



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
Ouvidoria do Hospital de Clínicas

Av Getúlio Guaritá, 130 - Abadia - Fone: (34) [33185206](tel:33185206) Email: ouvidoria@he.uftm.edu.br
38025-440 – Uberaba MG

Pesquisa de opinião sobre os Ambulatórios

Dos 66 pacientes que responderam ao questionário, a maioria dos que registraram a sugestão/crítica reclamou da demora na marcação das consultas, retornos e exames. Os da DIP e da Oftalmologia recomendaram mais conforto na sala de espera, colocando ventilador de teto, televisão, revistas, jornais, sendo que os da Oftalmologia reclamaram de falta de assento para vários pacientes. Alguns critérios de atendimento foram sugeridos como por exemplo preferência a idosos, deficientes físicos, moradores de outra cidade e crianças. Os pacientes da Oftalmologia foram os que mais reclamaram da demora da consulta, sendo que uma paciente relatou uma demora de 6 meses sem a lente, pois está a 2 meses esperando que o oftalmologista e o residente possam acompanhá-la a um outro local aonde é feito o teste das lentes de contato para ceratocone. Poucos pacientes aproveitaram para elogiar o atendimento e a equipe de profissionais envolvidos, não apenas da área médica, mas também funcionários. 24 pacientes não se manifestaram sobre críticas ou sugestões, ou seja, 36,36% não se interessaram em expressar mais detalhadamente sua opinião sobre o atendimento.

Tipo	Total	%
Acompanhante	22	33,33
Não Informado	5	7,58
Paciente	39	59,09
Total	66	

Clínica	Tipo	Total
DERMATOLOGIA	Paciente	4
DERMATOLOGIA	Não Informado	1
DIP	Acompanhante	1
DIP	Paciente	6
DIP	Não Informado	2
HEMATOLOGIA	Acompanhante	3
HEMATOLOGIA	Paciente	9

OFTALMOLOGIA	Acompanhante	18
OFTALMOLOGIA	Não Informado	2
OFTALMOLOGIA	Paciente	20
	Total	66

Clínica	Crítica/sugestão	Crítica/sugestão	%
DERMATOLOGIA	Sim	3	60,00
DERMATOLOGIA	Não	2	40,00
	Total	5	
DIP	Sim	3	33,33
DIP	Não	6	66,67
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Sim	9	75,00
HEMATOLOGIA	Não	3	25,00
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Sim	27	32,50
OFTALMOLOGIA	Não	13	32,50
	Total	40	

Os dados referentes ao questionário foram tabelados sempre segundo dois modelos, o primeiro é feita a contagem e a proporção de todos os questionários respondidos e o segundo é feita a contagem e proporção segundo as clínicas que responderam o questionário, podendo assim ser feito o comparativo de satisfação de modo geral e em virtude de local de atendimento da clínica para que se possa tentar melhorar alguma resposta não satisfatória em relação às condições de atendimento.

1. Limpeza – incluindo banheiros:

Limpeza incluindo banheiros	Total	%
Ótimo	34	51,52
Bom	26	39,38
Regular	3	4,55
Péssimo	1	1,52
Não Informado	2	3,03
Total	66	

Clínica	Limpeza incluindo	Total	%
DERMATOLOGIA	Ótimo	1	20
DERMATOLOGIA	Bom	3	60
DERMATOLOGIA	Não Informado	1	20
	Total	5	

DIP	Ótimo	4	44,44
DIP	Bom	4	44,44
DIP	Regular	1	11,12
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Ótimo	6	50
HEMATOLOGIA	Bom	6	50
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Ótimo	23	57,50
OFTALMOLOGIA	Bom	13	32,50
OFTALMOLOGIA	Regular	2	5,00
OFTALMOLOGIA	Péssimo	1	2,50
OFTALMOLOGIA	Não Informado	1	2,50
	Total	40	

2. Condições de sala de espera:

Sala de Espera	Total	%
Ótimo	21	31,82
Bom	31	46,96
Regular	9	13,64
Péssimo	4	6,06
Não Informado	1	1,52
Total	66	

