

Mogi das Cruzes, 09 de janeiro de 2026.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2025

Artigo 157 – Inciso VII

CONVÊNIO Nº1458/2025

OBJETO: Custeio – Prestação de Serviços Médicos UTI Neonatal.

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MOGI DAS CRUZES, inscrita no CNPJ nº 52.543.766/0001-16, por meio do CONVÊNIO Nº 1458/2025, com vigência 28/10/2025 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\$ 600.000,00	
APLICAÇÃO FINANCEIRA EM CONTA EM 2025	R\$ 313,41	
APLICAÇÃO FINANCEIRA DA RETIRADA	R\$ 4.038,60	
APORTE FINANCEIRO – RECURSO PRÓPRIO	R\$ 43.000,00	
TOTAL RECEITAS	R\$ -	
VALOR DESPESAS PAGAS EM 2025		R\$ -
TOTAL DESPESAS		R\$ -
FECHAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2025		R\$ 647.352,01

DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO RECURSO – 2025

PERÍODO	ENTRADA	PAGTO	VLR TED	RENDIMENTOS	DEP STA CASA
nov/25	R\$ 600.000,00	-	R\$ 13,40	R\$ 99,26	-
dez/25	-	-	-	R\$ 214,15	R\$ 647.352,00
	R\$ 600.000,00	R\$ 0,00	R\$ 13,40	R\$ 313,41	R\$ 647.352,00

OBSERVAÇÃO: Conforme demonstrado na tabela acima, a Santa Casa efetuou o depósito no valor total de R\$ 647.352,00, sendo R\$ 604.038,60 referentes à restituição devidamente atualizada com correção monetária, acrescida da contrapartida no valor de R\$ 43.000,00, conforme pactuado no Plano de Trabalho para a execução do objeto.

DEVOLUÇÃO DE TARIFAS/TED				
DATA DE DEVOLUÇÃO	VALOR PARA PAGAR	VALOR DEVOLVIDO	Nº DOC.	PERIODO
30/12/2025	R\$ 13,40	R\$ 13,40	100.095.855	11/2025

RETIRADA						
DATA DA RETIRADA	VALOR	Nº DOC.	VALOR DA DEVOLUÇÃO	DATA DA DEVOLUÇÃO	VALOR DEVOLVIDO	Nº DOC.
19/11/2025	R\$ 600.000,00	111.901	R\$ 604.038,60	22/12/2025	R\$ 604.038,60	100.086.091
				DIFERENÇA	R\$ 4.038,60	

OBSERVAÇÃO: O Valor de R\$ 4.038,60, refere-se a **OUTRAS RECEITAS**, por tratar se de correção monetária da retirada realizada e devolvida dentro da vigência do convênio.

Resultado da Correção pela Poupança

Dados básicos da correção pela Poupança	
Dados informados	
Data inicial	19/11/2025
Data final	22/12/2025
Valor nominal	R\$ 600.000,00 (REAL)
Regra de correção	Nova
Dados calculados	
Índice de correção no período	1,00673100
Valor percentual correspondente	0,673100%
Valor corrigido na data final	R\$ 604.038,60 (REAL)
Fazer nova pesquisa Imprimir	

Gostou desse serviço? Dê sua opinião.

JUSTIFICATIVA: Durante o exercício de 2025, a Santa Casa de Mogi das Cruzes realizou transferências indevidas de recursos vinculados ao Convênio nº 1458/2025. No entanto, o valor foi devidamente restituído ainda no mesmo exercício, com as respectivas correções monetárias calculadas conforme os índices do Banco Central do Brasil (conforme demonstrativos anexos).

As transferências ocorreram com o objetivo de atender demandas emergenciais da Instituição, relacionadas ao cumprimento de suas responsabilidades assistenciais junto aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS. Ressaltamos que os valores foram integralmente devolvidos e posteriormente aplicados conforme o plano de trabalho aprovado no referido convênio.

Cabe destacar que, assim como outras Santas Casas do país, a Santa Casa de Mogi das Cruzes enfrenta graves dificuldades financeiras decorrentes de diversos fatores: a defasagem histórica dos repasses do SUS, dos elevados custos com matérias médico-hospitalares e medicamentos, os reajustes decorrentes de dissídios coletivos, entre outras despesas operacionais essenciais à manutenção das atividades.

