

Mogi das Cruzes, 20 de janeiro de 2026.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2025

Artigo 157 – Inciso VII

CONVÊNIO Nº1973/2025

OBJETO: Custeio – Material de Consumo Gás (GLP).

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MOGI DAS CRUZES, inscrita no CNPJ nº 52.543.766/0001-16, por meio do CONVÊNIO Nº 1973/2025, com vigência 18/11/2025 a 31/12/2026, exercício de 2025, conforme plano de trabalho estabelecido, atingindo o seu objetivo proposto e sendo aplicado da seguinte forma:

EXECUÇÃO DO OBJETO – 2025

RECEITAS		DESPESAS
RECURSO CONV. 2025	R\$ 100.000,00	
APLICAÇÃO FINANCEIRA EM CONTA EM 2025	R\$ 116,04	
APORTE FINANCEIRO – RECURSO PRÓPRIO	R\$ 4.943,14	
TOTAL RECEITAS	R\$ -	
VALOR DESPESAS PAGAS EM 2025		R\$ -
TOTAL DESPESAS		R\$ -
FECHAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2025		R\$ 105.059,18

DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO RECURSO – 2025

PERÍODO	ENTRADA	PAGTO	VLR TARIFA	RENDIMENTOS	DEP STA CASA
nov/25	-	-	-	-	-
dez/25	R\$ 100.000,00	-	R\$ 81,40	R\$ 116,04	R\$ 5.024,54
	R\$ 100.000,00	R\$ 0,00	R\$ 81,40	R\$ 116,04	R\$ 5.024,54

DEVOLUÇÃO DE TARIFAS/TED				
DATA DE DEVOLUÇÃO	VALOR PARA PAGAR	VALOR DEVOLVIDO	Nº DOC.	PERIODO
30/12/2025	R\$ 81,40	81,40	100.095.858	12/2025

CONCLUSÃO: Não houve realização de pagamentos vinculados ao objeto do Convênio no exercício de 2025, uma vez que o ingresso do recurso ocorreu em 01/12/2025, o que inviabilizou a execução financeira dentro do referido exercício. Diante disso, a quitação das despesas será efetuada no exercício de 2026, referente à competência de dezembro de 2025 e abril de 2026, assegurando a correta aplicação, rastreabilidade e transparência dos recursos oriundos do Convênio.

Ressalta-se que a vigência do Convênio estende-se até 31/12/2026, conforme disposto na Cláusula Nona do respectivo Termo de Convênio, permanecendo a execução financeira em conformidade com os prazos e condições pactuados.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2025

EXECUÇÃO DO METAS

META A SEREM ATINGIDAS

Metas Qualitativas

Descrição da Meta:	Manter, por cinco meses consecutivos, o índice de satisfação dos usuários do SUS (familiares e/ou pacientes) do hospital, no mínimo, 85% de avaliações "satisfeito" ou "muito satisfeito", considerando pelo menos 100 entrevistas realizadas por mês.
Ações para Alcance:	Aplicar, mensalmente, pesquisa de satisfação junto aos familiares/pacientes atendidos no hospital, com perguntas objetivas sobre qualidade do atendimento, comunicação da equipe e ambiente. Utilizar os resultados para identificar oportunidades de melhoria no serviço
Situação Atual:	Atualmente as pesquisas de satisfação apontam que 85% dos familiares/pacientes entrevistados avaliam o atendimento prestado como "satisfeito" ou "muito satisfeito".
Situação Pretendida:	Manter o índice mínimo de 85% de avaliações "satisfeito" ou "muito satisfeito", por meio de aplicação de, no mínimo, 100 entrevistas mensais.
Indicador de Resultado:	Percentual de usuários que avaliaram o serviço como "satisfeito" ou "muito satisfeito" na pesquisa de satisfação, em relação ao total de usuários que responderam à pesquisa.
Fórmula de Cálculo do Indicador:	$\frac{(\text{Número de usuários que responderam "satisfeito" ou "muito satisfeito"} / \text{Número total de usuários que responderam à pesquisa}) \times 100}{}$
Fonte do Indicador:	Formulário próprio da Santa Casa aplicado aos familiares e/ou responsáveis dos pacientes assistidos no hospital.
Resultado:	Atingimos a meta, sendo o resultado de 95,89%.

Competência	Nº Usuários	Nº Respostas	Resultado
01/2025	3.052	2.904	95,15%
02/2025	3.304	3.141	95,07%
03/2025	7.588	6.946	91,54%
04/2025	12.376	10.786	87,15%
05/2025	11.788	11.702	99,27%
06/2025	15.680	15.493	98,81%
07/2025	15.764	15.208	96,47%
08/2025	16.660	16.339	98,07%
09/2025	15.148	14.662	96,79%
10/2025	15.176	14.502	95,56%
11/2025	13.440	13.190	98,14%
12/2025	15.176	14.963	98,60%
Média			95,89%

Metas Quantitativas

Descrição da Meta:	Manter pelo período de 05 (cinco) meses, as internações de usuários do sistema único de saúde (SUS) na unidade de internação do hospital, com média mensal de no mínimo de 905 internações, de acordo com o exercício 2024.
Ações para Alcance:	Garantir o fornecimento mensal de gás (GLP) para consumo hospitalar, com média mensal estimada de 2.890,66m³, sendo aproximadamente 40% destinado a unidade de Nutrição e Dietética (SNS) e 60% a unidade de Hotelaria.
Situação Atual:	A unidade registra média mensal de aproximadamente 905 internações (exercício 2024) de usuários do SUS, distribuídos entre as unidades de Obstetria, Clínica Médica, Ortopedia, Neurologia, Alojamento Conjunto, UTI Adulto, UTI Neonatal, Pediatria e Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal (UCI).
Situação Pretendida:	Manter pelo período de 05 (cinco) meses, a média mensal de no mínimo 905 internações de usuários do SUS nas referidas unidades hospitalares, conforme exercício 2024.
Indicador de Resultado:	Percentual de alcance da meta de internações mensais durante o período de custeio com gás (GLP)
Fórmula de Cálculo do Indicador:	$(N^{\circ} \text{ de internações no período realizado} / 905) \times 100$
Fonte do Indicador:	Datasus / Tabnet/ Sistema de Informação Hospitalar SIH/SUS.
Resultado:	Atingimos a meta, resultando em 119,51%. Fonte: TABNET. No site, os dados disponíveis vão apenas até o mês de novembro, pois as informações referentes a dezembro ainda não foram publicadas.

Competência	Nº Pacientes	Nº Média diárias	Resultado
01/2025	909	905	100,44%
02/2025	1.064		117,56%
03/2025	1.117		123,42%
04/2025	1.173		129,61%
05/2025	1.125		124,30%
06/2025	957		105,74%
07/2025	1.222		135,02%
08/2025	1.130		124,86%
09/2025	1.073		118,56%
10/2025	1.020		112,70%
11/2025	1.108		122,43%
12/2025			
Média			119,51%

Sem mais para o momento.



Santa Casa de Misericórdia de Mogi das Cruzes

Miriam Nogueira do Valle – Provedora

INTERNAÇÕES SUS

AIHs Pagas por Mês e Ano Comp segundo Ano de Competência
Hospitais: 2080052 01 HOSPITAL NOSSA SENHORA APARECIDA
Período: Jan-Nov/2025

Ano de Competência	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25	Mai/25	Jun/25	Jul/25	Ago/25	Set/25	Out/25	Nov/25	Total
TOTAL	909	1.064	1.117	1.173	1.125	957	1.222	1.130	1.073	1.020	1.108	11.898
2025	909	1.064	1.117	1.173	1.125	957	1.222	1.130	1.073	1.020	1.108	11.898

Fonte: SESSP/SIH-SUS - Sistema de Informações Hospitalares do SUS

COPIA COMO .CSV

COPIA PARA TABWIN

VOLTAR

7
20



Comprovante de Transação Bancária

Transferências Para Contas de Outros Bancos (TED)

Data da operação: 30/12/2025 - 15h32

Nº de controle: 447791414362261492 | Documento: 5028032

Conta de débito: Agência: 2770 | Conta: 0021515-5 | Tipo: Conta-Corrente

Empresa: SANTA CASA DE MISERICORDIA DE MOGI DAS CRUZES | CNPJ: 052.543.766/0001-16

Conta de crédito: Banco: 001 - BANCO DO BRASIL S.A. | Agência: 9934 | Conta: 21555

Tipo de conta: CONTA-CORRENTE INDIV

Motivo da TED: 110 - TRANSF ENTRE CTAS MM TITUL

Valor: R\$ 81,40

Tarifa: R\$ 0,00

Valor total: R\$ 81,40

cao.tbl_tipo_transferencia TED - Mesma Titularidade

Crédito disponível no mesmo dia da data de débito

Data de débito: 30/12/2025

A tarifa é cobrada por transferência realizada e para as operações agendadas poderá sofrer alteração de acordo com os valores vigentes na data do débito

A transação acima foi realizada por meio do Bradesco Net Empresa.

Autenticação

ba484tlh CXE6fR34 fUMI6XoY ZIUQqCs? 9x1L#vFY NUP@y8qR kFaPDrFS Kv@Uzlwj
ENSXWWCJ 3oo3nldv OYiNaKxT @?92W791 Tx2ChEZ9 qd3zxrBq opt@6aPN 9Te3vEu8
RtXIt@Iz gV673nII 2Ys#*ajT QWntFVZY 3KKdjJ54 fgoNzQCU 23057715 01935500

SAC - Serviço de
Apoio ao Cliente

Alô Bradesco
0800 704 8383

Deficiente Auditivo ou de Fala
0800 722 0099

Cancelamentos, Reclamações e
Informações.
Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Demais telefones
consulte o site
Fale Conosco.

Ouvidoria 0800 727 9933 Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

Obs: Derrubado de tarifa bancária



Comprovante de Transação Bancária

Transferências Para Contas de Outros Bancos (TED)

Data da operação: 30/12/2025 - 15h32

Nº de controle: 447791414362261492 | Documento: 5028035

Conta de débito: Agência: 2770 | Conta: 0021515-5 | Tipo: Conta-Corrente

Empresa: SANTA CASA DE MISERICORDIA DE MOGI DAS CRUZES | CNPJ: 052.543.766/0001-16

Conta de crédito: Banco: 001 - BANCO DO BRASIL S.A. | Agência: 9934 | Conta: 21555

Tipo de conta: CONTA-CORRENTE INDIV

Motivo da TED: 110 - TRANSF ENTRE CTAS MM TITUL

Valor R\$ 4.943,14

Tarifa: R\$ 0,00

Valor total: R\$ 4.943,14

cao.lbl_tipo_transferencia TED - Mesma Titularidade
Crédito disponível no mesmo dia da data de débito

Data de débito: 30/12/2025

A tarifa é cobrada por transferência realizada e para as operações agendadas poderá sofrer alteração de acordo com os valores vigentes na data do débito

A transação acima foi realizada por meio do Bradesco Net Empresa.

Autenticação

qS@iepTq f*wY3UPK DRpT6dSJ dpzIwXmt H9zC3mJ2 lcWOfV6b k3LLcpt* FhT26zU3
EoP8eSt6 V6btOfqu RRpH?8xz RaQIf9PR 4lrOSUb5 #Fp4GTds aCiKCF26 Tt*RYWha
17tC6eYr 6BAK3YlF rmKdZ254 nH4VDod5 a2zMxKZA 9?sN5APt 53057715 01935549

SAC - Serviço de
Apoio ao Cliente

Alô Bradesco
0800 704 8383

Deficiente Auditivo ou de Fala
0800 722 0099

Cancelamentos, Reclamações e
Informações.
Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Demais telefones
consulte o site
Fale Conosco.

Ouvidoria 0800 727 9933 Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

obs: Contrapartida.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - JANEIRO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0	0	0	0	0
Alojamento	1	8	0	0	0	9
Neonatal	10	13	0	4	0	27
Pediatria	0	3	0	0	0	3
Unidade 1	4	28	0	3	1	36
Unidade 2	1	5	0	2	0	8
Unidade 3	0	25	0	1	0	26
Total	16	82	98	10	1	109

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	1	7		1	0	9
Neonatal	10	15		2	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	4	31		1	0	36
Unidade 2	2	5		1	0	8
Unidade 3	0	26		0	0	26
Total	17	87	104	5	0	109

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	2	6	0	0	1	9
Neonatal	12	14	0	1	0	27
Pediatria	0	3	0	0	0	3
Unidade 1	5	31	0	0	0	36
Unidade 2	1	6	0	1	0	8
Unidade 3	1	24	0	1	0	26
Total	21	84	105	3	1	109

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	1	8	0	0	0	9
Neonatal	11	16	0	0	0	27
Pediatria	1	2	0	0	0	3
Unidade 1	4	32	0	0	0	36
Unidade 2	1	7	0	0	0	8
Unidade 3	0	26	0	0	0	26
Total	18	91	109	0	0	109

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opinião sobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	4	4		1	0	9
Neonatal	11	16		0	0	27
Pediatria	0	2		0	1	3
Unidade 1	4	31		1	0	36
Unidade 2	1	3		3	1	8
Unidade 3	0	23		3	0	26
Total	20	79	99	8	2	109

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	3	5		1	0	9
Neonatal	6	14		7	0	27
Pediatria	0	2		0	1	3
Unidade 1	5	30		1	0	36
Unidade 2	2	3		2	1	8
Unidade 3	0	26		0	0	26
Total	16	80	96	11	2	109

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM		TOTAL
G.O	0	0		0	0	0	0
Alojamento	2	6		1	0	0	9
Neonatal	8	16		3	0	0	27
Pediatria	0	3		0	0	0	3
Unidade 1	4	32		0	0	0	36
Unidade 2	1	6		1	0	0	8
Unidade 3	0	25		1	0	0	26
Total	15	88	103	6	0		109

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	4	4		1	0	9
Neonatal	9	16		2	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	4	31		1	0	36
Unidade 2	1	6		1	0	8
Unidade 3	0	25		1	0	26
Total	18	85	103	6	0	109

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	2	7		0	0	9
Neonatal	9	17		1	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	4	32		0	0	36
Unidade 2	1	6		1	0	8
Unidade 3	2	24		0	0	26
Total	18	89	107	2	0	109

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	4	4		1	0	9
Neonatal	14	10		3	0	27
Pediatria	0	2		0	1	3
Unidade 1	4	32		0	0	36
Unidade 2	3	5		0	0	8
Unidade 3	8	18		0	0	26
Total	33	71	104	4	1	109

