Prdacão

ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA BENEFICENTE DE MINAS GERAIS

Ofício de Encaminhamento de Prestação de Contas

(Em atendimento aos Artigos 80 a 82 e 84 do Decreto Municipal nº 40.547 de 07/12/2016)

OficioNº: **007.R.I.AEBMG/2021**	Data: **08/03/2021**
Prestador do Serviço:	**Associação Evangélica Beneficente de Minas Gerais**
Título do Projeto/Atividade/Serviço:	Gestão Operacionalização e Execução de Ações e Serviços de Saúde para as Linhas de Cuidados Oftalmológicos na Rede de Saúde de Betim
Contrato de Gestão nº: 143/2017	
Período de Aplicação (Mês):	dezembro de 2020

Senhor Secretário,

Encaminhamos a V. Sa. a prestação de contas assistencial / Execução referente ao contrato acima identificado, composta de 27 páginas, para análise documental e avaliação de sua regularidade em cumprimento ao art. 84, incisos I, II e III do Decreto Municipal 40.547/2016, contendo os anexos e documentação, abaixo relacionados:

- Relatório de Execução do Objeto –OSC – período novembro/2020;
- Copia do oficio de encaminhamento dos formulários de pesquisa de satisfação.
- Cópia do oficio de encaminhamento da produção.
- Cópia das pesquisas de satisfação

Informamos-lhe que o responsável pela prestação de contas é Maria Aparecida de Oliveira, e-mail: relacoes.institucionais@aebmg.org.br, telefone (31)2138-8343 e/ou 98472.6349.

Colocamo-nos à disposição de V. Sa. para quaisquer informações adicionais.

Atenciosamente,

Euler Borja
Presidente
AEBMG

Á
Secretaria Municipal de Saúde
A/c.: Fernanda de Oliveira Castelo Branco
Diretora de Regulação, Controle e Avaliação
Av. Amazonas , 1577 A, Brasiléia – Betim/MG

Eloar Julia Rocha Dantas
Gerente de Controle dos Serviços de Saude Complementar - 0209780
SMS - SUS / Betim

10/03/21

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
gabinete.saudebetim2017@gmail.com
TELEFONE: (31) 35123407 | 35123429
RUA PARÁ DE MINAS, 640, BRASILEIA - BETIM | MG - CEP: 32600-412

PREFEITURA DE BETIM
CIDADE DO BEM

Relatório de Execução do Objeto – OSC

(Em atendimento ao Inciso I do Art. 82 do Decreto Municipal nº 40.547 de 07/12/2016)

Organização da Sociedade Civil: Associação Evangélica Beneficente de Minas Gerais

Título do Projeto/Atividade/Serviço: Contrato Gestão FMS Operacionalização e Execução de Ações e Serviços de Saúde para as linhas de cuidados oftalmológicos na rede de saúde de Betim

Período de Vigência: 28/09/2020 a 28/09/2021

Período de Aplicação: dezembro-2020.

Valor liquidado no período

Nota Fiscal nº:	Valor R$:	Data da liquidação:
2020/1207	R$ 30.263,79	16/12/2020
2020/1208	R$ 220.504,69	16/12/2020
2020/1209	R$ 183.999,87	16/12/2020
2020/1210	R$ 233.077,88	16/12/2020
TOTAL		**R$667.846,23**

RELATÓRIO

Descrição do Objeto desta parceria:

O presente contrato visa gestão e prestação de serviços médicos de oftalmologia, dentre eles, exames, consultas e cirurgias aos usuários no âmbito do Sistema Único de Saúde no Município de Betim, no Hospital Publico Regional de Betim e Centro de Referência Divino Ferreira Braga e anos integrantes do contrato 0143/2017.

O objeto do contrato consiste na operacionalização e execução de ações e serviços de Saúde para as Linhas de cuidados oftalmológicos na rede de saúde de Betim.

Na área de gestão: Administração e gerenciamento dos serviços contratados, além de organização, estrutural funcional e física das Unidades e de seus equipamentos, além do provimento de insumos, medicamentos e demais itens necessários de forma a garantir o pleno funcionamento.

Ações desenvolvidas, no período, para cumprimento do objeto:

O contrato teve seu início em 28/09/2018. No mês de outubro/2017, iniciou-se a implantação do serviço, através das adequações e reformas necessárias para funcionamento dos serviços. Inicialmente foram feitas reformas prediais para adequações nos consultórios e no bloco cirúrgico e assim proporcionar aos pacientes um ambiente adequado. Os ambientes foram mobiliados e equipados adequadamente. Foram realizadas as compras de insumos e materiais médicos para realização dos atendimentos. Iniciou-se a implantação do sistema informatizado; a contratação de pessoal; inicialização de implantação de protocolos de atendimento; início de sistematização e mapeamento de processos dos serviços e atendimentos através da criação dos Pop's e Protocolos Clínicos.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
gabinete.saudebetim2017@gmail.com
TELEFONE: (31) 35123407 | 35123429
RUA PARÁ DE MINAS, 640, BRASILEIA - BETIM | MG - CEP: 32600-412

PREFEITURA DE BETIM
CIDADE DO BEM

Alcance dentro do período de aplicação da Prestação de Contas Indicadores de Qualidade, Produção e Desempenho – EIXO I Contrato FMS 0143/2017				
1.Indicadores de Qualidade – Gestão Objetivo Específico	**Descrição da Meta**	**Frequência**	**Quantidade Alcançada** **dezembro/2020**	**Meios para aferição**
1.1 - Equipamentos conservados e modernos	100%	mensal	100%	1. Visita in loco;
1.2 - Instalações físicas e ambiência adequadas e agradáveis	100%	mensal	90%	
1.3 - Atenção pós-operatória continuada .	Construção de série histórica	mensal	100%	1. Relatório de acompanhamento

Alcance dentro do período de aplicação da Prestação de Contas Indicadores de Qualidade, Produção e Desempenho – EIXO II Contrato FMS 0143/2017				
2. Indicadores de Produção Objetivo Específico	**Descrição da Meta**	**Frequência**	**Quantidade Alcançada** **dezembro/2020**	**Meios para aferição**
2.1 - Oferta de consultas oftalmológicas (refração)	600 consultas	mensal	802	1.Planilha de atendimento 2.Cópia dos prontuários **Obs.:** Documentos protocolados junto ao setor de Saúde Complementar da Regulação
2.2 – Atendimento de alta complexidade em pacientes do Sistema único de saúde	24	mensal	17	
2.3 – Total de consultas de glaucoma realizadas	1500	mensal	793	
2.4 - Total de cirurgias de glaucoma realizadas	10	mensal	07	
2.5 – Total de avaliação cirurgica - catarata	200	mensal	199	
2.6 – Total de consultas oftalmológicas realizadas(todas)	Construção série histórica	mensal	3045	

Alcance dentro do período de aplicação da Prestação de Contas Indicadores de Qualidade, Produção e Desempenho – EIXO III Contrato FMS 0143/2017				
3. Indicadores de Desempenho Objetivo Específico	**Descrição da Meta**	**Frequência**	**Quantidade Alcançada** **dezembro/2020**	**Meios para aferição**
3.1 - Taxa de Absenteísmo	Quanto < melhor	mensal	12,16%	1.Planilha de Atendimento

3.2 - Pesquisa de Satisfação do usuário	Quanto > melhor	mensal	38,36%	1.Planinha de Acompanhamento e protocolo entregues na Diretoria de Regulação
3.3 – Manifestações negativas na Ouvidoria do SUS Betim relativas à Oftalmologia (AEBMG)	Quanto < melhor	mensal	1	
3.4 - Agendas Canceladas	Quanto < melhor	mensal	10	1.Confirmação de agenda via sistema

Alcance dentro do período de aplicação da Prestação de Contas
Indicadores Financeiros – EIXO IV Contrato FMS 0143/2017

4. Indicadores de Desembolso Financeiro Objetivo Específico	Descrição da Meta	Frequência	Valor Alcançado dezembro/2020	Meios para aferição
4.1-Planejamento financeiro/orçamentário	Valor menor ou igual ao teto financeiro/orçamento	mensal	**R$667.846,23**	1. Planilha de atendimento 2. Cópia dos prontuários 3. Teto R$600.000,00 4. Faturamento maior que a meta estabelecida, autorizado pela Regulação do Município frente ao faturamento menor que a meta em meses anteriores **Obs.** Notas fiscais protocoladas junto ao Setor de Saúde Complementar da Regulação.

Alcance dentro do período de aplicação da Prestação de Contas
Indicadores Financeiros – EIXO V Contrato FMS 0143/2017

5. Indicadores de Promoção à Saúde Objetivo Específico	Descrição da Meta	Frequência	Quantidade Alcançada dezembro/2020	Meios para aferição
5.1 – Ações de promoção e capacitação em oftalmologia	03 ações/ano	Quando necessário	0	

Justificativa (CASO AS METAS PROPOSTAS NÃO TENHAM SIDO ALCANÇADAS):

Indicadores de Qualidade, Produção e Desempenho

2. Indicadores de Produção:

2.2 Atendimento de alta complexidade em pacientes do Sistema Único de Saúde: Vitrectomia, facotrabeculectomia e cirurgias múltiplas. Meta não alcançada. Número de atendimentos definido junto ao Controle e Regulação do Município de acordo com a demanda/fila.