Tais desafios, em muitos momentos, exigem medidas emergenciais para garantir a continuidade dos atendimentos a população, especialmente considerando que essas instituições representam, muitas vezes, o único acesso à saúde para milhares de pessoas.

Importante ressaltar que o convênio nº 1458/2025, cuja vigência original se encerraria em 31/12/2026. Assim a devolução dos valores se deu dentro do período de vigência, respeitando as exigências legais e regulamentares.

CONCLUSÃO: Não houve realização de pagamentos vinculados ao objeto do Convênio no exercício de 2025, uma vez que o ingresso do recurso ocorreu em 11/11/2025, caracterizando data intermediária ("data quebrada"), 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/2025 e janeiro de 2026, assegurando a correta aplicação, rastreabilidade e transparência dos recursos.

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 dois meses consecutivos, o índice de satisfação dos usuários do SUS (familiares e/ou responsáveis pelos pacientes da UTI Neonatal e Cuidados Intermediários Neonatal) em, no mínimo, 85% de avaliações "satisfeito" ou "muito satisfeito", considerando no mínimo, 30 entrevistas realizadas por mês no mínimo.
Ações para Alcance:	Aplicar, mensalmente, pesquisa de satisfação junto aos responsáveis dos pacientes internados na UTI Neonatal e nos leitos de Cuidados Intermediários Neonatal (Leitos Clínico Pediátrico), com perguntas objetivas sobre a qualidade do atendimento, comunicação da equipe e ambiente hospitalar. 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, 30 entrevistas mensais durante dois meses.
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:	$(\text{Número de usuários que responderam "satisfeito" ou "muito satisfeito"} / \text{Número total de usuários que responderam à pesquisa}) \times 100$
Fonte do Indicador:	Formulário próprio da Santa Casa, aplicado aos familiares e/ou responsáveis dos pacientes internados na UTI Neonatal e Cuidados Intermediários Neonatal (Clínica Pediátrica).
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, por 02 (dois) meses, a média mensal de 202 diárias de internação nos leitos de UTI Neonatal habilitados pelo Ministério da Saúde, por meio do custeio da prestação de serviços médicos que já atua na Santa Casa de Mogi das Cruzes.
Ações para Alcance:	Garantir a continuidade da assistência aos pacientes do SUS, por meio da manutenção do funcionamento dos 09 leitos de UTI Neonatal, com cobertura médica adequada.
Situação Atual:	Em 2024, a média mensal de produção assistencial nos referidos leitos de UTI Neonatal foi de aproximadamente 202 diárias.
Situação Pretendida:	Manter, durante 02 (dois) meses, a média mensal de 202 diárias/mês.
Indicador de Resultado:	Percentual de diárias realizadas nos leitos habilitados, em relação à média mensal registrada em 2024.
Fórmula de Cálculo do Indicador:	$(\text{Números de diárias realizadas no mês} / 202 \text{ diárias}) \times 100$
Fonte do Indicador:	Datasus / Tabnet/ Sistema de Informação Hospitalar - SIH/SUS.
Resultado:	Atingimos a meta proposta, sendo o resultado de 102,25%. OBS: No dia 12/01/2026, encontra-se disponível para pesquisa os dados no DATASUS, somente até a competência de 11/2025.

Competência	Nº Pacientes	Nº Média diárias	Resultado
01/2025	58	202	28,71%
02/2025	139		68,81%
03/2025	236		116,83%
04/2025	187		92,57%
05/2025	291		144,05%
06/2025	239		118,31%
07/2025	221		109,40%
08/2025	235		116,33%
09/2025	264		130,69%
10/2025	187		92,57%
11/2025	215		106,43%
12/2025			
Média			102,25%

Sem mais para o momento.



Santa Casa de Misericórdia de Mogi das Cruzes

Miriam Nogueira do Valle – Provedora

Documento e Comprovantes Relatório de Atividades – Execução Convênio 1458/2025 Exercício 2025

93
C



Comprovante de Transação Bancária

Transferências Para Contas de Outros Bancos (TED)

Data da operação: 30/12/2025 - 15h31

Nº de controle: 447791414362261492 | Documento: 5027416

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: 22250

Tipo de conta: CONTA-CORRENTE INDIV

Motivo da TED: 110 - TRANSF ENTRE CTAS MM TITUL

Valor: R\$ 13,40

Tarifa: R\$ 0,00

Valor total: R\$ 13,40

cao.bl_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

SWq#JQW6 Xg3mjYVC cEko5nSN ONKkVK1R 7rbZAssM VvSL#avR eHpN3So1 RWIMlhyL
dn6wRNgg IPhdtev* 2SH4KjLR IaOZcRjT Hih6JA2r 6Z*Hb3WR ShTf2tpt 5hSKJlcs
hV#gPmL6 wYFdbYcg FawohAXC LtyIhlp# qad3h2JU RrcNzgKC 61057715 01932000

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: Devolução de tarifa bancária.



