
4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Atendimento 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 Atendimento ao Usuário - SAU** do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 30 do mês de Abril de 2022**.

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 desta Ouvidoria.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	185
Acolhimento	221
Ambulatório	329
S.A.D.T	322
Pós Alta Hospitalar	181
TOTAL	1.238

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	37	0	29	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	37	1	41	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	12	153	6	189	6
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	319	545	47	635	32
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.170	5.091	4.688	5.134	4.629
Total de Resposta Positiva	442	658	370	644	360
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	2
Não Respondeu	141	388	253	412	218
Total de Respostas	4.943	6.521	5.112	6.672	5.031
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,76%	96,52%	99,86%	96,12%	99,80%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	39
1.2	Atendimentos por telefone	03
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	51
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	54
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	7
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.695
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	01
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	02
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	185
3.2	Externas	1.053
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	03
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	04
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3.097

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas por essa ouvidoria.

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	60	88,23
Reclamação	08	11,77
Sugestão	0	0,0
Relato	0	0,0
TOTAL	58	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.

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Cancelamento consulta especialidade de Cardiologia	Recepção Ambulatório	Direção Técnica
Agendamento de horário consulta pediatria - errado	Recepção Ambulatório	Recepção Acolhimento
Cordialidade no atendimento - Recepção ambulatório	S.A.U	Recepção Ambulatório
Informações médicas - UTI Adulto	S.A.U	Direção Técnica
TRS: Dificuldade de uso do armário.	Terapia Renal Substitutiva	Terapia Renal Substitutiva
Forma do atendimento do médico no momento de passar boletim clinico - UTI Adulto	S.A.U	Direção Técnica
Atraso na entrega do resultado de exame RM.	S.A.U	SADT
Atraso na entrega do resultado de exame RM.	S.A.U	SADT

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

Setor	Total Numérico	%
S.A.U	5	70,00
Recepção Ambulatório	1	10,00
Recepção Ambulatório	1	10,00
Terapia Renal Substitutiva	1	10,00

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de **98,41%** neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo à solicitação do Grupo Técnico da SESPÁ acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários.

No mês de Março o setor com melhor satisfação foram as unidades de internação com **99,86%**. Neste mês houve aumento considerável no setor do SADT, resultando no índice de satisfação um pouco menor que o mês anterior. Reiteramos que as ações continuam sendo realizadas em conjunto com a enfermeira do Ambulatório e Coordenadora de Atendimento com o objetivo de melhorarmos a experiência do paciente na nossa unidade.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram recebidos no mês de Abril 60 elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

V – CAPACITAÇÃO DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO SUS

Nos dias 26/04 e 27/04 foi realizado o “Encontro Regional de Ouvidorias do SUS” promovido pela Ouvidoria Central da SESPÁ em parceria com a Ouvidoria Regional do 11ºCRS/SESPA. Foi um momento de muito aprendizado e troca de experiências entre os participantes.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem a ouvidoria todas as vezes 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 melhorarias 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) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades

Marabá, 05 de Maio de 2022.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora SAU


Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: ABRIL - 2022

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO 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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						0	0	0	1	180	181	4	185	181
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						0	0	1	0	176	177	8	185	176
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						0	0	0	0	172	172	13	185	172
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						0	0	0	0	172	172	13	185	172
4.2	Pelos enfermeiros						0	0	0	1	171	172	13	185	172
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	0	0	172	172	13	185	172
4.4	Pelos funcionários da administração						0	0	0	0	172	172	13	185	172
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	0	0	0	183	183	2	185	183
5.2	Para os enfermeiros						0	0	0	0	183	183	2	185	183
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	0	0	183	183	2	185	183
5.4	Para os funcionários da administração						0	0	0	16	167	183	2	185	183
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	0	0	0	182	182	3	185	182
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	0	0	182	182	3	185	182
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	0	0	182	182	3	185	182
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	0	2	180	182	3	185	182
7.4	Pelos funcionários da administração						0	0	0	0	182	182	3	185	182
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	1	0	178	179	6	185	178
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	1	0	178	179	6	185	178
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	0	0	0	167	167	18	185	167
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						0	0	2	11	160	173	12	185	171
12	O silêncio no ambiente do hospital?						0	1	1	1	169	172	13	185	170
13	O horário em que são servidas as refeições?						0	0	0	0	173	173	12	185	173
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						0	0	0	0	171	171	14	185	171
15	O horário das visitas?						0	0	0	0	149	149	36	185	149
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						0	0	0	13	156	169	16	185	169
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	2	165	167	18	185	167
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	0	183	183	2	185	183
							0	1	6	47	4688	4742	253	4995	4735
							0,00%	0,02%	0,13%	0,99%	98,86%	100,00%	5,07%		99,85%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	185	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	185	não	0					

Total de Resposta Positiva 5105
 Total de Resposta Geral 5112
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,86%

Foram realizadas 185 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Abril 2022.

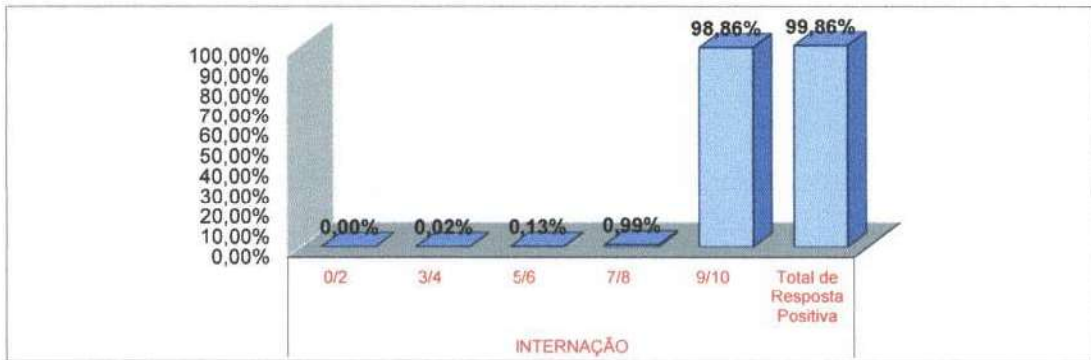
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAAU
 2ª - Saúde/HRSP-PA

RL_HRSP.001-02

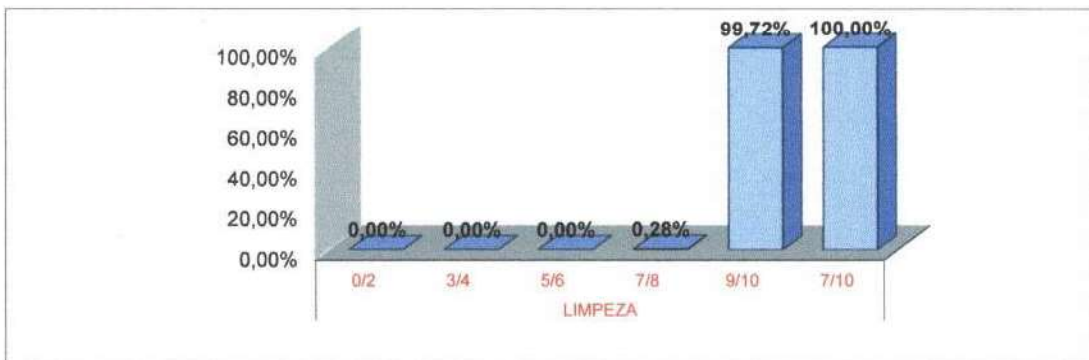
000077

AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

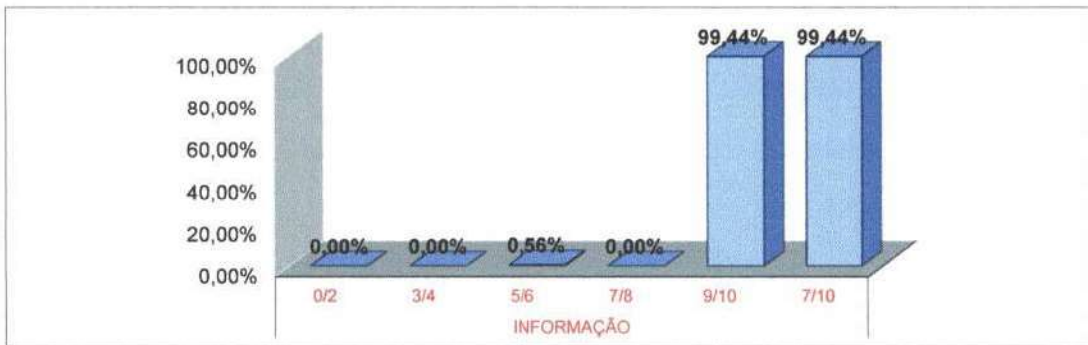
1. INTERNAÇÃO



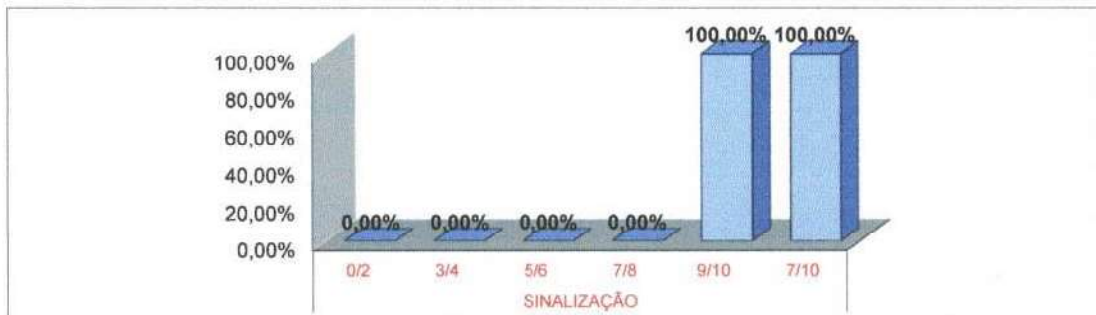
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

