

**Relatório sobre Satisfação dos Usuários dos Serviços Ambulatoriais -
IPPMG/UFRJ**
3º trimestre/2017

Foram consideradas 15000 consultas/ano de Pediatria Geral e 50.000 consultas/ano em Especialidades Pediátricas.

Para avaliação do usuário foi calculado um tamanho amostral de 200 formulários.

Foram preenchidos 135, obtendo-se os seguintes resultados:

A faixa etária dos que responderam foi de 20 até mais de 50 anos, sendo 85% do sexo feminino. Do total, 87% tinham pelo menos o fundamental II completo. Dos que responderam, 26% estavam utilizando o hospital pela primeira vez.

A portaria foi apontada como boa ou ótima em 95% dos questionários e o acolhimento foi pelo menos regular, bom ou ótimo em 99% e bom ou ótimo em 86%.

Em 95%, o atendimento médico foi considerado bom ou ótimo, sendo o da enfermagem considerado como bom ou ótimo em 86%. As informações sobre a doença e sobre o tratamento foram consideradas boas ou ótimas por 85% e 89%, respectivamente.

As acomodações foram consideradas pelo menos regulares 88% das respostas, sendo 67% bom ou ótimo.

As maiores críticas foram com relação a infra-estrutura do hospital, sendo considerado ruim em 18% o longo tempo de espera para atendimento, em 6% o serviço de limpeza e 16% o dos banheiros do ambulatório.

Isto está de acordo com as principais sugestões: avaliar medidas para diminuir o tempo de espera para as consultas, melhorar limpeza dos banheiros, melhorar as acomodações e a sinalização do ambulatório.

Ressalta-se, porém que, na avaliação geral, os serviços ambulatoriais foram considerados bons ou ótimos em 78%.


Regina Célia Mendes da Silva
Chefe do Ambulatório
de Pediatria/IPPMG
Mat. SIAPE 0385368


Ana Alice Amaral Ibiapina Parente
Chefe do Ambulatório
de Especialidades/IPPMG
Mat. SIAPE 1224349