

Ibitinga, 24 de julho de 2018.

**Ofício nº 93/2018**

Assunto: Requer informações sobre o Serviço de Ouvidoria da Santa Casa de Caridade e Maternidade de Ibitinga.

Ref.: CMI Ofício nº 348/2018 (22/03/2018)

Autoria: Vereadores – Carlos Alberto Dias Marques

Excelentíssimo Senhor Presidente:

Em atendimento à solicitação em epígrafe, vimos por meio deste informar que a Santa Casa de Caridade e Maternidade de Ibitinga constituiu o Serviço de Ouvidoria Interna e Externa em 19 de junho de 2017, possuindo assim sua comissão e regulamentação e o relatório é apresentado trimestralmente a DRS III de Araraquara.

Desta forma encaminhamos o Regulamento de Constituição do Serviço, bem como os relatórios e gráficos mensais.

Sem mais para o momento, e esperando ter atendido a contento a solicitação em foco, renovamos nossos votos de elevada estima e distinta consideração, colocando-nos à disposição para quaisquer outros eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,



**Frauzo Ruiz Sanches**  
Interventor Judicial

**Ao Ilmo. Sr.**

**Antonio Esmael Alves de Mira.**

**DD. Presidente da Câmara Municipal de Vereadores da Estância Turística de Ibitinga. Ibitinga – SP.**

## CONSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA INTERNA E EXTERNA DA SANTA CASA DE CARIDADE E MATERNIDADE DE IBITINGA

Ouvidoria da Santa Casa de Caridade e Maternidade de Ibitinga é um órgão de apoio estratégico e especializado. Além de eficaz mediador na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças, um instrumento de democracia participativa. Responsável por receber manifestações (internas e externas) como reclamações, denúncias, elogios, informações, solicitações e sugestões dos Beneficiários quanto aos serviços e atendimentos prestados pela unidade.

O processo de escuta do cidadão se dá individualmente, porém, a Ouvidoria tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde.

A primeira etapa para implantação de uma Ouvidoria é a de definição de sua necessidade dentro do órgão ao qual estará vinculada. Segue-se o apoio em sua efetivação, para que possa cumprir seu papel com legitimidade e autonomia. A Ouvidoria, por ser um instrumento de gestão, deve estar inserida no organograma da instituição a qual está vinculada e situar-se, preferencialmente, articulada ao nível central de gestão, onde fica definido a rotina do funcionamento da ouvidoria na unidade no horário das 7h às 10:30 e das 12:30 às 17 horas de segunda a sexta-feira via telefone; e-mail ou canal disponível pela internet no site [www.santacasaibitinga.com.br](http://www.santacasaibitinga.com.br) para registros das manifestações. Fica definido também o espaço físico com boa localização, acessibilidade e espaço adequado para atendimento presencial.

A Comissão da Ouvidoria da Santa Casa de Caridade e Maternidade de Ibitinga será de responsabilidade das funcionárias Daniela Andrade Muniz para atividades burocráticas e administrativas e Emmilly Camila Rossetto responsável pela recepção das avaliações internas e externas.

O fluxo de rotina de trabalho tanto externo como interno, fica definido da seguinte maneira:

1ª – Recebimento: As demandas poderão ser recebidas na Ouvidoria por meio de correspondências diversas, correspondência eletrônica, pessoalmente, telefone e outros. É importante que a Ouvidoria observe os processos de recebimento de documentos já implantados em sua instituição (protocolo de documentos – Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Clima Organizacional) para que os documentos da Ouvidoria sigam os mesmos processos.

2ª – Análise - O período de análise é compreendido como a etapa pela qual a Ouvidoria deverá analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para dar continuidade ao processo, se há a necessidade de colocar a demanda em sigilo, e para qual o local deverá ser encaminhada.

3ª – Encaminhamento - Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. É importante que o cidadão tenha conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação.



4ª – Acompanhamento - A Ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações deverá, também, avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade e, se não for satisfatória, procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação.

5ª - Resposta ao Cidadão - Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS. Cada Instituição estabelecerá o modo mais adequado para a tramitação das demandas, tendo em vista sua organização e necessidade.

6ª – Fechamento - Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalte-se que não necessariamente a resposta satisfatória significa atendimento.

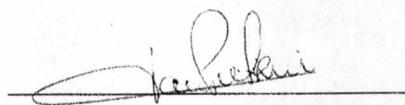
A implantação ou implementação de Ouvidorias do SUS é uma proposta, a exemplo da Reforma Sanitária, de inclusão plena dos cidadãos como agente participante e consciente de sua cidadania. O benefício é maior, ultrapassa a satisfação individual, é uma proposta democrática e participativa.

Ibitinga, 19 de junho de 2017.



---

Edson Fernando Inácio  
*Interventor Judicial*



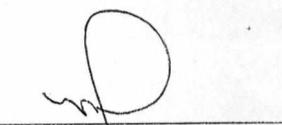
---

Vanessa Ap. Pultrini de Oliveira  
*Diretora*



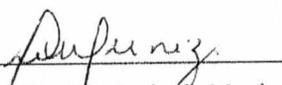
---

Iza Flávia Pedrosa Zapata  
*Enfermeira*



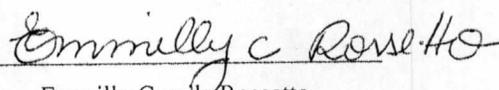
---

Melissa Gerotto Carvalho  
*Assistente Social*  
**Melissa Gerotto Carvalho**  
**Assistente Social**  
**CRESS: 33.565**



---

Daniela Andrade Muniz  
*Assistente Administrativa*



---

Emmilly Camila Rossetto  
*Enfermeira*

**Pesquisa de Satisfação de Usuário**  
**Nº Pesquisas:25      Mês/Ano: 06/2017**

ITENS DE AVALIAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NULO
Atendimento na recepção	14	10			1
O Tempo de espera para o atendimento inicial	15	9	1		
Considera as informações recebidas no atendimento inicial	14	10		1	
Avalia a orientação prestada pelos profissionais de saúde	12	10	2	1	
O respeito à privacidade c/ outras pessoas/pacientes	7	14	1	2	1
cordialidade e atenção da equipe	11	10	2		2
empenho da equipe no contato c/ outras pessoas	9	14			2
acesso dos acompanhantes e familiares em visita	9	15			1
tempo de espera para o atendimento médico	16	7	1	1	
atenção recebida durante o atendimento médico	16	8		1	
explicação fornecida pelo médico sobre tratamento	16	7		2	
tempo de espera para atendimento da enfermagem	15	8	1	1	
atenção recebida durante o atendimento enfermagem	15	8	2		
explicação enfermagem sobre procedimentos/cuidados	12	8	3	2	
condições gerais de roupas leito e banho oferecidas	11	11		2	1
qualidade das refeições	7	15	2		1
conforto do quarto de internação	7	12	4	2	
instalações do quarto (acomodações acompanhante,etc)	6	13	6		
limpeza do quarto	14	10	1		
limpeza do hospital	14	10	1		
facilidade de localização no hospital - sinalização	11	13	1		
qualidade das informações disponíveis	9	13	2		1
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>260</b>	<b>235</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>10</b>

ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	
pessoal	2
indicação de familiares ou conhecidos	
indicação do médico	23
indicação do convênio	
encaminhamento de outros serviços	
falta de outra alternativa	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>25</b>

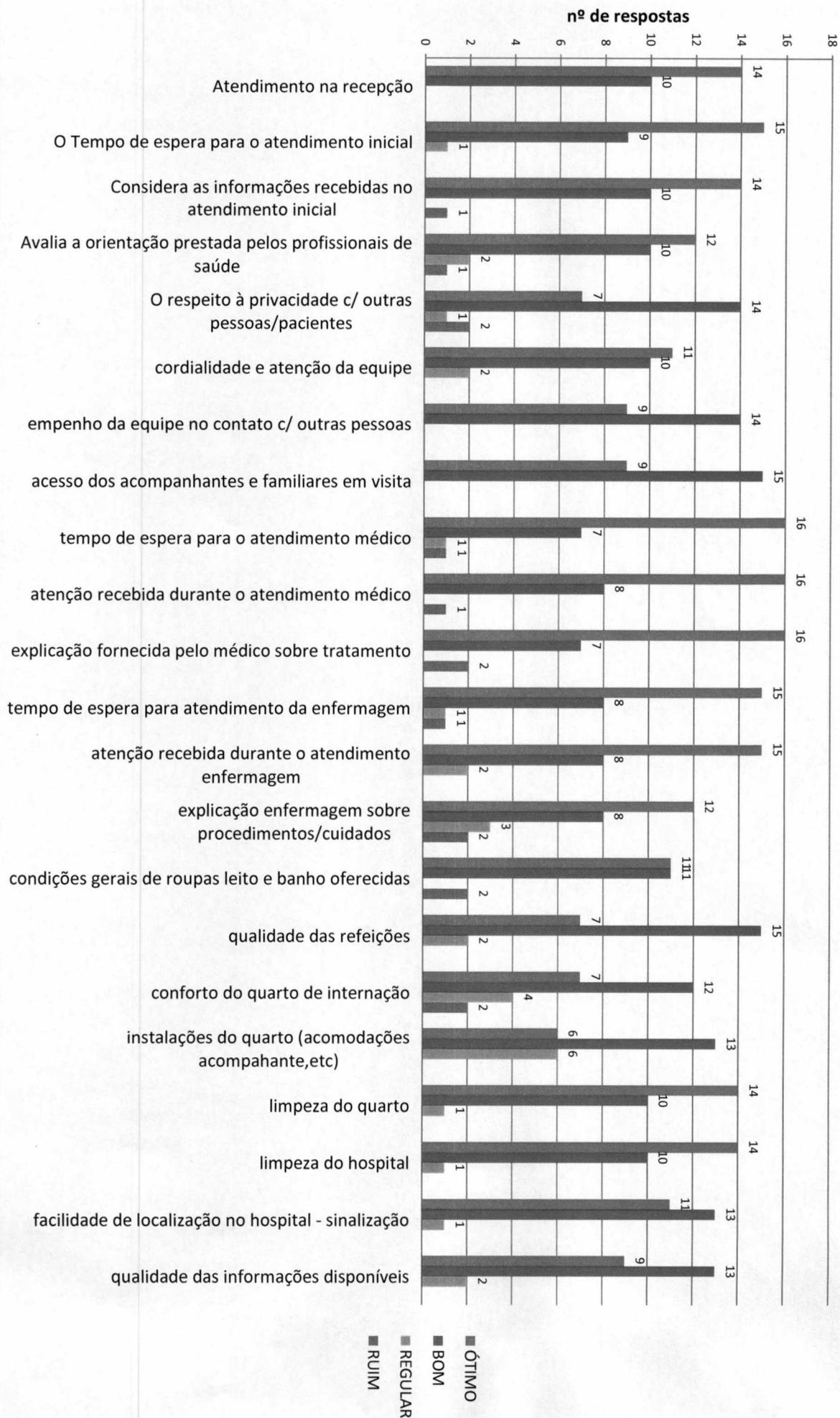
INDICARIA ESTE HOSPITAL P/OUTRAS PESSOAS	
sim	25
não	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>25</b>

SABIA DA EXISTÊNCIA DO SAC OU DA OUVIDORIA	
sim	1
não	24
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>25</b>

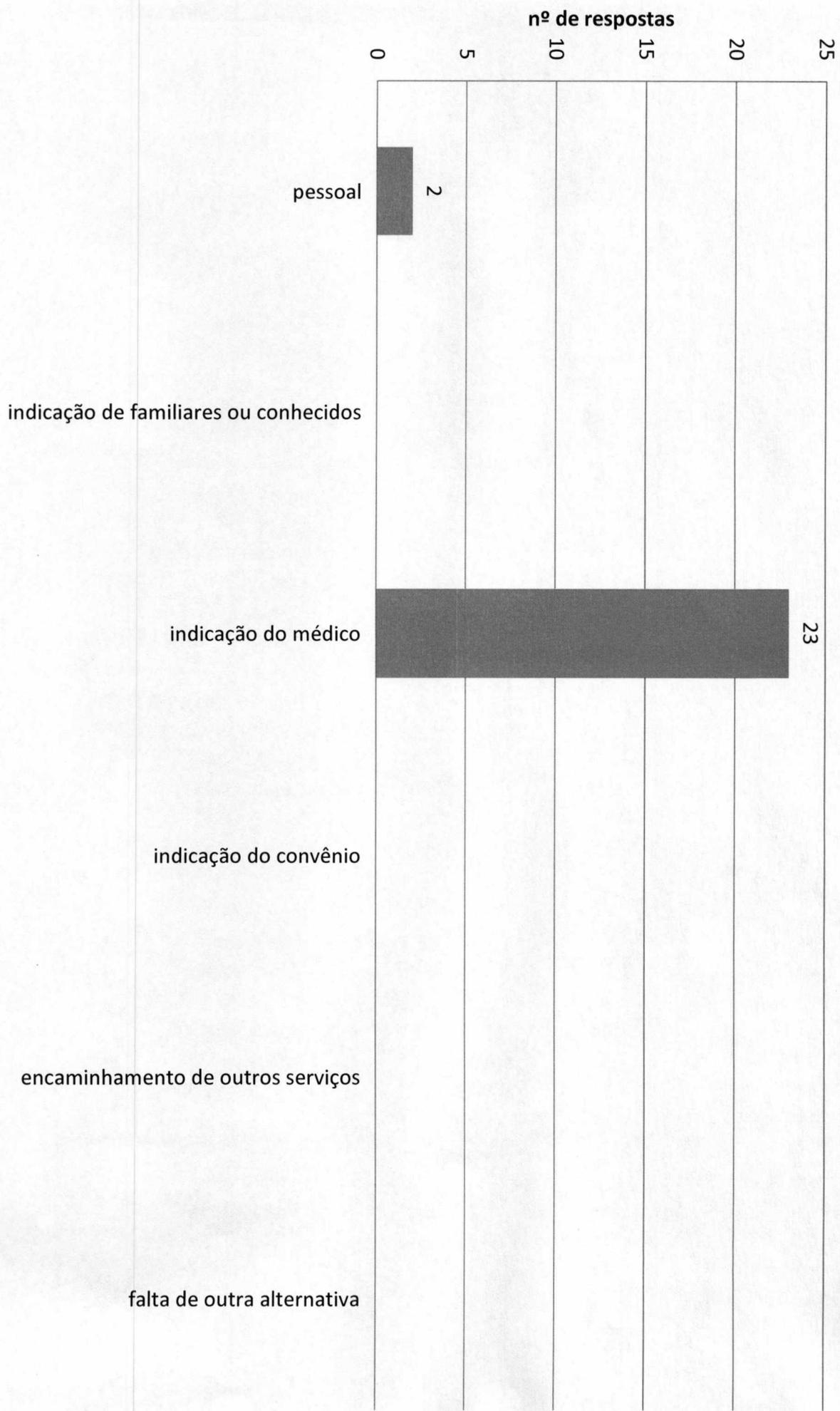
TEVE ALGUM PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO?	
sim	
não	25
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>25</b>

CLASSIFICAÇÃO GERAL PARA O HOSPITAL	
ótimo	11
bom	11
regular	3
ruim	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>25</b>

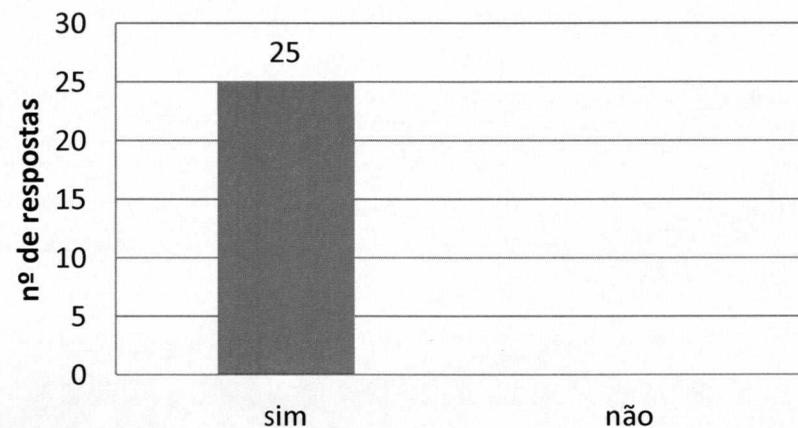
**Itens para avaliação:**



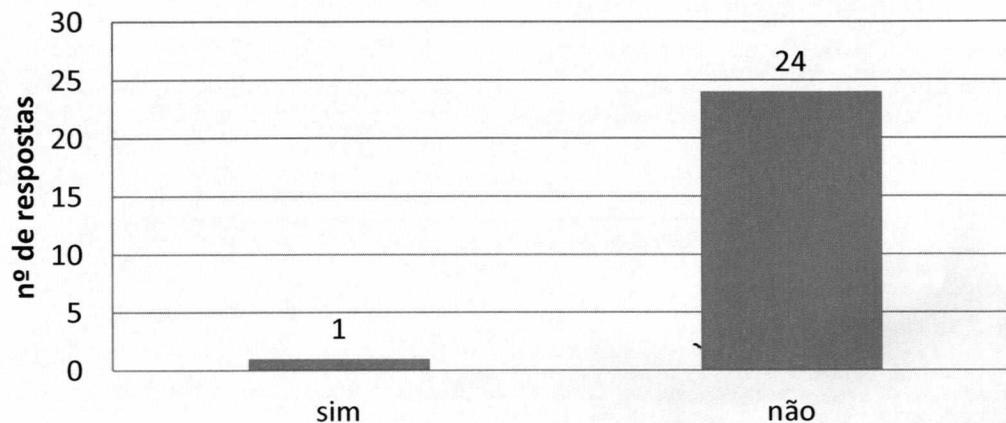
**A sua escolha para vir a este hospital foi:**



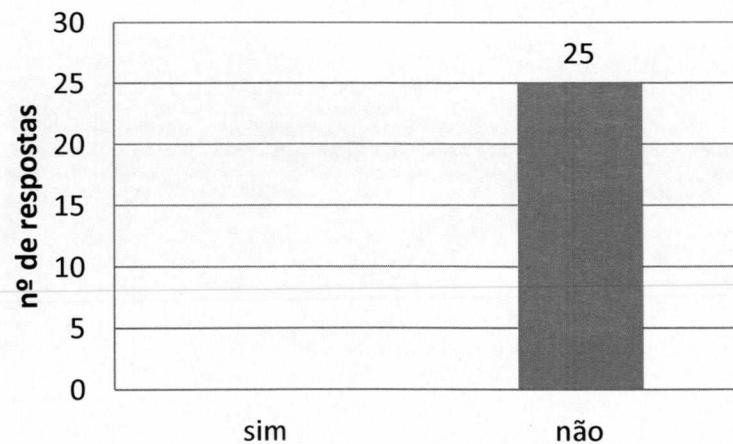
### Você indicaria este hospital para outras pessoas?



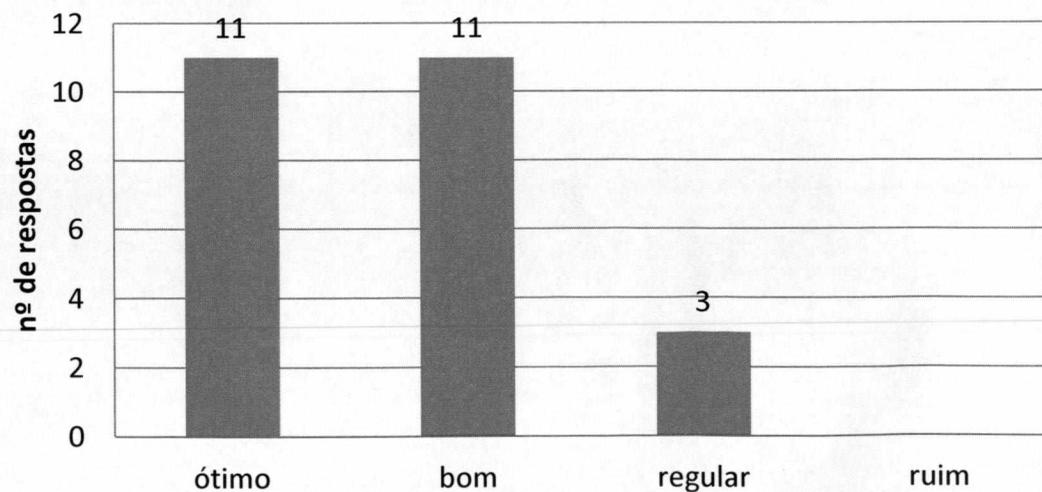
### Você foi informado sobre a existência do "SAC"?