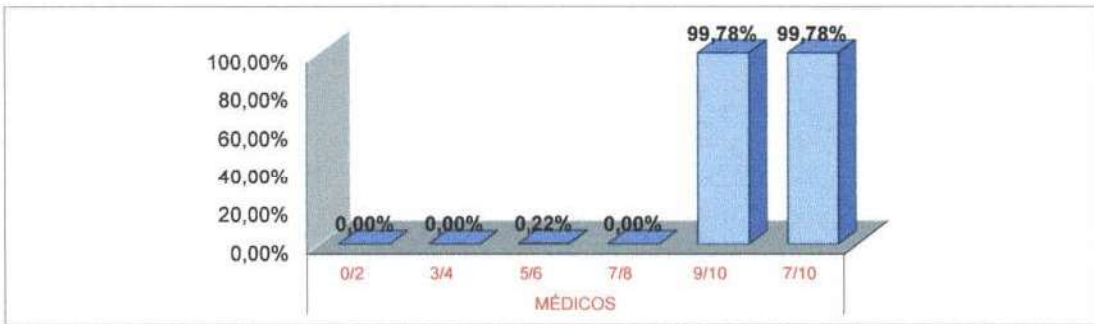


1.3 SINALIZAÇÃO

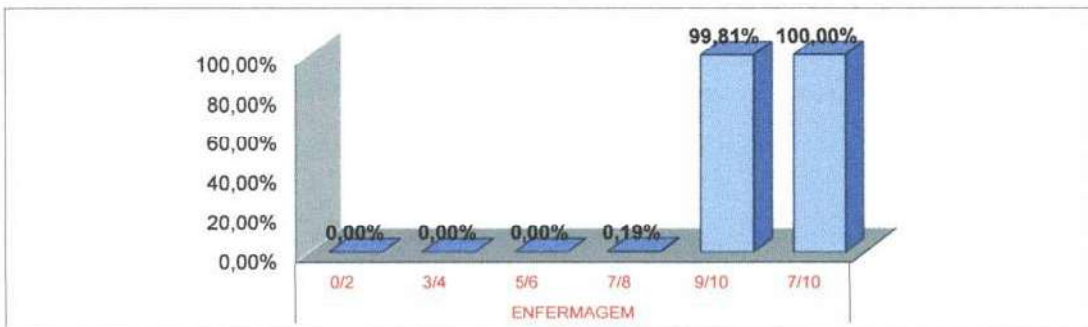


AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

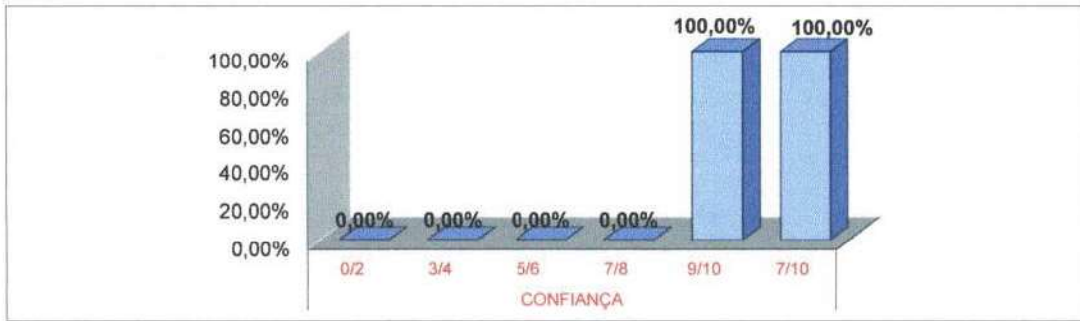


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

1.8 CONFIANÇA



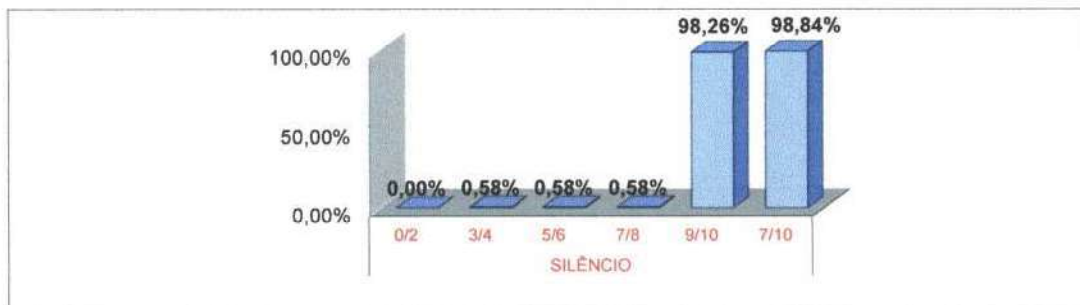
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

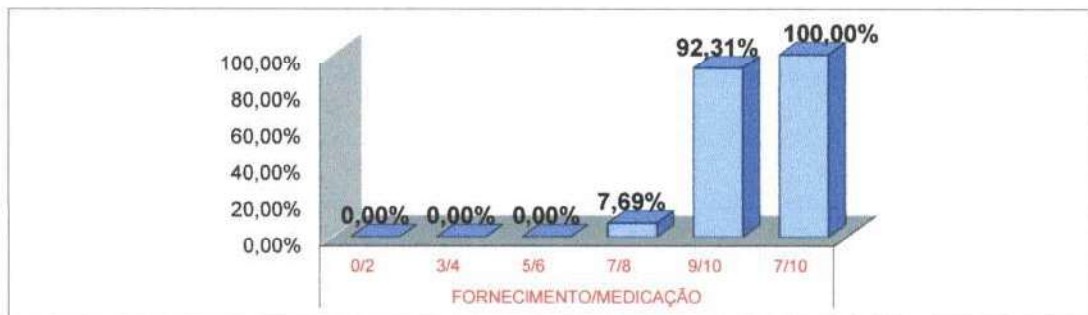


AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

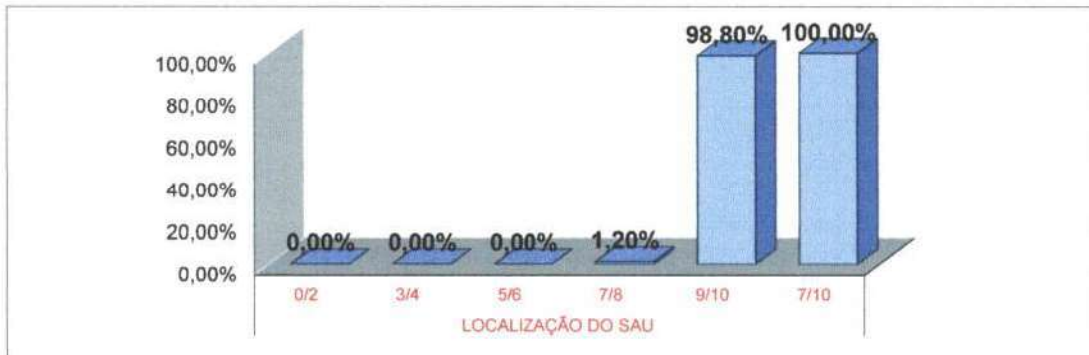
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2022.