Clínica	Sala de Espera	Total	%
DERMATOLOGIA	Bom	3	50,00
DERMATOLOGIA	Regular	1	25,00
DERMATOLOGIA	Péssimo	1	25,00
	Total	5	
DIP	Ótimo	5	55,56
DIP	Bom	2	22,22
DIP	Regular	1	11,11
DIP	Não Informado	1	11,11
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Ótimo	5	41,67
HEMATOLOGIA	Bom	6	50,00
HEMATOLOGIA	Regular	1	8,33
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Ótimo	11	27,50
OFTALMOLOGIA	Bom	20	50,00

OFTALMOLOGIA	Regular	6	15,00
OFTALMOLOGIA	Péssimo	3	7,50
	Total	40	

3. Identificação dos funcionários e médicos

Identificação	Total	%
Sim	52	78,79
Não	14	21,21
Total	66	66

Descrição	Identificação	Total	%
DERMATOLOGIA	Sim	5	100,00
	Total	5	
DIP	Sim	8	88,89
DIP	Não	1	11,11
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Sim	11	91,67
HEMATOLOGIA	Não	1	8,33
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Sim	28	70,00
OFTALMOLOGIA	Não	12	30,00
	Total	40	

4. Cordialidade no atendimento dos funcionários:

Cordialidade Funcionários	Total	%
Ótimo	33	50,00
Bom	22	33,34
Regular	5	7,57
Péssimo	4	6,06
Não Informado	2	3,03
Total	66	

Clínica	Cordialidade Funcionários	Total	%
DERMATOLO	Ótimo	2	40,00
DERMATOLO	Bom	3	60,00
	Total	5	
DIP	Ótimo	6	66,66
DIP	Bom	3	33,34
	Total	9	

HEMATOLOG	Ótimo	6	50,00
HEMATOLOG	Bom	3	25,00
HEMATOLOG	Regular	1	8,33
HEMATOLOG	Não Informado	2	16,67
	Total	12	
OFTALMOLO	Ótimo	19	47,50
OFTALMOLO	Bom	13	32,50
OFTALMOLO	Regular	4	10,00
OFTALMOLO	Péssimo	4	10,00
	Total	40	

5. Cordialidade no atendimento dos médicos:

Cordialidade Médicos	Total	%
Ótimo	38	57,58
Bom	17	25,76
Regular	5	7,57
Péssimo	1	1,52
Não Informado	5	7,57
Total	66	

Clínica	Cordialidade	Total	%
DERMATOLOGIA	Ótimo	4	80,00
DERMATOLOGIA	Bom	1	10,00
	Total	5	
DIP	Ótimo	8	88,88
DIP	Bom	1	11,12
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Ótimo	5	41,67
HEMATOLOGIA	Bom	4	33,33
HEMATOLOGIA	Regular	2	16,66
HEMATOLOGIA	Péssimo	1	8,34
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Ótimo	21	52,50
OFTALMOLOGIA	Bom	11	27,50
OFTALMOLOGIA	Regular	3	7,50
OFTALMOLOGIA	Não Informado	5	12,50
	Total	40	

6. Tempo de espera na instituição até ser atendido:

Tempo de espera	Total	%
Muito demorado	35	53,03
Demorado	20	30,30
Rápido	8	12,12
Não Informado	3	4,55
Total	66	

Clínica	Tempo de espera	Total	%
DERMATOLOGIA	Muito demorado	2	40,00
DERMATOLOGIA	Rápido	3	60,00
	Total	5	
DIP	Muito demorado	4	44,45
DIP	Demorado	3	33,33
DIP	Rápido	1	11,11
DIP	Não Informado	1	11,11
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Muito demorado	7	58,33
HEMATOLOGIA	Demorado	5	41,67
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Muito demorado	22	55,00
OFTALMOLOGIA	Demorado	12	30,00
OFTALMOLOGIA	Rápido	4	10,00
OFTALMOLOGIA	Não Informado	2	5,00
	Total	40	

7. Tempo de espera entre a marcação e a consulta:

Tempo entre marcação e consulta	Total	%
Muito demorado	26	39,40
Demorado	19	28,79
Rápido	18	27,27
Não Informado	3	4,54
Total	66	