### Você teve algum problema que não foi solucionado?



### Classificação geral para o hospital:



**Pesquisa de Satisfação de Usuário**  
**Nº Pesquisas:61 Mês/Ano: 07/2017**

ITENS DE AVALIAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NULO
Atendimento na recepção	24	33	1	2	1
O Tempo de espera para o atendimento inicial	20	36	2	2	1
Considera as informações recebidas no atendimento inicial	23	33	3	1	1
Avalia a orientação prestada pelos profissionais de saúde	21	37	1	1	1
O respeito à privacidade c/ outras pessoas/pacientes	20	38	1	1	1
cordialidade e atenção da equipe	20	37	2	1	1
empenho da equipe no contato c/ outras pessoas	24	32	3	1	1
acesso dos acompanhantes e familiares em visita	28	28	4	0	1
tempo de espera para o atendimento médico	29	24	4	3	1
atenção recebida durante o atendimento médico	30	24	3	4	0
explicação fornecida pelo médico sobre tratamento	32	25	1	3	0
tempo de espera para atendimento da enfermagem	25	28	6	1	1
atenção recebida durante o atendimento enfermagem	25	27	7	1	1
explicação enfermagem sobre procedimentos/cuidados	24	29	7	0	1
condições gerais de roupas leito e banho oferecidas	22	34	3	1	1
qualidade das refeições	15	34	6	1	5
conforto do quarto de internação	16	33	10	1	1
instalações do quarto (acomodações acompanhante,etc)	16	31	10	3	1
limpeza do quarto	23	36	1	0	1
limpeza do hospital	25	35	0	1	0
facilidade de localização no hospital - sinalização	15	44	0	1	1
qualidade das informações disponíveis	12	44	2	2	1
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>489</b>	<b>722</b>	<b>77</b>	<b>31</b>	<b>23</b>

ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	
pessoal	2
indicação de familiares ou conhecidos	
indicação do médico	36
indicação do convênio	
encaminhamento de outros serviços	19
falta de outra alternativa	4
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>61</b>

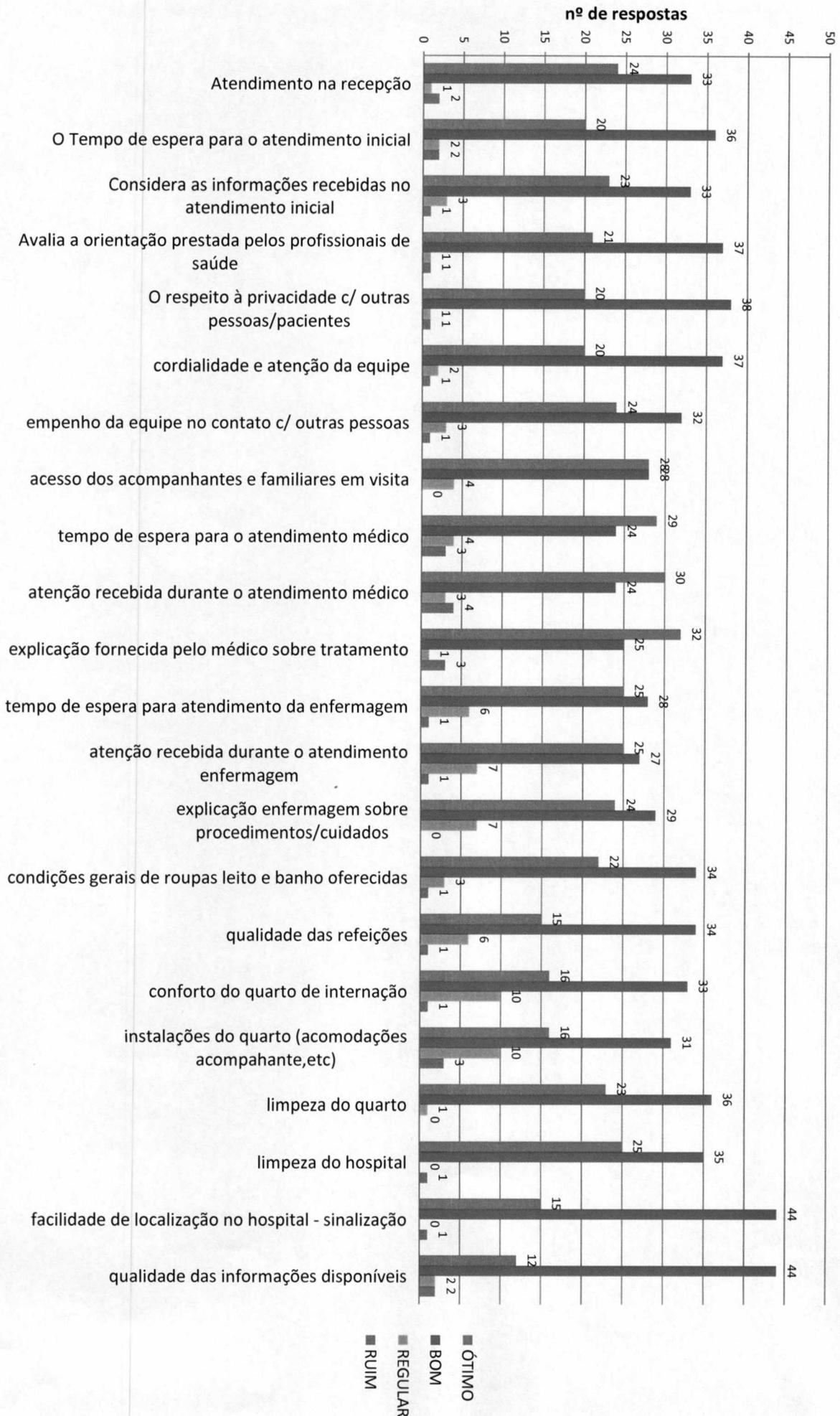
INDICARIA ESTE HOSPITAL P/OUTRAS PESSOAS	
sim	60
não	1
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>61</b>

SABIA DA EXISTÊNCIA DO SAC OU DA OUVIDORIA	
sim	4
não	57
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>61</b>

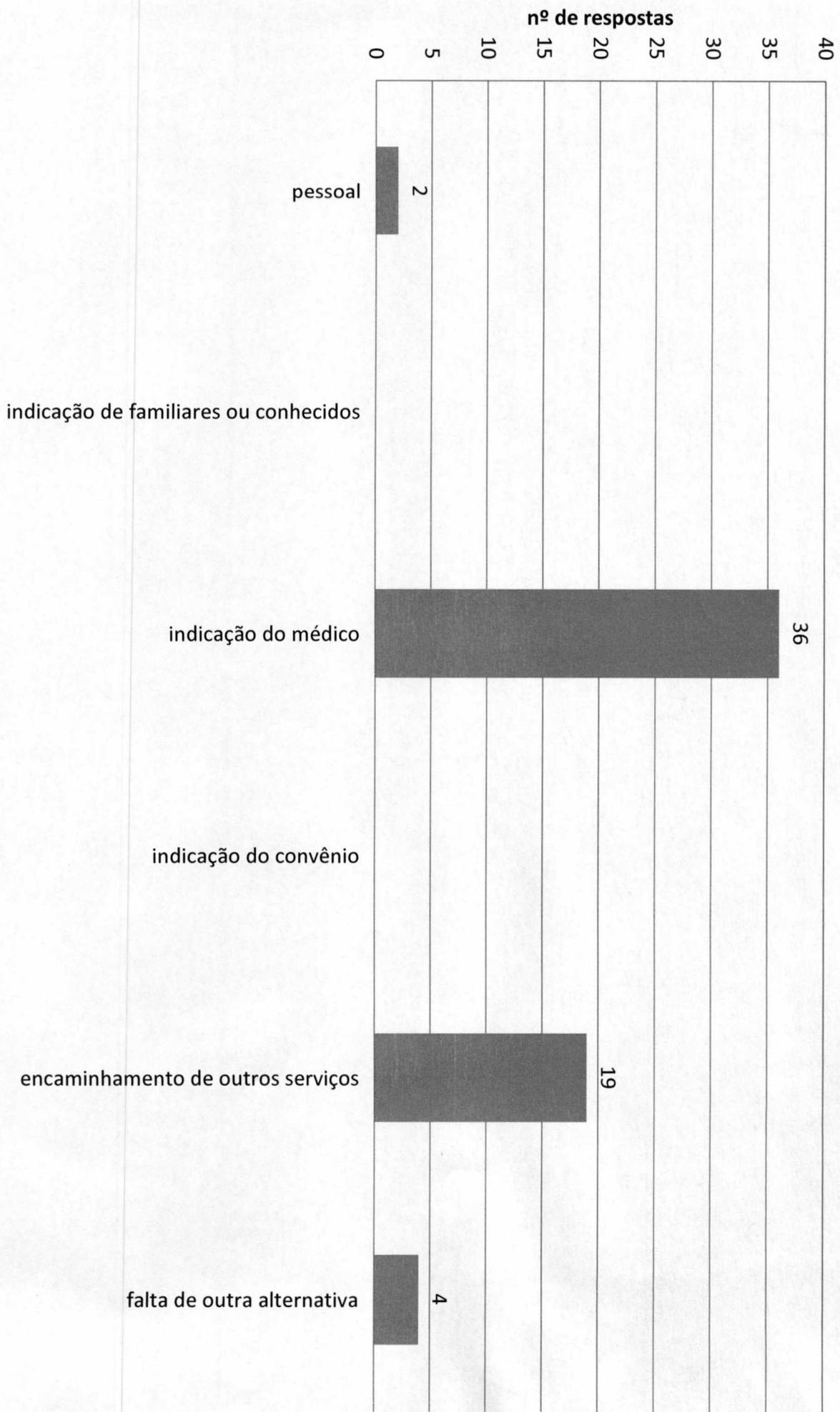
TEVE ALGUM PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO?	
sim	1
não	60
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>61</b>

CLASSIFICAÇÃO GERAL PARA O HOSPITAL	
ótimo	21
bom	36
regular	4
ruim	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>61</b>

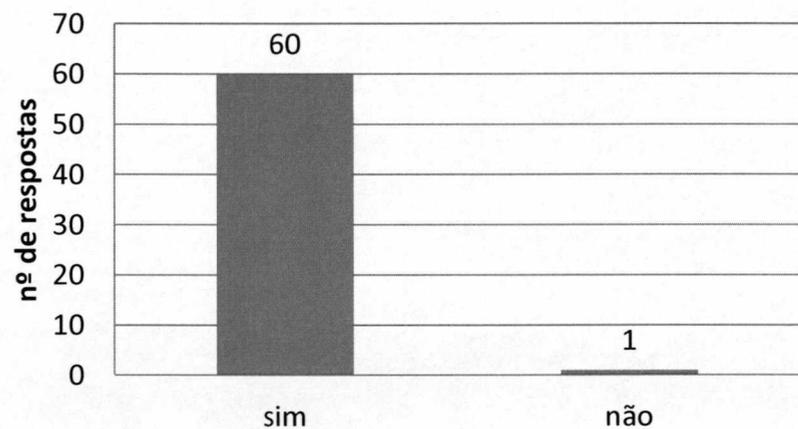
### Itens para avaliação:



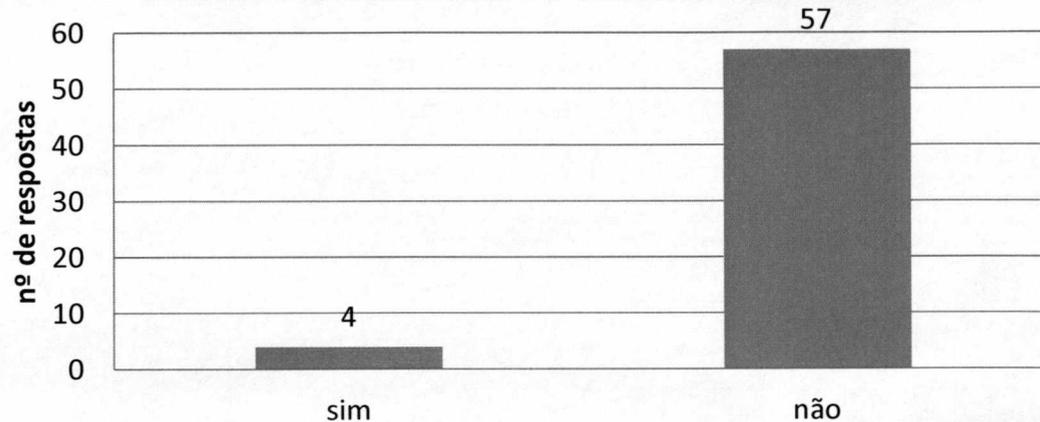
**A sua escolha para vir a este hospital foi:**



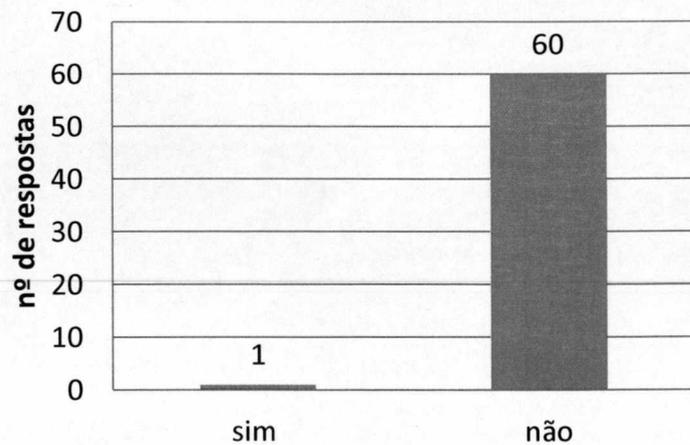
### Você indicaria este hospital para outras pessoas?



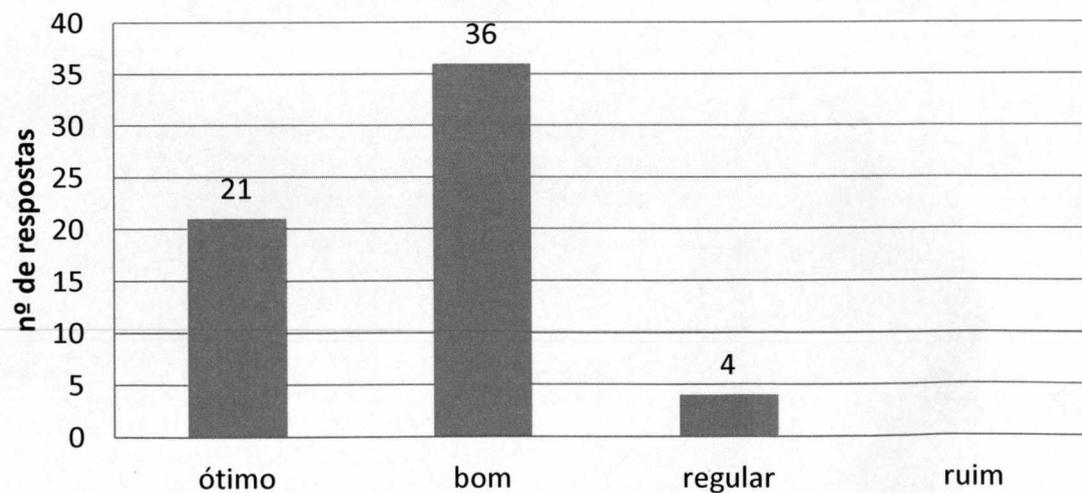
### Você foi informado sobre a existência do "SAC"?



### Você teve algum problema que não foi solucionado?



### Classificação geral para o hospital:



**Pesquisa de Satisfação de Usuário**  
**Nº Pesquisas:58 Mês/Ano: 08/2017**

ITENS DE AVALIAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NULO
Atendimento na recepção	19	35	1	1	2
O Tempo de espera para o atendimento inicial	18	35		2	3
Considera as informações recebidas no atendimento inicial	18	33	2	1	4
Avalia a orientação prestada pelos profissionais de saúde	19	29	6		4
O respeito à privacidade c/ outras pessoas/pacientes	18	30	6		4
cordialidade e atenção da equipe	18	32	4		4
empenho da equipe no contato c/ outras pessoas	19	35			4
acesso dos acompanhantes e familiares em visita	21	32	1		4
tempo de espera para o atendimento médico	24	26	2	2	4
atenção recebida durante o atendimento médico	24	25	4	1	4
explicação fornecida pelo médico sobre tratamento	22	25	5	1	5
tempo de espera para atendimento da enfermagem	21	26	7		4
atenção recebida durante o atendimento enfermagem	24	25	6		3
explicação enfermagem sobre procedimentos/cuidados	20	29	3	2	4
condições gerais de roupas leito e banho oferecidas	19	35			4
qualidade das refeições	26	28			4
conforto do quarto de internação	17	33	4		4
instalações do quarto (acomodações acompanhante, etc)	18	31	5		4
limpeza do quarto	25	29	1		3
limpeza do hospital	25	29	1		3
facilidade de localização no hospital - sinalização	19	36			3
qualidade das informações disponíveis	17	36	1	1	3
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>451</b>	<b>674</b>	<b>59</b>	<b>11</b>	<b>81</b>

ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	
peçoal	5
indicação de familiares ou conhecidos	1
indicação do médico	10
indicação do convênio	
encaminhamento de outros serviços	38
falta de outra alternativa	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>54</b>

\* Nulo = 4

INDICARIA ESTE HOSPITAL P/OUTRAS PESSOAS	
sim	53
não	1
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>54</b>

\* Nulo = 4

SABIA DA EXISTÊNCIA DO SAC OU DA OUVIDORIA	
sim	8
não	46
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>54</b>

\* Nulo = 4

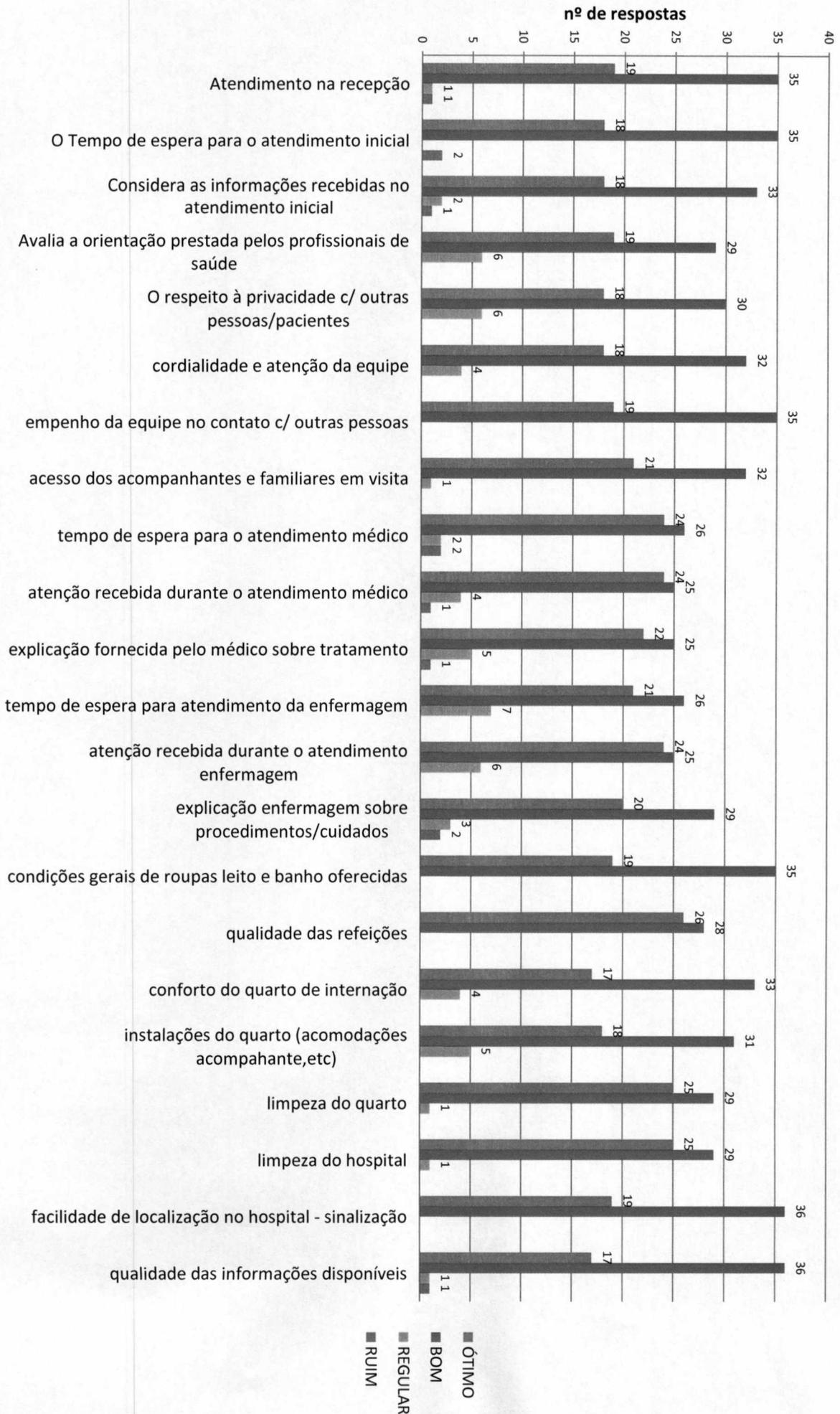
TEVE ALGUM PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO?	
sim	2
não	52
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>54</b>

\* Nulo = 4

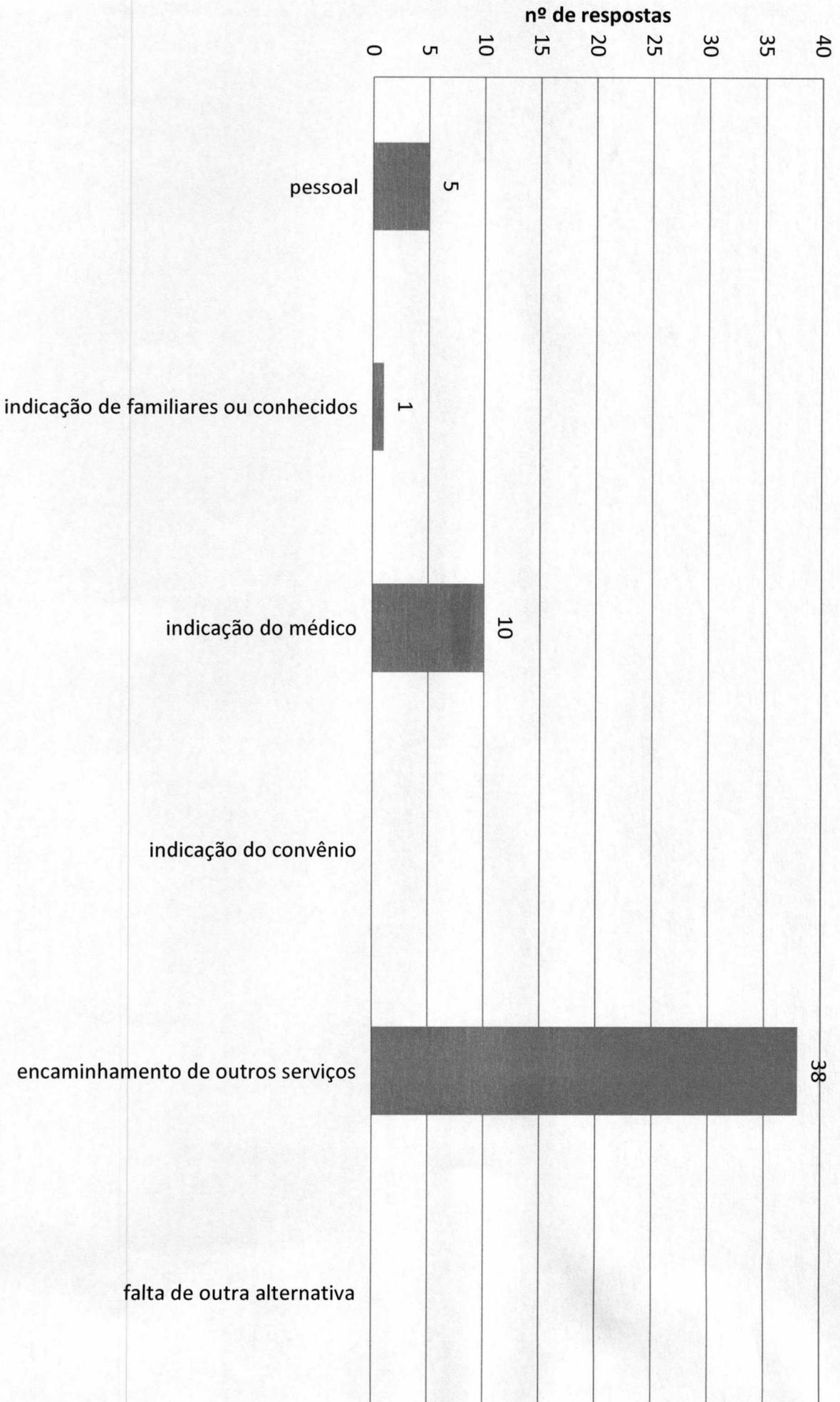
CLASSIFICAÇÃO GERAL PARA O HOSPITAL	
ótimo	19
bom	33
regular	2
ruim	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>54</b>