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	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 ?							326	3	329	316			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							231	98	329	218			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							320	9	329	313			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							311	18	329	270			
	Pelos enfermeiros							306	23	329	277			
	Pelos Outros Profissionais							310	19	329	284			
	Pelos funcionários da Administração							310	19	329	282			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							306	23	329	297			
	Para os enfermeiros							312	17	329	305			
	Para os funcionários da Administração							317	12	329	313			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							313	16	329	307			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							311	18	329	307			
	Pelos enfermeiros							317	12	329	315			
	Pelos funcionários da Administração							320	9	329	317			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							307	22	329	301			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							305	24	329	300			
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							314	15	329	296			
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							307	22	329	301			
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							320	9	329	317			
								5863	388	6251	5636			
								0,63%	0,63%	2,61%	9,30%	86,83%	100,00%	6,21%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	329	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	329	não	0			

Total de Resposta Positiva 6294
Total de Resposta Geral 6521
Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,52%

Foram realizadas 329 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Abril 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

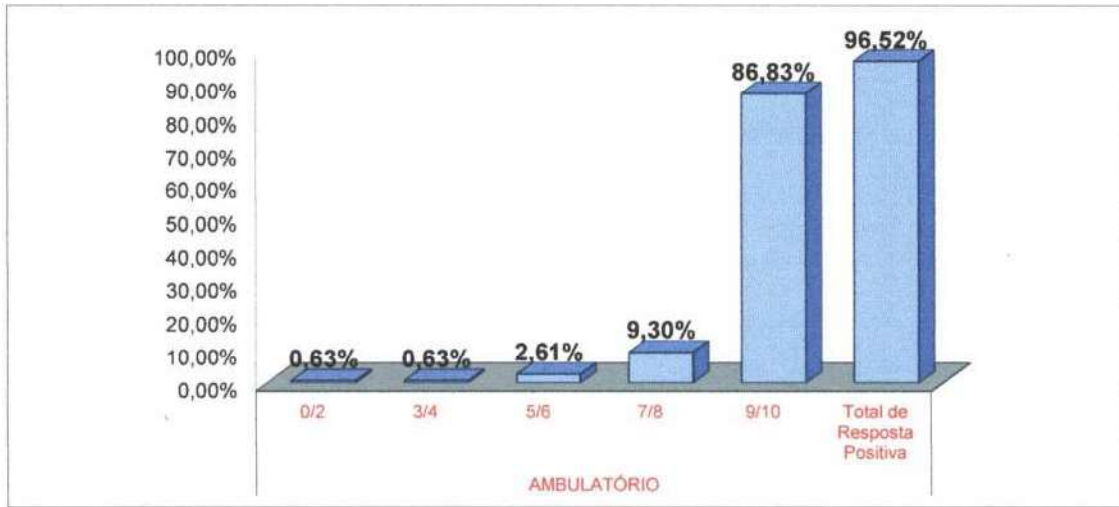
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

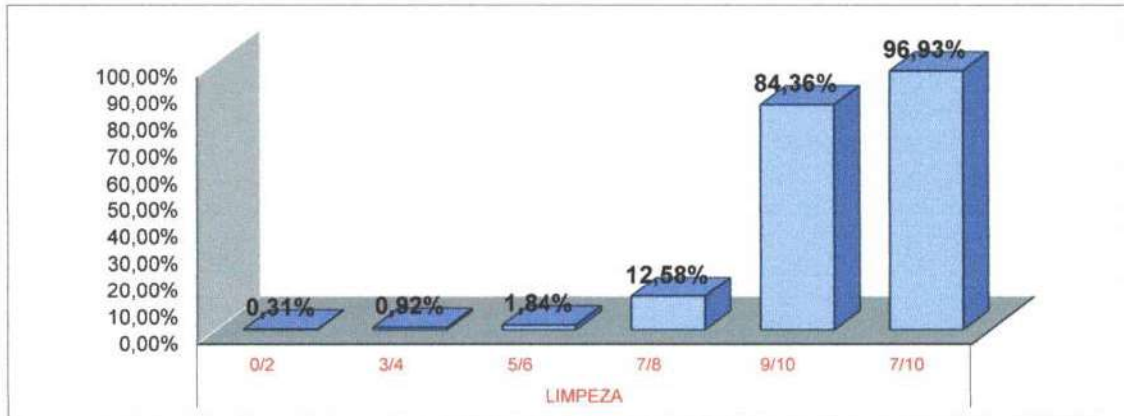
000082

AVALIAÇÃO ABRIL/2022

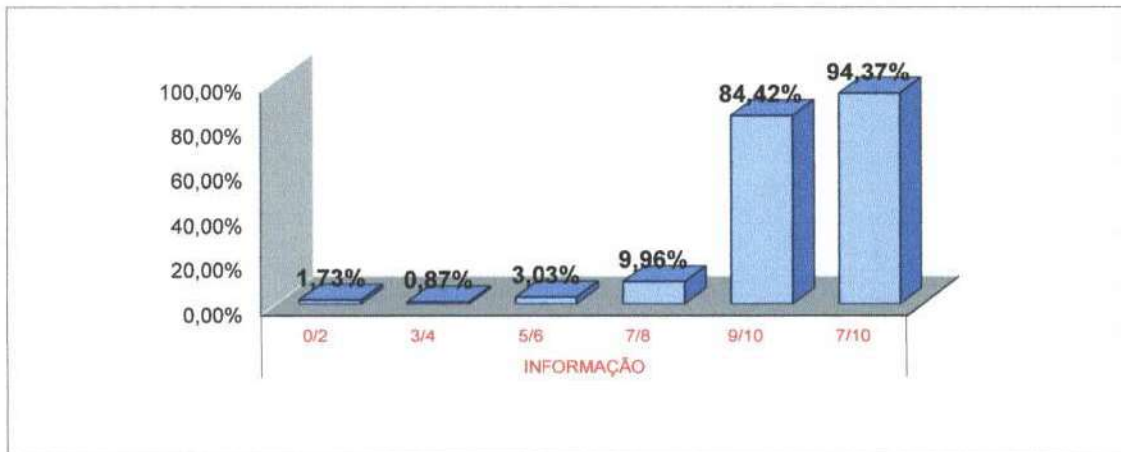
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

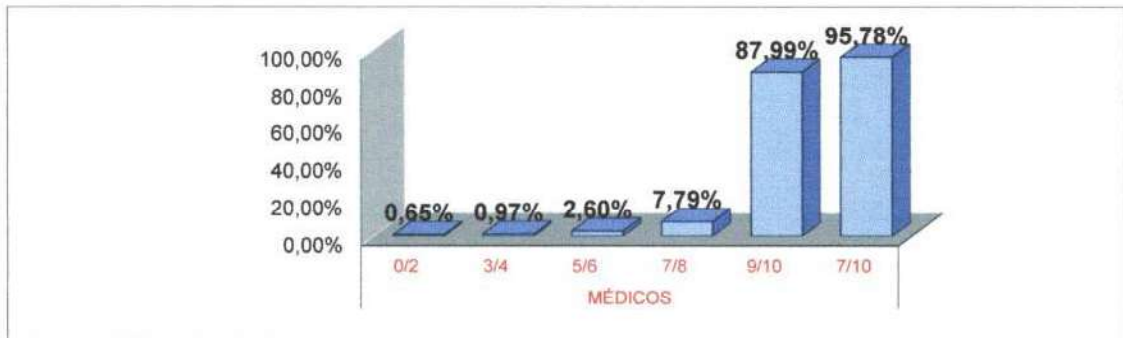


AValiação ABRIL/2022

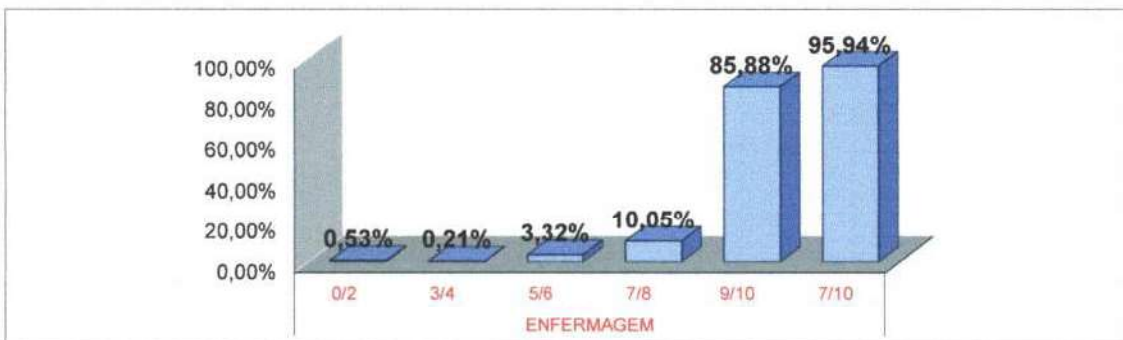
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO ABRIL/2022

2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO ABRIL/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2022.

