
4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Atenção ao Usuário: Consta neste relatório mensal as reuniões e atividades realizadas no período, conforme definido no mapa resumido avaliação da parte variável do Manual para Avaliação dos Indicadores.

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

I - INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 30 do mês de abril de 2019**.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HRSP. No final deste relatório constam os gráficos que expressam detalhadamente a produção do SAU.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As pesquisas de satisfação efetuadas no mês em referência seguem distribuídas conforme tabela abaixo:

Internação	193
Acolhimento	225
Ambulatório	369
S.A.D.T	377
Pós Alta Hospitalar	182
TOTAL	1346

Tabela 01: Pesquisas por Setor

A tabela a seguir, demonstra com clareza a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE ABRIL

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	45	10	180	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	4	79	5	109	20
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	30	193	48	258	80
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	468	2.743	1.978	1.947	1.466
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.223	3.764	3.055	4.864	3.340
Total de Resposta Positiva	450	738	386	750	364
Total de Resposta Negativa	0	0	0	4	0
Não Respondeu	0	187	115	182	8
Total de Respostas	5.175	7.562	5.482	8.112	5.270
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,34%	95,81%	98,85%	93,21%	98,10%

Tabela 02: Conceitos emitidos pelos usuários das pesquisas de satisfação.



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	223
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	123
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	477
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1201
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	193
3.2	Externas	1153
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	01
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	11
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3382

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas pelo SAU.

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos Setores do HRSP.



Vejam a classificação desses comentários:

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS	%
Elogio	107	86,99
Reclamação	08	6,50
Sugestão	03	2,44
Relato	015	4,06
TOTAL	123	100,00

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

Observando os registros, convém destacar as reclamações; sendo encaminhadas para avaliação e parecer da respectiva Coordenação ou Diretoria responsável.

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Tempo de espera para realização ressonância - devido falta de picolé.	SADT	SADT
Abordagem inadequada colaboradora SND.	Clínica Cirúrgica	SND
Atendimento médico: abordagem com a acompanhante.	Clínica Médica	Direção Técnica
Previsão de data para cirurgia (09/04/2019).	Clínica Médica	Direção Técnica
Atendimento assistencial - falta de leito , falta de comunicação com o usuário.	Clínica Médica	Direção Técnica
Comunicação com o usuário - clínica médica 22/04/2019	Clínica Médica	Direção Técnica
Tempo de espera para cirurgia 23/04/2019	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Atendimento assistencial UTI adulto 24/04/2019	UTI Adulto	Direção de enfermagem

Tabela 05: Motivos das reclamações.

A seguir podemos observar a procedência das reclamações por Setor do HRSP:

Setor	Total Numérico	%
Direção Técnica	5	62,50
Direção de enfermagem	1	12,50
SADT	1	12,50
SND	1	12,50
Total	8	100,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

Antes da análise dos números obtidos, é importante citar que neste mês, como de rotina, podemos comprovar que os usuários em sua maioria detêm conhecimento sobre o serviço prestado pelo SAU isso se nota nitidamente pelo uso dos folders, caixas de sugestões, reuniões com acompanhantes e pelos vários atendimentos prestados pelo Setor.

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de 97,06%. O Índice encontra-se dentro da meta, classificado como favorável. As atividades do SAU podem ser acompanhadas por meio dos dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos.

Neste mês podemos destacar que o SADT apresentou índices fora da meta, porém manteve-se dentro da média dos meses anteriores, tendência referente à baixa satisfação do usuário. Os itens mais referenciados foram: falta de orientações sobre os exames realizados. Como tratativa, estamos reforçando a presença da equipe do SAU, com objetivo de manter o usuário informado e orientado diante de suas dúvidas. O tempo de espera para realização dos exames foi caracterizado. A coordenadora do setor de atendimento nos informou que será mantido o mesmo fluxo de atendimento, não sendo viável os atendimentos com horários pré estabelecidos ou seja marcados, visto que os usuários externos chegam todos juntos nos casos dos Municípios vizinhos. Tivemos relatos referentes ao tratamento com usuário no que se diz respeito à falta de cordialidade. Durante a semana da Enfermagem será abordado a temática “Ética no atendimento”, sendo conduzida por palestrante externo.



Acompanhamos através de visita nos leitos os usuários do setor de internação, identificamos que no mês vigente a equipe de enfermagem realizou buscas efetivas no atendimento ao usuário, é notável a satisfação do usuário através do indicador e também através do número de elogios descritos no mês.

Durante as apresentações semanais realizadas pelo SAU, nos setores de atendimento continuamos com as orientações conforme descrito abaixo:

- 1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na acomodação, satisfação e segurança, orientamos que os mesmos fiquem atentos no horário marcado no documento de regulação para os atendimentos, não havendo a necessidade de chegarem antes do horário marcado, visto que todos terão atendimento e possuem sua vaga garantida previamente;
- 2) Os usuários são orientados quanto à necessidade ou não de jejum, pois em alguns casos não é obrigatório. Tal medida tem como objetivo minimizar a insatisfação durante o tempo de espera;
- 3) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias;
- 4) Enfatizamos a importância da conscientização sobre o controle de higienização das mãos, cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;
- 5) É informado ao usuário que possuímos PLANO DE ABANDONO em caso de incêndio. Eles são orientados a seguirem as informações do brigadista do setor;
- 6) Em parceria com o Setor de Sustentabilidade, orientamos os usuários a adotarem seus copos, despertando, assim, um incentivo a práticas sociais, econômicas e ambientais;

7) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio ao SAU e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

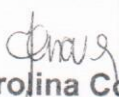
No mês vigente recebemos três relatos de sugestões. Foram registrados 107 relatos de elogios.

As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU todas as vezes em que for necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a manutenção da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e encaminhar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários e/ou acompanhantes;
- 4) Realizar as pesquisas de satisfação do usuário mensalmente nos setores Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Internação e Pós Alta Hospitalar, conforme os totais indicados no cálculo amostral constante como anexo deste relatório;
- 5) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Coordenações, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias;
- 6) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 06 de maio de 2019.


Ana Carolina Costa Chaves
Coordenadora do SAU



PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: ABRIL - 2019

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	0	0	4	79	110	193	0	193	189
2	1	0	1	73	110	191	2	193	189
3	0	0	1	73	119	193	0	193	192
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	2	1	6	72	109	190	3	193	181
4.2	2	1	7	73	107	190	3	193	180
4.3	2	1	6	74	107	190	3	193	181
4.4	2	1	5	74	108	190	3	193	182
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	0	0	0	74	119	193	0	193	193
5.2	0	0	0	75	118	193	0	193	193
5.3	0	0	1	76	116	193	0	193	192
5.4	0	0	0	76	115	191	2	193	191
6	0	0	1	72	118	191	2	193	190
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	0	0	0	68	125	193	0	193	193
7.2	0	0	0	71	122	193	0	193	193
7.3	0	0	0	72	121	193	0	193	193
7.4	0	0	0	70	122	192	1	193	192
8	0	0	3	73	114	190	3	193	187
9	0	0	3	72	113	188	5	193	185
10	0	0	0	70	120	190	3	193	190
11	0	0	0	73	92	165	28	193	165
12	0	0	3	73	117	193	0	193	190
13	0	0	0	73	92	165	28	193	165
14	0	0	2	71	95	168	25	193	166
15	1	0	4	75	112	192	1	193	187
16	0	1	0	71	120	192	1	193	191
17	0	0	0	73	118	191	2	193	191
18	0	0	1	76	116	193	0	193	192
	10	5	48	1978	3055	5096	115	5211	5033
	0,20%	0,10%	0,94%	38,81%	59,95%	100,00%	2,21%		98,76%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								
	sim	193	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?								
	sim	193	não	0					

Total de Resposta Positiva 5419
Total de Resposta Geral 5482
Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,85%

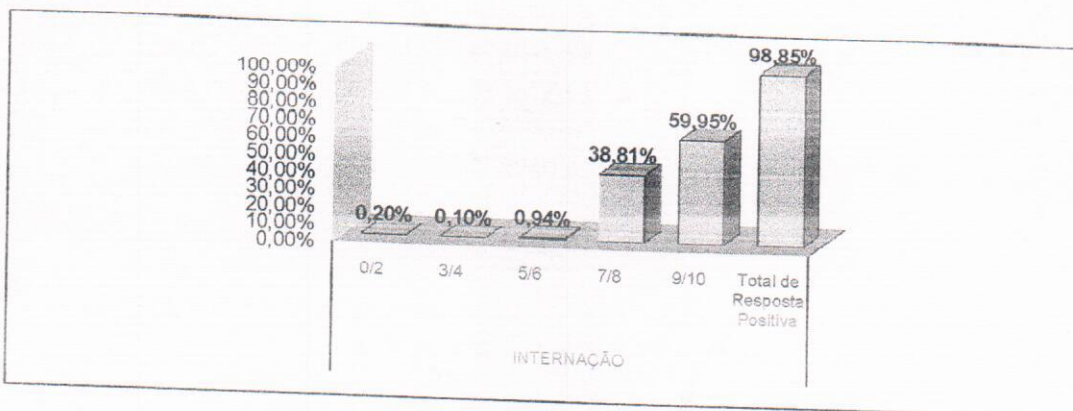
Foram realizadas 193 entrevistas.
No período de 1 a 30 de Abril 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

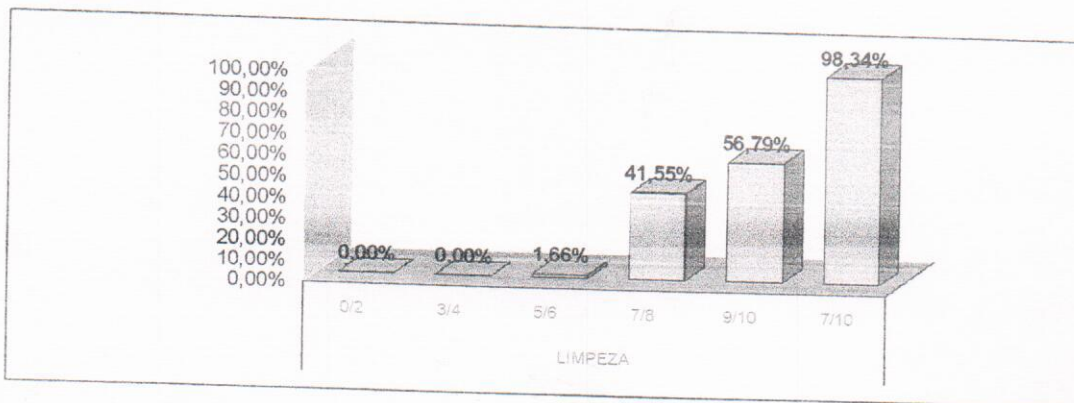


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

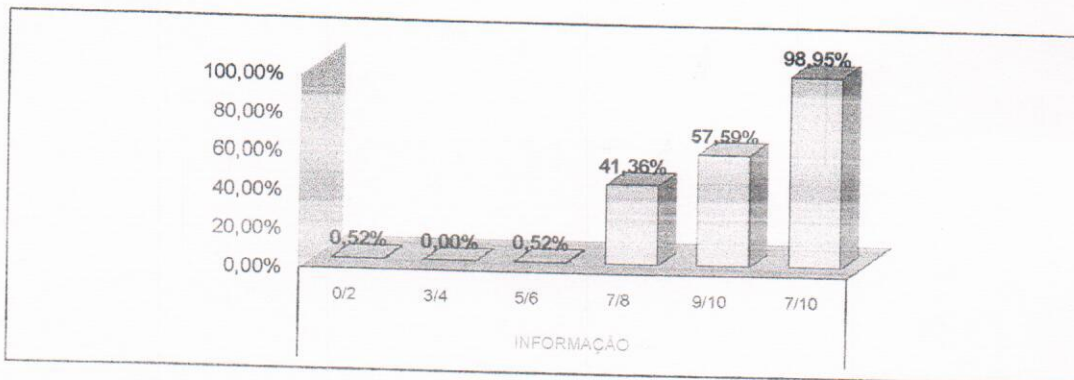
1. INTERNAÇÃO



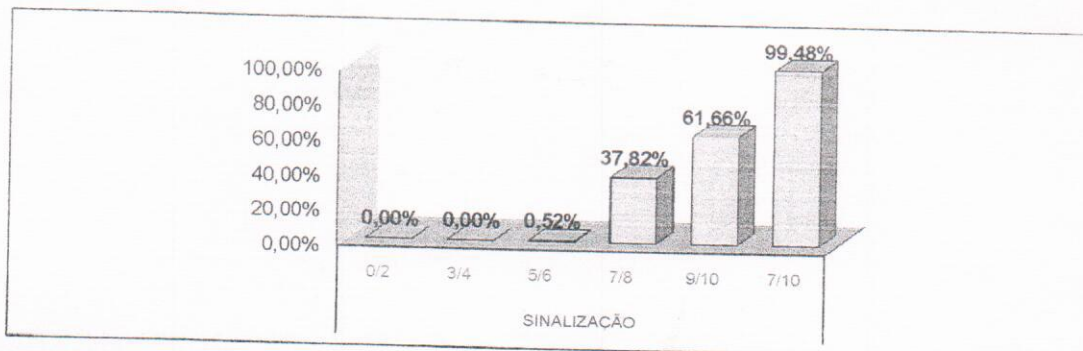
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