\* Nulo = 4

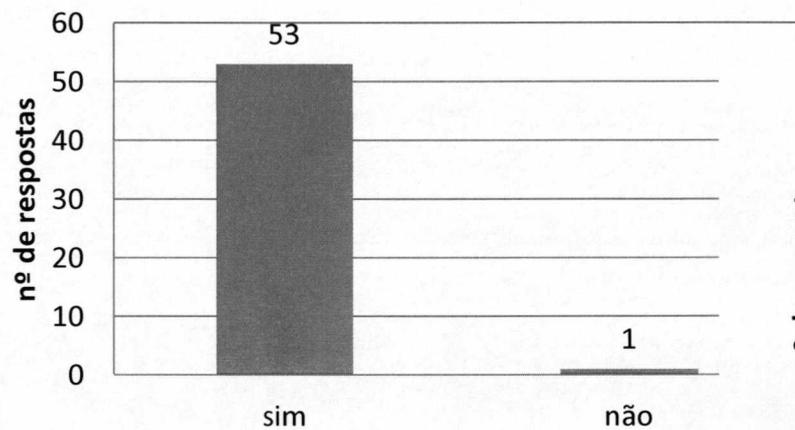
### Itens para avaliação:



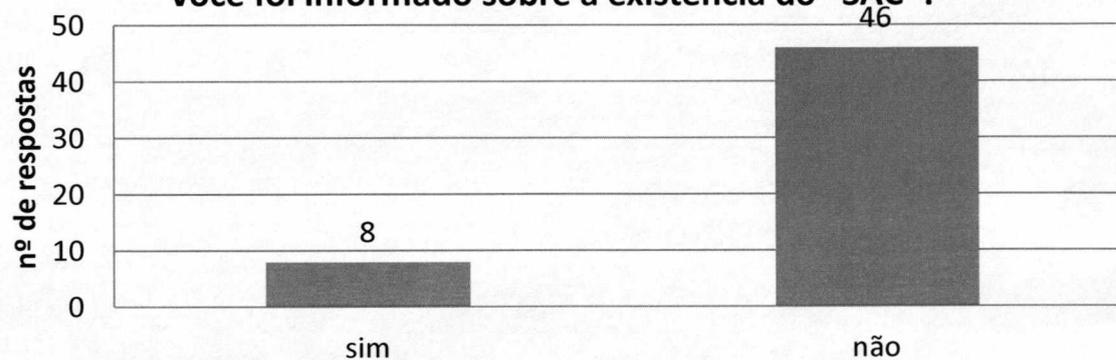
**A sua escolha para vir a este hospital foi:**



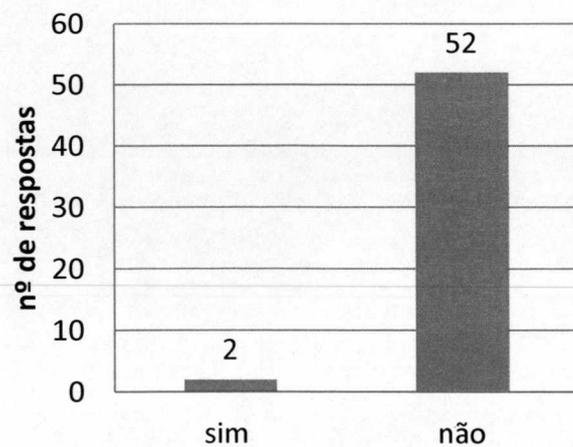
### Você indicaria este hospital para outras pessoas?



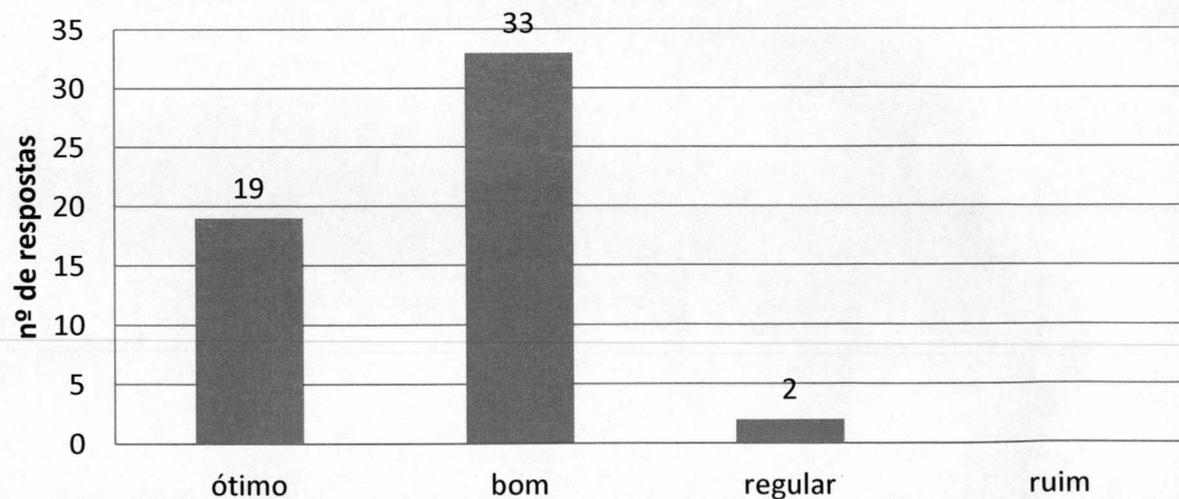
### Você foi informado sobre a existência do "SAC"?



### Você teve algum problema que não foi solucionado?



### Classificação geral para o hospital:



**Pesquisa de Satisfação de Usuário**  
**Nº Pesquisas:43      Mês/Ano: 09/2017**

ITENS DE AVALIAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NULO
Atendimento na recepção	15	26	2	0	0
O Tempo de espera para o atendimento inicial	15	26	2	0	0
Considera as informações recebidas no atendimento inicial	14	27	2	0	0
Avalia a orientação prestada pelos profissionais de saúde	14	22	7	0	0
O respeito à privacidade c/ outras pessoas/pacientes	15	26	2	0	0
cordialidade e atenção da equipe	14	25	4	0	0
empenho da equipe no contato c/ outras pessoas	14	26	3	0	0
acesso dos acompanhantes e familiares em visita	13	28	0	1	1
tempo de espera para o atendimento médico	16	23	3	0	1
atenção recebida durante o atendimento médico	16	23	3	0	1
explicação fornecida pelo médico sobre tratamento	16	23	3	0	1
tempo de espera para atendimento da enfermagem	15	25	2	0	1
atenção recebida durante o atendimento enfermagem	14	26	2	0	1
explicação enfermagem sobre procedimentos/cuidados	13	24	5	0	1
condições gerais de roupas leito e banho oferecidas	10	31	1	0	1
qualidade das refeições	11	31	0	0	1
conforto do quarto de internação	10	27	5	0	1
instalações do quarto (acomodações acompanhante,etc)	9	26	7	0	1
limpeza do quarto	8	34	0	0	1
limpeza do hospital	8	34	0	0	1
facilidade de localização no hospital - sinalização	7	34	1	0	1
qualidade das informações disponíveis	6	34	2	0	1
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>273</b>	<b>601</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>15</b>

ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	
pessoal	1
indicação de familiares ou conhecidos	
indicação do médico	14
indicação do convênio	1
encaminhamento de outros serviços	25
falta de outra alternativa	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>41</b>

\* Nulo = 2

INDICARIA ESTE HOSPITAL P/OUTRAS PESSOAS	
sim	41
não	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>41</b>

\* Nulo = 2

SABIA DA EXISTÊNCIA DO SAC OU DA OUVIDORIA	
sim	17
não	24
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>41</b>

\* Nulo = 2

TEVE ALGUM PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO?	
sim	
não	41
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>41</b>

\* Nulo = 2

CLASSIFICAÇÃO GERAL PARA O HOSPITAL	
ótimo	13
bom	27
regular	
ruim	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>40</b>

\* Nulo = 3

## Pesquisa de Satisfação de Usuário - Resultados em Porcentagem

Nº Pesquisas:43 Mês/Ano: 09/2017

ITENS DE AVALIAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NULO
Atendimento na recepção	34,88	60,47	4,65	0,00	0,00
O Tempo de espera para o atendimento inicial	34,88	60,47	4,65	0,00	0,00
Considera as informações recebidas no atendimento inicial	32,56	62,79	4,65	0,00	0,00
Avalia a orientação prestada pelos profissionais de saúde	32,56	51,16	16,28	0,00	0,00
O respeito à privacidade c/ outras pessoas/pacientes	34,88	60,47	4,65	0,00	0,00
cordialidade e atenção da equipe	32,56	58,14	9,30	0,00	0,00
empenho da equipe no contato c/ outras pessoas	32,56	60,47	6,98	0,00	0,00
acesso dos acompanhantes e familiares em visita	30,23	65,12	0,00	2,33	2,33
tempo de espera para o atendimento médico	37,21	53,49	6,98	0,00	2,33
atenção recebida durante o atendimento médico	37,21	53,49	6,98	0,00	2,33
explicação fornecida pelo médico sobre tratamento	37,21	53,49	6,98	0,00	2,33
tempo de espera para atendimento da enfermagem	34,88	58,14	4,65	0,00	2,33
atenção recebida durante o atendimento enfermagem	32,56	60,47	4,65	0,00	2,33
explicação enfermagem sobre procedimentos/cuidados	30,23	55,81	11,63	0,00	2,33
condições gerais de roupas leito e banho oferecidas	23,26	72,09	2,33	0,00	2,33
qualidade das refeições	25,58	72,09	0,00	0,00	2,33
conforto do quarto de internação	23,26	62,79	11,63	0,00	2,33
instalações do quarto (acomodações acompanhante,etc)	20,93	60,47	16,28	0,00	2,33
limpeza do quarto	18,60	79,07	0,00	0,00	2,33
limpeza do hospital	18,60	79,07	0,00	0,00	2,33
facilidade de localização no hospital - sinalização	16,28	79,07	2,33	0,00	2,33
qualidade das informações disponíveis	13,95	79,07	4,65	0,00	2,33
<b>TOTAIS EM MÉDIA</b>	<b>28,86</b>	<b>63,53</b>	<b>5,92</b>	<b>0,11</b>	<b>1,59</b>

ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	
pessoal	2,33
indicação de familiares ou conhecidos	0,00
indicação do médico	32,56
indicação do convênio	2,33
encaminhamento de outros serviços	58,14
falta de outra alternativa	0,00
<b>Nulo</b>	<b>4,65</b>

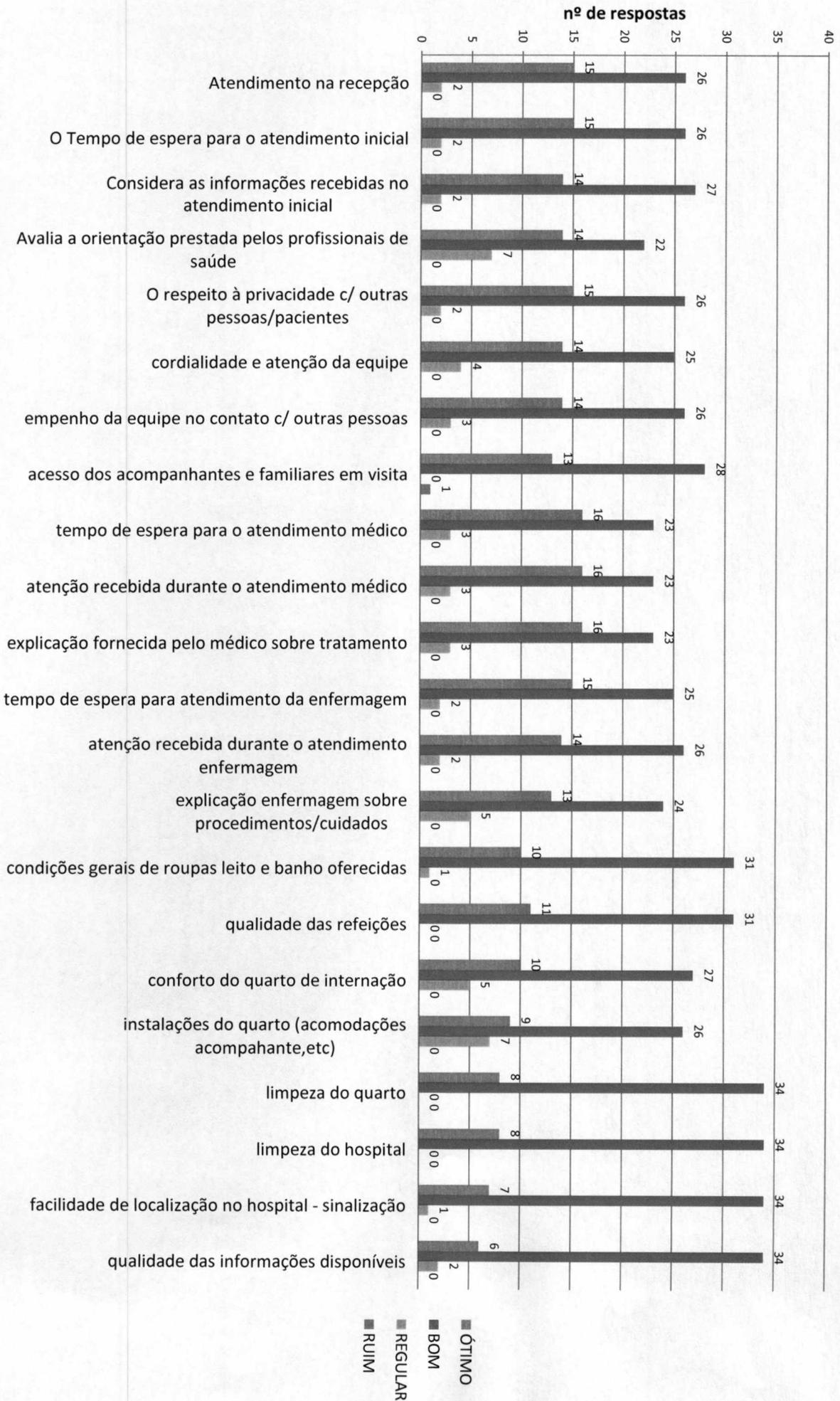
INDICARIA ESTE HOSPITAL P/OUTRAS PESSOAS	
sim	95,35
não	0,00
<b>Nulo</b>	<b>4,65</b>

SABIA DA EXISTÊNCIA DO SAC OU DA OUVIDORIA	
sim	39,53
não	55,81
<b>Nulo</b>	<b>4,65</b>

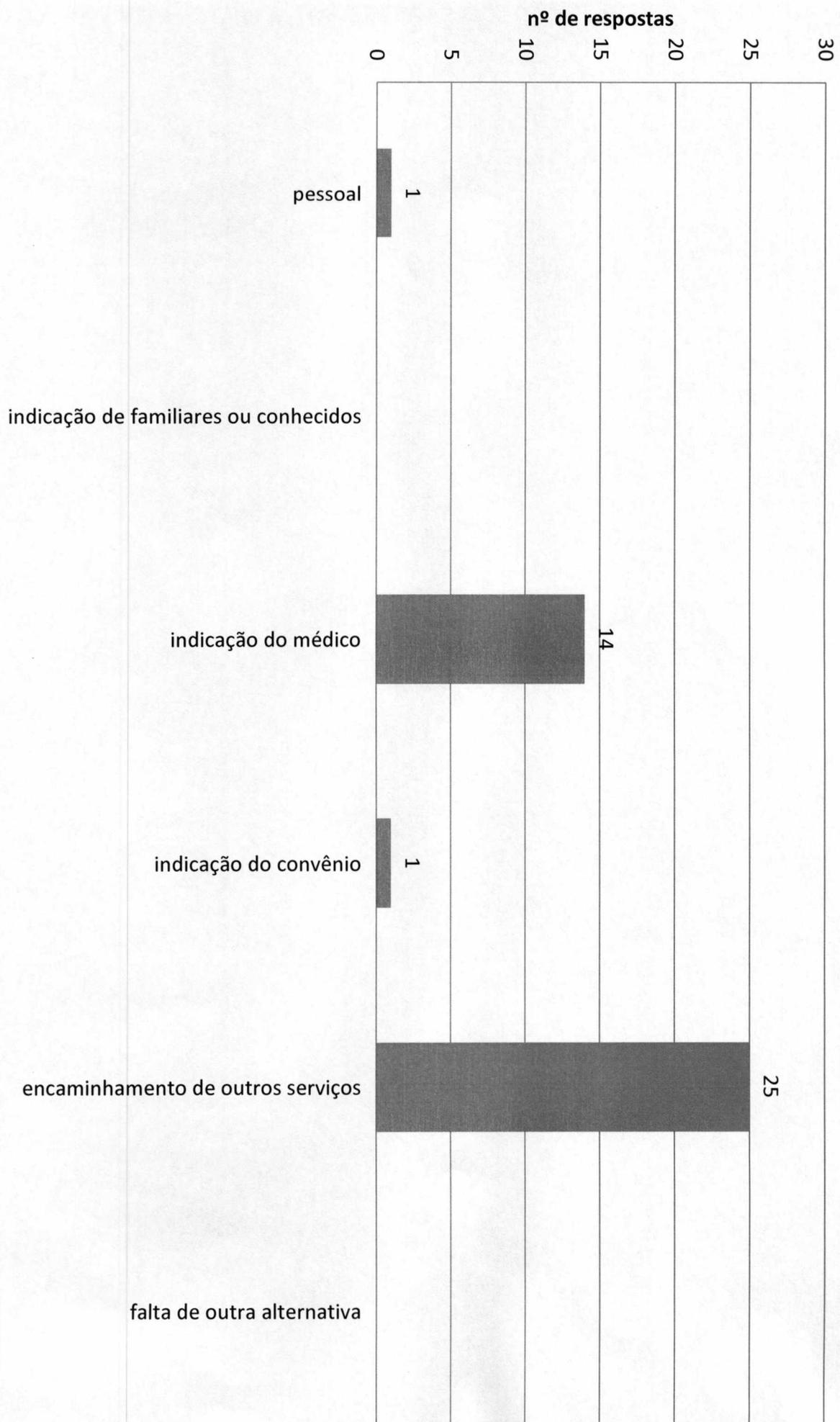
TEVE ALGUM PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO?	
sim	0,00
não	95,35
<b>Nulo</b>	<b>4,65</b>

CLASSIFICAÇÃO GERAL PARA O HOSPITAL	
ótimo	30,23
bom	62,79
regular	0,00
ruim	0,00
<b>Nulo</b>	<b>6,98</b>

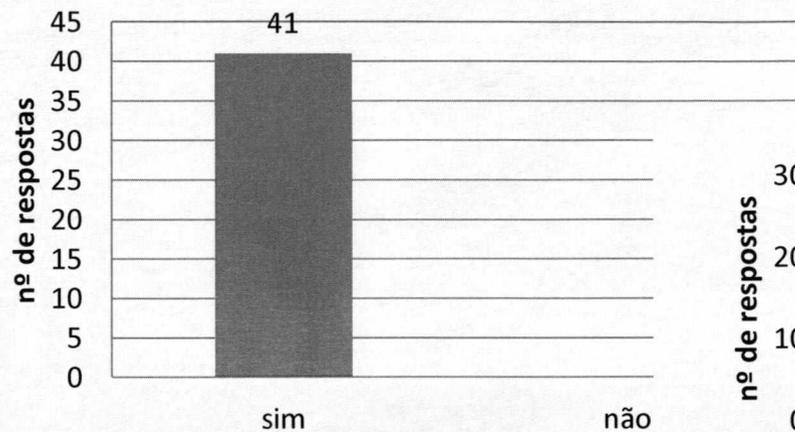
**Itens para avaliação:**



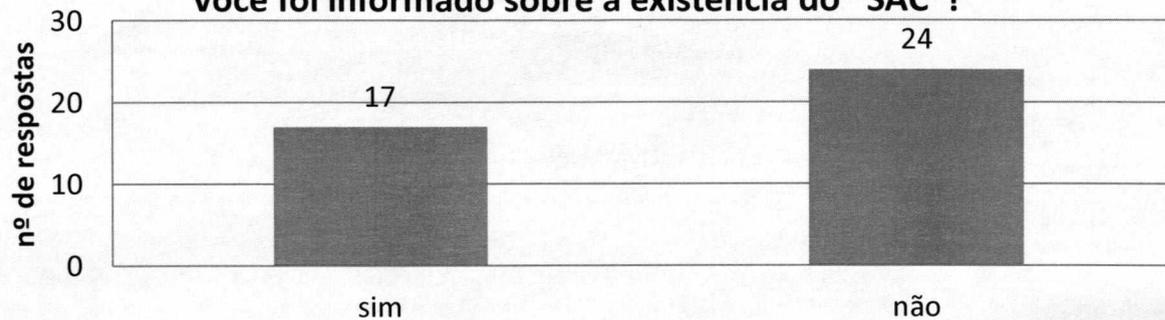
**A sua escolha para vir a este hospital foi:**



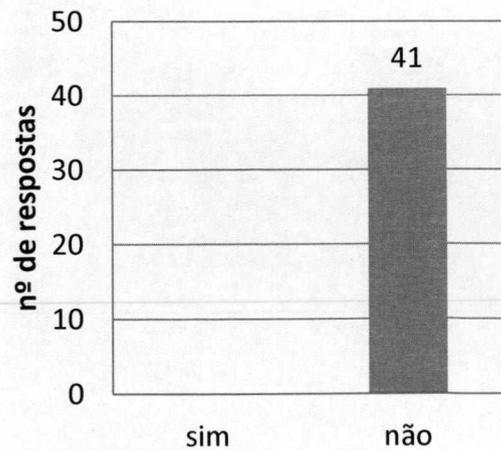
### Você indicaria este hospital para outras pessoas?