Clínica	Tempo entre marcação e consulta	Total	%
DERMATOLOGIA	Muito demorado	1	20,00
DERMATOLOGIA	Demorado	1	20,00
DERMATOLOGIA	Rápido	3	60,00
	Total	5	
DIP	Muito demorado	2	22,22

DIP	Rápido	4	44,45
DIP	Não Informado	3	33,33
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Muito demorado	6	50,00
HEMATOLOGIA	Demorado	3	25,00
HEMATOLOGIA	Rápido	3	25,00
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Muito demorado	17	42,50
OFTALMOLOGIA	Demorado	15	37,50
OFTALMOLOGIA	Rápido	8	20,00
	Total	40	

8. Comunicação clara e satisfatória no atendimento:

Comunicação	Total	%
Sim	61	92,42
Não	5	7,58
Total	66	

Clínica	Comunicação	Total	%
DERMATOLOGIA	Sim	5	100,00
	Total	5	
DIP	Sim	9	100,00
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Sim	9	75,00
HEMATOLOGIA	Não	3	25,00
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Sim	38	95,00
OFTALMOLOGIA	Não	2	5,00
	Total	40	

9. Quando não é bem atendido, sabe onde reclamar?

Local de reclamação	Total	%
Sim	22	33,33
Não	44	66,67
Total	66	

Clínica	Local de reclamação	Total	%
DERMATOLOGIA	Sim	2	40,00
DERMATOLOGIA	Não	3	60,00

	Total	5	
DIP	Sim	2	22,22
DIP	Não	7	77,78
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Sim	5	41,67
HEMATOLOGIA	Não	7	58,33
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Sim	13	32,50
OFTALMOLOGIA	Não	27	67,50
	Total	40	

10. Conhece a ouvidoria?

Ouvidoria	Total	%
Sim	14	21,21
Não	52	78,79
Total	66	

Clínica	Ouvidoria	Total	%
DERMATOLOGIA	Sim	1	20,00
DERMATOLOGIA	Não	4	80,00
	Total	5	
DIP	Não	9	100,00
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Sim	5	41,67
HEMATOLOGIA	Não	7	58,33
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Sim	8	20,00
OFTALMOLOGIA	Não	32	80,00
	Total	40	

11. Você recomendaria este hospital aos amigos e parentes?

Recomendação	Total	%
Sim	62	93,94
Não	4	6,06
Total	66	

Clínica	Recomendação	Total	%
DERMATOLOGIA	Sim	5	100,00

	Total	5	
DIP	Sim	9	100,00
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Sim	11	91,67
HEMATOLOGIA	Não	1	8,33
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Sim	37	92,50
OFTALMOLOGIA	Não	3	7,50
	Total	40	

12. De maneira geral como você considera o atendimento do ambulatório?

Atendimento	Total	%
Ótimo	28	42,42
Bom	29	43,94
Regular	5	7,58
Péssimo	2	3,03
Não Informado	2	3,03
Total	66	

Clínica	Atendimento	Total	%
DERMATOLOGIA	Ótimo	2	40,00
DERMATOLOGIA	Bom	3	60,00
	Total	5	
DIP	Ótimo	6	60,00
DIP	Bom	3	30,00
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Ótimo	3	25,00
HEMATOLOGIA	Bom	6	50,00
HEMATOLOGIA	Regular	3	25,00
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Ótimo	17	42,50
OFTALMOLOGIA	Bom	17	42,50
OFTALMOLOGIA	Regular	2	5,00
OFTALMOLOGIA	Péssimo	2	5,00
OFTALMOLOGIA	Não Informado	2	5,00
	Total	40	

13. Cuidado prestado com relação à satisfação de suas necessidades:

Cuidado Satisfação	Total	%
Ótimo	26	39,40

Bom	25	37,88
Regular	9	13,63
Péssimo	4	6,06
Não Informado	2	3,03
Total	66	

Clínica	Cuidado	Total	%
DERMATOLOGIA	Ótimo	3	60,00
DERMATOLOGIA	Bom	2	40,00
	Total	5	
DIP	Ótimo	4	44,44
DIP	Bom	4	44,44
DIP	Regular	1	11,12
	Total	9	
HEMATOLOGIA	Ótimo	2	16,67
HEMATOLOGIA	Bom	5	41,66
HEMATOLOGIA	Regular	3	24,99
HEMATOLOGIA	Péssimo	1	8,34
HEMATOLOGIA	Não Informado	1	8,34
	Total	12	
OFTALMOLOGIA	Ótimo	17	42,50
OFTALMOLOGIA	Bom	14	35,00
OFTALMOLOGIA	Regular	5	12,50
OFTALMOLOGIA	Péssimo	3	7,50
OFTALMOLOGIA	Não Informado	1	2,50
	Total	40	

