



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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1º ciclo de 2018



Brasília, 10 de agosto de 2018

EQUIPE DE GOVERNANÇA

Elza Ferreira Noronha
Superintendente

Alaíde Francisca de Castro
Gerente de Atenção à Saúde

Dayde Lane Mendonça da Silva
Gerente de Ensino e Pesquisa

Paulo Mendes de Oliveira Castro
Gerente Administrativo

OUVIDORIA

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães
Ouvidor

Ana Caroline Costa Lopes
Assistente Administrativa

André Luís Figueiredo Costa
Assistente Administrativo

Viviane Mendes Lacerda Torres
Assistente Administrativa

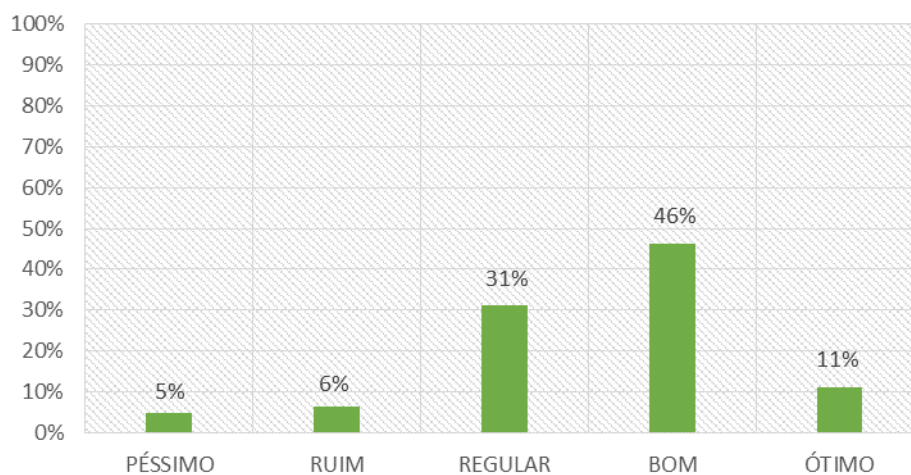


APRESENTAÇÃO

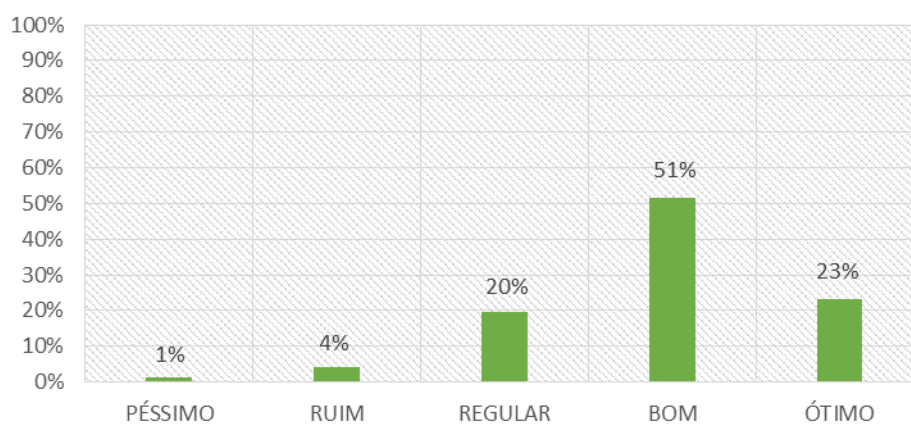
Um dos instrumentos para medição da satisfação do usuário com o serviço prestado pelo Hospital Universitário de Brasília é a Pesquisa de Satisfação do Usuário. O instrumento é composto por sete perguntas com cinco alternativas, que variam entre péssimo, ruim, regular, bom e ótimo. A pesquisa é aplicada duas vezes durante o ano, sendo que o primeiro de ano de 2018 foi entre os dias **04/06/18** e **18/07/18**. O instrumento foi aplicado nos ambulatórios e internações do hospital, sendo que a amostra era de **261** pesquisas na **internação** e **375** no **ambulatório**. A seguir, podemos verificar os resultados do **primeiro ciclo** da pesquisa de 2018.