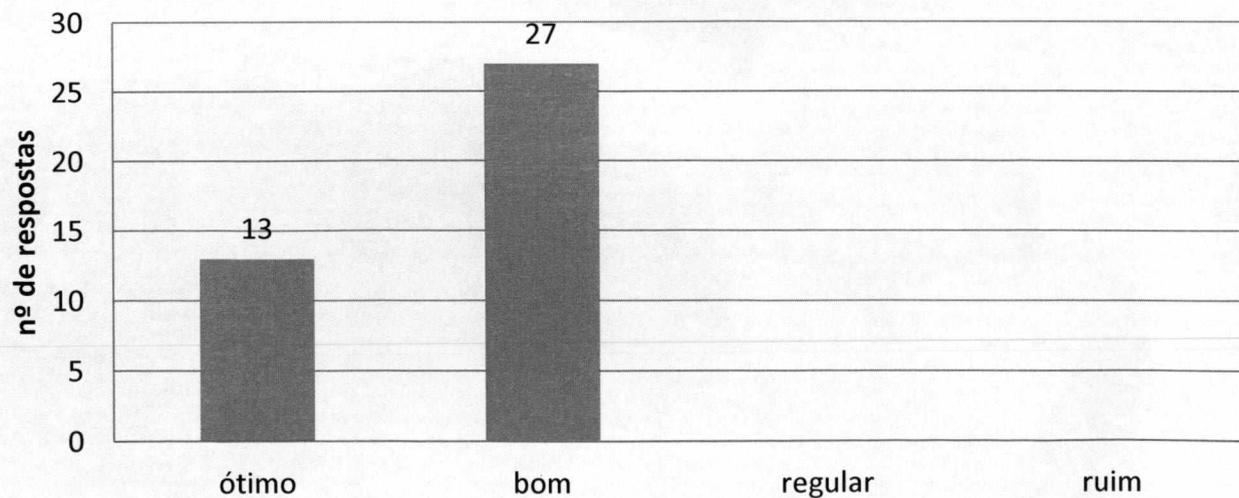
### Você foi informado sobre a existência do "SAC"?



### Você teve algum problema que não foi solucionado?



### Classificação geral para o hospital:



## ANO / 2017

### Satisfação do Usuário

Pesquisa de Satisfação do Usuário	TOTAL FORMULÁRIOS PREENCHIDOS	FORMULÁRIOS COM RESULTADO: ÓTIMO E BOM	% DE ÓTIMO E BOM
1º - Mês - 06	25	22	90
2º - Mês - 07	61	55	90
3º - Mês - 08	58	51	88
4º - Mês - 09	43	39	92
5º - Mês - 10	62	55	89
6º - Mês - 11			
7º - Mês - 12			
<b>Totais</b>	<b>249</b>	<b>222</b>	<b>90</b>

### Ouvidoria

Serviço de Ouvidoria	Demandas Recebidas	Demandas Atendidas	% ATENDIMENTOS
1º - Mês - 06	1	1	100
2º - Mês - 07	3	3	100
3º - Mês - 08	7	6	86
4º - Mês - 09	4	3	75
5º - Mês - 10	1	1	100
6º - Mês - 11			
7º - Mês - 12			
<b>Totais</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>92</b>



**Pesquisa de Satisfação de Usuário**  
**Nº Pesquisas:62      Mês/Ano: 10/2017**

ITENS DE AVALIAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NULO
Atendimento na recepção	15	47	0	0	0
O Tempo de espera para o atendimento inicial	15	46	1	0	0
Considera as informações recebidas no atendimento inicial	16	45	1	0	0
Avalia a orientação prestada pelos profissionais de saúde	13	44	5	0	0
O respeito à privacidade c/ outras pessoas/pacientes	15	37	9	0	1
cordialidade e atenção da equipe	13	41	7	0	1
empenho da equipe no contato c/ outras pessoas	14	45	2	0	1
acesso dos acompanhantes e familiares em visita	15	46	0	0	1
tempo de espera para o atendimento médico	20	31	7	3	1
atenção recebida durante o atendimento médico	20	30	8	3	1
explicação fornecida pelo médico sobre tratamento	19	32	7	3	1
tempo de espera para atendimento da enfermagem	16	32	13	0	1
atenção recebida durante o atendimento enfermagem	16	33	12	0	1
explicação enfermagem sobre procedimentos/cuidados	15	36	10	0	1
condições gerais de roupas leito e banho oferecidas	14	47	0	0	1
qualidade das refeições	13	48	0	0	1
conforto do quarto de internação	12	35	14	0	1
instalações do quarto (acomodações acompanhante,etc)	11	31	19	0	1
limpeza do quarto	11	49	0	1	1
limpeza do hospital	11	49	1	0	1
facilidade de localização no hospital - sinalização	11	48	1	1	1
qualidade das informações disponíveis	11	49	1	0	1
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>316</b>	<b>901</b>	<b>118</b>	<b>11</b>	<b>18</b>

ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	
pessoal	3
indicação de familiares ou conhecidos	1
indicação do médico	15
indicação do convênio	
encaminhamento de outros serviços	40
falta de outra alternativa	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>59</b>

\* Nulo = 3

INDICARIA ESTE HOSPITAL P/OUTRAS PESSOAS	
sim	58
não	1
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>59</b>

\* Nulo = 3

SABIA DA EXISTÊNCIA DO SAC OU DA OUVIDORIA	
sim	23
não	36
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>59</b>

\* Nulo = 3

TEVE ALGUM PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO?	
sim	3
não	56
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>59</b>

\* Nulo = 3

CLASSIFICAÇÃO GERAL PARA O HOSPITAL	
ótimo	14
bom	42
regular	3
ruim	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>59</b>

\* Nulo = 3

## Pesquisa de Satisfação de Usuário - Resultados em Porcentagem

Nº Pesquisas:62 Mês/Ano: 10/2017

ITENS DE AVALIAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NULO
Atendimento na recepção	24,19%	75,81%	0,00%	0,00%	0,00%
O Tempo de espera para o atendimento inicial	24,19%	74,19%	1,61%	0,00%	0,00%
Considera as informações recebidas no atendimento inicial	25,81%	72,58%	1,61%	0,00%	0,00%
Avalia a orientação prestada pelos profissionais de saúde	20,97%	70,97%	8,06%	0,00%	0,00%
O respeito à privacidade c/ outras pessoas/pacientes	24,19%	59,68%	14,52%	0,00%	1,61%
cordialidade e atenção da equipe	20,97%	66,13%	11,29%	0,00%	1,61%
empenho da equipe no contato c/ outras pessoas	22,58%	72,58%	3,23%	0,00%	1,61%
acesso dos acompanhantes e familiares em visita	24,19%	74,19%	0,00%	0,00%	1,61%
tempo de espera para o atendimento médico	32,26%	50,00%	11,29%	4,84%	1,61%
atenção recebida durante o atendimento médico	32,26%	48,39%	12,90%	4,84%	1,61%
explicação fornecida pelo médico sobre tratamento	30,65%	51,61%	11,29%	4,84%	1,61%
tempo de espera para atendimento da enfermagem	25,81%	51,61%	20,97%	0,00%	1,61%
atenção recebida durante o atendimento enfermagem	25,81%	53,23%	19,35%	0,00%	1,61%
explicação enfermagem sobre procedimentos/cuidados	24,19%	58,06%	16,13%	0,00%	1,61%
condições gerais de roupas leito e banho oferecidas	22,58%	75,81%	0,00%	0,00%	1,61%
qualidade das refeições	20,97%	77,42%	0,00%	0,00%	1,61%
conforto do quarto de internação	19,35%	56,45%	22,58%	0,00%	1,61%
instalações do quarto (acomodações acompanhante,etc)	17,74%	50,00%	30,65%	0,00%	1,61%
limpeza do quarto	17,74%	79,03%	0,00%	1,61%	1,61%
limpeza do hospital	17,74%	79,03%	1,61%	0,00%	1,61%
facilidade de localização no hospital - sinalização	17,74%	77,42%	1,61%	1,61%	1,61%
qualidade das informações disponíveis	17,74%	79,03%	1,61%	0,00%	1,61%
<b>TOTAIS EM MÉDIA</b>	<b>23,17%</b>	<b>66,06%</b>	<b>8,65%</b>	<b>0,81%</b>	<b>1,32%</b>

ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	
pessoal	4,84
indicação de familiares ou conhecidos	1,61
indicação do médico	24,19
indicação do convênio	0,00
encaminhamento de outros serviços	64,52
falta de outra alternativa	0,00
<b>Nulo</b>	<b>4,84</b>

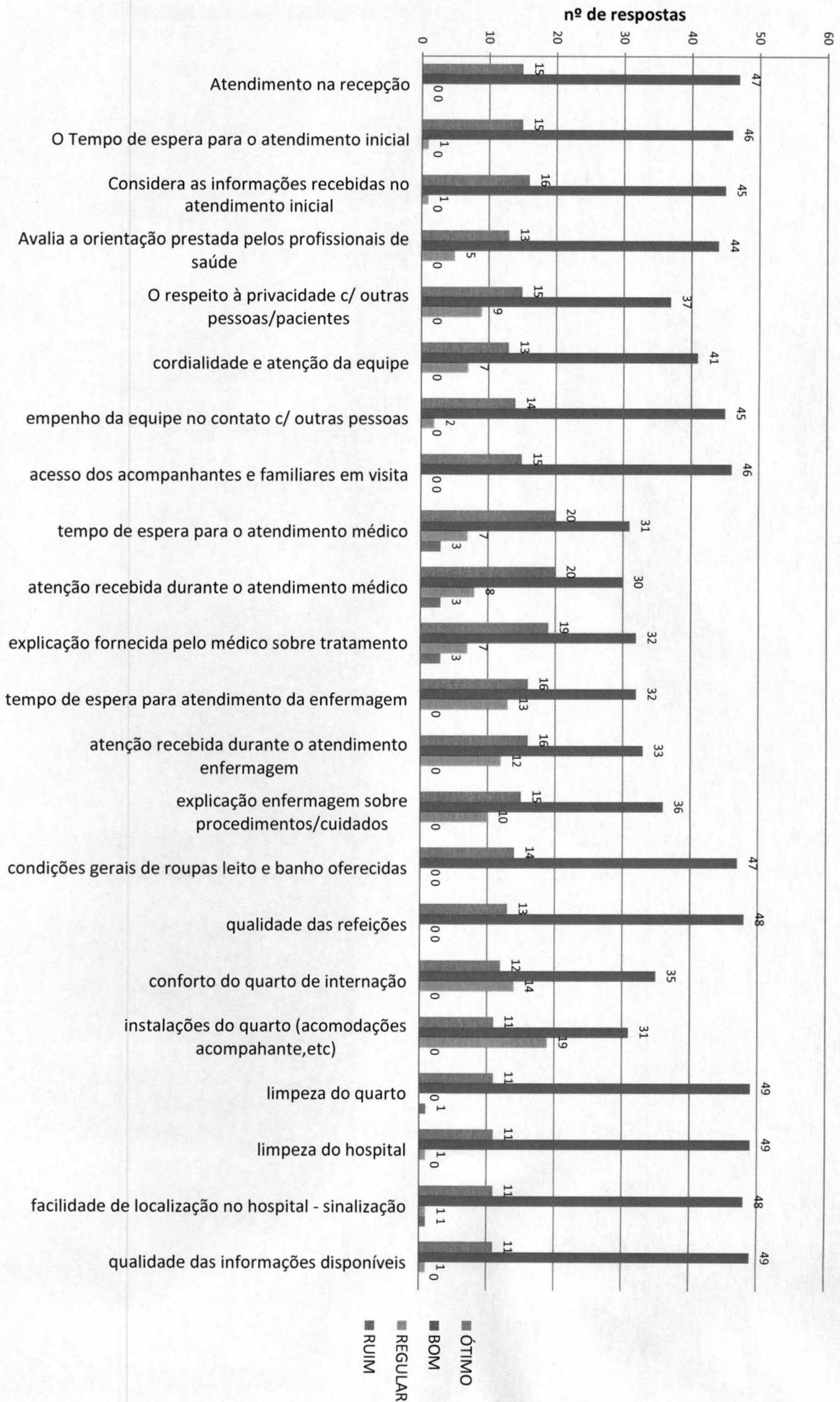
INDICARIA ESTE HOSPITAL P/OUTRAS PESSOAS	
sim	93,55
não	1,61
<b>Nulo</b>	<b>4,84</b>

SABIA DA EXISTÊNCIA DO SAC OU DA OUVIDORIA	
sim	37,10
não	58,06
<b>Nulo</b>	<b>4,84</b>

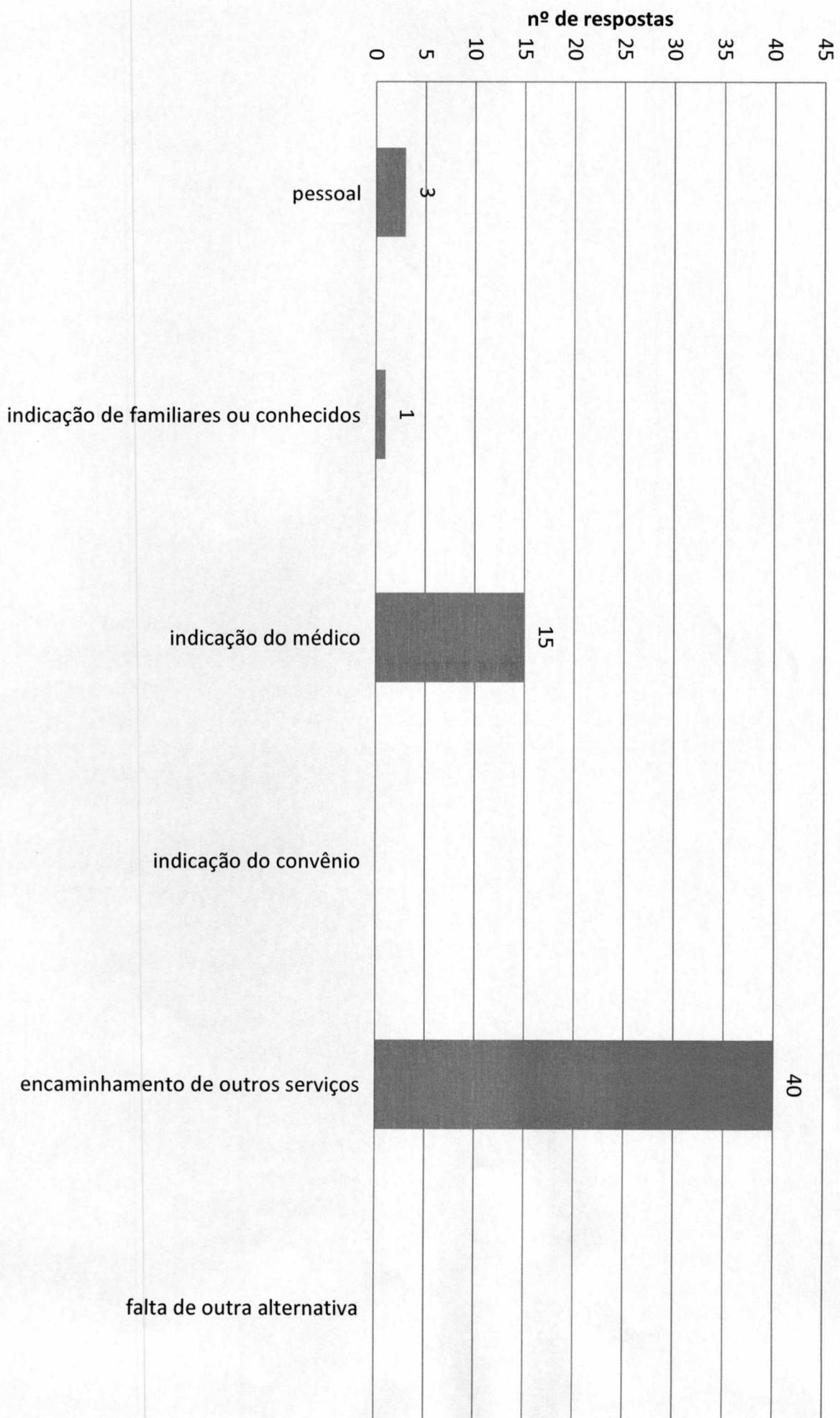
TEVE ALGUM PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO?	
sim	4,84
não	90,32
<b>Nulo</b>	<b>4,84</b>

CLASSIFICAÇÃO GERAL PARA O HOSPITAL	
ótimo	22,58
bom	67,74
regular	4,84
ruim	0,00
<b>Nulo</b>	<b>4,84</b>

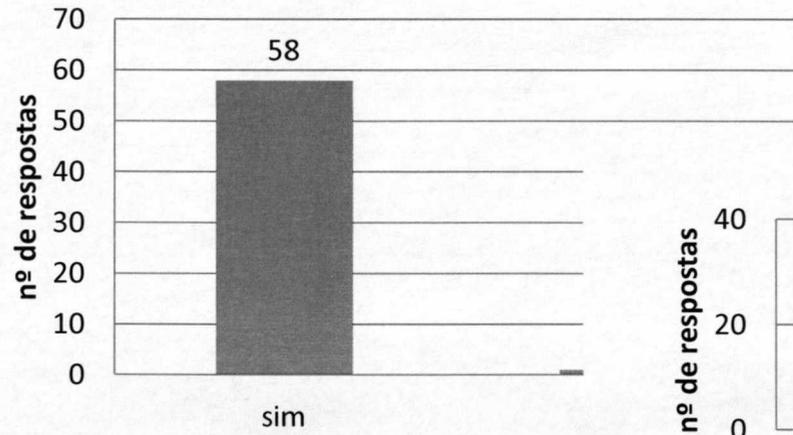
**Itens para avaliação:**



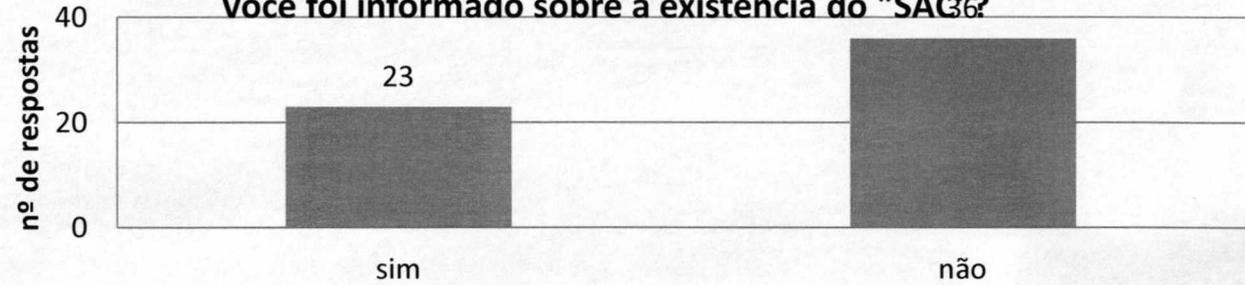
**A sua escolha para vir a este hospital foi:**



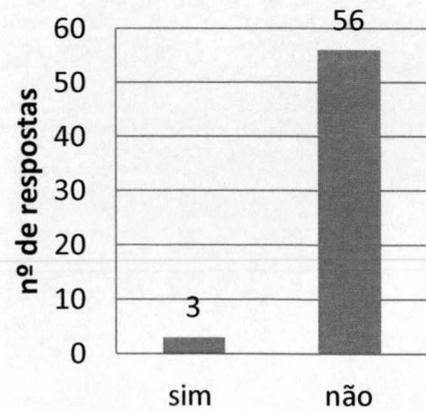
**Você indicaria este hospital para outras pessoas?**



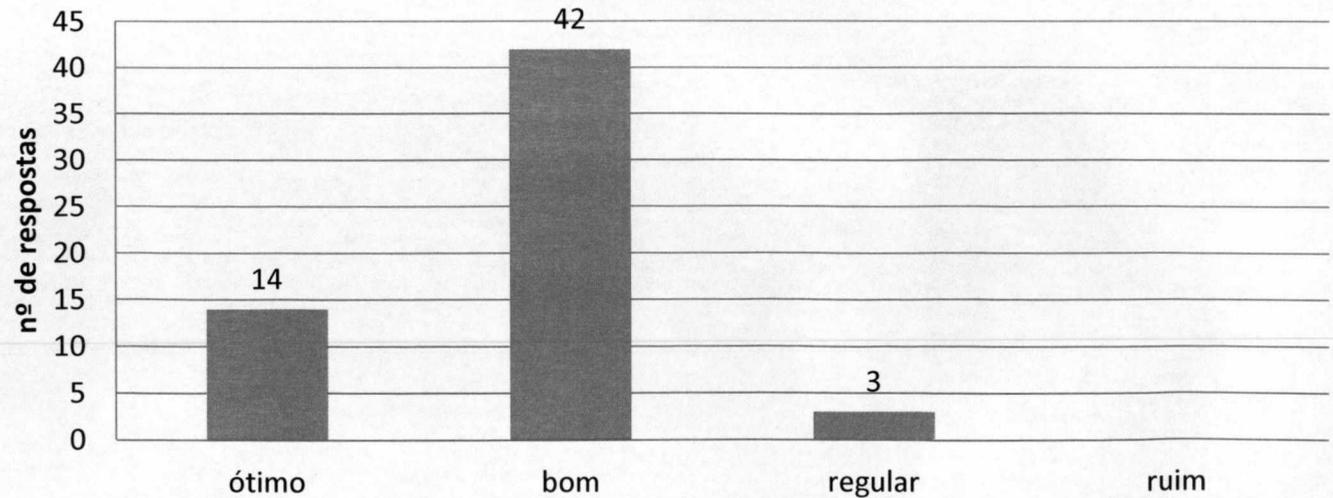
**Você foi informado sobre a existência do "SAC"?**