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0

Alojamento	3	5	1	0	9
Neonatal	6	15	6	0	27
Pediatria	0	3	0	0	3
Unidade 1	3	30	2	1	36
Unidade 2	2	6	0	0	8
Unidade 3	2	24	0	0	26
Total	16	83	99	1	109

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0	0	0	0
Alojamento	4	4	1	0	9
Neonatal	9	14	4	0	27
Pediatria	1	2	0	0	3
Unidade 1	9	27	0	0	36
Unidade 2	2	6	0	0	8
Unidade 3	10	16	0	0	26
Total	35	69	104	0	109

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0	0	0	0
Alojamento	4	4	1	0	9
Neonatal	8	15	4	0	27
Pediatria	1	2	0	0	3
Unidade 1	10	26	0	0	36
Unidade 2	1	6	1	0	8
Unidade 3	7	18	1	0	26
Total	31	71	102	0	109

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0	0	0	0
Alojamento	4	5	0	0	9
Neonatal	8	14	5	0	27
Pediatria	1	2	0	0	3
Unidade 1	10	25	1	0	36
Unidade 2	2	5	1	0	8
Unidade 3	9	17	0	0	26
Total	34	68	102	0	109

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, Informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0	0	0	0
Alojamento	3	6	0	0	9
Neonatal	14	12	1	0	27
Pediatria	1	2	0	0	3
Unidade 1	4	32	0	0	36
Unidade 2	2	6	0	0	8
Unidade 3	1	25	0	0	26
Total	25	83	108	0	109

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	5	4		0	0	9
Neonatal	10	14		3	0	27
Pediatria	1	2		0	0	3
Unidade 1	5	31		0	0	36
Unidade 2	4	4		0	0	8
Unidade 3	0	26		0	0	26
Total	25	81	106	3	0	109

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	5	4		0	0	9
Neonatal	17	8		2	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	5	31		0	0	36
Unidade 2	4	4		0	0	8
Unidade 3	1	25		0	0	26
Total	32	75	107	2	0	109

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	5	4		0	0	9
Neonatal	18	9		0	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	5	31		0	0	36
Unidade 2	4	4		0	0	8
Unidade 3	2	24		0	0	26
Total	34	75	109	0	0	109

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	5	4		0	0	9
Neonatal	18	7		2	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	7	29		0	0	36
Unidade 2	3	5		0	0	8
Unidade 3	1	25		0	0	26
Total	34	73	107	2	0	109

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0	0	0	0	0
Alojamento	5	4	0	0	0	9
Neonatal	13	12	0	2	0	27
Pediatria	0	3	0	0	0	3
Unidade 1	6	30	0	0	0	36
Unidade 2	4	4	0	0	0	8
Unidade 3	2	24	0	0	0	26
Total	30	77	107	2	0	109

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	5	4		0	0	9
Neonatal	8	13		6	0	27

Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	6	29		1	0	36
Unidade 2	3	4		1	0	8
Unidade 3	0	24		2	0	26
Total	22	77	99	10	0	109

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	4	4		1	0	9
Neonatal	6	17		4	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	7	28		1	0	36
Unidade 2	3	4		1	0	8
Unidade 3	0	24		2	0	26
Total	20	80	100	9	0	109

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	4	5		0	0	9
Neonatal	6	15		6	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	6	29		1	0	36
Unidade 2	3	5		0	0	8
Unidade 3	0	23		3	0	26
Total	19	80	99	10	0	109

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	4	4		1	0	9
Neonatal	7	13		7	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	6	29		1	0	36
Unidade 2	3	5		0	0	8
Unidade 3	24	0		2	0	26
Total	44	54	98	11	0	109

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	4	5		0	0	9
Neonatal	14	13		0	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	6	30		0	0	36
Unidade 2	1	7		0	0	8
Unidade 3	2	24		0	0	26
Total	27	82	109	0	0	109

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	5	2		2	0	9
Neonatal	9	17		1	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	3	33		0	0	36

Unidade 2	3	5		0	0	8
Unidade 3	2	24		0	0	26
Total	22	84	106	3	0	109

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que notadaria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0		0	0	0
Alojamento	3	5		1	0	9
Neonatal	10	15		2	0	27
Pediatria	0	3		0	0	3
Unidade 1	5	31		0	0	36
Unidade 2	2	6		0	0	8
Unidade 3	2	24		0	0	26
Total	22	84	106	3	0	109

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO		INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	0	0	0	0	0	0	0
Alojamento	2	7	0	0	0	0	9
Neonatal	15	11	0	0	1	0	27
Pediatria	0	3	0	0	0	0	3
Unidade 1	5	31	0	0	0	0	36
Unidade 2	1	7	0	0	0	0	8
Unidade 3	2	24	0	0	0	0	26
Total	25	83	108	0	1	0	109

Total de avaliações positivas	2.904
Total de avaliações	3.052
% Positiva	95,15%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - FEVEREIRO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	13	0	1	14
Alojamento	1	35	0	3	39
Neonatal	12	8	0	3	23
Pediatria	0	5	0	0	5
Unidade 1	0	16	0	1	17
Unidade 2	0	14	0	0	14
Unidade 3	0	5	0	1	6
Total	13	96	109	9	118

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	11	2	0	14
Alojamento	1	36	2	0	39
Neonatal	10	12	1	0	23
Pediatria	0	4	1	0	5
Unidade 1	1	15	1	0	17
Unidade 2	0	14	0	0	14
Unidade 3	0	5	1	0	6
Total	13	97	110	0	118

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	12	1	1	14
Alojamento	1	26	9	3	39
Neonatal	14	9	0	0	23
Pediatria	0	5	0	0	5
Unidade 1	1	15	1	0	17
Unidade 2	0	14	0	0	14
Unidade 3	0	4	2	0	6
Total	16	85	101	4	118

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	12	0	1	14
Alojamento	1	33	5	0	39
Neonatal	13	10	0	0	23
Pediatria	0	5	0	0	5
Unidade 1	1	16	0	0	17
Unidade 2	0	14	0	0	14
Unidade 3	0	5	1	0	6
Total	16	95	111	0	118

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opinião sobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	10	3	0	14
Alojamento	1	23	10	5	39
Neonatal	15	8	0	0	23
Pediatria	0	4	0	1	5
Unidade 1	1	16	0	0	17
Unidade 2	0	14	0	0	14
Unidade 3	0	5	1	0	6
Total	18	80	98	6	118

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	10		2	1	14
Alojamento	1	32		4	2	39
Neonatal	9	12		2	0	23
Pediatria	0	4		0	1	5
Unidade 1	1	16		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	0	4		2	0	6
Total	12	92	104	10	4	118

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM		TOTAL
G.O	1	13		0	0	0	14
Alojamento	1	36		2	0	0	39
Neonatal	11	12		0	0	0	23
Pediatria	0	4		0	1	0	5
Unidade 1	0	17		0	0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	0	14
Unidade 3	0	6		0	0	0	6
Total	13	102	115	2	1		118

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	11		1	1	14
Alojamento	1	29		5	4	39
Neonatal	14	8		1	0	23
Pediatria	1	4		0	0	5
Unidade 1	0	17		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	0	2		3	1	6
Total	17	85	102	10	6	118

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	13		0	0	14
Alojamento	2	33		4	0	39
Neonatal	13	9		1	0	23
Pediatria	0	4		0	1	5
Unidade 1	1	16		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	0	6		0	0	6
Total	17	95	112	5	1	118

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	11		0	0	14
Alojamento	6	33		0	0	39
Neonatal	13	10		0	0	23
Pediatria	0	4		0	1	5
Unidade 1	3	14		0	0	17
Unidade 2	2	12		0	0	14
Unidade 3	1	5		0	0	6
Total	28	89	117	0	1	118

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	12		1	0	14

Alojamento	3	35	1	0	39
Neonatal	10	12	1	0	23
Pediatria	0	4	0	1	5
Unidade 1	2	15	0	0	17
Unidade 2	1	13	0	0	14
Unidade 3	1	5	0	0	6
Total	18	96	114	3	118

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	10	2	0	14
Alojamento	3	36	0	0	39
Neonatal	12	11	0	0	23
Pediatria	0	4	0	1	5
Unidade 1	1	16	0	0	17
Unidade 2	3	11	0	0	14
Unidade 3	1	5	0	0	6
Total	22	93	115	2	118

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	10	2	0	14
Alojamento	4	35	0	0	39
Neonatal	12	11	0	0	23
Pediatria	0	4	0	1	5
Unidade 1	1	16	0	0	17
Unidade 2	4	10	0	0	14
Unidade 3	2	4	0	0	6
Total	25	90	115	1	118

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	11	1	0	14
Alojamento	3	36	0	0	39
Neonatal	13	8	2	0	23
Pediatria	0	5	0	0	5
Unidade 1	2	15	0	0	17
Unidade 2	3	11	0	0	14
Unidade 3	1	5	0	0	6
Total	24	91	115	0	118

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, Informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	11	1	0	14
Alojamento	4	35	0	0	39
Neonatal	19	4	0	0	23
Pediatria	0	4	0	1	5
Unidade 1	2	15	0	0	17
Unidade 2	0	14	0	0	14
Unidade 3	1	5	0	0	6
Total	28	88	116	1	118

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	12		1	0	14
Alojamento	6	33		0	0	39
Neonatal	11	10		1	1	23
Pediatria	0	4		0	1	5
Unidade 1	2	15		0	0	17
Unidade 2	1	13		0	0	14
Unidade 3	2	4		0	0	6
Total	23	91	114	2	2	118

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	12		1	0	14
Alojamento	6	33		0	0	39
Neonatal	18	4		1	0	23
Pediatria	0	4		0	1	5
Unidade 1	2	15		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	2	4		0	0	6
Total	29	86	115	2	1	118

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	12		1	0	14
Alojamento	7	32		0	0	39
Neonatal	20	3		0	0	23
Pediatria	0	4		0	1	5
Unidade 1	2	15		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	1	5		0	0	6
Total	31	85	116	1	1	118

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	12		1	0	14
Alojamento	7	32		0	0	39
Neonatal	17	6		0	0	23
Pediatria	0	4		0	1	5
Unidade 1	2	15		0	0	17
Unidade 2	1	13		0	0	14
Unidade 3	1	5		0	0	6
Total	29	87	116	1	1	118

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	12		1	0	14
Alojamento	5	34		0	0	39
Neonatal	16	7		0	0	23
Pediatria	0	5		0	0	5
Unidade 1	2	15		0	0	17
Unidade 2	1	13		0	0	14
Unidade 3	0	6		0	0	6
Total	25	92	117	1	0	118

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consultade retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	9		3	0	14
Alojamento	3	35		1	0	39
Neonatal	7	15		1	0	23

Pediatria	0	4		1	0	5
Unidade 1	2	15		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	0	5		1	0	6
Total	14	97	111	7	0	118

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	8		4	0	14
Alojamento	3	35		1	0	39
Neonatal	9	12		2	0	23
Pediatria	0	5		0	0	5
Unidade 1	2	15		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	0	5		1	0	6
Total	16	94	110	8	0	118

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	10		3	0	14
Alojamento	5	34		0	0	39
Neonatal	8	12		3	0	23
Pediatria	0	5		0	0	5
Unidade 1	2	15		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	0	5		1	0	6
Total	16	95	111	7	0	118

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	10		3	0	14
Alojamento	3	34	0	2	0	39
Neonatal	8	13		2	0	23
Pediatria	0	5		0	0	5
Unidade 1	2	15		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	0	6		0	0	6
Total	14	97	111	7	0	118

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	12		0	0	14
Alojamento	3	36		0	0	39
Neonatal	17	6		0	0	23
Pediatria	0	5		0	0	5
Unidade 1	2	15		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	0	6		0	0	6
Total	24	94	118	0	0	118

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	12		0	0	14
Alojamento	1	38		0	0	39
Neonatal	13	7		3	0	23
Pediatria	0	5		0	0	5
Unidade 1	14	3		0	0	17

Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	0	6		0	0	6
Total	30	85	115	3	0	118

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que notadaria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	12		1	0	14
Alojamento	1	38		0	0	39
Neonatal	13	8		2	0	23
Pediatria	0	5		0	0	5
Unidade 1	3	14		0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	14
Unidade 3	0	6		0	0	6
Total	18	97	115	3	0	118

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO		INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	2	12		0	0	0	14
Alojamento	0	39		0	0	0	39
Neonatal	12	11		0	0	0	23
Pediatria	0	5		0	0	0	5
Unidade 1	1	16		0	0	0	17
Unidade 2	0	14		0	0	0	14
Unidade 3	0	6		0	0	0	6
Total	15	103	118	0	0	0	118

Total de avaliações positivas	3.141
Total de avaliações	3.304
% Positiva	95,07%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - MARÇO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	6	3	2	12
Alojamento	1	82	7	3	93
Neonatal	17	15	5	0	37
Pediatria	2	11	10	0	23
Unidade 1	16	27	0	0	43
Unidade 2	3	11	1	0	15
Unidade 3	23	19	4	2	48
Total	63	171	234	30	271

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	7	2	2	12
Alojamento	1	87	5	0	93
Neonatal	17	18	2	0	37
Pediatria	2	21	0	0	23
Unidade 1	16	27	0	0	43
Unidade 2	2	11	2	0	15
Unidade 3	25	22	1	0	48
Total	64	193	257	2	271

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	7	1	2	12
Alojamento	1	80	9	3	93
Neonatal	25	9	2	1	37
Pediatria	2	15	6	0	23
Unidade 1	18	25	0	0	43
Unidade 2	4	11	0	0	15
Unidade 3	28	19	1	0	48
Total	80	166	246	6	271

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	8	1	2	12
Alojamento	1	87	5	0	93
Neonatal	21	14	2	0	37
Pediatria	2	21	0	0	23
Unidade 1	18	25	0	0	43
Unidade 2	8	6	1	0	15
Unidade 3	26	20	2	0	48
Total	77	181	258	2	271

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opiniões sobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	5	2	5	12
Alojamento	2	82	8	1	93
Neonatal	24	10	3	0	37
Pediatria	2	11	10	0	23
Unidade 1	17	23	3	0	43
Unidade 2	2	12	1	0	15
Unidade 3	23	18	5	2	48
Total	70	161	231	8	271

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	2	1	8	12
Alojamento	2	84	6	1	93
Neonatal	11	19	6	1	37
Pediatria	2	11	10	0	23
Unidade 1	18	24	1	0	43
Unidade 2	3	12	0	0	15
Unidade 3	24	19	4	1	48
Total	61	171	232	11	271

