

## 1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatorial

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

jun/26

| 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? | 163           | 718           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?   | 163           | 718           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)        | 163           | 718           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:                                                          |               |               |              |              |              |              |                |
| 4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)                                                                                  | 238           | 643           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 4.2 Pelos funcionários da recepção                                                                            | 238           | 643           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 4.3 Pelos médicos                                                                                             | 241           | 640           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:                                                          |               |               |              |              |              |              |                |
| 5.1 Dos enfermeiros                                                                                           | 349           | 532           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 5.2 Dos funcionários da recepção                                                                              | 352           | 529           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 5.3 Dos médicos                                                                                               | 355           | 526           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?                        | 359           | 521           | 0            | 0            | 0            | 0            | 880            |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado:                                                          |               |               |              |              |              |              |                |
| 7.1 Pelos enfermeiros                                                                                         | 417           | 464           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 7.2 Pelos funcionários da recepção                                                                            | 426           | 455           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 7.3 Pelos médicos                                                                                             | 427           | 454           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?                                                     | 429           | 452           | 0            | 0            | 0            |              | 881            |
| 9. As explicações do médico durante o atendimento?                                                            | 431           | 450           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?                             | 431           | 450           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
| 11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?                                                  | 431           | 450           | 0            | 0            | 0            | 0            | 881            |
|                                                                                                               |               |               |              |              |              |              |                |
| <b>Total de Pontos</b>                                                                                        | <b>5613</b>   | <b>9363</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>14976</b>   |
| <b>Média</b>                                                                                                  | <b>330</b>    | <b>551</b>    | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>881</b>     |
| <b>Porcentagem</b>                                                                                            | <b>37,48%</b> | <b>62,52%</b> | <b>0,00%</b> | <b>0,00%</b> | <b>0,00%</b> | <b>0,00%</b> | <b>100,00%</b> |

### Avaliação Qualitativa do Usuário