Comprovante de Transação Bancária

Transferências Para Contas de Outros Bancos (TED)

Data da operação: 22/12/2025 - 15h01

Nº de controle: 779079161206036342 | Documento: 9788225

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: 22250

Tipo de conta: CONTA-CORRENTE INDIV

Motivo da TED: 10 - CREDITO EM CONTA

Valor: R\$ 43.000,00

Tarifa: R\$ 0,00

Valor total: R\$ 43.000,00

cao.lbl_tipo_transferencia: TED - Mesma Titularidade

Crédito disponível no mesmo dia da data de débito

Data de débito: 22/12/2025

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

mkbpsZvC d*UlcXE7 JYLR7Nxc gPt61*X8 W3w@SCuu Q@GqZHq2 NPFTkRwW B88VUb?g
@N5I?2vQ de3HsRTw uofbkhlh nvYKfe*i 3ThjSyVz WToSda2t bgWliYWS waOwBUpZ
8co7YCuQ JwPx8X85 LeF9iYXV I4yZ6j7l UAxu?9QE NOEN3gD5 52257715 01932030

SAC - Serviço de
Apoio ao Cliente 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.

086: Contrapartida.



Comprovante de Transação Bancária

Transferências Para Contas de Outros Bancos (TED)

Data da operação: 22/12/2025 - 16h43

Nº de controle: 779079161206036342 | Documento: 9925719

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: 22250

Tipo de conta: CONTA-CORRENTE INDIV

Motivo da TED: 10 - CREDITO EM CONTA

Valor R\$ 604.038,60

Tarifa: R\$ 0,00

Valor total: R\$ 604.038,60

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

Data de débito: 22/12/2025

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

DgKSWSqs X99hZLKo gKEgNE4z CIWy#A*k ropWjaWU AhizNKIb CTuCEQcT V6cJQsqe
aE5YgkJ4 d2f86a@s 9zkSAIzc qodD5Q1g HsVgFsis Kz8m68H9 PMUXM2cZ 8XmBc?GQ
cyKMZrzS *P3DRARX Koo494Z4 TMrzFXB6 vawn8pei uNsN8@yB 91257715 01932040

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.

Início » Calculadora do cidadão » Correção de valores

Resultado da Correção pela Poupança**Dados básicos da correção pela Poupança****Dados informados**

Data inicial	19/11/2025
Data final	22/12/2025
Valor nominal	R\$ 600.000,00 (REAL)
Regra de correção	Nova

Dados calculados

Índice de correção no período	1,00673100
Valor percentual correspondente	0,673100%
Valor corrigido na data final	R\$ 604.038,60 (REAL)

Documento e Comprovantes Relatório de Atividades – Metas Convênio 1458/2025 Exercício 2025

[PÁGINA INICIAL](#)[IMPRIMIR](#)[NOTAS TÉCNICAS](#)[INSTRUÇÕES DE USO DO TABNET](#)[DOWNLOAD DO TABNET](#)[FALE CONOSCO](#)

INTERNAÇÕES SUS

Diárias de UTI por Mês e Ano Comp segundo Especialidade

Hospitais: 2080052 01 HOSPITAL NOSSA SENHORA APARECIDA

Especialidade: 01-Cirúrgico, 02-Obstétricos, 03-Clinico, 07-Pediátricos

Período: Jan-Nov/2025

Especialidade	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25	Mai/25	Jun/25	Jul/25	Ago/25	Set/25	Out/25	Nov/25	Total
TOTAL	213	313	420	392	543	410	442	364	547	462	446	4.552
01-Cirúrgico	60	69	91	91	146	93	80	60	159	165	168	1.182
02-Obstétricos	2	2	5	18	0	23	6	10	2	0	6	74
03-Clinico	93	103	88	96	106	55	135	59	122	110	57	1.024
07-Pediátricos	58	139	236	187	291	239	221	235	264	187	215	2.272