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM		TOTAL
G.O	1	6	2	3	0	12
Alojamento	2	85	6	0	0	93
Neonatal	14	19	3	1	0	37
Pediatria	2	21	0	0	0	23
Unidade 1	17	25	1	0	0	43
Unidade 2	3	12	0	0	0	15
Unidade 3	25	20	3	0	0	48
Total	64	188	252	4		271

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	3	2	6	12
Alojamento	2	78	9	4	93
Neonatal	16	16	4	1	37
Pediatria	2	15	6	0	23
Unidade 1	20	23	0	0	43
Unidade 2	3	12	0	0	15
Unidade 3	26	21	1	0	48
Total	70	168	238	11	271

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	2	4	4	12
Alojamento	3	88	2	0	93
Neonatal	15	19	3	0	37
Pediatria	2	21	0	0	23
Unidade 1	20	23	0	0	43
Unidade 2	5	10	0	0	15
Unidade 3	24	23	1	0	48
Total	71	186	257	4	271

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	4	4	3	12
Alojamento	3	86	3	1	93
Neonatal	27	7	3	0	37
Pediatria	2	20	1	0	23
Unidade 1	19	23	1	0	43
Unidade 2	5	9	1	0	15
Unidade 3	29	19	0	0	48
Total	86	168	254	4	271

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	4	3	4	12

Alojamento	2	87		4	0	93
Neonatal	18	16		3	0	37
Pediatria	2	20		1	0	23
Unidade 1	20	21		2	0	43
Unidade 2	7	7		1	0	15
Unidade 3	27	20		1	0	48
Total	77	175	252	15	4	271

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	10		1	0	12
Alojamento	1	89		3	0	93
Neonatal	21	15		1	0	37
Pediatria	3	20		0	0	23
Unidade 1	20	23		0	0	43
Unidade 2	9	5		1	0	15
Unidade 3	25	20		0	3	48
Total	80	182	262	6	3	271

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	8		3	0	12
Alojamento	2	87		4	0	93
Neonatal	25	12		0	0	37
Pediatria	3	20		0	0	23
Unidade 1	20	23		0	0	43
Unidade 2	9	5		1	0	15
Unidade 3	25	20		0	3	48
Total	85	175	260	8	3	271

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	7		3	1	12
Alojamento	2	83		8	0	93
Neonatal	20	14		3	0	37
Pediatria	2	21		0	0	23
Unidade 1	21	22		0	0	43
Unidade 2	10	4		1	0	15
Unidade 3	26	19		0	3	48
Total	82	170	252	15	4	271

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, Informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	8		2	2	12
Alojamento	3	87		3	0	93
Neonatal	26	9		2	0	37
Pediatria	2	21		0	0	23
Unidade 1	20	22		1	0	43
Unidade 2	7	7		1	0	15
Unidade 3	27	17		4	0	48
Total	85	171	256	13	2	271

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou sua demanda

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	9		1	2	12
Alojamento	1	91		1	0	93
Neonatal	23	10		2	2	37
Pediatria	2	20		1	0	23
Unidade 1	22	21		0	0	43
Unidade 2	7	7		1	0	15
Unidade 3	28	14		6	0	48
Total	83	172	255	12	4	271

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	8		1	2	12
Alojamento	2	87		4	0	93
Neonatal	28	7		2	0	37
Pediatria	2	20		1	0	23
Unidade 1	23	20		0	0	43
Unidade 2	8	7		0	0	15
Unidade 3	29	13		6	0	48
Total	93	162	255	14	2	271

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	7		1	2	12
Alojamento	4	88		1	0	93
Neonatal	27	9		1	0	37
Pediatria	2	20		1	0	23
Unidade 1	23	20		0	0	43
Unidade 2	8	7		0	0	15
Unidade 3	26	15		7	0	48
Total	92	166	258	11	2	271

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	5		2	4	12
Alojamento	1	91		1	0	93
Neonatal	27	8		2	0	37
Pediatria	2	20		1	0	23
Unidade 1	21	22		0	0	43
Unidade 2	9	6		0	0	15
Unidade 3	27	13		8	0	48
Total	88	165	253	14	4	271

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	5		2	3	12
Alojamento	1	89		3	0	93
Neonatal	20	15		2	0	37
Pediatria	2	20		1	0	23
Unidade 1	21	22		0	0	43
Unidade 2	8	7		0	0	15
Unidade 3	26	14		8	0	48
Total	80	172	252	16	3	271

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	5		0	5	12
Alojamento	2	82		8	1	93
Neonatal	15	17		4	1	37

Pediatria	2	19		2	0	23
Unidade 1	20	22		1	0	43
Unidade 2	7	8		0	0	15
Unidade 3	25	17		6	0	48
Total	73	170	243	21	7	271

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	5		0	7	12
Alojamento	3	86		3	1	93
Neonatal	15	12		8	2	37
Pediatria	2	20		1	0	23
Unidade 1	20	22		1	0	43
Unidade 2	7	8		0	0	15
Unidade 3	25	16		7	0	48
Total	72	169	241	20	10	271

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	5		2	5	12
Alojamento	1	91		1	0	93
Neonatal	13	15		8	1	37
Pediatria	2	20		1	0	23
Unidade 1	20	22		1	0	43
Unidade 2	7	8		0	0	15
Unidade 3	25	17		6	0	48
Total	68	178	246	19	6	271

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	6		2	4	12
Alojamento	1	88		4	0	93
Neonatal	13	18		5	1	37
Pediatria	2	20		1	0	23
Unidade 1	21	21		1	0	43
Unidade 2	8	7		0	0	15
Unidade 3	25	17		6	0	48
Total	70	177	247	19	5	271

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	3		2	4	12
Alojamento	2	64		27	0	93
Neonatal	26	10		1	0	37
Pediatria	2	21		0	0	23
Unidade 1	15	28		0	0	43
Unidade 2	8	7		0	0	15
Unidade 3	25	17		6	0	48
Total	81	150	231	36	4	271

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	3		1	6	12
Alojamento	1	67		25	0	93
Neonatal	23	10		4	0	37
Pediatria	2	21		0	0	23
Unidade 1	16	27		0	0	43

Unidade 2	3	12		0	0	15
Unidade 3	26	19		2	1	48
Total	73	159	232	32	7	271

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que notadaria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	3		1	6	12
Alojamento	1	64		28	0	93
Neonatal	22	14		1	0	37
Pediatria	2	21		0	0	23
Unidade 1	15	28		0	0	43
Unidade 2	3	12		0	0	15
Unidade 3	29	16		2	1	48
Total	74	158	232	32	7	271

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO		INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	1	5		3	2	1	12
Alojamento	1	91		0	0	1	93
Neonatal	18	18		0	1	0	37
Pediatria	1	21		0	1	0	23
Unidade 1	17	26		0	0	0	43
Unidade 2	1	13		0	1	0	15
Unidade 3	30	17		0	0	1	48
Total	69	191	260	3	5	3	271

Total de avaliações positivas	6.946
Total de avaliações	7.588
% Positiva	91,54%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ABRIL 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	10	1	1	17
Alojamento	28	89	15	2	134
Neonatal	12	24	7	0	43
Pediatria	6	12	0	0	18
Unidade 1	11	47	4	1	63
Unidade 2	20	17	1	0	38
Unidade 3	16	81	7	0	104
Total	98	280	378	4	417

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	9	2	1	17
Alojamento	29	94	11	0	134
Neonatal	12	29	2	0	43
Pediatria	6	12	0	0	18
Unidade 1	11	48	4	0	63
Unidade 2	20	17	1	0	38
Unidade 3	16	82	6	0	104
Total	99	291	390	1	417

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	9	2	1	17
Alojamento	28	89	15	2	134
Neonatal	19	23	1	0	43
Pediatria	6	12	0	0	18
Unidade 1	11	47	5	0	63
Unidade 2	20	17	1	0	38
Unidade 3	16	76	12	0	104
Total	105	273	378	3	417

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	9	1	2	17
Alojamento	29	92	13	0	134
Neonatal	10	30	2	1	43
Pediatria	7	11	0	0	18
Unidade 1	11	48	4	0	63
Unidade 2	20	17	1	0	38
Unidade 3	16	79	8	1	104
Total	98	286	384	4	417

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opiniões sobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	9	2	1	17
Alojamento	28	93	12	1	134
Neonatal	18	24	1	0	43
Pediatria	6	12	0	0	18
Unidade 1	11	46	5	1	63
Unidade 2	20	15	3	0	38
Unidade 3	16	77	9	2	104
Total	104	276	380	5	417

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	9	2	1	17
Alojamento	29	94	11	0	134
Neonatal	10	24	8	1	43
Pediatria	6	12	0	0	18
Unidade 1	11	47	4	1	63
Unidade 2	20	15	3	0	38
Unidade 3	16	76	10	2	104
Total	97	277	38	5	417

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	9	2	1	17
Alojamento	29	93	12	0	134
Neonatal	11	29	3	0	43
Pediatria	6	12	0	0	18
Unidade 1	11	48	4	0	63
Unidade 2	19	16	3	0	38
Unidade 3	16	79	9	0	104
Total	97	286	33	1	417

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	9	2	1	17
Alojamento	29	89	14	2	134
Neonatal	14	25	4	0	43
Pediatria	6	12	0	0	18
Unidade 1	11	47	5	0	63
Unidade 2	20	16	2	0	38
Unidade 3	16	75	11	2	104
Total	101	273	38	5	417

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	9	2	1	17
Alojamento	29	96	9	0	134
Neonatal	11	31	1	0	43
Pediatria	6	12	0	0	18
Unidade 1	11	48	4	0	63
Unidade 2	20	17	1	0	38
Unidade 3	15	83	6	0	104
Total	97	296	23	1	417

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	10	0	1	17
Alojamento	32	98	3	1	134
Neonatal	20	18	4	1	43
Pediatria	7	11	0	0	18
Unidade 1	13	46	4	0	63
Unidade 2	26	12	0	0	38
Unidade 3	22	78	4	0	104
Total	126	273	15	3	417

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	9	0	2	17

Alojamento	31	99	0	4	0	134
Neonatal	15	22	0	6	0	43
Pediatria	6	12	0	0	0	18
Unidade 1	13	46	0	4	0	63
Unidade 2	26	12	0	0	0	38
Unidade 3	22	78	0	4	0	104
Total	119	278	397	18	2	417

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	8	0	2	17
Alojamento	33	98	3	0	134
Neonatal	14	23	5	1	43
Pediatria	8	10	0	0	18
Unidade 1	17	41	5	0	63
Unidade 2	30	7	0	1	38
Unidade 3	25	76	3	0	104
Total	134	263	16	4	417

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	9	0	1	17
Alojamento	35	97	2	0	134
Neonatal	15	22	5	1	43
Pediatria	8	10	0	0	18
Unidade 1	18	41	4	0	63
Unidade 2	31	6	1	0	38
Unidade 3	25	74	5	0	104
Total	139	259	17	2	417

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	8	0	2	17
Alojamento	34	95	5	0	134
Neonatal	13	21	8	1	43
Pediatria	8	10	0	0	18
Unidade 1	17	42	4	0	63
Unidade 2	31	6	1	0	38
Unidade 3	25	75	4	0	104
Total	135	257	22	3	417

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, Informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	8	8	0	1	17
Alojamento	38	95	1	0	134
Neonatal	23	16	4	0	43
Pediatria	7	11	0	0	18
Unidade 1	21	40	2	0	63
Unidade 2	29	7	2	0	38
Unidade 3	28	74	2	0	104
Total	154	251	11	1	417

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	8	7		1	1	17
Alojamento	36	96		2	0	134
Neonatal	12	17		13	1	43
Pediatria	7	11		0	0	18
Unidade 1	21	40		2	0	63
Unidade 2	29	7		2	0	38
Unidade 3	29	75		0	0	104
Total	142	253	395	20	2	417

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	8	7	0	0	2	17
Alojamento	37	96	0	1	0	134
Neonatal	21	19	0	3	0	43
Pediatria	7	11	0	0	0	18
Unidade 1	21	40	0	2	0	63
Unidade 2	29	7	0	2	0	38
Unidade 3	29	75	0	0	0	104
Total	152	255	407	8	2	417

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	9	7		0	1	17
Alojamento	38	96		0	0	134
Neonatal	24	17		2	0	43
Pediatria	7	11		0	0	18
Unidade 1	23	38		2	0	63
Unidade 2	29	7		2	0	38
Unidade 3	29	75		0	0	104
Total	159	251	410	6	1	417

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	9	6		0	2	17
Alojamento	36	98		0	0	134
Neonatal	25	15		3	0	43
Pediatria	7	11		0	0	18
Unidade 1	24	37		2	0	63
Unidade 2	30	6		2	0	38
Unidade 3	29	74		1	0	104
Total	160	247	407	8	2	417

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	7		1	2	17
Alojamento	32	97		5	0	134
Neonatal	20	18		5	0	43
Pediatria	3	13		2	0	18
Unidade 1	19	42		2	0	63
Unidade 2	23	9		6	0	38
Unidade 3	25	76		3	0	104
Total	129	262	391	24	2	417

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	7		5	1	17
Alojamento	33	90		11	0	134
Neonatal	12	18		12	1	43

Pediatria	3	12		3	0	18
Unidade 1	15	45		3	0	63
Unidade 2	17	13		8	0	38
Unidade 3	18	80		6	0	104
Total	102	265	367	48	2	417

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	9		3	2	17
Alojamento	33	89		11	1	134
Neonatal	10	22		8	3	43
Pediatria	3	11		4	0	18
Unidade 1	15	44		4	0	63
Unidade 2	18	13		7	0	38
Unidade 3	16	82		6	0	104
Total	98	270	368	43	6	417

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	8		5	1	17
Alojamento	31	95		8	0	134
Neonatal	9	23		9	2	43
Pediatria	3	11		4	0	18
Unidade 1	15	45		3	0	63
Unidade 2	18	13		7	0	38
Unidade 3	16	82		6	0	104
Total	95	277	372	42	3	417

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	8		4	2	17
Alojamento	31	93		10	0	134
Neonatal	5	26		10	2	43
Pediatria	3	12		3	0	18
Unidade 1	17	43		3	0	63
Unidade 2	16	13		9	0	38
Unidade 3	16	82		6	0	104
Total	91	277	368	45	4	417

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	9		0	1	17
Alojamento	35	82		17	0	134
Neonatal	18	21		4	0	43
Pediatria	6	12		0	0	18
Unidade 1	13	48		2	0	63
Unidade 2	22	15		1	0	38
Unidade 3	28	37		39	0	104
Total	129	224	353	63	1	417

