



EMPRESA CUIABANA
DE SAÚDE PÚBLICA



HOSPITAL MUNICIPAL DE CUIABÁ
Dr. Leury Pinheiro de Carvalho

EMPRESA CUIABANA DE SAÚDE PÚBLICA
HOSPITAL MUNICIPAL DE CUIABÁ

OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

FEVEREIRO/2024

**ULTIMOS 3 MESES DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA NA
OUVIDORIA DO HMC.**

NOVEMBRO/2023 = 218 PACIENTES

70 % - ÓTIMO
29 % BOM
1 % - REGULAR
0,00 % RUIM

DEZEMBRO/2023 = 226 PACIENTES

71 % - OTIMO
28 % - BOM
1 % - REGULAR
0,00 % - RUIM

JANEIRO/2024 = 91 PACIENTES

65,82 % - OTIMO
31,65 % - BOM
2,53 % REGULAR
0,00 % RUIM

PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA NA OUVIDORIA DO HMC.

FEVEREIRO/2024 = 611 PACIENTES

72,18 % - ÓTIMO
26,35 % - BOM
1,31 % REGULAR
0,16 % RUIM



Eva Patrícia Lima da Silva
Hospital Municipal de Cuiabá
Empresa Cuiabana de Saúde Pública

PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA COM 611 PACIENTES DO HOSPITAL
MUNICIPAL DE CUIABÁ – 02/2024

ENFERMARIA-202 PACIENTES ENTREVISTADOS

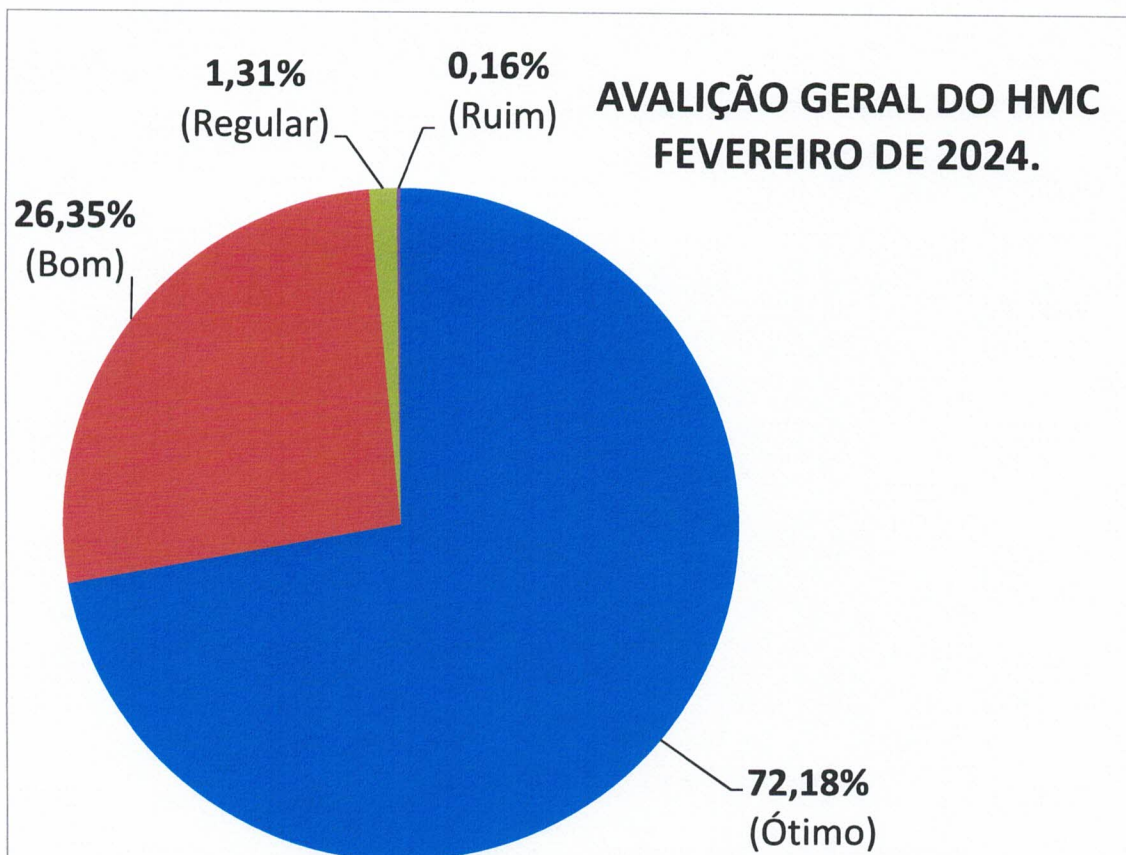
SERVIÇOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO UTILIZOU
Atendimento Da Recepção	69,80%	23,27%	2,97%	1,49%	2,48%
Condutor de Paciente	78,22%	18,32%	1,98%	0,00%	1,49%
Equipe de Enfermagem	77,23%	15,35%	5,45%	1,98%	0,00%
Equipe Médica	83,17%	14,85%	1,98%	0,00%	0,00%
Limpeza do Hospital	82,18%	14,85%	0,99%	1,98%	0,00%
Alimentação	79,70%	13,86%	3,96%	1,98%	0,50%
Laboratório	81,19%	15,35%	0,99%	0,99%	1,49%
Bio Imagem	79,21%	16,83%	1,49%	0,00%	2,48%
Assistente social do hospital	74,26%	13,37%	1,49%	0,00%	10,89%
Fisioterapia do hospital	43,56%	5,94%	0,50%	0,00%	50,00%
Avaliação Geral do HMC	82,18%	16,83%	0,99%	0,00%	0,00%

