

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nilópolis, 02/12/2024

**Período: 01/11/2024 à 30/11/2024**

### Introdução:

A Pesquisa de satisfação 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:

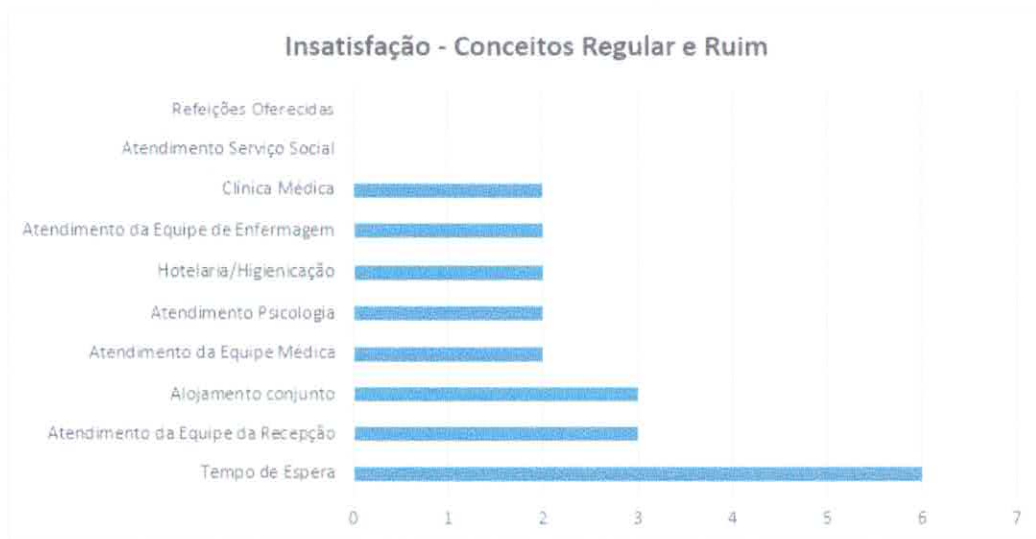
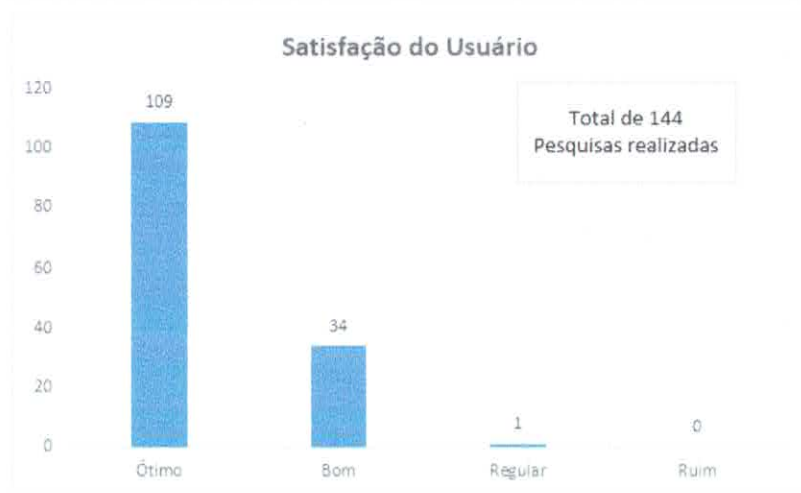
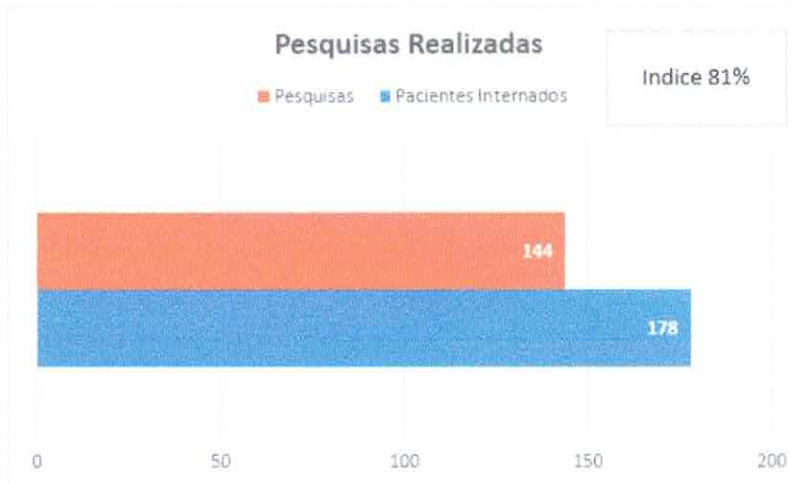
Consolidar e estratificar a manifestação do usuário, utilizada como ferramenta de gestão para subsidiar tomada de decisão e implementar planos de melhorias contínua.

### Conclusão:

Diante dos dados relatados, no mês de novembro de 2024 no Hospital Municipal Juscelino Kubstichek foram realizadas 144 pesquisas de satisfação dos usuários em um total de 178 pacientes internados, alcançando o índice de 81%. Como resultado, obtivemos 98% de índice satisfação do usuário (ótimas e boas).

CLASSIFICAÇÃO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	TOTAL
SATISFAÇÃO GERAL	109	34	1	0	144

CRITÉRIOS AVALIADOS	REGULAR	RUIM	Total
Tempo de Espera	6	0	6
Atendimento da Equipe da Recepção	1	2	3
Atendimento da Equipe Médica	2	0	2
Atendimento da Equipe de Enfermagem	2	0	2
Atendimento Serviço Social	0	0	0
Atendimento Psicologia	2	0	2
Hotelaria/Higienização	2	0	2
Clínica Médica	2	0	2
Alojamento conjunto	3	0	3
Refeições Oferecidas	0	0	0




Lilian Gonçalves Gomes  
Sociedade de Caridade Mar de Espanha  
Hospital Municipal e Maternidade Juscelino Kubitschek  
Ouvidoria Matrícula 0326