

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2015

|   | JANEIRO    |              |                         | FEVEREIRO  |              |                         | MARÇO      |              |                         | ABRIL      |              |                         |
|---|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|
|   | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| <b>Internação</b>   |            |              |                         |            |              |                         |            |              |                         |            |              |                         |
| Atendimento de enfermagem                                     | 95,56%     | 4,44%        | 130                     | 97,73%     | 2,27%        | 130                     | 91,24%     | 8,76%        | 130                     | 95,83%     | 4,17%        | 140                     |
| Atendimento dos médicos                                       | 94,81%     | 5,19%        | 130                     | 99,23%     | 0,77%        | 130                     | 98,46%     | 1,54%        | 130                     | 97,89%     | 2,11%        | 140                     |
| Higienização e limpeza  | 98,46%     | 1,54%        | 130                     | 97,74%     | 2,26%        | 130                     | 96,24%     | 3,76%        | 130                     | 99,29%     | 0,71%        | 140                     |
| Qualidade da roupa  | 99,23%     | 0,77%        | 130                     | 100%       |              | 130                     | 99,23%     | 0,77%        | 130                     | 100%       |              | 140                     |
| Serviço de manutenção   | 100%       |              | 130                     | 100%       |              | 130                     | 99,23%     | 0,77%        | 130                     | 99,29%     | 0,71%        | 140                     |
| Nutrição e alimentação  | 100%       |              | 130                     | 100%       |              | 130                     | 97,69%     | 2,31%        | 130                     | 94,29%     | 5,71%        | 140                     |
| Pastoral Hospitalar   | 100%       |              | 16                      | 100%       |              | 26                      | 100%       |              | 28                      | 100%       |              | 18                      |
| Consulta pré-anestésica                                       | 100%       |              | 89                      | 100%       |              | 78                      | 100%       |              | 74                      | 100%       |              | 56                      |
| Fonoaudiologia  | 100%       |              | 4                       | 100%       |              | 5                       | 100%       |              | 9                       | 93,33%     | 6,67%        | 15                      |
| Fisioterapia  | 100%       |              | 15                      | 100%       |              | 14                      | 100%       |              | 29                      | 100%       |              | 27                      |
| Assistência social  | 100%       |              | 39                      | 100%       |              | 27                      | 100%       |              | 49                      | 100%       |              | 41                      |
| Psicologia  | 100%       |              | 17                      | 100%       |              | 17                      | 100%       |              | 30                      | 100%       |              | 31                      |
| Terapia ocupacional   | 100%       |              | 10                      | 100%       |              | 7                       | 100%       |              | 14                      | 100%       |              | 19                      |
| Psicopedagogia  | 100%       |              | 12                      | 100%       |              | 8                       | 100%       |              | 24                      | 100%       |              | 35                      |
| Vigilância  | 100%       |              | 130                     | 100%       |              | 130                     | 100%       |              | 130                     | 100%       |              | 140                     |
| <b>Ambulatório</b>  |            |              |                         |            |              |                         |            |              |                         |            |              |                         |
|   | 99,02%     | 0,98%        | 712                     | 98,61%     | 1,39%        | 722                     | 98,46%     | 1,54%        | 716                     | 98,59%     | 1,41%        | 711                     |
| <b>Pós-alta</b>   | SIM        | NÃO          | Número de entrevistados | SIM        | NÃO          | Número de entrevistados | SIM        | NÃO          | Número de entrevistados | SIM        | NÃO          | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital?                  | 100%       |              | 100                     | 100%       |              | 100                     | 100%       |              | 100                     | 100%       |              | 100                     |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?     | 99%        | 1%           | 100                     | 100%       |              | 100                     | 100%       |              | 100                     | 100%       |              | 100                     |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? |            | 100%         | 100                     |            | 100%         | 100                     |            | 100%         | 100                     |            | 100%         | 100                     |
| <b>Queixas</b>  | Recebidas  | Resolvidas   |                         | Recebidas  | Resolvidas   |                         | Recebidas  | Resolvidas   |                         | Recebidas  | Resolvidas   |                         |
|   | 40         | 40           |                         | 39         | 39           |                         | 54         | 54           |                         | 49         | 49           |                         |

|   | <b>MAIO</b> |              |                         | <b>JUNHO</b> |              |                         | <b>JULHO</b> |              |                         | <b>AGOSTO</b> |              |                         |