Pesquisa de opinião sobre o Hospital das Clínicas

Dos 120 pacientes, 52 não manifestaram nenhuma sugestão/crítica, perfazendo 43,33%, ou seja, 56,67% fizeram algum tipo de sugestão ou crítica. Destes 56,67% que reclamaram, a maioria pediu melhorias nas acomodações principalmente dos acompanhantes. Vários agradeceram o atendimento recebido. Das sugestões ou críticas por setor:

- Clínica Cirúrgica: pedidos para cadeiras ou cadeiras mais confortáveis para acompanhantes.

- Clínica Médica: agilizar resultados de exames e consultas, frigobar ou lanchonete no hospital, banheiro para acompanhante, bebedouro digno e variedade na alimentação.

- GO: falta travesseiro e cobertor, sala de pré-parto com espaço para acompanhante, facilitar horário (1º ou último para gestantes de 9 meses), manutenção em televisões, aumentar o número de profissionais.

- Neurologia: falta travesseiro e cobertor, aumentar visitas médicas, melhorar a limpeza. Há algumas queixas referente ao tratamento dispensado pela equipe de enfermagem, enquanto alguns pacientes se encontravam no P.S.

- Pediatria: melhorar atendimento, aumentar visitas médicas, ter mais segurança e melhorar refeições.

- Pronto Socorro Adulto: aumento de leitos e de espaço para dar maior comodidade aos pacientes e acompanhantes, evitando macas nos corredores, temperaturas elevadas, falta de ventilação e de banheiros. Melhorar a comunicação dos médicos com o paciente, fazendo uso de uma linguagem mais acessível ao entendimento. Flexibilizar o horário de troca de acompanhantes.

- Pronto Socorro Infantil: Melhorar cadeira do acompanhante, falta de informação sobre a criança, limpeza nos banheiros.

Tipo	Total	%
Acompanhante	78	65,00
Paciente	40	33,33
Não Informado	2	1,67
Total	120	

Clínica	Tipo	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Acompanhante	8	80,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Paciente	2	20,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Acompanhante	6	30,00
CLÍNICA MÉDICA	Paciente	13	65,00
CLÍNICA MÉDICA	Não Informado	1	5,00
	Total	20	
GO	Acompanhante	1	5,26
GO	Paciente	17	89,48
GO	Não Informado	1	5,26
	Total	19	
NEUROLOGIA	Acompanhante	12	100,00

	Total	12	
PEDIATRIA	Acompanhante	20	100,00
	Total	20	
PS ADULTO	Acompanhante	13	65,00
PS ADULTO	Paciente	7	35,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Acompanhante	18	94,74
PS INFANTIL	Paciente	1	5,26
	Total	19	
Clínica	Crítica/sugestão	Crítica/sugestão	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Sim	2	20,00
	Não	8	80,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Sim	14	70,00
	Não	6	30,00
	Total	20	
GO	Sim	17	89,47
	Não	2	10,53
	Total	19	
NEUROLOGIA	Sim	9	75,00
	Não	3	25,00
	Total	12	
PEDIATRIA	Sim	10	50,00
	Não	10	50,00
	Total	20	
P.S. ADULTO	Sim	8	40,00
	Não	12	60,00
	Total	20	
P.S. INFANTIL	Sim	8	42,11
	Não	11	57,89
	Total	19	

Os dados referentes ao questionário foram tabelados sempre segundo dois modelos, o primeiro é feita a contagem e a proporção de todos os questionários respondidos e o segundo é feita a contagem e proporção segundo as clínicas que responderam o questionário, podendo assim ser feito o comparativo de satisfação de modo geral e em virtude de local de atendimento da clínica para que se possa tentar melhorar alguma resposta não satisfatória em relação às condições de atendimento.