URGÊNCIA E EMERGÊNCIA–291 PACIENTES ENTREVISTADOS

SERVIÇOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO UTILIZOU
Recepção	61,17%	31,96%	5,50%	0,69%	0,69%
Atendimento da Triage	57,04%	35,40%	3,78%	1,03%	2,75%
Equipe de Enfermagem	65,64%	29,55%	1,37%	1,72%	1,72%
Médico	69,42%	27,84%	0,69%	2,06%	0,00%
Estrutura Física	61,17%	29,21%	0,34%	1,03%	8,25%
Limpeza	47,77%	17,53%	0,00%	1,03%	33,68%
Avaliação Geral do HMC	69,07%	30,24%	0,34%	0,34%	0,00%

AMBULATORIO-118 PACIENTES ENTREVISTADOS

SERVIÇOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO UTILIZOU
Atendimento da Recepção	52,54%	43,22%	3,39%	0,85%	0,00%
Setor de Agendamento	48,31%	40,68%	6,78%	0,85%	3,39%
Atendimento Médico	67,80%	26,27%	3,39%	1,69%	0,85%
Setor da Bio Imagem	42,37%	19,49%	1,69%	0,85%	35,59%
Estrutura Física	48,31%	44,07%	5,93%	0,00%	1,69%
Limpeza	50,85%	40,68%	4,24%	2,54%	1,69%
Enfermagem	36,44%	15,25%	1,69%	0,00%	46,61%
Laboratório	29,66%	16,10%	0,00%	0,85%	53,39%
Demais profissionais da saúde	62,71%	33,05%	1,69%	0,85%	1,69%
Avaliação Geral do HMC	62,71%	33,05%	4,24%	0,00%	0,00%



Total de 611 pessoas que avaliaram o Hospital Municipal de Cuiabá

“Dr. Leony Palma de Carvalho”.

DADOS QUANTITATIVOS—FEVEREIRO/2024.

PESQUISA DE ESTATÍSTICA COM DADOS DE 137 PACIENTES DO HMC.

Sexo

Mulheres	Homens
37,23%	62,77%

Faixa Etária

0 a15anos	16 a29 anos	30 a 59 anos	Acimade 60 anos
16,79%	24,09%	42,34%	16,79%

Município de Origem

Cuiabá	Interior	Fora do Estado
78,10%	21,90%	0,00%

Motivo do Atendimento

AVC	Traumatismo	Picadas	Fraturas	Queda	Outros
0,73%	13,14%	2,19%	19,71%	2,19%	62,04%

Relação dos municípios onde residem os 137 pacientes da pesquisa de estatística feita pela ouvidoria do HMC.

Classificação	Cidade	Número de pacientes atendidos
1	CUIABÁ	107
2	VARZEA GRANDE	18
3	SAPEZAL	01
4	SORRISO	02
5	ARIPUANÃ	01
6	TANGARÁ DA SERRA	00
7	PRIMAVERA DO LESTE	00
8	POCONÉ	01
9	BARRA DO BUGRES	00
10	CHAPADA DOS GUIMARÃES	02
11	NOVA OLÍMPIA	00
12	ALTO PARAGUAI	02
13	PONTES E LACERDA	01
14	ACORIZAL	02
15	CAMPO NOVO DO PARECIS	00
16	BRASNORTE	00

Relatório sobre as atividades 02/2024

Forma de acesso as manifestações do Sistema Municipal da Ouvidoria.

Forma	Quantidade
Telefone	02
Presencial	114
e-mail	13
Total	129

1. Situação das demandas.

Manifestações	Quantidade
Respondida	128
Aguardando	01
Total	129

2. Formas de identificação no Sistema Municipal da Ouvidoria Geral.

Forma	Quantidade
Sigilosa	01
Aberta	128
Total	129

3. Classificação das manifestações do Sistema Municipal da Ouvidoria.

Forma	Quantidade
Solicitação	49
Sugestão	03
Reclamação	41
Elogio	35
Denúncia	01
Total	129

Elogio	Quantidade
Geral para o HMC	21
Centro Cirurgico	00
Atendimento	02
Ambulatório	01
Enfermagem	08
Serviço Social	00
Urgencia	00
Medicos	03
Nir	00
Internações	00
Nutrição	00
Total	35

Solicitação	Quantidade
Medico	02
Cirurgia Eletiva	06
Prontuário	11
Errata	01
Cirurgia	10
Consulta	06
Laudo	02
Exame	04
Enfermagem	01
Leito	02
Atestado	01
Transferência	02
Transporte	01
Total	49

Reclamação	Quantidade
Indentificação de Funcionário	01
Enfermagem	13
Glosar	01
Consultas	02
Manutenção	01
Medicos(as)	10
Maqueiro	01
Nutrição	01
Prontuario	04
Recepção	02
comunicação	04
Critério de acompanhante	01
Total	41

Sugestão	Quantidade
Informação	01
Aumentar o número de funcionário	01
Enfermagem	01
Total	03

Denúncia	Quantidade
Funcionário	01
Total	01



Eva Patrícia Lima da Silva
Hospital Municipal de Cuiabá
Empresa Cuiabana de Saúde Pública