|---|-------------|--------------|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------|---------------|--------------|-------------------------|
| <b>Internação</b>   | SATISFEITO  | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO   | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO   | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO    | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| Atendimento de enfermagem                                     | 95,17%      | 4,83%        | 140                     | 96,50%       | 3,50%        | 140                     | 95,80%       | 4,20%        | 140                     | 97,20%        | 2,80%        | 140                     |
| Atendimento dos médicos                                       | 97,86%      | 2,14%        | 140                     | 88,61%       | 11,39%       | 140                     | 88,39%       | 11,61%       | 140                     | 87,42%        | 12,58%       | 140                     |
| Higienização e limpeza  | 95,24%      | 4,76%        | 140                     | 93,57%       | 6,43%        | 140                     | 97,86%       | 2,14%        | 140                     | 98,57%        | 1,43%        | 140                     |
| Qualidade da roupa  | 100%        |              | 140                     | 100%         |              | 140                     | 100%         |              | 140                     | 100%          |              | 140                     |
| Serviço de manutenção   | 100%        |              | 140                     | 99,29%       | 0,71%        | 140                     | 100%         |              | 140                     | 100%          |              | 140                     |
| Nutrição e alimentação  | 97,86%      | 2,14%        | 140                     | 97,86%       | 2,14%        | 140                     | 96,43%       | 3,57%        | 140                     | 100%          |              | 140                     |
| Pastoral Hospitalar   | 100%        |              | 16                      | 100%         |              | 19                      | 100%         |              | 22                      | 100%          |              | 20                      |
| Consulta pré-anestésica                                       | 100%        |              | 56                      | 100%         |              | 59                      | 100%         |              | 61                      | 100%          |              | 79                      |
| Fonoaudiologia  | 100%        |              | 5                       | 100%         |              | 7                       | 100%         |              | 3                       | 100%          |              | 6                       |
| Fisioterapia  | 100%        |              | 31                      | 100%         |              | 31                      | 100%         |              | 25                      | 100%          |              | 26                      |
| Assistência social  | 100%        |              | 43                      | 100%         |              | 43                      | 100%         |              | 29                      | 100%          |              | 45                      |
| Psicologia  | 100%        |              | 32                      | 100%         |              | 20                      | 100%         |              | 19                      | 100%          |              | 33                      |
| Terapia ocupacional   | 100%        |              | 19                      | 100%         |              | 6                       | 100%         |              | 12                      | 100%          |              | 18                      |
| Psicopedagogia  | 100%        |              | 34                      | 100%         |              | 21                      | 100%         |              | 25                      | 100%          |              | 28                      |
| Vigilância  | 98,57%      | 1,43%        | 140                     | 100%         |              | 140                     | 98,59%       | 1,41%        | 140                     | 99,29%        | 0,71%        | 140                     |
| <b>Ambulatório</b>  | SATISFEITO  | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO   | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO   | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO    | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|   | 97,63%      | 2,37%        | 716                     | 98,29%       | 1,71%        | 700                     | 97,78%       | 2,22%        | 706                     | 98,59%        | 1,41%        | 711                     |
| <b>Pós-alta</b>   | SIM         | NÃO          | Número de entrevistados | SIM          | NÃO          | Número de entrevistados | SIM          | NÃO          | Número de entrevistados | SIM           | NÃO          | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital?                  | 100%        |              | 100                     | 100%         |              | 100                     | 100%         |              | 100                     | 100%          |              | 100                     |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?     | 100%        |              | 100                     | 100%         |              | 100                     | 100%         |              | 100                     | 100%          |              | 100                     |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? |             | 100%         | 100                     |              | 100%         | 100                     |              | 100%         | 100                     |               | 100%         | 100                     |
| <b>Queixas</b>  | Recebidas   | Resolvidas   |                         | Recebidas    | Resolvidas   |                         | Recebidas    | Resolvidas   |                         | Recebidas     | Resolvidas   |                         |
|   | 51          | 51           |                         | 45           | 45           |                         | 33           | 33           |                         | 30            | 30           |                         |

|   | <b>SETEMBRO</b> |              |                         | <b>OUTUBRO</b> |              |                         | <b>NOVEMBRO</b> |              |                         | <b>DEZEMBRO</b> |              |                         |