1. Educação e cortesia:

Educação	Total	%
Ótimo	37	30,83
Bom	77	64,17
Regular	5	4,17
Péssimo	1	0,83
Total	120	

Clínica	Educação	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Ótimo	2	20,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	7	70,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Regular	1	10,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	5	25,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	12	60,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	2	10,00
CLÍNICA MÉDICA	Péssimo	1	5,00
	Total	20	
GO	Ótimo	6	31,58
GO	Bom	13	68,42
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	4	33,33
NEUROLOGIA	Bom	8	66,67
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	5	25,00
PEDIATRIA	Bom	14	70,00
PEDIATRIA	Regular	1	5,00
	Total	20	
PS ADULTO	Ótimo	3	15,00
PS ADULTO	Bom	16	80,00
PS ADULTO	Regular	1	5,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	12	63,15
PS INFANTIL	Bom	7	36,85
	Total	19	

2. Informações e orientações fornecidas:

Informações	Total	%
--------------------	--------------	----------

Ótimo	30	25,00
Bom	74	61,67
Regular	11	9,17
Ruim	2	1,67
Péssimo	2	1,67
Não Informado	1	0,82
Total	120	

Clínica	Informações	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	9	90,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Péssimo	1	10,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	5	25,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	10	50,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	5	25,00
	Total	20	
GO	Ótimo	7	36,84
GO	Bom	9	47,38
GO	Ruim	1	5,26
GO	Péssimo	1	5,26
GO	Não Informado	1	5,26
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	3	25,00
NEUROLOGIA	Bom	8	66,67
NEUROLOGIA	Regular	1	8,33
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	2	10,00
PEDIATRIA	Bom	17	85,00
PEDIATRIA	Regular	1	5,00
	Total	20	
PS ADULTO	Ótimo	3	15,00
PS ADULTO	Bom	15	75,00
PS ADULTO	Regular	2	10,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	10	52,63
PS INFANTIL	Bom	6	31,58
PS INFANTIL	Regular	2	10,53
PS INFANTIL	Ruim	1	5,26
	Total	19	

3. Tempo de espera:

Tempo Espera	Total	%
Ótimo	30	25,00
Bom	51	42,50
Regular	18	15,00
Ruim	8	6,67
Péssimo	7	5,83
Não Informado	6	5,00
Total	120	

Clínica	Tempo Espera	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	7	70,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Regular	1	10,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Péssimo	2	20,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	2	10,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	7	35,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	5	25,00
CLÍNICA MÉDICA	Ruim	3	15,00
CLÍNICA MÉDICA	Péssimo	1	5,00
CLÍNICA MÉDICA	Não Informado	2	10,00
	Total	20	
GO	Ótimo	9	47,37
GO	Bom	4	21,06
GO	Regular	2	10,53
GO	Péssimo	3	15,78
GO	Não Informado	1	5,26
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	5	41,67
NEUROLOGIA	Bom	5	41,67
NEUROLOGIA	Regular	1	8,33
NEUROLOGIA	Não Informado	1	8,33
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	7	35,00
PEDIATRIA	Bom	8	40,00
PEDIATRIA	Regular	3	15,00
PEDIATRIA	Ruim	2	10,00

	Total	20	
PS ADULTO	Ótimo	1	5,00
PS ADULTO	Bom	13	65,00
PS ADULTO	Regular	3	15,00
PS ADULTO	Ruim	2	10,00
PS ADULTO	Péssimo	1	5,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	6	31,58
PS INFANTIL	Bom	7	36,84
PS INFANTIL	Regular	3	15,79
PS INFANTIL	Ruim	1	5,26
PS INFANTIL	Não Informado	2	10,53
	Total	19	

4. Localização e facilidade de acesso:

Localização	Total	%
Ótimo	27	22,50
Bom	74	61,67
Regular	13	10,83
Ruim	4	3,34
Péssimo	1	0,83
Não Informado	1	0,83
Total	120	

Clínica	Localização	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Ótimo	1	10,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	7	70,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Regular	2	20,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	6	30,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	8	40,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	4	20,00
CLÍNICA MÉDICA	Ruim	1	5,00
CLÍNICA MÉDICA	Não Informado	1	5,00
	Total	20	
GO	Ótimo	8	42,10
GO	Bom	8	42,10
GO	Regular	2	10,53
GO	Péssimo	1	5,27