**Você teve algum problema que não foi solucionado?**



**Classificação geral para o hospital:**





## Pesquisa de Satisfação de Usuário - Resultados em Porcentagem

Nº Pesquisas:57 Mês/Ano: 11/2017

ITENS DE AVALIAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NULO
Atendimento na recepção	22,81%	75,44%	1,75%	0,00%	0,00%
O Tempo de espera para o atendimento inicial	24,56%	66,67%	5,26%	1,75%	1,75%
Considera as informações recebidas no atendimento inicial	22,81%	66,67%	7,02%	0,00%	3,51%
Avalia a orientação prestada pelos profissionais de saúde	29,82%	61,40%	5,26%	0,00%	3,51%
O respeito à privacidade c/ outras pessoas/pacientes	22,81%	66,67%	8,77%	0,00%	1,75%
cordialidade e atenção da equipe	24,56%	71,93%	1,75%	0,00%	1,75%
empenho da equipe no contato c/ outras pessoas	22,81%	70,18%	1,75%	0,00%	5,26%
acesso dos acompanhantes e familiares em visita	29,82%	63,16%	3,51%	0,00%	3,51%
tempo de espera para o atendimento médico	35,09%	42,11%	12,28%	8,77%	1,75%
atenção recebida durante o atendimento médico	35,09%	42,11%	8,77%	10,53%	3,51%
explicação fornecida pelo médico sobre tratamento	33,33%	45,61%	12,28%	7,02%	1,75%
tempo de espera para atendimento da enfermagem	28,07%	54,39%	14,04%	0,00%	3,51%
atenção recebida durante o atendimento enfermagem	26,32%	63,16%	8,77%	0,00%	1,75%
explicação enfermagem sobre procedimentos/cuidados	26,32%	61,40%	8,77%	1,75%	1,75%
condições gerais de roupas leito e banho oferecidas	19,30%	73,68%	5,26%	0,00%	1,75%
qualidade das refeições	19,30%	68,42%	5,26%	5,26%	1,75%
conforto do quarto de internação	17,54%	50,88%	26,32%	3,51%	1,75%
instalações do quarto (acomodações acompanhante, etc)	17,54%	45,61%	31,58%	3,51%	1,75%
limpeza do quarto	21,05%	73,68%	1,75%	0,00%	3,51%
limpeza do hospital	21,05%	71,93%	1,75%	1,75%	3,51%
facilidade de localização no hospital - sinalização	19,30%	71,93%	1,75%	1,75%	5,26%
qualidade das informações disponíveis	19,30%	71,93%	1,75%	1,75%	5,26%
<b>TOTAIS EM MÉDIA</b>	<b>24,48%</b>	<b>62,68%</b>	<b>7,97%</b>	<b>2,15%</b>	<b>2,71%</b>

ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	
pessoal	1,75
indicação de familiares ou conhecidos	0,00
indicação do médico	24,56
indicação do convênio	1,75
encaminhamento de outros serviços	64,91
falta de outra alternativa	3,51
<b>Nulo</b>	<b>3,51</b>

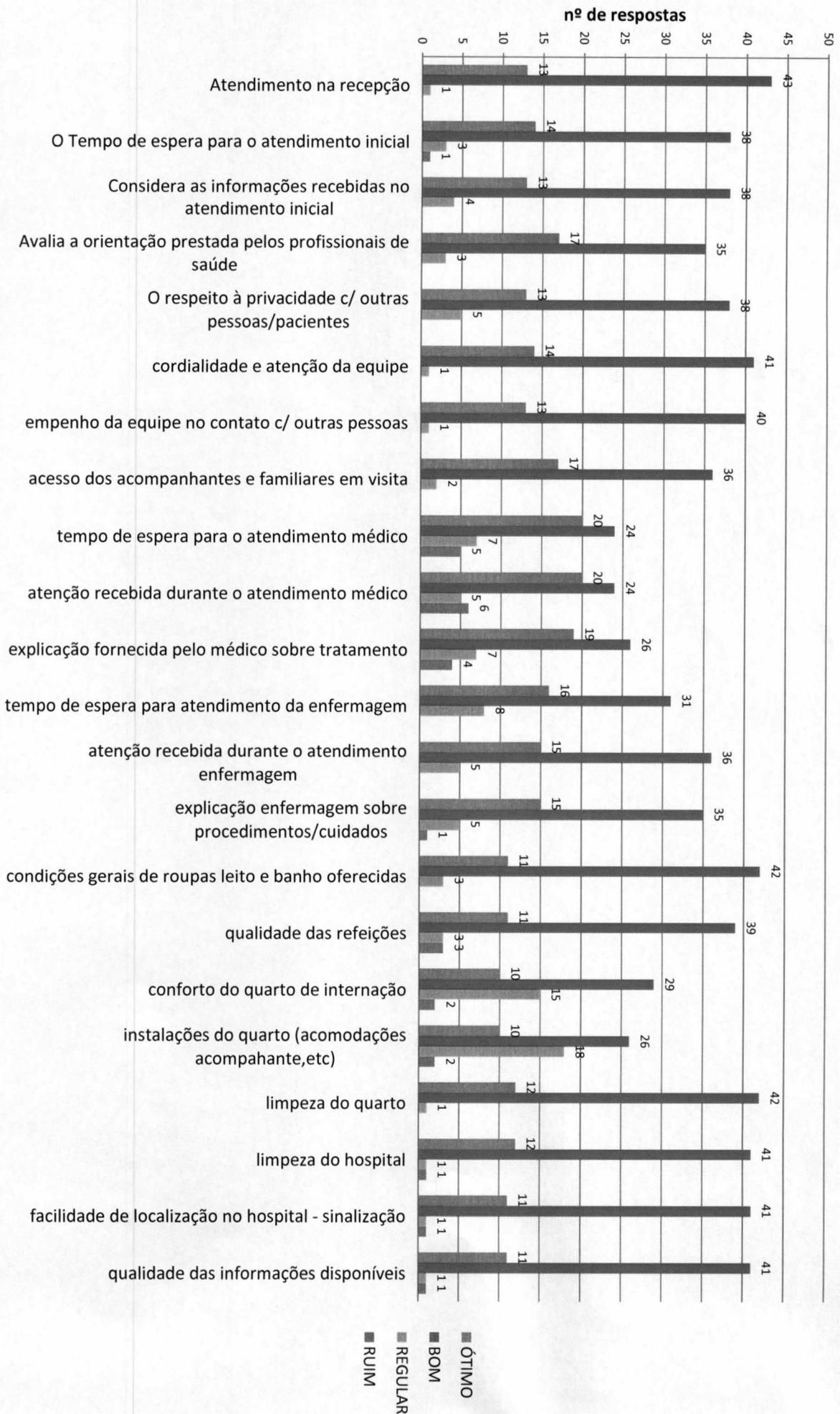
INDICARIA ESTE HOSPITAL P/OUTRAS PESSOAS	
sim	94,74
não	1,75
<b>Nulo</b>	<b>3,51</b>

SABIA DA EXISTÊNCIA DO SAC OU DA OUVIDORIA	
sim	35,09
não	57,89
<b>Nulo</b>	<b>7,02</b>

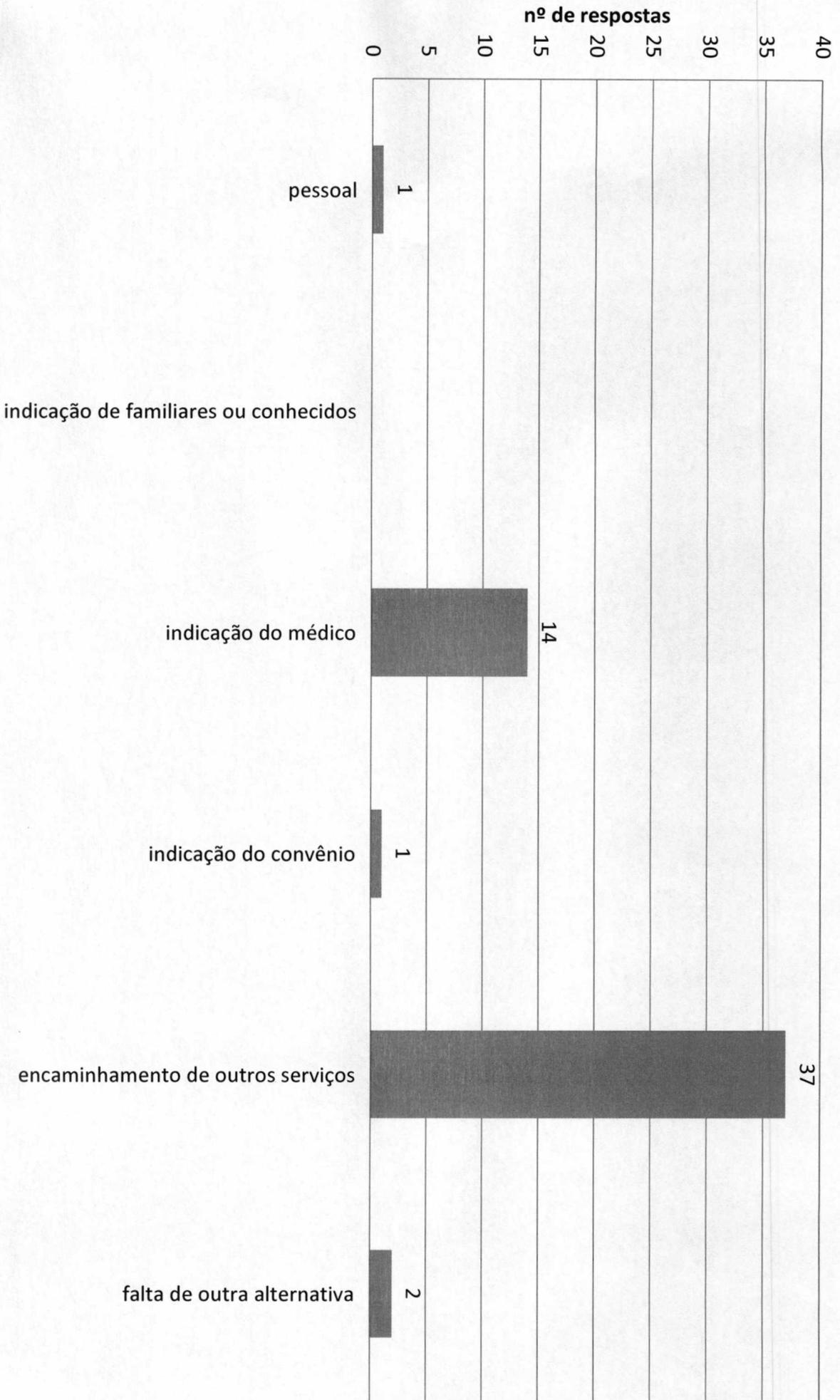
TEVE ALGUM PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO?	
sim	5,26
não	91,23
<b>Nulo</b>	<b>3,51</b>

CLASSIFICAÇÃO GERAL PARA O HOSPITAL	
ótimo	22,81
bom	66,67
regular	8,77
ruim	0,00
<b>Nulo</b>	<b>1,75</b>

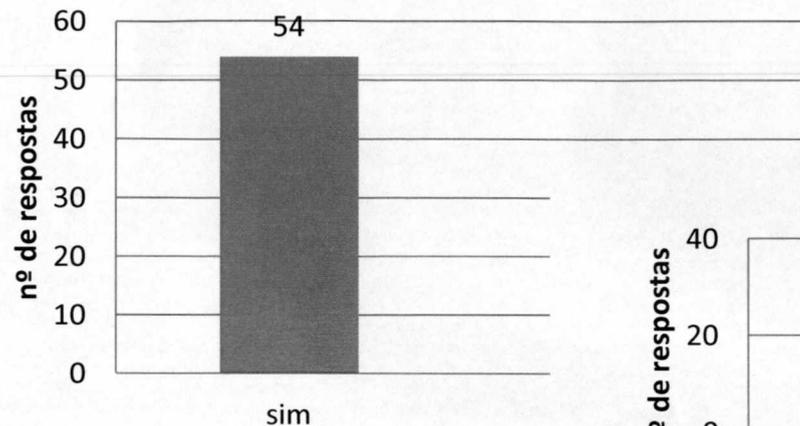
**Itens para avaliação:**



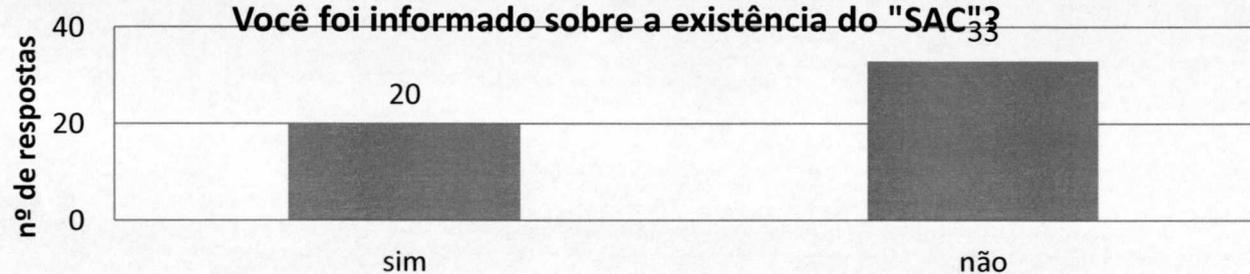
**A sua escolha para vir a este hospital foi:**



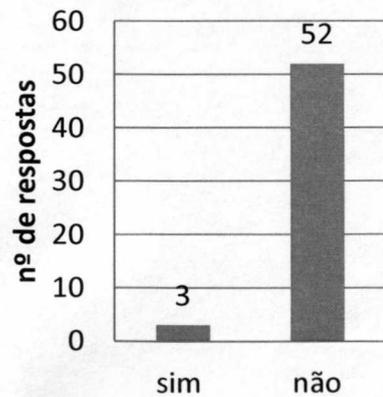
### Você indicaria este hospital para outras pessoas?



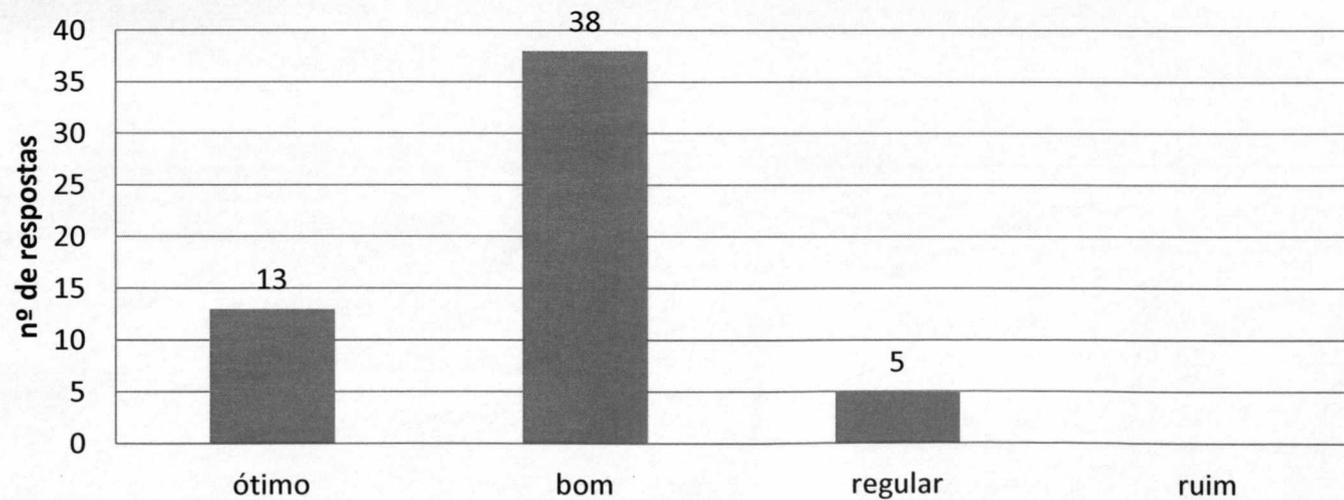
### Você foi informado sobre a existência do "SAC"?



### Você teve algum problema que não foi solucionado?



### Classificação geral para o hospital:





**Pesquisa de Satisfação de Usuário**  
**Nº Pesquisas:57      Mês/Ano: 11/2017**

ITENS DE AVALIAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NULO
Atendimento na recepção	13	43	1	0	0
O Tempo de espera para o atendimento inicial	14	38	3	1	1
Considera as informações recebidas no atendimento inicial	13	38	4	0	2
Avalia a orientação prestada pelos profissionais de saúde	17	35	3	0	2
O respeito à privacidade c/ outras pessoas/pacientes	13	38	5	0	1
cordialidade e atenção da equipe	14	41	1	0	1
empenho da equipe no contato c/ outras pessoas	13	40	1	0	3
acesso dos acompanhantes e familiares em visita	17	36	2	0	2
tempo de espera para o atendimento médico	20	24	7	5	1
atenção recebida durante o atendimento médico	20	24	5	6	2
explicação fornecida pelo médico sobre tratamento	19	26	7	4	1
tempo de espera para atendimento da enfermagem	16	31	8	0	2
atenção recebida durante o atendimento enfermagem	15	36	5	0	1
explicação enfermagem sobre procedimentos/cuidados	15	35	5	1	1
condições gerais de roupas leito e banho oferecidas	11	42	3	0	1
qualidade das refeições	11	39	3	3	1
conforto do quarto de internação	10	29	15	2	1
instalações do quarto (acomodações acompanhante,etc)	10	26	18	2	1
limpeza do quarto	12	42	1	0	2
limpeza do hospital	12	41	1	1	2
facilidade de localização no hospital - sinalização	11	41	1	1	3
qualidade das informações disponíveis	11	41	1	1	3
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>307</b>	<b>786</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>34</b>

ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	
peçoal	1
indicação de familiares ou conhecidos	
indicação do médico	14
indicação do convênio	1
encaminhamento de outros serviços	37
falta de outra alternativa	2
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>55</b>

\* Nulo = 2

INDICARIA ESTE HOSPITAL P/OUTRAS PESSOAS	
sim	54
não	1
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>55</b>

\* Nulo = 2

SABIA DA EXISTÊNCIA DO SAC OU DA OUVIDORIA	
sim	20
não	33
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>53</b>

\* Nulo = 4

TEVE ALGUM PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO?	
sim	3
não	52
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>55</b>

\* Nulo = 2

CLASSIFICAÇÃO GERAL PARA O HOSPITAL	
ótimo	13
bom	38
regular	5
ruim	
<b>TOTAL DO MÊS</b>	<b>56</b>

\* Nulo = 1

## Pesquisa de Satisfação de Usuário - Resultados em Porcentagem

Nº Pesquisas:57 Mês/Ano: 11/2017

ITENS DE AVALIAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NULO
Atendimento na recepção	22,81%	75,44%	1,75%	0,00%	0,00%
O Tempo de espera para o atendimento inicial	24,56%	66,67%	5,26%	1,75%	1,75%
Considera as informações recebidas no atendimento inicial	22,81%	66,67%	7,02%	0,00%	3,51%
Avalia a orientação prestada pelos profissionais de saúde	29,82%	61,40%	5,26%	0,00%	3,51%
O respeito à privacidade c/ outras pessoas/pacientes	22,81%	66,67%	8,77%	0,00%	1,75%
cordialidade e atenção da equipe	24,56%	71,93%	1,75%	0,00%	1,75%
empenho da equipe no contato c/ outras pessoas	22,81%	70,18%	1,75%	0,00%	5,26%
acesso dos acompanhantes e familiares em visita	29,82%	63,16%	3,51%	0,00%	3,51%
tempo de espera para o atendimento médico	35,09%	42,11%	12,28%	8,77%	1,75%
atenção recebida durante o atendimento médico	35,09%	42,11%	8,77%	10,53%	3,51%
explicação fornecida pelo médico sobre tratamento	33,33%	45,61%	12,28%	7,02%	1,75%
tempo de espera para atendimento da enfermagem	28,07%	54,39%	14,04%	0,00%	3,51%
atenção recebida durante o atendimento enfermagem	26,32%	63,16%	8,77%	0,00%	1,75%
explicação enfermagem sobre procedimentos/cuidados	26,32%	61,40%	8,77%	1,75%	1,75%
condições gerais de roupas leito e banho oferecidas	19,30%	73,68%	5,26%	0,00%	1,75%
qualidade das refeições	19,30%	68,42%	5,26%	5,26%	1,75%
conforto do quarto de internação	17,54%	50,88%	26,32%	3,51%	1,75%
instalações do quarto (acomodações acompanhante,etc)	17,54%	45,61%	31,58%	3,51%	1,75%
limpeza do quarto	21,05%	73,68%	1,75%	0,00%	3,51%
limpeza do hospital	21,05%	71,93%	1,75%	1,75%	3,51%
facilidade de localização no hospital - sinalização	19,30%	71,93%	1,75%	1,75%	5,26%
qualidade das informações disponíveis	19,30%	71,93%	1,75%	1,75%	5,26%
<b>TOTAIS EM MÉDIA</b>	<b>24,48%</b>	<b>62,68%</b>	<b>7,97%</b>	<b>2,15%</b>	<b>2,71%</b>

ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	
pessoal	1,75
indicação de familiares ou conhecidos	0,00
indicação do médico	24,56
indicação do convênio	1,75
encaminhamento de outros serviços	64,91
falta de outra alternativa	3,51
<b>Nulo</b>	<b>3,51</b>