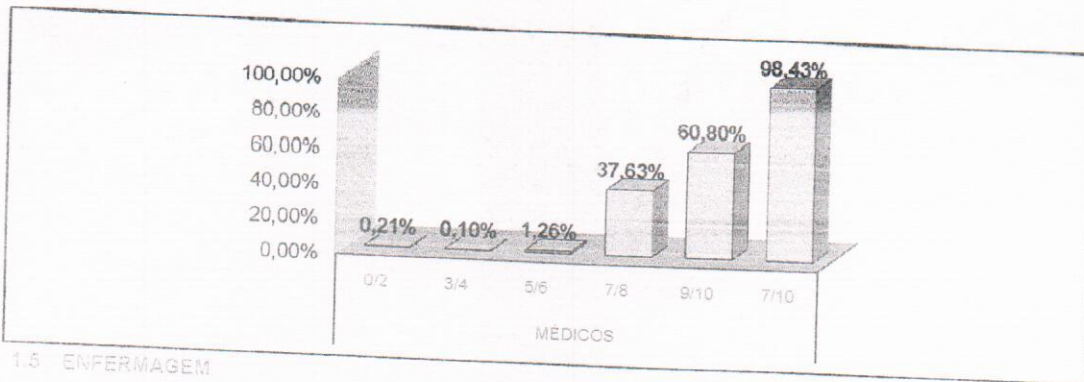
1.3 SINALIZAÇÃO



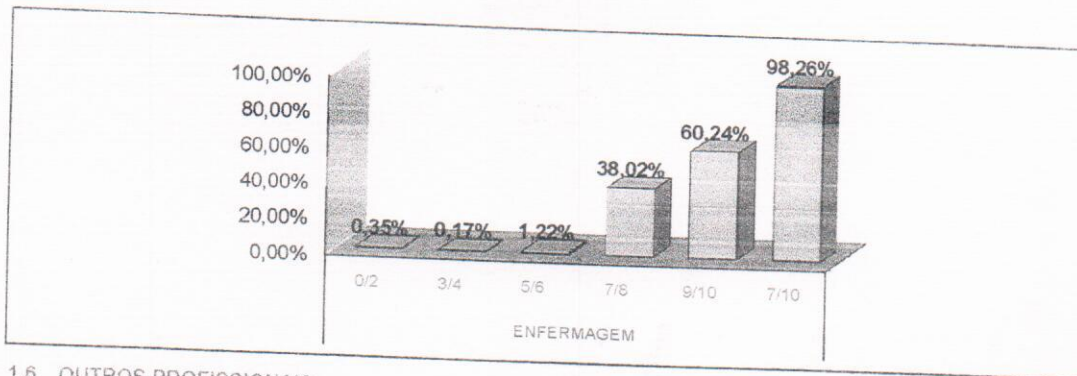
000067

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

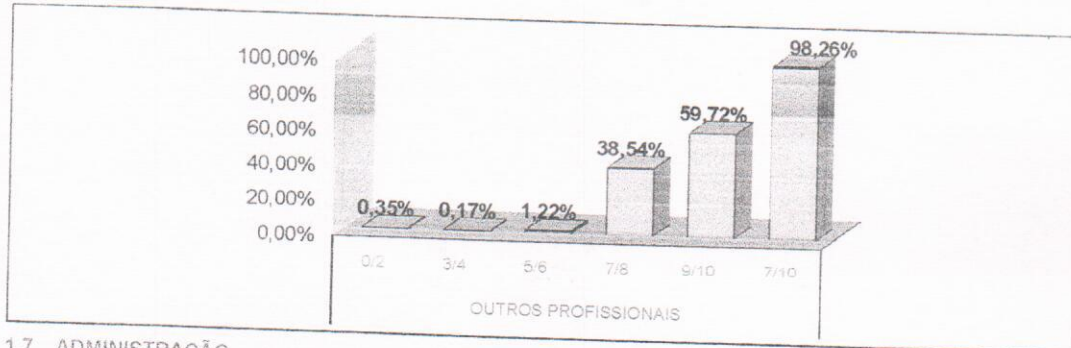
1.4 MÉDICOS



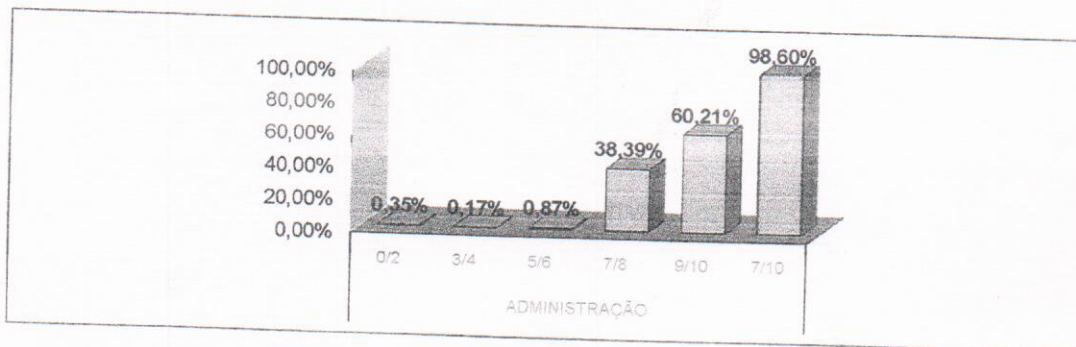
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



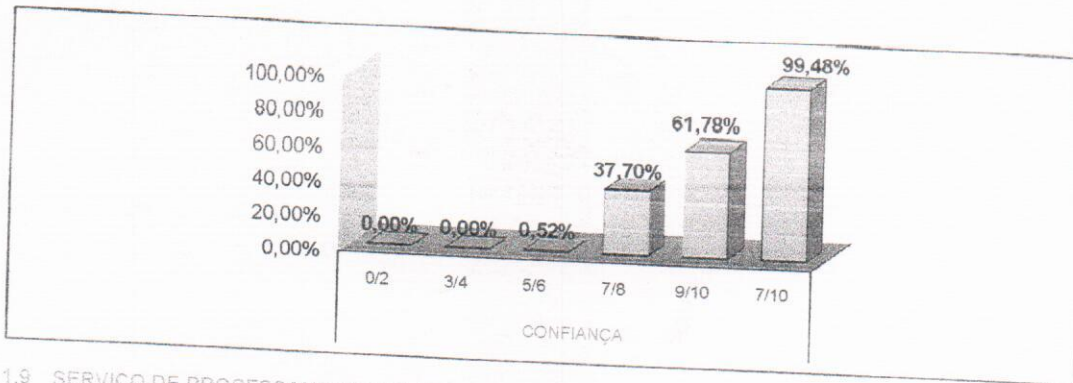
1.7 ADMINISTRAÇÃO



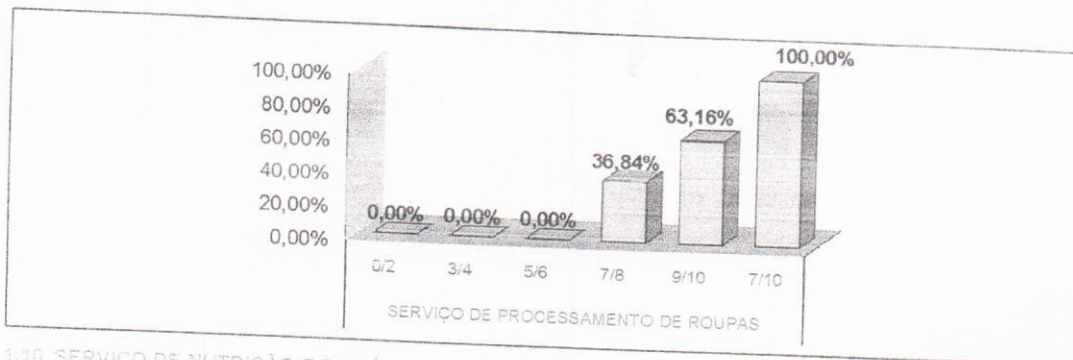


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

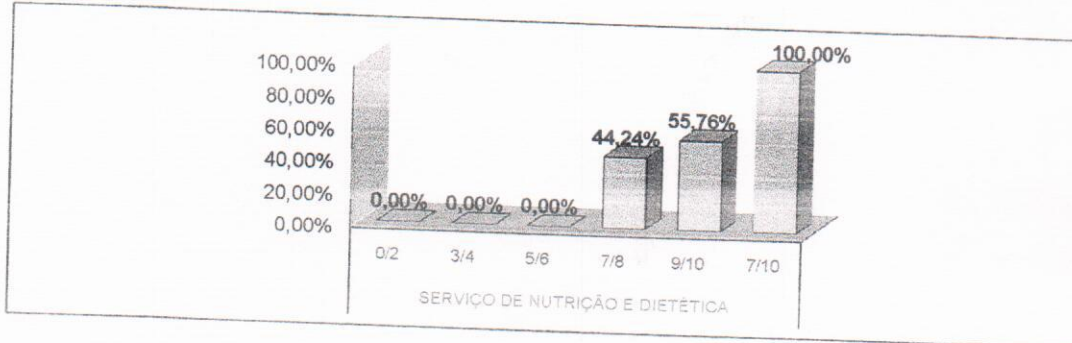
1.8 CONFIANÇA



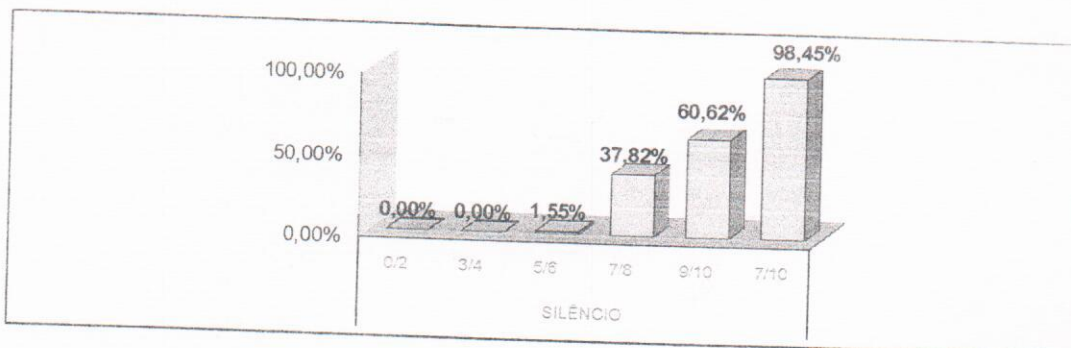
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

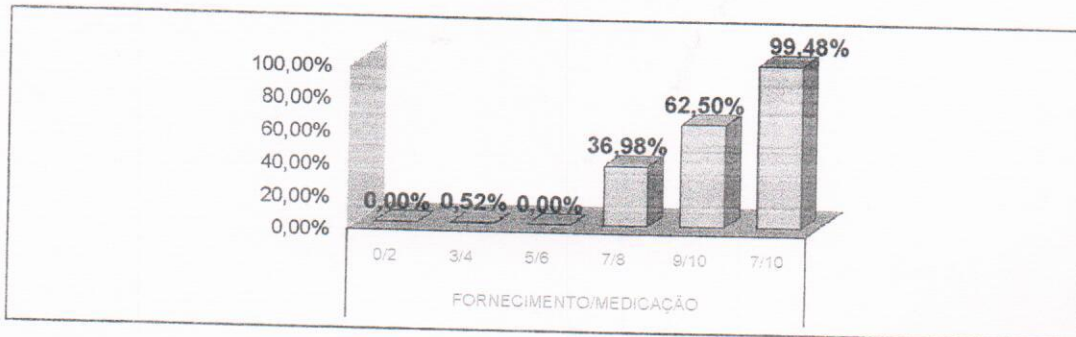


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

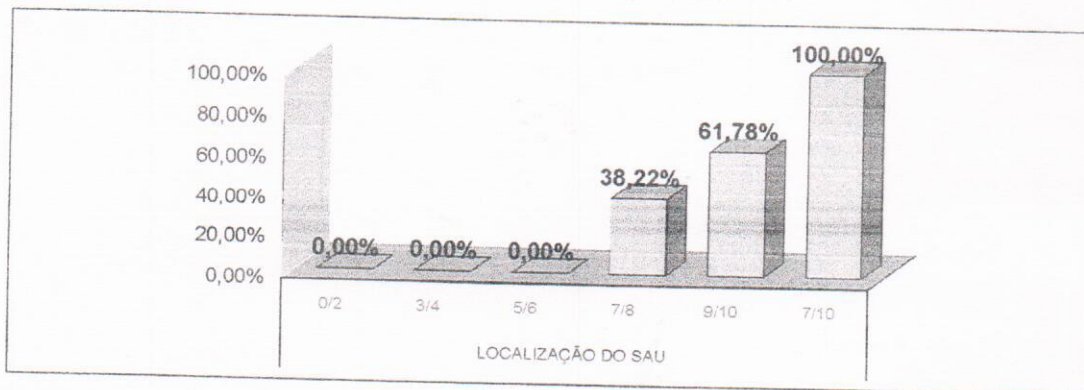
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de abril 2019.


LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?									
	0	3	7	155	204	369	0	369	359	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?									
	3	4	14	143	197	361	8	369	340	
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)									
	0	3	4	145	215	367	2	369	360	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos									
	12	11	20	148	167	358	11	369	315	
4.2	Pelos enfermeiros									
	3	8	13	144	185	353	16	369	329	
4.3	Pelos Outros Profissionais									
	5	9	10	148	183	360	9	369	336	
4.4	Pelos funcionários da Administração									
	3	7	9	141	204	364	5	369	345	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos									
	3	3	5	149	199	359	10	369	348	
5.2	Para os enfermeiros									
	0	4	7	149	195	355	14	369	344	
5.3	Para os funcionários da Administração									
	0	3	9	148	199	359	10	369	347	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?									
	0	2	10	144	203	359	10	369	347	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos									
	2	0	9	137	211	359	10	369	348	
7.2	Pelos enfermeiros									
	0	0	8	139	209	356	13	369	348	
7.3	Pelos funcionários da Administração									
	1	0	9	141	210	361	8	369	351	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?									
	1	1	12	139	195	348	21	369	334	
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?									
	3	3	10	136	197	349	20	369	333	
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?									
	6	11	22	147	178	364	5	369	325	
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?									
	1	5	9	144	202	361	8	369	346	
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?									
	2	2	6	146	206	362	7	369	352	
	45	79	193	2743	3764	6824	187	7011	6507	
	0,66%	1,16%	2,83%	40,20%	55,16%	100,00%	2,67%			
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
	sim	369	não	0						
14	Você voltaria a utilizar este serviço?									
	sim	369	não	0						

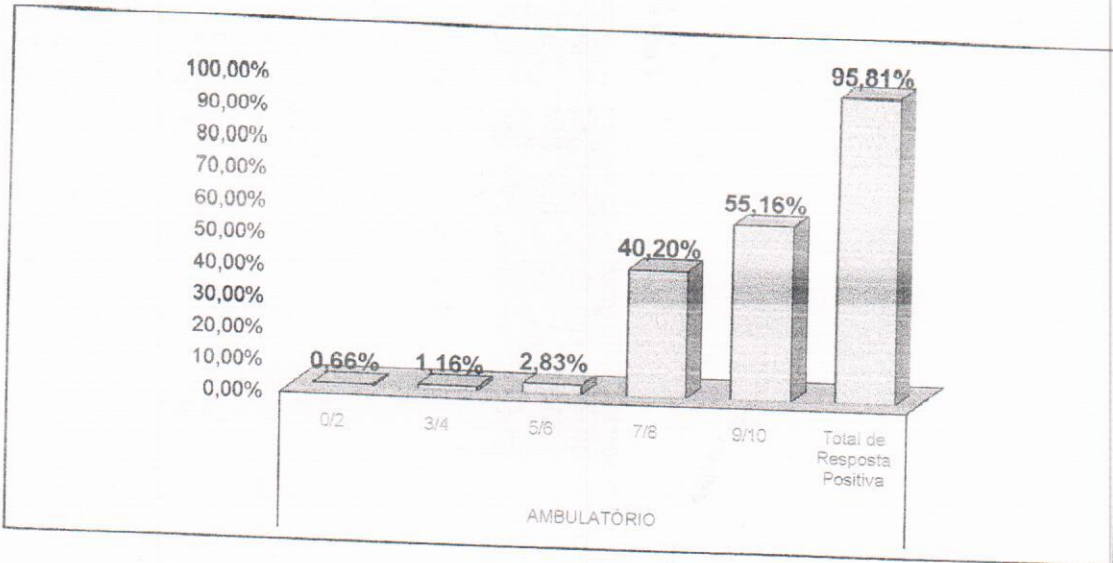
Foram realizadas 369 entrevistas
No período de 1 a 30 de Abril 2019.

Total de Resposta Positiva 7245
Total de Resposta Geral 7562
Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,81%

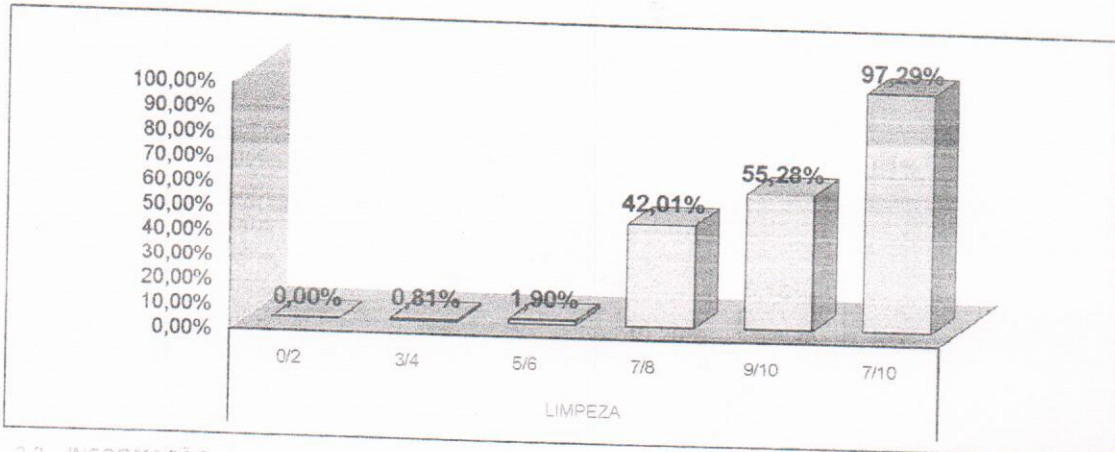

Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

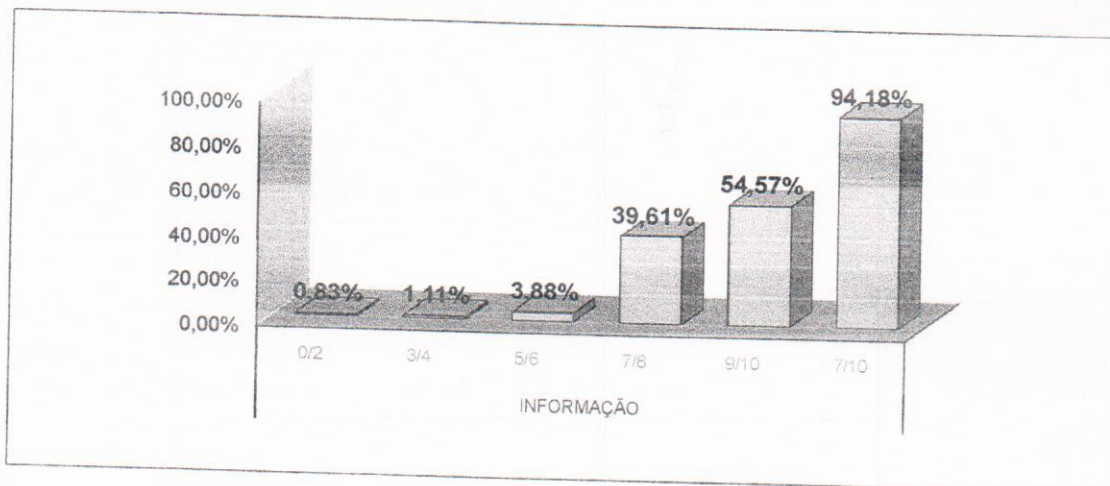
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

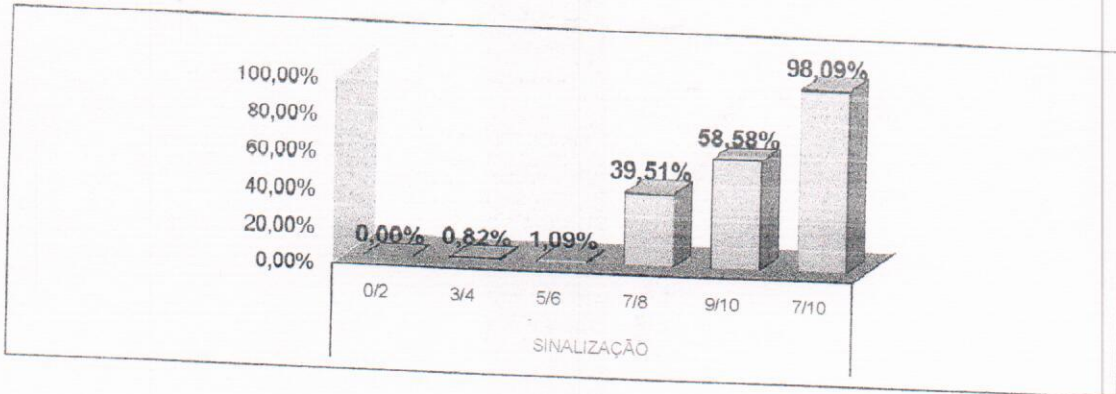


2.2 INFORMAÇÃO

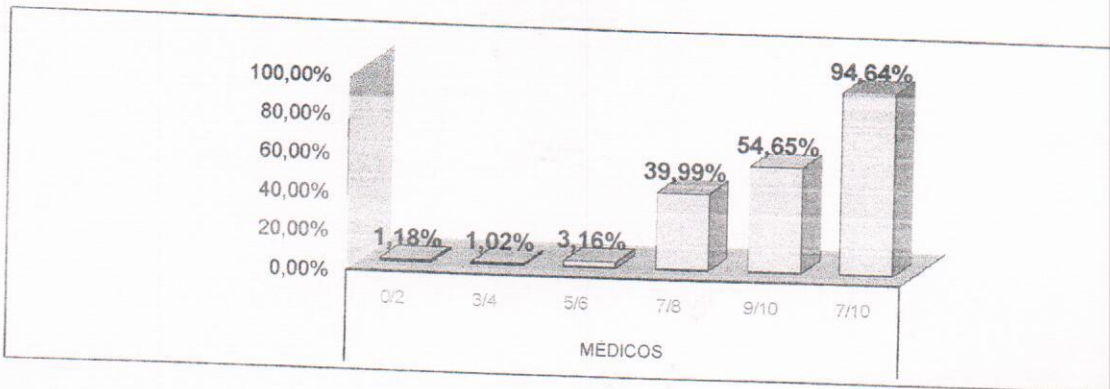


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

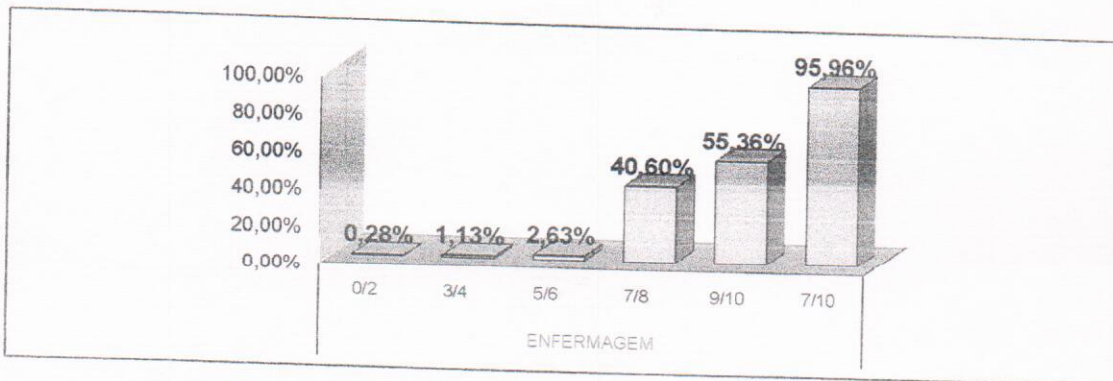
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