2.3 Total de consultas de glaucoma realizadas: Numero de atendimentos definido junto ao Controle e Regulação do Município de acordo com a demanda/fila.

2.4 Total de cirurgias de glaucoma realizadas: Cancelamento da agenda devido imprevisto médico.

2.5 Total de avaliação cirúrgica – catarata entrada: Tivemos 51 pacientes faltosos nas avaliações de cirurgia de catarata em dezembro. Meta não alcançada. Número de atendimentos definido junto ao Controle e Regulação do Município de acordo com a demanda/fila.

3. Indicadores de Desempenho:

3.1 Taxa de absenteísmo: Cancelamentos e não comparecimento a consultas agendadas.

3.2 Pesquisa de satisfação de usuário: Porcentagem de avaliações consideradas promotoras do HE nas pesquisas de satisfação.

3.4. Agendas Canceladas: Ajustes e imprevistos frente aos processos de agendamento.

Belo Horizonte, 08 de março de 2021

Euler Borja
Presidente
AEBMG

Euler Borja
Presidente da Associação Evangélica Beneficente de Minas Gerais
CPF nº 000.048.126-20

ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA BENEFICENTE DE MINAS GERAIS

Oficio nº 02/2021

Betim, 19 Janeiro de 2021

Assunto: Entrega Competência 12/2020

Prezados,

Segue produção Divino Braga e Hospital Regional (BPA,AIH e APAC), notas fiscais referentes competência 12/2020, com Certificado de Regularidade do FGTS-CRF e Certidão Negativa Federal.

Sendo enviado em 3 vias(1-Junto a produção e 2 para processos internos) e Físicos enviados em caixas devidamente numeradas de BPA e APAC Divino Braga e Hospital Regional contendo data, código e nome do paciente.

Notas Fiscais: 2021/56 – 2021/57 - 2021/58 – 2021/59 – 2021/60

Colocamo-nos à disposição para demais esclarecimentos caso necessário.

Pâmela Teixeira Silva
Faturista
Oftalmologia Betim

Pamela Teixeira
Faturamento -COBT
Centro Oftalmológico-HE

À
Diretoria de Regulação, Controle e Avaliação.
Saúde Complementar
A/c.:Controle e Avaliação Saúde Complementar
Diretoria de Regulação
Rua Pará de Minas, 640 – Brasiléia - Betim - MG

PROTOCOLO
19 / 01 / 21
Nome Legível

Rua Dr. Alípio Goulart, 25 - Serra - Belo Horizonte - MG - Cep: 30.220-330 - Tel: (31) 2138-8300 - www.hospitalevangelicobh.org.br

Oftalmologia

HOSPITAL EVANGÉLICO DE BELO HORIZONTE

Oficio 01/2021 **Betim, 08 de Janeiro de 2021**

De: Centro Oftalmológico do Hospital Evangélico - Unidade Betim – MG

Jéssica Gotelip – Supervisora de Enfermagem COBT

Para: Diretoria de Regulação, Controle e Avaliação de Betim

Fernanda de Oliveira Castelo Branco - Diretora Geral

Assunto: Entrega da documentação referente à Pesquisa de Satisfação

Prezados,

Junto ao prazer em cumprimentá-los, viemos por meio deste, encaminhar a documentação referente à **Pesquisa de Satisfação de Dezembro de 2020** do Centro Oftalmológico do Hospital Evangélico para sua apreciação, sendo que a referida documentação é composta por:

• 01 planilha com dados coletados através do formulário impresso (estatísticas mensais, elogios, reclamações, sugestões, dados condensados e gráficos);

• 01 impressos do resultado da pesquisa de satisfação coletada através do tablet Ambulatório COBT.

Sendo o que tínhamos para o momento, nos colocamos à disposição para mais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Jéssica Gotelip R. Oliveira
COREN-MG:503.885 ENF

Jéssica Gotelip Rosendo Oliveira
Supervisora de Enfermagem
Centro Oftalmológico do Hospital Evangélico - Unidade Betim

RECEBEMOS
08/01/21
ASS:

6

Digitalizado com CamScann

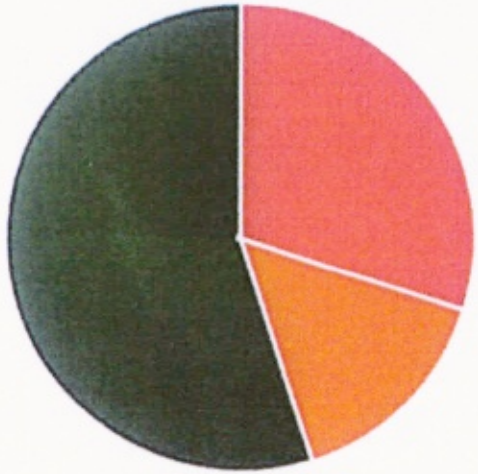
my NPS

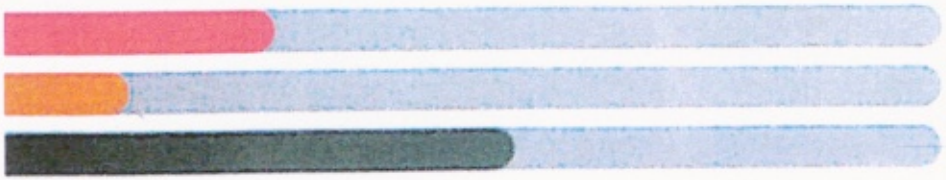
2020.12.01 - 2020.12.31

DETRACTORS							PASSIVES		PROMOTERS	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	0	0	0	0	0	1	1	2	3	8

Your NPS score: 25

Detractors	Passives	Promoters
30%	15%	55%





NPS score per day

Digitalizado com CamScanner

GESTÃO A VISTA - INDICADOR

PROCESSO: APLICAÇÃO DO NPS - SATISFAÇÃO DO CLIENTE/PACIENTE DOS PACIENTES INTERNADOS

Nome do indicador: 1. % da satisfação do cliente quanto a recomendação e % Pesquisas aplicadas

Classificação
ESTRATÉGICO - Alinhamento ao PE

Perspectiva:
Cliente Mercado

Objetivo Estratégico:
Manter a satisfação do atendimento ao cliente/paciente em 80%

Objetivo do indicador: Avaliar o grau de satisfação dos pacientes quanto à assistência prestada e a recomendação aos nossos serviços a amigos e familiares

Direção: Quanto maior melhor ↑

Periodo/Ano analisado: 2020

Fórmula:
1. (Em uma escala de 1 a 10 o quanto você recomendaria nossos serviços a amigos e familiares *? / Número de questionários respondidos) *100
*
8 a 10 = Promotores – clientes leais que continuarão comprando e recomendando sua marca para terceiros
5 a 7 = Passivos – clientes satisfeitos, mas indiferentes, que poderiam ser facilmente seduzidos pela concorrência;
01 a 4 = Detratores - Estão insatisfeitos com a instituição não recomendariam

2. Total de pesquisas aplicadas / Total de atendimentos realizados (Total de altas internação e Total de atendimento ambulatorial)

Responsável pelo lançamento dos dados e análise: Rose

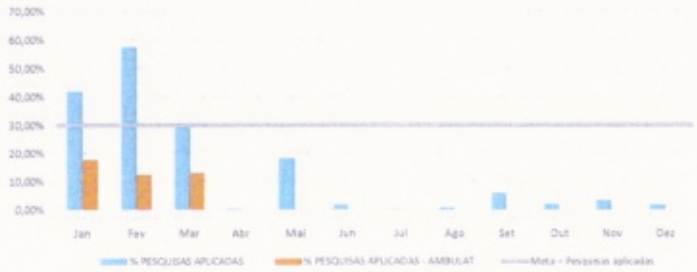
Observações: Não há

Fonte: Formulário de pesquisa de satisfação

INDICADOR – AMBULATÓRIO COBT	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Total de 8 a 10 (Promotores)	1031	1453	680	6	318	33	9	16	193	99	98	28	3964
Total de 5 a 7 (Passivos)	58	190	86	2	25	0	1	1	10	12	34	5	424
Total de 1 a 4 (Detratores)	32	113	50	0	3	0	0	0	14	1	10	8	231
Total de pesquisas validas	**1121**	**1756**	**816**	**11**	**346**	**33**	**10**	**22**	**261**	**121**	**169**	**73**	**4739**
Total de atendimentos	2879	3065	2780	2480	1908	2035	2859	2994	4473	5682	5101	4344	40400
% Pacientes PROMOTORES	**91,97%**	**82,74%**	**83,33%**	**54,55%**	**91,91%**	**100,00%**	**90,00%**	**72,73%**	**73,95%**	**81,82%**	**57,99%**	**38,36%**	**83,65%**
% Pacientes PASSIVOS	**5,17%**	**10,82%**	**10,54%**	**18,18%**	**7,23%**	**0,00%**	**10,00%**	**4,55%**	**3,83%**	**9,92%**	**20,12%**	**6,85%**	**8,95%**
% Pacientes DETRATORES	**2,85%**	**6,44%**	**6,13%**	**0,00%**	**0,87%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**5,36%**	**0,83%**	**5,92%**	**10,96%**	**4,87%**
% PESQUISAS APLICADAS	**41,84%**	**57,29%**	**29,35%**	**0,44%**	**18,13%**	**1,62%**	**0,35%**	**0,73%**	**5,84%**	**2,13%**	**3,31%**	**1,68%**	**11,73%**