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

[COPIA COMO .CSV](#)[COPIA PARA TABWIN](#)[VOLTAR](#)

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	11	2	109

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	0	0	0	0	0
Alojamento	2	6	1	0	9
Neonatal	8	16	3	0	27
Pediatria	0	3	0	0	3
Unidade 1	4	32	0	0	36
Unidade 2	1	6	1	0	8
Unidade 3	0	25	1	0	26
Total	15	88	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	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	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	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	5	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	7	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	7	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	1	109

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	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	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	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	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	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
Alojamento	5	4	0	0	9
Neonatal	13	12	2	0	27
Pediatria	0	3	0	0	3
Unidade 1	6	30	0	0	36
Unidade 2	4	4	0	0	8
Unidade 3	2	24	0	0	26
Total	30	77	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 consultade 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	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	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	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	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	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	
Unidade 3	2	24		0	0	8
Total	22	84	106	3	0	26
						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	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
Alojamento	2	7	0	0	0	9
Neonatal	15	11	0	1	0	27
Pediatria	0	3	0	0	0	3
Unidade 1	5	31	0	0	0	36
Unidade 2	1	7	0	0	0	8
Unidade 3	2	24	0	0	0	26
Total	25	83	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

G.O	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	1	13	0	1	0	14
Neonatal	12	35	0	3	0	39
Pediatria	0	8	0	3	0	23
Unidade 1	0	5	0	0	0	5
Unidade 2	0	16	0	1	0	17
Unidade 3	0	14	0	0	0	14
Total	0	5	0	1	0	6
	13	96	109	9	0	118

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

G.O	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	1	11		2	0	14
Neonatal	1	36		2	0	39
Pediatria	10	12		1	0	23
Unidade 1	0	4		1	0	5
Unidade 2	1	15		1	0	17
Unidade 3	0	14		0	0	14
Total	0	5		1	0	6
	13	97	110	8	0	118

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

G.O	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	0	12		1	1	14
Neonatal	1	26		9	3	39
Pediatria	14	9		0	0	23
Unidade 1	0	5		0	0	5
Unidade 2	1	15		1	0	17
Unidade 3	0	14		0	0	14
Total	0	4		2	0	6
	16	85	101	13	4	118

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	1	12	0	1	0	14
Neonatal	1	33	0	5	0	39
Pediatria	13	10	0	0	0	23
Unidade 1	0	5	0	0	0	5
Unidade 2	1	16	0	0	0	17
Unidade 3	0	14	0	0	0	14
Total	0	5	0	1	0	6
	16	95	111	7	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

G.O	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	1	10		3	0	14
Neonatal	1	23		10	5	39
Pediatria	15	8		0	0	23
Unidade 1	0	4		0	1	5
Unidade 2	1	16		0	0	17
Unidade 3	0	14		0	0	14
Total	0	5		1	0	6
	18	80	98	14	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	10	4	118

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

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

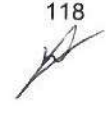
4.3 - Apresentação e variedade das refeições					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	2	11	1	0	14
Alojamento	3	36	0	0	39
Neonatal	13	8	2	0	23
Pediatria	0	5	0	0	5
Unidade 1	2	15	0	0	17
Unidade 2	3	11	0	0	14
Unidade 3	1	5	0	0	6
Total	24	91	115	3	118

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	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	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	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	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	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 consulta de 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	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	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	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	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	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	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	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	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	30	7	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	12	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	19	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	11	2	271

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	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	32	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	28	11	271

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

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

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

	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	22	11	271

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermária)

	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	10	4	271

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

3.1 - Higiene e limpeza dos consultórios ou enfermária 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	13	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

[Handwritten signature]

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 asua 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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	35	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	26	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	36	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	29	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	32	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 Enfermária)

	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 enfermária)

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

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
G.O	8	7	0	2	17
Alojamento	37	96	1	0	134
Neonatal	21	19	3	0	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	152	255	407	8	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	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	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	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	
Unidade 1	15	45		3	0	18
Unidade 2	17	13		8	0	63
Unidade 3	18	80		6	0	38
Total	102	265	367	48	2	104
						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	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	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	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	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

[Handwritten signature]

