



Hospital  
Infantil  
Dr. Jeser Amarante Faria



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2026

|                              | JANEIRO    |              |                         | FEVEREIRO  |              |                         | MARÇO      |              |                         | ABRIL      |              |                         | MAIO       |              |                         | JUNHO      |              |                         |
|------------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|
| <b><i>Emergência</i></b>     | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| Atendimento Médico           | 97,67%     | 2,33%        | 172                     | 96,05%     | 3,95%        | 152                     | 91,90%     | 8,10%        | 210                     | 90,48%     | 9,52%        | 210                     | 97,78%     | 2,22%        | 180                     | 96,46%     | 3,54,00%     | 198                     |
| Enfermagem (Classificação)   | 98,84%     | 1,16%        | 172                     | 98,03%     | 1,97%        | 152                     | 92,86%     | 7,14%        | 210                     | 90,95%     | 9,05%        | 210                     | 98,33%     | 1,67%        | 180                     | 96,97%     | 3,03%        | 198                     |
| Enfermagem (Assistencial)    | 98,84%     | 1,16%        | 172                     | 98,03%     | 1,97,00%     | 152                     | 92,86%     | 7,14%        | 210                     | 100,00%    | 0,00%        | 210                     | 98,33%     | 1,67%        | 180                     | 100,00%    | 0,00%        | 198                     |
| Higienização e Limpeza       | 97,67%     | 2,33%        | 172                     | 98,68%     | 1,32%        | 152                     | 94,29%     | 5,71%        | 210                     | 96,19%     | 3,81%        | 210                     | 99,44%     | 0,56%        | 180                     | 98,99%     | 1,01%        | 198                     |
| Serviço de Recepção          | 100,00%    | 0,00%        | 172                     | 99,34%     | 0,66%        | 152                     | 89,52%     | 10,48%       | 210                     | 99,05%     | 0,95%        | 210                     | 97,78%     | 2,22%        | 180                     | 94,95%     | 5,05%        | 198                     |
| Vigilância                   | 100,00%    | 0,00%        | 172                     | 100,00%    | 0,00%        | 152                     | 100,00%    | 0,00%        | 210                     | 100,00%    | 0,00%        | 210                     | 100,00%    | 0,00%        | 180                     | 100,00%    | 0,00%        | 198                     |
| <b><i>Internação</i></b>     | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| Atendimento Médico           | 96,92%     | 3,08%        | 65                      | 95,45%     | 4,55%        | 66                      | 91,67%     | 8,33%        | 72                      | 97,62%     | 2,38%        | 84                      | 92,86%     | 7,14%        | 84                      | 94,12%     | 5,88%        | 119                     |
| Atendimento de Enfermagem    | 100,00%    | 0,00%        | 65                      | 92,42%     | 7,58%        | 66                      | 87,50%     | 12,50%       | 72                      | 95,24%     | 4,76%        | 84                      | 94,05%     | 5,95%        | 84                      | 90,76%     | 9,24%        | 119                     |
| Higienização e Limpeza       | 100,00%    | 0,00%        | 65                      | 93,94%     | 6,06%        | 66                      | 94,44%     | 5,56%        | 72                      | 95,21%     | 4,79%        | 84                      | 96,43%     | 3,57%        | 84                      | 95,80%     | 4,20%        | 119                     |
| Alimentação                  | 98,46%     | 1,54%        | 65                      | 90,91%     | 9,09%        | 66                      | 90,28%     | 9,72%        | 72                      | 96,43%     | 3,57%        | 84                      | 85,71%     | 14,29%       | 84                      | 93,28%     | 6,72%        | 119                     |
| Atendimento Multidisciplinar | 96,92%     | 03,08%       | 65                      | 100,00%    | 0,00%        | 66                      | 98,61%     | 1,39%        | 72                      | 98,81%     | 1,19%        | 84                      | 96,43%     | 3,57%        | 84                      | 99,16%     | 0,84%        | 119                     |
| Serviço de Recepção          | 100,00%    | 0,00%        | 65                      | 98,48%     | 1,52%        | 66                      | 98,61%     | 1,39%        | 72                      | 96,43%     | 3,57%        | 84                      | 98,81%     | 1,19%        | 84                      | 99,16%     | 84,00%       | 119                     |