INDICADOR – BLOCO CIRÚRGICO COBT	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Total de 8 a 10 (Promotores)	143	185	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	414
Total de 5 a 7 (Passivos)	17	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
Total de 1 a 4 (Detratores)	5	15	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
Total de pesquisas validas	**283**	**210**	**108**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**601**
Total de atendimentos	1602	1684	825	0	140	185	0	0	249	398	294	273	5650
% Pacientes PROMOTORES	**50,53%**	**88,10%**	**79,63%**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**68,89%**
% Pacientes PASSIVOS	**6,01%**	**4,76%**	**9,26%**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**6,16%**
% Pacientes DETRATORES	**1,77%**	**7,14%**	**10,19%**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**5,16%**
% PESQUISAS APLICADAS - AMBULAT	**17,67%**	**12,47%**	**13,09%**	**#DIV/0!**	**0,00%**	**0,00%**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**10,64%**
Meta – Pacientes promotores	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**	**80,00%**
Meta – Pesquisas aplicadas	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**	**30,00%**

% PESQUISAS APLICADAS (INT E AMB)



∞

ANÁLISE CRÍTICA MENSAL	QUADRIMESTRAL (JAN,FEV,MAR,ABR)
FATO: O que causou o problema? Quais as barreiras que não foram efetivas? Qual a ação que foi tomada? Gerou algum dano? Quais os ciclos de melhoria podem ser feitos? CAUSA: AÇÃO:	

PLANO DE AÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO

ANÁLISE CRÍTICA MENSAL	QUADRIMESTRAL (MAI,JUN,JUL,AGO)
FATO: O que causou o problema? Quais as barreiras que não foram efetivas? Qual a ação que foi tomada? Gerou algum dano? Quais os ciclos de melhoria podem ser feitos? CAUSA:	

PLANO DE AÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO

ANÁLISE CRÍTICA MENSAL	QUADRIMESTRAL (SET,OUT,NOV,DEZ)
FATO: O que causou o problema? Quais as barreiras que não foram efetivas? Qual a ação que foi tomada? Gerou algum dano? Quais os ciclos de melhoria podem ser feitos? CAUSA: AÇÃO:	

PLANO DE AÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO

6

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AMBULATÓRIO COBT

Itens	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Pesquisa aplicada	1222	2046	903	11	450	33	10	22	264	121	169	73	5324
Pesquisa validas	1121	1756	816	7	346	33	10	22	261	121	169	73	4735
Total de 8 a 10 (Promotores)	1031	1453	680	6	318	33	9	16	193	99	98	28	3964
Total de 5 a 7 (Passivos)	58	190	86	2	25	0	1	1	10	12	34	5	424
Total de 0 a 4 (Detratores)	32	113	50	0	3	0	0	0	14	1	10	8	231
% Promotores)	**92,0%**	**82,7%**	**83,3%**	**85,7%**	**91,9%**	**100,0%**	**90,0%**	**72,7%**	**73,9%**	**81,8%**	**58,0%**	**38,4%**	**83,7%**
% Passivos	**5,2%**	**10,8%**	**10,5%**	**28,6%**	**7,2%**	**0,0%**	**10,0%**	**4,5%**	**3,8%**	**9,9%**	**20,1%**	**6,8%**	**9,0%**
% Passivos	**2,9%**	**6,4%**	**6,1%**	**0,0%**	**0,9%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**5,4%**	**0,8%**	**5,9%**	**11,0%**	**4,9%**

mês	PONTUAÇÃO	Quanto você recomendaria o Hospital para seus amigos e familiares?	Satisfação ao serviço prestado	Marcação de Consultas	Portaria	Posso Ajudar?	Atendimento Recepção	Assistência prestada pela Enfermagem	Assistência prestada pelo médico	Exames	Limpeza	Infraestrutura dos consultórios e salas de exames	TOTAL
JANEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	1	2	2	1	3	2	2	2	0	0	1	1	
	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	32
	3	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	
	4	1	1	1	0	3	2	0	0	0	0	0	
	5	4	1	1	0	0	2	2	2	0	0	1	
	6	1	0	6	1	2	3	3	0	2	0	1	58
	7	4	3	2	4	3	1	3	0	1	1	4	
	8	9	12	10	16	13	12	7	7	7	9	8	
	9	13	19	14	13	15	14	15	13	11	16	12	1031
	10	72	67	70	64	58	72	71	78	72	71	71	
	NR	6	7	7	11	15	5	10	12	18	15	15	121
	Invalidas	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Total pesquisas	**114**	**114**	**114**	**114**	**114**	**114**	**114**	**114**	**114**	**114**	**114**	**1222**
	Detratores	**3%**	**4%**	**3%**	**4%**	**6%**	**4%**	**2%**	**1%**	**2%**	**1%**	**1%**	**0%**
	Passivo	**8%**	**4%**	**8%**	**5%**	**5%**	**6%**	**8%**	**2%**	**3%**	**1%**	**6%**	**5%**
	Promotores	**89%**	**92%**	**89%**	**91%**	**88%**	**91%**	**90%**	**97%**	**95%**	**98%**	**93%**	**95%**
FEVEREIRO	0	1	2	6	0	5	3	1	0	0	1	0	
	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
	2	2	1	3	1	4	3	2	0	0	0	1	113
	3	1	5	2	5	1	5	2	4	4	2	1	
	4	4	1	2	6	1	2	3	3	5	3	1	
	5	6	7	15	4	6	3	4	7	5	4	4	
	6	2	6	8	4	1	5	3	4	3	1	4	190
	7	12	9	10	7	10	3	6	5	9	3	10	
	8	12	10	13	12	18	16	13	9	14	10	13	
	9	12	25	18	19	17	16	23	22	22	24	16	1453
	10	116	102	90	105	90	111	106	94	85	102	98	
	NR	14	15	17	20	32	18	21	37	37	35	36	282
	Invalidas	2	2	1	2	0	0	1	0	0	0	0	8
	Total pesquisas	**186**	**186**	**186**	**186**	**186**	**186**	**186**	**186**	**186**	**186**	**186**	**2046**
	Detratores	**5%**	**5%**	**8%**	**7%**	**6%**	**8%**	**5%**	**4%**	**6%**	**4%**	**3%**	**6%**
	Passivo	**12%**	**13%**	**20%**	**9%**	**11%**	**7%**	**8%**	**11%**	**11%**	**5%**	**12%**	**11%**
	Promotores	**82%**	**81%**	**72%**	**83%**	**81%**	**85%**	**87%**	**84%**	**81%**	**90%**	**85%**	**83%**
MARÇO	0	1	2	2	2	4	0	1	0	1	0	0	
	1	1	1	2	1	0	2	3	1	0	1	1	
	2	1	1	0	2	0	2	0	0	1	1	1	50
	3	1	2	1	1	2	2	1	0	1	0	0	
	4	0	1	1	0	1	0	0	0	1	2	2	
	5	6	5	7	3	5	3	1	2	1	0	1	
	6	3	0	4	4	3	2	1	1	2	3	3	86
	7	2	4	2	2	2	2	4	2	3	0	3	
	8	3	3	6	5	7	4	0	2	1	5	6	
	9	4	7	12	8	6	6	12	4	5	6	7	680
	10	60	56	41	52	40	57	56	56	47	52	44	
	NR	4	4	8	7	17	7	8	19	24	17	19	134
	Invalidas	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	Total pesquisas	**87**	**87**	**87**	**87**	**87**	**87**	**87**	**87**	**87**	**87**	**87**	**903**
	Detratores	**3%**	**6%**	**5%**	**5%**	**3%**	**7%**	**5%**	**1%**	**3%**	**5%**	**5%**	**0%**
	Passivo	**13%**	**11%**	**17%**	**11%**	**14%**	**9%**	**8%**	**7%**	**10%**	**4%**	**10%**	**11%**
	Promotores	**82%**	**80%**	**76%**	**81%**	**76%**	**84%**	**86%**	**91%**	**84%**	**90%**	**84%**	**89%**