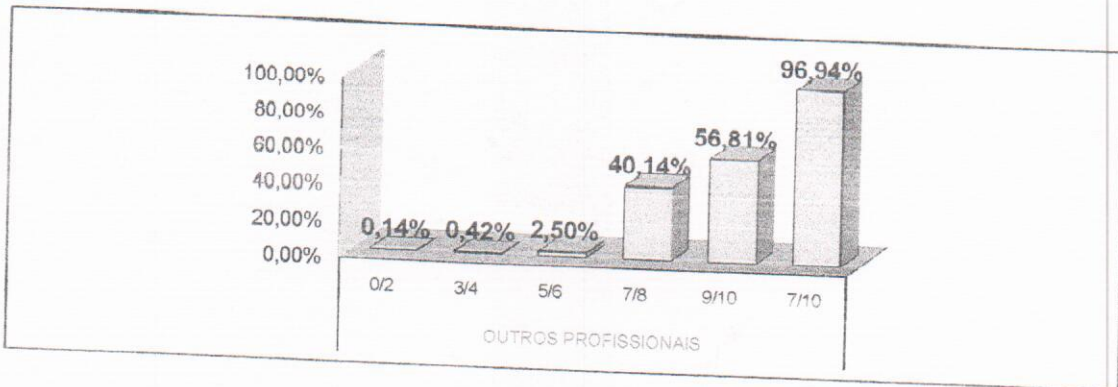


2.5 ENFERMAGEM

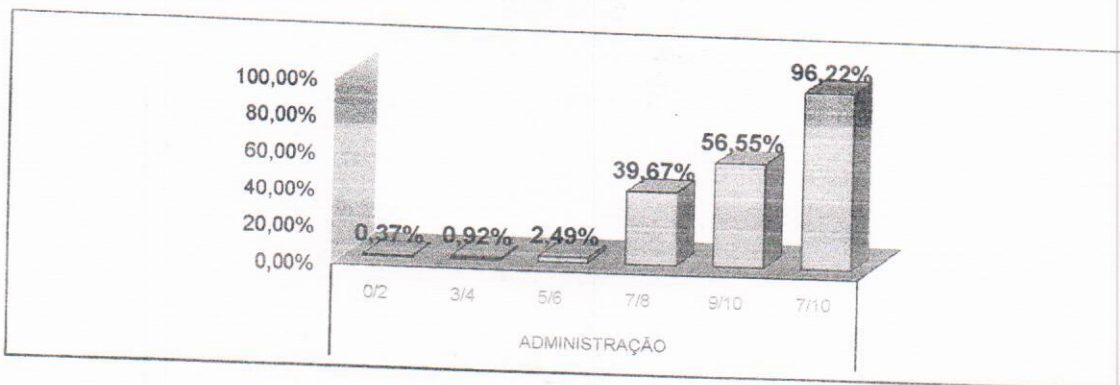


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

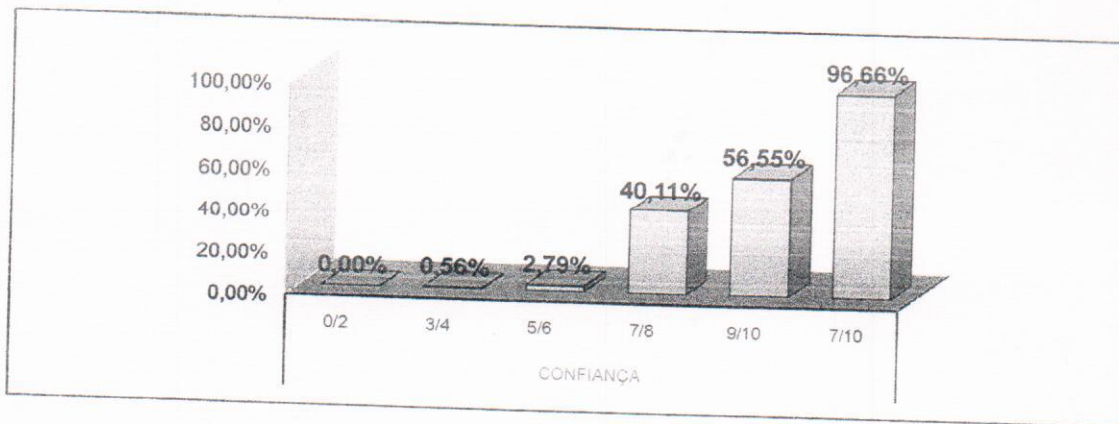
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

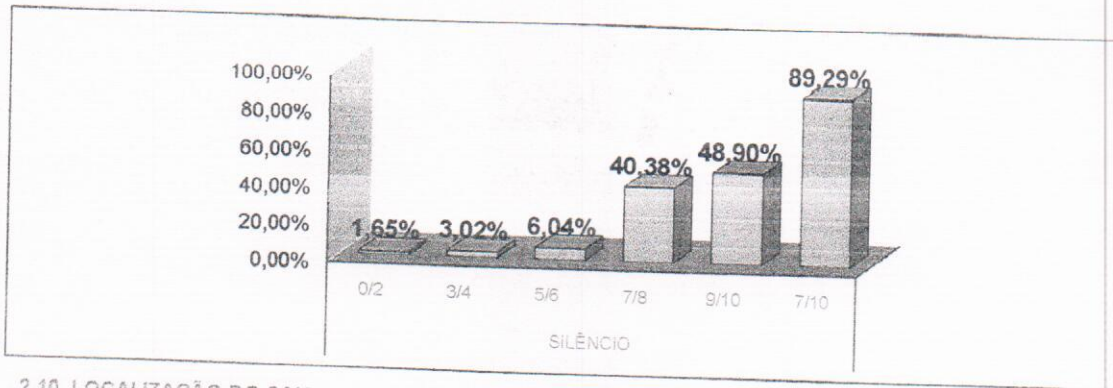


2.8 CONFIANÇA

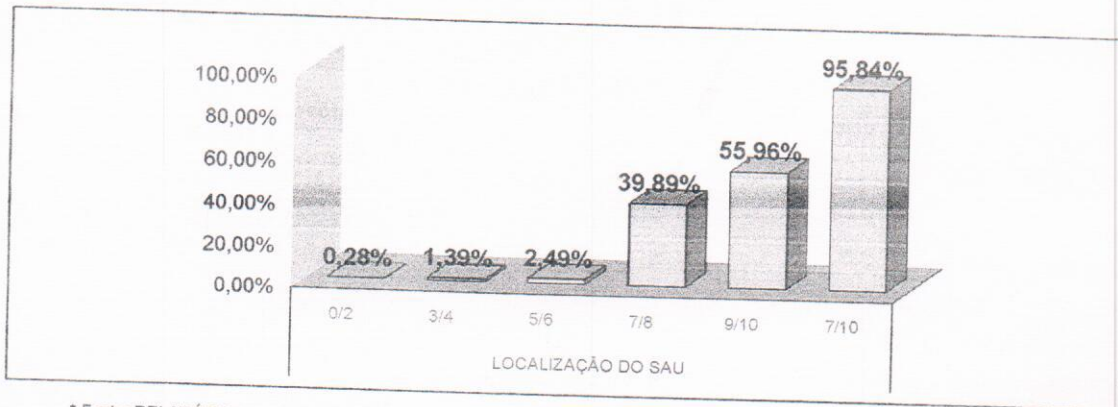


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de abril 2019.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR							
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							0	225	225				
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							0	225	225				
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							0	225	225				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							0	225	222				
4.2	Pelos enfermeiros							0	225	223				
4.3	Pelos Outros Profissionais							0	225	222				
4.4	Pelos funcionários da Administração							0	225	221				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							0	225	223				
5.2	Para os enfermeiros							0	225	224				
5.3	Para os Outros Profissionais							0	225	224				
5.4	Para os funcionários da Administração							0	225	223				
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							0	225	224				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							0	225	224				
7.2	Pelos enfermeiros							0	225	224				
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	225	224				
7.4	Pelos funcionários da Administração							0	225	224				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	225	223				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	225	222				
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							0	225	222				
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							0	225	223				
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	225	224				
								0	4725	4691				
								0,00%	0,08%	0,63%	9,90%	89,38%	100,0%	0,00%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	225	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	225	não	0			

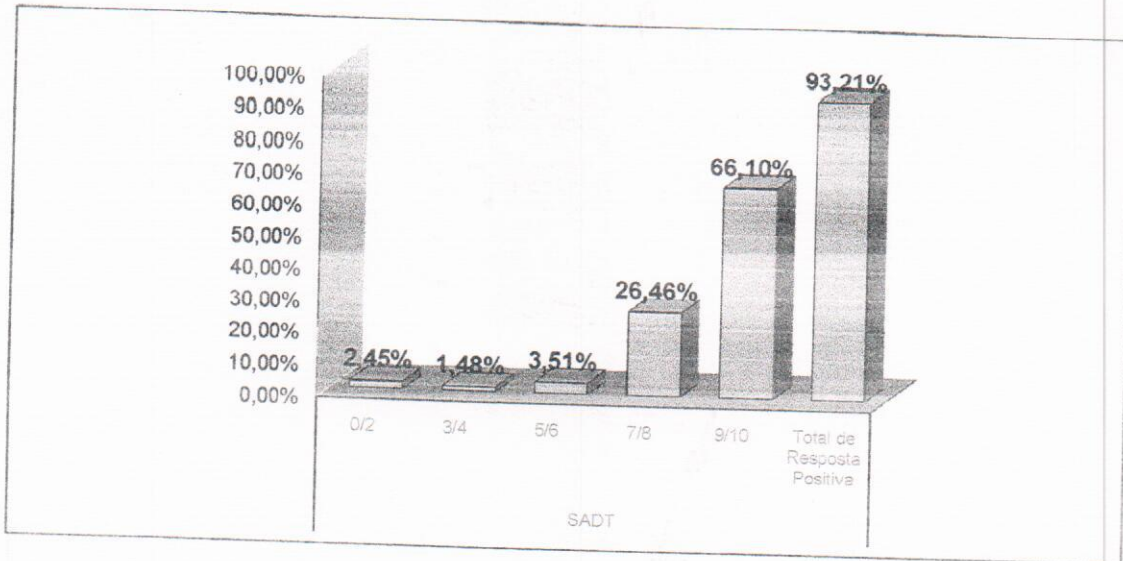
Total de Resposta Positiva 5141
 Total de Resposta Geral 5175
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,34%

Foram realizadas 225 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Abril 2019.

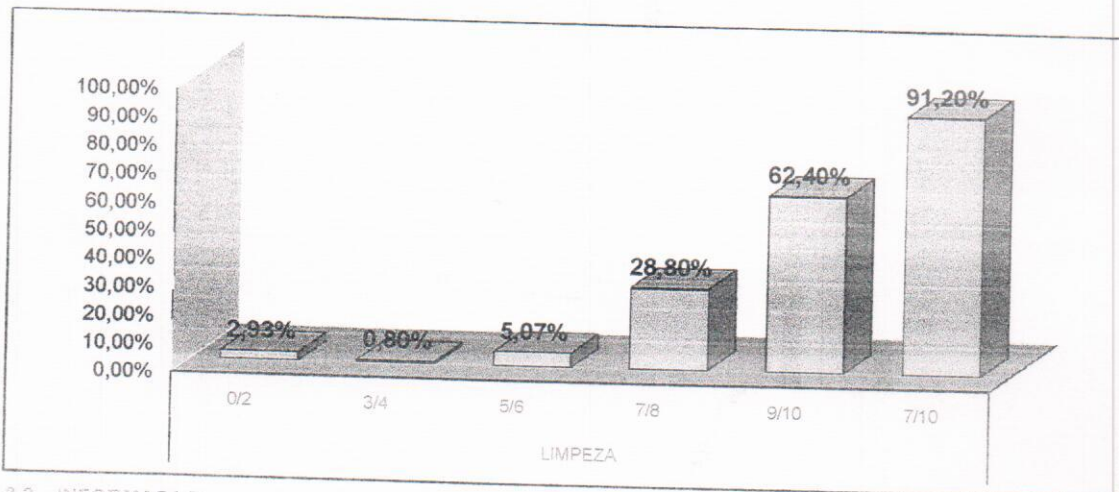
Ana Carolina Costa Chaves
 Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2019