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	0		9	1	17
Alojamento	34	83		17	0	134
Neonatal	13	26		3	1	43
Pediatria	6	12		0	0	18
Unidade 1	13	48		2	0	63

Unidade 2	22	15		1	0	38
Unidade 3	28	37		39	0	104
Total	123	221	344	71	2	417

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que notadaria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	8		0	2	17
Alojamento	34	82		18	0	134
Neonatal	13	26		3	1	43
Pediatria	7	11		0	0	18
Unidade 1	13	48		2	0	63
Unidade 2	22	15		1	0	38
Unidade 3	28	36		40	0	104
Total	124	226	350	64	3	417

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO		INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	4	11		0	2	0	17
Alojamento	30	102		1	0	1	134
Neonatal	15	27		0	1	0	43
Pediatria	15	27		0	1	0	43
Unidade 1	13	47		1	0	2	63
Unidade 2	14	23		0	0	1	38
Unidade 3	22	82		0	0	0	104
Total	113	319	432	2	4	4	442

Total de avaliações positivas	10.786
Total de avaliações	12.376
% Positiva	87,15%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - MAIO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	33	0	0	37
Alojamento	23	83	1	0	107
Neonatal	19	12	1	0	32
Pediatria	4	10	0	0	14
Unidade 1	18	79	0	0	97
Unidade 2	9	58	0	0	67
Unidade 3	8	59	0	0	67
Total	85	334	2	0	421

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	34	0	0	37
Alojamento	23	83	1	0	107
Neonatal	17	14	1	0	32
Pediatria	2	12	0	0	14
Unidade 1	19	78	0	0	97
Unidade 2	10	57	0	0	67
Unidade 3	7	60	0	0	67
Total	81	338	2	0	421

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	32	0	0	37
Alojamento	25	82	0	0	107
Neonatal	26	5	1	0	32
Pediatria	3	11	0	0	14
Unidade 1	20	77	0	0	97
Unidade 2	9	58	0	0	67
Unidade 3	12	55	0	0	67
Total	100	320	1	0	421

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	33	0	0	37
Alojamento	26	81	0	0	107
Neonatal	18	12	2	0	32
Pediatria	2	12	0	0	14
Unidade 1	23	74	0	0	97
Unidade 2	12	55	0	0	67
Unidade 3	14	53	0	0	67
Total	99	320	2	0	421

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opiniõesobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	33	0	0	37
Alojamento	26	81	0	0	107
Neonatal	24	7	1	0	32
Pediatria	3	11	0	0	14
Unidade 1	26	71	0	0	97
Unidade 2	15	52	0	0	67
Unidade 3	16	51	0	0	67
Total	114	306	1	0	421

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	34		0	0	37
Alojamento	29	78		0	0	107
Neonatal	15	12		5	0	32
Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	27	70		0	0	97
Unidade 2	14	53		0	0	67
Unidade 3	15	52		0	0	67
Total	105	311	416	5	0	421

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	34		0	0	37
Alojamento	30	76		1	0	107
Neonatal	19	11		2	0	32
Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	28	69		0	0	97
Unidade 2	17	50		0	0	67
Unidade 3	16	51		0	0	67
Total	115	303	418	3	0	421

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	33		0	0	37
Alojamento	29	78		0	0	107
Neonatal	22	7		3	0	32
Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	29	68		0	0	97
Unidade 2	14	53		0	0	67
Unidade 3	15	52		0	0	67
Total	115	303	418	3	0	421

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	31		0	0	37
Alojamento	35	72		0	0	107
Neonatal	17	14		1	0	32
Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	28	69		0	0	97
Unidade 2	13	54		0	0	67
Unidade 3	19	48		0	0	67
Total	120	300	420	1	0	421

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	32		1	0	37
Alojamento	31	76		0	0	107
Neonatal	24	7		1	0	32
Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	31	66		0	0	97
Unidade 2	14	51		2	0	67
Unidade 3	12	55		0	0	67
Total	118	299	417	4	0	421

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	30		0	0	37



Alojamento	31	76	0	0	107
Neonatal	19	11	2	0	32
Pediatria	3	11	0	0	14
Unidade 1	30	67	0	0	97
Unidade 2	13	53	1	0	67
Unidade 3	11	55	1	0	67
Total	114	303	417	0	421

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	8	29	0	0	37
Alojamento	34	73	0	0	107
Neonatal	13	15	3	1	32
Pediatria	6	8	0	0	14
Unidade 1	33	64	0	0	97
Unidade 2	13	54	0	0	67
Unidade 3	16	51	0	0	67
Total	123	294	417	1	421

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	10	27	0	0	37
Alojamento	37	70	0	0	107
Neonatal	16	14	2	0	32
Pediatria	6	8	0	0	14
Unidade 1	32	65	0	0	97
Unidade 2	14	53	0	0	67
Unidade 3	15	52	0	0	67
Total	130	289	419	0	421

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	9	27	1	0	37
Alojamento	40	67	0	0	107
Neonatal	14	11	6	1	32
Pediatria	7	7	0	0	14
Unidade 1	37	60	0	0	97
Unidade 2	15	50	2	0	67
Unidade 3	12	55	0	0	67
Total	134	277	411	1	421

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, Informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	33	1	0	37
Alojamento	36	71	0	0	107
Neonatal	27	5	0	0	32
Pediatria	7	7	0	0	14
Unidade 1	35	62	0	0	97
Unidade 2	19	48	0	0	67
Unidade 3	18	48	1	0	67
Total	145	274	419	0	421

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	16	21		0	0	37
Alojamento	46	60		1	0	107
Neonatal	20	9		3	0	32
Pediatria	5	9		0	0	14
Unidade 1	49	48		0	0	97
Unidade 2	22	44		1	0	67
Unidade 3	18	48		1	0	67
Total	176	239	415	6	0	421

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	20	17		0	0	37
Alojamento	47	60		0	0	107
Neonatal	28	3		1	0	32
Pediatria	6	8		0	0	14
Unidade 1	48	49		0	0	97
Unidade 2	23	44		0	0	67
Unidade 3	22	45		0	0	67
Total	194	226	420	1	0	421

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	20	17		0	0	37
Alojamento	51	56		0	0	107
Neonatal	27	4		1	0	32
Pediatria	6	8		0	0	14
Unidade 1	52	45		0	0	97
Unidade 2	28	39		0	0	67
Unidade 3	25	42		0	0	67
Total	209	211	420	1	0	421

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	21	16		0	0	37
Alojamento	48	58		1	0	107
Neonatal	21	9		2	0	32
Pediatria	6	8		0	0	14
Unidade 1	52	45		0	0	97
Unidade 2	33	34		0	0	67
Unidade 3	21	46		0	0	67
Total	202	216	418	3	0	421

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	9	28		0	0	37
Alojamento	40	67		0	0	107
Neonatal	19	13		0	0	32
Pediatria	5	9		0	0	14
Unidade 1	34	62		1	0	97
Unidade 2	15	52		0	0	67
Unidade 3	14	53		0	0	67
Total	136	284	420	1	0	421

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	29		1	0	37
Alojamento	34	73		0	0	107
Neonatal	9	22		1	0	32



Pediatria	4	10		0	0	14
Unidade 1	30	67		0	0	97
Unidade 2	13	54		0	0	67
Unidade 3	16	51		0	0	67
Total	113	306	419	2	0	421

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	10	27		0	0	37
Alojamento	34	73		0	0	107
Neonatal	12	14		5	1	32
Pediatria	4	10		0	0	14
Unidade 1	31	65		1	0	97
Unidade 2	14	53		0	0	67
Unidade 3	11	55		1	0	67
Total	116	297	413	7	1	421

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	8	29		0	0	37
Alojamento	33	74		0	0	107
Neonatal	13	15		4	0	32
Pediatria	5	9		0	0	14
Unidade 1	31	66		0	0	97
Unidade 2	16	51		0	0	67
Unidade 3	13	54		0	0	67
Total	119	298	417	4	0	421

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	31		0	0	37
Alojamento	33	74		0	0	107
Neonatal	9	19		4	0	32
Pediatria	4	10		0	0	14
Unidade 1	33	63		1	0	97
Unidade 2	11	56		0	0	67
Unidade 3	14	52		1	0	67
Total	110	305	415	6	0	421

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	34		0	0	37
Alojamento	31	76		0	0	107
Neonatal	21	11		0	0	32
Pediatria	3	11		0	0	14
Unidade 1	30	67		0	0	97
Unidade 2	10	57		0	0	67
Unidade 3	11	56		0	0	67
Total	109	312	421	0	0	421

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	32		1	0	37
Alojamento	32	75		0	0	107
Neonatal	16	15		1	0	32
Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	27	70		0	0	97

Unidade 2	8	59		0	0	67
Unidade 3	11	55		1	0	67
Total	100	318	418	3	0	421

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que notadaria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	33		0	0	37
Alojamento	34	72		1	0	107
Neonatal	18	13		1	0	32
Pediatria	3	11		0	0	14
Unidade 1	28	69		0	0	97
Unidade 2	10	57		0	0	67
Unidade 3	12	55		0	0	67
Total	109	310	419	2	0	421

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO		INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	9	28		0	0	0	37
Alojamento	12	93		0	0	2	107
Neonatal	19	13		0	0	0	32
Pediatria	0	14		0	0	0	14
Unidade 1	14	83		0	0	0	97
Unidade 2	6	61		0	0	0	67
Unidade 3	8	58		0	0	1	67
Total	68	350	418	0	0	3	421

Total de avaliações positivas	11.702
Total de avaliações	11.788
% Positiva	99,27%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - JUNHO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	53	0	0	56
Alojamento	12	178	1	0	191
Neonatal	12	24	7	0	43
Pediatria	2	21	0	0	23
Unidade 1	7	85	0	0	92
Unidade 2	11	79	0	0	90
Unidade 3	0	65	0	0	65
Total	47	505	8	0	560

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	53	0	0	56
Alojamento	15	176	0	0	191
Neonatal	12	29	2	0	43
Pediatria	0	23	0	0	23
Unidade 1	8	84	0	0	92
Unidade 2	11	79	0	0	90
Unidade 3	1	64	0	0	65
Total	50	508	2	0	560

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	51	0	0	56
Alojamento	19	172	0	0	191
Neonatal	19	23	1	0	43
Pediatria	0	23	0	0	23
Unidade 1	10	82	0	0	92
Unidade 2	13	77	0	0	90
Unidade 3	1	64	0	0	65
Total	67	492	1	0	560

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	53	0	0	56
Alojamento	18	173	0	0	191
Neonatal	10	30	2	1	43
Pediatria	0	23	0	0	23
Unidade 1	9	83	0	0	92
Unidade 2	12	78	0	0	90
Unidade 3	3	62	0	0	65
Total	55	502	2	1	560

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opiniões sobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	52	0	0	56
Alojamento	17	174	0	0	191
Neonatal	18	24	1	0	43
Pediatria	1	22	0	0	23
Unidade 1	11	81	0	0	92
Unidade 2	14	76	0	0	90
Unidade 3	5	60	0	0	65
Total	70	489	1	0	560

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	52		0	0	56
Alojamento	18	173		0	0	191
Neonatal	10	24		8	1	43
Pediatria	3	20		0	0	23
Unidade 1	10	82		0	0	92
Unidade 2	13	77		0	0	90
Unidade 3	7	58		0	0	65
Total	65	486	551	8	1	560

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	53		0	0	56
Alojamento	20	171		0	0	191
Neonatal	11	29		3	0	43
Pediatria	1	22		0	0	23
Unidade 1	11	81		0	0	92
Unidade 2	16	74		0	0	90
Unidade 3	7	58		0	0	65
Total	69	488	557	3	0	560

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	51		0	0	56
Alojamento	19	172		0	0	191
Neonatal	14	25		4	0	43
Pediatria	2	21		0	0	23
Unidade 1	12	80		0	0	92
Unidade 2	15	75		0	0	90
Unidade 3	9	56		0	0	65
Total	76	480	556	4	0	560

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	50		0	0	56
Alojamento	17	174		0	0	191
Neonatal	11	31		1	0	43
Pediatria	1	22		0	0	23
Unidade 1	12	80		0	0	92
Unidade 2	16	74		0	0	90
Unidade 3	7	58		0	0	65
Total	70	489	559	1	0	560

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	51		0	0	56
Alojamento	15	175		0	1	191
Neonatal	20	18		4	1	43
Pediatria	2	21		0	0	23
Unidade 1	11	81		0	0	92
Unidade 2	15	75		0	0	90
Unidade 3	60	5		0	0	65
Total	128	426	554	4	2	560

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	8	48		0	0	56

Alojamento	16	175		0	0	191
Neonatal	15	22		6	0	43
Pediatria	2	21		0	0	23
Unidade 1	12	80		0	0	92
Unidade 2	15	75		0	0	90
Unidade 3	4	61		0	0	65
Total	72	482	554	6	0	560

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	50		0	0	56
Alojamento	21	170		0	0	191
Neonatal	14	23		5	1	43
Pediatria	3	20		0	0	23
Unidade 1	10	81		1	0	92
Unidade 2	16	70		4	0	90
Unidade 3	4	60		1	0	65
Total	74	474	548	11	1	560

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	49		0	0	56
Alojamento	26	165		0	0	191
Neonatal	15	22		5	1	43
Pediatria	4	19		0	0	23
Unidade 1	11	81		0	0	92
Unidade 2	15	75		0	0	90
Unidade 3	3	61		1	0	65
Total	81	472	553	6	1	560

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	49		1	0	56
Alojamento	23	167		1	0	191
Neonatal	13	21		8	1	43
Pediatria	3	20		0	0	23
Unidade 1	9	81		2	0	92
Unidade 2	15	72		3	0	90
Unidade 3	4	60		1	0	65
Total	73	470	543	16	1	560

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, Informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido.