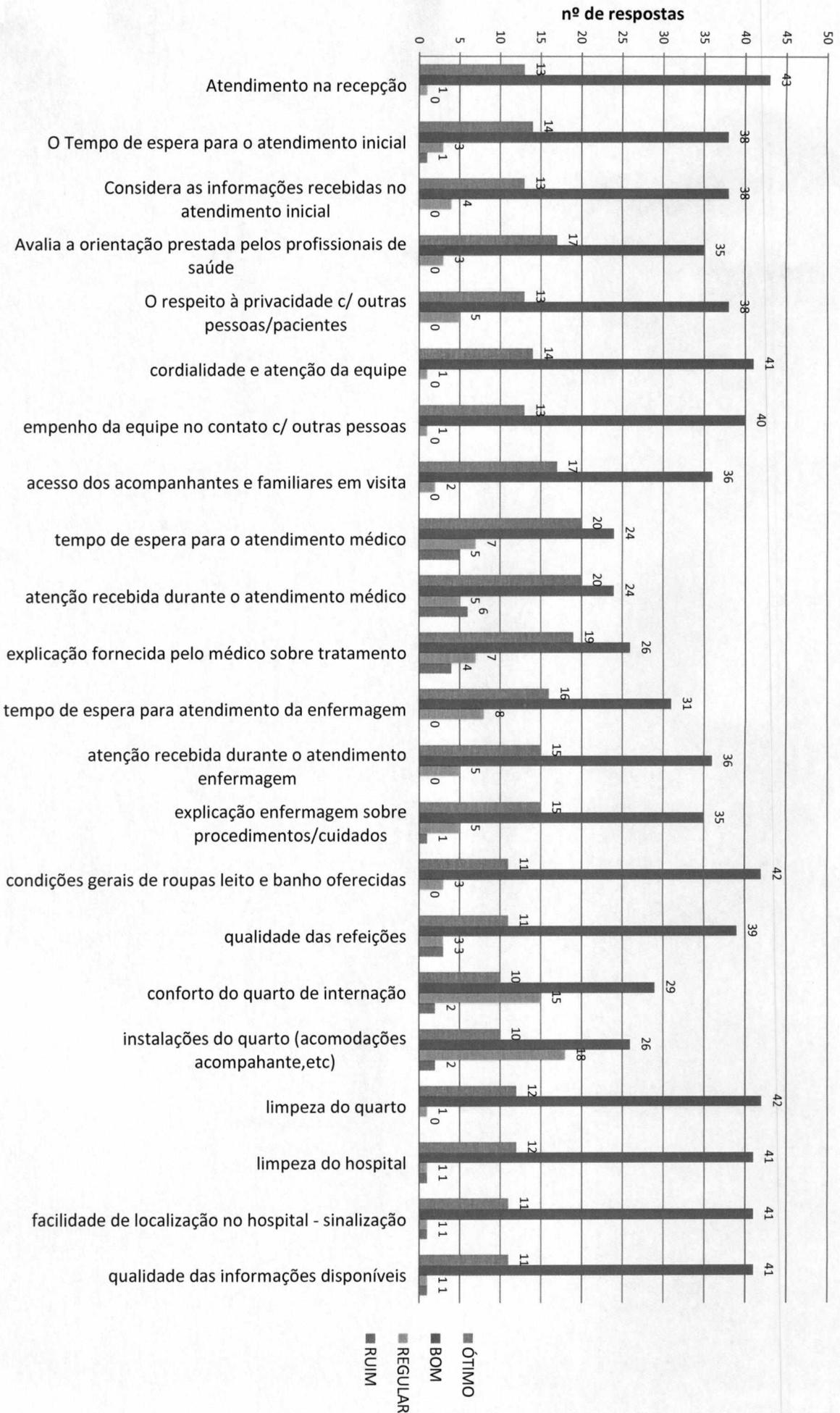
INDICARIA ESTE HOSPITAL P/OUTRAS PESSOAS	
sim	94,74
não	1,75
<b>Nulo</b>	<b>3,51</b>

SABIA DA EXISTÊNCIA DO SAC OU DA OUVIDORIA	
sim	35,09
não	57,89
<b>Nulo</b>	<b>7,02</b>

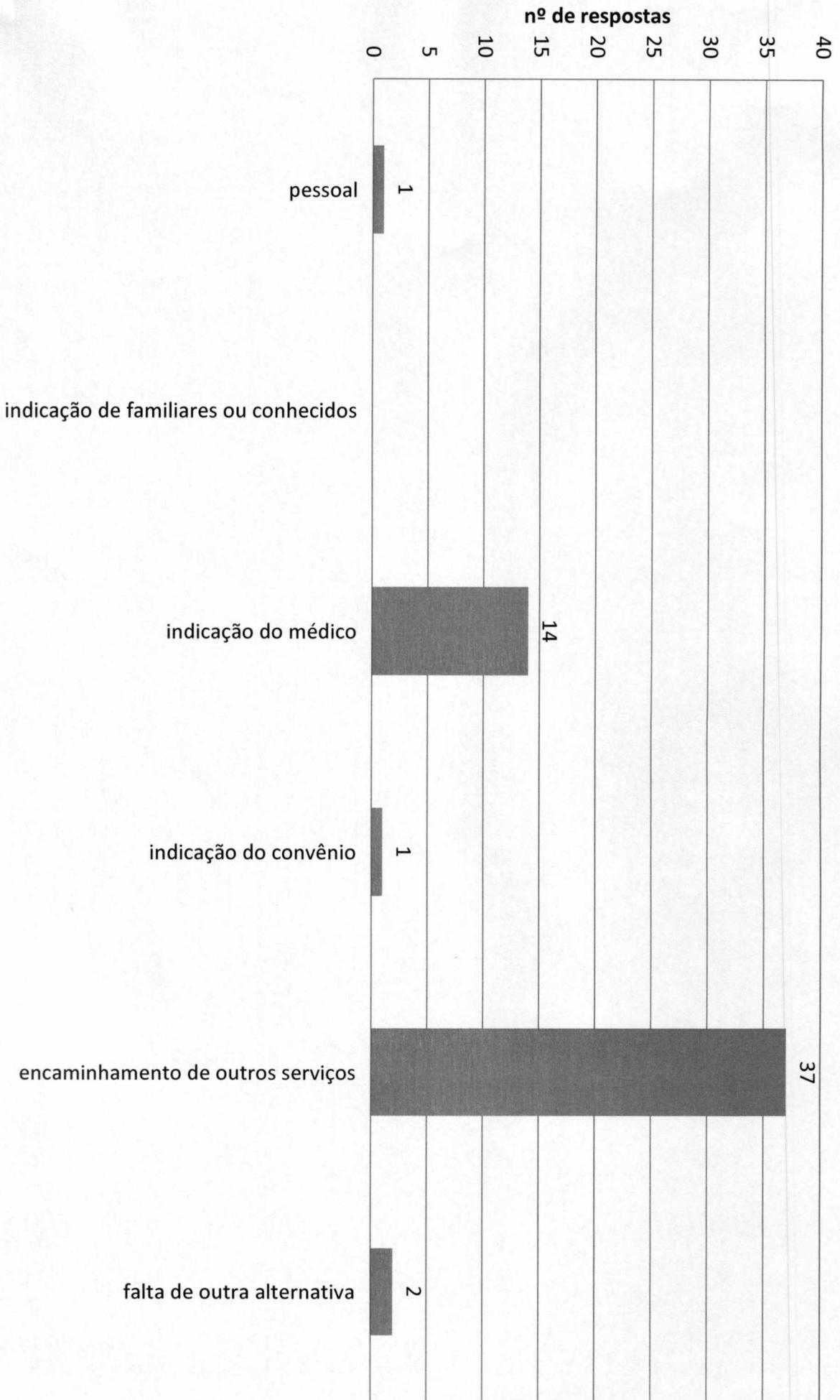
TEVE ALGUM PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO?	
sim	5,26
não	91,23
<b>Nulo</b>	<b>3,51</b>

CLASSIFICAÇÃO GERAL PARA O HOSPITAL	
ótimo	22,81
bom	66,67
regular	8,77
ruim	0,00
<b>Nulo</b>	<b>1,75</b>

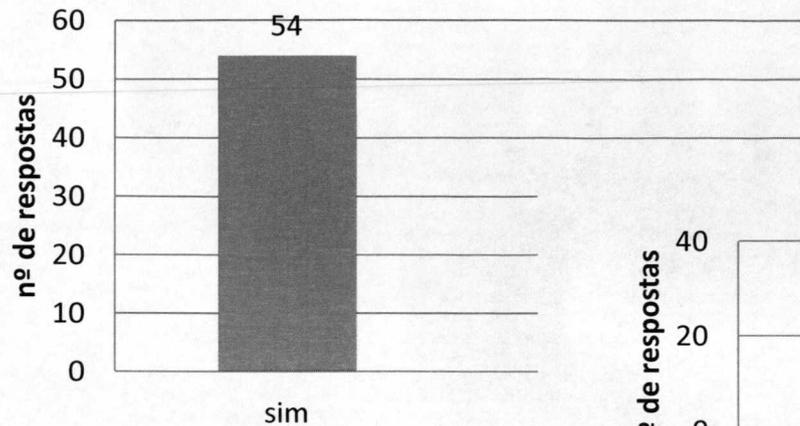
**Itens para avaliação:**



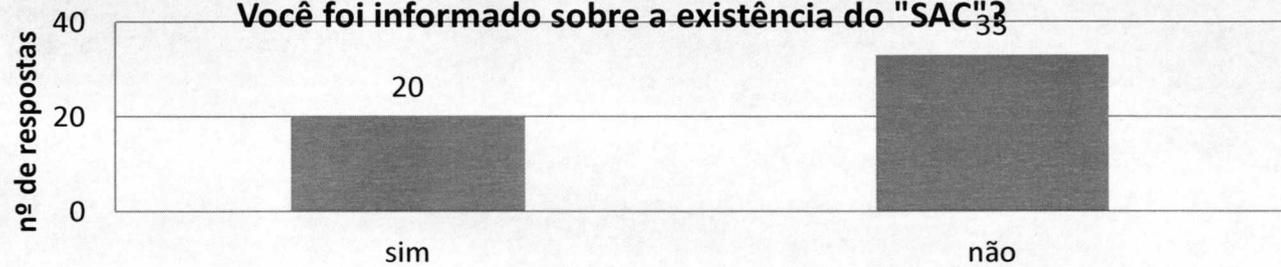
### A sua escolha para vir a este hospital foi:



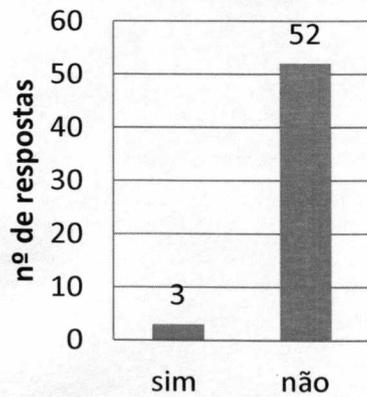
### Você indicaria este hospital para outras pessoas?



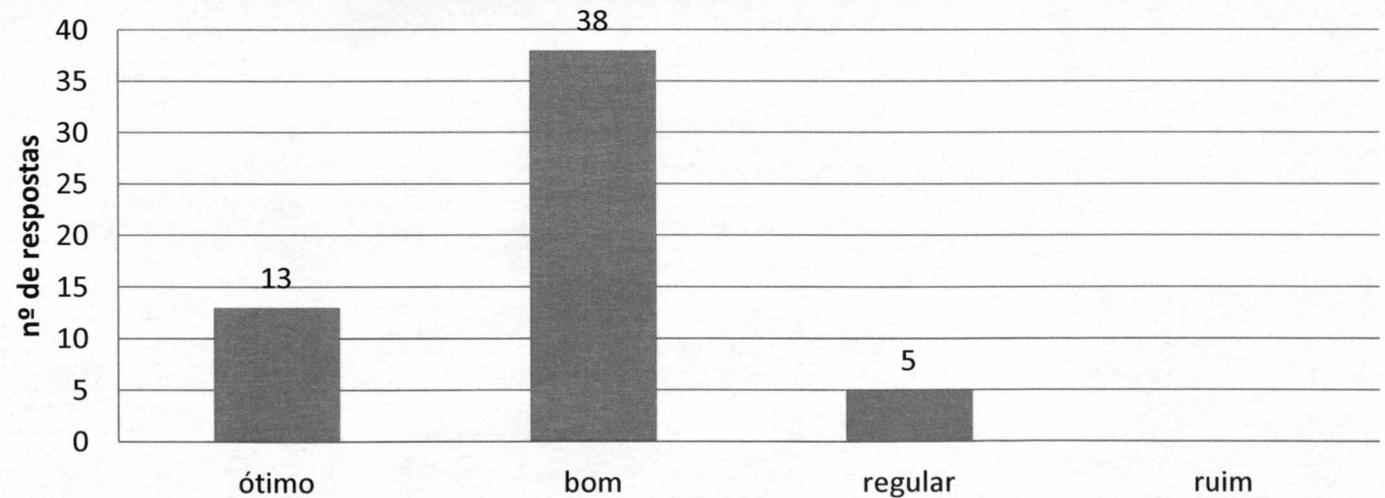
### Você foi informado sobre a existência do "SAC"?



### Você teve algum problema que não foi solucionado?



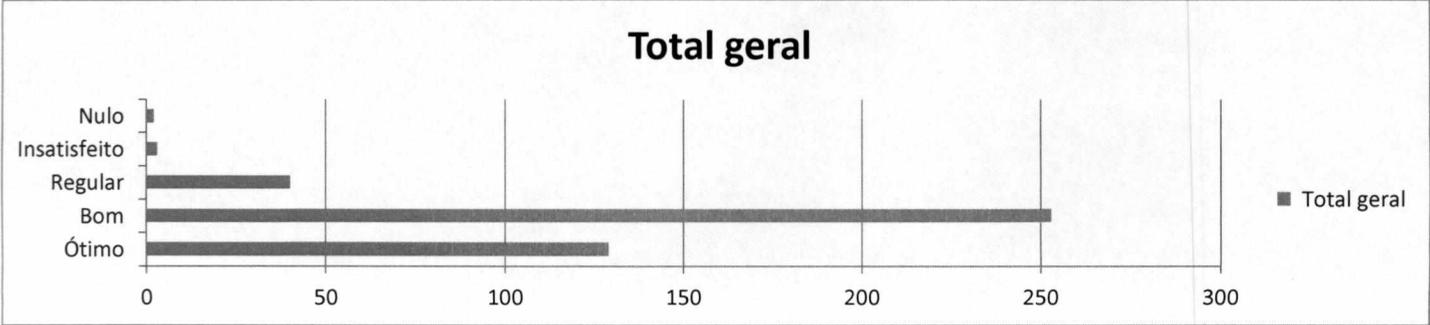
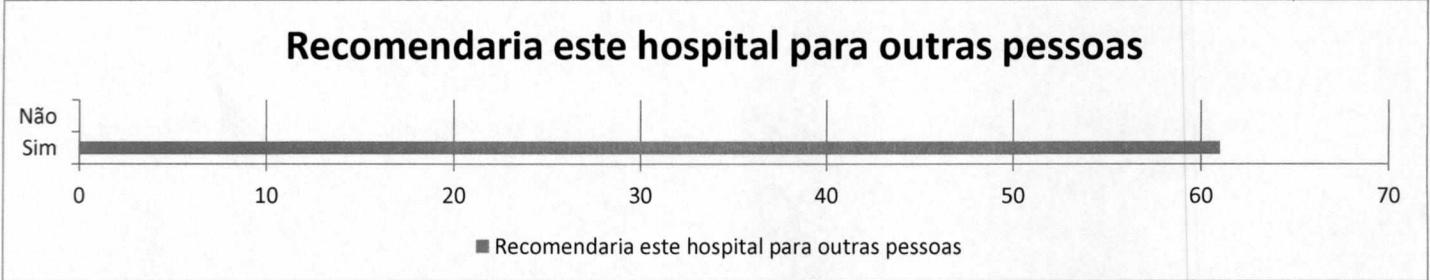
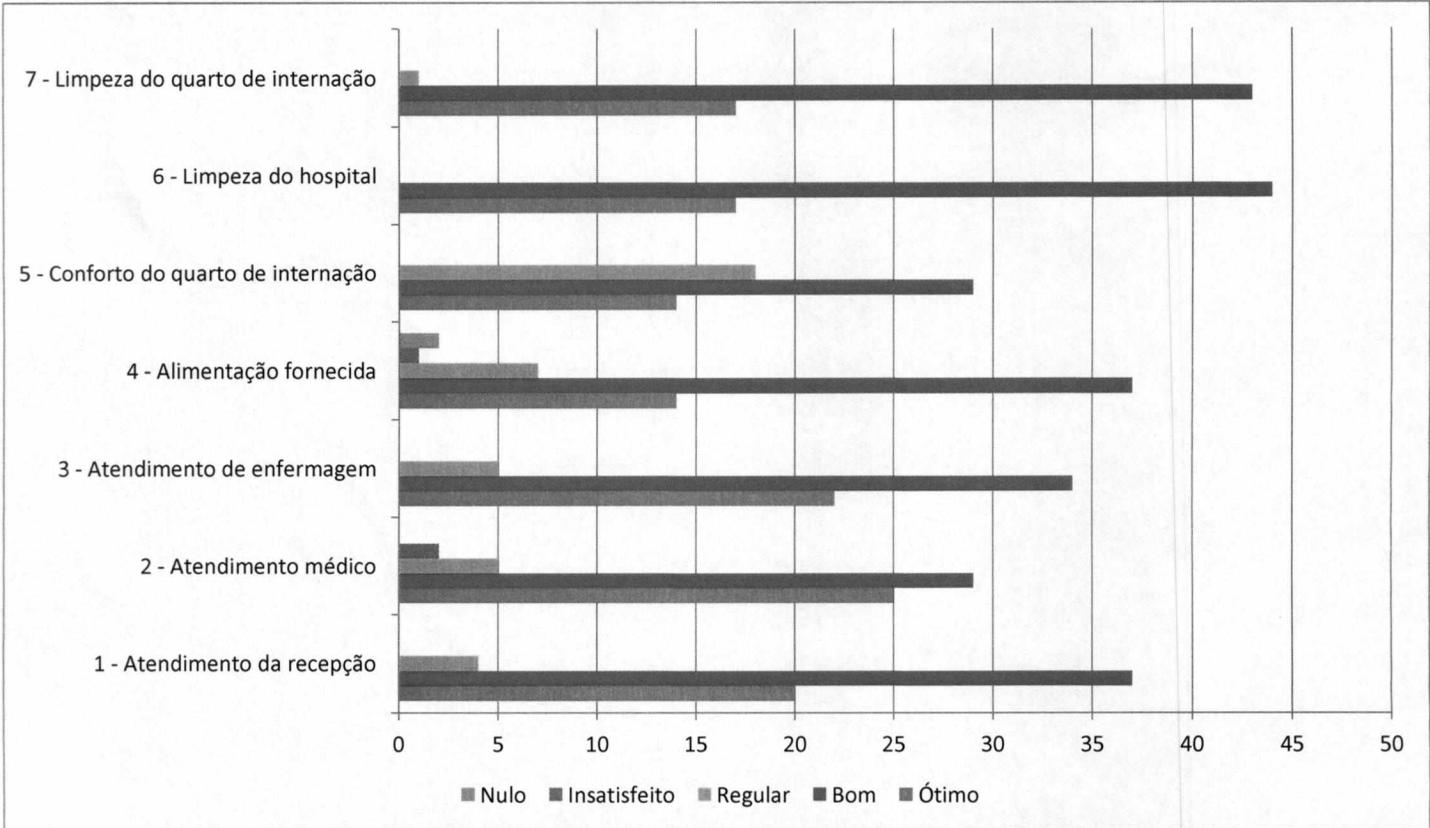
### Classificação geral para o hospital:



**Indicadores - Pesquisa de satisfação do usuário**

Itens para avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfeito	Nulo
1 - Atendimento da recepção	20	37	4	0	0
2 - Atendimento médico	25	29	5	2	0
3 - Atendimento de enfermagem	22	34	5	0	0
4 - Alimentação fornecida	14	37	7	1	2
5 - Conforto do quarto de internação	14	29	18	0	0
6 - Limpeza do hospital	17	44	0	0	0
7 - Limpeza do quarto de internação	17	43	1	0	0
Total geral	129	253	40	3	2

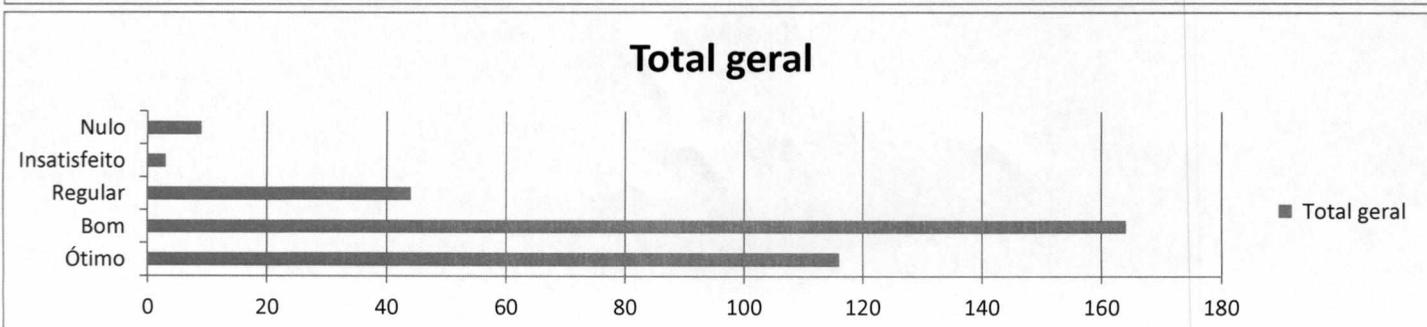
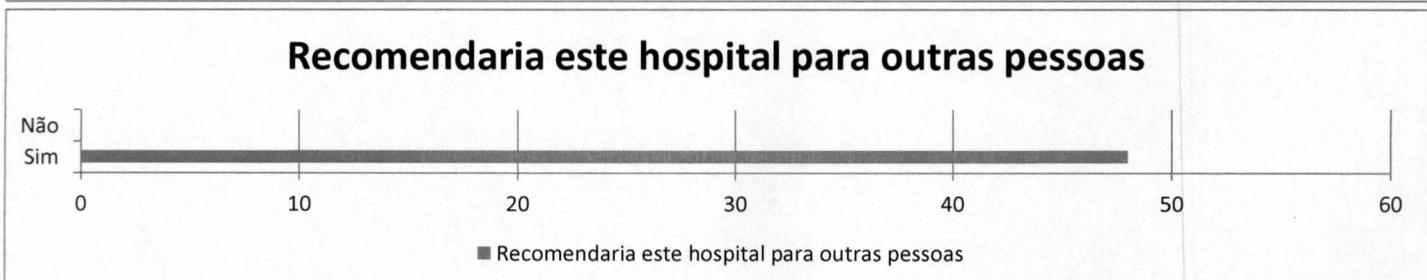
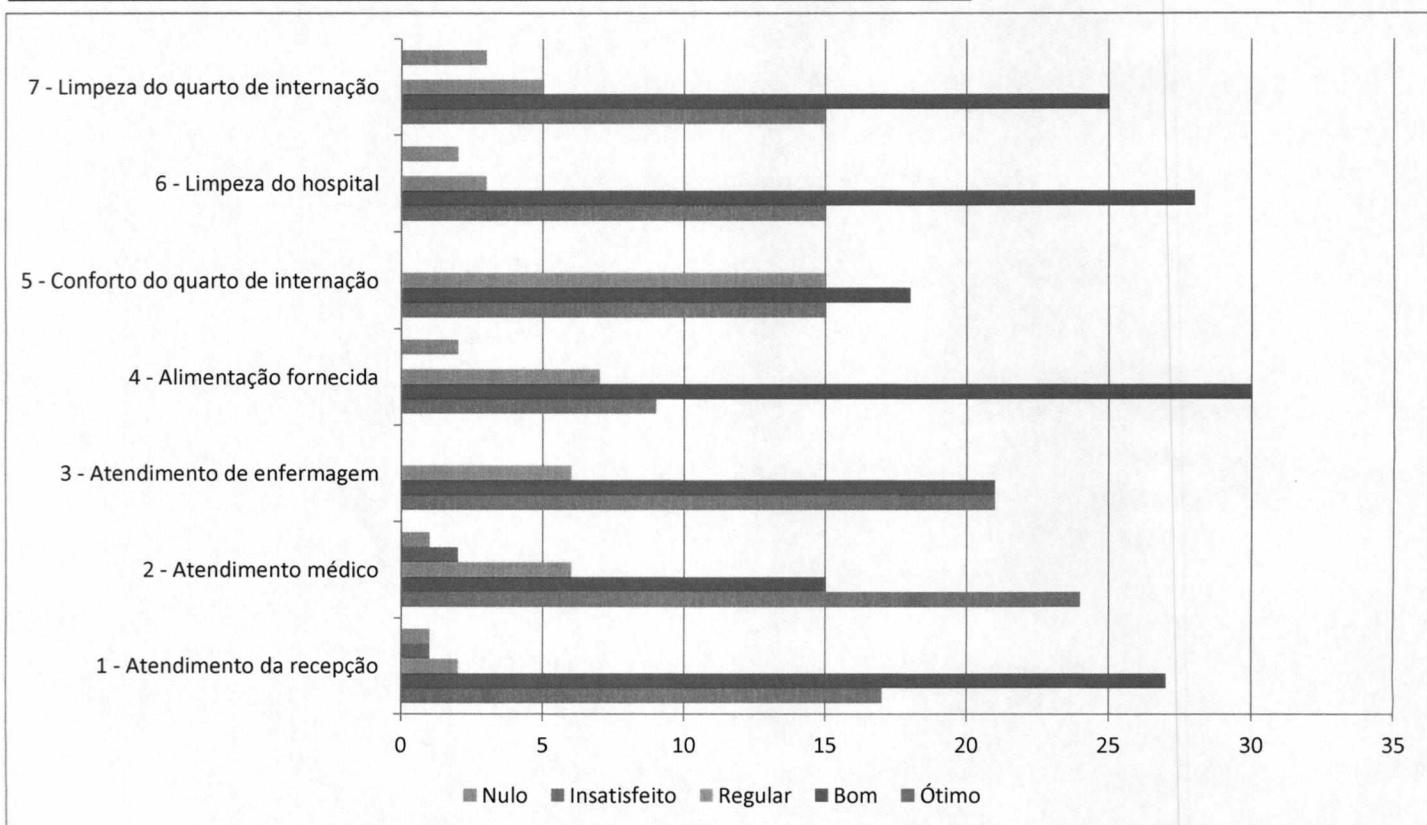
Itens para avaliação	Sim	Não
Recomendaria este hospital para outras pessoas	61	0



