienização e limpeza	100,00%		112
Qualidade da roupa	100,00%		112
Serviço de manutenção	100,00%		112
Nutrição e alimentação	100,00%		112
Pastoral Hospitalar	100,00%		35
Consulta pré-anestésica	100,00%		66
Fonoaudiologia	100,00%		15
Fisioterapia	100,00%		41
Assistência social	100,00%		33
Psicologia	100,00%		29
Terapia ocupacional	100,00%		26
Psicopedagogia	100,00%		23
Vigilância	100,00%		112
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	97,24%	2,76%	689
Atendimento dos médicos	97,08%	2,92%	689
Recepção	95,07%	4,93%	689
Exames	97,23%	2,77%	689
Pós-alta	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100,00%		101
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100,00%		101
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	101
Queixas	Recebidas	Resolvidas	
	65	63	

SETEMBRO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	98,26%	1,74%	115
Atendimento dos médicos	97,39%	2,61%	115
Higienização e limpeza	100,00%		115
Qualidade da roupa	100,00%		115
Serviço de manutenção	100,00%		115
Nutrição e alimentação	98,26%	1,74%	115
Pastoral Hospitalar	100,00%		31
Consulta pré-anestésica	100,00%		63
Fonoaudiologia	100,00%		11
Fisioterapia	100,00%		43
Assistência social	100,00%		37
Psicologia	100,00%		33
Terapia ocupacional	100,00%		23
Psicopedagogia	100,00%		18
Vigilância	100,00%		115
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	97,47%	2,53%	198
Atendimento dos médicos	96,97%	3,03%	198
Recepção	96,46%	3,54%	198
Exames	98,99%	1,01%	198
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
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	102
Queixas	Recebidas	Resolvidas	
	29	28	

OUTUBRO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	90,00%	10,00%	110
Atendimento dos médicos	96,36%	3,64%	110
Higienização e limpeza	100,00%		110
Qualidade da roupa	100,00%		110
Serviço de manutenção	100,00%		110
Nutrição e alimentação	100,00%		110
Pastoral Hospitalar	100,00%		27
Consulta pré-anestésica	100,00%		71
Fonoaudiologia	100,00%		16
Fisioterapia	100,00%		49
Assistência social	100,00%		41
Psicologia	100,00%		37
Terapia ocupacional	100,00%		18
Psicopedagogia	100,00%		26
Vigilância	100,00%		110
Ambulatório	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	98,57%	1,43%	495
Atendimento dos médicos	98,29%	1,71%	495
Recepção	95,76%	4,24%	495
Exames	97,55%	2,45%	495
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
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	102
Queixas	Recebidas	Resolvidas	
	43	41	

NOVEMBRO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	91,67%	8,33%	116
Atendimento dos médicos	97,46%	2,54%	116
Higienização e limpeza	99,14%	0,86%	116
Qualidade da roupa	100,00%		116
Serviço de manutenção	100,00%		116
Nutrição e alimentação	99,14%	0,86%	116
Pastoral Hospitalar	100,00%		41
Consulta pré-anestésica	100,00%		62
Fonoaudiologia	100,00%		17
Fisioterapia	100,00%		51
Assistência social	100,00%		43
Psicologia	100,00%		33
Terapia ocupacional	100,00%		13
Psicopedagogia	100,00%		21
Vigilância	100,00%		116
Ambulatório	BOM	RUIM	Número de entrevistados
O atendimento, no geral foi...	99,66%	0,34%	291
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
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100,00%	102
Queixas	Recebidas	Resolvidas	
	37	34	

DEZEMBRO

Internação	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	96,00%	4,00%	100
Atendimento dos médicos	96,00%	4,00%	100
Higienização e limpeza	99,00%	1,00%	100
Qualidade da roupa	100,00%		100
Serviço de manutenção	100,00%		100
Nutrição e alimentação	99,00%	1,00%	100
Pastoral Hospitalar	100,00%		29
Consulta pré-anestésica	100,00%		60
Fonoaudiologia	100,00%		12
Fisioterapia	100,00%		30
Assistência social	100,00%		33
Psicologia	100,00%		21
Terapia ocupacional	100,00%		17
Psicopedagogia	100,00%		19
Vigilância	100,00%		100
Ambulatório	BOM	RUIM	Número de entrevistados
O atendimento, no geral foi...	99,20%	0,80%	250
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	
	28	28	