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AMBULATÓRIO COBT

Item	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Pesquisa aplicada	1222	2046	903	11	450	33	10	22	264	121	169	73	5324
Pesquisa validas	1121	1756	816	7	346	33	10	22	261	121	169	73	4735
Total de 8 a 10 (Promotores)	1031	1453	680	6	318	33	9	16	193	99	98	28	3964
Total de 5 a 7 (Passivos)	58	190	86	2	25	0	1	1	10	12	34	5	424
Total de 0 a 4 (Detratores)	32	113	50	0	3	0	0	0	14	1	10	8	231
% Promotores)	**92,0%**	**82,7%**	**83,3%**	**85,7%**	**91,9%**	**100,0%**	**90,0%**	**72,7%**	**73,9%**	**81,8%**	**58,0%**	**38,4%**	**83,7%**
% Passivos	**5,2%**	**10,8%**	**10,5%**	**28,6%**	**7,2%**	**0,0%**	**10,0%**	**4,5%**	**3,8%**	**9,9%**	**20,1%**	**6,8%**	**9,0%**
% Passivos	**2,9%**	**6,4%**	**6,1%**	**0,0%**	**0,9%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**5,4%**	**0,8%**	**5,9%**	**11,0%**	**4,9%**

mês	PONTUAÇÃO	Quanto você recomendaria o Hospital para seus amigos e familiares?	Satisfação ao serviço prestado	Marcação de Consultas	Portaria	Posso Ajudar?	Atendimento Recepção	Assistência prestada pela Enfermagem	Assistência prestada pelo médico	Exames	Limpeza	Infraestrutura dos consultórios e salas de exames	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	8	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	6
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
	NR	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**11**
	Detratores	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**
	Passivo	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**	**25%**
	Promotores	**0%**	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**75%**
MAIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
	5	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	25
	6	1	0	2	0	0	0	1	0	0	1	2	
	7	3	1	0	2	2	0	1	2	3	2	0	
	8	6	4	5	6	5	9	4	4	3	2	5	318
	9	5	7	10	4	4	4	8	2	5	2	3	
	10	23	23	19	22	19	23	24	18	10	17	13	
	NR	3	6	4	6	8	5	3	15	19	17	17	103
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**41**	**41**	**41**	**41**	**41**	**41**	**41**	**41**	**41**	**41**	**41**	**450**
	Detratores	**0%**	**0%**	**0%**	**2%**	**2%**	**0%**	**0%**	**0%**	**2%**	**0%**	**2%**	**1%**
	Passivo	**11%**	**3%**	**8%**	**6%**	**9%**	**0%**	**5%**	**8%**	**14%**	**13%**	**8%**	**7%**
	Promotores	**89%**	**97%**	**92%**	**91%**	**85%**	**100%**	**95%**	**92%**	**82%**	**88%**	**88%**	**92%**
JUNHO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**33**
	Detratores	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**
	Passivo	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**
	Promotores	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AMBULATÓRIO COBT

Itens	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Pesquisa aplicada	1222	2046	903	11	450	33	10	22	264	121	169	73	5324
Pesquisa validas	1121	1756	816	7	346	33	10	22	261	121	169	73	4735
Total de 8 a 10 (Promotores)	1031	1453	680	6	318	33	9	16	193	99	98	28	3964
Total de 5 a 7 (Passivos)	58	190	86	2	25	0	1	1	10	12	34	5	424
Total de 0 a 4 (Detratores)	32	113	50	0	3	0	0	0	14	1	10	8	231
% Promotores)	92,0%	82,7%	83,3%	85,7%	91,9%	100,0%	90,0%	72,7%	73,9%	81,8%	58,0%	38,4%	83,7%
% Passivos	5,2%	10,8%	10,5%	28,6%	7,2%	0,0%	10,0%	4,5%	3,8%	9,9%	20,1%	6,8%	9,0%
% Passivos	2,9%	6,4%	6,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,4%	0,8%	5,9%	11,0%	4,9%

mês	PONTUAÇÃO	Quanto você recomendaria o Hospital para seus amigos e familiares?	Satisfação ao serviço prestado	Marcação de Consultas	Portaria	Posso Ajudar?	Atendimento Recepção	Assistência prestada pela Enfermagem	Assistência prestada pelo médico	Exames	Limpeza	Infraestrutura dos consultórios e salas de exames	TOTAL
JULHO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9
	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**1**	**1**	**0**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**10**
	Detratores	0%	0%	#DIV/0!	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Passivo	0%	0%	#DIV/0!	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%
	Promotores	100%	100%	#DIV/0!	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
	NR	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	5
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**22**
	Detratores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Passivo	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
	Promotores	100%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
SETEMBRO	0	2	2	1	2	1	1	1	0	1	0	0	14
	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	10
	6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	7	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	1	
	8	3	1	2	2	2	1	2	1	0	1	1	193
	9	1	3	3	2	3	3	2	0	1	2	3	
	10	14	14	14	16	14	16	17	14	13	11	11	
	NR	2	2	2	1	3	4	3	8	9	10	8	52
	Invalidas	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	Total pesquisas	**25**	**25**	**25**	**25**	**25**	**25**	**25**	**25**	**25**	**25**	**25**	**264**
	Detratores	4%	4%	0%	0%	4%	0%	0%	4%	0%	4%	4%	2%
	Passivo	5%	5%	13%	8%	5%	0%	0%	0%	6%	0%	6%	5%
	Promotores	82%	82%	83%	83%	86%	95%	95%	94%	88%	93%	88%	92%
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AMBULATÓRIO COBT

Itens	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Pesquisa aplicada	1222	2046	903	11	450	33	10	22	264	121	169	73	5324
Pesquisa validas	1121	1756	816	7	346	33	10	22	261	121	169	73	4735
Total de 8 a 10 (Promotores)	1031	1453	680	6	318	33	9	16	193	99	98	28	3964
Total de 5 a 7 (Passivos)	58	190	86	2	25	0	1	1	10	12	34	5	424
Total de 0 a 4 (Detratores)	32	113	50	0	3	0	0	0	14	1	10	8	231
% Promotores)	**92,0%**	**82,7%**	**83,3%**	**85,7%**	**91,9%**	**100,0%**	**90,0%**	**72,7%**	**73,9%**	**81,8%**	**58,0%**	**38,4%**	**83,7%**
% Passivos	**5,2%**	**10,8%**	**10,5%**	**28,6%**	**7,2%**	**0,0%**	**10,0%**	**4,5%**	**3,8%**	**9,9%**	**20,1%**	**6,8%**	**9,0%**
% Passivos	**2,9%**	**6,4%**	**6,1%**	**0,0%**	**0,9%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**5,4%**	**0,8%**	**5,9%**	**11,0%**	**4,9%**

mês	PONTUAÇÃO	Quanto você recomendaria o Hospital para seus amigos e familiares?	Satisfação ao serviço prestado	Marcação de Consultas	Portaria	Posso Ajudar?	Atendimento Recepção	Assistência prestada pela Enfermagem	Assistência prestada pelo médico	Exames	Limpeza	Infraestrutura dos consultórios e salas de exames	TOTAL
OUTUBRO	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	7	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	2	
	8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	
	9	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	99
	10	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	
	NR	0	0	0	0	1	1	0	3	2	1	1	9
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**11**	**11**	**11**	**11**	**11**	**11**	**11**	**11**	**11**	**11**	**11**	**121**
	Detratores	**0%**	**9%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**1%**
	Passivo	**18%**	**9%**	**18%**	**9%**	**10%**	**10%**	**0%**	**0%**	**11%**	**10%**	**20%**	**11%**
	Promotores	**82%**	**82%**	**82%**	**91%**	**90%**	**90%**	**100%**	**100%**	**89%**	**90%**	**80%**	**88%**
NOVEMBRO	0	2	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	1	2	2	0	0	1	2	0	1	2	2	
	6	3	3	0	2	1	1	0	0	0	1	1	34
	7	0	1	1	1	1	0	1	1	2	1	0	
	8	0	1	1	1	4	3	2	0	0	0	0	
	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	98
	10	7	4	8	9	5	8	7	10	9	8	7	
	NR	1	3	2	2	4	2	3	3	4	3	5	32
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**169**
	Detratores	**6%**	**0%**	**13%**	**6%**	**6%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**3%**
	Passivo	**27%**	**46%**	**21%**	**21%**	**17%**	**14%**	**23%**	**8%**	**25%**	**31%**	**27%**	**25%**
	Promotores	**53%**	**46%**	**64%**	**71%**	**75%**	**79%**	**69%**	**77%**	**75%**	**69%**	**73%**	**72%**
DEZEMBRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	8
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	
	5	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
	10	4	1	3	3	3	2	4	3	3	1	1	
	NR	1	3	2	2	4	2	3	3	4	3	5	32
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**16**	**73**
	Detratores	**6%**	**6%**	**0%**	**6%**	**0%**	**13%**	**0%**	**6%**	**6%**	**6%**	**0%**	**11%**
	Passivo	**0%**	**0%**	**14%**	**7%**	**0%**	**7%**	**8%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**12%**
	Promotores	**27%**	**8%**	**21%**	**21%**	**25%**	**14%**	**31%**	**23%**	**25%**	**8%**	**9%**	**68%**