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

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 ?							318	4	322	305					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							246	76	322	233					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							319	3	322	310					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							276	46	322	238					
4.2	Pelos enfermeiros							290	32	322	254					
4.3	Pelos Outros Profissionais							297	25	322	261					
4.4	Pelos funcionários da Administração							297	25	322	261					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							300	22	322	293					
5.2	Para os enfermeiros							304	18	322	300					
5.3	Para os Outros Profissionais							307	15	322	300					
5.4	Para os funcionários da Administração							315	7	322	309					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							307	15	322	305					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							300	22	322	299					
7.2	Pelos enfermeiros							305	17	322	302					
7.3	Pelos Outros Profissionais							307	15	322	305					
7.4	Pelos funcionários da Administração							310	12	322	307					
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							310	12	322	286					
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							306	16	322	296					
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							301	21	322	295					
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							313	9	322	310					
								29	41	189	635	5134	6028	412	6440	5769
								0,48%	0,68%	3,14%	10,53%	85,17%	100,00%	6,40%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	322	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	322	não	0					

Total de Resposta Positiva 6413
 Total de Resposta Geral 6672
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,12%

Foram realizadas 322 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Abril 2022.

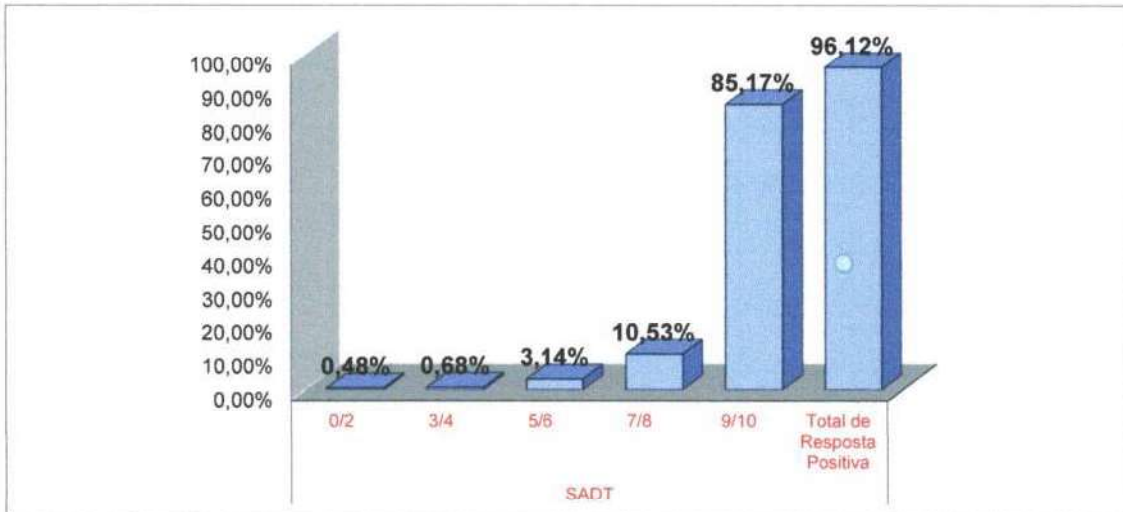
Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

Wesleane Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

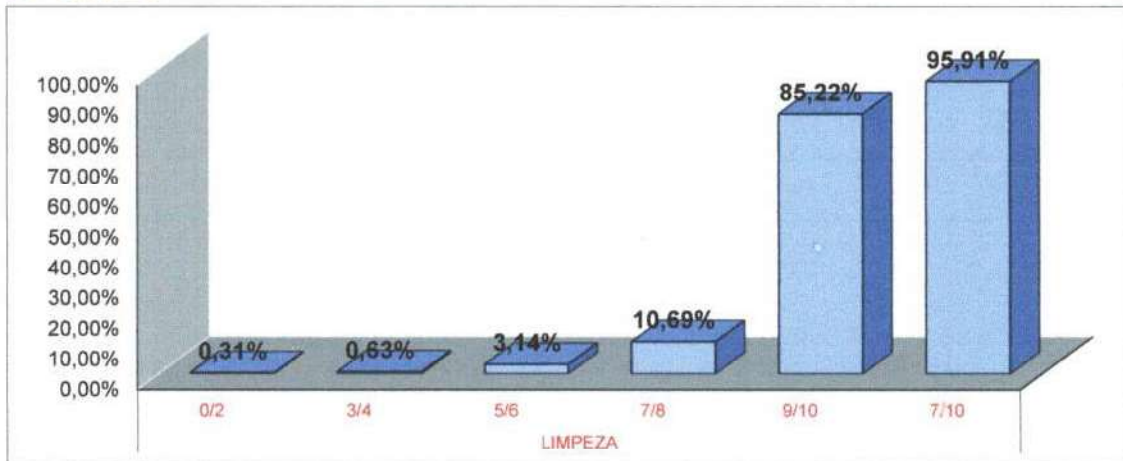
000087 RLHRSP-001-02

AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

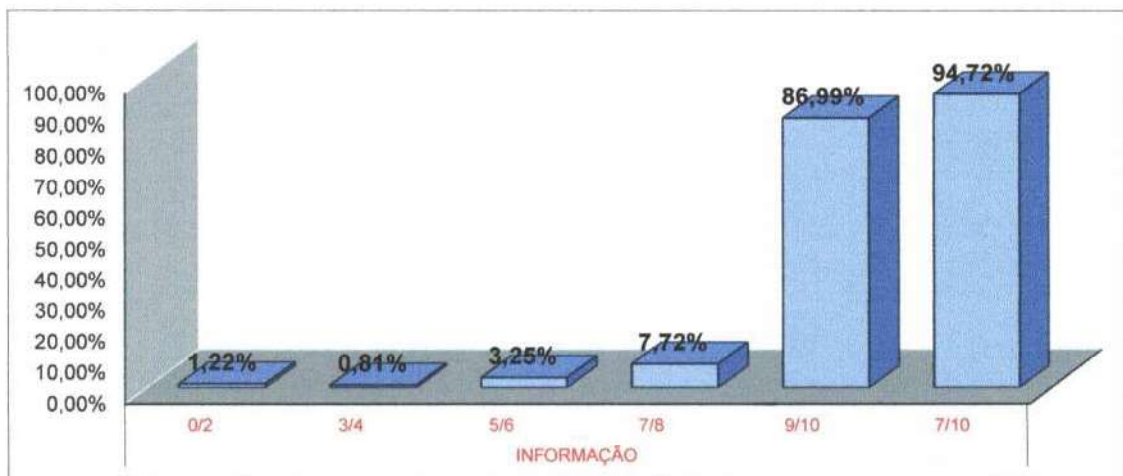
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO

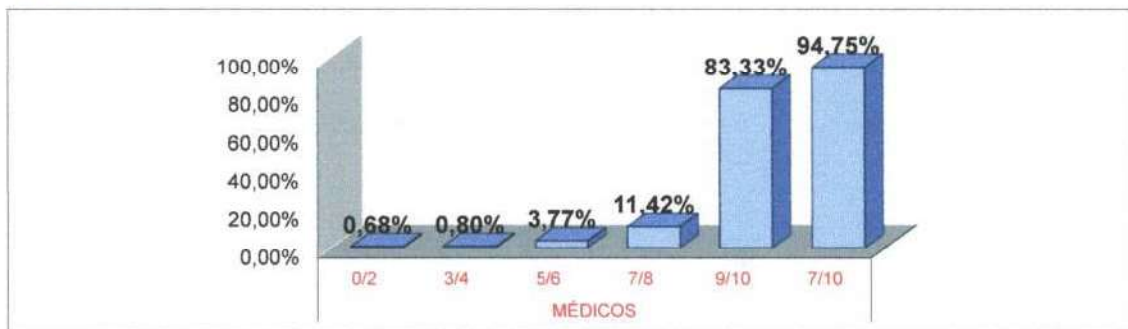


AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

3.3 SINALIZAÇÃO



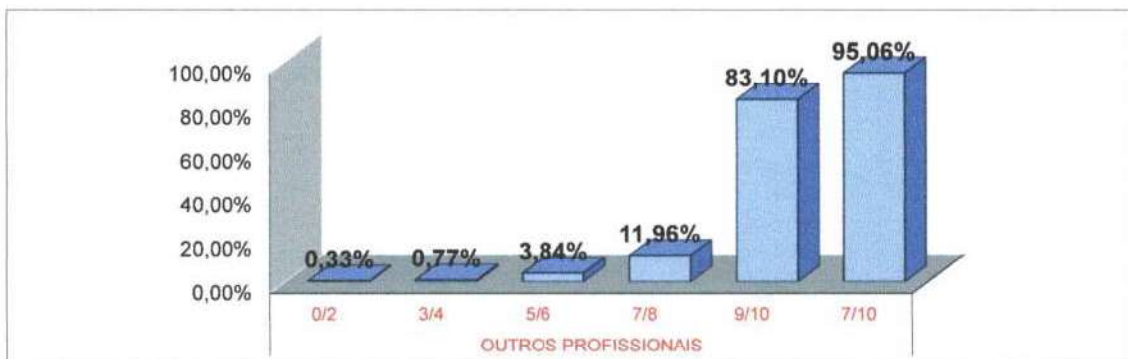
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

3.7 ADMINISTRAÇÃO



3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2022.