	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	1	8,33
NEUROLOGIA	Bom	11	91,67
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	1	5,00
PEDIATRIA	Bom	17	85,00
PEDIATRIA	Regular	1	5,00
PEDIATRIA	Ruim	1	5,00
	Total	20	
PS ADULTO	Ótimo	2	10,00
PS ADULTO	Bom	14	70,00
PS ADULTO	Regular	2	10,00
PS ADULTO	Ruim	2	10,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	8	42,10
PS INFANTIL	Bom	9	47,37
PS INFANTIL	Regular	2	10,53
	Total	19	

5. Conforto (cadeiras, temperatura, luminosidade):

Conforto	Total	%
Ótimo	17	14,17
Bom	57	47,50
Regular	22	18,33
Ruim	6	5,00
Péssimo	17	14,17
Não Informado	1	0,83
Total	120	

Clínica	Conforto	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	8	80,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Regular	2	20,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	5	25,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	13	65,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	2	10,00
	Total	20	
GO	Ótimo	4	21,06
GO	Bom	12	63,16

GO	Regular	3	15,78
	Total	19	
NEUROLOGIA	Bom	5	41,66
NEUROLOGIA	Regular	2	16,67
NEUROLOGIA	Ruim	2	16,67
NEUROLOGIA	Péssimo	2	16,67
NEUROLOGIA	Não Informado	1	8,33
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	2	10,00
PEDIATRIA	Bom	5	25,00
PEDIATRIA	Regular	2	10,00
PEDIATRIA	Ruim	2	10,00
PEDIATRIA	Péssimo	9	45,00
	Total	20	
PS ADULTO	Ótimo	1	5,00
PS ADULTO	Bom	11	55,00
PS ADULTO	Regular	5	25,00
PS ADULTO	Ruim	1	5,00
PS ADULTO	Péssimo	2	10,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	5	26,32
PS INFANTIL	Bom	3	15,79
PS INFANTIL	Regular	6	31,58
PS INFANTIL	Ruim	1	5,26
PS INFANTIL	Péssimo	4	21,05
	Total	19	

6. Limpeza em geral (local de atendimento, corredores, banheiro...)

Limpeza	Total	%
Ótimo	41	34,17
Bom	64	53,33
Regular	10	8,33
Ruim	3	2,5
Péssimo	2	1,67
Total	120	

Clínica	Limpeza	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Ótimo	2	20,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	8	80,00

	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	11	55,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	6	30,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	2	10,00
CLÍNICA MÉDICA	Ruim	1	5,00
	Total	20	
GO	Ótimo	11	57,89
GO	Bom	7	36,85
GO	Ruim	1	5,26
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	2	16,67
NEUROLOGIA	Bom	9	75,00
NEUROLOGIA	Ruim	1	8,33
	Total	12	
PEDIATRIA	Bom	15	75,00
PEDIATRIA	Regular	3	15,00
PEDIATRIA	Péssimo	2	10,00
	Total	20	
PS ADULTO	Ótimo	7	35,00
PS ADULTO	Bom	11	55,00
PS ADULTO	Regular	2	10,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	8	42,10
PS INFANTIL	Bom	8	42,10
PS INFANTIL	Regular	3	15,80
	Total	19	

7. Atendimento na consulta ou exame:

Atendimento	Total	%
Ótimo	34	28,34
Bom	75	62,50
Regular	7	5,83
Ruim	1	0,83
Péssimo	2	1,67
Não Informado	1	0,83
Total	120	

Clínica	Atendimento	Total	%
---------	-------------	-------	---

CLÍNICA CIRÚRGICA	Ótimo	2	20,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	7	70,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Regular	1	10,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	5	25,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	12	60,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	3	15,00
	Total	20	
GO	Ótimo	7	36,84
GO	Bom	10	52,63
GO	Péssimo	2	10,53
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	3	25,00
NEUROLOGIA	Bom	7	58,34
NEUROLOGIA	Regular	1	8,33
NEUROLOGIA	Ruim	1	8,33
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	3	15,00
PEDIATRIA	Bom	15	75,00
PEDIATRIA	Regular	1	5,00
PEDIATRIA	Não Informado	1	5,00
	Total	20	
PS ADULTO	Ótimo	1	5,00
PS ADULTO	Bom	18	90,00
PS ADULTO	Regular	1	5,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	13	68,42
PS INFANTIL	Bom	6	31,58
	Total	19	

