

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

**SATISFAÇÃO GLOBAL**

| INDICADOR   | JAN        | FEV        | MAR        | ABR        | MAI        | JUN        | JUL        | AGO        | SET        | OUT        | NOV        | DEZ        |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Índice de Satisfação do Usuário - Meta Contratual | 1.191,76   |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| <b>AMBULATÓRIO</b>                                | <b>JAN</b> | <b>FEV</b> | <b>MAR</b> | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>JUL</b> | <b>AGO</b> | <b>SET</b> | <b>OUT</b> | <b>NOV</b> | <b>DEZ</b> |
| Total de atendimentos                             | 3.317      |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Total de usuários pesquisados                     | 156        |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Amostragem  | 328,28     |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Índice de Satisfação do Usuário                   | 95%        |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| <b>INTERNAÇÃO</b>                                 | <b>JAN</b> | <b>FEV</b> | <b>MAR</b> | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>JUL</b> | <b>AGO</b> | <b>SET</b> | <b>OUT</b> | <b>NOV</b> | <b>DEZ</b> |
| Total de atendimentos                             | 897        |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Total de usuários pesquisados                     | 188        |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Amostragem  | 239,59     |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Índice de Satisfação do Usuário                   | 98%        |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| <b>PRONTO SOCORRO</b>                             | <b>JAN</b> | <b>FEV</b> | <b>MAR</b> | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>JUL</b> | <b>AGO</b> | <b>SET</b> | <b>OUT</b> | <b>NOV</b> | <b>DEZ</b> |
| Total de atendimentos                             | 3819       |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Total de usuários pesquisados                     | 145        |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Amostragem  | 346,62     |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Índice de Satisfação do Usuário                   | 99%        |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| <b>SADT EXTERNO</b>                               | <b>JAN</b> | <b>FEV</b> | <b>MAR</b> | <b>ABR</b> | <b>MAI</b> | <b>JUN</b> | <b>JUL</b> | <b>AGO</b> | <b>SET</b> | <b>OUT</b> | <b>NOV</b> | <b>DEZ</b> |
| Total de atendimentos                             | 1215       |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Total de usuários pesquisados                     | 66         |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Amostragem  | 277,27     |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Índice de Satisfação do Usuário                   | 95%        |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |

**05/02/2020**

Data



Carimbo/ Assinatura do Responsável

**Dados Estatísticos**  
**Satisfação do Usuário**

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

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

| UNIDADE:          | Total de<br>Atendimentos | Total de<br>Pesquisados | Amostragem      | Muito<br>Insatisfeito | Insatisfeito<br>(NÃO) | Satisfeito<br>(SIM) | Muito<br>Satisfeito | SR       |
|-------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|----------|
| Internação        | 897                      | 188                     | 239,59          | -                     | 3                     | 185                 | -                   | -        |
| Pronto<br>Socorro | 3.819                    | 145                     | 346,62          | -                     | 1                     | 144                 | -                   | -        |
| SADT-<br>Imagem   | 1.215                    | 66                      | 277,27          | -                     | 3                     | 63                  | -                   | -        |
| Ambulatório       | 3.317                    | 156                     | 328,28          | -                     | 8                     | 148                 | -                   | -        |
|                   |                          |                         |                 |                       |                       |                     |                     | -        |
| <b>Total</b>      | <b>9.248</b>             | <b>555</b>              | <b>1.191,76</b> | <b>-</b>              | <b>15</b>             | <b>540</b>          |                     | <b>-</b> |

05/02/2020



Data

Carimbo/ Assinatura do Responsável

**Abrangências setoriais**

- **Internação:** UTI Pediátrica, UTI Neonatal, Maternidade e Pediatria.
- **Pronto Socorro:** Observação, UI Clínica Pediátrica e Emergência.
- **SADT – Imagem:** Centros de atendimentos EXTERNOS;
- **Ambulatório:** Atendimentos médicos (Pediatria, ortopedia etc.) e Atendimentos não médico (testes hormonais, orelhinha etc.)
- **INSATISFEITO (NÃO):** Não recomendaria este hospital.
- **SATISFEITO (SIM):** Recomendaria este hospital.