



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.



1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatorial

HRRBC - HOSPITAL REGIONAL RUI DE BARROS CORREIA - Arcoverde/PE

mai/23

Variáveis	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios?	76	78	13	2	0	1	170
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	59	84	16	2	1	8	170
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	57	74	31	3	0	5	170
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)	57	91	16	2	2	2	170
4.2 Pelos funcionários da recepção	68	87	9	2	1	3	170
4.3 Pelos médicos	56	82	17	5	2	8	170
5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:							
5.1 Dos enfermeiros	63	85	13	1	0	8	170
5.2 Dos funcionários da recepção	69	83	15	1	0	2	170
5.3 Dos médicos	65	78	17	0	3	7	170
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	60	88	17	1	0	4	170
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1 Pelos enfermeiros	70	80	12	1	0	7	170
7.2 Pelos funcionários da recepção	72	82	12	1	0	3	170
7.3 Pelos médicos	67	80	14	0	1	8	170
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	65	77	17	1	1	9	170
9. As explicações do médico durante o atendimento?	64	79	14	2	2	9	170
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	66	82	12	1	0	9	170
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	48	85	26	5	3	3	170
Total de Pontos	1082	1395	271	30	16	96	2890
Porcentagem	37,44%	48,27%	9,38%	1,04%	0,55%	3,32%	100,00%

Avaliação Qualitativa de Usuários

