

**NOME DO HOSPITAL:** HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE ALZIR BERNARDINO ALVES  
**PERÍODO:** 01/05/2020 à 05/05/2020.

**SATISFAÇÃO GLOBAL**

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JU N	JU L	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Índice de Satisfação do Usuário - Meta Contratual	85%	85%	85%	85%	85%	-	-	-	-	-	-	-
GERAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JU N	JU L	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de Atendimentos	9248	9.387	9.285	3.517	534	-	-	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados	555	1.332	953	161	48	-	-	-	-	-	-	-
Total de Amostra	1191,76	1203,40	1258,91	625,76	287,47	-	-	-	-	-	-	-
Índice de Satisfação Global	97%	98%	98%	97%	97,9%	-	-	-	-	-	-	-
AMBULATÓRIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JU N	JU L	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	3.317	3.379	3.509	467	*	-	-	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados - Por telefone	156	374	314	01	*	-	-	-	-	-	-	-
Amostragem	328,28	343,14	342,19	346,35	*	-	-	-	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	95%	98%	99%	100%	*	-	-	-	-	-	-	-
INTERNAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JU N	JU L	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	897	916	974	705	110	-	-	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados - Por telefone	188	288	204	113	36	-	-	-	-	-	-	-
Amostragem	239,59	269,17	270,86	275,70	85,68	-	-	-	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	98%	98%	97%	97%	97,2%	-	-	-	-	-	-	-
PRONTO SOCORRO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JU N	JU L	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	3819	3786	3.623	2.812	424	-	-	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados - Por telefone	145	413	246	48	12	-	-	-	-	-	-	-
Amostragem	346,62	349,13	348,85	350,06	201,79	-	-	-	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	99%	96%	98%	98%	100 %	-	-	-	-	-	-	-
SADT EXTERNO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JU N	JU L	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	1215	1306	1.179	86	*	-	-	-	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados - Por telefone	66	257	189	11	*	-	-	-	-	-	-	-
Amostragem	277,27	241,96	297,01	289,93	*	-	-	-	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	95%	99%	98%	91%	*	-	-	-	-	-	-	-

30/06/2020

Data

Priscila Santos de Macedo  
COREN-ES 468.162  
ENF. NEP / Qualidade  
INSTITUTO GGNOSIS



Carimbo/ Assinatura do Responsável

UNIDADE DO HOSPITAL: HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE ALZIR BERNARDINO ALVES  
PERÍODO: 01/05/2020 à 05/06/2020.

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISAS REALIZADAS POR TELEFONE**

UNIDADE	Total de Atendimentos	Total de Pesquisados	Amostragem	Muito Insatisfeito	Insatisfeito (NÃO)	Satisfeito (SIM)	Muito Satisfeito	SR
Internação	-	36	85,68	-	01	35	-	-
Pronto Socorro	-	12	201,79	-	00	12	-	-
SADT- Imagem	-	*	*	*	*	*	-	-
Ambulatório	-	*	*	*	*	*	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	<b>48</b>	<b>287,47</b>	-	<b>01</b>	<b>47</b>	-	-

30/06/2020

Marta Priscila Dantas de Macedo  
COREN-ES 488.182  
ENF. NEP / Qualificação  
INSTITUTO DE REGISTRO DE ENFERMEIROS  
GN 9515



Data

Carimbo/ Assinatura do Responsável

\* Conforme reunião realizada na data 28/05/2020, foi realizada modificação da metodologia da pesquisa de satisfação referente aos usuários que foram atendidos no ambulatório e SADT Externo, pois foi atingido resultado de pesquisa muito baixo, em virtude do decreto emergencial do Covid19 (no qual as consultas ambulatoriais e os procedimentos eletivos foram suspensos). Serão excluídas e suspensas as pesquisas realizadas com pacientes e acompanhantes atendidos pelos serviços de ambulatório e SADT externo, durante a vigência do decreto.