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	54		1	0	56
Alojamento	16	175		0	0	191
Neonatal	23	16		4	0	43
Pediatria	2	21		0	0	23
Unidade 1	9	83		0	0	92
Unidade 2	18	72		0	0	90
Unidade 3	7	58		0	0	65
Total	76	479	555	5	0	560

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	11	45		0	0	56
Alojamento	44	147		0	0	191
Neonatal	12	17		13	1	43
Pediatria	4	19		0	0	23
Unidade 1	25	67		0	0	92
Unidade 2	18	71		0	1	90
Unidade 3	15	50		0	0	65
Total	129	416	545	13	2	560

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	15	40		1	0	56
Alojamento	45	146		0	0	191
Neonatal	21	19		3	0	43
Pediatria	2	21		0	0	23
Unidade 1	26	66		0	0	92
Unidade 2	21	69		0	0	90
Unidade 3	16	49		0	0	65
Total	146	410	556	4	0	560

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	14	42		0	0	56
Alojamento	47	143		1	0	191
Neonatal	24	17		2	0	43
Pediatria	3	20		0	0	23
Unidade 1	28	64		0	0	92
Unidade 2	23	67		0	0	90
Unidade 3	21	44		0	0	65
Total	160	397	557	3	0	560

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	11	44		1	0	56
Alojamento	51	138		2	0	191
Neonatal	25	15		3	0	43
Pediatria	4	19		0	0	23
Unidade 1	32	60		0	0	92
Unidade 2	26	64		0	0	90
Unidade 3	17	48		0	0	65
Total	166	388	554	6	0	560

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	51		0	0	56
Alojamento	18	173		0	0	191
Neonatal	20	18		5	0	43
Pediatria	1	21		0	1	23
Unidade 1	14	78		0	0	92
Unidade 2	18	72		0	0	90
Unidade 3	3	62		0	0	65
Total	79	475	554	5	1	560

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consultade retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	51		0	0	56
Alojamento	26	163		2	0	191
Neonatal	12	18		12	1	43

Pediatria	1	22		0	0	23
Unidade 1	10	82		0	0	92
Unidade 2	11	79		0	0	90
Unidade 3	6	59		0	0	65
Total	71	474	545	14	1	560

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	51		0	0	56
Alojamento	26	164		1	0	191
Neonatal	10	22		8	3	43
Pediatria	1	22		0	0	23
Unidade 1	16	76		0	0	92
Unidade 2	18	72		0	0	90
Unidade 3	5	60		0	0	65
Total	81	467	548	9	3	560

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	51		0	0	56
Alojamento	27	164		0	0	191
Neonatal	9	23		9	2	43
Pediatria	3	20		0	0	23
Unidade 1	15	77		0	0	92
Unidade 2	19	71		0	0	90
Unidade 3	7	58		0	0	65
Total	85	464	549	9	2	560

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	49		0	0	56
Alojamento	23	168		0	0	191
Neonatal	5	26		10	2	43
Pediatria	1	22		0	0	23
Unidade 1	15	77		0	0	92
Unidade 2	16	74		0	0	90
Unidade 3	8	57		0	0	65
Total	75	473	548	10	2	560

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	53		0	0	56
Alojamento	9	182		0	0	191
Neonatal	18	21		4	0	43
Pediatria	1	22		0	0	23
Unidade 1	8	84		0	0	92
Unidade 2	12	78		0	0	90
Unidade 3	1	64		0	0	65
Total	52	504	556	4	0	560

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	50		1	0	56
Alojamento	15	176		0	0	191
Neonatal	13	26		3	1	43
Pediatria	0	23		0	0	23
Unidade 1	8	84		0	0	92

Unidade 2	10	80		0	0	90
Unidade 3	3	62		0	0	65
Total	54	501	555	4	1	560

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que notadaria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	50		0	0	56
Alojamento	16	175		0	0	191
Neonatal	13	26		3	1	43
Pediatria	0	23		0	0	23
Unidade 1	7	85		0	0	92
Unidade 2	9	81		0	0	90
Unidade 3	6	59		0	0	65
Total	57	499	556	3	1	560

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO		INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	10	45		0	0	1	56
Alojamento	26	163		0	0	2	191
Neonatal	15	27		0	1	0	43
Pediatria	3	20		0	0	0	23
Unidade 1	16	76		0	0	0	92
Unidade 2	13	77		0	0	0	90
Unidade 3	16	48		0	0	1	65
Total	99	456	555	0	1	4	560

Total de avaliações positivas	15.493
Total de avaliações	15.680
% Positiva	98,81%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - JULHO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	0	39	1	0	40
Neonatal	0	157	2	1	160
Pediatria	13	26	5	0	44
Unidade 1	2	16	0	0	18
Unidade 2	0	0	128	15	143
Unidade 3	10	90	0	0	100
Unidade 3	4	54	0	0	58
Total	29	382	411	136	563

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	0	39	1	0	40
Neonatal	0	159	0	1	160
Pediatria	19	25	0	0	44
Unidade 1	3	15	0	0	18
Unidade 2	0	1	127	15	143
Unidade 3	12	88	0	0	100
Unidade 3	4	53	1	0	58
Total	38	380	418	129	563

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	0	39	1	0	40
Neonatal	0	158	1	1	160
Pediatria	23	21	0	0	44
Unidade 1	3	15	0	0	18
Unidade 2	18	124	1	0	143
Unidade 3	12	88	0	0	100
Unidade 3	4	54	0	0	58
Total	60	499	559	3	563

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	0	40	0	0	40
Neonatal	0	159	0	1	160
Pediatria	16	25	3	0	44
Unidade 1	3	15	0	0	18
Unidade 2	17	126	0	0	143
Unidade 3	17	83	0	0	100
Unidade 3	4	54	0	0	58
Total	57	502	559	3	563

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opinião sobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	2	37	1	0	40
Neonatal	4	154	1	1	160
Pediatria	15	22	4	3	44
Unidade 1	4	14	0	0	18
Unidade 2	16	127	0	0	143
Unidade 3	13	86	1	0	100
Unidade 3	3	55	0	0	58
Total	57	495	552	7	563

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	38	0	1	0	40
Alojamento	4	155	0	0	1	160
Neonatal	10	26	0	7	1	44
Pediatria	4	14	0	0	0	18
Unidade 1	19	124	0	0	0	143
Unidade 2	16	84	0	0	0	100
Unidade 3	5	53	0	0	0	58
Total	59	494	553	8	2	563

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		1	0	40
Alojamento	2	157		0	1	160
Neonatal	11	30		3	0	44
Pediatria	4	14		0	0	18
Unidade 1	23	120		0	0	143
Unidade 2	16	84		0	0	100
Unidade 3	2	56		0	0	58
Total	58	500	558	4	1	563

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		1	0	40
Alojamento	2	157		0	1	160
Neonatal	14	28		2	0	44
Pediatria	4	14		0	0	18
Unidade 1	24	119		0	0	143
Unidade 2	14	86		0	0	100
Unidade 3	4	54		0	0	58
Total	62	497	559	3	1	563

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		1	0	40
Alojamento	2	156		1	1	160
Neonatal	12	30		2	0	44
Pediatria	5	13		0	0	18
Unidade 1	21	122		0	0	143
Unidade 2	13	86		1	0	100
Unidade 3	7	51		0	0	58
Total	60	497	557	5	1	563

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	38		0	2	40
Alojamento	3	156		0	1	160
Neonatal	23	15		6	0	44
Pediatria	5	13		0	0	18
Unidade 1	15	128		0	0	143
Unidade 2	13	86		1	0	100
Unidade 3	3	53		2	0	58
Total	62	489	551	9	3	563

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		1	0	40

Alojamento	2	155		2	1	160
Neonatal	16	22		4	2	44
Pediatria	3	15		0	0	18
Unidade 1	23	119		1	0	143
Unidade 2	16	84		0	0	100
Unidade 3	4	54		0	0	58
Total	64	488	552	8	3	563

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	38	0	1	0	40
Alojamento	3	156	0	1	0	160
Neonatal	17	17	0	8	2	44
Pediatria	3	14	0	1	0	18
Unidade 1	17	120	0	6	0	143
Unidade 2	14	85	0	1	0	100
Unidade 3	3	52	0	3	0	58
Total	58	482	540	21	2	563

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		1	0	40
Alojamento	2	157		1	0	160
Neonatal	19	15		9	1	44
Pediatria	3	15		0	0	18
Unidade 1	15	127		1	0	143
Unidade 2	14	86		0	0	100
Unidade 3	3	53		2	0	58
Total	56	492	548	14	1	563

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	38		2	0	40
Alojamento	1	156		2	1	160
Neonatal	17	20		6	1	44
Pediatria	2	16		0	0	18
Unidade 1	18	121		4	0	143
Unidade 2	11	88		1	0	100
Unidade 3	2	54		2	0	58
Total	51	493	544	17	2	563

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		1	0	40
Alojamento	2	155		3	0	160
Neonatal	27	16		1	0	44
Pediatria	2	16		0	0	18
Unidade 1	21	122		0	0	143
Unidade 2	12	88		0	0	100
Unidade 3	5	53		0	0	58
Total	69	489	558	5	0	563

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	37		1	0	40
Alojamento	11	148		0	1	160
Neonatal	19	16		8	1	44
Pediatria	5	13		0	0	18
Unidade 1	26	117		0	0	143
Unidade 2	16	84		0	0	100
Unidade 3	9	49		0	0	58
Total	88	464	552	9	2	563

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	37		0	1	40
Alojamento	13	144		2	1	160
Neonatal	28	15		1	0	44
Pediatria	5	13		0	0	18
Unidade 1	26	117		0	0	143
Unidade 2	18	82		0	0	100
Unidade 3	7	51		0	0	58
Total	99	459	558	3	2	563

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	38		0	1	40
Alojamento	15	141		2	2	160
Neonatal	32	12		0	0	44
Pediatria	5	13		0	0	18
Unidade 1	27	115		1	0	143
Unidade 2	21	77		1	1	100
Unidade 3	8	48		2	0	58
Total	109	444	553	6	4	563

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	37		0	2	40
Alojamento	14	142		2	2	160
Neonatal	30	12		1	1	44
Pediatria	5	13		0	0	18
Unidade 1	26	117		0	0	143
Unidade 2	18	81		0	1	100
Unidade 3	10	48		0	0	58
Total	104	450	554	3	6	563

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		0	1	40
Alojamento	2	157		1	0	160
Neonatal	22	18		3	1	44
Pediatria	4	14		0	0	18
Unidade 1	14	127		2	0	143
Unidade 2	12	88		0	0	100
Unidade 3	6	52		0	0	58
Total	60	495	555	6	2	563

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		0	1	40
Alojamento	9	150		0	1	160
Neonatal	11	20		10	3	44

Pediatria	3	15		0	0	18
Unidade 1	12	130		1	0	143
Unidade 2	7	92		1	0	100
Unidade 3	6	52		0	0	58
Total	48	498	546	12	5	563

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		0	1	40
Alojamento	11	147		1	1	160
Neonatal	10	20		12	2	44
Pediatria	3	15		0	0	18
Unidade 1	17	125		1	0	143
Unidade 2	13	86		1	0	100
Unidade 3	7	51		0	0	58
Total	61	483	544	15	4	563

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	38		1	0	40
Alojamento	11	148		0	1	160
Neonatal	10	25		8	1	44
Pediatria	3	15		0	0	18
Unidade 1	22	121		0	0	143
Unidade 2	15	85		0	0	100
Unidade 3	11	47		0	0	58
Total	73	479	552	9	2	563

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		1	0	40
Alojamento	12	145		2	1	160
Neonatal	8	24		9	3	44
Pediatria	4	14		0	0	18
Unidade 1	19	124		0	0	143
Unidade 2	14	85		1	0	100
Unidade 3	8	50		0	0	58
Total	65	481	546	13	4	563

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	38		0	1	40
Alojamento	0	159		0	1	160
Neonatal	22	21		1	0	44
Pediatria	3	15		0	0	18
Unidade 1	7	136		0	0	143
Unidade 2	8	91		1	0	100
Unidade 3	6	52		0	0	58
Total	47	512	559	2	2	563

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		1	0	40
Alojamento	1	158		0	1	160
Neonatal	12	26		5	1	44
Pediatria	4	14		0	0	18
Unidade 1	12	131		0	0	143

Unidade 2	10	89		1	0	100
Unidade 3	6	52		0	0	58
Total	45	509	554	7	2	563

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que notadaria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	39		1	0	40
Alojamento	1	158		0	1	160
Neonatal	14	25		4	1	44
Pediatria	4	14		0	0	18
Unidade 1	10	133		0	0	143
Unidade 2	11	88		1	0	100
Unidade 3	3	55		0	0	58
Total	43	512	555	6	2	563

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO		INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	0	39		1	0	0	40
Alojamento	31	128		1	0	0	160
Neonatal	19	25		0	0	0	44
Pediatria	4	14		0	0	0	18
Unidade 1	11	132		0	0	0	143
Unidade 2	5	95		0	0	0	100
Unidade 3	5	53		0	0	0	58
Total	75	486	561	2	0	0	563

Total de avaliações positivas	15.208
Total de avaliações	15.764
% Positiva	96,47%

[Handwritten signature]

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - AGOSTO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros						
	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42		1	1	45
Alojamento	1	138		1	1	141
Neonatal	29	39		6	1	75
Pediatria	3	21		0	0	24
Unidade 1	3	128		0	0	131
Unidade 2	6	81		0	0	87
Unidade 3	2	89		1	0	92
Total	45	538	583	9	3	595

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção						
	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42		1	1	45
Alojamento	1	138		2	0	141
Neonatal	37	35		3	0	75
Pediatria	1	23		0	0	24
Unidade 1	3	127		1	0	131
Unidade 2	10	77		0	0	87
Unidade 3	2	90		0	0	92
Total	55	532	587	7	1	595

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação						
	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	41		1	1	45
Alojamento	1	137		3	0	141
Neonatal	48	24		3	0	75
Pediatria	1	23		0	0	24
Unidade 1	7	124		0	0	131
Unidade 2	10	77		0	0	87
Unidade 3	5	87		0	0	92
Total	74	513	587	7	1	595

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	41		2	0	45
Alojamento	2	139		0	0	141
Neonatal	37	37		1	0	75
Pediatria	4	20		0	0	24
Unidade 1	2	129		0	0	131
Unidade 2	14	73		0	0	87
Unidade 3	8	83		0	1	92
Total	69	522	591	3	1	595

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opiniões sobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame						
	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42		1	1	45
Alojamento	4	135		1	1	141
Neonatal	36	33		4	2	75
Pediatria	1	23		0	0	24
Unidade 1	5	126		0	0	131
Unidade 2	14	73		0	0	87
Unidade 3	6	85		1	0	92
Total	67	517	584	7	4	595

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	43		2	0	45
Alojamento	5	135		1	0	141
Neonatal	20	41		13	1	75
Pediatria	3	21		0	0	24
Unidade 1	9	122		0	0	131
Unidade 2	15	72		0	0	87
Unidade 3	4	87		1	0	92
Total	56	521	577	17	1	595