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 ?							218	3	221	218
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							209	12	221	207
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							204	17	221	204
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							202	19	221	201
4.2	Pelos enfermeiros							204	17	221	202
4.3	Pelos Outros Profissionais							204	17	221	202
4.4	Pelos funcionários da Administração							206	15	221	205
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							216	5	221	216
5.2	Para os enfermeiros							221	0	221	221
5.3	Para os Outros Profissionais							221	0	221	221
5.4	Para os funcionários da Administração							221	0	221	221
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							220	1	221	220
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							220	1	221	220
7.2	Pelos enfermeiros							220	1	221	220
7.3	Pelos Outros Profissionais							220	1	221	220
7.4	Pelos funcionários da Administração							220	1	221	220
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							220	1	221	219
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							220	1	221	219
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							208	13	221	207
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							213	8	221	213
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							213	8	221	213
								4501	141	4642	4489
								92,65%	3,04%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?										
	sim							221			
	não							0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?										
	sim							221			
	não							0			

Total de Resposta Positiva 4931
Total de Resposta Geral 4943
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,76%

Foram realizadas 221 entrevistas.
No período de 1 a 30 de Abril 2022.

Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atendimento ao Usuário

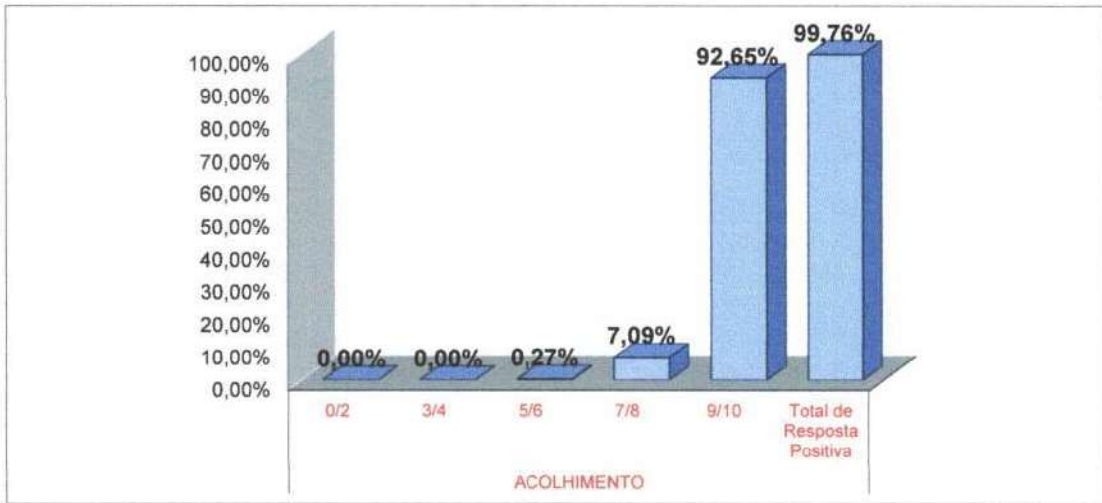
Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

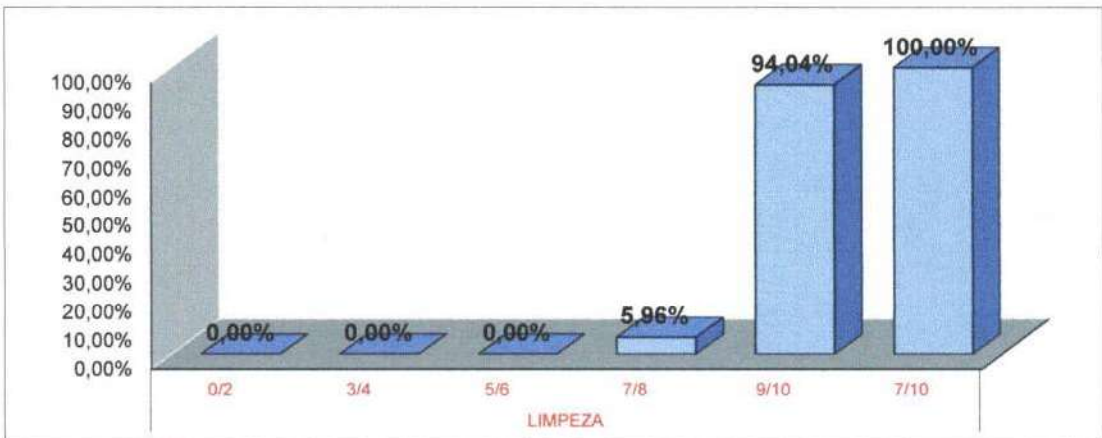
000092

AVALIAÇÃO ABRIL/2022

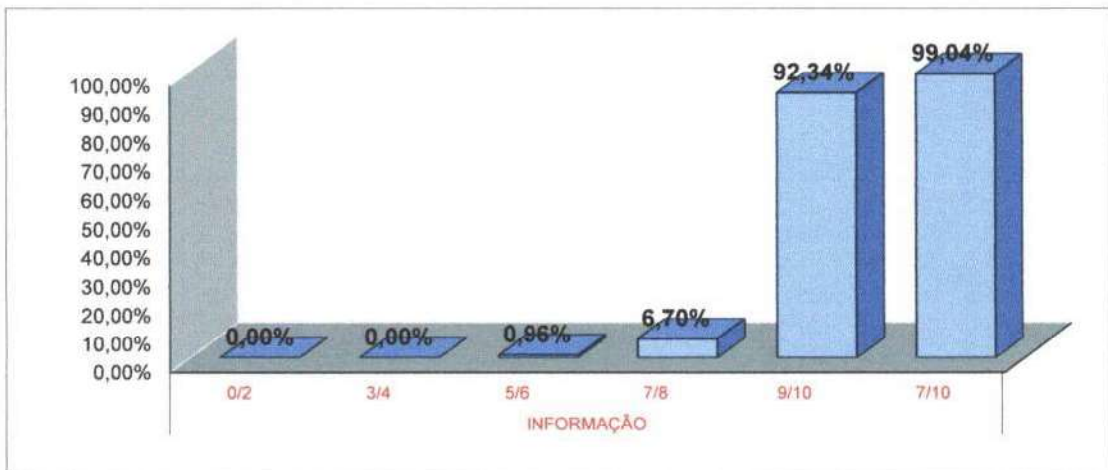
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