GRÁFICOS:

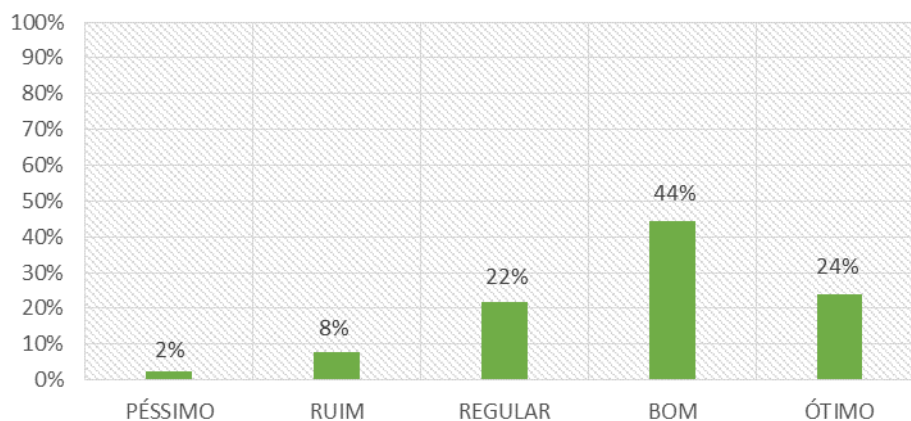
CONFORTO NO LOCAL DA RECEPÇÃO



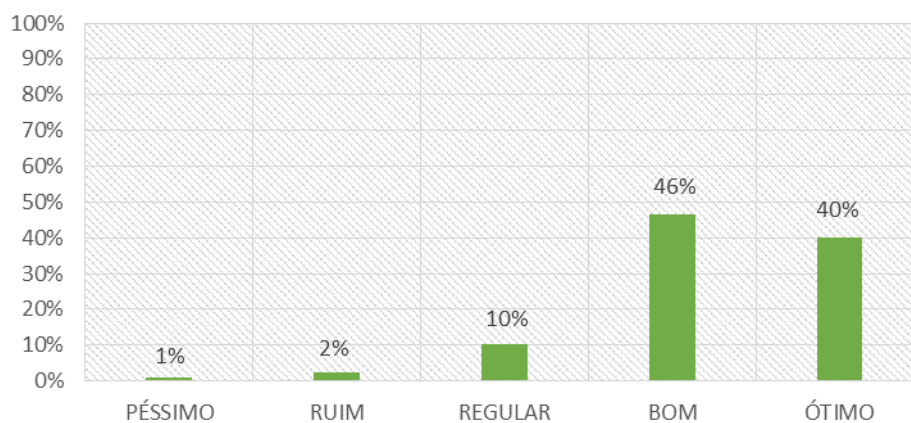
HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DO HOSPITAL