Unidade 2	22	15		1	0	
Unidade 3	28	37		39	0	38
Total	123	221	344	71	2	104
						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	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	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	0	37
Alojamento	23	83	0	1	0	107
Neonatal	19	12	0	1	0	32
Pediatria	4	10	0	0	0	14
Unidade 1	18	79	0	0	0	97
Unidade 2	9	58	0	0	0	67
Unidade 3	8	59	0	0	0	67
Total	85	334	419	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	419	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	420	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	419	2	0	421

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	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	420	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	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	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	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	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	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

[Handwritten signature]

	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 consultade 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

G.O	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	3	53		0	0	56
Neonatal	12	178		1	0	191
Pediatria	12	24		7	0	43
Unidade 1	2	21		0	0	23
Unidade 2	7	85		0	0	92
Unidade 3	11	79		0	0	90
Unidade 3	0	65		0	0	65
Total	47	505	552	8	0	560

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

G.O	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	3	53		0	0	56
Neonatal	15	176		0	0	191
Pediatria	12	29		2	0	43
Unidade 1	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	558	2	0	560

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

G.O	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	5	51		0	0	56
Neonatal	19	172		0	0	191
Pediatria	19	23		1	0	43
Unidade 1	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	559	1	0	560

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	3	53		0	0	56
Neonatal	18	173		0	0	191
Pediatria	10	30		2	1	43
Unidade 1	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	557	2	1	560

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

G.O	ÓTIMO	BOM		REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	4	52		0	0	56
Neonatal	17	174		0	0	191
Pediatria	18	24		1	0	43
Unidade 1	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	559	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 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	13	26	2	1	160
Pediatria	2	16	5	0	44
Unidade 1	0	0	0	0	18
Unidade 2	10	90	128	15	143
Unidade 3	4	54	0	0	100
Total	29	382	136	16	563

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	0	39	1	0	40
Neonatal	19	25	0	1	160
Pediatria	3	15	0	0	44
Unidade 1	0	1	0	0	18
Unidade 2	12	88	127	15	143
Unidade 3	4	53	0	0	100
Total	38	380	129	16	563

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	0	39	1	0	40
Neonatal	23	21	1	1	160
Pediatria	3	15	0	0	44
Unidade 1	18	124	0	0	18
Unidade 2	12	88	1	0	143
Unidade 3	4	54	0	0	100
Total	60	499	3	1	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
Total	4	54	0	0	58
	57	502	3	1	563

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

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
Total	3	55	0	0	58
	57	495	7	4	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 Enfermária)

	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 enfermária)

	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 enfermária 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 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 consultade 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%



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	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	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	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	3	1	595

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

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	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	Formulário de Referência/contrarreferência? Que notaria?		TOTAL
G.O	1	42	REGULAR	RUIM	
Alojamento	5	135	1	1	45
Neonatal	32	35	1	0	141
Pediatria	1	23	7	1	75
Unidade 1	7	124	0	0	24
Unidade 2	16	71	0	0	131
Unidade 3	8	84	0	0	87
Total	70	514	0	0	92
			584	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	587	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 (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	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	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	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	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	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	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	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	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	20	5	541

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

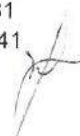
7.1 - No ato da alta, foi orientado quanto ao prosseguimento do tratamento? Que nota daria?

	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	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	11	1	541

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



	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

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

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

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

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
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	8	2	542

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	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	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

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

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

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

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

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

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

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

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

G.O	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	10	1	542

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

G.O	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	13	2	542

5.5 - Assistência da equipe multiprofissional: orientação e acompanhamento recebido

G.O	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	56
Total	93	429	18	2	542

5.6 - Disponibilidade da equipe de saúde para resolver demandas apresentadas

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

G.O	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	
Unidade 2	13	84		0	0	
Unidade 3	4	50		2	0	
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	
Total	71	453	524	17	1	56
						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	2	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	6	1	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	3	0	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	5	0	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	3	0	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	3	0	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	472	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	478	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	477	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	477	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	470	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	
Neonatal	21	10	3	0	101
Pediatria	2	12	0	0	34
Unidade 1	11	138	1	0	14
Unidade 2	6	75	1	0	150
Unidade 3	7	44	0	0	82
Total	57	415	472	8	51
				0	480

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

4.1 - Qualidade das refeições						
	ÓTIMO	BOM				TOTAL
G.O			REGULAR	RUIM		
Alojamento	4	39	3	2		48
Neonatal	1	99	1	0		101
Pediatria	21	11	2	0		34
Unidade 1	3	8	1	2		14
Unidade 2	8	132	9	1		150
Unidade 3	2	77	3	0		82
Total	4	47	0	0		51
	43	413	456	19	5	480

