



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

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANUAL**

**2018**



Brasília, 14 de janeiro 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

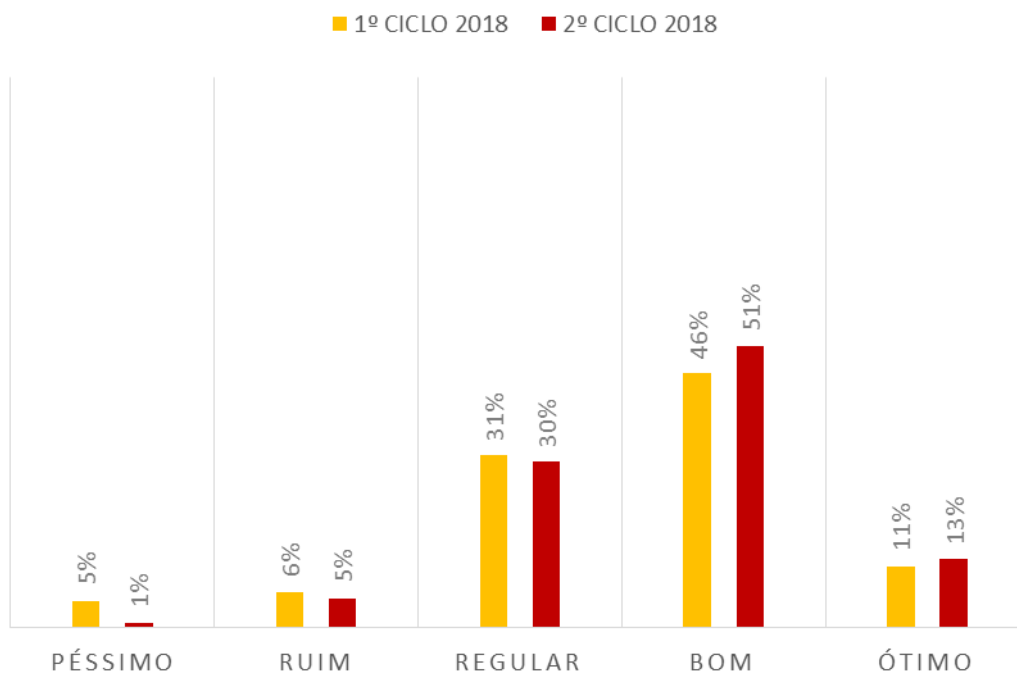


## APRESENTAÇÃO

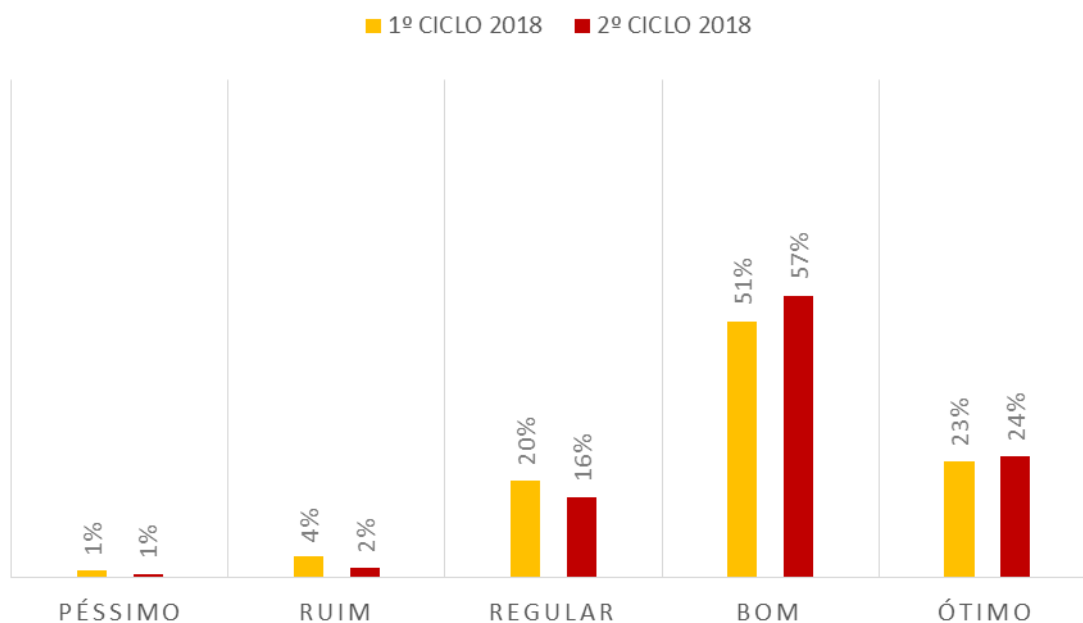
Um dos instrumentos para medição da satisfação do usuário com o serviço prestado pelo Hospital Universitário de Brasília é a Pesquisa de Satisfação do Usuário. O instrumento é composto por sete perguntas com cinco alternativas, que variam entre péssimo, ruim, regular, bom e ótimo. A pesquisa foi aplicada duas vezes no ano de 2018, no primeiro ciclo (04/06/18 a 18/07/18) e no segundo ciclo de 2018 (22/10/18 a 13/12/18). O instrumento foi aplicado nos ambulatórios e internações do hospital, sendo que a amostra foi de **261** pesquisas na **internação** e **375** no **ambulatório** referentes ao **1º ciclo de 2018** e **261** pesquisas na **internação** e **384** no **ambulatório** referentes ao **2º ciclo de 2018**. A seguir, podemos verificar os resultados comparativos dos dois períodos.