8. De forma geral, como você classifica o atendimento recebido?

Atendimento	Total	%
Ótimo	37	30,83
Bom	72	60,00
Regular	9	7,50
Não Informado	2	1,67
Total	120	

Clínica	Atendimento	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Ótimo	1	10,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	9	90,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	6	30,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	9	45,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	5	25,00
	Total	20	
GO	Ótimo	7	36,84
GO	Bom	12	63,16
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	4	33,33
NEUROLOGIA	Bom	8	66,67
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	5	25,00
PEDIATRIA	Bom	11	55,00
PEDIATRIA	Regular	2	10,00
PEDIATRIA	Não Informado	2	10,00
	Total	20	
PS ADULTO	Ótimo	2	10,00
PS ADULTO	Bom	17	85,00
PS ADULTO	Regular	1	5,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	12	
PS INFANTIL	Bom	6	
PS INFANTIL	Regular	1	
	Total	19	

9. Frequência de visitas da equipe médica:

Visitas	Total	%
Ótimo	41	34,17
Bom	60	50,00
Regular	14	11,67
Ruim	4	3,33
Péssimo	1	0,83
Total	120	

Clínica	Visitas Médicas	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	9	90,00

CLÍNICA CIRÚRGICA	Regular	1	10,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	7	35,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	9	45,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	4	20,00
	Total	20	
GO	Ótimo	13	68,42
GO	Bom	5	26,32
GO	Regular	1	5,26
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	3	25,00
NEUROLOGIA	Bom	5	41,67
NEUROLOGIA	Regular	1	8,33
NEUROLOGIA	Ruim	2	16,67
NEUROLOGIA	Péssimo	1	8,33
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	7	35,00
PEDIATRIA	Bom	11	55,00
PEDIATRIA	Regular	2	10,00
	Total	20	
PS ADULTO	Ótimo	1	5,00
PS ADULTO	Bom	15	75,00
PS ADULTO	Regular	2	10,00
PS ADULTO	Ruim	2	10,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	10	52,63
PS INFANTIL	Bom	6	31,58
PS INFANTIL	Regular	3	15,79
	Total	19	

10. Informações fornecidas pela equipe médica sobre a doença, exames e estado de saúde:

Informações	Total	%
Ótimo	30	25,00
Bom	74	61,67
Regular	11	9,18
Ruim	2	1,66
Péssimo	2	1,66
Não Informado	1	0,83

Total	120
--------------	------------

Clínica	Informações	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	9	90,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Péssimo	1	10,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	5	25,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	10	50,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	5	25,00
	Total	20	
GO	Ótimo	7	36,84
GO	Bom	9	47,38
GO	Ruim	1	5,26
GO	Péssimo	1	5,26
GO	Não Informado	1	5,26
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	3	25,00
NEUROLOGIA	Bom	8	66,66
NEUROLOGIA	Regular	1	8,34
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	2	10,00
PEDIATRIA	Bom	17	85,00
PEDIATRIA	Regular	1	5,00
	Total	20	
PS ADULTO	Ótimo	3	15,00
PS ADULTO	Bom	15	75,00
PS ADULTO	Regular	2	10,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	10	52,64
PS INFANTIL	Bom	6	31,58
PS INFANTIL	Regular	2	10,52
PS INFANTIL	Ruim	1	5,26
	Total	19	