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	43		1	1	45
Alojamento	2	137		2	0	141
Neonatal	31	38		6	0	75
Pediatria	2	21		1	0	24
Unidade 1	2	128		1	0	131
Unidade 2	17	70		0	0	87
Unidade 3	3	89		0	0	92
Total	57	526	583	11	1	595

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	43		1	1	45
Alojamento	4	135		2	0	141
Neonatal	40	33		2	0	75
Pediatria	2	22		0	0	24
Unidade 1	8	123		0	0	131
Unidade 2	11	76		0	0	87
Unidade 3	10	82		0	0	92
Total	75	514	589	5	1	595

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42		1	1	45
Alojamento	6	134		1	0	141
Neonatal	29	44		2	0	75
Pediatria	1	23		0	0	24
Unidade 1	7	124		0	0	131
Unidade 2	15	71		1	0	87
Unidade 3	13	79		0	0	92
Total	72	517	589	5	1	595

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	42	0	1	2	45
Alojamento	8	132	0	0	1	141
Neonatal	49	21	0	5	0	75
Pediatria	4	20	0	0	0	24
Unidade 1	4	127	0	0	0	131
Unidade 2	16	71	0	0	0	87
Unidade 3	10	82	0	0	0	92
Total	91	495	586	6	3	595

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	43		1	1	45

Alojamento	5	134		2	0	141
Neonatal	36	33		6	0	75
Pediatria	3	20		0	1	24
Unidade 1	8	122		0	1	131
Unidade 2	14	73		0	0	87
Unidade 3	5	87		0	0	92
Total	71	512	583	9	3	595

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42	2	0	45
Alojamento	4	135	1	1	141
Neonatal	43	26	6	0	75
Pediatria	5	19	0	0	24
Unidade 1	10	121	0	0	131
Unidade 2	18	69	0	0	87
Unidade 3	3	89	0	0	92
Total	84	501	9	1	595

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR		RUIM	TOTAL
G.O	1	42		2	0	45
Alojamento	5	136		0	0	141
Neonatal	43	26		6	0	75
Pediatria	4	20		0	0	24
Unidade 1	7	124		0	0	131
Unidade 2	21	66		0	0	87
Unidade 3	7	85		0	0	92
Total	88	499	587	8	0	595

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR		RUIM	TOTAL
G.O	0	43		2	0	45
Alojamento	4	137		0	0	141
Neonatal	38	29		8	0	75
Pediatria	5	19		0	0	24
Unidade 1	4	127		0	0	131
Unidade 2	15	69		3	0	87
Unidade 3	4	87		1	0	92
Total	70	511	581	14	0	595

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, Informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido.

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42	1	1	45
Alojamento	8	132	1	0	141
Neonatal	51	21	3	0	75
Pediatria	11	13	0	0	24
Unidade 1	25	106	0	0	131
Unidade 2	46	41	0	0	87
Unidade 3	12	80	0	0	92
Total	154	435	589	1	595

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
--	-------	-----	---------	------	-------



G.O	2	41		1	1	45
Alojamento	12	126		3	0	141
Neonatal	38	26		10	1	75
Pediatria	4	20		0	0	24
Unidade 1	14	116		0	1	131
Unidade 2	25	62		0	0	87
Unidade 3	19	73		0	0	92
Total	114	464	578	14	3	595

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	40		2	1	45
Alojamento	12	127		1	1	141
Neonatal	55	17		3	0	75
Pediatria	2	22		0	0	24
Unidade 1	25	106		0	0	131
Unidade 2	46	41		0	0	87
Unidade 3	17	75		0	0	92
Total	159	428	587	6	2	595

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	40		2	1	45
Alojamento	14	125		1	1	141
Neonatal	57	15		3	0	75
Pediatria	3	21		0	0	24
Unidade 1	14	117		0	0	131
Unidade 2	22	65		0	0	87
Unidade 3	14	75		2	1	92
Total	126	458	584	8	3	595

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	40		1	2	45
Alojamento	16	121		2	2	141
Neonatal	53	18		4	0	75
Pediatria	6	18		0	0	24
Unidade 1	13	116		1	1	131
Unidade 2	25	62		0	0	87
Unidade 3	11	81		0	0	92
Total	126	456	582	8	5	595

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	41		1	1	45
Alojamento	7	134		0	0	141
Neonatal	47	24		3	1	75
Pediatria	4	20		0	0	24
Unidade 1	7	124		0	0	131
Unidade 2	12	73		2	0	87
Unidade 3	4	86		2	0	92
Total	83	502	585	8	2	595

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42		1	1	45
Alojamento	5	134		2	0	141
Neonatal	24	36		14	1	75
Pediatria	3	21		0	0	24

Unidade 1	7	124		0	0	131
Unidade 2	11	76		0	0	87
Unidade 3	7	85		0	0	92
Total	58	518	576	17	2	595

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	41		2	0	45
Alojamento	9	128		3	1	141
Neonatal	27	33		14	1	75
Pediatria	2	22		0	0	24
Unidade 1	12	117		1	1	131
Unidade 2	14	72		1	0	87
Unidade 3	8	83		1	0	92
Total	74	496	570	22	3	595

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	41		1	1	45
Alojamento	9	129		2	1	141
Neonatal	27	33		13	2	75
Pediatria	8	16		0	0	24
Unidade 1	12	118		1	0	131
Unidade 2	13	74		0	0	87
Unidade 3	9	82		1	0	92
Total	80	493	573	18	4	595

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	40		1	1	45
Alojamento	9	130		1	1	141
Neonatal	22	39		13	1	75
Pediatria	5	19		0	0	24
Unidade 1	8	123		0	0	131
Unidade 2	11	76		0	0	87
Unidade 3	7	84		1	0	92
Total	65	511	576	16	3	595

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42		1	1	45
Alojamento	5	136		0	0	141
Neonatal	51	23		1	0	75
Pediatria	5	19		0	0	24
Unidade 1	5	126		0	0	131
Unidade 2	12	75		0	0	87
Unidade 3	5	87		0	0	92
Total	84	508	592	2	1	595

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	43		1	1	45
Alojamento	7	133		1	0	141
Neonatal	28	39		7	1	75
Pediatria	1	23		0	0	24
Unidade 1	7	124		0	0	131
Unidade 2	14	73		0	0	87

Unidade 3	5	87		0	0	92
Total	62	522	584	9	2	595

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que notadaria?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42	1	1	45
Alojamento	5	135	1	0	141
Neonatal	32	35	7	1	75
Pediatria	1	23	0	0	24
Unidade 1	7	124	0	0	131
Unidade 2	16	71	0	0	87
Unidade 3	8	84	0	0	92
Total	70	514	9	2	595

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	2	41	1	1	0	45
Alojamento	11	128	1	0	1	141
Neonatal	39	33	1	0	2	75
Pediatria	1	23	0	0	0	24
Unidade 1	6	124	1	0	0	131
Unidade 2	2	85	0	0	0	87
Unidade 3	6	86	0	0	0	92
Total	67	520	4	1	3	595

Total de avaliações positivas	16.339
Total de avaliações	16.660
% Positiva	98,07%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SETEMBRO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	44	0	0	45
Alojamento	12	128	11	4	155
Neonatal	20	16	1	0	37
Pediatria	1	12	0	0	13
Unidade 1	1	118	1	0	120
Unidade 2	1	89	0	0	90
Unidade 3	0	81	0	0	81
Total	36	488	13	4	541

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	43	1	0	45
Alojamento	19	127	8	1	155
Neonatal	19	16	2	0	37
Pediatria	1	12	0	0	13
Unidade 1	3	115	2	0	120
Unidade 2	2	88	0	0	90
Unidade 3	1	80	0	0	81
Total	46	481	13	1	541

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	41	1	0	45
Alojamento	21	122	11	1	155
Neonatal	26	10	1	0	37
Pediatria	1	12	0	0	13
Unidade 1	3	116	1	0	120
Unidade 2	8	82	0	0	90
Unidade 3	3	78	0	0	81
Total	65	461	14	1	541

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	43	1	0	45
Alojamento	18	130	7	0	155
Neonatal	18	16	3	0	37
Pediatria	1	12	0	0	13
Unidade 1	5	114	1	0	120
Unidade 2	1	89	0	0	90
Unidade 3	4	77	0	0	81
Total	48	481	12	0	541

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opiniõesobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	43	0	1	45
Alojamento	13	126	12	4	155
Neonatal	22	15	0	0	37
Pediatria	1	12	0	0	13
Unidade 1	4	115	1	0	120
Unidade 2	5	85	0	0	90
Unidade 3	2	79	0	0	81
Total	48	475	13	5	541

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	42		1	0	45
Alojamento	14	122		16	3	155
Neonatal	14	20		3	0	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	4	115		1	0	120
Unidade 2	14	76		0	0	90
Unidade 3	5	76		0	0	81
Total	54	463	517	21	3	541

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	43		0	1	45
Alojamento	17	129		8	1	155
Neonatal	15	19		3	0	37
Pediatria	2	11		0	0	13
Unidade 1	5	114		1	0	120
Unidade 2	5	85		0	0	90
Unidade 3	6	75		0	0	81
Total	51	476	527	12	2	541

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	43		1	0	45
Alojamento	17	128		8	2	155
Neonatal	21	15		1	0	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	9	111		0	0	120
Unidade 2	7	83		0	0	90
Unidade 3	5	76		0	0	81
Total	61	468	529	10	2	541

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	42		1	0	45
Alojamento	18	130		6	1	155
Neonatal	18	18		1	0	37
Pediatria	2	11		0	0	13
Unidade 1	4	116		0	0	120
Unidade 2	7	83		0	0	90
Unidade 3	6	75		0	0	81
Total	57	475	532	8	1	541

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42		2	0	45
Alojamento	22	122		7	4	155
Neonatal	26	10		1	0	37
Pediatria	2	11		0	0	13
Unidade 1	3	116		1	0	120
Unidade 2	9	80		1	0	90
Unidade 3	5	74		2	0	81
Total	68	455	523	14	4	541

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	42		0	1	45
Alojamento	17	129		6	3	155
Neonatal	20	15		2	0	37

Pediatria	2	11		0	0	13
Unidade 1	3	116		1	0	120
Unidade 2	6	84		0	0	90
Unidade 3	3	78		0	0	81
Total	53	475	528	9	4	541

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	41		0	1	45
Alojamento	18	124		12	1	155
Neonatal	20	12		5	0	37
Pediatria	2	11		0	0	13
Unidade 1	3	112		5	0	120
Unidade 2	7	79		4	0	90
Unidade 3	2	78		1	0	81
Total	55	457	512	27	2	541

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	44		0	0	45
Alojamento	26	125		3	1	155
Neonatal	22	13		2	0	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	9	106		5	0	120
Unidade 2	11	75		4	0	90
Unidade 3	4	76		1	0	81
Total	74	451	525	15	1	541

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	41		2	1	45
Alojamento	20	123		11	1	155
Neonatal	17	15		4	1	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	5	108		6	1	120
Unidade 2	8	78		4	0	90
Unidade 3	3	76		2	0	81
Total	55	453	508	29	4	541

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, Informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	37		0	1	45
Alojamento	47	101		5	2	155
Neonatal	26	11		0	0	37
Pediatria	3	10		0	0	13
Unidade 1	28	90		2	0	120
Unidade 2	43	47		0	0	90
Unidade 3	18	63		0	0	81
Total	172	359	531	7	3	541

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	42		2	0	45
Alojamento	26	122		5	2	155

Neonatal	18	14		2	3	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	14	105		1	0	120
Unidade 2	9	80		1	0	90
Unidade 3	10	70		0	1	81
Total	79	445	524	11	6	541

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	41		0	1	45
Alojamento	27	122		4	2	155
Neonatal	29	7		1	0	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	10	108		2	0	120
Unidade 2	8	81		1	0	90
Unidade 3	5	73		3	0	81
Total	83	444	527	11	3	541

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	41		0	1	45
Alojamento	27	122		4	2	155
Neonatal	29	6		2	0	37
Pediatria	2	11		0	0	13
Unidade 1	10	108		2	0	120
Unidade 2	7	81		0	2	90
Unidade 3	5	68		6	2	81
Total	83	437	520	14	7	541

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	35		1	2	45
Alojamento	28	120		4	3	155
Neonatal	27	9		1	0	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	8	111		1	0	120
Unidade 2	5	85		0	0	90
Unidade 3	6	75		0	0	81
Total	82	447	529	7	5	541

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	44		1	0	45
Alojamento	24	124		6	1	155
Neonatal	24	12		1	0	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	7	110		3	0	120
Unidade 2	6	83		1	0	90
Unidade 3	1	78		1	1	81
Total	63	463	526	13	2	541

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	41		1	0	45
Alojamento	18	126		6	5	155
Neonatal	15	17		5	0	37
Pediatria	2	11		0	0	13
Unidade 1	8	111		1	0	120
Unidade 2	10	80		0	0	90
Unidade 3	3	77		1	0	81

Total	59	463	522	14	5	541
-------	----	-----	-----	----	---	-----

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	41		2	0	45
Alojamento	19	117		13	6	155
Neonatal	17	16		4	0	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	9	108		3	0	120
Unidade 2	17	73		0	0	90
Unidade 3	5	73		1	2	81
Total	70	440	510	23	8	541

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	38		1	2	45
Alojamento	15	121		12	7	155
Neonatal	15	19		2	1	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	8	111		1	0	120
Unidade 2	11	79		0	0	90
Unidade 3	7	74		0	0	81
Total	61	454	515	16	10	541

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	41		0	1	45
Alojamento	14	123		14	4	155
Neonatal	15	17		5	0	37
Pediatria	2	11		0	0	13
Unidade 1	9	110		1	0	120
Unidade 2	11	79		0	0	90
Unidade 3	6	75		0	0	81
Total	60	456	516	20	5	541

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	42		0	1	45
Alojamento	19	125		10	1	155
Neonatal	28	6		3	0	37
Pediatria	2	11		0	0	13
Unidade 1	4	115		1	0	120
Unidade 2	9	81		0	0	90
Unidade 3	3	78		0	0	81
Total	67	458	525	14	2	541

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	43		1	0	45
Alojamento	13	132		9	1	155
Neonatal	19	18		0	0	37
Pediatria	2	11		0	0	13
Unidade 1	7	112		1	0	120
Unidade 2	9	81		0	0	90
Unidade 3	1	80		0	0	81
Total	52	477	529	11	1	541

