

NOME DO HOSPITAL: HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE ALZIR BERNARDINO ALVES
PERÍODO: 01/07/2020 à 31/07/2020.

SATISFAÇÃO GLOBAL

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Índice de Satisfação do Usuário - Meta Contratual	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	-	-	-	-	-
Total de Atendimentos	JAN 9248	FEV 9.387	MAR 9.285	ABR 3.517	MAI 3.354	JUN 3.626	JUL 3.823	AGO -	SET -	OUT -	NOV -	DEZ -
Total de usuários pesquisados	555	1.332	953	161	177	226	295	-	-	-	-	-
Total de Amostra	1191,76	1203,40	1258,91	625,76	586,98	582,95	587,49	-	-	-	-	-
Índice de Satisfação Global	97%	98%	98%	97,51%	96,04%	98,67%	96,94%	-	-	-	-	-
AMBULATORIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	3.317	3.379	3.509	*	*	*	*	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados – Por telefone	156	374	314	*	*	*	*	-	-	-	-	-
Amostragem	328,28	343,14	342,19	*	*	*	*	-	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	95%	98%	99%	*	*	*	*	-	-	-	-	-
INTERNAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	897	916	974	705	691	696	682	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados – Por telefone	188	288	204	113	121	154	180	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados – Presencial	*	*	*	*	*	*	12	-	-	-	-	-
Amostragem	239,59	269,17	270,86	275,70	248,89	247,12	247,76	-	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	98%	98%	97%	97%	96%	98,70%	96,87%	-	-	-	-	-
PRONTO SOCORRO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	3819	3786	3.623	2.812	2.663	2.930	3.141	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados – Por telefone	145	413	246	48	56	72	94	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados – Presencial	*	*	*	*	*	*	09	-	-	-	-	-
Amostragem	346,62	349,13	348,85	350,06	338,09	335,83	339,73	-	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	99%	96%	98%	98%	96%	98,61%	97,08%	-	-	-	-	-

SADT EXTERNO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	1215	1306	1.179	*	*	*	*	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados – Por telefone	66	257	189	*	*	*	*	-	-	-	-	-
Amostragem	277,27	241,96	297,01	*	*	*	*	-	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	95%	99%	98%	*	*	*	*	-	-	-	-	-

Dados Estatísticos
Satisfação do Usuário

INSTITUTO
GNÓSIS

NOME DO HOSPITAL: HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE ALZIR BERNARDINO ALVES
PERÍODO: 01/07/2020 a 31/07/2020.

UNIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISAS REALIZADAS POR TELEFONE										
	Total de Atendimentos	Total de Pesquisados	Amostragem	Muito Insatisfeito	Insatisfeito (NÃO)	Satisfeito (SIM)	Muito Satisfeito	SR			
Internação	682	192	247,76	-	06	186	-	-			
Pronto Socorro	3.141	103	339,73	-	03	100	-	-			
Total:	3.823	295	587,49	-	09	286	-	-			

- Conforme reunião na data de 28 de maio de 2020, foi realizada modificação na metodologia da pesquisa de satisfação referente aos usuários que foram atendidos no ambulatório e SADT Externo, pois foi atingido um resultado de pesquisa muito baixo, em virtude do decreto emergencial do COVID-19 (no qual as consultas ambulatoriais e os procedimentos eletivos foram suspensos).
- Estamos retomando a realização da pesquisa na modalidade presencial, sendo realizada em meio período do dia. O início se deu em 25 de julho de 2020, porém, as pesquisas por telefone permanecem sendo realizadas em meio período com a finalidade de diminuir a circulação nos setores.

04/08/2020

Date

Carimbo/ Assinatura

do responsável.

04/08/2020

Data

Carimbo/ Assinatura

do responsável.

Jr. Sergio R. da
Diretor Geral