

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 31 do mês de Agosto de 2020**.

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	122
Acolhimento	205
Ambulatório	330
S.A.D.T	306
Pós Alta Hospitalar	118
TOTAL	1.081

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 AGOSTO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	8	19	8	3	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	4	21	0	23	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	5	91	7	107	10
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	145	445	75	527	280
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.089	5.415	3.053	5.008	2.790
Total de Resposta Positiva	410	657	244	612	236
Total de Resposta Negativa	0	3	0	0	0
Não Respondeu	54	279	151	452	106
Total de Respostas	4.661	6.651	3.387	6.280	3.316
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,64%	97,99%	99,56%	97,88%	99,70%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	37
1.2	Atendimentos por telefone	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	80
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	128
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	02
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.075
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	Pesquisas de satisfação realizadas	
3.1	Internas	240
3.2	Externas	841
4	Informativos e comunicados emitidos	0
5	Reuniões internas administrativas realizadas	02
6	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	02
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.407

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	65	91,54
Reclamação	4	5,64
Sugestão	02	2,82
Relato	0	0,0
TOTAL	71	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
Exame de ecocardiograma: Atraso médico	SADT	Direção Técnica
Demora para realização de exame de Ecocardiograma.	SADT	Direção Técnica
Demora para realização de exame de Raio-x.	SADT	SADT
Forma de Tratamento - Clínica Médica	Clinica Médica	Clinica Médica

Tabela 05: Motivos das reclamações.



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

Setor	Total Numérico	%
SADT	03	90,00
Clinica Médica	01	10,00

Tabela 04: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês de Agosto foi de 98,95 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPAC acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes os setores do Pós Alta Hospitalar e acolhimento que obtiveram os maiores índices de satisfação. Neste mês de agosto os atendimentos do SADT e Ambulatório retomaram 50%, devido pandemia, visto que estavam suspensos.

Todos os dias são realizadas orientações aos usuários do Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SADT) e Ambulatório. No setor do SADT, os usuários são informados diariamente referente à espera no atendimento e a importância dos cuidados na hora da higienização das mãos. No Ambulatório é passado um informativo referente ao atendimento médico e aos cuidados que devemos ter por conta da Covid-19. Diante disso os índices de satisfação mantêm-se dentro do esperado.

As atividades do SAU podem ser acompanhadas por meio dos dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente tivemos duas sugestão. Foram registrados 65 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.





As atividades do SAU podem ser acompanhadas por meio dos dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente tivemos duas sugestão. Foram registrados 65 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU 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 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, 01 de Setembro de 2020.


Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU



PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: AGOSTO - 2020

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	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							122	0	122	121
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							121	1	122	121
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							115	7	122	115
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							122	0	122	120
4.2	Pelos enfermeiros							122	0	122	120
4.3	Pelos Outros Profissionais							122	0	122	120
4.4	Pelos funcionários da administração							122	0	122	120
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							122	0	122	122
5.2	Para os enfermeiros							122	0	122	122
5.3	Para os Outros Profissionais							122	0	122	122
5.4	Para os funcionários da administração							122	0	122	122
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							122	0	122	122
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							122	0	122	122
7.2	Pelos enfermeiros							122	0	122	122
7.3	Pelos Outros Profissionais							122	0	122	122
7.4	Pelos funcionários da administração							122	0	122	122
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							122	0	122	121
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							122	0	122	121
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							122	0	122	122
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							119	3	122	116
12	O silêncio no ambiente do hospital?							121	1	122	121
13	O horário em que são servidas as refeições?							120	2	122	119
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							121	1	122	121
15	O horário das visitas?							6	116	122	6
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							117	5	122	117
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							108	14	122	108
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							121	1	122	121
								3143	151	3294	3128
								100,00%	4,58%		99,52%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	122	não	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	122	não	0