# GRÁFICOS

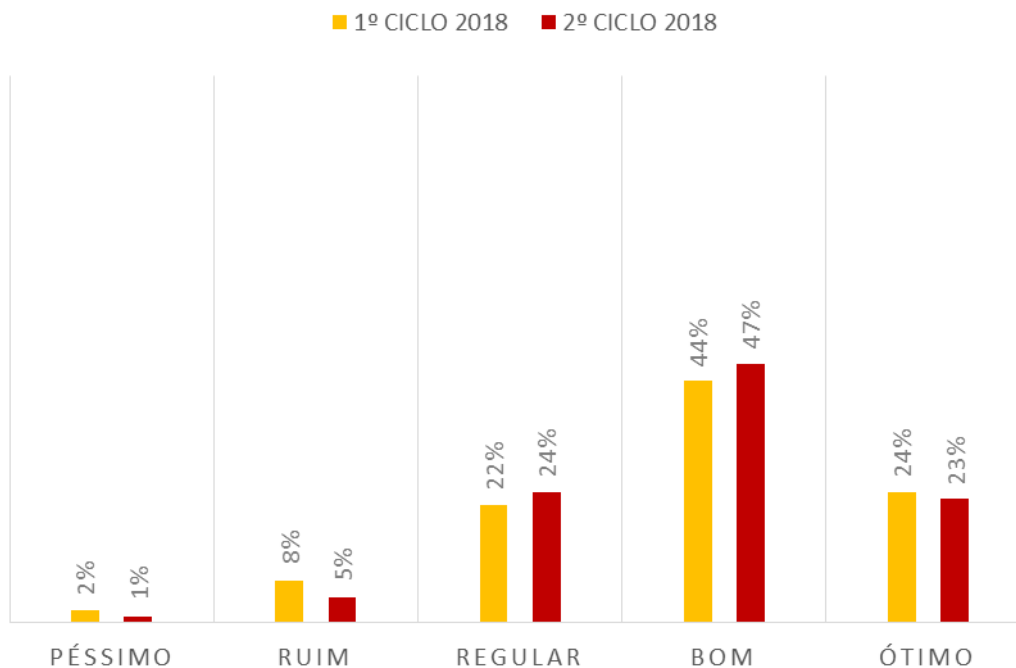
## CONFORTO NO LOCAL DA RECEPÇÃO



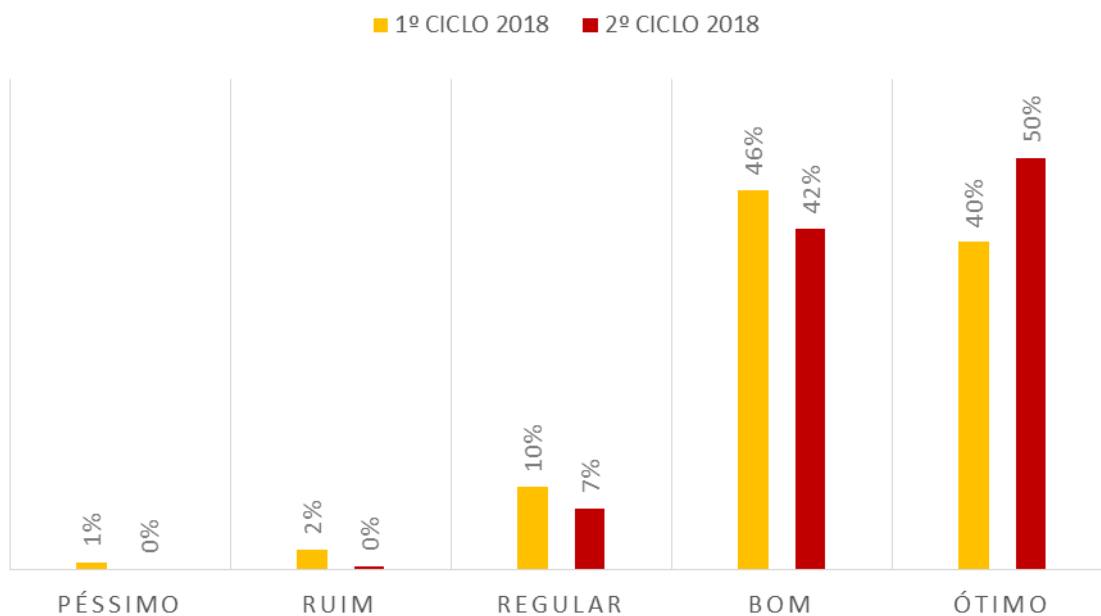
## HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DO HOSPITAL



