



**OUVIDORIA
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2017



Brasília, 15 de dezembro de 2017

EQUIPE DE GOVERNANÇA

Elza Ferreira Noronha
Superintendente

Maria Inês de Toledo
Gerente de Atenção à Saúde

Juliana França da Mata
Gerente de Ensino e Pesquisa (Substituto)

Paulo Mendes de Oliveira Castro
Gerente Administrativo

OUVIDORIA

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães
Ouvidor

Ana Caroline Costa Lopes
Assistente Administrativa

Viviane Mendes Lacerda Torres
Assistente Administrativa

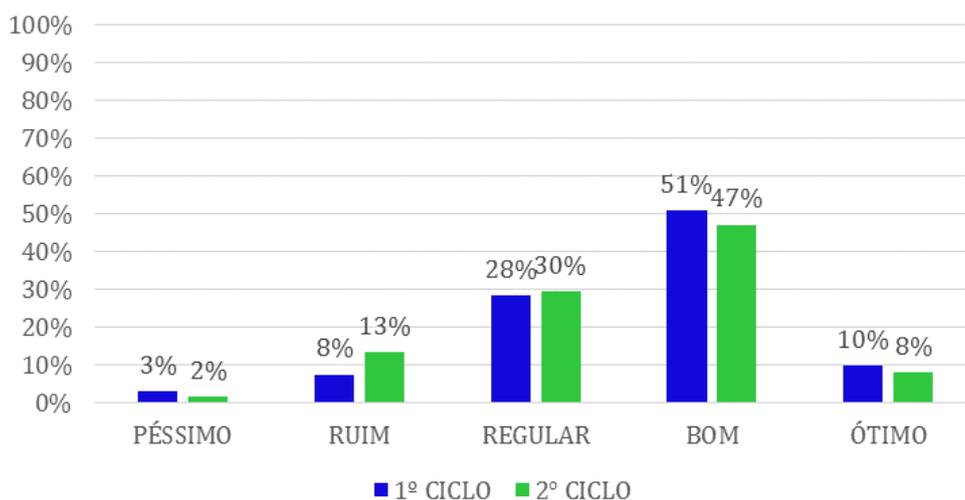


APRESENTAÇÃO

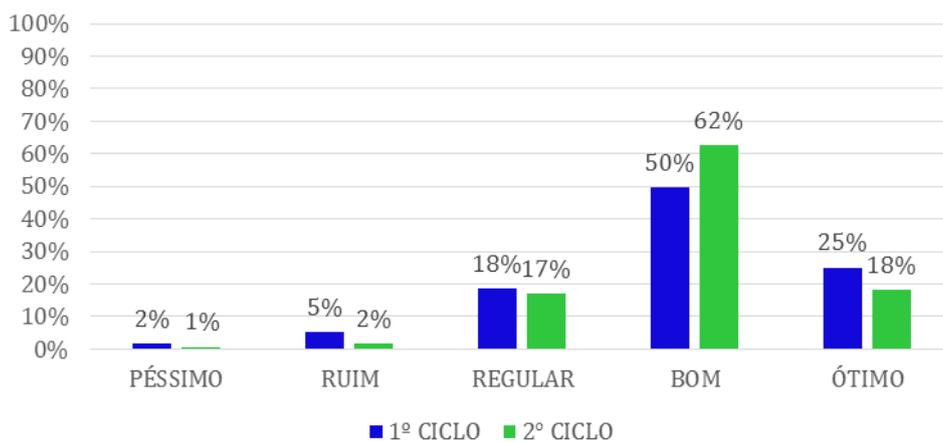
Um dos instrumentos para medição da satisfação do usuário com o serviço prestado pelo Hospital Universitário de Brasília é a Pesquisa de Satisfação do Usuário. O instrumento é composto por sete perguntas com cinco alternativas, que variam entre péssimo, ruim, regular, bom e ótimo. A pesquisa foi aplicada duas vezes durante o ano de 2017, sendo o primeiro período entre os dias **02/05/17** e **03/07/17** e o segundo período entre os dias **02/10/17** e **23/11/17**. O instrumento foi aplicado nos ambulatórios e internações do hospital, sendo realizadas **247** pesquisas na **internação** e **373** no **ambulatório**. A seguir, podemos verificar os resultados comparativos dessas pesquisas no ano de 2017.