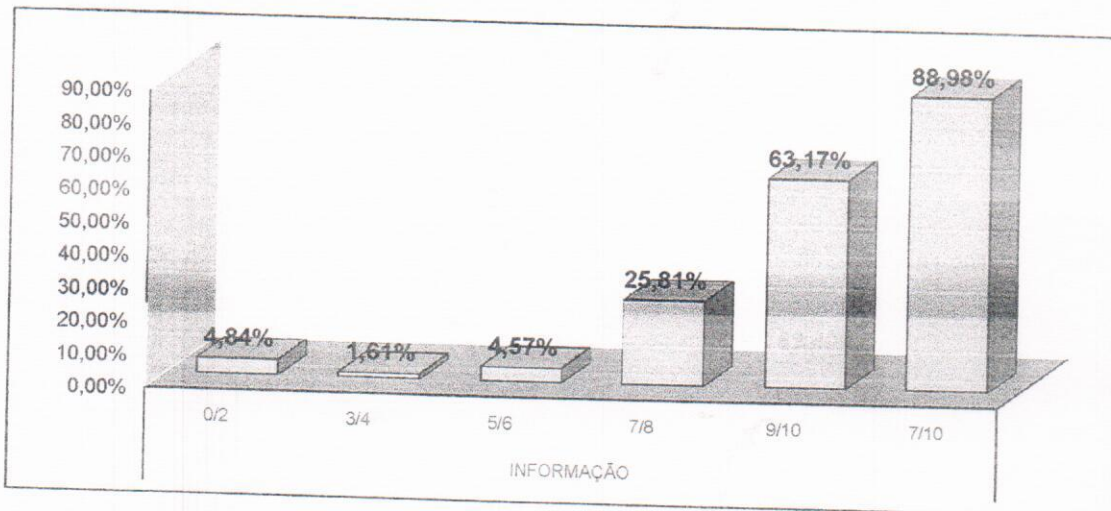
3. SADT



3.1 LIMPEZA

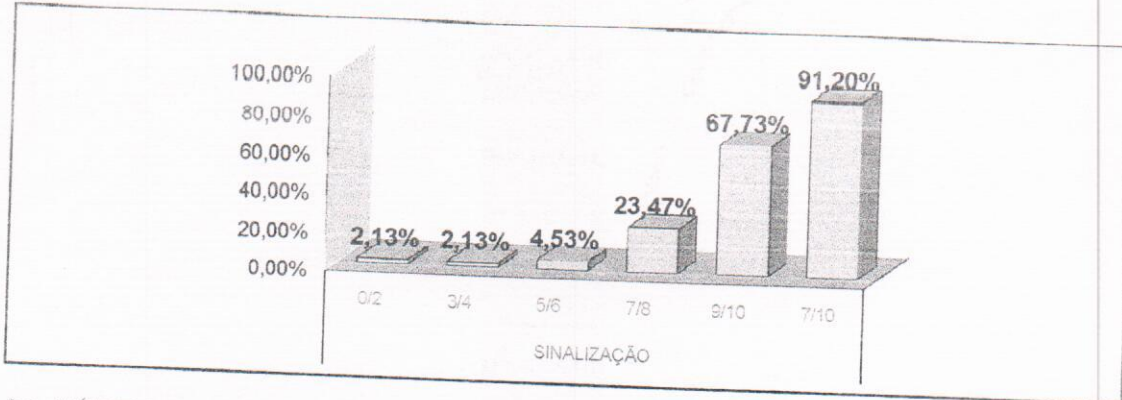


3.2 INFORMAÇÃO

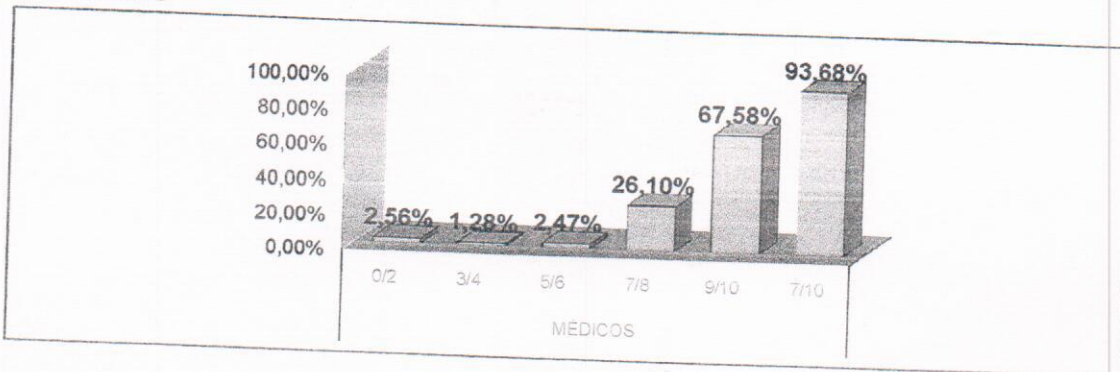


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2019

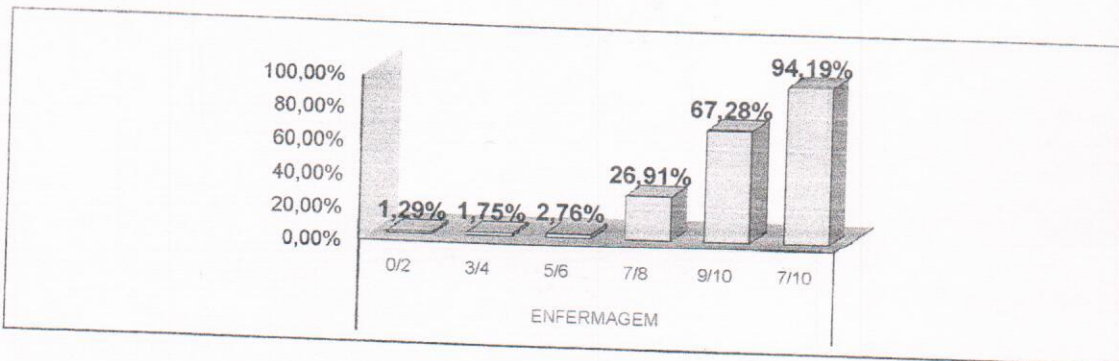
3.3 SINALIZAÇÃO



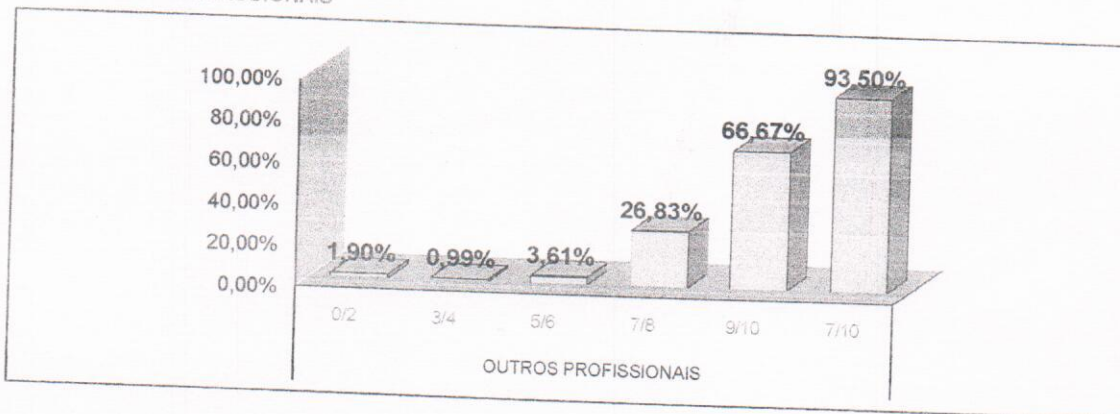
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

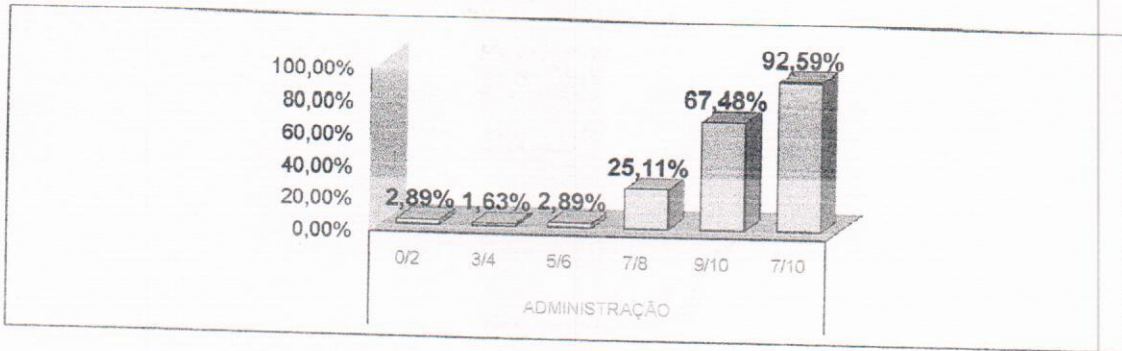


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

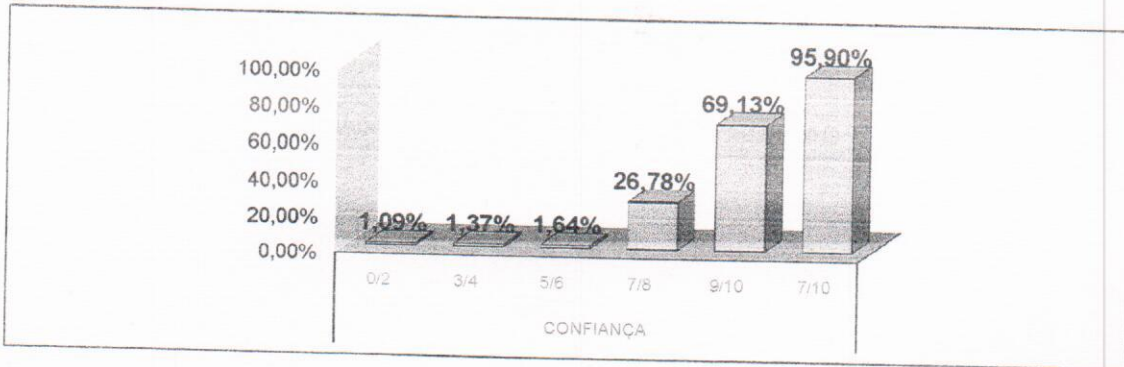


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2019

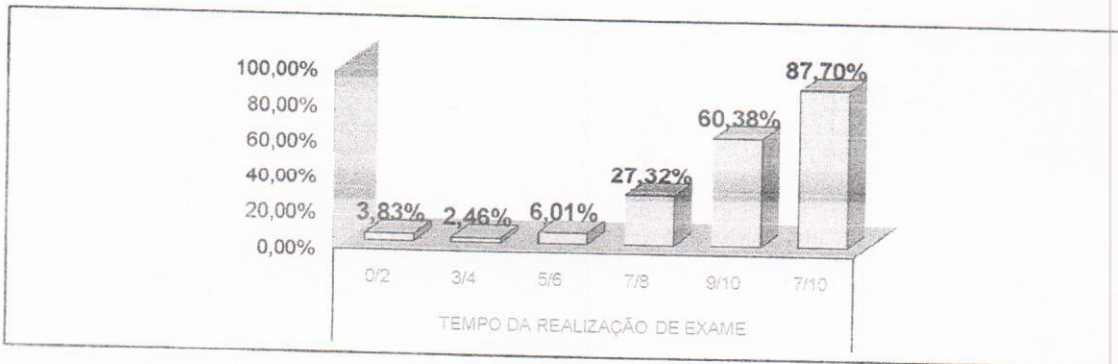
3.7 ADMINISTRAÇÃO



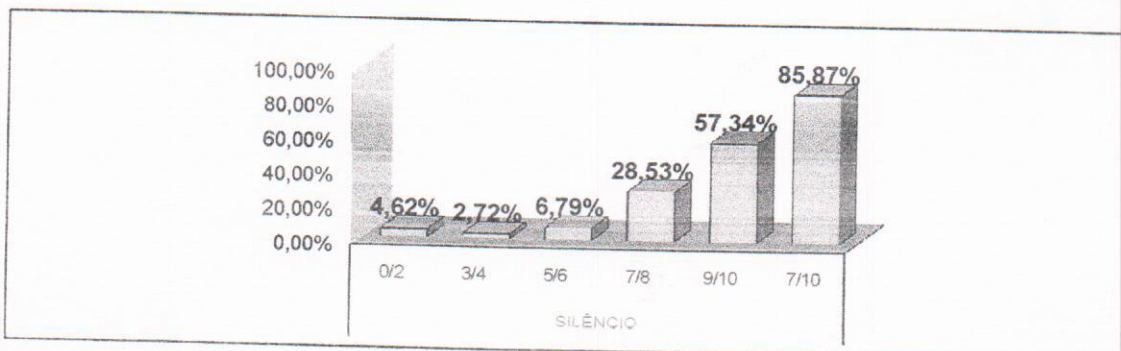
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

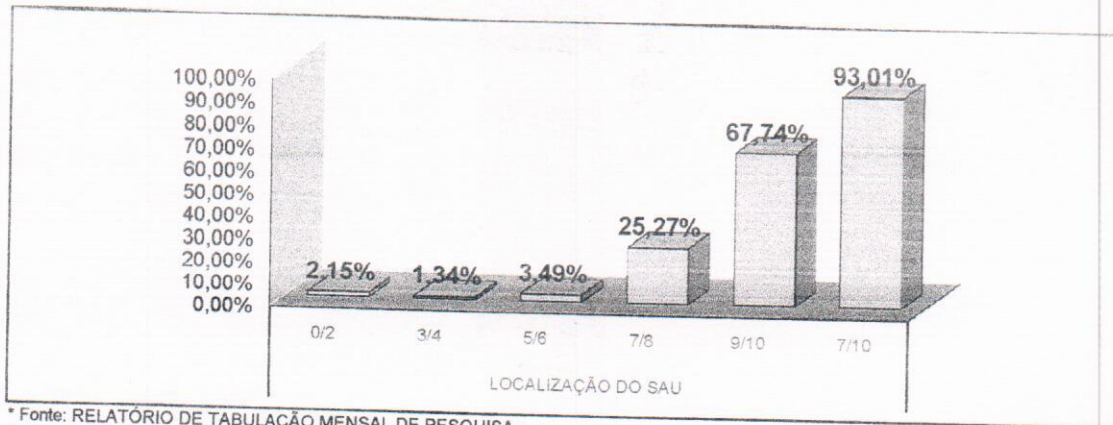


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2019

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de abril 2019.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10		
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							181	1	182	175
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							181	1	182	176
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							180	2	182	174
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							181	1	182	175
4.2	Pelos enfermeiros							181	1	182	176
4.3	Pelos Outros Profissionais							181	1	182	175
4.4	Pelos funcionários da administração							181	1	182	177
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							182	0	182	179
5.2	Para os enfermeiros							182	0	182	179
5.3	Para os Outros Profissionais							182	0	182	179
5.4	Para os funcionários da administração							182	0	182	178
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							182	0	182	179
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							182	0	182	177
7.2	Pelos enfermeiros							182	0	182	178
7.3	Pelos Outros Profissionais							182	0	182	179
7.4	Pelos funcionários da administração							182	0	182	180
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							182	0	182	178
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							182	0	182	178
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							182	0	182	179
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							182	0	182	176
12	O silêncio no ambiente do hospital?							182	0	182	180
13	O horário em que são servidas as refeições?							182	0	182	180
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							182	0	182	179
15	O horário das visitas?							182	0	182	178
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							182	0	182	180
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							182	0	182	180
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							182	0	182	180
		0	20	80	1466	3340	4906	8	4914	4806	
		0,00%	0,41%	1,63%	29,88%	68,08%	100%	0,16%			
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	182	não	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	182	não	0

