

RELATÓRIO PAI - HJMO 2024

4.2. Satisfação do Usuário

A meta de **Satisfação do Usuário** visa medir a percepção dos pacientes e seus acompanhantes sobre a qualidade dos serviços prestados na unidade de saúde. No mínimo 10% dos usuários atendidos no período devem participar, com a meta de alcançar uma satisfação igual ou superior a 90%, calculada com base nas respostas positivas recebidas. Para que o resultado seja considerado satisfatório, os itens avaliados devem atingir uma pontuação mínima de 24 pontos.

No ano em análise, foram realizados **184.857 atendimentos** e recebidas 9.799 fichas respondidas. Das pesquisas realizadas, o hospital obteve **9.354 respostas positivas**, resultando em uma taxa de satisfação geral de **95%**

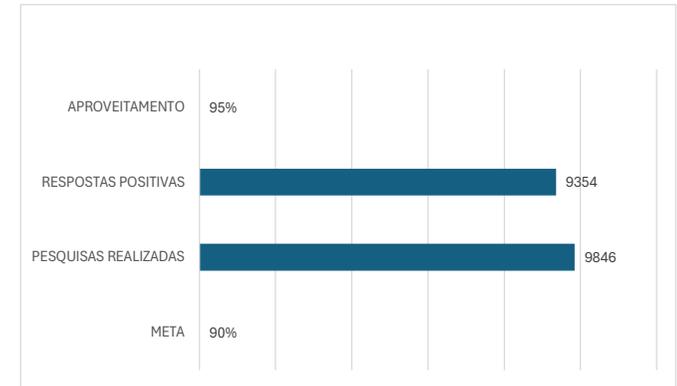
4.3. Taxa de Resolução de Queixas Recebidas

Este indicador estabelece que todas as reclamações registradas por qualquer meio devem ser devidamente documentadas e solucionadas dentro de 20 dias corridos, podendo ser prorrogados por mais 10 dias, conforme a Lei Estadual 16.420/2018.

A resolução envolve as ações necessárias para responder ou esclarecer o problema ao autor da queixa. O objetivo é atingir uma taxa de resolução de, no mínimo, 80% calculada pela fórmula: número de queixas resolvidas x 100 / total de queixas recebidas.

No ano em análise, as queixas recebidas foram resolvidas dentro do prazo estipulado. Isso resultou em uma taxa de resolução de 100%, conforme previsto pela meta de atingir, no mínimo, 80% de resolução das queixas no período.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	
META	90%
PESQUISAS REALIZADAS	9846
RESPOSTAS POSITIVAS	9354
APROVEITAMENTO	95%



TAXA DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS	
META (QUEIXAS RESOLVIDAS)	80%
QUEIXAS RECEBIDAS	96
QUEIXAS RESOLVIDAS	96
APROVEITAMENTO	100%