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	44		1	0	45
Alojamento	18	125		10	2	155
Neonatal	20	16		1	0	37
Pediatria	1	12		0	0	13
Unidade 1	5	114		1	0	120
Unidade 2	11	78		1	0	90
Unidade 3	3	78		0	0	81
Total	58	467	525	14	2	541

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO		INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	3	41		1	0	0	45
Alojamento	18	133		0	3	1	155
Neonatal	13	23		0	0	1	37
Pediatria	1	12		0	0	0	13
Unidade 1	8	112		0	0	0	120
Unidade 2	1	87		0	0	2	90
Unidade 3	3	78		0	0	0	81
Total	47	486	533	1	3	4	541

Total de avaliações positivas	14.662
Total de avaliações	15.148
% Positiva	96,79%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	51	0	0	0	51
Alojamento	9	110	0	18	2	139
Neonatal	16	20	0	4	0	40
Pediatria	0	22	0	0	0	22
Unidade 1	2	134	0	1	0	137
Unidade 2	2	95	0	0	0	97
Unidade 3	3	50	0	3	0	56
Total	32	482	514	26	2	542

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	51	0	0	0	51
Alojamento	14	114	0	11	0	139
Neonatal	19	17	0	4	0	40
Pediatria	0	22	0	0	0	22
Unidade 1	3	133	0	1	0	137
Unidade 2	5	90	0	2	0	97
Unidade 3	2	50	0	4	0	56
Total	43	477	520	22	0	542

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	50		0	0	51
Alojamento	13	118		6	2	139
Neonatal	26	14		0	0	40
Pediatria	0	22		0	0	22
Unidade 1	4	132		1	0	137
Unidade 2	3	94		0	0	97
Unidade 3	2	53		1	0	56
Total	49	483	532	8	2	542

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	48		0	0	51
Alojamento	15	112		12	0	139
Neonatal	23	16		1	0	40
Pediatria	1	21		0	0	22
Unidade 1	7	129		1	0	137
Unidade 2	7	90		0	0	97
Unidade 3	2	52		1	1	56
Total	58	468	526	15	1	542

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opiniões sobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	48	0	0	0	51
Alojamento	14	109	0	14	2	139
Neonatal	24	12	0	4	0	40
Pediatria	2	20	0	0	0	22
Unidade 1	10	125	0	2	0	137
Unidade 2	3	94	0	0	0	97
Unidade 3	2	51	0	3	0	56
Total	58	459	517	23	2	542

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	48		0	0	51
Alojamento	12	110		15	2	139
Neonatal	14	20		6	0	40
Pediatria	1	21		0	0	22
Unidade 1	10	126		1	0	137
Unidade 2	10	87		0	0	97
Unidade 3	3	49		2	2	56
Total	53	461	514	24	4	542

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	48	0	0	0	51
Alojamento	18	112	0	9	0	139
Neonatal	18	20	0	2	0	40
Pediatria	1	21	0	0	0	22
Unidade 1	9	125	0	3	0	137
Unidade 2	8	89	0	0	0	97
Unidade 3	4	50	0	2	0	56
Total	61	465	526	16	0	542

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	48	0	0	0	51
Alojamento	9	117	0	11	2	139
Neonatal	27	11	0	2	0	40
Pediatria	0	22	0	0	0	22
Unidade 1	13	122	0	2	0	137
Unidade 2	11	86	0	0	0	97
Unidade 3	2	52	0	2	0	56
Total	65	458	523	17	2	542

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	47		0	0	51
Alojamento	12	118		9	0	139
Neonatal	23	15		2	0	40
Pediatria	1	21		0	0	22
Unidade 1	10	125		2	0	137
Unidade 2	9	88		0	0	97
Unidade 3	2	51		3	0	56
Total	61	465	526	16	0	542

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	46		1	0	51
Alojamento	20	108		9	2	139
Neonatal	28	11		1	0	40
Pediatria	1	21		0	0	22
Unidade 1	11	121		5	0	137
Unidade 2	8	88		1	0	97
Unidade 3	3	52		1	0	56
Total	75	447	522	18	2	542

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	47		0	0	51



Alojamento	13	116		10	0	139
Neonatal	22	13		5	0	40
Pediatria	1	21		0	0	22
Unidade 1	11	122		4	0	137
Unidade 2	8	89		0	0	97
Unidade 3	1	52		3	0	56
Total	60	460	520	22	0	542

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	39		7	1	51
Alojamento	20	108		9	2	139
Neonatal	30	9		1	0	40
Pediatria	1	21		0	0	22
Unidade 1	5	115		17	0	137
Unidade 2	5	83		9	0	97
Unidade 3	2	53		0	1	56
Total	67	428	495	43	4	542

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	45		3	0	51
Alojamento	32	100		7	0	139
Neonatal	26	11		3	0	40
Pediatria	1	21		0	0	22
Unidade 1	9	109		19	0	137
Unidade 2	8	78		11	0	97
Unidade 3	2	54		0	0	56
Total	81	418	499	43	0	542

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	36		11	1	51
Alojamento	18	108		11	2	139
Neonatal	24	12		4	0	40
Pediatria	1	21		0	0	22
Unidade 1	11	107		19	0	137
Unidade 2	12	75		10	0	97
Unidade 3	3	50		3	0	56
Total	72	409	481	58	3	542

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, Informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	47		0	0	51
Alojamento	37	97		5	0	139
Neonatal	34	6		0	0	40
Pediatria	5	17		0	0	22
Unidade 1	64	72		1	0	137
Unidade 2	48	49		0	0	97
Unidade 3	12	43		1	0	56
Total	204	331	535	7	0	542

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
-------	-----	--	---------	------	-------

G.O	5	45		1	0	51
Alojamento	17	112		9	1	139
Neonatal	29	5		6	0	40
Pediatria	0	22		0	0	22
Unidade 1	9	123		5	0	137
Unidade 2	10	86		1	0	97
Unidade 3	5	50		0	1	56
Total	75	443	518	22	2	542

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	43		1	0	51
Alojamento	22	111		6	0	139
Neonatal	34	6		0	0	40
Pediatria	1	21		0	0	22
Unidade 1	13	122		2	0	137
Unidade 2	11	85		1	0	97
Unidade 3	4	51		0	1	56
Total	92	439	531	10	1	542

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	44		1	1	51
Alojamento	28	103		8	0	139
Neonatal	35	5		0	0	40
Pediatria	2	20		0	0	22
Unidade 1	14	120		3	0	137
Unidade 2	12	84		1	0	97
Unidade 3	3	52		0	1	56
Total	99	428	527	13	2	542

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	42		3	0	51
Alojamento	23	108		6	2	139
Neonatal	32	8		0	0	40
Pediatria	2	20		0	0	22
Unidade 1	15	114		8	0	137
Unidade 2	11	85		1	0	97
Unidade 3	4	52	0	0	0	56
Total	93	429	522	18	2	542

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM		TOTAL
G.O	1	48		2	0	0	51
Alojamento	19	111		8	1	0	139
Neonatal	31	7		1	1	0	40
Pediatria	2	20		0	0	0	22
Unidade 1	15	114		8	0	0	137
Unidade 2	13	82		2	0	0	97
Unidade 3	3	52		1	0	0	56
Total	84	434	518	22	2		542

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	44		3	0	51
Alojamento	13	108		14	4	139
Neonatal	20	12		8	0	40
Pediatria	0	22		0	0	22

Unidade 1	13	119		5	0	137
Unidade 2	13	84		0	0	97
Unidade 3	4	50		2	0	56
Total	67	439	506	32	4	542

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	41		5	0	51
Alojamento	20	98		13	8	139
Neonatal	20	14		5	1	40
Pediatria	1	21		0	0	22
Unidade 1	14	119		4	0	137
Unidade 2	15	82		0	0	97
Unidade 3	5	48		2	1	56
Total	80	423	503	29	10	542

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	45	0	2	0	51
Alojamento	23	98	0	11	7	139
Neonatal	25	8	0	6	1	40
Pediatria	5	17	0	0	0	22
Unidade 1	14	118	0	5	0	137
Unidade 2	8	89	0	0	0	97
Unidade 3	7	48	0	1	0	56
Total	86	423	509	25	8	542

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	44		3	0	51
Alojamento	13	108		16	2	139
Neonatal	20	15		4	1	40
Pediatria	4	18		0	0	22
Unidade 1	13	120		4	0	137
Unidade 2	10	86		1	0	97
Unidade 3	3	52		1	0	56
Total	67	443	510	29	3	542

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	1	49		1	0	51
Alojamento	17	113		9	0	139
Neonatal	30	10		0	0	40
Pediatria	3	19		0	0	22
Unidade 1	7	130		0	0	137
Unidade 2	10	86		1	0	97
Unidade 3	3	51		2	0	56
Total	71	458	529	13	0	542

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	48		1	0	51
Alojamento	17	110		12	0	139
Neonatal	23	14		3	0	40
Pediatria	0	22		0	0	22
Unidade 1	14	123		0	0	137
Unidade 2	11	86		0	0	97

Unidade 3	4	50		1	1	56
Total	71	453	524	17	1	542

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que notadaria?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	48	1	0	51
Alojamento	20	107	12	0	139
Neonatal	23	15	1	1	40
Pediatria	1	21	0	0	22
Unidade 1	16	121	0	0	137
Unidade 2	11	86	0	0	97
Unidade 3	5	49	2	0	56
Total	78	447	16	1	542

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	5	45	0	0	1	51
Alojamento	15	116	6	0	2	139
Neonatal	22	18	0	0	0	40
Pediatria	0	21	0	0	1	22
Unidade 1	2	134	0	0	1	137
Unidade 2	2	95	0	0	0	97
Unidade 3	4	51	0	0	1	56
Total	50	480	6	0	6	542

Total de avaliações positivas	14.502
Total de avaliações	15.176
% Positiva	95,56%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - NOVEMBRO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	46	0	0	48
Alojamento	1	98	0	0	101
Neonatal	17	13	3	1	34
Pediatria	0	14	0	0	14
Unidade 1	1	148	1	0	150
Unidade 2	3	79	0	0	82
Unidade 3	1	50	0	0	51
Total	25	448	473	6	480

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	45	0	0	48
Alojamento	3	97	1	0	101
Neonatal	21	13	0	0	34
Pediatria	0	14	0	0	14
Unidade 1	5	143	2	0	150
Unidade 2	2	80	0	0	82
Unidade 3	2	49	0	0	51
Total	36	441	477	3	480

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	45	0	0	48
Alojamento	2	98	1	0	101
Neonatal	22	11	1	0	34
Pediatria	1	13	0	0	14
Unidade 1	6	141	3	0	150
Unidade 2	4	78	0	0	82
Unidade 3	3	48	0	0	51
Total	41	434	475	5	480

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	46	0	0	48
Alojamento	3	97	1	0	101
Neonatal	20	13	1	0	34
Pediatria	0	14	0	0	14
Unidade 1	5	144	1	0	150
Unidade 2	2	80	0	0	82
Unidade 3	4	47	0	0	51
Total	36	441	477	3	480

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opiniõesobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	45	0	0	48
Alojamento	4	96	1	0	101
Neonatal	23	10	1	0	34
Pediatria	0	14	0	0	14
Unidade 1	4	145	1	0	150
Unidade 2	5	77	0	0	82
Unidade 3	3	48	0	0	51
Total	42	435	477	3	480

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	43	0	0	48
Alojamento	5	94	2	0	101
Neonatal	12	17	5	0	34
Pediatria	1	13	0	0	14
Unidade 1	4	145	1	0	150
Unidade 2	9	73	0	0	82
Unidade 3	5	46	0	0	51
Total	41	431	8	0	480

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	45	0	0	48
Alojamento	5	95	1	0	101
Neonatal	18	15	1	0	34
Pediatria	1	13	0	0	14
Unidade 1	11	139	0	0	150
Unidade 2	9	73	0	0	82
Unidade 3	5	46	0	0	51
Total	52	426	2	0	480

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	43	0	0	48
Alojamento	6	94	1	0	101
Neonatal	22	11	0	1	34
Pediatria	3	11	0	0	14
Unidade 1	9	140	1	0	150
Unidade 2	6	76	0	0	82
Unidade 3	6	45	0	0	51
Total	57	420	2	1	480

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	42	0	0	48
Alojamento	6	94	1	0	101
Neonatal	20	13	1	0	34
Pediatria	0	14	0	0	14
Unidade 1	10	139	1	0	150
Unidade 2	9	73	0	0	82
Unidade 3	3	48	0	0	51
Total	54	423	3	0	480

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	41	1	0	48
Alojamento	5	94	2	0	101
Neonatal	20	12	2	0	34
Pediatria	2	11	0	1	14
Unidade 1	14	133	2	1	150
Unidade 2	4	77	1	0	82
Unidade 3	3	48	0	0	51
Total	54	416	8	2	480

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	42	1	0	48

Alojamento	5	94		2	0	101
Neonatal	21	10		3	0	34
Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	11	138		1	0	150
Unidade 2	6	75		1	0	82
Unidade 3	7	44		0	0	51
Total	57	415	472	8	0	480

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	39	3	2	48
Alojamento	1	99	1	0	101
Neonatal	21	11	2	0	34
Pediatria	3	8	1	2	14
Unidade 1	8	132	9	1	150
Unidade 2	2	77	3	0	82
Unidade 3	4	47	0	0	51
Total	43	413	19	5	480

4.2 - Temperatura das refeições					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	43	1	0	48
Alojamento	2	99	0	0	101
Neonatal	18	13	3	0	34
Pediatria	2	10	0	2	14
Unidade 1	13	127	9	1	150
Unidade 2	8	71	3	0	82
Unidade 3	7	44	0	0	51
Total	54	407	16	3	480

4.3 - Apresentação e variedade das refeições					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	40	2	2	48
Alojamento	4	96	1	0	101
Neonatal	19	12	3	0	34
Pediatria	1	11	2	0	14
Unidade 1	11	129	9	1	150
Unidade 2	3	76	3	0	82
Unidade 3	3	48	0	0	51
Total	45	412	20	3	480

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, Informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	42	0	0	48
Alojamento	8	93	0	0	101
Neonatal	26	8	0	0	34
Pediatria	3	11	0	0	14
Unidade 1	56	93	0	1	150
Unidade 2	34	48	0	0	82
Unidade 3	6	45	0	0	51
Total	139	340	0	1	480

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou sua demanda

[Handwritten signature]

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	42		1	0	48
Alojamento	3	97		1	0	101
Neonatal	24	8		1	1	34
Pediatria	1	13		0	0	14
Unidade 1	12	135		2	1	150
Unidade 2	5	75		2	0	82
Unidade 3	7	44		0	0	51
Total	57	414	471	7	2	480