GRÁFICOS:

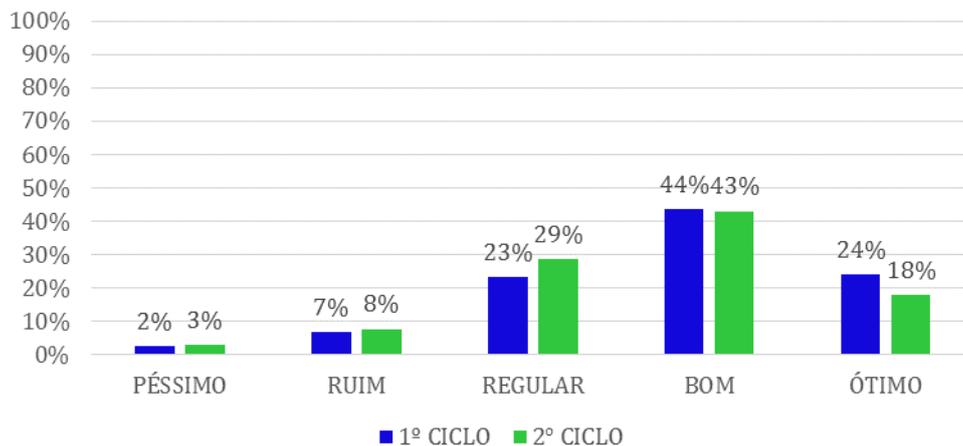
CONFORTO NO LOCAL DA RECEPÇÃO



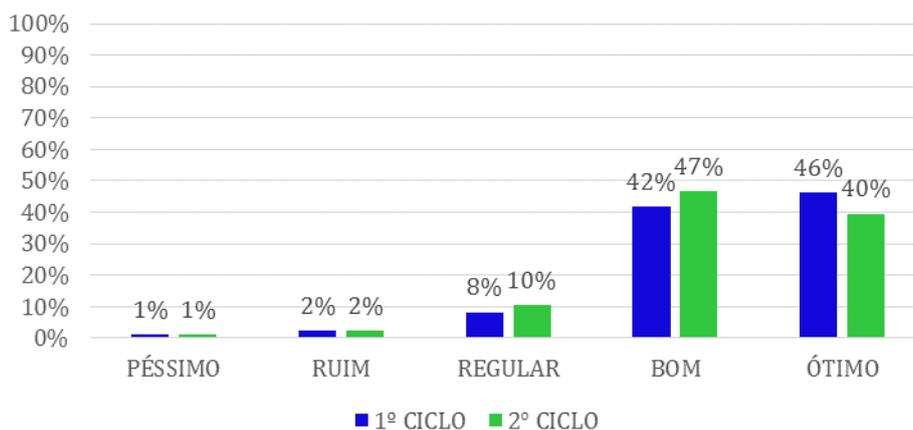
HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DO HOSPITAL