|---|-----------------|--------------|-------------------------|----------------|--------------|-------------------------|-----------------|--------------|-------------------------|-----------------|--------------|-------------------------|
| <b>Internação</b>   | SATISFEITO      | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO     | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO      | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO      | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| Atendimento de enfermagem                                     | 95,83%          | 4,17%        | 140                     | 88,37%         | 11,63%       | 120                     | 94,59%          | 5,41%        | 140                     | 96,50%          | 3,50%        | 140                     |
| Atendimento dos médicos                                       | 90,20%          | 9,80%        | 140                     | 90,55%         | 9,45%        | 120                     | 93,33%          | 6,67%        | 140                     | 94,59%          | 5,41%        | 140                     |
| Higienização e limpeza  | 99,29%          | 0,71%        | 140                     | 99,17%         | 0,83%        | 120                     | 99,29%          | 0,71%        | 140                     | 95,71%          | 4,29%        | 140                     |
| Qualidade da roupa  | 100%            |              | 140                     | 100%           |              | 120                     | 100%            |              | 140                     | 100%            |              | 140                     |
| Serviço de manutenção   | 99,29%          | 0,71%        | 140                     | 100%           |              | 120                     | 100%            |              | 140                     | 100%            |              | 140                     |
| Nutrição e alimentação  | 98,59%          | 1,41%        | 140                     | 96,67%         | 3,33%        | 120                     | 99,29%          | 0,71%        | 140                     | 95%             | 5%           | 140                     |
| Pastoral Hospitalar   | 100%            |              | 20                      | 100%           |              | 20                      | 100%            |              | 18                      | 100%            |              | 20                      |
| Consulta pré-anestésica                                       | 100%            |              | 58                      | 100%           |              | 55                      | 100%            |              | 54                      | 100%            |              | 53                      |
| Fonoaudiologia  | 100%            |              | 11                      | 100%           |              | 3                       | 100%            |              | 7                       | 100%            |              | 4                       |
| Fisioterapia  | 100%            |              | 29                      | 100%           |              | 19                      | 100%            |              | 25                      | 100%            |              | 18                      |
| Assistência social  | 100%            |              | 31                      | 100%           |              | 25                      | 100%            |              | 39                      | 100%            |              | 37                      |
| Psicologia  | 100%            |              | 27                      | 100%           |              | 21                      | 100%            |              | 20                      | 100%            |              | 21                      |
| Terapia ocupacional   | 100%            |              | 20                      | 100%           |              | 14                      | 100%            |              | 21                      | 100%            |              | 19                      |
| Psicopedagogia  | 100%            |              | 33                      | 100%           |              | 26                      | 100%            |              | 32                      | 100%            |              | 40                      |
| Vigilância  | 98,59%          | 1,41%        | 140                     | 98,33%         | 1,67%        | 120                     | 99,29%          | 0,71%        | 140                     | 100%            |              | 140                     |
| <b>Ambulatório</b>  | SATISFEITO      | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO     | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO      | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO      | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|   | 98,32%          | 1,68%        | 716                     | 98,04%         | 1,96%        | 714                     | 99,43%          | 0,57%        | 704                     | 98,59%          | 1,41%        | 710                     |
| <b>Pós-alta</b>   | SIM             | NÃO          | Número de entrevistados | SIM            | NÃO          | Número de entrevistados | SIM             | NÃO          | Número de entrevistados | SIM             | NÃO          | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital?                  | 100%            |              | 100                     | 99%            | 1%           | 100                     | 100%            |              | 100                     | 100%            |              | 100                     |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?     | 100%            |              | 100                     | 98%            | 2%           | 100                     | 100%            |              | 100                     | 100%            |              | 100                     |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? |                 | 100%         | 100                     |                | 100%         | 100                     |                 | 100%         | 100                     |                 | 100%         | 100                     |
| <b>Queixas</b>  | Recebidas       | Resolvidas   |                         | Recebidas      | Resolvidas   |                         | Recebidas       | Resolvidas   |                         | Recebidas       | Resolvidas   |                         |
|   | 30              | 30           |                         | 26             | 26           |                         | 33              | 33           |                         | 31              | 31           |                         |