

**RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO- ANO DE 2021**

**QUANTITATIVO ANUAL DE PESQUISAS**

<b>QUAL A SUA OPINIÃO, PARA O ATENDIMENTO GERAL DO HOSPITAL?</b>						
<b>MÊS</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BOM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>RUIM</b>	<b>SEM RESPOSTA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>JANEIRO</b>	84	58	8	0	0	<b>150</b>
<b>FEVEREIRO</b>	128	75	8	4	0	<b>215</b>
<b>MARÇO</b>	221	102	8	1	0	<b>332</b>
<b>ABRIL</b>	130	55	10	1	0	<b>196</b>
<b>MAIO</b>	139	74	6	1	0	<b>220</b>
<b>JUNHO</b>	151	86	16	0	0	<b>253</b>
<b>JULHO</b>	132	62	13	0	0	<b>207</b>
<b>AGOSTO</b>	136	101	8	1	7	<b>253</b>
<b>SETEMBRO</b>	122	60	4	0	1	<b>187</b>
<b>OUTUBRO</b>	117	54	5	2	0	<b>178</b>
<b>NOVEMBRO</b>	124	51	7	1	0	<b>183</b>
<b>DEZEMBRO</b>	77	35	6	0	0	<b>118</b>
<b>TOTAL</b>	1561	813	99	11	8	<b>2492</b>

<b>Percentual de Pesquisas de Satisfação Apuradas dos Meses de Janeiro a Dezembro em Relação ao Atendimento Geral do Hospital</b>	
<b>EXCELENTE</b>	62,64%
<b>BOM</b>	32,62%
<b>REGULAR</b>	3,98%
<b>RUIM</b>	0,44%
<b>SEM RESPOSTA</b>	0,32%
<b>TOTAL</b>	100,00%

<b>VOCÊ RECOMENDARIA O HOSPITAL?</b>				
<b>MÊS</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>SEM RESPOSTA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>JANEIRO</b>	149	1	0	150
<b>FEVEREIRO</b>	209	6	0	215
<b>MARÇO</b>	330	1	1	332
<b>ABRIL</b>	192	4	0	196
<b>MAIO</b>	219	1	0	220
<b>JUNHO</b>	248	5	0	253
<b>JULHO</b>	202	5	0	207
<b>AGOSTO</b>	235	14	4	253
<b>SETEMBRO</b>	183	4	0	187
<b>OUTUBRO</b>	172	6	0	178
<b>NOVEMBRO</b>	178	5	0	183
<b>DEZEMBRO</b>	118	0	0	118
<b>TOTAL</b>	2435	52	5	2492

<b>Percentual de Pesquisas de Satisfação Apuradas dos Meses de Janeiro a Dezembro em Relação a Recomendação do Hospital</b>	
<b>SIM</b>	97,72%
<b>NÃO</b>	2,08%
<b>SEM RESPOSTA</b>	0,20%
<b>TOTAL</b>	100,00%

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO 2021						
QUAL A SUA OPINIÃO, PARA A QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO?						
MÊS	EXCELENTE	BOM	REGULAR	RUIM	SEM RESPOSTA	TOTAL
JANEIRO	69	47	11	2	21	150
FEVEREIRO	79	83	24	6	23	215
MARÇO	148	111	30	1	42	332
ABRIL	99	67	14	3	13	196
MAIO	83	65	22	5	45	220
JUNHO	113	73	20	4	43	253
JULHO	92	73	16	3	23	207
AGOSTO	71	71	39	9	63	253
SETEMBRO	63	57	16	4	47	187
OUTUBRO	45	49	17	6	61	178
NOVEMBRO	58	50	18	3	54	183
DEZEMBRO	41	31	6	4	36	118
<b>TOTAL</b>	<b>961</b>	<b>777</b>	<b>233</b>	<b>50</b>	<b>471</b>	<b>2492</b>

Percentual de Pesquisas de Satisfação Apuradas dos Meses de Janeiro a Dezembro em Relação a Qualidade do Alimento do Hospital	
EXCELENTE	38,58%
BOM	31,18%
REGULAR	9,34%
RUIM	2,00%
SEM RESPOSTA	18,90%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

QUAL A SUA OPINIÃO AO TEMPO DE ESPERA						
MÊS	EXCELENTE	BOM	REGULAR	RUIM	SEM RESPOSTA	TOTAL
JANEIRO	78	50	13	3	6	150
FEVEREIRO	96	92	23	3	1	215
MARÇO	182	114	31	1	4	332
ABRIL	105	68	20	3	0	196
MAIO	126	78	14	2	0	220
JUNHO	122	98	24	6	3	253
JULHO	105	81	19	1	1	207
AGOSTO	115	104	22	7	5	253
SETEMBRO	86	81	17	2	1	187
OUTUBRO	100	55	18	4	1	178
NOVEMBRO	90	72	18	2	1	183
DEZEMBRO	59	48	7	2	2	118
<b>TOTAL</b>	<b>1264</b>	<b>941</b>	<b>226</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>2492</b>

Percentual de Pesquisas de Satisfação Apuradas dos Meses de Janeiro a Dezembro em Relação ao Tempo de Espera no Atendimento do Hospital	
EXCELENTE	50,73%
BOM	37,77%
REGULAR	9,06%
RUIM	1,44%
SEM RESPOSTA	1,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

**UNIDADE GERENCIADA: Hospital da Mulher - São João de Meriti**  
**Período: Ano 2021**

**Taxa de Satisfação Global Cliente Externo**

Atividades			Meta	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		MÉDIA TOTAL			
				Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%
				1	Indicador	Numerador	80	142	94,6	203	94,4	323	97,3	185	94,4	213	96,8	237	93,7	194	93,7	237	93,6	182	97,3	171	96	175	95,6	112	94,1
		Denominador		150		215		332		196		220		253		207		253		187		178		183		118		223,67			