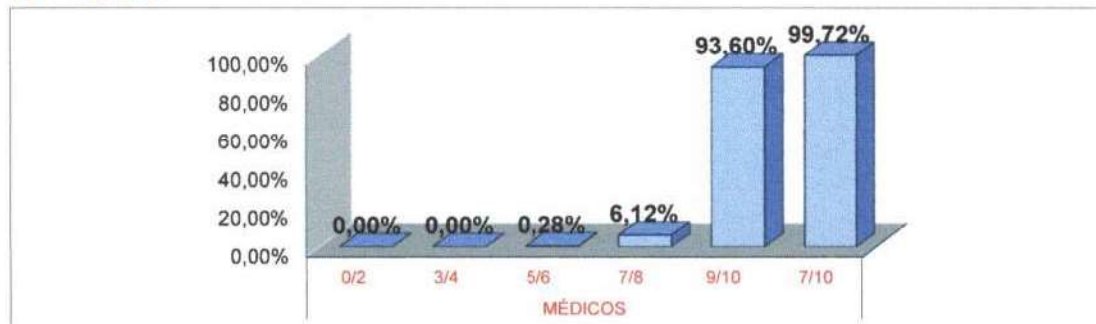


AVALIAÇÃO ABRIL/2022

4.3 SINALIZAÇÃO



4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

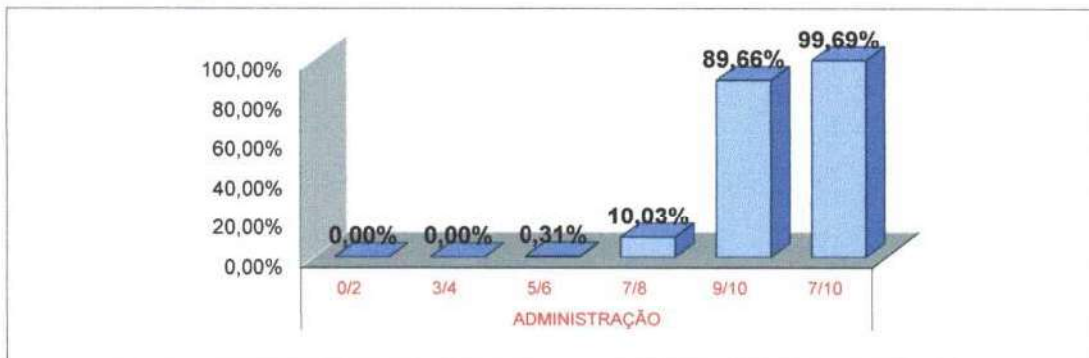


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

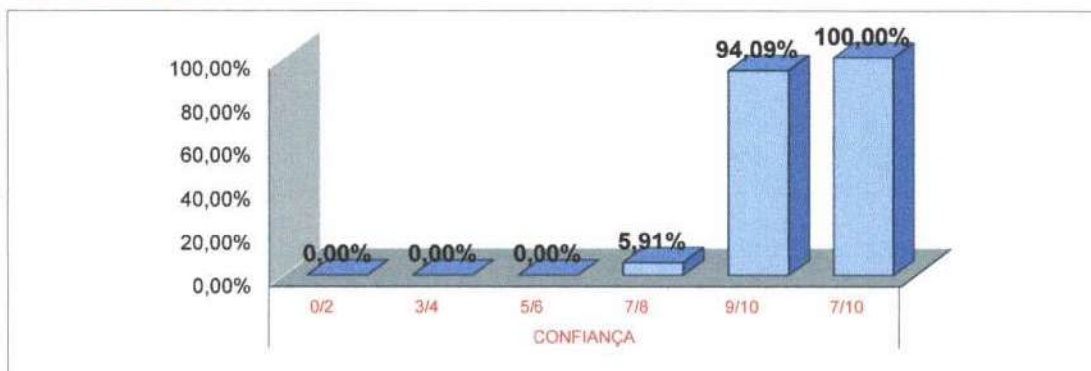


AVALIAÇÃO ABRIL/2022

4.7 ADMINISTRAÇÃO



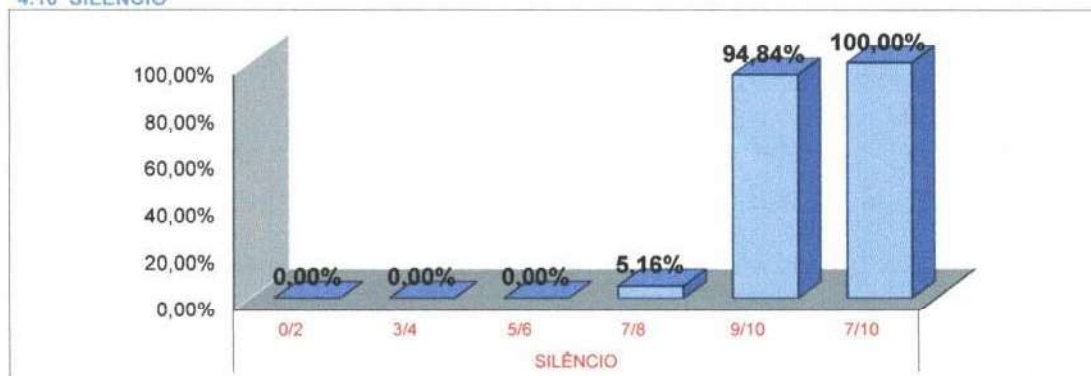
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

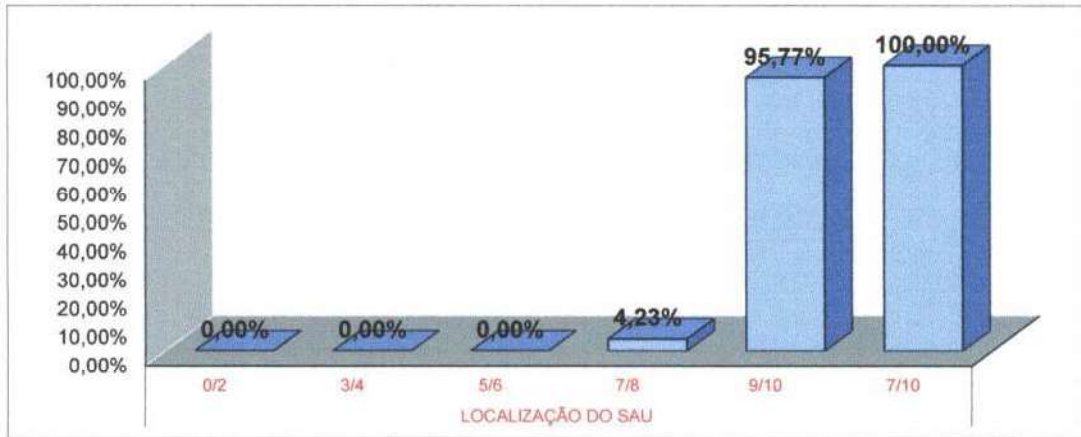


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO ABRIL/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2022.

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 7/6 e 9/10		
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						181	181		
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						175	175		
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						166	166		
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos						161	161		
4.2	Pelos enfermeiros						162	162		
4.3	Pelos Outros Profissionais						160	160		
4.4	Pelos funcionários da administração						160	160		
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos						179	179		
5.2	Para os enfermeiros						180	180		
5.3	Para os Outros Profissionais						180	180		
5.4	Para os funcionários da administração						181	181		
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						179	179		
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos						181	181		
7.2	Pelos enfermeiros						180	180		
7.3	Pelos Outros Profissionais						180	180		
7.4	Pelos funcionários da administração						180	180		
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						181	181		
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						181	181		
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						172	172		
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						177	177		
12	O silêncio no ambiente do hospital?						174	174		
13	O horário em que são servidas as refeições?						171	171		
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						173	173		
15	O horário das visitas?						128	128		
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						174	174		
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						172	172		
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						181	181		
		0	2	6	32	4629	4669	218	4887	4661
		0,00%	0,04%	0,13%	0,69%	99,14%	100%	4,46%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						180	180		
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						180	180		

Total de Resposta Positiva 5021
 Total de Resposta Geral 5031
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,80%

Foram realizadas 181 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Abril 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP-001-02

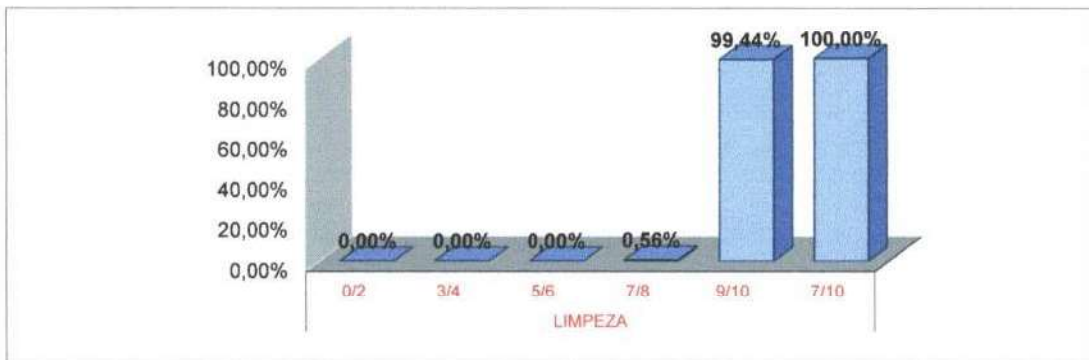
000097

AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

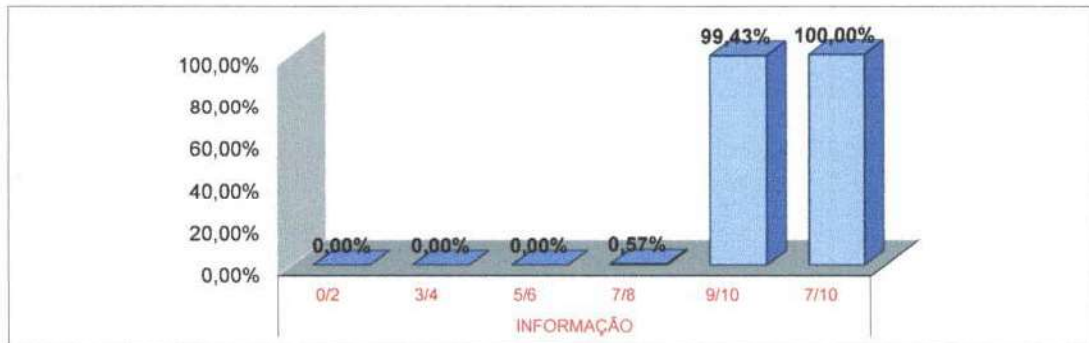
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



