

**AVALIAÇÃO INTERNA**  
**RESULTADOS GERAIS DE AVALIAÇÃO DAS CLÍNICAS INTEGRADAS DE SAÚDE**  
(Escala de Avaliação de 1 a 5)

Público pesquisado: Usuário do serviço em que foi atendido

| Resultado por Serviço         | Média Ponderada |             |             |
|-------------------------------|-----------------|-------------|-------------|
|                               | 2011            | 2013        | 2018        |
| Serviço de Biomedicina        | -               | -           | 4,58        |
| Serviço de Enfermagem         | 4,74            | 4,77        | 4,74        |
| Serviço de Farmácia Escola    | 4,23            | 4,36        | 4,76        |
| Serviço de Farmácia Solidária | 4,81            | 4,81        | 4,85        |
| Serviço de Fisioterapia       | 4,71            | 4,69        | 4,82        |
| Serviço de Medicina           | 4,59            | 4,67        | 4,77        |
| Serviço de Nutrição           | 4,92            | 4,70        | 4,72        |
| Serviço de Odontologia        | -               | 4,77        | 4,71        |
| Serviço de Psicologia         | 4,62            | 4,49        | 4,67        |
| <b>Total</b>                  | <b>4,66</b>     | <b>4,66</b> | <b>4,75</b> |

*\* Por desenvolverem atividades próprias de cada área, os indicadores adotados para avaliar a satisfação do usuário atenderam as especificidades de cada serviço. Sua apresentação não tem o propósito de comparação, visando apenas a visualização dos conceitos.*

| Descrição          |                                  | Conceito |
|--------------------|----------------------------------|----------|
| Muito Satisfeito   | Muito Satisfeito                 | 5        |
| Satisfeito         | Satisfeito                       | 4        |
| Indiferente        | Nem satisfeito, Nem insatisfeito | 3        |
| Insatisfeito       | Insatisfeito                     | 2        |
| Muito Insatisfeito | Muito Insatisfeito               | 1        |