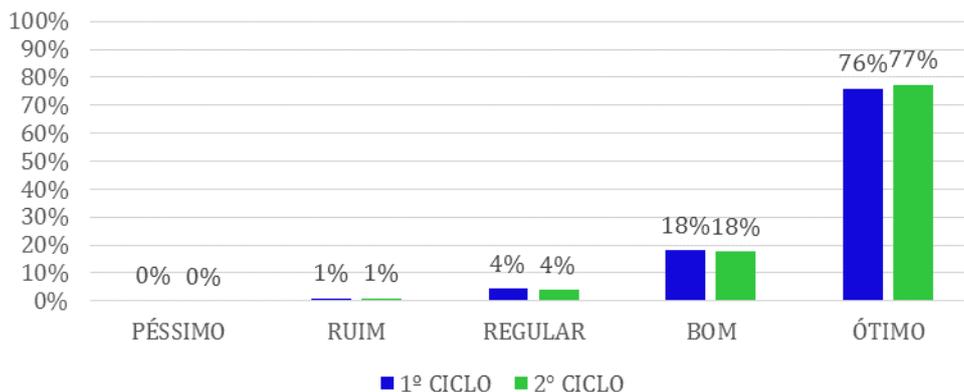
CONFORTO DAS INSTALAÇÕES NA AREA DE ATENDIMENTO MÉDICO



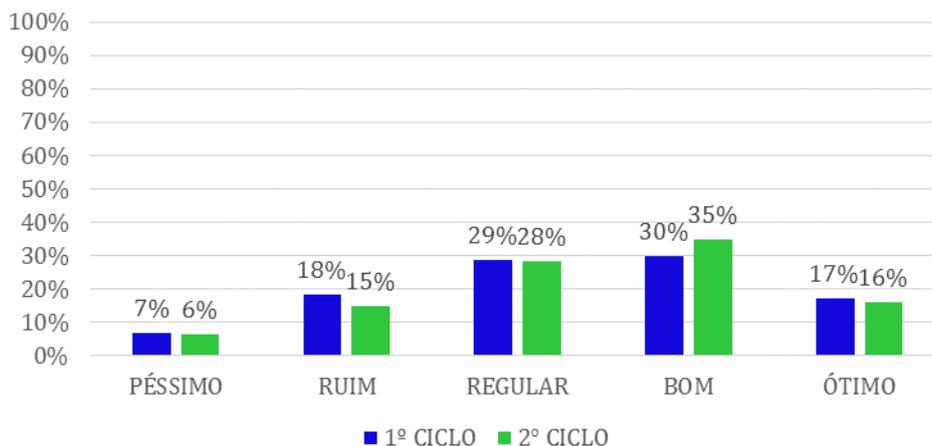
ATENDIMENTO DE RECEPÇÃO: GENTILEZA, ATENÇÃO E INFORMAÇÕES RECEBIDAS



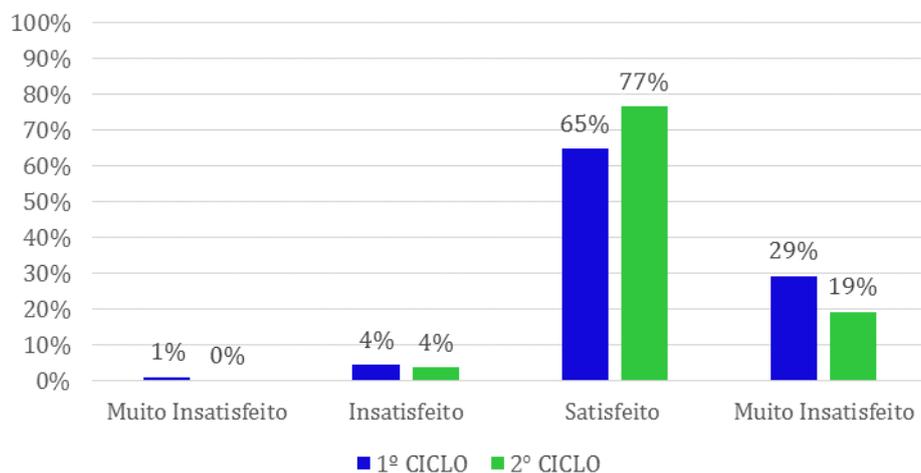
ATENDIMENTO DA EQUIPE DE SAÚDE: GENTILEZA E TRATAMENTO DE SAÚDE RECEBIDO



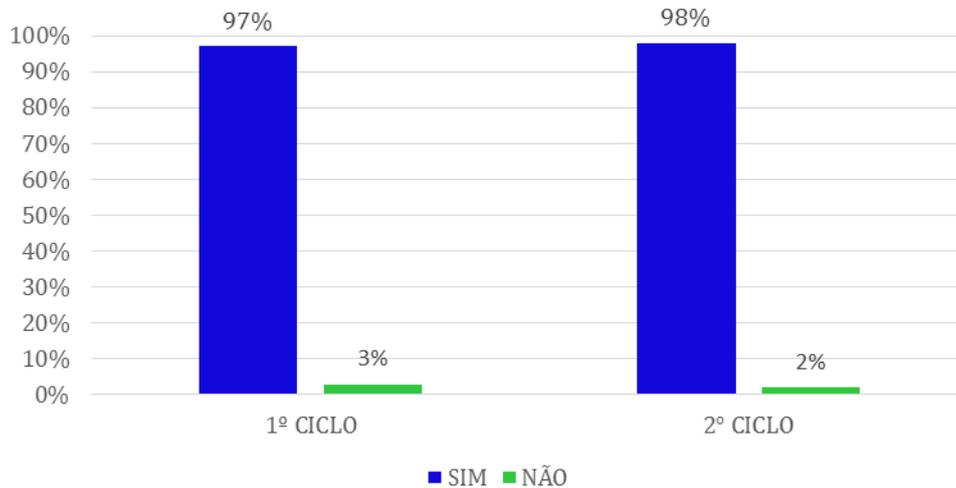
TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO/INTERNAÇÃO



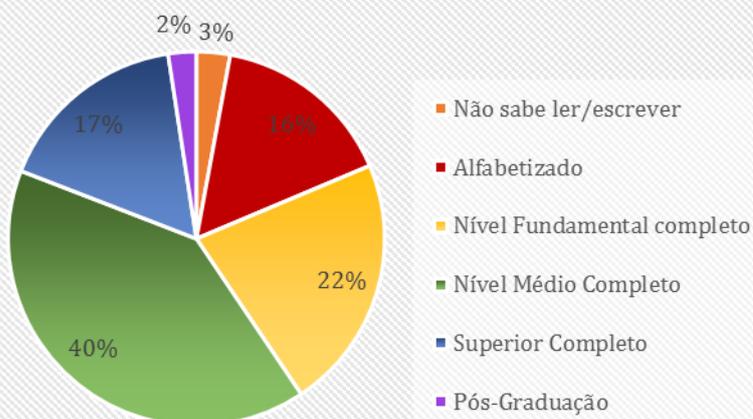
ATENDIMENTO GERAL



INDICARIA ESSE HOSPITAL PARA ALGUM FAMILIAR



ESCOLARIDADE - 1º CICLO



ESCOLARIDADE - 2º CICLO