Total de Resposta Positiva 5170

Total de Resposta Geral 5270

Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,10%

Foram realizadas 182 entrevistas.
No período de 1 a 30 de Abril 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

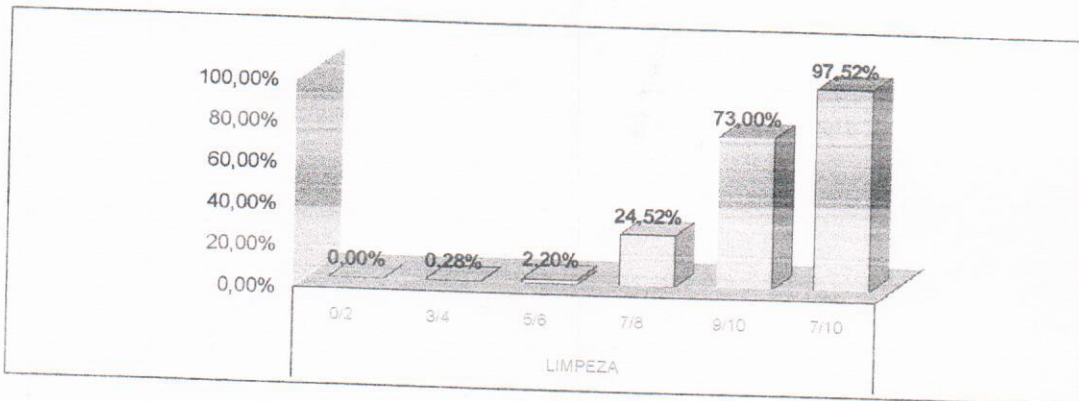
000081

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

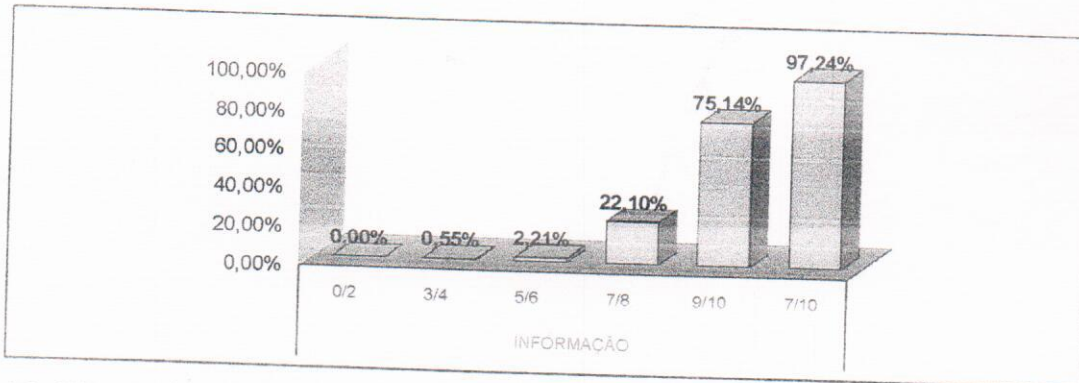
5. PÓS ALTA HOSPITAL



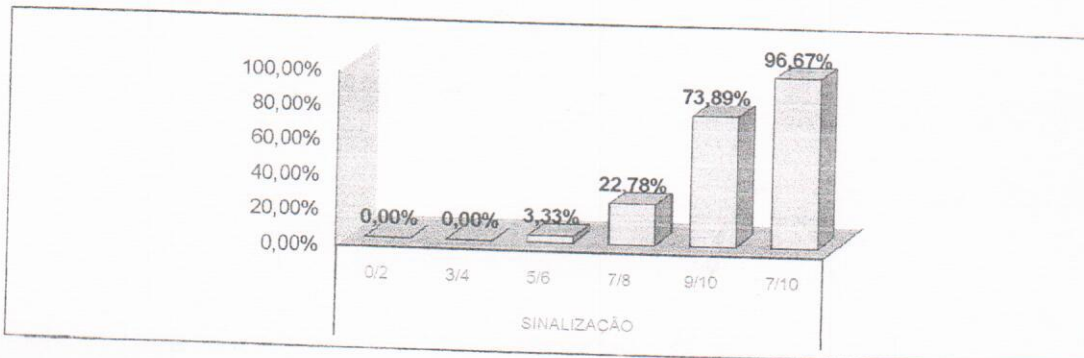
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

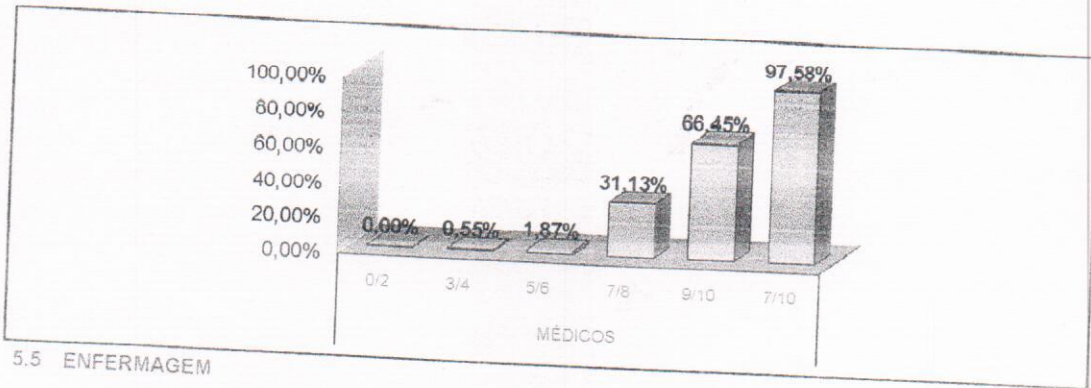


5.3 SINALIZAÇÃO

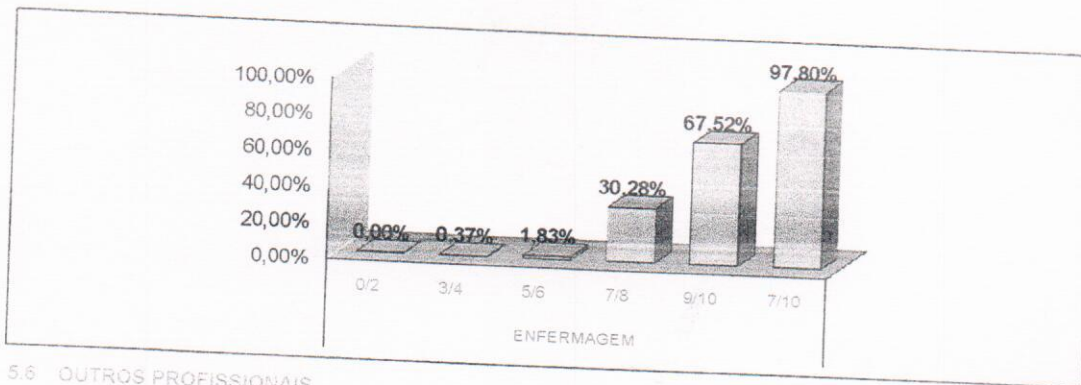


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

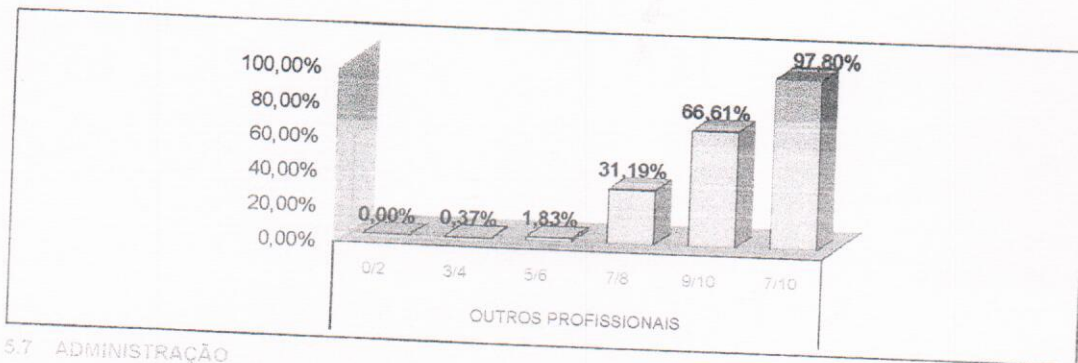
5.4 MÉDICOS



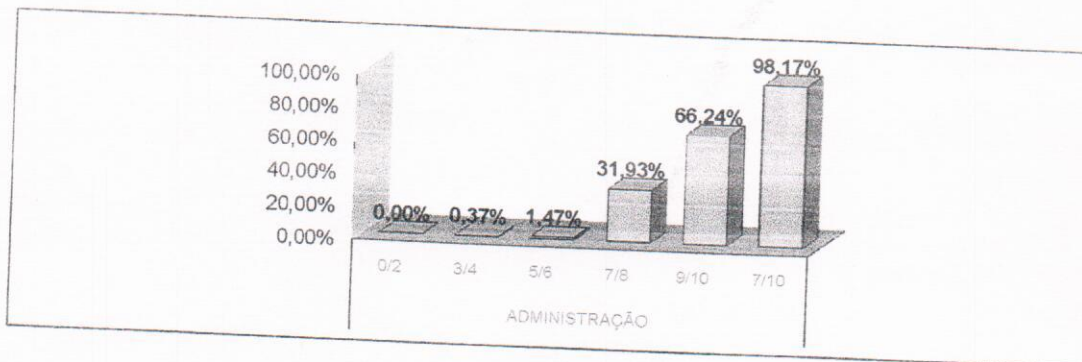
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



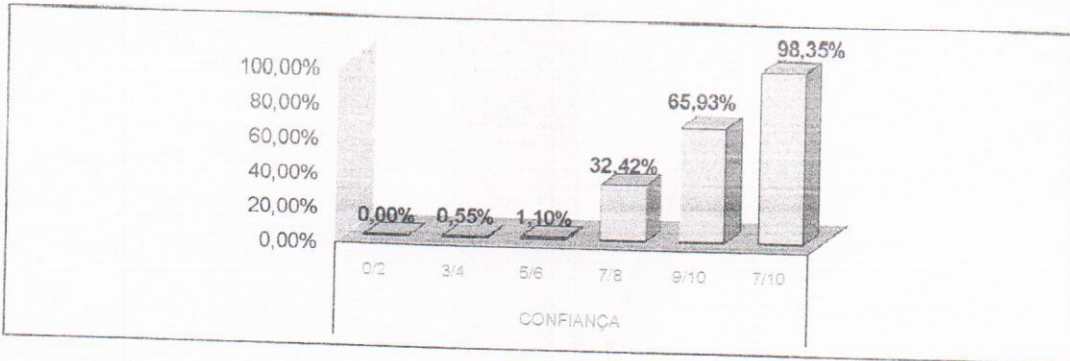
5.7 ADMINISTRAÇÃO



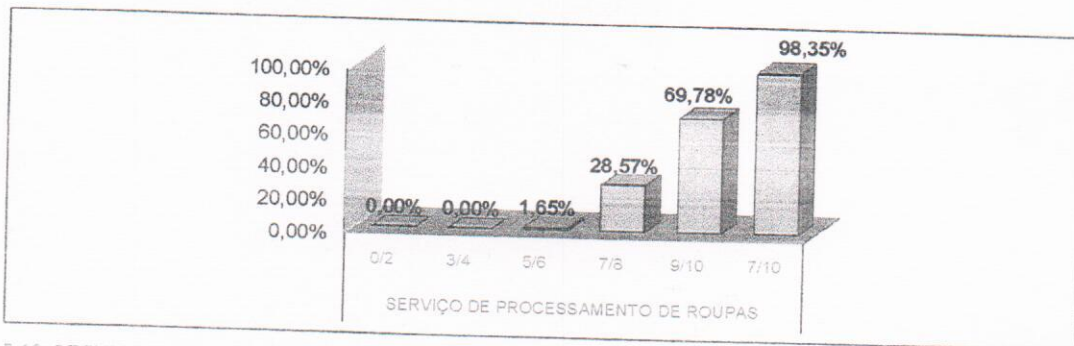


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

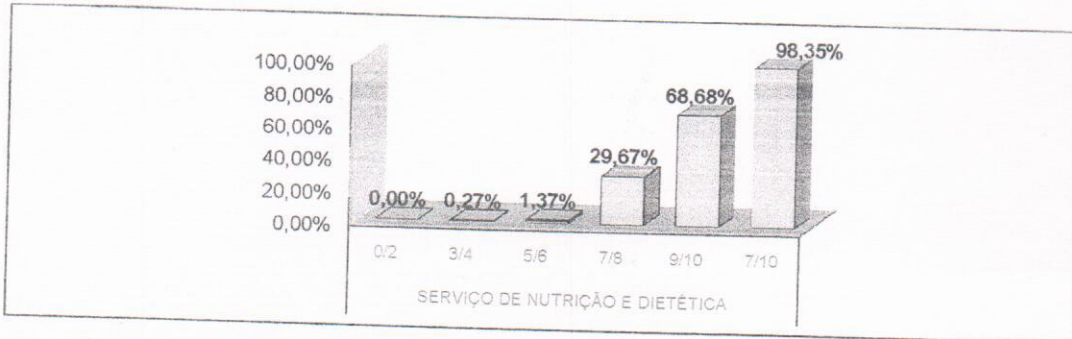
5.8 CONFIANÇA



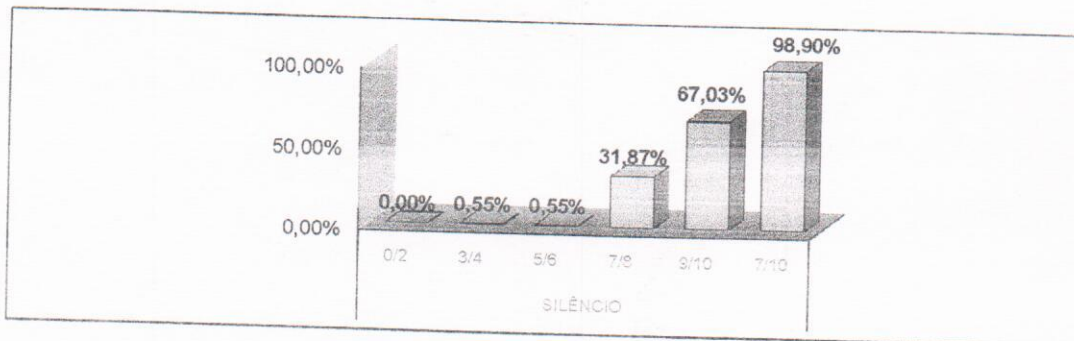
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO