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO – BLOCO CIRÚRGICO COBT

Itens	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Pesquisa aplicada	283	288	108	0	0	0	0	0	0	0	0	0	679
Pesquisa validas	165	210	107	0	0	0	0	0	0	0	0	0	482
Total de 8 a 10 (Promotores)	143	185	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	414
Total de 5 a 7 (Passivos)	17	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
Total de 0 a 4 (Passivos)	5	15	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
% Promotores)	**86,7%**	**88,1%**	**80,4%**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**85,9%**
% Passivos	**10,3%**	**4,8%**	**9,3%**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**7,7%**

mês	PONTUAÇÃO	Quanto você recomendaria o Hospital para seus amigos e familiares?	Satisfação ao serviço prestado	Marcação de Consultas	Portaria	Posso Ajudar?	Atendimento Recepção	Assistência prestada pela Enfermagem	Assistência prestada pelo médico	Exames	Limpeza	Infraestrutura dos consultórios e salas de exames	Infraestrutura do Bloco Cirúrgico	TOTAL
JANEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	
	5	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	17
	6	0	0	2	0	0	1	3	1	3	1	3	0	
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	1	1	10	1	2	9	10	7	8	7	5	1	143
	9	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	
	10	2	3	10	1	1	9	8	13	10	9	7	1	
	NR	19	19	1	19	19	2	3	3	3	6	8	21	123
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**283**
	Detratores	**0%**	**4%**	**0%**	**4%**	**4%**	**8%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**
	Passivo	**20%**	**0%**	**13%**	**20%**	**0%**	**5%**	**14%**	**5%**	**14%**	**6%**	**19%**	**0%**	**11%**
	Promotores	**80%**	**80%**	**87%**	**60%**	**80%**	**86%**	**86%**	**95%**	**86%**	**94%**	**81%**	**100%**	**89%**
FEVEREIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	3	0	1		1	0	0	0	0	0	0	0	
	4	1	2	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	
	5	0	0	0	0	2	2	2	0	0	1	0	0	10
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	185
	9	1	4	2	1	0	0	1	1	1	2	3	1	
	10	14	13	13	13	12	14	16	16	14	13	13	15	
	NR	5	5	6	5	8	5	5	6	8	8	6	8	75
	Invalidas	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
	Total pesquisas	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**24**	**288**
	Detratores	**17%**	**8%**	**13%**	**13%**	**8%**	**0%**	**0%**	**0%**	**4%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**
	Passivo	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**13%**	**17%**	**11%**	**0%**	**0%**	**6%**	**11%**	**0%**	**5%**
	Promotores	**79%**	**89%**	**83%**	**83%**	**75%**	**83%**	**89%**	**100%**	**94%**	**94%**	**89%**	**100%**	**88%**
MARÇO	1	0	2	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	11
	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	10
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	7	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	
	8	1	2	3	1	1	1	2	0	1	0	1	1	86
	9		1	1	2	0	2	2	2	2	2	2	2	
	10	6	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
	NR	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**108**
	Detratores	**22%**	**22%**	**11%**	**0%**	**11%**	**0%**	**11%**	**22%**	**22%**	**0%**	**0%**	**0%**	**10%**
	Passivo	**0%**	**0%**	**0%**	**11%**	**13%**	**11%**	**0%**	**11%**	**0%**	**22%**	**22%**	**22%**	**9%**
	Promotores	**78%**	**78%**	**89%**	**89%**	**75%**	**89%**	**89%**	**67%**	**78%**	**78%**	**78%**	**78%**	**80%**

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO – BLOCO CIRÚRGICO COBT

Itens	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Pesquisa aplicada	283	288	108	0	0	0	0	0	0	0	0	0	679
Pesquisa validas	165	210	107	0	0	0	0	0	0	0	0	0	482
Total de 8 a 10 (Promotores)	143	185	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	414
Total de 5 a 7 (Passivos)	17	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
Total de 0 a 4 (Passivos)	5	15	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
% Promotores)	86,7%	88,1%	80,4%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	85,9%
% Passivos	10,3%	4,8%	9,3%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	7,7%

mês	PONTUAÇÃO	Quanto você recomendaria o Hospital para seus amigos e familiares?	Satisfação ao serviço prestado	Marcação de Consultas	Portaria	Posso Ajudar?	Atendimento Recepção	Assistência prestada pela Enfermagem	Assistência prestada pelo médico	Exames	Limpeza	Infraestrutura dos consultórios e salas de exames	Infraestrutura do Bloco Cirúrgico	TOTAL
ABRIL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Detratores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Passivo	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Promotores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!

MAIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Detratores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Passivo	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Promotores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!

JUNHO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Detratores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Passivo	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Promotores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO – BLOCO CIRÚRGICO COBT

Itens	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Pesquisa aplicada	283	288	108	0	0	0	0	0	0	0	0	0	679
Pesquisa validas	165	210	107	0	0	0	0	0	0	0	0	0	482
Total de 8 a 10 (Promotores)	143	185	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	414
Total de 5 a 7 (Passivos)	17	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
Total de 0 a 4 (Passivos)	5	15	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
% Promotores)	86,7%	88,1%	80,4%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	85,9%
% Passivos	10,3%	4,8%	9,3%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	7,7%

mês	PONTUAÇÃO	Quanto você recomendaria o Hospital para seus amigos e familiares?	Satisfação ao serviço prestado	Marcação de Consultas	Portaria	Posso Ajudar?	Atendimento Recepção	Assistência prestada pela Enfermagem	Assistência prestada pelo médico	Exames	Limpeza	Infraestrutura dos consultórios e salas de exames	Infraestrutura do Bloco Cirúrgico	TOTAL
JULHO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Detratores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Passivo	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Promotores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
AGOSTO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Detratores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Passivo	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Promotores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
SETEMBRO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Detratores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Passivo	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	Promotores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO – BLOCO CIRÚRGICO COBT

Itens	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Pesquisa aplicada	283	288	108	0	0	0	0	0	0	0	0	0	679
Pesquisa validas	165	210	107	0	0	0	0	0	0	0	0	0	482
Total de 8 a 10 (Promotores)	143	185	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	414
Total de 5 a 7 (Passivos)	17	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
Total de 0 a 4 (Passivos)	5	15	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
% Promotores)	**86,7%**	**88,1%**	**80,4%**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**85,9%**
% Passivos	**10,3%**	**4,8%**	**9,3%**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**7,7%**

mês	PONTUAÇÃO	Quanto você recomendaria o Hospital para seus amigos e familiares?	Satisfação ao serviço prestado	Marcação de Consultas	Portaria	Posso Ajudar?	Atendimento Recepção	Assistência prestada pela Enfermagem	Assistência prestada pelo médico	Exames	Limpeza	Infraestrutura dos consultórios e salas de exames	Infraestrutura do Bloco Cirúrgico	TOTAL
OUTUBRO	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Detratores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	**#DIV/0!**
	Passivo	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	**#DIV/0!**
	Promotores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	**#DIV/0!**
NOVEMBRO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Detratores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	**#DIV/0!**
	Passivo	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	**#DIV/0!**
	Promotores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	**#DIV/0!**
DEZEMBRO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Invalidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total pesquisas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Detratores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	**#DIV/0!**
	Passivo	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	**#DIV/0!**
	Promotores	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	######	#####	#####	#####	#####	**#DIV/0!**

ELOGIADOS					
MÊS	UNIDADE	SETOR	COLABORADOR	DESTAQUE	RELATO
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio e reclamação	"Tudo está muito bom, só a demora que é muita, só um médico para atender várias pessoas."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Consultório Médico	Dr Bernardo	Elogio	"Apenas gostaria de agradecer ao Dr Bernardo pelo atendimento prestado a minha mãe, Maria da Silva Lopes. Que Deus abençoe a todos."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Estão todos de parabéns pelo atendimento."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio e Sugestão	"Eu particularmente tenho sido muito bem atendido por toda equipe do Hospital Evangélico, educação, cortesia, sorriso, e esclarecimento médico sobre o quadro do paciente. Contudo, acho que poderiam ofertar um café."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Temos um excelente atendimento, obrigada a todos os funcionários por tratar com excelência os meus pais, Orlando Reinaldo e Maria Geralda."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Parabéns pelo atendimento."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Muito bom.'
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Muito bom o atendimento, parabéns."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Estou muito agradecida ao serviço prestado a minha pessoa. Obrigado a cada um dos profissionais que me atenderam."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Esse Hospital é o melhor do mundo."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Ao assumir a assistência percebe-se que a continuidade do tratamento melhorou muito. Outro ponto importante é a linguagem clara usada pelo médico para se comunicar com o paciente, mostrando a gravidade e a importância com a humanidade."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Sempre que venho aqui sou muito bem atendida por todos, por isso mesmo sou muito grata. Muito obrigada a todos."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Agradeço a Deus todos os dias pelo tratamento que recebo aqui, e peço a Deus para que abençoe cada funcionário. Sou muito grata por tudo. Obrigada!"
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Administrativo	Susan	Elogio	"Gostaria de elogiar em específico o atendimento de Susan, menina linda. Que sabe como tratar os pacientes com profissionalismo e carinho. Em especial comigo e com minha mãe. Obrigada ao Hospital Evangélico por ter ela no quadro de funcionários."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Continuem atendendo com excelência."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Estou surpresa com tanta dedicação e compromisso com o paciente. Obrigado por tudo, agradeço a Deus por existir essa condição de tratamento."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Corpo clínico	Dr André	Elogio	"Dr André super atencioso."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Parabéns pelo atendimento a toda equipe da oftalmologia."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Excelentes profissionais, pessoal bem treinado, educados e com respeito só elogios."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Bom atendimento e respeito é uma constante."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Corpo clínico	Dr André	Elogio e Sugestão	"O atendimento do Dr André foi ótimo! A espera pelo atendimento foi demorada, para crianças precisa melhorar pois elas ficam inquietas."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Tudo muito bom."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Ainda não completou tudo satisfatório, pois nem tudo depende da equipe ! Mas está tudo muito bom graças a Deus."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Continuem atendendo com excelência."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio / Reclamação	"Ótimo atendimento de todos os funcionários. Obs.: Exames um pouco demorados pelo posto."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Exames	Toda equipe	Elogio / Reclamação	"Gostei muito, porém achei demorada a chama para os exames."

