




Modelo de Rotina - POP	Código: HMAS.CER.POP.ADM.SAU.002
Unidade: Hospital Municipal Albert Schweitzer- Coordenação Regional de Emergência - Realengo	Versão: 003
Serviço: Administrativo	Data da Emissão: 24/03/2023
Setor: Ouvidoria	Vencimento: 24/03/2025

Pesquisa de Satisfação

Histórico de Versões

- 001 - Emissão inicial 15/12/2020 Rodolfo Pinheiro
- 002 - Revisão e atualização layout Rodolfo Pinheiro
- 003 - Revisão

Fase	Nome	Setor/Unid.	Data	Carimbo e Assinatura
Revisão	João Silva	Ouvidoria	24/03/2023	
Revisão	Valéria Terra	Ouvidoria	24/03/2023	
Validação	Regina Goulart	Núcleo da Qualidade	27/03/2023	Gestão de Documentos Núcleo da Qualidade
Aprovação	Ricardo Cruz	Diretor Administrativo	28/03/23	 Ricardo Cruz Matricula: N1658491 Diretor Administrativo CER / HMAS

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA/APLICAÇÃO.....	3
3. ROTINA.....	3
4. OBSERVAÇÕES GERAIS.....	3
5. FLUXOGRAMAS	3
6. ANEXOS	3
7. DOCUMENTOS ASSOCIADOS E REFERÊNCIAS	4

1. OBJETIVO

Viabilização do controle social da qualidade do serviço público, possibilitando ao gestor a formação de diagnóstico para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços prestados e, ao usuário, garantir a participação, proteção e defesa dos seus direitos. (Art. 1º; Decreto Rio Nº 44746)

2. ABRANGÊNCIA/APLICAÇÃO

Em todo o complexo Hospitalar do Hospital Municipal Albert Schweitzer e Coordenação Regional de Emergência – Realengo

3. ROTINA

É incumbência do ouvidor aplicar o questionário, passar nos diversos setores do hospital aplicando a pesquisa com os pacientes e sua rede sociofamiliar. Obtendo assim, a taxa de usuários satisfeitos e insatisfeitos com os serviços prestados pelo HMAS.

Em seguida, deve inserir as respostas do questionário nos campos correspondentes da planilha estatística e conferir se todas as respostas foram digitadas no campo correto da planilha, bem como se os dados gerados correspondem às respostas.

Posteriormente, é necessário verificar a exatidão dos dados e enviar planilha para o setor de Qualidade do hospital por meio de documento eletrônico. Esse encaminhamento ao Setor de Qualidade com os dados segmentados é enviado mensalmente.

4. OBSERVAÇÕES GERAIS

Todas as pesquisas de satisfação efetuadas, são digitalizadas para envio a SMS POR PARTE DO Setor de Qualidade da unidade.

5. FLUXOGRAMAS


Não se aplica.

6. ANEXOS

ANEXO I

Hospital Municipal Albert Schweitzer

Pesquisa de Satisfação de Atendimento



Caro Usuário,
Buscando melhorar os nossos serviços, pedimos que responda ao questionário e deposite-o em uma das caixas de sugestões.

Data: 24 / 05 / 2018

Paciente Acompanhante

LEGENDA

Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não Utilizou o serviço
😊	😊	😞	🚫

1) Recepção

2) Acolhimento com Classificação de Risco


3) Atendimento Médico



4) Como Você Avalia a Limpeza das instalações

5) Qualidade da Alimentação

6) Qual a sua opinião, para o atendimento geral do Hospital

Por favor, deixe um comentário

 **Obrigado.**
Sua opinião faz toda diferença!

Modelo do formulário para pesquisa de satisfação

7. DOCUMENTOS ASSOCIADOS E REFERÊNCIAS

POP.SAU.002-2 Pesquisa de Satisfação; 2021