



GOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**  
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.



## 1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatorial

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

out/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? | 98        | 101    | 16      | 2     | 1       | 3            | 221     |
| 2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?   | 90        | 97     | 12      | 3     | 4       | 15           | 221     |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)        | 79        | 102    | 30      | 3     | 1       | 6            | 221     |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:                                                          |           |        |         |       |         |              |         |
| 4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)                                                                                  | 76        | 96     | 24      | 4     | 2       | 19           | 221     |
| 4.2 Pelos funcionários da recepção                                                                            | 94        | 97     | 17      | 2     | 3       | 8            | 221     |
| 4.3 Pelos médicos                                                                                             | 75        | 82     | 26      | 11    | 12      | 15           | 221     |
| 5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:                                                          |           |        |         |       |         |              |         |
| 5.1 Dos enfermeiros                                                                                           | 77        | 105    | 14      | 0     | 2       | 23           | 221     |
| 5.2 Dos funcionários da recepção                                                                              | 90        | 104    | 14      | 1     | 2       | 10           | 221     |
| 5.3 Dos médicos                                                                                               | 89        | 87     | 19      | 4     | 3       | 19           | 221     |
| 6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?                        | 80        | 97     | 23      | 2     | 2       | 17           | 221     |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado:                                                          |           |        |         |       |         |              |         |
| 7.1 Pelos enfermeiros                                                                                         | 98        | 97     | 9       | 1     | 1       | 15           | 221     |
| 7.2 Pelos funcionários da recepção                                                                            | 96        | 85     | 16      | 3     | 1       | 20           | 221     |
| 7.3 Pelos médicos                                                                                             | 75        | 90     | 19      | 6     | 2       | 29           | 221     |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?                                                     | 86        | 90     | 14      | 2     | 2       | 27           | 221     |
| 9. As explicações do médico durante o atendimento?                                                            | 72        | 103    | 18      | 2     | 2       | 24           | 221     |
| 10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?                             | 72        | 103    | 18      | 2     | 2       | 24           | 221     |
| 11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?                                                  | 50        | 82     | 58      | 16    | 9       | 6            | 221     |
|                                                                                                               |           |        |         |       |         |              |         |
| <b>Total de Pontos</b>                                                                                        | 1397      | 1618   | 347     | 64    | 51      | 280          | 3757    |
|                                                                                                               |           |        |         |       |         |              |         |
| <b>Porcentagem</b>                                                                                            | 37,18%    | 43,07% | 9,24%   | 1,70% | 1,36%   | 7,45%        | 100,00% |

## Avaliação Quantitativa do Usuário