18

ELOGIOS

JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Avalio desta forma, pois aqui o atendimento tem sido excelente, agradeço."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Continuem avisando os pacientes caso tenha alguma anomalidade nas consultas, para que o paciente possa resolver e não perca a consulta, obrigado."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio / Reclamação	"Eu não tenho nada a reclamar, apesar da demora sempre sou bem atendido."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Sou acompanhante de Benedita Candida dos Santos, e tenho visto o respeito, e o ótimo atendimento dos profissionais. O HE foi a melhor coisa que puderam trazer para o Divino Braga, minha sogra fez cirurgia de catarata com o atendimento de primeira. Parabéns."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Muito bom, pego meu remédio de 3 em 3 meses e já fiz cirurgia."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Estou satisfeito com bom atendimento."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Atendimento ótimo, tem me atendido muito bem."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio / Reclamação	"Gosto muito do atendimento oferecido, porém poderia ser mais rápido."
JANEIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Aqui tudo é muito bom."
JANEIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Ótimo atendimento."
JANEIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Nota 10 para toda a equipe que fez o atendimento do dia 29/01/2020, a minha mãe. Estou surpresa com tanta dedicação Muito obrigada"
JANEIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Muito bom atendimento. "
JANEIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Quero parabenizar toda esquipe do hospital. "
JANEIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Atenção dada para procedimento, ótimo"
JANEIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Atendimento ótimo, muito educados, gostei muito do tratamento."
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Higienização e Corpo Clínico	Toda equipe	Elogio	"Eu gostei de tudo dos médicos e da limpeza, eu gostei de tudo"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Agradeço a equipe e muito boa, obrigado"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"O atendimento dispensado foi excelente assim como os profissionais, seguros e educados e humanos. Parabéns e obrigada"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Muito obrigado, Jesus te abençoe, Amém"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Vocês ajudam muito em Betim!"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Excelente atendimento"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Jesus te ama e eu também"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Eu amo este hospital, para mim ele é nota 10 porque eu não passo dor mais"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Os atendimentos todos são ótimo, na sala de espera a grande que fazer mais silencio só falta isso"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Não tenho nada a reclamar"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio / Reclamação	"Atendimento bom, só o agendamento que demora no posto"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio / Reclamação	"Considero ótimo os serviços prestados pelo hospital evangélico com exceção da documentação (se a documentação por motivo simples não estiver completa perdemos a consulta e não tem muita explicação sobre essa documentação)"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Bom dia, não posso avaliar por que graças ao bom Deus nunca precisei de cirurgia, o restante ótimo. Muito obrigado pelo atendimento"

19

ELOGIOS

FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Bom atendimento. Profissionais bem instruídos. A minha nota é 10 ótimo"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Recepção	Toda equipe	Elogio	" Admirei a recepcionista pela prestação de serviço, meu cadastro estava errado, fui ao posto duas vezes e não consegui atualizar, ela por uma simples ligação e boa vontade conseguiu atualizar e não perdi minha consulta. Atendimento geral (nota 10)"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio / Reclamação	" Sobre a pergunta 12, Não utilizei, nem conheço o bloco. De modo geral estou satisfeita, mas acho que toda melhoria faz bem, assim digo seria ótimo se pudéssemos ter atendimento de urgência na unidade e por ser glaucoma não trocar tanto de medico. (Nada contra algum)."
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Portaria/ Enfermagem	Everton/ Stephanny	Elogio	" Muito feliz em saber que existem pessoa competentes e humanas. O Everton e a " Stephanny" foram muitos solidários e possibilitou a minha consulta, fizeram muito por mim. A educação em informar aos usuários e etc. Obrigada equipe!"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio / Reclamação	" Para mim o atendimento é muito bom. Vocês estão de parabéns, as vezes só o posto que demora com a marcação de consulta de alguns especialistas como de ortopedista. Estou sofrendo de tantas dores não durmo mais direto"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Corpo clínico	Drª Sarah	Elogio	" Agradeço atenção recebida Drª Sarah excelente!!!"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio / Reclamação	" O mês passado, da outra vez foi doloroso esperar, esperei muito por fim, perguntei a que horas iriam me atender. Desta vez melhorou bastante.
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Dispensação de Collirios	Toda equipe	Elogio	" As moças que atendem p/ entregar collirios são muito atenciosas, explicam direitinho. Continuem assim"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Muito bom o atendimento. Seria ótimo se todos os lugares fosse assim como o HE"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Bom"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Parabéns"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio / Reclamação	" Gostei muito do atendimento mas "posso ajudar?" não vi."
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Tudo ótimo continuem assim..."
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Atendimento de 1° qualidade "
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Deus abençoa vocês tudo ótimo. A equipe é maravilhosa"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Fomos muito bem atendidos , desde a portaria até o consultório"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Pelo fato da minha ótima avaliação de todos os quesitos não tenho observações ou sugestões a posterior!!!"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Ótimo atendimento não tenho o que falar parabéns"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Ótimo"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Agradeço, que Deus os abençoe"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Tudo muito ótimo"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Que Deus abençoe vocês"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Ótimo atendimento
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Obrigado"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Nada a reclamar"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Fiquei satisfeita quero dizer que a equipe de preparação de cirurgia tá de parabéns assim tem andamento. Apesar da demora não tem problema o importante é caminhar p/ chegar la. Obrigada a todos."
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Espero que continuem as melhorias, pois no meu ponto de vista estar melhor, mas é sempre bom estar renovando"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Realmente por ser um serviço publico e do SUS temos um atendimento muito bom. Ótimo com todos os cuidados. Que Deus possa cada dia manifestar neste amor ao próximo para que eles consigam sentir este amor. A paz do senhor"

20

ELOGIOS

MARÇO	BLOCO CIRÚRGICO	Geral	Atendimento	Elogio	"Bom atendimento no geral"
MARÇO	BLOCO CIRÚRGICO	Geral	Atendimento	Elogio	"O pessoal do bloco é muito legal"
MAIO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	Bom para mim tá tudo ótimo não precisa de ajuste.
MAIO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	Bem melhor aqui no divino braga Parabéns a toda a equipe
MAIO	AMBULATÓRIO	Geral	Dispensação de colírios	Elogio	A moça que me atendeu para pegar os colírios da minha vó esta de parabéns no atendimento.
MAIO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	Bem atendido
MAIO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	Vocês trabalham muito bem que Deus os abençoe vocês eu estou muito feliz com o tratamento da vista. Maria das Graças Soares
MAIO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	Só tem que agradecer, e espero que continue assim.
AGOSTO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Equipe maravilhosa. Vocês tem que ser estudados pela NASA."
SETEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Satisfeito."
SETEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Obrigado por tudo."
SETEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" A equipe inteira esta de parabéns, tratam os paciente com o maior carinho. Muito obrigado."
SETEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Super indico o Hospital Evangélico, eu, minha mãe e meus filhos somos pacientes, parabéns pelo trabalho. Deus abençoe"
SETEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" A equipe estão de parabéns ! Obrigada por todo o atendimento e atenção aos pacientes, que Deus abençoes muito !!!"
SETEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Esta indo bem graças a Deus não tenho o que reclamar, que Deus abençoe todos os médicos e enfermeiros neste momento difícil."
SETEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Que vocês a equipe e os responsáveis pelo Hospital Evangélico e demais órgãos continuem zelando e cuidando de todos com o mesmo carinho e dedicação. Deus abençoe e proteja sempre cada um de vocês. Abraços fraternos da mãe e familiares do paciente Vitor Fernandes santos."
SETEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Gostei muito. Todas as vezes fui muito bem atendido. Obrigado a todos vocês. Deus abençoe."
OUTUBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Graças a Deus tenho sido muito bem tratada, não tenho o que reclamar"
OUTUBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Muito bom atendimento só não posso colocar nota 10 para não ficarem convencidos"
OUTUBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Minha nota é 10 em todos os itens. Sou muito bem atendida todas as vezes."
OUTUBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Ótimo atendimento."
OUTUBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Tudo de bom, ótimo."
NOVEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Dra. Marcela	Elogio	" Dra. Marcela, ótima médica"
NOVEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Não tem nada a reclamar. Tudo bom! "
DEZEMBRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Toda vez que venho aqui sou bem atendida. Obrigada Deus, obrigada Hospital Evangélico e toda equipe."

