

NOME DO HOSPITAL: HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE ALZIR BERNARDINO ALVES  
PERÍODO: 01/10/2020 à 31/10/2020.

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%	85%	85%	85%	-	-
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</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 usuários pesquisados	9248	9.387	9.285	3.517	3.354	3.626	3.823	3.988	4.280	7.639	-	-
Total de Amostragem	555	1.332	953	161	177	226	295	856	744	995	-	-
Total de Amostragem	1191,76	1203,40	1258,91	625,76	586,98	582,95	587,49	588,35	589,02	1.096,43	-	-
Índice de Satisfação Global	97%	98%	98%	97,51%	96,04%	98,67%	96,94%	96,49%	91,39%	97,88%	-	-
<b>AMBULATORIO</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	3.379	3.510	*	*	*	*	*	1345	2.613	-	-
Total de usuários pesquisados – Presencial	156	374	314	*	*	*	*	*	-	130	-	-
Amostragem	328,28	343,14	342,19	*	*	*	*	*	-	298,98	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	95%	98%	99%	*	*	*	*	*	-	97,69%	-	-
<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	916	974	705	691	696	682	672	688	788	-	-
Total de usuários pesquisados – Por telefone	188	288	204	113	121	154	180	135	45	10	-	-
Total de usuários pesquisados – Presencial	*	*	*	*	*	*	12	389	334	408	-	-
Amostragem	239,59	269,17	270,86	275,70	248,89	247,12	247,76	245,96	244,66	246,74	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	98%	98%	97%	97%	96%	98,70%	96,87%	95,99%	97,36%	99,04%	-	-
<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	3786	3.623	2.812	2.663	2.930	3.141	3.316	3.592	3.520	-	-
Total de usuários pesquisados – Por telefone	145	413	246	48	56	72	94	60	10	02	-	-
Total de usuários pesquisados – Presencial	*	*	*	*	*	*	09	272	355	357	-	-
Amostragem	346,62	349,13	348,85	350,06	338,09	335,83	339,73	342,39	344,36	347,13	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	99%	96%	98%	98%	96%	98,61%	97,08%	97,28%	85,20%	96,93%	-	-

SADT EXTERNO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	1215	1306	1.179	*	*	*	*	*	432	718	-	-
Total de usuários pesquisados – Presencial	66	257	189	*	*	*	*	*	-	88	-	-
Amostragem	277,27	241,96	297,01	*	*	*	*	*	-	203,58	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	95%	99%	98%	*	*	*	*	*	-	96,59%	-	-



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



**NOME DO HOSPITAL:** HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE ALZIR BERNARDINO ALVES  
**PERÍODO:** 01/10/2020 a 31/10/2020.

UNIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISAS REALIZADAS POR TELEFONE										SR
	Total de Atendimentos	Total de Pesquisados	Amostragem	Muito Insatisfeito	Insatisfeito (NÃO)	Satisfeito (SIM)	Muito Satisfeito				
Ambulatório	2.613	130	298,98	-	3	127	-	-			
Internação	788	418	246,74	-	4	414	-	-			
Pronto Socorro	3.520	359	347,13	-	11	348	-	-			
SADT Externo	718	88	203,58	-	3	85	-	-			
<b>Total</b>	<b>7639</b>	<b>995</b>	<b>1.096,43</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>974</b>	<b>-</b>	<b>-</b>			

- No dia 25 de julho de 2020, houve a retomada da realização de pesquisa de satisfação na modalidade presencial, as pesquisas por telefone permanecem sendo realizadas com a finalidade de diminuir a circulação nos setores assistenciais.
- Nos meses de abril a setembro/2020 as pesquisas de satisfação nos setores de ambulatório e SADT Externo foram suspensas devido a decretação de pandemia relacionada ao COVID/19 e de acordo com a portaria R-38 SESA. Após reunião realizada no mês de outubro/2020, ficou estabelecido a retomada da pesquisa de satisfação a partir do dia 18 de outubro de 2020.

09/11/2020

Data

Carimbo/ Assinatura

do responsável.