### Indicadores - Pesquisa de satisfação do usuário

Itens para avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfeito	Nulo
1 - Atendimento da recepção	17	27	2	1	1
2 - Atendimento médico	24	15	6	2	1
3 - Atendimento de enfermagem	21	21	6	0	0
4 - Alimentação fornecida	9	30	7	0	2
5 - Conforto do quarto de internação	15	18	15	0	0
6 - Limpeza do hospital	15	28	3	0	2
7 - Limpeza do quarto de internação	15	25	5	0	3
Total geral	116	164	44	3	9

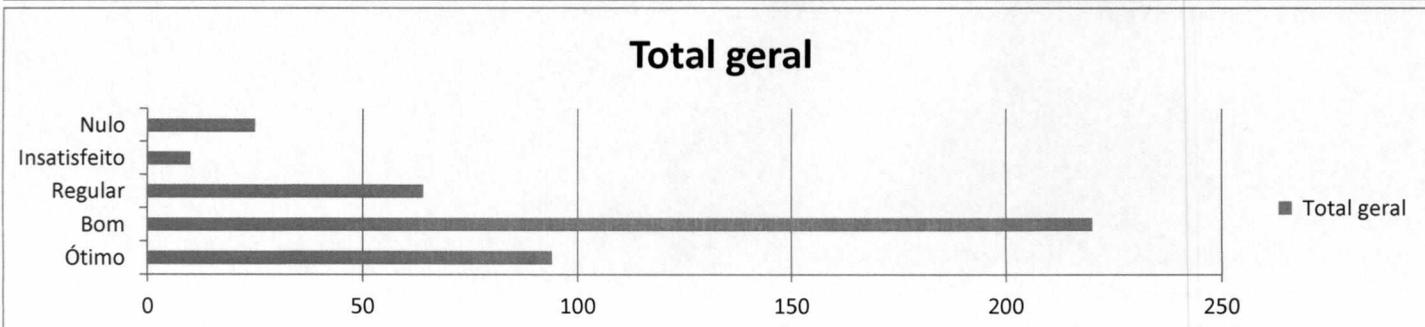
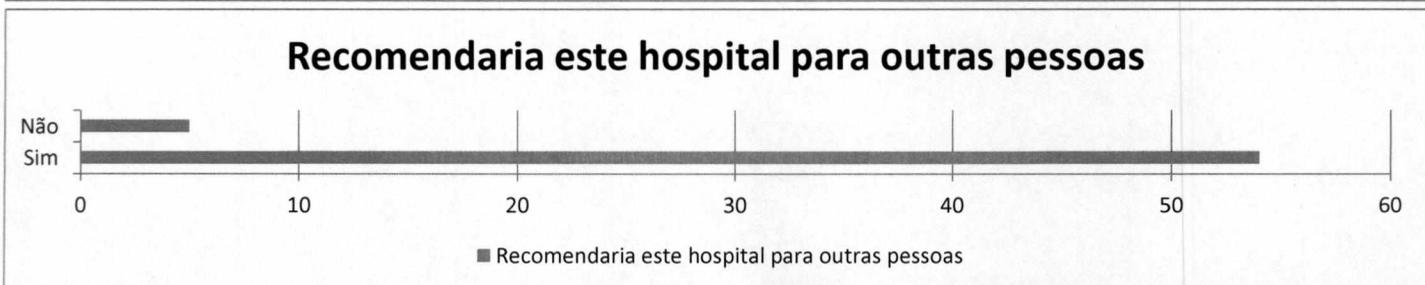
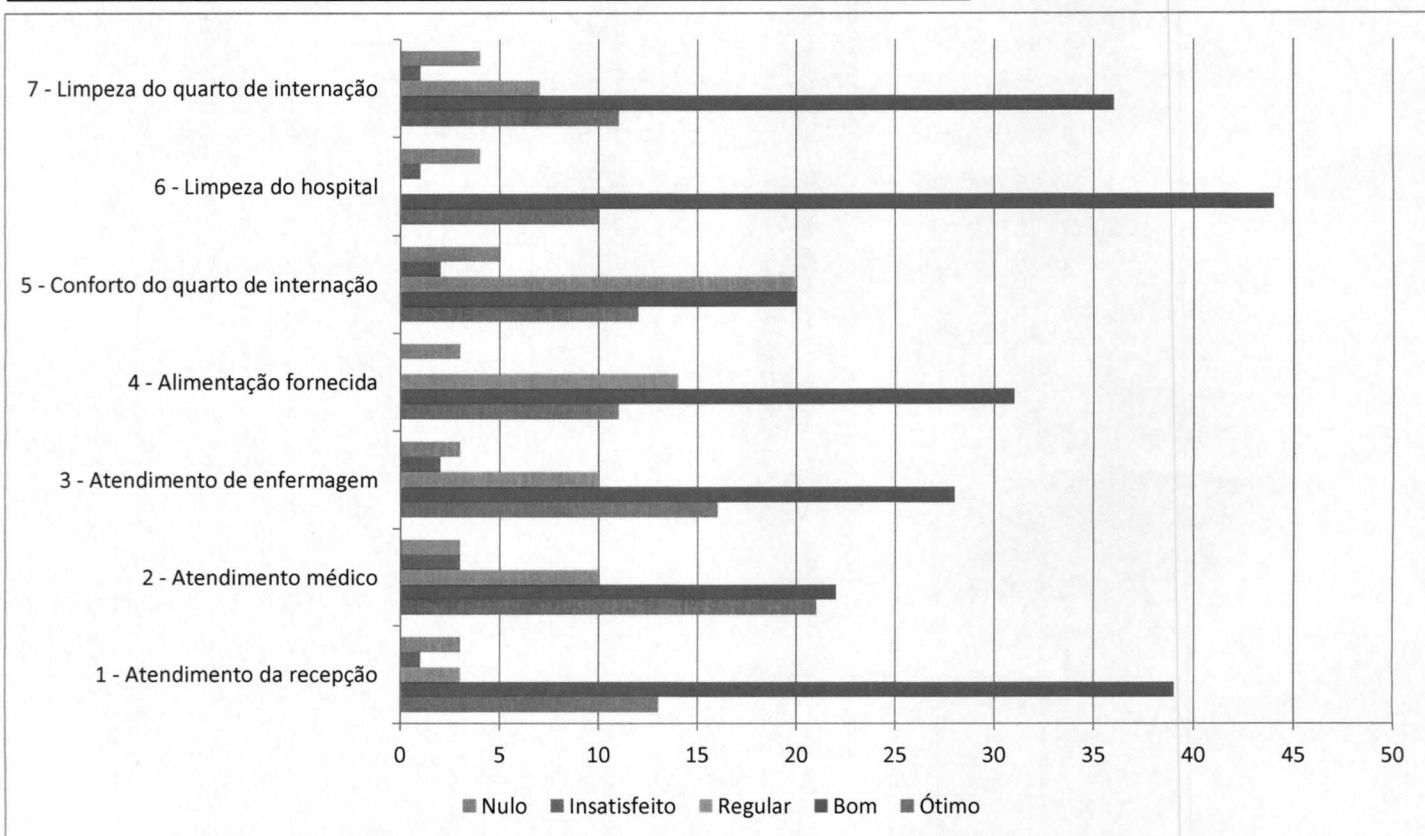
Itens para avaliação	Sim	Não
Recomendaria este hospital para outras pessoas	48	0



### Indicadores - Pesquisa de satisfação do usuário

Itens para avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfeito	Nulo
1 - Atendimento da recepção	13	39	3	1	3
2 - Atendimento médico	21	22	10	3	3
3 - Atendimento de enfermagem	16	28	10	2	3
4 - Alimentação fornecida	11	31	14		3
5 - Conforto do quarto de internação	12	20	20	2	5
6 - Limpeza do hospital	10	44		1	4
7 - Limpeza do quarto de internação	11	36	7	1	4
<b>Total geral</b>	<b>94</b>	<b>220</b>	<b>64</b>	<b>10</b>	<b>25</b>

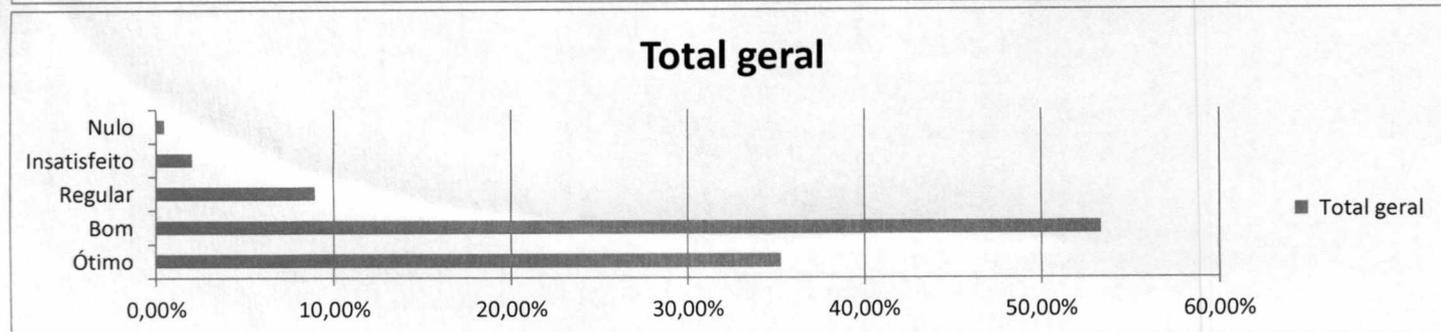
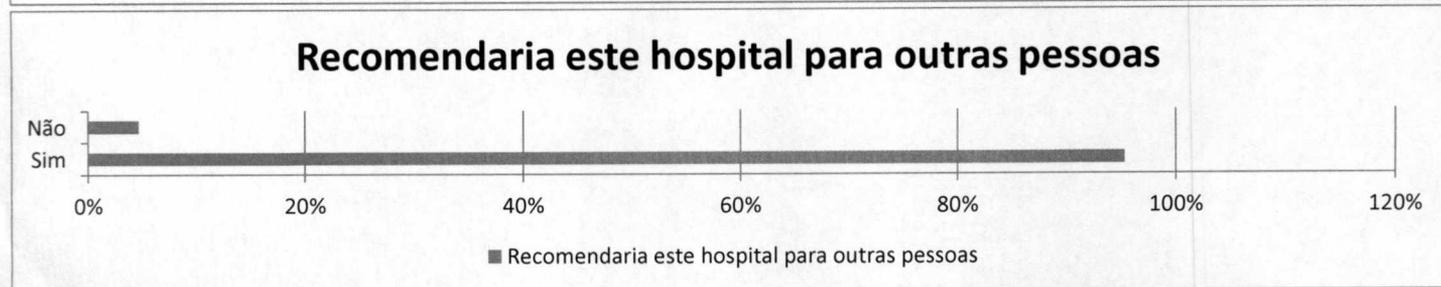
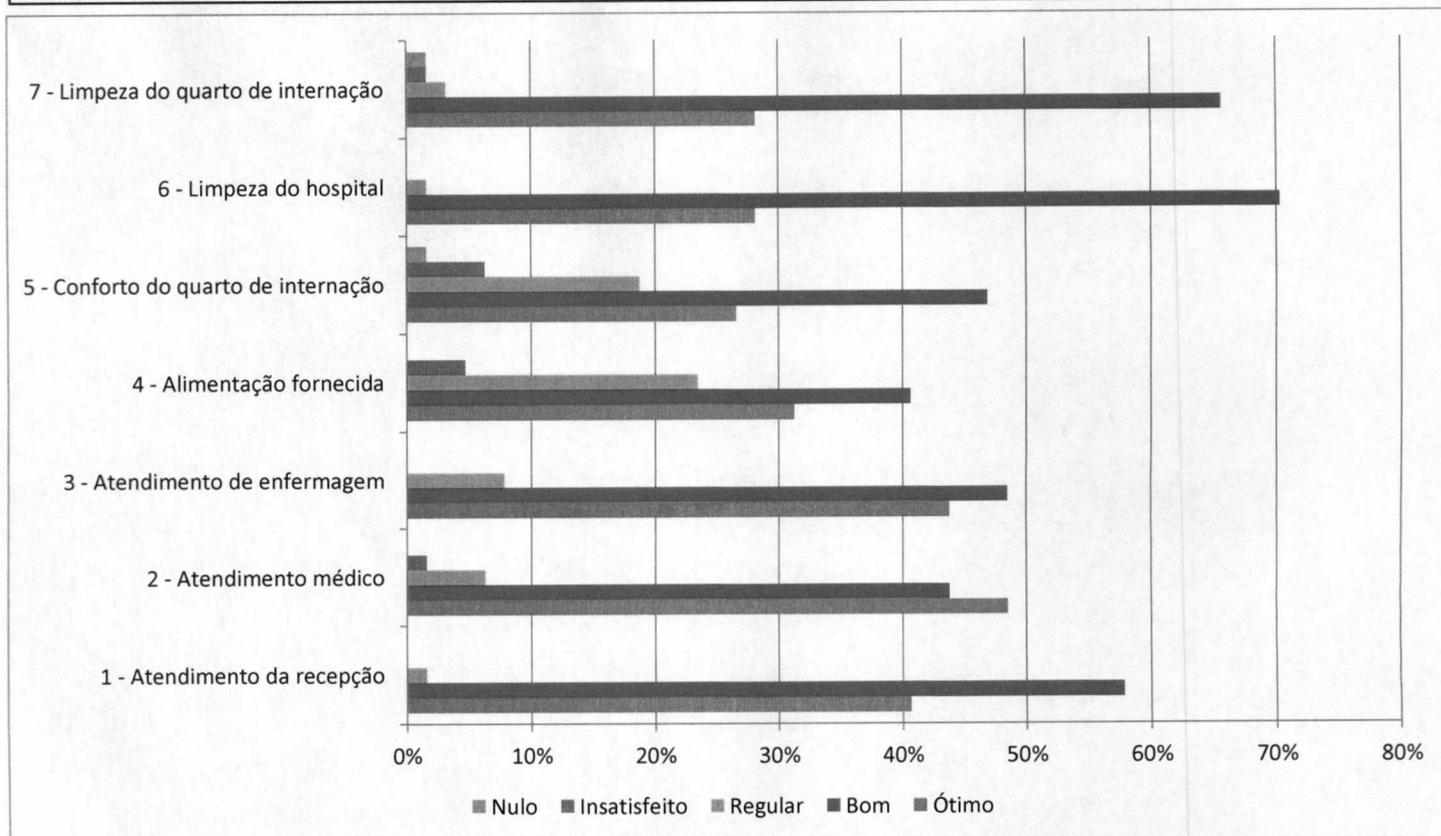
Itens para avaliação	Sim	Não
Recomendaria este hospital para outras pessoas	54	5



### Indicadores - Pesquisa de satisfação do usuário

Itens para avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfeito	Nulo
1 - Atendimento da recepção	41%	58%	2%	0%	0%
2 - Atendimento médico	48%	44%	6%	2%	0%
3 - Atendimento de enfermagem	44%	48%	8%	0%	0%
4 - Alimentação fornecida	31%	41%	23%	5%	0%
5 - Conforto do quarto de internação	27%	47%	19%	6%	2%
6 - Limpeza do hospital	28%	70%	2%	0%	0%
7 - Limpeza do quarto de internação	28%	66%	3%	2%	2%
Total geral	35,27%	53,35%	8,93%	2,01%	0,45%

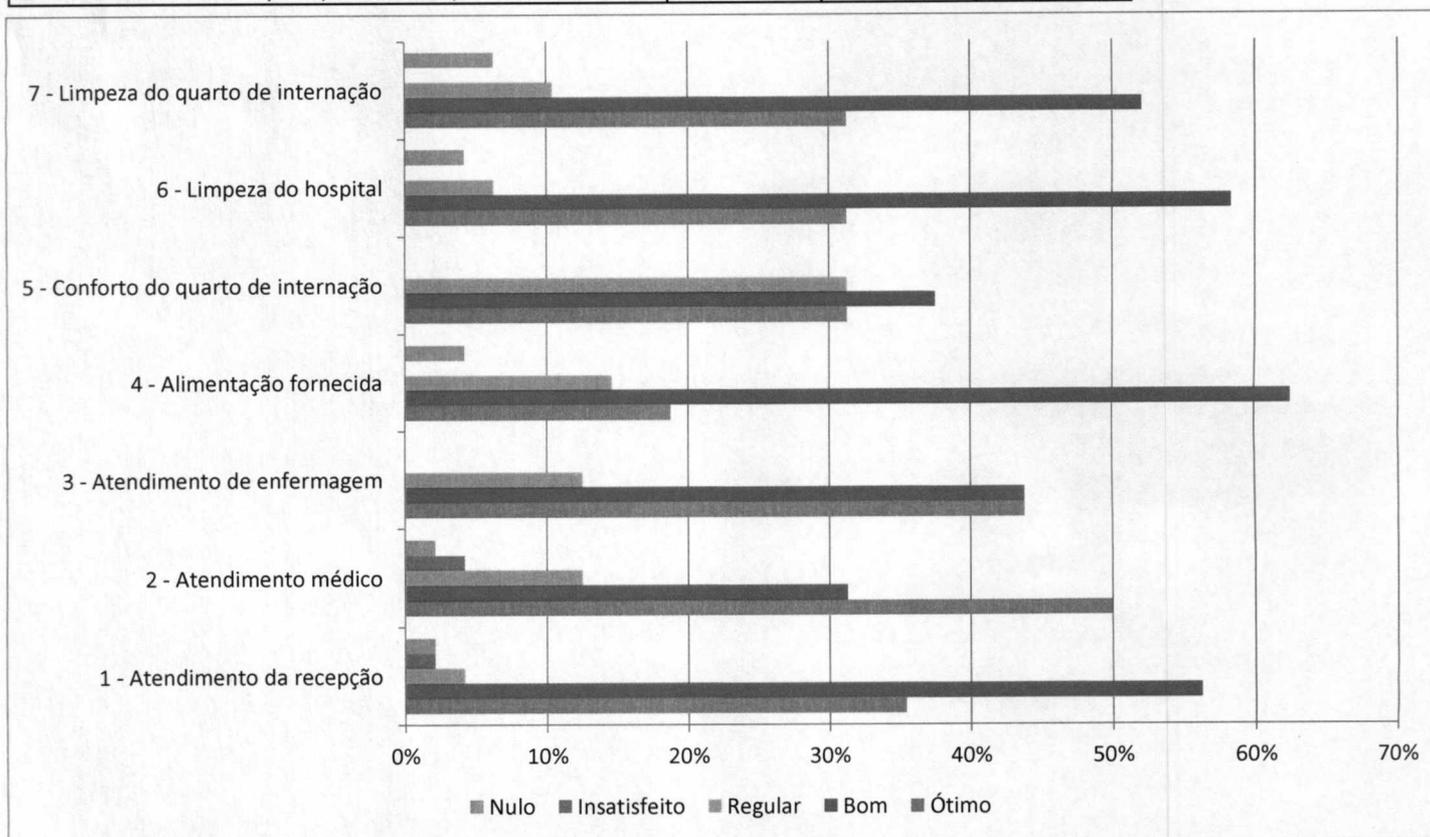
Itens para avaliação	Sim	Não
Recomendaria este hospital para outras pessoas	95%	5%



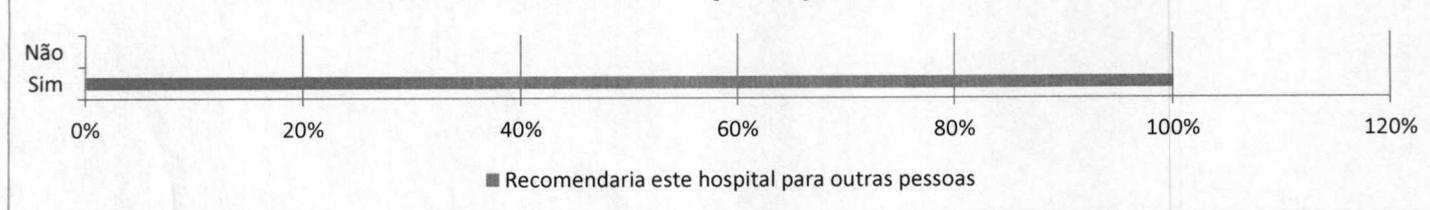
### Indicadores - Pesquisa de satisfação do usuário