ELOGIOS

FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Fui atendido mês 11/2019, os profissionais do Hospital Evangélico me atenderam de maneira muito humana, não tenho o que reclamar."
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Corpo clínico	Dra. Yara	Elogio	"Observo que os médicos(as) e enfermeiras são atenciosos e educados com os pacientes, foi a minha primeira consulta aqui com a Dra. Yara que substituiu Dr. Marco Antônio, gostei muito do atendimento nota 10.
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Ainda não passei pelo bloco cirúrgico muito bom o atendimento"
FEVEREIRO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Espero que continue assim, Deus abençoe"
FEVEREIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Atendimento muito bom."
FEVEREIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Ótimo tendimento, tratamento com cuidado, obrigado equipe. "
FEVEREIRO	BLOCO	Consultório medico	Dr. Luiz Carlos	Elogio	"Atendimento muito bom do dr. Luiz Carlos."
FEVEREIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Muito bem recebido por todos."
FEVEREIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Atendimento excelente."
FEVEREIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Estão de parabéns toda equipe."
FEVEREIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Agradeço todo carinho no atendimento da minha mãe."
FEVEREIRO	BLOCO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Equipe de parabéns estou enxergando muito bem, obrigado a toda esquipe."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Observação: Acho tudo muito bom o atendimento e maravilhoso nota 10 para toda a equipe."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Ótimo atendimento por parte dos profissionais."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Todos ótimos, adorei ser atendida com respeito e dignidade. Obrigada."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Muito bom ."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Tudo excelente, parabéns que Deus abençoe essa equipe."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Excelente atendimento nota 10 para todos."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Por enquanto não tenho o que reclamar, só posso dizer que o tratamento é excelente, obrigada a todos vocês."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Limpeza e organização muito bom, atendimento também muito bom."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"O hospital esta de parabéns."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Em geral um bom atendimento."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Atendimento	Elogio	"Estivemos aqui no Divino Braga, fomos muito bem atendidos, a nota que quero dar é 10 para Sander, Thaiane e Luana, muito obrigada pela eficiência. Parabéns."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Atendimento	Elogio	"Estivemos aqui , apesar do posto da Cidade Verde ter nos feito perder o controle de glaucoma, no dia 19/03/2020, nos fomos bem atendido pelos atendentes Sander, Thaiane e Luana, agradecemos ao senho pelas vida deles."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Atendimento	Elogio	" Minha filha faz atendimento no Hospital a pouco tempo mas já é o suficiente para sermos eternamente gratas por todos os serviços prestados. Muito obrigado a todos! Gratidão."
MARÇO	AMBULATÓRIO	Geral	Toda equipe	Elogio	" Não estive no bloco cirúrgico, mas imagino pelo restante que devi ser excelente."
MARÇO	BLOCO CIRÚRGICO	Geral	Toda equipe	Elogio	"Deus abençoe a todos os funcionários, só tenho que agradecer pela bondade de todos
MARÇO	BLOCO CIRÚRGICO	Geral	Atendimento	Elogio	"Parabéns"

21

RECLAMAÇÕES

Mês	Pesquisa de satisfação	UNIDADE	SETOR	DESTAQUE	RELATO
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Consultório médico	Reclamação	"Acho que deveriam conferir as lentes, antes de serem colocadas no paciente, para evitar transtornos para o paciente. Estou com lentes nos dois olhos, após a cirurgia."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Exames	Reclamação	"Os aparelhos deveriam ser adaptados para cadeirantes."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Marcação de consultas	Reclamação	"Tenho um filho com problemas, e já tem mais de oito meses que estamos esperando para ser avaliado. Conto com vossa atenção para respostas. Obrigada."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Cheguei as cinco da manhã, pois trabalho. Sendo o primeiro da fila para não perder o dia de serviço, mas não conseguir, pois quem não trabalha acorda tarde e chega atrasado e ainda passam na frente de quem chegou cedo. É muito difícil avaliar esse tipo de conduta."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Consultório médico	Reclamação	"Com relação ao atendimento médico parece que as fichas são trocadas, pois pessoas que chegam depois são atendidas antes das que chegaram primeiro, (não me refiro as prioridades)."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Atendimento seria melhor com senhas, cheguei as 08:30 com minha mãe e vi pessoas chegando mais tarde e saindo mais cedo. Minha mãe tem 70 anos e foi ficando por último, duas turmas de pacientes chegaram e saíram e nós ficamos."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"O horário que deixa a desejar, consulta marcada para as 09:30, cheguei as 08:00, e s´fui atendida ás 11. No mais está tudo bem."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Deveriam atender no horário marcado."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Precisa melhorar muito, principalmente o atendimento."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Só acho as consultas demoradas para quem mora no Icaivera, pois não tem ônibus, hoje mesmo peguei de 12:00 e as vezes não temos dinheiro para outra condução."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Exames demorados, consultas demoradas, e recepção demorada."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Marcação de consultas	Solicitação	"Eu Sebastiana Pereira Coelho, filha de Maria Coelho, peço se possível, pois sei que são muitas pessoas, mas ela precisa muito de um atendimento de plástica ocular, esta demorando muito a sair a consulta. Aguardo retorno."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Manter a ordem de chegada das fichas, pois tem pessoas que chegam depois e saem antes, não é justo com quem chegou cedo."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Consultório médico	Reclamação	"Demora no atendimento médico, creio que por motivos de passarem prioridades desnecessárias na frente."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Recepção	Reclamação	"Se o atendimento é por senha, porque todas as vezes que fui atendida não seguiram uma ordem?."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Recepção	Reclamação	" Melhorar quando for chamar senhas, mandam aguardar e não chama."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Enfermagem	Reclamação	" Tempo de espera na enfermaria foi de 2 horas, favor melhorar."
JANEIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Portaria/Jesse	Reclamação	" Paciente com incontinência renal fecal grave, mal atendida pelo funcionário Jesse(porteiro). Paciente cadeirante chegou as 09:00 e foi dar entrada as 11:30 porque o porteiro na quis dar importância a doença."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	" Atendimento muito demorado 4 a 5 horas. Trocar o Prefeito seria a melhor coisa pra coisa melhorar"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Higienização	Reclamação	"só os banheiros estão precisando de mais limpeza"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Gostaria que tivesse o campo de avaliação do tempo de espera, pois deixa a desejar, pois e notória a demora"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Sugestão	"Acho bom o serviço prestado nesta cidade podendo melhorar, a primeira recepção, os funcionários poderiam ser mais gentis, ter mais boa vontade mas não todos, os médicos poderiam ser mais educados.
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Sala de Espera	Reclamação	"não tive acesso não posso falar a reposta 12 (infraestrutura do bloco cirúrgico), as cadeiras da sala de espera não são legais"

RECLAMAÇÕES

FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Sugestão	"Apesar da demanda, mas gostaria de ser avisado da consulta 1 dia antes do procedimento, para não perder a consulta. Muito Obrigado!
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Agendamento	Reclamação	"Só precisa marcar as consultas mais rápido, tá demorando muito as cirurgia está demorando sair.
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Sala de Espera	Reclamação	"Quanto a televisão sala chamada a letra é pequena e longe a televisão está muito longe da pra trocar de lugar?Agradeço"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Dispensação de Colírios	Reclamação	"Só é bom pra mim a troca de colírio na geladeira pois fica dificil por."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Corpo clínico	Reclamação	"Mais médico e mais capacidade de atendimento aos usuários"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Quero que melhore a cada dia mais em tudo mais agilidade e rapidez com mais médicos e mais dedicação aos usuários."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Sofá escorregadio o assento poderia ser mais anatômico, a espera e a quantidade procedimento que não funciona. Ex:ter que pegar senha 2x."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Posso ajudar	Reclamação	"Só a organização de fila que ainda está muito bagunçada na entrada pra atendimento do primeiro guichê"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Corpo clínico	Reclamação	"Os médico atrasa muito as consultas, também eles poderia olhar outros problemas nas vistas das pessoas e não deixar as pessoas esperando tanto tempo na fila os médicos demoram muito para chegar no consultório, ainda precisa mudar as duas coisas para melhorar"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"O atendimento é muito demorado, muito tempo de espera"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Eu acho que os idosos e os deficientes sempre em primeiro lugar"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Posso ajudar	Reclamação	"A recepcionista Jéssica fez um péssimo atendimento. Disse que perderia tempo ao tirar um xerox, me fazendo esperar muito porque a impressora não estava imprimindo. Me dirigir a outra recepção, era mentira a impressora estava funcionando. Voltei e pedi que colocasse mais amor no serviço pois ela foi grossa e sem educação. Tomem alguma
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Agendamento de Cirurgia	Reclamação	"A Letícia que marca cirurgia é péssima, merece um tiro na cara." "Hospital evangélico tem que sair fora"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Exames	Reclamação	"A moça faz campo visual ruim"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Exames	Reclamação	"Existem funcionários do Hospital Evangélico/ Divino Braga é uma porcaria, não desinfecta onde a gente faz exame"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"muito ruim"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Recepção	Reclamação	"Presenciei uma discussão entre usuários com ofensas verbais, provocações, assédio moral e ofensa a pessoa idosa por causa de posição na fila do Hosp. Evangélico. É preciso otimizar a recepção de pacientes pela manhã "
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Agendamento	Reclamação	" As consultas não precisam demorar tanto, o tempo de espera é muito grande em relação quando vem do posto de saúde! Obrigada pela atenção"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Consultório médico	Reclamação	" Falta um pouco mais de empenho por parte dos médicos. Não há sintonia entre os mesmos. Ex: um medico põem, outro tira"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Consultório médico	Reclamação	' a consulta atrasa ate 4hrs. Errado, falta organização"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Agendamento	Sugestão	" Seria bom se conseguíssemos marcar as consultas direto aqui sem precisar passar pelo posto medico. Obrigado..."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	" Manter a sequência de atendimento no guichê. Evitar trocar a ordem dos exames. Obs.: Manter numeração de atendimento. Favor não misturar as folhas. Obs.: Um erro ao misturar as folhas pode resultar no atraso de atendimento de até 1 hora."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Corpo clínico	Reclamação	" Colocar mais médicos"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	" Demora muito nas salas de espera e precisa de prioridade para os idosos"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Sugestão	" Fazer um laboratório para sangue/ urina dentro da unidade"

