

RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO USUÁRIO

Nilópolis, 01/04/2025

Período: Agosto/2024 à 31/03/2025

Introdução:

A Pesquisa de satisfação foi implantada em agosto de 2024 e tem como pressuposto a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados, garantindo acesso aos usuários frente aos serviços públicos de saúde, na busca da resolubilidade e qualidade.

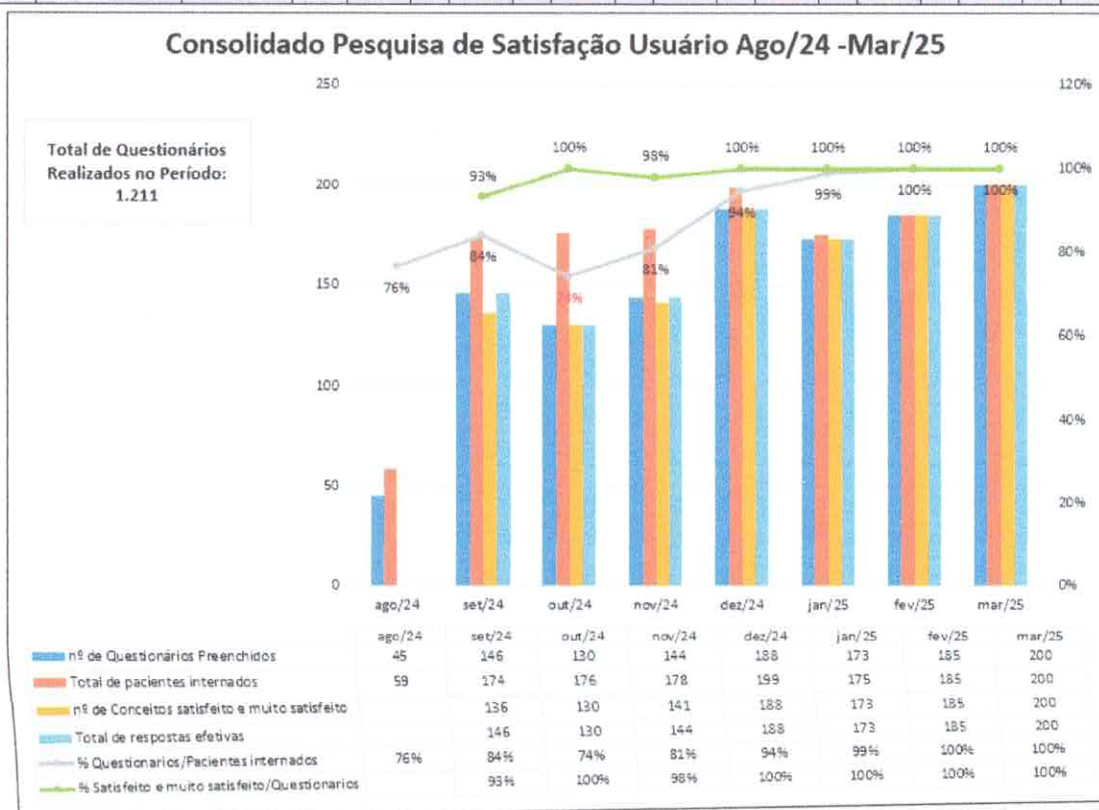
Objetivo:

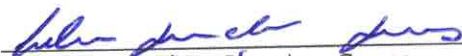
Consolidar e estratificar a manifestação do usuário, utilizada como ferramenta de gestão para subsidiar tomada de decisão e implementar planos de melhorias contínua.

Conclusão:

Foi alcançado um total de 1.211 questionários respondidos para 1.346 pacientes internados, resultando em 90% o índice de pesquisas realizadas.

CONSOLIDADO PESQUISA DE SATISFAÇÃO USUÁRIO																						
Nº	INDICADOR	FÓRMULA	FONTE	META	ago/24		set/24		out/24		nov/24		dez/24		jan/25		fev/25		mar/25		TOTAL	
					QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%
1	Índice de questionários preenchidos pelos pacientes internados	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de Questionários Preenchidos} \times 100\%}{\text{Total de pacientes internados}}$	Relatório / Pesquisa com o Usuário	>75%	45	76%	146	84%	130	74%	144	81%	188	94%	173	99%	185	100%	200	100%	1211	90%
					59		174		176		178		199		175		185		200		1346	
2	Percentual de usuários Satisfeitos / Muito Satisfeitos	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de Conceitos satisfeito a muito satisfeito} \times 100\%}{\text{Total de respostas efetivas}}$	Relatório / Pesquisa com o Usuário	>85%	:		136	93%	130	100%	141	98%	188	100%	173	100%	185	100%	200	100%	1.153	99%
					:		145		130		144		188		173		185		200		1.185	




Lillian Gonçalves Gomes
Sociedade de Caridade Mar de Espanha
Hospital Municipal e Maternidade Juscelino Kubitschek
Ouvidora Matrícula 0326