## CONFORTO DAS INSTALAÇÕES NA AREA DE ATENDIMENTO MÉDICO

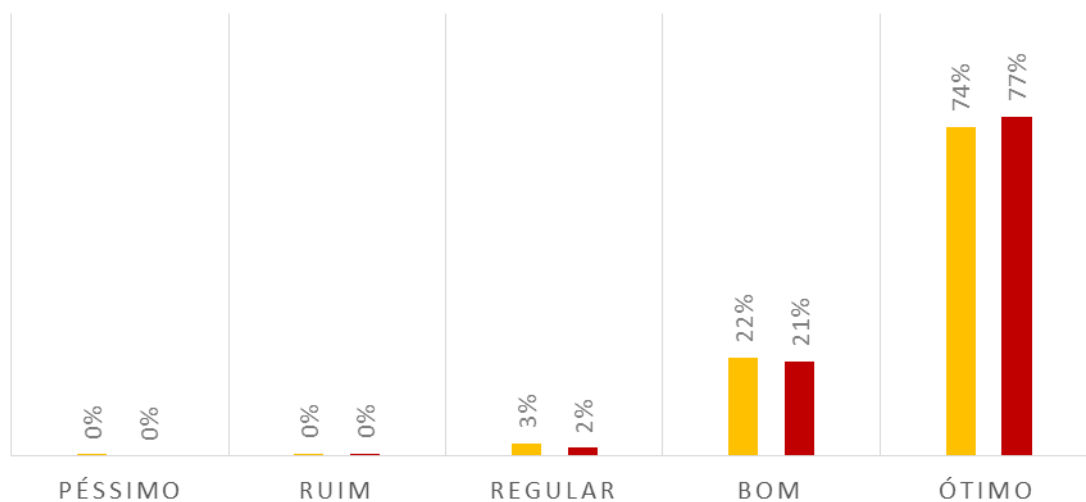


## ATENDIMENTO DE RECEPÇÃO: GENTILEZA, ATENÇÃO E INFORMAÇÕES RECEBIDAS



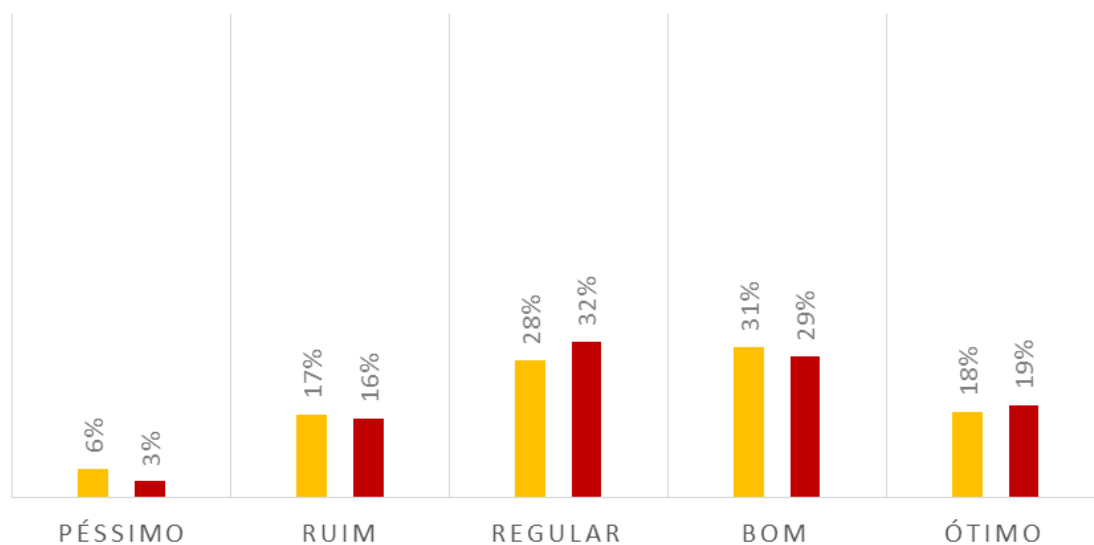
## ATENDIMENTO DA EQUIPE DE SAÚDE: GENTILEZA E TRATAMENTO DE SAÚDE RECEBIDO

■ 1º CICLO 2018 ■ 2º CICLO 2018