Total de Resposta Positiva 3372

Total de Resposta Geral 3387

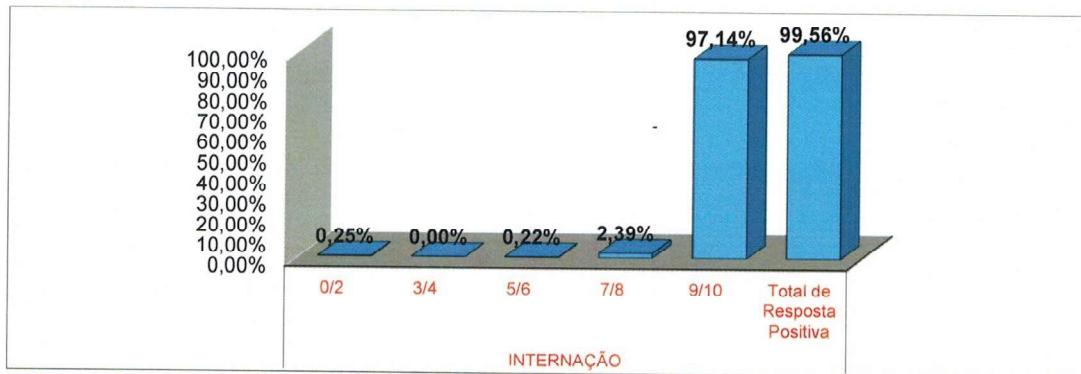
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,56%

 Foram realizadas 122 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Agosto 2020.

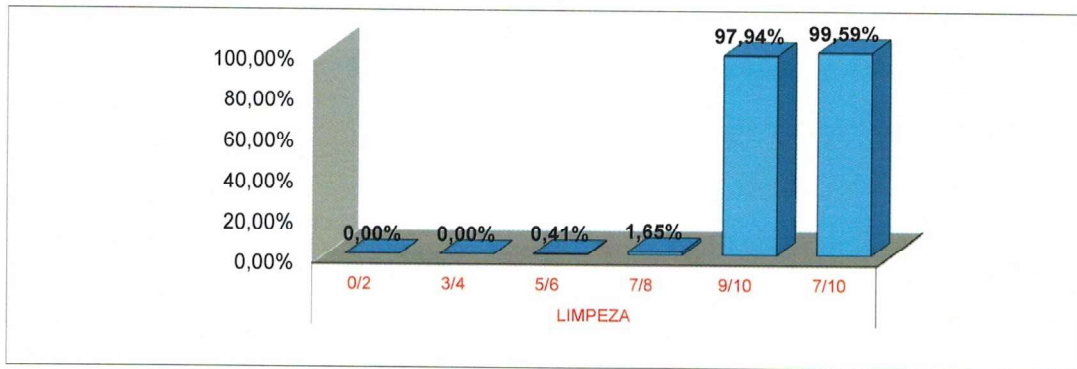
Wesleiana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

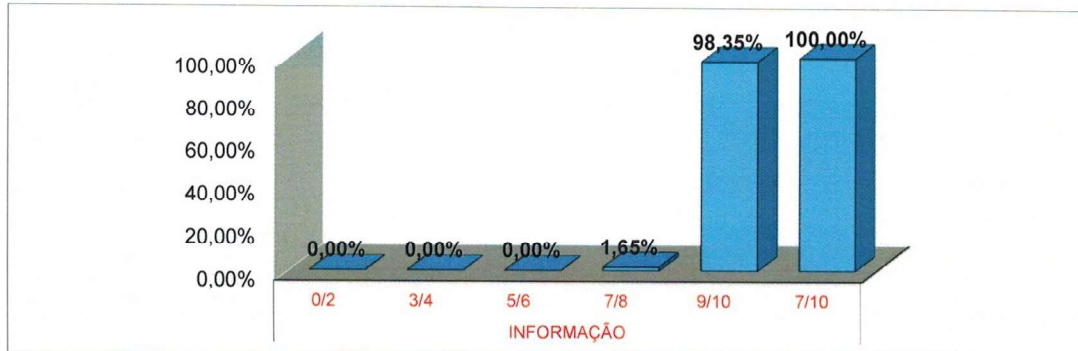
1. INTERNAÇÃO



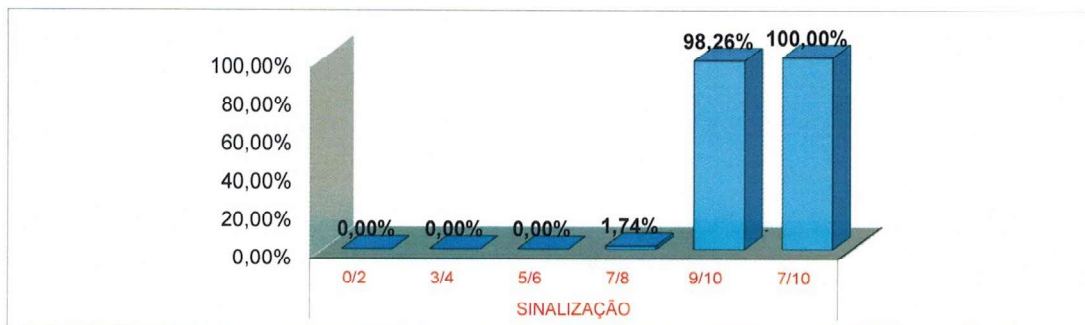
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