24

RECLAMAÇÕES

FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Portaria	Sugestão	" seria muito bom contratar segurança armada para ajudar a portaria Obrigado."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	" Porque comprovante de endereço se só têm um titular e mais membros da família? No Cismep não tinha isso. Então manda o posto enviar junto."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	" Infelizmente o paciente sus, não tem conhecimento, são leigos, não entendem, nada. Eu particularmente sou paciente, e não confio totalmente nos tratamentos prestados. Os profissionais do Cismep, tinha um atendimento diferenciado e preocupava com a qualidade, e não com a quantidade... Isso eu observo aqui no Evangélico.
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	" Drº João garantiu em uma reunião na prefeitura que acabaria com a fila abusiva da oftalmologia de Betim em tempo rápido. Mas esquecer da qualidade, e sim e a quantidade. Aqui fica uma aglomeração de pacientes incrível, rapidamente são todos atendidos, e aí. Com tanta rapidez dá pra ter a certeza e a confiança no atendimento?
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Solicitação	" Gostaria que fosse colocado na entrada a relação dos procedimentos que não precisam do CADSUS"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	" Haver mais agilidade no agendamento da primeira consulta"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Recepção	Sugestão	" Sugiro para as pessoa que enxergam pouco (Que é meu caso), venham a ter um atendimento prioritário. Eu por exemplo, ligo a câmera do celular ecoloco zoom para conseguir enxergar a senha no telão. Acredito também que pode melhorar com relação as pessoas que são analfabetas."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Portaria	Reclamação	" Fiquei triste com a portaria estava com meu pai e esperava meu esposo chegar, como não estava bem e já com 86 anos pedi para que ele pudesse esperar sentado e não foi permitido sendo que as cadeiras estavam quase todas vazias. Vi como falta de humanidade. Obrigada"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	marcação de consultas	Reclamação	" Demora na marcação de retornos. Infinita demora na marcação de cirurgias. É necessário mais agilidade. Aguardo duas cirurgias e ate hoje nada."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	marcação de consultas	Reclamação	" Só é dificil pra marcar a 1º consulta na UBS angola"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Posso ajudar	Reclamação	" Posso ajudar? Não utilizei e não vi o profissional "
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Consultório médico	Reclamação	" Demora para o atendimento medico"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Agendamento	Reclamação	" Marcação de consulta muito demorada"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Recepção	Sugestão	" Poderiam colocar telões pra chamar senha, pois e um pouco confuso a maneira atual."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Portaria/Vinícus	Reclamação	" O Recepcionista do hospital Vinicius, muito incompetente, não presta atenção no serviço."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Geral	Reclamação	" Péssimo, porque agente não pode sair pra lanchar e vocês não servem lanche para nós."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Recepção	Reclamação	" Poderiam colocar painel eletrônico, para nós pacientes e acompanhantes ter um melhor acompanhamento nas senhas chamadas."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Recepção	Reclamação	"Porque os funcionários dos Guichês ficam com o crachá virado e para não serem identificados?."
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Toda equipe	Reclamação	"Tempo de espera de um atendimento para o outro, uma espera as vezes bem longa"
FEVEREIRO	Pesquisa de satisfação	BLOCO	Geral	Reclamação	"o 5º andar do Regional é insuportável pra quem aguarda. Não tem ventilação adequada as pessoas até passam mal ao aguardar quem estar no bloco. Não tem ventilação, as pessoas aglomeram. Tudo ali e o elevador também é um problema para transportar os pacientes.
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	marcação de consultas	Reclamação	"Marcação péssima, marca para todos os pacientes na mesma hora, temos que ficar em três salas de espera horrível isso tem que sumir de Betim."
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Nada haver com o cismep, precisa melhorar muito."
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Enfermagem	Reclamação	"Enfermagem muito mal educada, sem paciência com idosos, deixa muito a desejar."
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Péssimo, muita demora no atendimento."
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	marcação de consultas	Reclamação	"As consultas deve ser mais rotineira, demora muito para marcar consulta."

25

RECLAMAÇÕES

MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Tudo pode melhorar."
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Acho muito demorado a espera, a demanda de pacientes é muito grande por isso a demora, precisa mais agilidade no atendimento ."
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	marcação de consultas	Reclamação	"Observando sobre os atendimentos gostaria de sugerir que os postos de saúde informassem seus pacientes com mais respeito e atenção, pois vi muitas pessoas principalmente idosos levando porta na cara pelo posto, não tem informado sobre os procedimentos e os documentos necessários.
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Geral	Reclamação	"Por gentileza! Preferência para as crianças que não conseguem esperar, reclamam muito, do tempo e fome. Obrigado. Deus os abençoe
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Enfermagem	Reclamação	"Sugiro conversar com a enfermeira Débora, para que seja mais educada ao responder o paciente, ela é muito mal educada."
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Recepção	Reclamação	"Cadeirante idosa chegou alguns minutos antes da consulta marcada, foi chamada 1 hora depois do horário da consulta, demorou muito chamar no painel."
MARÇO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	marcação de consultas	Reclamação	" O atendimento é bom porém muito demorado, marcam muitas pessoas para o mesmo horário isso faz com que demora muito o atendimento."
JUNHO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Higienização	Reclamação	"No dia 10 de junho os banheiros não tinham papel."
SETEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Recepção	Sugestão	" Acho que vocês deveriam colocar alguém para ajudar os idosos na cadeira azul, vi muitos sem acompanhantes e com muita dificuldade visual e na audição, nem que seja alguém que possa ajudar."
SETEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Portaria	Reclamação	" O rapaz da portaria parece entender muito bem em relações aos documentos mas poderia saber lidar com as pessoas que a maioria são idosos desacompanhados, o respeito e a forma de falar faz toda a diferença para essas pessoas, acho que não condiz com a missão descrita neste folheto."
SETEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Toda equipe	Reclamação	" Vi pouca informação sobre a covid-19. Quando tem são panfletos ou cartazes pequenos, para as pessoas que aguardam atendimento oftalmológico é o mesmo que nada. Vi muitos que respeitam o distanciamento, mas também alguns que insistem em quebrar os protocolos."
SETEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Dispensação de Colirios	Reclamação	" Na hora de pegar os colirios e remarcar a consulta foi liberado senhas diferentes, quem passava no medico ficou esperando enquanto quem era para remarcar foi logo atendido."
OUTUBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Toda equipe	Reclamação	"Paciente com derrame deveria ter prioridade, chegamos as 09:45hrs, saimos as 13:45hrs."
NOVEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Toda equipe	Reclamação	" Péssimo, não tem como ser pior "
NOVEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Dra Judith Guidi	Reclamação	"A medica Judith Guidi fez a cirurgia no olho e me deixou cego, será que vão me indenizar por perder um olho. Eu avalio vocês como ruim! Eu não podia fazer cirurgia e foi feita para deixar cego."
NOVEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Toda equipe	Reclamação	"Muito tumultuo de pessoas em época de pandemia, desorganização referente ao horário. Uma senhora de 84 anos ficar esperando mais de 3 horas por atendimento (em plena pandemia) desrespeito com os idosos que são vários."
NOVEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Toda equipe	Reclamação / Sugestão	"Não sei o critério de atendimento, observei que muitas pessoas que chegaram depois de mim forma atendidas, precisam rever isto."
NOVEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Toda equipe	Reclamação	"Não estou satisfeita. Cheguei 10:00 horas já são quase 14:00 horas e ainda não fui atendida."
NOVEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Toda equipe	Reclamação	"Consulta de Glaucoma marcada para 07:30hs. As 09:00hs comunicado que o medica não vinha. Idosos esperando até as 10:00hs para pegar colirio".
DEZEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Consultório médico	Reclamação	"O tempo de espera está muito longo, 2:30hs."
DEZEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Consultório médico	Reclamação	"Fico esperando muito tempo para consultar, 3 horas de espera."
DEZEMBRO	Pesquisa de satisfação	AMBULATÓRIO	Toda equipe	Reclamação	"O atendimento, exames e médicos não é o mesmo que no CISMEP, deixa muito a desejar."