| Instalações Físicas          | 96,92%     | 3,08%        | 65                      | 95,45%     | 4,55%        | 66                      | 100,00%    | 0,00%        | 72                      | 94,05%     | 5,95%        | 84                      | 88,10%     | 11,90%       | 84                      | 62,18%     | 10,92%       | 119                     |
| <b><i>Ambulatório</i></b>    | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| Atendimento Médico           | 96,48%     | 3,12%        | 142                     | 98,61%     | 1,39%        | 144                     | 94,87%     | 5,13%        | 156                     | 96,53%     | 3,47%        | 144                     | 98,67%     | 1,33%        | 150                     | 98,67%     | 1,33%        | 150                     |
| Atendimento de Enfermagem    | 97,89%     | 2,11%        | 142                     | 98,60%     | 1,40%        | 144                     | 97,44%     | 2,56%        | 156                     | 96,53%     | 3,47%        | 144                     | 98,00%     | 2,00%        | 150                     | 98,00%     | 2,00%        | 150                     |
| Higienização e Limpeza       | 95,07%     | 4,93%        | 142                     | 95,83%     | 4,17%        | 144                     | 94,23%     | 5,77%        | 156                     | 91,66%     | 8,34%        | 144                     | 98,00%     | 2,00%        | 150                     | 98,00%     | 2,00%        | 150                     |
| Serviço de Recepção          | 98,59%     | 1,41%        | 142                     | 98,60%     | 1,40%        | 144                     | 92,95%     | 7,05%        | 156                     | 87,50%     | 12,50%       | 144                     | 90,00%     | 10,00%       | 150                     | 90,00%     | 10,00%       | 150                     |
| Vigilância                   | 90,14%     | 9,86%        | 142                     | 90,28%     | 9,72%        | 144                     | 93,59%     | 6,41%        | 156                     | 90,28%     | 9,72%        | 144                     | 93,33%     | 6,67%        | 150                     | 95,33%     | 4,67%        | 150                     |
| <b><i>Pós-alta</i></b>       | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| Atendimento Médico           | 94,37%     | 6,00%        | 71                      | 98,48%     | 1,52%        | 66                      | 96,00%     | 4,00%        | 78                      | 97,62%     | 2,38%        | 84                      | 96,15%     | 3,85%        | 78                      | 95,56%     | 4,44%        | 90                      |
| Atendimento de Enfermagem    | 97,14%     | 3,00%        | 70                      | 98,48%     | 1,52%        | 66                      | 95,00%     | 5,00%        | 78                      | 95,24%     | 4,76%        | 84                      | 100,00%    | 0,00%        | 78                      | 96,67%     | 3,33%        | 90                      |
| Higienização e Limpeza       | 94,29%     | 6,00%        | 70                      | 100,00%    | 0,00%        | 66                      | 92,00%     | 8,00%        | 78                      | 100,00%    | 0,00%        | 84                      | 98,72%     | 1,28%        | 78                      | 95,56%     | 4,44%        | 90                      |
| Alimentação                  | 97,14%     | 3,00%        | 70                      | 98,48%     | 1,52%        | 66                      | 88,00%     | 12,00%       | 78                      | 94,05%     | 5,95%        | 84                      | 89,74%     | 10,26%       | 78                      | 90,00%     | 10,00%       | 90                      |
| Atendimento Multidisciplinar | 97,14%     | 3,00%        | 70                      | 100,00%    | 0,00%        | 66                      | 99,00%     | 1,00%        | 78                      | 100,00%    | 0,00%        | 84                      | 71,78%     | 28,00%       | 78                      | 98,89%     | 1,11%        | 90                      |
| Serviço de Recepção          | 98,57%     | 0,00%        | 70                      | 100,00%    | 0,00%        | 66                      | 99,00%     | 1,00%        | 78                      | 96,43%     | 3,57%        | 84                      | 100,00%    | 0,00%        | 78                      | 98,89%     | 1,11%        | 90                      |
| Vigilância                   | 100,00%    | 0,00%        | 70                      | 100,00%    | 0,00%        | 66                      | 100,00%    | 0,00%        | 78                      | 100,00%    | 0,00%        | 84                      | 100,00%    | 0,00%        | 78                      | 100,00%    | 0,00%        | 90                      |