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	43		1	1	48
Alojamento	4	97		0	0	101
Neonatal	26	7		1	0	34
Pediatria	1	13		0	0	14
Unidade 1	14	133		2	1	150
Unidade 2	8	74		0	0	82
Unidade 3	4	47		0	0	51
Total	60	414	474	4	2	480

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	41		1	2	48
Alojamento	6	92		0	3	101
Neonatal	27	5		1	1	34
Pediatria	3	11		0	0	14
Unidade 1	12	135		2	1	150
Unidade 2	10	71		1	0	82
Unidade 3	5	46		0	0	51
Total	67	401	468	5	7	480

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	40		1	3	48
Alojamento	5	95		1	0	101
Neonatal	28	5		1	0	34
Pediatria	4	10		0	0	14
Unidade 1	22	126		1	1	150
Unidade 2	5	75		2	0	82
Unidade 3	8	43		0	0	51
Total	76	394	470	6	4	480

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	45		0	0	48
Alojamento	6	95		0	0	101
Neonatal	23	10		1	0	34
Pediatria	3	11		0	0	14
Unidade 1	14	133		2	1	150
Unidade 2	11	71		0	0	82
Unidade 3	5	46		0	0	51
Total	65	411	476	3	1	480

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consulta de retorno

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	9	38		0	1	48
Alojamento	2	99		0	0	101
Neonatal	15	13		4	2	34

Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	13	134		3	0	150
Unidade 2	9	73		0	0	82
Unidade 3	4	47		0	0	51
Total	54	416	470	7	3	480

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	40		0	2	48
Alojamento	4	95		2	0	101
Neonatal	15	12		4	3	34
Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	13	134		3	0	150
Unidade 2	10	72		0	0	82
Unidade 3	6	44		0	1	51
Total	56	409	465	9	6	480

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	9	39		0	0	48
Alojamento	4	97		0	0	101
Neonatal	20	6		8	0	34
Pediatria	2	11		0	1	14
Unidade 1	22	124		4	0	150
Unidade 2	10	72		0	0	82
Unidade 3	10	41		0	0	51
Total	77	390	467	12	1	480

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	41		0	2	48
Alojamento	2	95		1	3	101
Neonatal	14	14		4	2	34
Pediatria	1	13		0	0	14
Unidade 1	19	126		5	0	150
Unidade 2	8	74		0	0	82
Unidade 3	4	47		0	0	51
Total	53	410	463	10	7	480

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	47		1	0	48
Alojamento	1	99		1	0	101
Neonatal	25	9		0	0	34
Pediatria	1	13		0	0	14
Unidade 1	9	139		2	0	150
Unidade 2	6	76		0	0	82
Unidade 3	2	49		0	0	51
Total	44	432	476	4	0	480

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	44		1	0	48
Alojamento	1	99		1	0	101
Neonatal	15	15		4	0	34
Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	11	137		2	0	150

Unidade 2	7	75		0	0	82
Unidade 3	3	48		0	0	51
Total	42	430	472	8	0	480

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que notadaria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	44		2	0	48
Alojamento	2	98		1	0	101
Neonatal	17	13		3	1	34
Pediatria	2	12		0	0	14
Unidade 1	17	131		2	0	150
Unidade 2	8	74		0	0	82
Unidade 3	2	49		0	0	51
Total	50	421	471	8	1	480

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO		INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	6	40		1	1	0	48
Alojamento	5	95		1	0	0	101
Neonatal	22	11		0	0	1	34
Pediatria	0	12		2	0	0	14
Unidade 1	2	146		2	0	0	150
Unidade 2	1	79		0	0	2	82
Unidade 3	5	45		0	0	1	51
Total	41	428	469	6	1	4	480

Total de avaliações positivas	13.190
Total de avaliações	13.440
% Positiva	98,14%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - DEZEMBRO 2025

1. Conforto e espaço físico no local da recepção (Opinião sobre a estrutura do hospital)

1.1- Conforto no local da recepção: cadeiras, bebedouro e banheiros

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	50	0	0	53
Alojamento	9	125	3	1	138
Neonatal	18	13	5	1	37
Pediatria	0	21	0	0	21
Unidade 1	6	129	1	1	137
Unidade 2	4	96	0	0	100
Unidade 3	0	61	0	1	62
Total	40	495	9	4	548

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	49	0	0	53
Alojamento	8	128	2	0	138
Neonatal	17	16	4	0	37
Pediatria	0	21	0	0	21
Unidade 1	6	129	1	1	137
Unidade 2	4	96	0	0	100
Unidade 3	7	54	0	1	62
Total	46	493	7	2	548

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	49	0	0	53
Alojamento	8	124	2	4	138
Neonatal	19	15	3	0	37
Pediatria	0	21	0	0	21
Unidade 1	7	129	0	1	137
Unidade 2	5	95	0	0	100
Unidade 3	1	60	1	0	62
Total	44	493	6	5	548

1.4 - Sinalização do Hospital: analisar se a sinalização do Hospital facilita o acesso em todas as dependências.

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	50	0	0	53
Alojamento	8	126	2	2	138
Neonatal	22	13	2	0	37
Pediatria	0	21	0	0	21
Unidade 1	11	125	0	1	137
Unidade 2	7	93	0	0	100
Unidade 3	1	60	0	1	62
Total	52	488	4	4	548

2 - Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento (opiniõesobre a estrutura do Hospital)

2.1 - Consultórios ou enfermaria: cadeiras, camas, banheiros e mesa de exame

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	50	0	0	53
Alojamento	10	124	2	2	138
Neonatal	22	13	2	0	37
Pediatria	0	21	0	0	21
Unidade 1	11	124	1	1	137
Unidade 2	8	92	0	0	100
Unidade 3	5	56	0	1	62
Total	59	480	5	4	548

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	50		0	0	53
Alojamento	10	121		4	3	138
Neonatal	13	20		4	0	37
Pediatria	1	20		0	0	21
Unidade 1	11	124		1	1	137
Unidade 2	8	92		0	0	100
Unidade 3	2	59		1	0	62
Total	48	486	534	10	4	548

2.3 - Acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	49		0	0	53
Alojamento	10	127		0	1	138
Neonatal	17	17		3	0	37
Pediatria	0	21		0	0	21
Unidade 1	14	121		1	1	137
Unidade 2	8	92		0	0	100
Unidade 3	5	56		0	1	62
Total	58	483	541	4	3	548

2.4 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	49		0	0	53
Alojamento	8	123		4	3	138
Neonatal	18	15		4	0	37
Pediatria	1	20		0	0	21
Unidade 1	14	122		0	1	137
Unidade 2	10	89		1	0	100
Unidade 3	3	58		1	0	62
Total	58	476	534	10	4	548

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	50		0	0	53
Alojamento	13	122		3	0	138
Neonatal	16	17		4	0	37
Pediatria	1	20		0	0	21
Unidade 1	14	122		0	1	137
Unidade 2	10	90		0	0	100
Unidade 3	6	55		1	0	62
Total	63	476	539	8	1	548

3 - Higiene, Limpeza e Organização do Hospital (Opinião sobre a estrutura do Hospital)

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermaria e banheiros

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	49		0	0	53
Alojamento	17	119		2	0	138
Neonatal	23	12		2	0	37
Pediatria	0	20		1	0	21
Unidade 1	13	121		2	1	137
Unidade 2	12	88		0	0	100
Unidade 3	1	60		0	1	62
Total	70	469	539	7	2	548

3.2 - Organização (atendimento, rotinas, fluxos e agendamento de consultas e exames)

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	49		0	0	53
Alojamento	12	122		3	1	138

Neonatal	17	16	4	0	37
Pediatria	0	21	0	0	21
Unidade 1	11	124	1	1	137
Unidade 2	6	94	0	0	100
Unidade 3	3	58	0	1	62
Total	53	484	537	3	548

4 - Refeição (Responda somente se o serviço prestado foi internação)

4.1 - Qualidade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	49	0	1	53
Alojamento	8	125	4	1	138
Neonatal	20	14	3	0	37
Pediatria	3	18	0	0	21
Unidade 1	11	118	7	1	137
Unidade 2	4	95	1	0	100
Unidade 3	1	58	3	0	62
Total	50	477	527	3	548

4.2 - Temperatura das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	49	0	0	53
Alojamento	11	124	2	1	138
Neonatal	20	17	0	0	37
Pediatria	1	20	0	0	21
Unidade 1	18	110	7	2	137
Unidade 2	6	93	1	0	100
Unidade 3	6	54	1	1	62
Total	66	467	533	4	548

4.3 - Apresentação e variedade das refeições

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	47	0	1	53
Alojamento	7	125	4	2	138
Neonatal	18	15	3	1	37
Pediatria	3	17	1	0	21
Unidade 1	14	119	3	1	137
Unidade 2	6	93	1	0	100
Unidade 3	3	56	2	1	62
Total	56	472	528	6	548

5. Atendimento e Assistência da Equipe (gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda e orientação e tratamento de saúde recebido).

5.1 - Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento/usavam crachás? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	18	35	0	0	53
Alojamento	19	118	0	1	138
Neonatal	24	12	1	0	37
Pediatria	3	18	0	0	21
Unidade 1	43	94	0	0	137
Unidade 2	28	71	1	0	100
Unidade 3	19	43	0	0	62
Total	154	391	545	1	548

5.2 - Atendimento da Equipe de Recepção e Portaria: gentileza, atenção, informações recebidas, interesse em solucionar o seu problema ou a sua demanda

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
-------	-----	---------	------	-------

G.O	5	48		0	0	53
Alojamento	14	122		2	0	138
Neonatal	22	12		2	1	37
Pediatria	2	19		0	0	21
Unidade 1	15	120		1	1	137
Unidade 2	10	89		0	1	100
Unidade 3	4	57		1	0	62
Total	72	467	539	6	3	548

5.3 - Atendimento da equipe de saúde: gentileza, cordialidade e respeito

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	46	1	0	53
Alojamento	15	117	4	2	138
Neonatal	27	10	0	0	37
Pediatria	3	18	0	0	21
Unidade 1	18	117	1	1	137
Unidade 2	13	87	0	0	100
Unidade 3	5	56	0	1	62
Total	87	451	538	4	548

5.4 - Assistência da equipe de enfermagem: orientação e acompanhamento recebido

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	47	1	1	53
Alojamento	15	117	2	4	138
Neonatal	28	8	1	0	37
Pediatria	1	20	0	0	21
Unidade 1	19	116	0	2	137
Unidade 2	11	89	0	0	100
Unidade 3	1	60	1	0	62
Total	79	457	536	7	548

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	48	0	0	53
Alojamento	13	119	2	4	138
Neonatal	24	13	0	0	37
Pediatria	1	20	0	0	21
Unidade 1	17	118	0	2	137
Unidade 2	17	83	0	0	100
Unidade 3	6	56	0	0	62
Total	83	457	540	6	548

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	3	49	0	1	53
Alojamento	7	125	4	2	138
Neonatal	25	12	0	0	37
Pediatria	1	20	0	0	21
Unidade 1	17	119	0	1	137
Unidade 2	11	88	1	0	100
Unidade 3	7	54	1	0	62
Total	71	467	538	4	548

6 - Tempo de Espera pelo Atendimento (Opinião sobre o tempo de espera pelo atendimento) recebido

6.1 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendar uma consultade retorno

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	47	0	0	53
Alojamento	14	118	4	2	138
Neonatal	17	15	5	0	37
Pediatria	1	20	0	0	21
Unidade 1	14	121	1	1	137

Unidade 2	10	89		0	1	100
Unidade 3	2	59		1	0	62
Total	64	469	533	11	4	548

6.2 - Tempo de espera pelo atendimento: no momento da consulta ou internação

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	5	48		0	0	53
Alojamento	14	114		4	6	138
Neonatal	17	16		4	0	37
Pediatria	1	19		1	0	21
Unidade 1	17	116		3	1	137
Unidade 2	10	89		0	1	100
Unidade 3	7	54		1	0	62
Total	71	456	527	13	8	548

6.3 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	7	46		0	0	53
Alojamento	10	121		4	3	138
Neonatal	19	13		4	1	37
Pediatria	0	20		1	0	21
Unidade 1	15	119		1	2	137
Unidade 2	8	92		0	0	100
Unidade 3	6	55		1	0	62
Total	65	466	531	11	6	548

6.4 - Tempo de espera pelo atendimento: para agendamento ou realização de exames

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	51		0	0	53
Alojamento	12	121		4	1	138
Neonatal	19	12		6	0	37
Pediatria	2	19		0	0	21
Unidade 1	17	118		1	1	137
Unidade 2	8	92		0	0	100
Unidade 3	6	55		1	0	62
Total	66	468	534	12	2	548

7 - Alta Hospitalar (Opinião sobre orientações e clareza das informações)

7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	4	49		0	0	53
Alojamento	9	125		4	0	138
Neonatal	24	12		0	1	37
Pediatria	0	21		0	0	21
Unidade 1	10	125		1	1	137
Unidade 2	12	88		0	0	100
Unidade 3	5	55		2	0	62
Total	64	475	539	7	2	548

7.2 - Saiu já com agendamento? Que nota daria?

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	6	47	0	0	0	53
Alojamento	11	122	0	4	1	138
Neonatal	21	13	0	3	0	37
Pediatria	0	21	0	0	0	21
Unidade 1	16	119	0	1	1	137
Unidade 2	12	88	0	0	0	100
Unidade 3	3	58	0	1	0	62
Total	69	468	537	9	2	548

7.3 - Foi encaminhado o formulário de referência/contrarreferência? Que nota

	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
--	-------	-----	--	---------	------	-------



G.O	2	51		0	0	53
Alojamento	7	126		3	2	138
Neonatal	22	15		0	0	37
Pediatria	1	20		0	0	21
Unidade 1	9	126		1	1	137
Unidade 2	11	89		0	0	100
Unidade 3	1	60		1	0	62
Total	53	487	540	5	3	548

8 - Como o (a) senhor (a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no hospital? (Atendimento Geral)

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO		INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO	INDIFERENTE	TOTAL
G.O	2	51		0	0	0	53
Alojamento	9	124		0	1	4	134
Neonatal	24	13		0	0	0	37
Pediatria	0	21		0	0	0	21
Unidade 1	5	129		1	1	1	136
Unidade 2	6	93		1	0	0	100
Unidade 3	2	58		1	0	1	61
Total	46	438	484	3	2	6	542

Total de avaliações positivas	14.963
Total de avaliações	15.176
% Positiva	98,60%