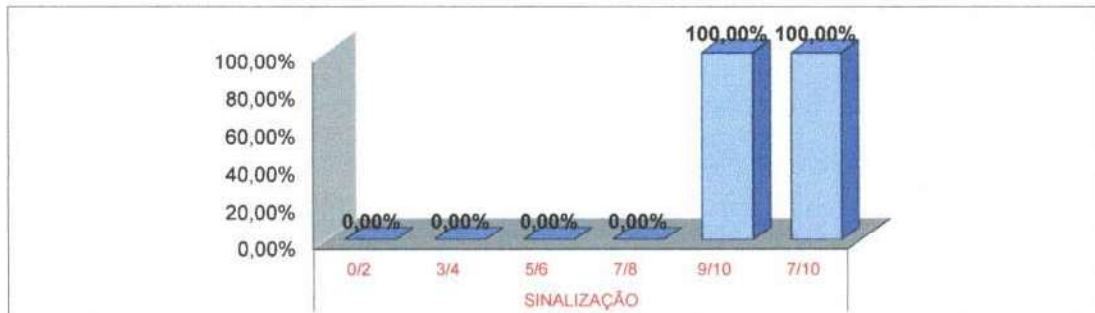
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



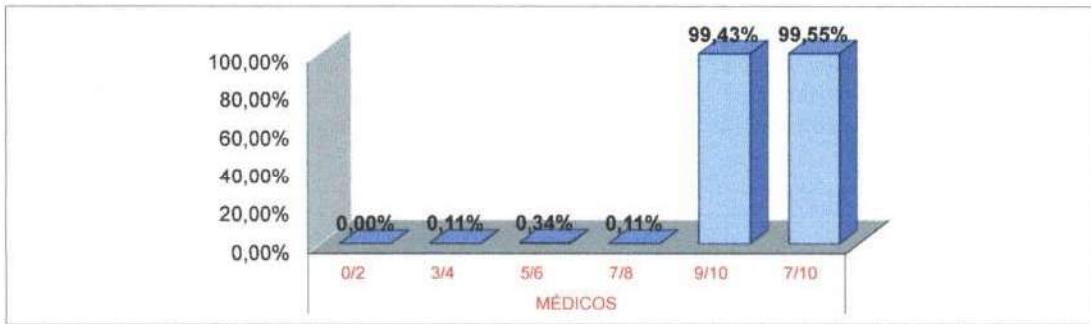
5.3 SINALIZAÇÃO



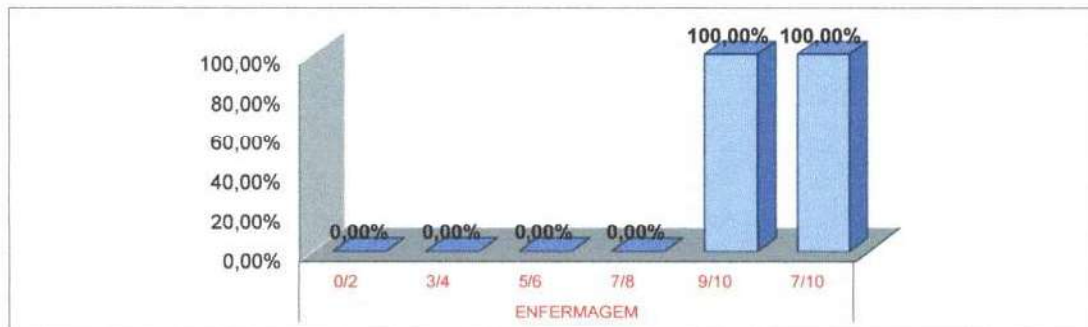


AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

5.8 CONFIANÇA



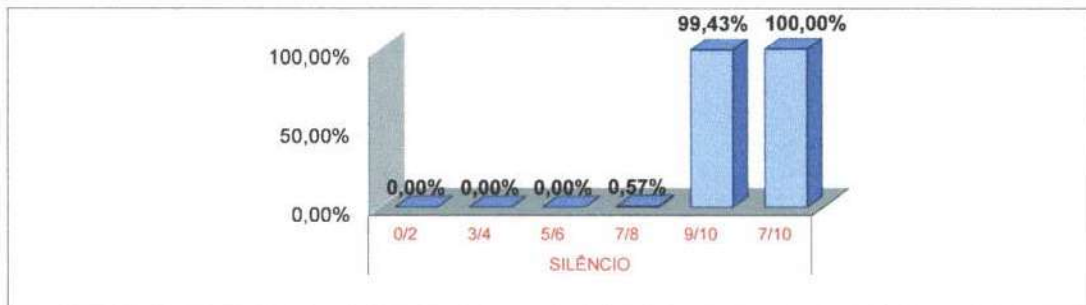
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - ABRIL/2022

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



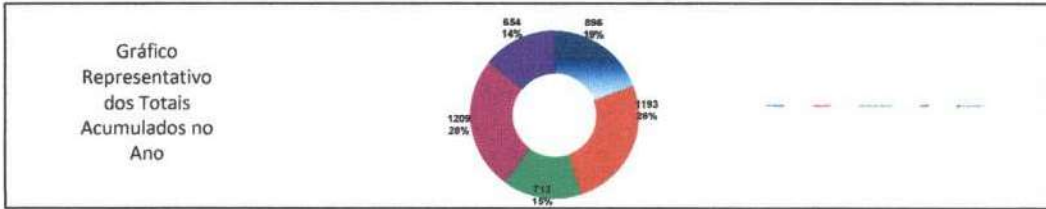
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2022.

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



TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
Acolhimento	270	201	204	221									896	224
Ambulatório	213	317	334	329									1193	298
Unidades de Internação	178	172	180	185									713	178
SADT	253	318	316	323									1209	302
Pós Alta Hospitalar	170	167	136	161									634	164
Total	1.082	1.175	1.170	1.238	0	0	0	0	0	0	0	0	4.685	1.139

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

ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
Bom	0,34%	0,22%	0,29%	0,27%										0,19%
Ótimo	5,97%	1,22%	5,27%	7,29%										5,09%
Excelente	93,69%	98,78%	89,34%	82,44%										94,73%
Não Respondeu	7,83%	1,40%	1,10%	3,04%										3,34%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%										100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,41%	0,62%	0,29%	0,62%										0,60%
Regular	0,72%	0,32%	0,57%	0,52%										0,60%
Bom	3,18%	3,34%	2,94%	3,61%										3,26%
Ótimo	9,59%	8,31%	8,99%	9,20%										8,86%
Excelente	87,69%	87,20%	87,78%	86,83%										87,32%
Não Respondeu	3,87%	5,42%	5,87%	5,21%										5,63%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%										99,88%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,47%	0,00%	0,00%	0,00%										0,12%
Unidades de Internação														
Ruim	0,24%	0,07%	0,15%	0,00%										0,04%
Regular	0,52%	0,00%	0,22%	0,22%										0,07%
Bom	9,48%	0,11%	0,78%	0,13%										0,38%
Ótimo	3,05%	1,33%	2,47%	0,99%										2,76%
Excelente	94,40%	98,35%	95,28%	98,66%										96,78%
Não Respondeu	7,51%	5,40%	19,47%	8,07%										7,16%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	99,15%	100,00%										99,88%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,55%	0,00%										0,14%
SADT														
Ruim	0,22%	0,09%	0,55%	0,49%										0,66%
Regular	0,72%	0,50%	0,70%	0,68%										0,66%
Bom	2,40%	2,89%	2,04%	3,14%										2,58%
Ótimo	14,62%	9,08%	7,19%	10,53%										10,36%
Excelente	81,97%	87,04%	89,51%	83,17%										85,92%
Não Respondeu	5,34%	8,79%	7,09%	8,40%										7,82%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,21%	99,85%	99,82%	100,00%										99,69%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,79%	0,15%	0,31%	0,00%										0,31%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,00%	0,15%	0,00%										0,04%
Regular	0,00%	0,00%	0,06%	0,04%										0,02%
Bom	0,19%	0,30%	0,57%	0,13%										0,35%
Ótimo	3,61%	2,89%	4,91%	0,99%										2,94%
Excelente	98,19%	98,86%	94,21%	99,14%										97,55%
Não Respondeu	0,34%	0,85%	0,82%	0,45%										0,40%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	99,48%										99,80%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,52%										0,14%