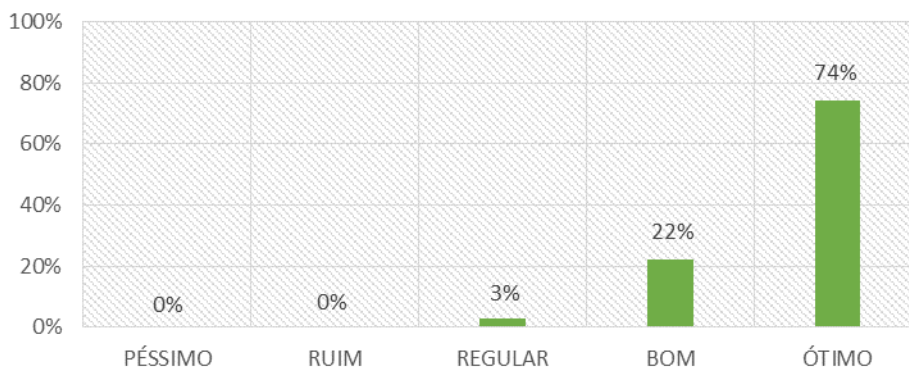
CONFORTO DAS INSTALAÇÕES NA AREA DE ATENDIMENTO MÉDICO



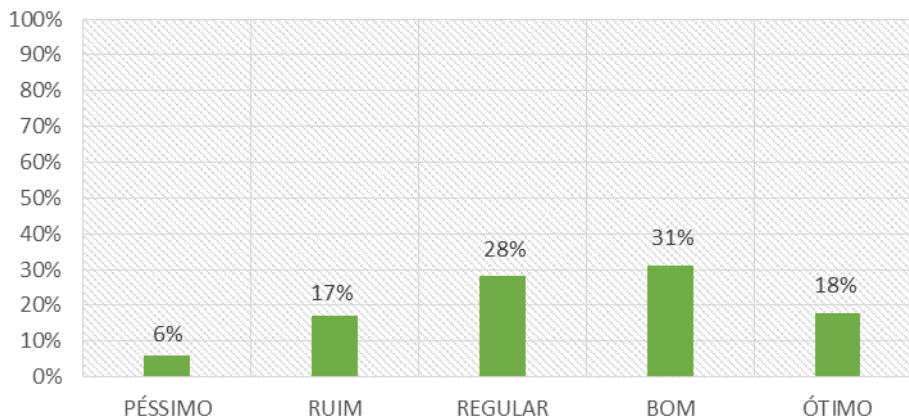
ATENDIMENTO DE RECEPÇÃO: GENTILEZA, ATENÇÃO E INFORMAÇÕES RECEBIDAS



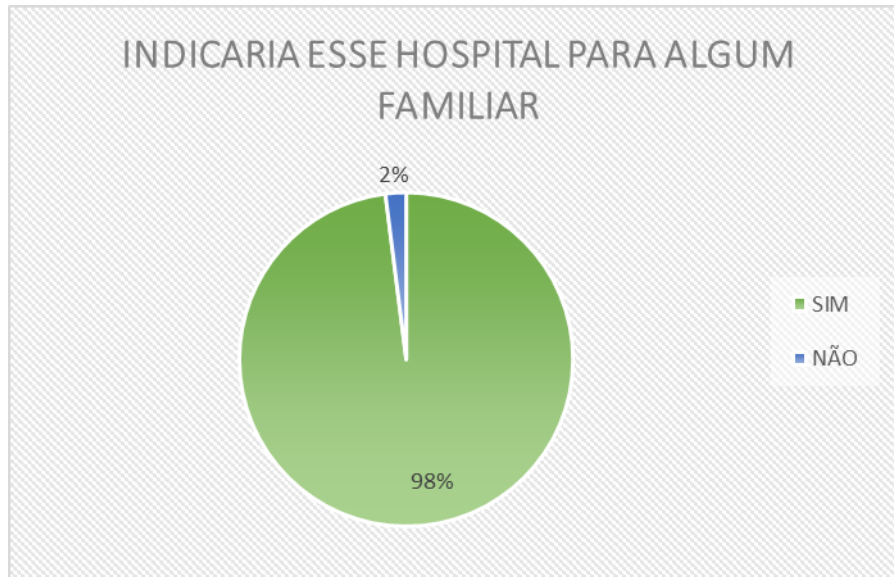
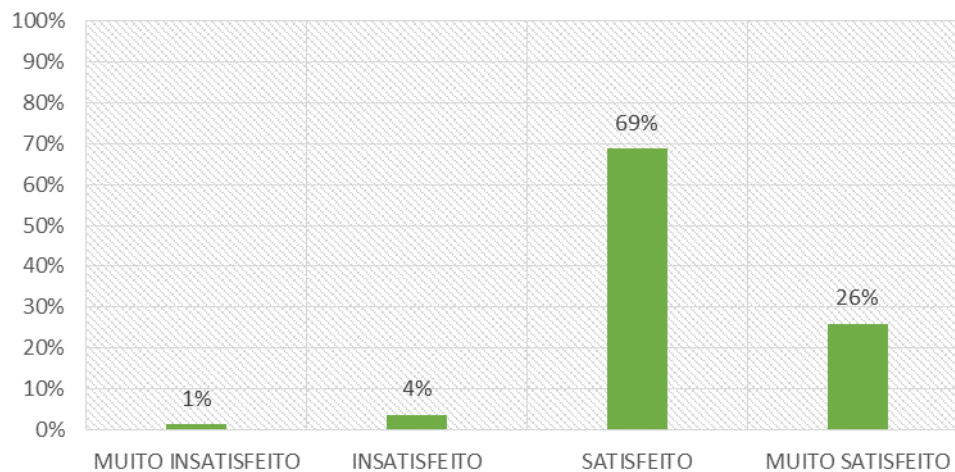
ATENDIMENTO DA EQUIPE DE SAÚDE: GENTILEZA E TRATAMENTO DE SAÚDE RECEBIDO



TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO/INTERNAÇÃO



ATENDIMENTO GERAL





ESCOLARIDADE