4.2 - Temperatura das refeições						
	ÓTIMO	BOM	REGULAR		RUIM	TOTAL
G.O	4	43		1	0	
Alojamento	2	99		0	0	48
Neonatal	18	13		3	0	101
Pediatria	2	10		0	2	34
Unidade 1	13	127		9	1	14
Unidade 2	8	71		3	0	150
Unidade 3	7	44		0	0	82
Total	54	407	461	16	3	51
						480

4.3 - Apresentação e variedade das refeições						
G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
Alojamento	4	40	2	2	48	
Neonatal	4	96	1	0	101	
Pediatria	19	12	3	0	34	
Unidade 1	1	11	2	0	14	
Unidade 2	11	129	9	1	150	
Unidade 3	3	76	3	0	82	
Total	3	48	0	0	51	
	45	412	457	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	479	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

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	3	50	0	0	53
Neonatal	9	125	3	1	138
Pediatria	18	13	5	1	37
Unidade 1	0	21	0	0	21
Unidade 2	6	129	1	1	137
Unidade 3	4	96	0	0	100
Total	0	61	0	1	62
	40	495	535	9	548

1.2 Acessibilidade: Facilidade de Locomoção

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	4	49	0	0	53
Neonatal	8	128	2	0	138
Pediatria	17	16	4	0	37
Unidade 1	0	21	0	0	21
Unidade 2	6	129	1	1	137
Unidade 3	4	96	0	0	100
Total	7	54	0	1	62
	46	493	539	7	548

1.3 - Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	4	49	0	0	53
Neonatal	8	124	2	4	138
Pediatria	19	15	3	0	37
Unidade 1	0	21	0	0	21
Unidade 2	7	129	0	1	137
Unidade 3	5	95	0	0	100
Total	1	60	1	0	62
	44	493	537	6	548

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	3	50	0	0	53
Neonatal	8	126	2	2	138
Pediatria	22	13	2	0	37
Unidade 1	0	21	0	0	21
Unidade 2	11	125	0	1	137
Unidade 3	7	93	0	0	100
Total	1	60	0	1	62
	52	488	540	4	548

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

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	3	50	0	0	53
Neonatal	10	124	2	2	138
Pediatria	22	13	2	0	37
Unidade 1	0	21	0	0	21
Unidade 2	11	124	1	1	137
Unidade 3	8	92	0	0	100
Total	5	56	0	1	62
	59	480	539	5	548

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro

2.2 - Local de espera: cadeiras, banheiros e bebedouro						
G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
Alojamento	3	50	0	0	53	
Neonatal	10	121	4	3	138	
Pediatria	13	20	4	0	37	
Unidade 1	1	20	0	0	21	
Unidade 2	11	124	1	1	137	
Unidade 3	8	92	0	0	100	
Total	2	59	1	0	62	
	48	486	534	10	4	548

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

Avaliação da acessibilidade: Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)						
G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
Alojamento	4	49	0	0	53	
Neonatal	10	127	0	1	138	
Pediatria	17	17	3	0	37	
Unidade 1	0	21	0	0	21	
Unidade 2	14	121	1	1	137	
Unidade 3	8	92	0	0	100	
Total	5	56	0	1	62	
	58	483	541	4	3	548

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

Critérios: Humidade, temperatura e ventilação (Ambulatório ou Enfermaria)						
G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
Alojamento	4	49	0	0	53	
Neonatal	8	123	4	3	138	
Pediatria	18	15	4	0	37	
Unidade 1	1	20	0	0	21	
Unidade 2	14	122	0	1	137	
Unidade 3	10	89	1	0	100	
Total	3	58	1	0	62	
	58	476	534	10	4	548

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)

2.5 - Sinalização: (consultório ou enfermaria)						
G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
Alojamento	3	50	0	0	53	
Neonatal	13	122	3	0	138	
Pediatria	16	17	4	0	37	
Unidade 1	1	20	0	0	21	
Unidade 2	14	122	0	1	137	
Unidade 3	10	90	0	0	100	
Total	6	55	1	0	62	
	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

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

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

G.O	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Alojamento	4	49	0	0	53
	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	8	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	18	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	11	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	14	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	2	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	6	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	5	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	2	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	6	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
-------	-----	--	---------	------	-------

[Handwritten signature]

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	3	2	6	542

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