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2026

|                            | JULHO      |              |                         | AGOSTO     |              |                         | SETEMBRO   |              |                         | OUTUBRO    |              |                         | NOVEMBRO   |              |                         | DEZEMBRO   |              |                         |
|----------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|
| <b><i>Emergência</i></b>   | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| Atendimento Médico         | 93,43%     | 6,57%        | 198                     | 94,44%     | 5,56%        | 162                     | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       |
| Enfermagem (Classificação) | 100,00%    | 0,00%        | 198                     | 96,30%     | 3,70%        | 162                     | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       |
| Enfermagem (Assistencial)  | 95,96%     | 4,04%        | 198                     | 96,30%     | 3,70%        | 162                     | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       |
| Higienização e Limpeza     | 97,98%     | 2,02%        | 198                     | 97,53%     | 2,47%        | 162                     | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       |
| Serviço de Recepção        | 98,48%     | 1,52%        | 198                     | 98,77%     | 1,23%        | 162                     | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       |
| Vigilância                 | 100,00%    | 0,00%        | 198                     | 95,68%     | 4,32%        | 162                     | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       | 100,00%    | 0,00%        | 0                       |

| <b>Internação</b>            | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|------------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento Médico           | 100.00%    | 0.00%        | 84                      | 97.40%     | 2.60%        | 77                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Atendimento de Enfermagem    | 96.43%     | 3.57%        | 84                      | 100.00%    | 0.00%        | 77                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Higienização e Limpeza       | 95.24%     | 4.76%        | 84                      | 98.70%     | 1.30%        | 77                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Alimentação                  | 96.43%     | 3.57%        | 84                      | 97.40%     | 2.60%        | 77                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Atendimento Multidisciplinar | 100.00%    | 0.00%        | 84                      | 100.00%    | 0.00%        | 77                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Serviço de Recepção          | 100.00%    | 0.00%        | 84                      | 100.00%    | 0.00%        | 77                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Vigilância                   | 100.00%    | 0.00%        | 84                      | 98.70%     | 1.30%        | 77                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| <b>Ambulatório</b>           | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| Atendimento Médico           | 97.92%     | 2.08%        | 144                     | 99.31%     | 0.69%        | 144                     | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Atendimento de Enfermagem    | 98.61%     | 1.39%        | 144                     | 99.31%     | 0.69%        | 144                     | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Higienização e Limpeza       | 98.61%     | 1.39%        | 144                     | 99.31%     | 0.69%        | 144                     | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Serviço de Recepção          | 100.00%    | 0.00%        | 144                     | 98.61%     | 1.39%        | 144                     | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Vigilância                   | 98.61%     | 1.39%        | 144                     | 99.31%     | 0.69%        | 144                     | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| <b>Pós-alta</b>              | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| Atendimento Médico           | 100.00%    | 0.00%        | 85                      | 98.72%     | 1.28%        | 78                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Atendimento de Enfermagem    | 98.82%     | 1.18%        | 85                      | 98.72%     | 1.28%        | 78                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Higienização e Limpeza       | 100.00%    | 0.00%        | 85                      | 98.72%     | 1.28%        | 78                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Alimentação                  | 92.94%     | 7.06%        | 85                      | 93.59%     | 6.41%        | 78                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Atendimento Multidisciplinar | 100.00%    | 0.00%        | 85                      | 98.72%     | 1.28%        | 78                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Serviço de Recepção          | 100.00%    | 0.00%        | 85                      | 100.00%    | 0.00%        | 78                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |
| Vigilância                   | 100.00%    | 0.00%        | 85                      | 100.00%    | 0.00%        | 78                      | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       | 100.00%    | 0.00%        | 0                       |

Hospital Infantil Dr. Jeser Amarante Faria  
Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças  
☎ Rua Araranguá, 554 América  
CEP 89204-310 - Joinville/SC 📞 (47) 3145-1600

🌐 [www.hjaf.org.br](http://www.hjaf.org.br)    hospitalinfantiljle