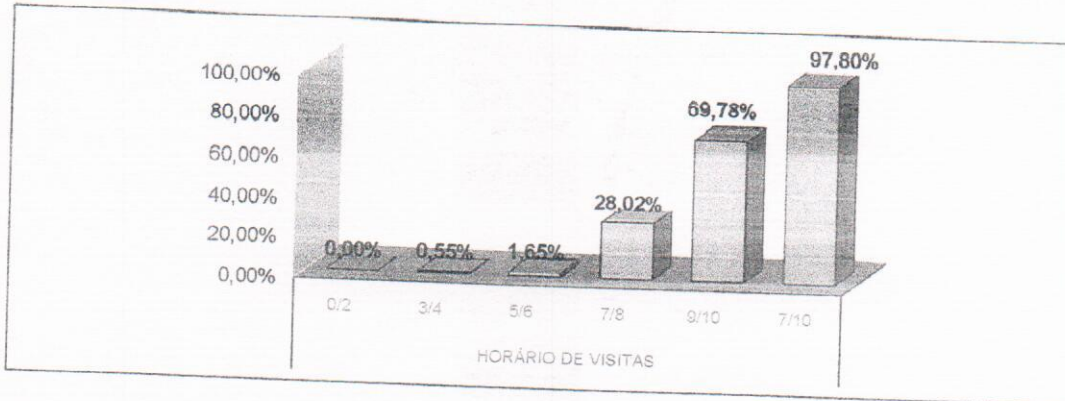


000084

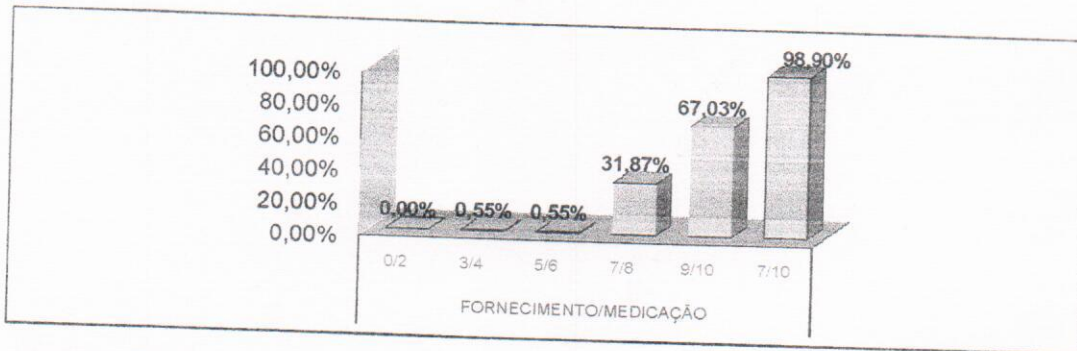


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2019

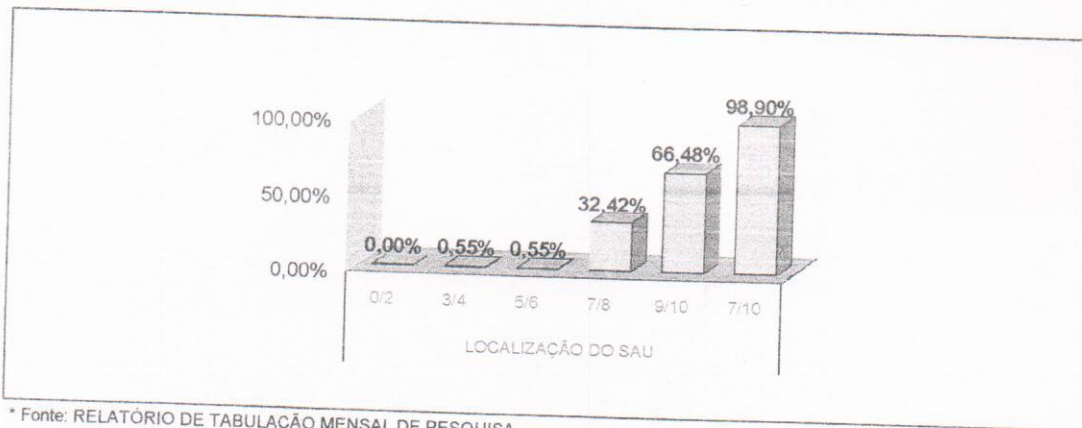
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU

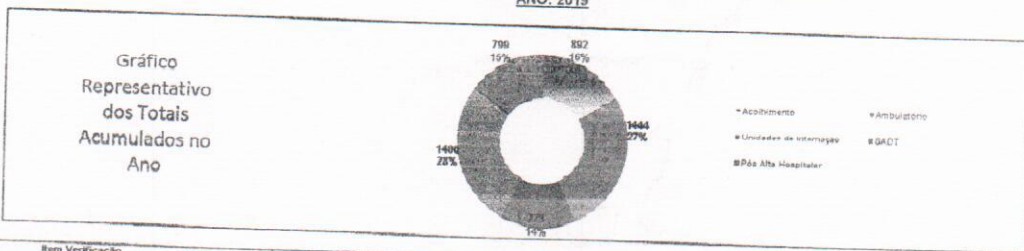


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de abril 2019.

LEGENDA

0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acólhimento	290	220	217	225									952	238
Ambulatório	383	354	320	395									1452	363
Unidades de Internação	192	300	189	193									774	193
Pós Alta Hospitalar	207	204	286	182									779	195
Total	1.448	1.323	1.287	1.348	0	0	0	0	0	0	0	0	5.424	1.356

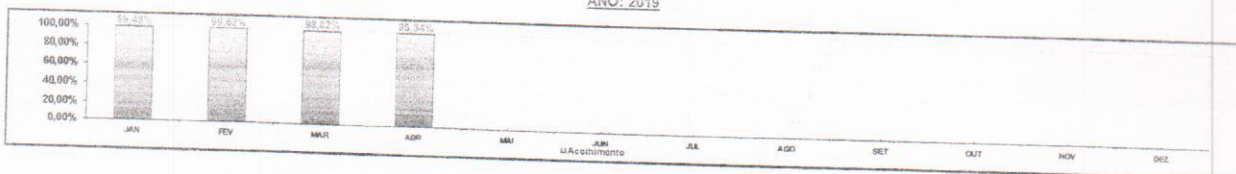
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acólhimento														
Ruim	0,08%	0,02%	0,09%	0,09%									0,05%	0,11%
Regular	0,19%	0,09%	0,07%	0,08%									0,30%	0,14%
Bom	0,27%	0,30%	1,23%	0,83%									0,83%	1,22%
Ótimo	4,83%	21,85%	18,87%	5,80%									17,03%	3,30%
Excelente	94,63%	78,54%	79,83%	89,39%									78,71%	34,77%
Não Respondeu	0,24%	0,15%	0,12%	0,30%									11,16%	58,24%
Total de Resposta Positiva do Acólhimento	99,73%	100,00%	100,00%	100,00%									99,21%	7,28%
Total de Resposta Negativa do Acólhimento	0,27%	0,00%	0,00%	0,00%									0,79%	58,74%
Ambulatório														
Ruim	1,45%	1,58%	0,44%	0,59%									1,10%	0,98%
Regular	1,19%	1,88%	0,88%	1,18%									1,19%	1,22%
Bom	3,83%	3,06%	6,06%	2,83%									3,83%	3,30%
Ótimo	17,03%	31,38%	50,25%	40,29%									17,03%	17,03%
Excelente	78,71%	62,52%	42,59%	55,15%									11,16%	58,24%
Não Respondeu	11,16%	5,25%	5,73%	2,67%									11,16%	58,24%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,21%	99,73%	100,00%	100,00%									99,21%	7,28%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,79%	0,27%	0,00%	0,00%									0,79%	58,74%
Unidades de Internação														
Ruim	0,03%	0,02%	0,28%	0,20%									0,03%	0,17%
Regular	0,03%	0,02%	0,44%	0,19%									0,19%	0,17%
Bom	0,19%	0,25%	4,54%	0,94%									0,19%	1,47%
Ótimo	9,56%	21,19%	23,29%	38,81%									9,56%	22,35%
Excelente	83,09%	78,51%	71,48%	59,95%									11,11%	22,35%
Não Respondeu	1,11%	0,23%	0,24%	0,24%									1,11%	73,91%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	99,47%	100,00%									99,21%	1,12%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,53%	0,00%									0,00%	98,87%
SADT														
Ruim	3,02%	3,02%	1,05%	2,44%									3,02%	2,54%
Regular	2,98%	2,08%	1,52%	1,58%									2,98%	1,30%
Bom	7,78%	7,75%	4,00%	3,50%									7,78%	1,30%
Ótimo	23,25%	23,25%	18,30%	26,46%									23,25%	5,70%
Excelente	63,69%	63,69%	73,92%	66,10%									16,51%	22,87%
Não Respondeu	16,51%	16,51%	0,00%	2,41%									16,51%	66,95%
Total de Resposta Positiva da SADT	99,27%	98,17%	99,85%	98,48%									99,27%	8,38%
Total de Resposta Negativa da SADT	0,73%	0,83%	0,15%	0,53%									0,73%	99,44%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%									0,00%	0,36%
Regular	0,04%	0,71%	0,18%	0,41%									0,04%	0,35%
Bom	0,59%	2,44%	1,51%	1,63%									0,59%	0,35%
Ótimo	13,63%	28,92%	59,10%	28,85%									13,63%	1,26%
Excelente	85,78%	67,22%	38,23%	68,08%									85,78%	22,80%
Não Respondeu	0,25%	0,31%	0,18%	0,16%									0,25%	54,23%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%									99,52%	0,73%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,48%	0,00%	0,00%	0,00%									0,48%	99,27%

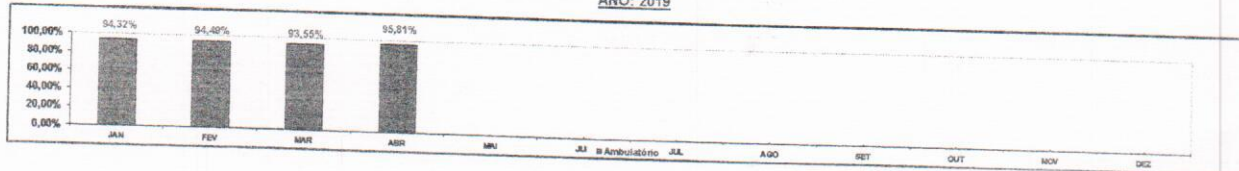
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2019



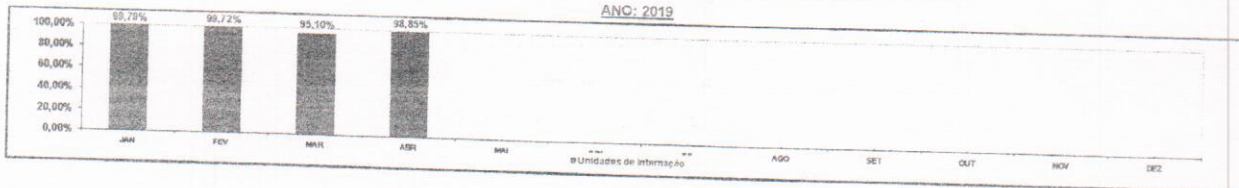
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATORIO