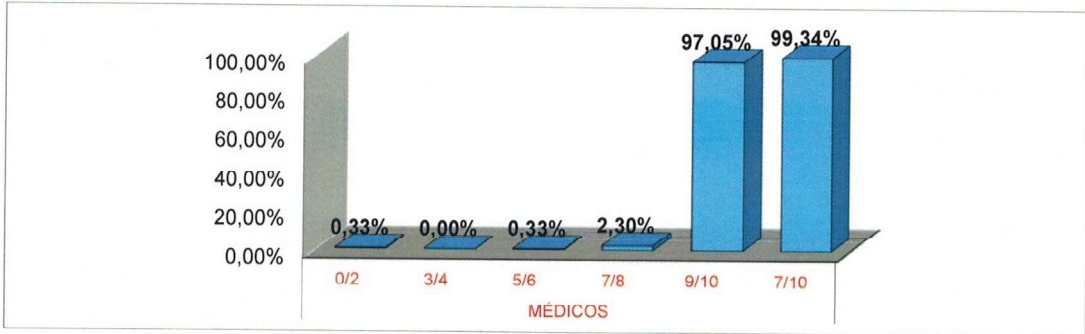


1.3 SINALIZAÇÃO

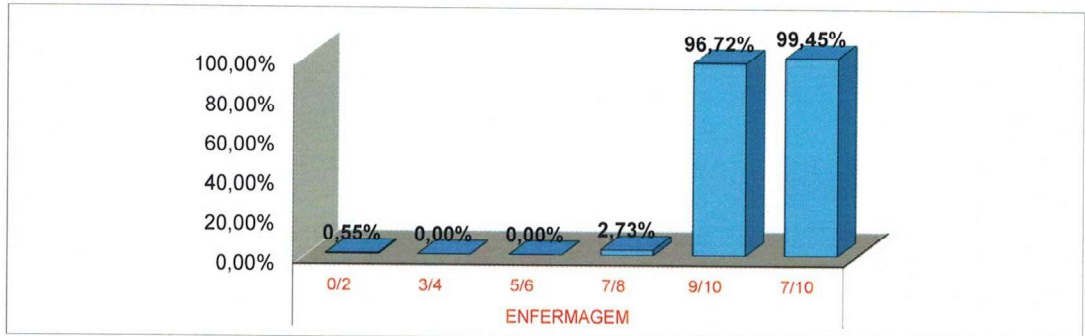


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

1.4 MÉDICOS



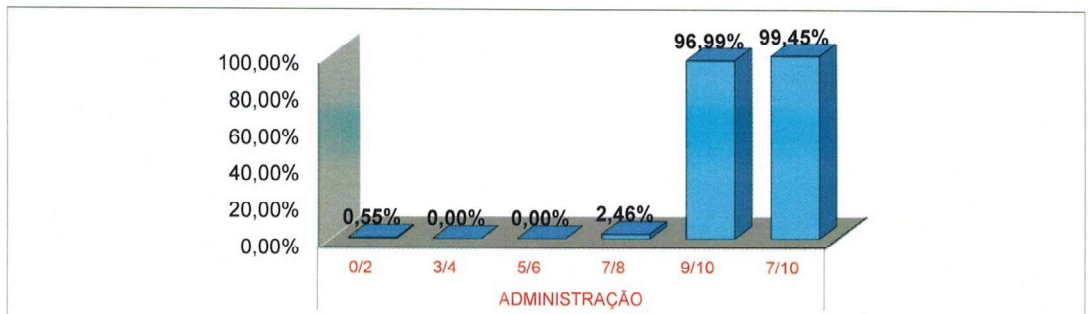
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