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2022



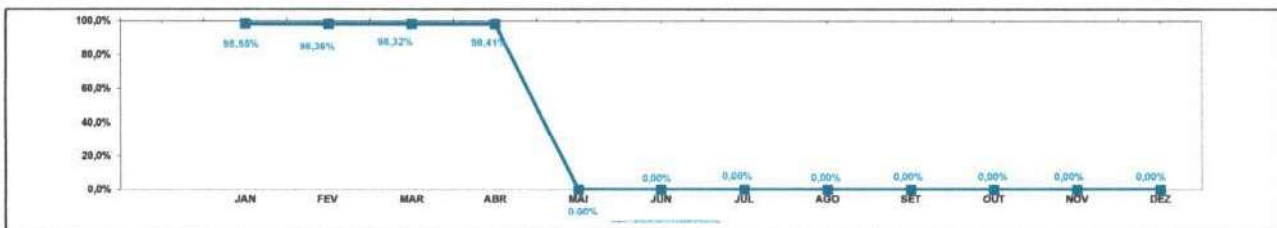
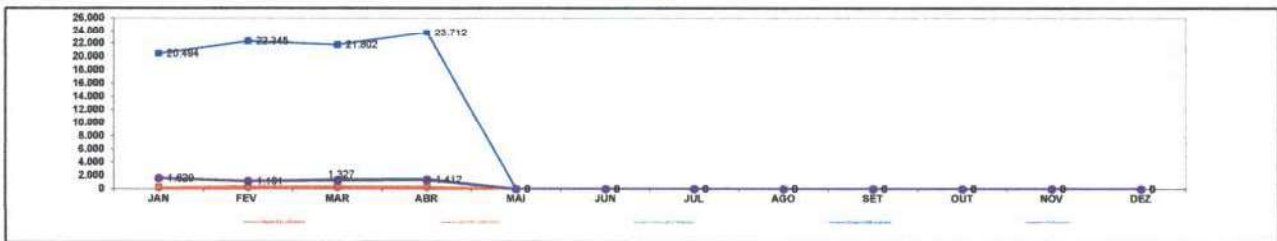
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	0									0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0	0	0									0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	18	1	4	12									35	9
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	212	81	357	319									959	235
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.598	4.110	3.978	4.170									17.156	4289
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	640	492	408	443									1.783	445
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0									0	0
Não Respondeu	444	59	47	141									691	173
Total de Respostas do Acolhimento	6.768	4.564	4.645	4.943									19.820	4950
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99,89%	99,98%	99,91%	99,79%									99,84%	99,84%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	18	34	21	37									108	43
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	21	38	34	37									127	34
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	88	164	178	153									583	150
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	375	483	802	648									1.908	480
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.420	4.810	5.283	5.091									18.604	4644
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	424	634	868	658									2.384	596
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0									2	1
Não Respondeu	120	13	10	389									532	133
Total de Respostas do Ambulatório	4.263	6.130	6.664	6.921									23.678	5929
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	96,92%	98,89%	98,63%	98,52%									96,47%	96,47%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	0	7	0									9	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	1	0	10	1									12	3
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	21	5	34	6									66	17
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	222	87	151	47									467	122
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.149	4.312	4.149	4.939									17.549	4325
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	313	344	358	370									1.285	326
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	2	0									2	1
Não Respondeu	257	260	509	253									1.279	248
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.747	4.728	4.711	5.132									18.299	4635
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,49%	99,89%	98,87%	99,86%									99,63%	99,83%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	10	34	32	29									106	27
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	34	35	41	41									151	38
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	114	156	120	189									579	145
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	679	527	422	638									2.266	569
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.806	5.049	5.256	5.134									19.245	4811
Total de Resposta Positiva do SADT	502	635	630	644									2.411	603
Total de Resposta Negativa do SADT	4	1	2	0									7	2
Não Respondeu	417	559	448	412									1.836	459
Total de Respostas do SADT	5.149	6.437	6.504	6.672									24.762	6191
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	98,28%	98,43%	98,99%	98,12%									98,01%	98,41%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	0	5	0									6	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0	2	2									4	1
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	8	21	19	6									54	14
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	69	124	165	32									290	68
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.221	4.064	3.168	4.829									16.082	4021
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	340	334	372	360									1.306	327
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	2									2	1
Não Respondeu	291	300	313	218									1.122	281
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.439	4.543	3.621	5.031									17.644	4461
% SATISFAÇÃO PÓS ALTA HOSPITALAR	99,81%	99,54%	99,28%	99,90%									99,61%	99,61%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022

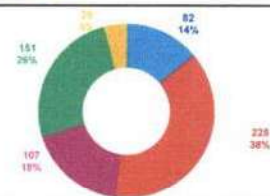


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TOCOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	29	68	66	66	0	0	0	0	0	0	0	0	229	19
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	66	70	87	81	0	0	0	0	0	0	0	0	304	26
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	246	367	353	356	0	0	0	0	0	0	0	0	1.232	111
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.687	1.222	1.497	1.578	0	0	0	0	0	0	0	0	5.964	496
Excelente (3,60 a 4 pontos)	20.494	22.345	21.802	23.712	0	0	0	0	0	0	0	0	88.353	7.383
Total de Resposta Positiva	2.158	2.349	2.328	2.474	0	0	0	0	0	0	0	0	9.217	776
Total de Resposta Negativa	0	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1
Não Respondeu	1.629	1.191	1.327	1.412	0	0	0	0	0	0	0	0	5.559	463
Total de Respostas de Todos os Sektors	26.285	27.612	27.472	29.891	0	0	0	0	0	0	0	0	111.061	9.256
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	98,56%	98,36%	98,32%	98,41%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

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

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	35	9	19	19									82	20,50
Usuários Internos	93	42	54	38									228	56,25
Usuários Externos	27	16	22	22									107	26,75
Acompanhantes	36	28	52	34									151	37,75
Visitantes	21	7	7	7									25	6,25
Total	212	96	160	122	0	0	0	0	0	0	0	0	690	118,00

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

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	34	33	33	31									131	32,75
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	89	217	234	93									623	155,75
Total	123	250	267	124	0	0	0	0	0	0	0	0	774	193,50

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	17,5	50	50	50									250	62,50
Reclamações	8	7	8	8									28	7,00
Sugestões	0	0	0	0									0	0,00
Relatos	1	1	0	0									2	0,50
Total	180	58	58	58	0	0	0	0	0	114	0	0	611	152,75

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

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	97,22	86,20	83,08	88,23									91,18
Reclamações	2,22	12,07	7,00	11,77									8,37
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00									0,00
Relatos	0,55	1,73	0,00	0,00									0,87
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

RL 14387 (01-10)

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2022

Total

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

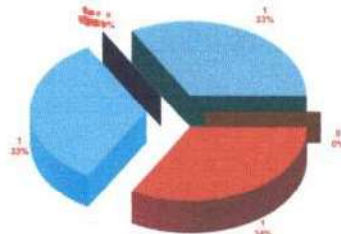


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço de Higienização e Limpeza	0	0	0	0									0	0,00
Administrativo	0	0	0	0									0	0,00
Direção Assistencial	0	0	0	0									0	0,00
Diretoria Técnica	1	2	0	3									6	1,50
SADT	1	1	2	2									6	1,50
Serviço de Nutrição	1	0	0	0									1	0,25
Recepção SADT/Ambulatório/Acolhimento	0	0	1	2									3	0,75
Unidades de Internação	1	2	1	0									4	1,00
Psicosocial	0	1	0	0									1	0,25
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0									0	0,00
Acolhimento	0	0	0	0									0	0,00
Laboratório	0	0	0	0									0	0,00
Terapia Renal Substitutiva	0	0	0	1									1	0,25
Serviço Pronto-atendimento do Paciente	0	1	1	0									2	0,50
Portaria	0	0	1	0									1	0,25
Total	4	7	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	25	2,08

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Atendimento no setor de entrega de exames	1	0	0	0									1	0,25
Realização de cirurgia catarata	1	0	0	0									1	0,25
Condutividade no atendimento com o usuário - SADT (Enfer.)	0	1	0	0									1	0,25
Atraso na entrega do resultado de exame RM	0	0	0	2									2	0,50
atendimento do médico no momento de passar boletim clínico - UTI Adulto	0	0	0	1									1	0,25
Atendimento no Setor Serviço Social	0	1	0	0									1	0,25
Informação médica - UTI Pediátrica	0	1	0	0									1	0,25
Atendimento Assistencial e Médico - Clínica Cirúrgica	0	1	0	0									1	0,25
Demora na entrega da Cópia Pronto-atendimento	0	1	1	0									2	0,50
Demora para realização de cirurgia devido falta de material (prótese)	0	1	0	0									1	0,25
Cancelamento Cirurgia Vesicular	1	0	0	0									1	0,25
Relações servidas	1	0	0	0									1	0,25
Cancelamento consulta especialidade de Cardiologia	0	0	0	1									1	0,25
Agendamento de horário consulta pediátrica - errado	0	0	0	1									1	0,25
Informações médicas - UTI Adulto	0	0	0	1									1	0,25
TRS Dificuldade de uso do armário	0	0	0	1									1	0,25
Atraso da Médica (c) que realiza Ultrassom	0	0	1	0									1	0,25
Bebedouro Local SADT/Exames	0	0	1	0									1	0,25
Falta de Comunicação - Portaria	0	0	1	0									1	0,25
Condutividade com o usuário - Recepção Acolhimento/Ambulatório	0	0	1	1									2	0,50
Comunicação em relação ao TFD	0	0	1	0									1	0,25
Falta de Administração de antibiótico	0	1	0	0									1	0,25
Total	4	7	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	25	2,08
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL	4	7	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	25	2,08
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