ANO: 2019



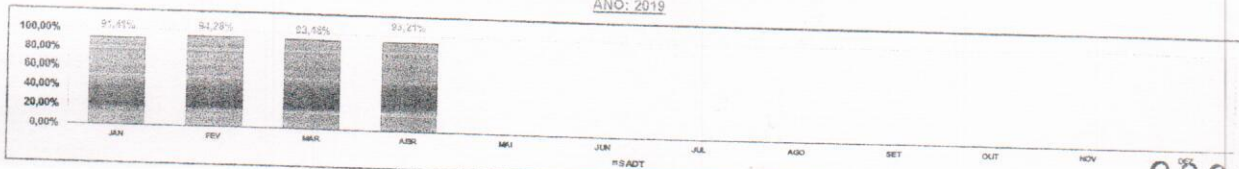
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2019



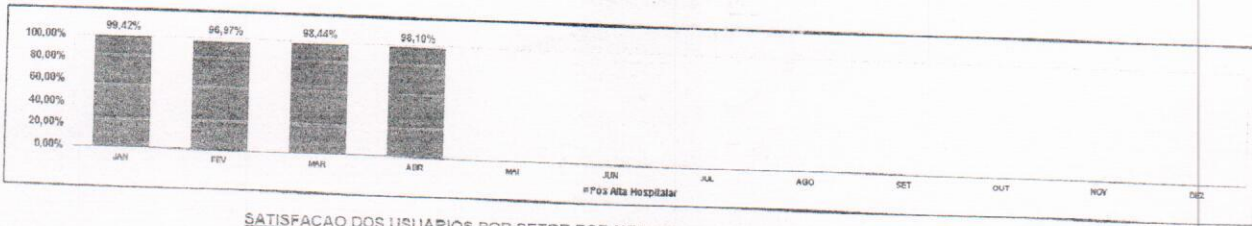
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2019



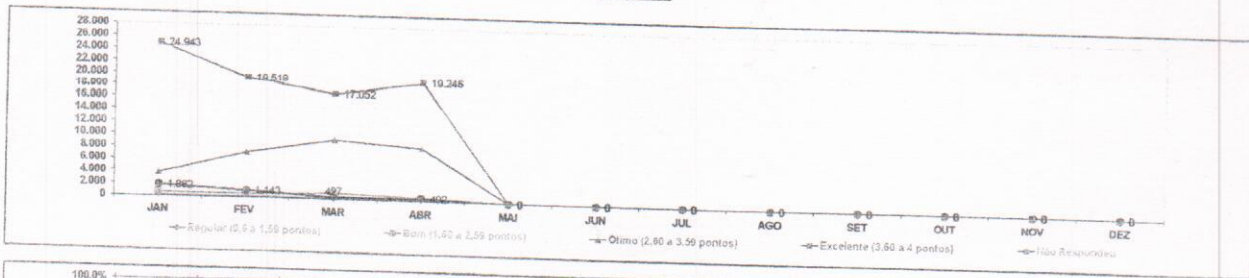
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	4	1	0	0									5	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	9	4	3	4									20	3
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	13	14	50	30									113	20
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	233	1.009	859	466									16.981	4000
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.561	449	3.633	4.723									1.730	448
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	459	1.476	434	460									2.829	4000
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	4	5	3	4									16	4
Não Respondeu	10	8	0	0									28	0
Total de Respostas do Acolhimento	5.280	5.002	4.585	5.175									20.432	5123
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99,42%	99,62%	98,82%	99,34%										
Ambulatorio														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	74	74	26	45									218	88
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	77	119	39	79									313	78
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	254	487	356	183									985	249
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.101	1.968	2.952	2.743									8.764	2191
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.959	3.924	2.502	3.764									15.149	3767
Total de Resposta Positiva do Ambulatorio	780	728	656	738									2.802	720
Total de Resposta Negativa do Ambulatorio	8	2	0	0									10	2
Não Respondeu	8	2	0	0									12	2
Total de Respostas do Ambulatorio	812	640	657	738									2.824	722
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	94,92%	94,49%	93,55%	95,21%										
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	1	13	10									26	7
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	1	22	5									30	6
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	39	12	229	48									308	75
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	391	999	1.178	1.978									4.545	1129
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.464	3.791	3.609	3.895									15.769	3947
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	432	350	376	398									1.556	398
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	2	0									2	0
Não Respondeu	0	0	0	0									0	0
Total de Respostas das Unidades de Internação	64	11	54	415									512	127
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	89,78%	99,72%	95,10%	98,83%										
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	159	51	115	180									505	134
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	121	97	105	109									432	108
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	389	268	278	258									1.393	350
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.351	1.721	1.912	1.527									5.513	1404
Excelente (3,60 a 4 pontos)	9.237	4.585	5.120	4.824									18.766	4664
Total de Resposta Positiva do SADT	918	720	683	765									3.186	791
Total de Resposta Negativa do SADT	0	0	1	4									5	1
Não Respondeu	987	487	0	182									1.656	417
Total de Respostas do SADT	5.162	7.432	6.804	6.112									22.514	5662
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	91,21%	94,28%	93,46%	92,21%										
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	0									0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	39	9	20									68	17
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	31	134	84	80									329	82
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	760	1.588	3.281	1.468									7.095	1774
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.782	3.724	2.178	3.340									14.024	3506
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	412	408	412	364									1.596	399
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	2	0	0	0									2	1
Não Respondeu	14	17	10	8									49	12
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	5.989	5.899	5.964	5.276									23.122	5781
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,42%	96,97%	98,44%	96,10%										

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUARIOS POR MES

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	260	143	154	235	0	0	0	0	0	0	0	0	792	82
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	211	259	178	217	0	0	0	0	0	0	0	0	865	72
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	696	820	1.603	600	0	0	0	0	0	0	0	0	2.928	244
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	3.796	7.265	8.589	8.802	0	0	0	0	0	0	0	0	23.283	2.439
Excelente (3,60 a 4 pontos)	24.943	19.519	17.952	19.246	0	0	0	0	0	0	0	0	80.780	6.730
Total de Resposta Positiva	2.881	2.644	2.571	2.988	0	0	0	0	0	0	0	0	10.784	399
Total de Resposta Negativa	15	2	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	24	2
Não Respondeu	1.962	1.143	427	482	0	0	0	0	0	0	0	0	3.914	327
Total de Respostas de Todos os Setores	32.802	27.526	27.987	28.909	0	0	0	0	0	0	0	0	117.504	3.752
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99,93%	97,02%	96,97%	97,06%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		

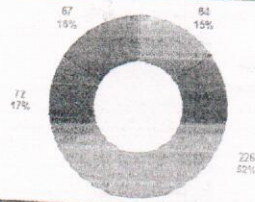
RLH/PROSAU/01/01

000087

CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS QUE FIZERAM ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS POR MÊS

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



■ Usuários Não Definidos
 ■ Usuários Não Definidos - Usuários Internos
 ■ Usuários Externos
 ■ Acompanhantes
 ■ Visitantes

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuário Não Definidos	10	23	11	20									64	10,66
Usuários Internos	89	23	48	75									235	39,16
Usuários Externos			23	37									60	10,00
Acompanhantes	4	9	22	32									67	11,16
Visitantes													2	0,33
Total	93	73	107	161	0	0	0	0	0	0	0	0	439	35,92

MEIO DE RECEBIMENTO DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



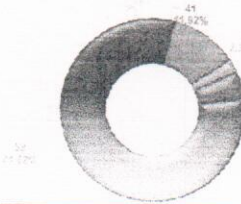
■ Escrito (Folder)
 ■ Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	85	83	73	123									344	56,00
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	524	277	566	700									2387	391,75
Total	609	640	639	823	0	0	0	0	0	0	0	0	2731	225,92

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

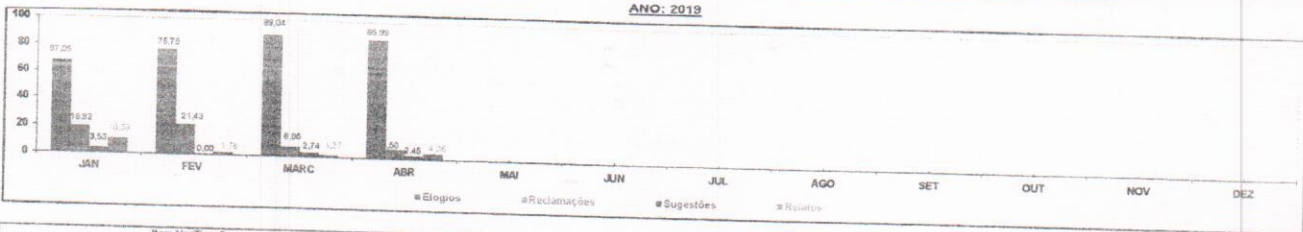


■ Elogios
 ■ Reclamações
 ■ Sugestões
 ■ Relatos

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	57	50	85	107									279	46,75
Reclamações	16	12	5	8									41	10,25
Sugestões	3	0	2	3									8	2,00
Relatos	9	1	1	5									16	4,00
Total	85	63	73	123	0	0	0	0	0	0	0	0	344	28,67

REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

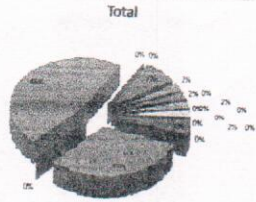
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	67,06	79,37	89,04	86,99									79,17	
Reclamações	18,82	19,05	6,85	6,50									11,32	
Sugestões	3,53	0,00	2,74	2,45									7,10	
Relatos	10,59	1,78	1,37	4,06									4,42	
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS
ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

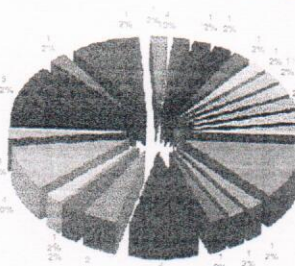


- Serviço Social
- Direção Assistencial
- Direção Técnica
- Coordenação de Enfermagem
- Serviço de Nutrição
- Unidade de Internação
- Recepção Entrega de Resultados de Exames
- Acolhimento
- Serviço de Higiene e Limpeza
- Salação de Portaria
- Ambulatório
- Direção de Apoio
- Guarda de Usuários
- SADI
- Recepção Imagem
- SPP
- SPM
- SPC
- Guarda Volume

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Administrativo	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,50
Direção Assistencial	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	2,50
Direção de Apoio	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Diretoria Técnica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Guarda de Entrada de Usuários	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,50
Coordenação de Enfermagem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
SADI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Serviço de Nutrição	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,75
Recepção Imagem	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Unidade de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Fisioterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
SPP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Acolhimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
SCM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Serviço de Higiene e Limpeza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Guarda Volume	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Recepção de Portaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	16	12	5	8	0	0	0	0	0	0	12	0	62	4,42

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS
ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



- Nota de previsão de cirurgia - Atendimento Médico
- Condição seguida para residência de laudo
- Desvio de dinheiro guardado dentro da capinha do celular.
- Manutenção bicicleta - Fisioterapia
- Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário
- Solicitação de laudo médico
- Tempo de espera realização ressonância - devido a falta picote acal
- Tempo de espera para realização de cirurgia - ortopedia.
- Atendimento Manutención / SMI / SPP
- Demora no Atendimento - Médicos
- Atendimento: Guarda volume
- Atendimento Tec. Enfermagem - falta de cordialidade com o usuário
- Atendimento SADI: Tratamento usuário
- Atendimento: Recepção SADI
- Atendimento: Recepção SADI
- Solicitação de liberação laudo Ressonância
- Exame SADI: procedimento técnico Ressonância
- Cancelamento de cirurgia: falta comunicação
- Abordagem inadequada colaboradora SMI
- Acolhimento: Alta hospitalar sem marcação de retorno
- Atendimento: procedimento técnico RX
- Atendimento Técnico assistencial UTI adulto
- Atendimento na UTI: falta de cordialidade

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Data de previsão de cirurgia - Atendimento Médico	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1,25
Condição seguida para residência de laudo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Desvio de dinheiro guardado dentro da capinha do celular.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Manutenção bicicleta - Fisioterapia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Solicitação de laudo médico	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,00
Tempo de espera realização ressonância - devido a falta picote acal	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,50
Tempo de espera para realização de cirurgia - ortopedia.	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,50
Atendimento Manutención / SMI / SPP	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,00
Atendimento Médico - horário de chegada cirurgia plástico	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,75
Demora no Atendimento - Médicos	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1,25
Atendimento: Guarda volume	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Atendimento Tec. Enfermagem - falta de cordialidade com o usuário	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,00
Atendimento SADI: Tratamento usuário	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Atendimento: Recepção SADI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Prioridade no Atendimento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Solicitação de liberação laudo Ressonância	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Exame SADI: procedimento técnico Ressonância	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Cancelamento de cirurgia: falta comunicação	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Abordagem inadequada colaboradora SMI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Acolhimento: Alta hospitalar sem marcação de retorno	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Atendimento: procedimento técnico RX	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Atendimento Técnico assistencial UTI adulto	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Atendimento na UTI: falta de cordialidade	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,25
Total	17	12	5	8	0	0	0	0	0	0	0	0	62	4,42
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MÊSES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DESEMPENHADAS	16	12	5	8	0	0	0	0	0	0	0	0	41	3,41666667
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%