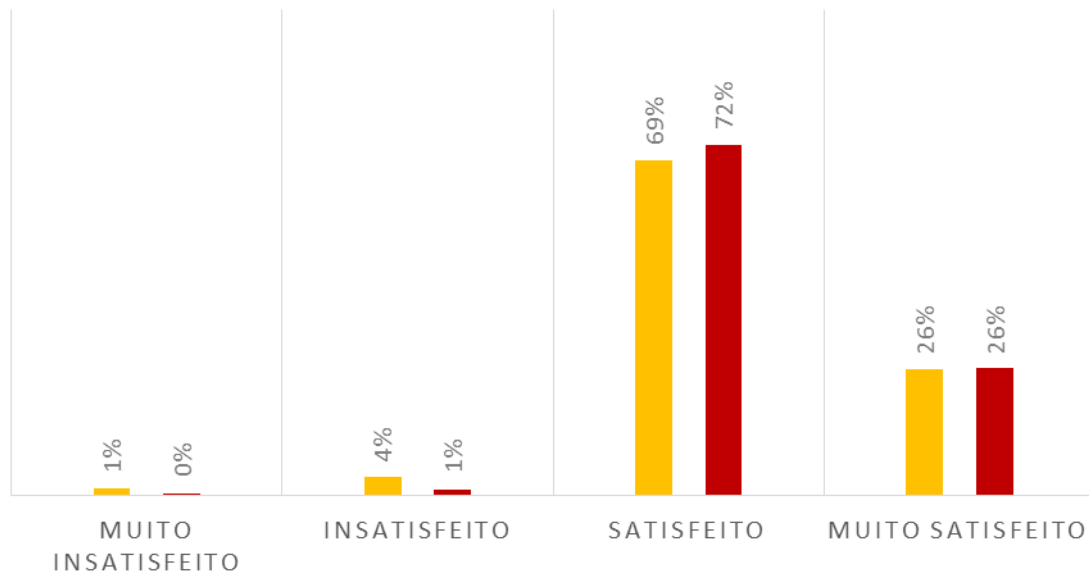
## TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO/INTERNAÇÃO

■ 1º CICLO 2018 ■ 2º CICLO 2018



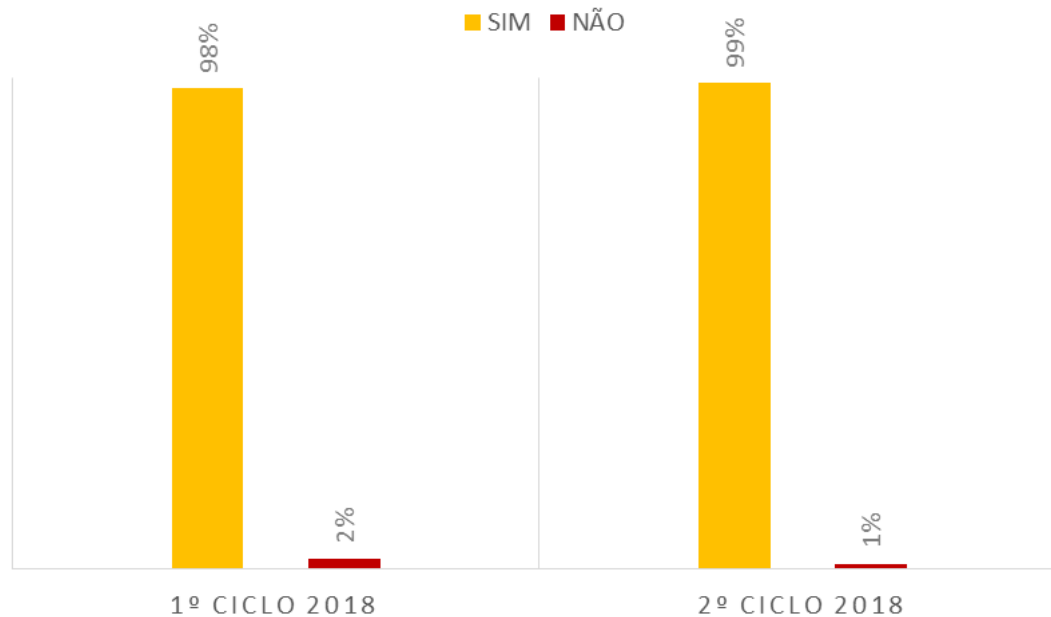
## ATENDIMENTO GERAL

■ 1º CICLO 2018 ■ 2º CICLO 2018



## INDICARIA ESSE HOSPITAL PARA ALGUM FAMILIAR

■ SIM ■ NÃO





### ESCOLARIDADE