Itens para avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfeito	Nulo
1 - Atendimento da recepção	35%	56%	4%	2%	2%
2 - Atendimento médico	50%	31%	13%	4%	2%
3 - Atendimento de enfermagem	44%	44%	13%	0%	0%
4 - Alimentação fornecida	19%	63%	15%	0%	4%
5 - Conforto do quarto de internação	31%	38%	31%	0%	0%
6 - Limpeza do hospital	31%	58%	6%	0%	4%
7 - Limpeza do quarto de internação	31%	52%	10%	0%	6%
Total geral	34,52%	48,81%	13,10%	0,89%	2,68%

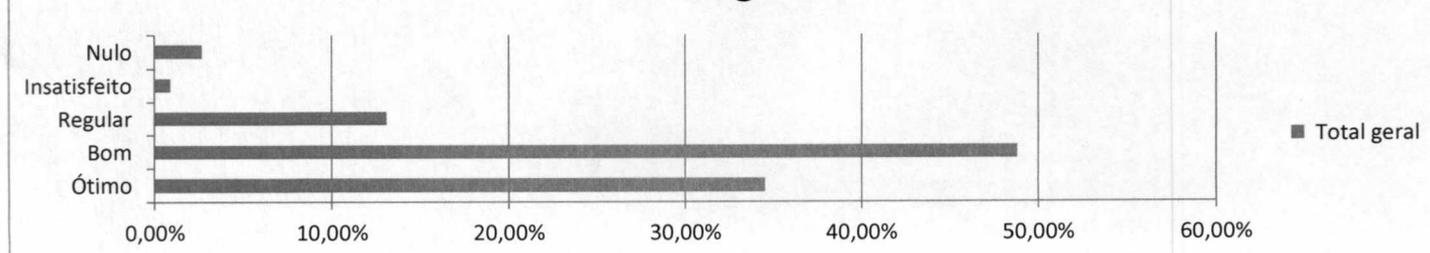
Itens para avaliação	Sim	Não
Recomendaria este hospital para outras pessoas	100%	0%



### Recomendaria este hospital para outras pessoas



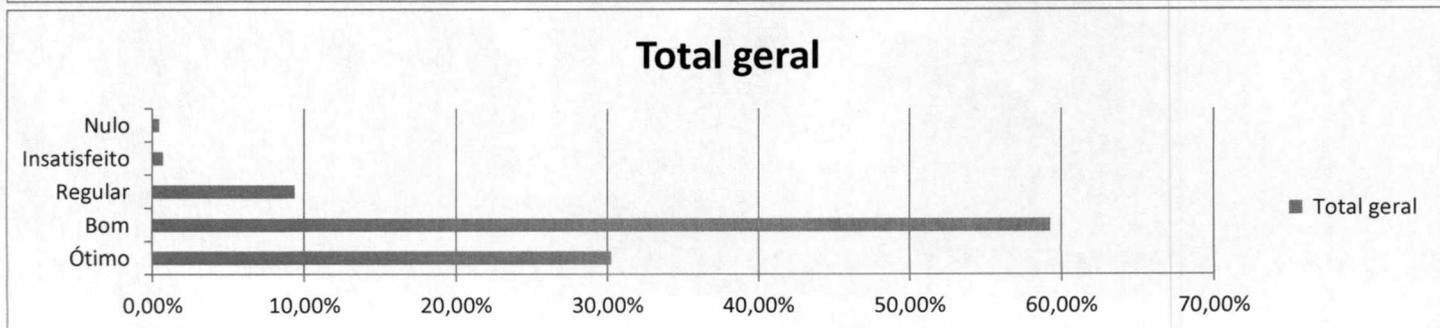
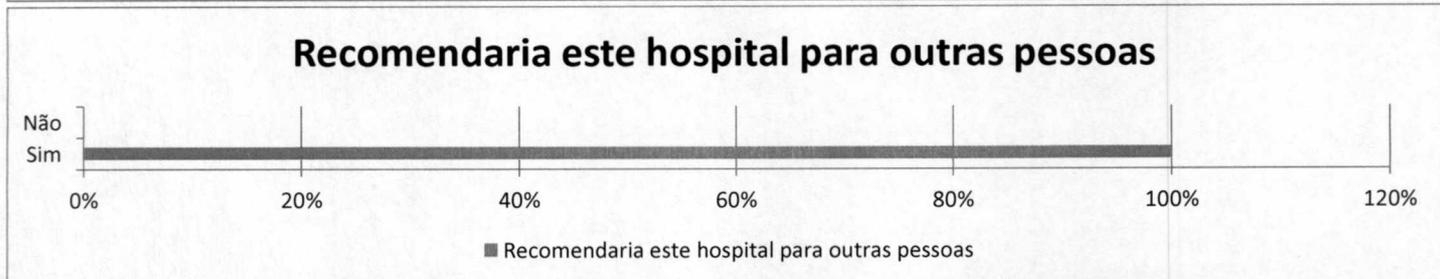
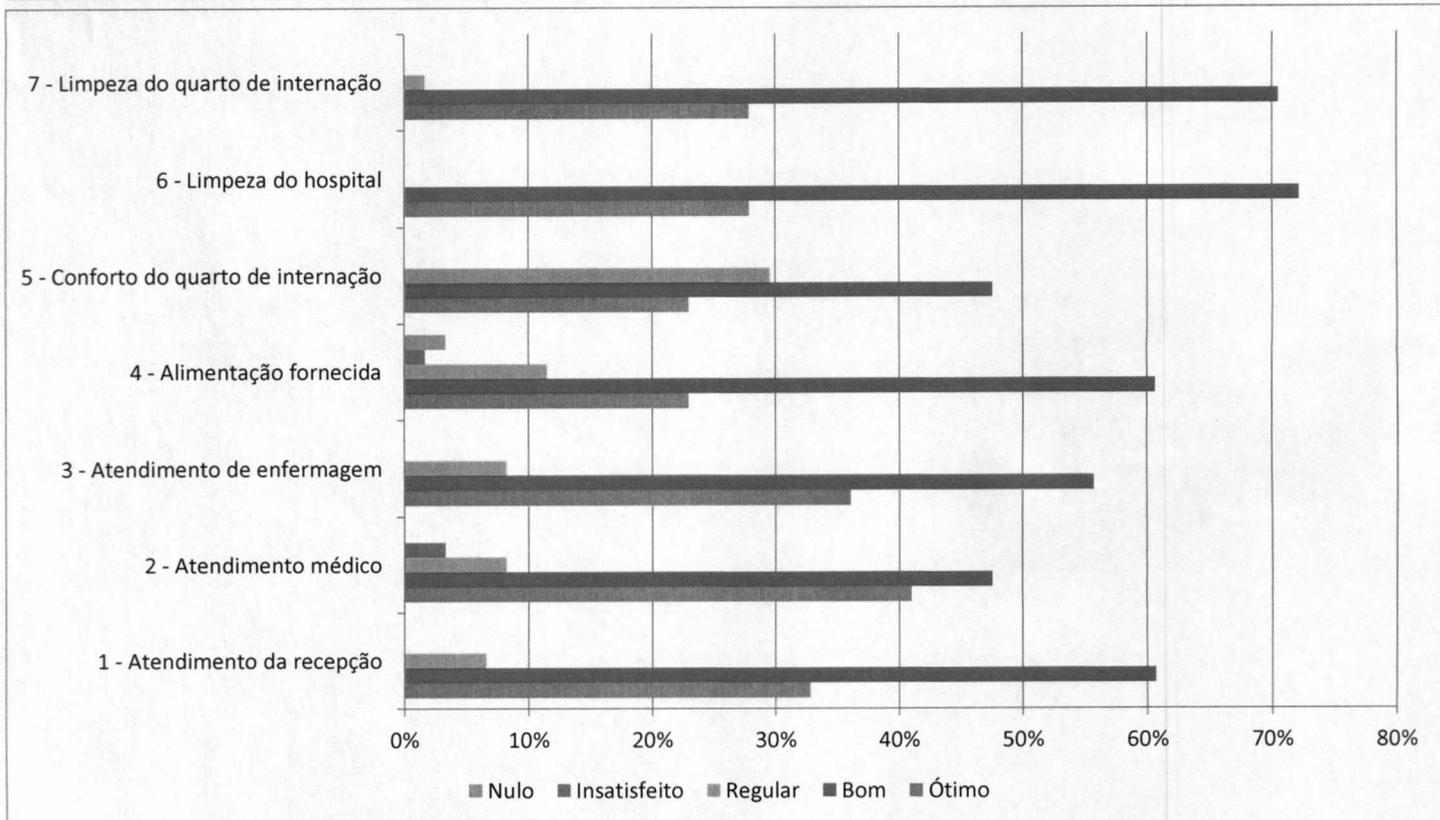
### Total geral



### Indicadores - Pesquisa de satisfação do usuário

Itens para avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfeito	Nulo
1 - Atendimento da recepção	33%	61%	7%	0%	0%
2 - Atendimento médico	41%	48%	8%	3%	0%
3 - Atendimento de enfermagem	36%	56%	8%	0%	0%
4 - Alimentação fornecida	23%	61%	11%	2%	3%
5 - Conforto do quarto de internação	23%	48%	30%	0%	0%
6 - Limpeza do hospital	28%	72%	0%	0%	0%
7 - Limpeza do quarto de internação	28%	70%	2%	0%	0%
Total geral	30,21%	59,25%	9,37%	0,70%	0,47%

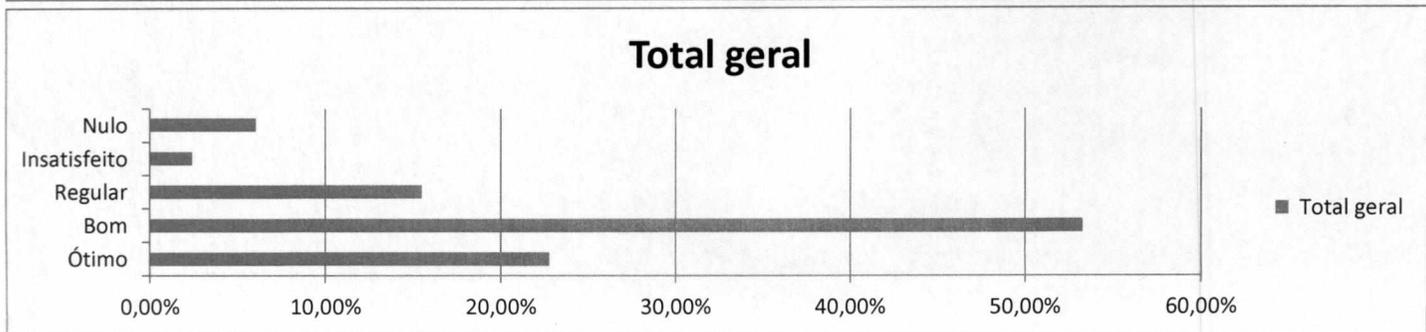
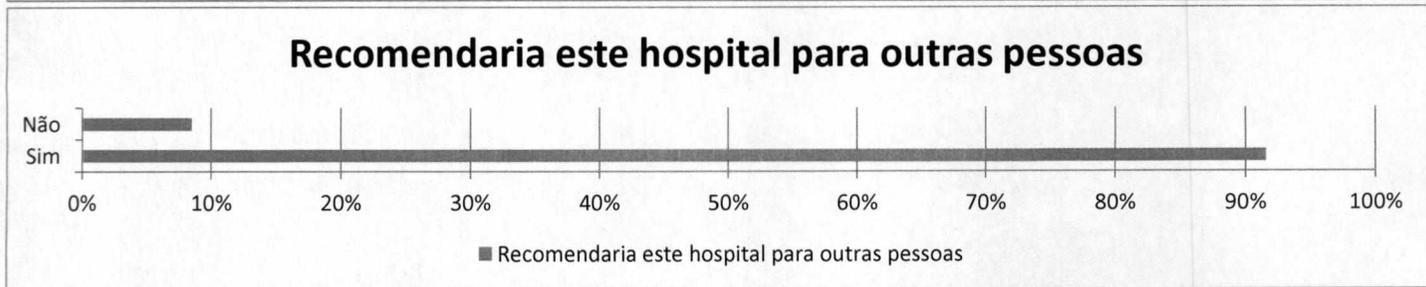
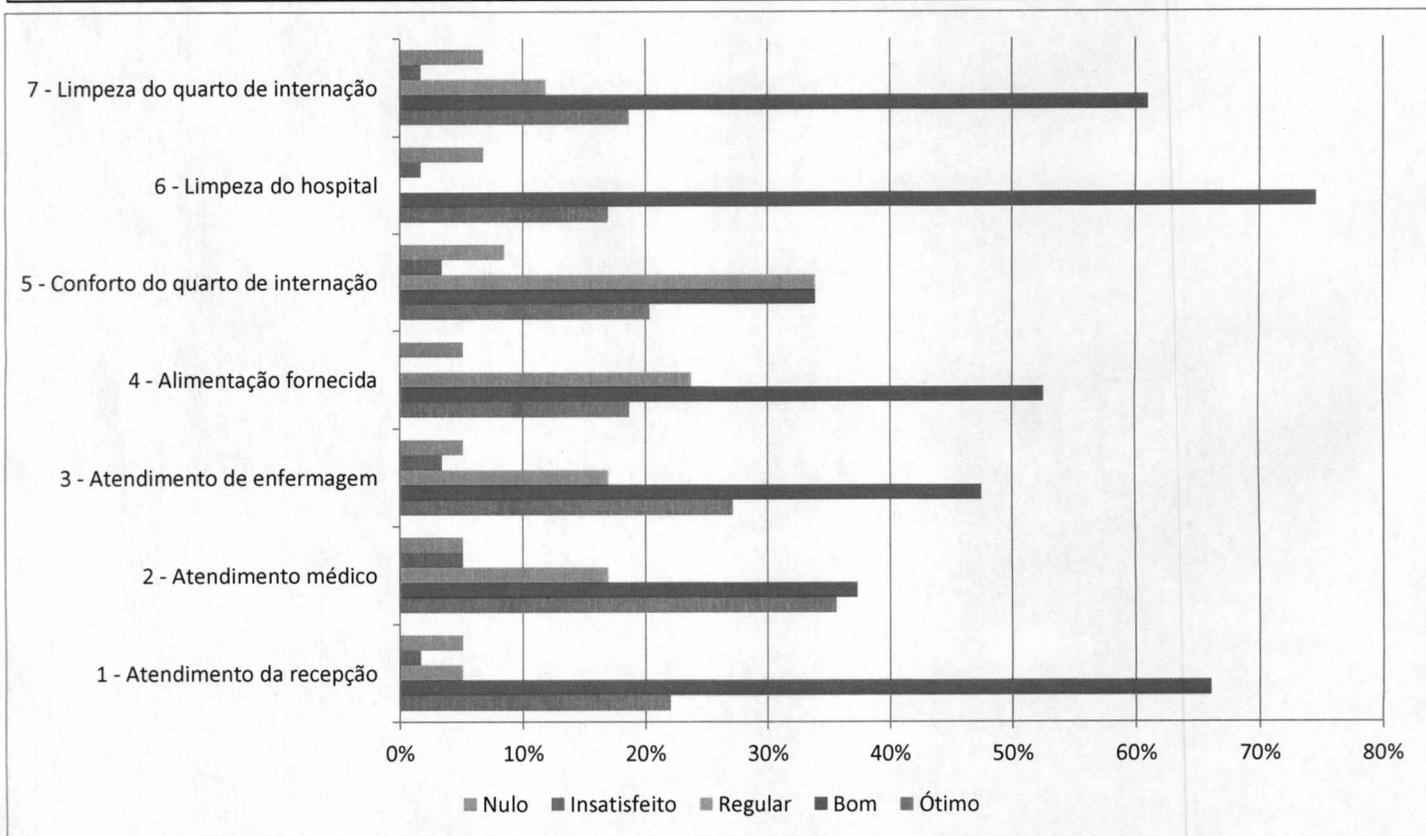
Itens para avaliação	Sim	Não	
Recomendaria este hospital para outras pessoas	100%	0%	100%



### Indicadores - Pesquisa de satisfação do usuário

Itens para avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfeito	Nulo
1 - Atendimento da recepção	22%	66%	5%	2%	5%
2 - Atendimento médico	36%	37%	17%	5%	5%
3 - Atendimento de enfermagem	27%	47%	17%	3%	5%
4 - Alimentação fornecida	19%	53%	24%	0%	5%
5 - Conforto do quarto de internação	20%	34%	34%	3%	8%
6 - Limpeza do hospital	17%	75%	0%	2%	7%
7 - Limpeza do quarto de internação	19%	61%	12%	2%	7%
Total geral	22,76%	53,27%	15,50%	2,42%	6,05%

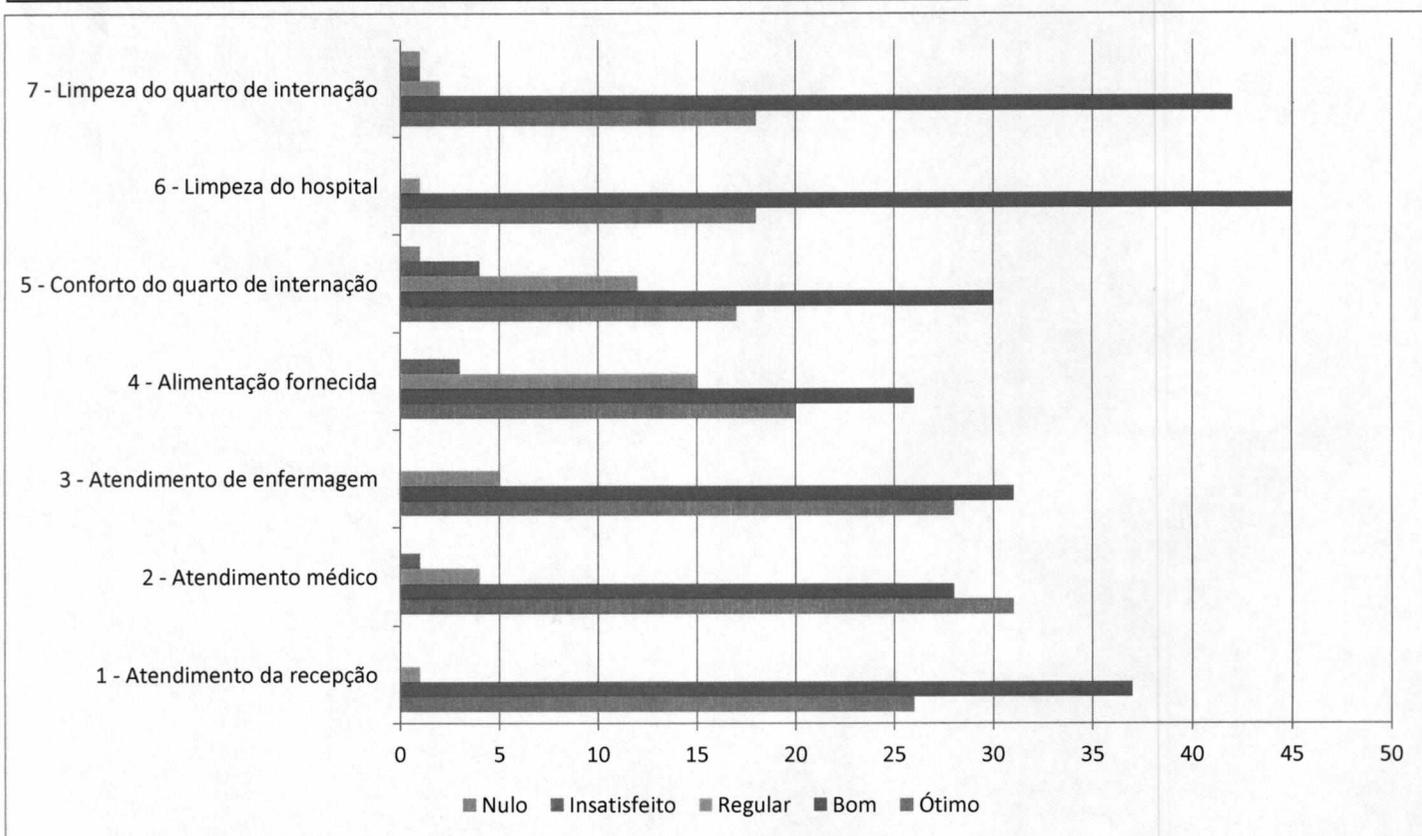
Itens para avaliação	Sim	Não	
Recomendaria este hospital para outras pessoas	92%	8%	100%



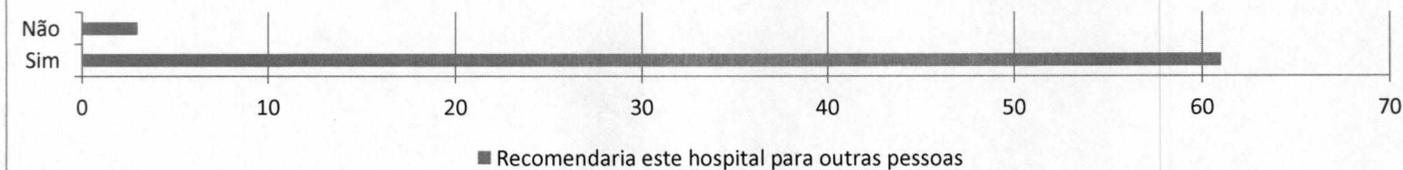
### Indicadores - Pesquisa de satisfação do usuário

Itens para avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfeito	Nulo
1 - Atendimento da recepção	26	37	1		
2 - Atendimento médico	31	28	4	1	
3 - Atendimento de enfermagem	28	31	5		
4 - Alimentação fornecida	20	26	15	3	
5 - Conforto do quarto de internação	17	30	12	4	1
6 - Limpeza do hospital	18	45	1		
7 - Limpeza do quarto de internação	18	42	2	1	1
Total geral	158	239	40	9	2

Itens para avaliação	Sim	Não
Recomendaria este hospital para outras pessoas	61	3



### Recomendaria este hospital para outras pessoas



### Total geral