11. Tratamento da doença pela equipe médica:

Tratamento	Total	%
Ótimo	39	32,50
Bom	70	58,33
Regular	6	5,00

Ruim	3	2,50
Não Informado	2	1,67
Total	120	

Clínica	Tratamento	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Ótimo	2	20,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	8	80,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	6	30,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	14	70,00
	Total	20	
GO	Ótimo	12	63,16
GO	Bom	5	26,32
GO	Regular	2	10,52
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	4	33,33
NEUROLOGIA	Bom	5	41,67
NEUROLOGIA	Regular	2	16,67
NEUROLOGIA	Ruim	1	8,33
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	5	25,00
PEDIATRIA	Bom	13	75,00
PEDIATRIA	Ruim	1	5,00
PEDIATRIA	Não Informado	1	5,00
	Total	20	
PS ADULTO	Bom	17	85,00
PS ADULTO	Regular	2	10,00
PS ADULTO	Não Informado	1	5,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	10	52,64
PS INFANTIL	Bom	8	42,10
PS INFANTIL	Ruim	1	5,26
	Total	19	

12. Frequência de visitas do enfermeiro:

Visitas Enfermagem	Total	%
Ótimo	33	27,50
Bom	69	57,50
Regular	15	12,50

Péssimo	1	0,83
Não Informado	2	1,67
Total	120	

Clínica	Visitas Enfermagem	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Ótimo	1	10,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	9	90,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	5	25,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	9	45,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	6	30,00
	Total	20	
GO	Ótimo	9	47,37
GO	Bom	9	47,37
GO	Não Informado	1	5,26
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	5	41,67
NEUROLOGIA	Bom	5	41,67
NEUROLOGIA	Regular	2	16,66
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	4	20,00
PEDIATRIA	Bom	14	70,00
PEDIATRIA	Regular	2	10,00
	Total	20	
PS ADULTO	Bom	17	85,00
PS ADULTO	Regular	3	15,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	9	47,37
PS INFANTIL	Bom	6	31,58
PS INFANTIL	Regular	2	10,53
PS INFANTIL	Péssimo	1	5,26
PS INFANTIL	Não Informado	1	5,26
	Total	19	

13. Orientações fornecidas pela equipe de enfermagem:

Orientações	Total	%
Ótimo	30	25,00
Bom	79	65,83
Regular	8	6,67

Péssimo	2	1,67
Não Informado	1	0,83
Total	120	

Clínica	Orientações	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Ótimo	1	10,00
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	9	90,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	5	25,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	13	75,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	2	10,00
	Total	20	
GO	Ótimo	10	52,63
GO	Bom	9	47,37
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	4	33,33
NEUROLOGIA	Bom	7	58,34
NEUROLOGIA	Regular	1	8,33
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	4	20,00
PEDIATRIA	Bom	15	75,00
PEDIATRIA	Péssimo	1	5,00
	Total	20	
PS ADULTO	Bom	16	80,00
PS ADULTO	Regular	4	20,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	6	31,58
PS INFANTIL	Bom	10	52,64
PS INFANTIL	Regular	1	5,26
PS INFANTIL	Péssimo	1	5,26
PS INFANTIL	Não Informado	1	5,26
	Total	19	

14. Cuidado prestado com relação à satisfação de suas necessidades:

Cuidado com Satisfação	Total	%
Ótimo	31	25,84
Bom	73	60,84
Regular	12	10,00

Ruim	2	1,66
Péssimo	1	0,83
Não Informado	1	0,83
Total	120	

Clínica	Cuidado com Satisfação	Total	%
CLÍNICA CIRÚRGICA	Bom	10	100,00
	Total	10	
CLÍNICA MÉDICA	Ótimo	6	30,00
CLÍNICA MÉDICA	Bom	10	50,00
CLÍNICA MÉDICA	Regular	3	15,00
CLÍNICA MÉDICA	Péssimo	1	5,00
	Total	20	
GO	Ótimo	11	57,90
GO	Bom	6	31,58
GO	Ruim	1	5,26
GO	Não Informado	1	5,26
	Total	19	
NEUROLOGIA	Ótimo	2	16,67
NEUROLOGIA	Bom	9	75,00
NEUROLOGIA	Regular	1	8,33
	Total	12	
PEDIATRIA	Ótimo	3	15,00
PEDIATRIA	Bom	15	75,00
PEDIATRIA	Regular	2	10,00
	Total	20	
PS ADULTO	Bom	16	80,00
PS ADULTO	Regular	4	20,00
	Total	20	
PS INFANTIL	Ótimo	9	47,37
PS INFANTIL	Bom	7	36,84
PS INFANTIL	Regular	2	10,53
PS INFANTIL	Ruim	1	5,26
	Total	19	