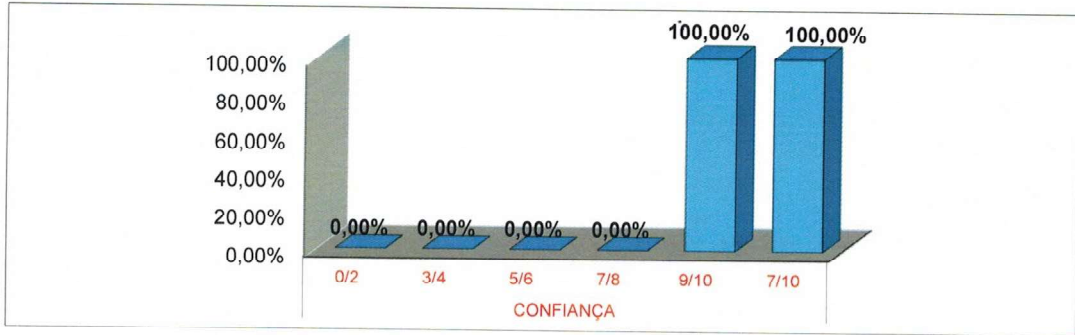


1.7 ADMINISTRAÇÃO

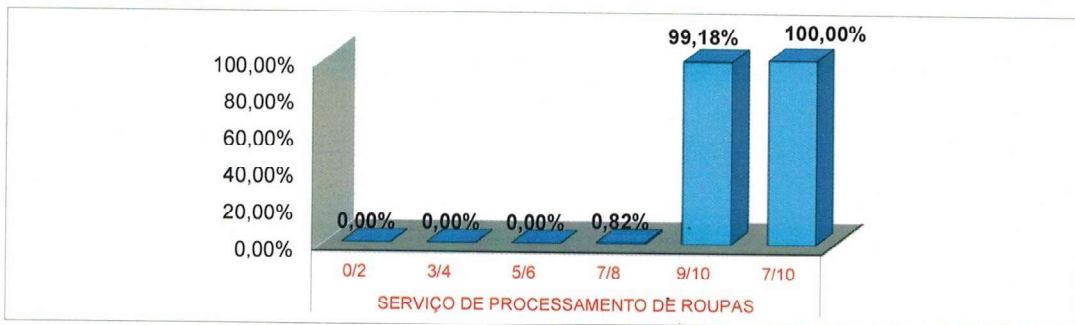


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

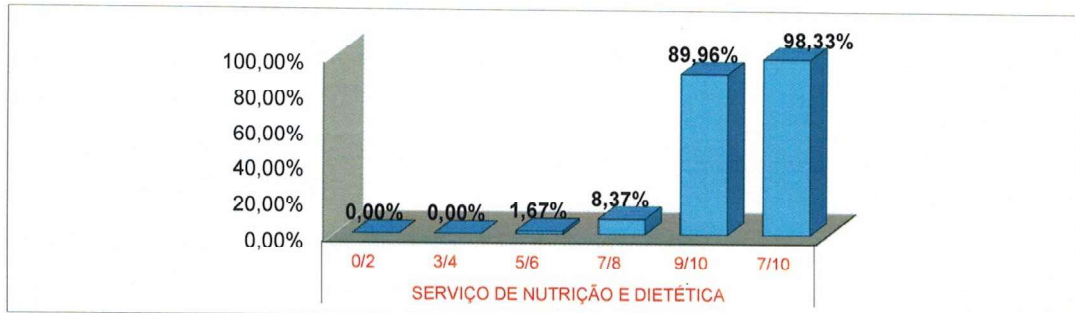
1.8 CONFIANÇA



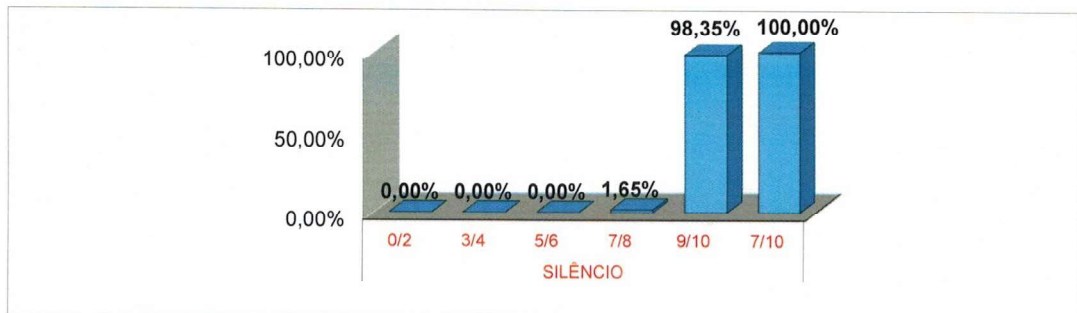
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

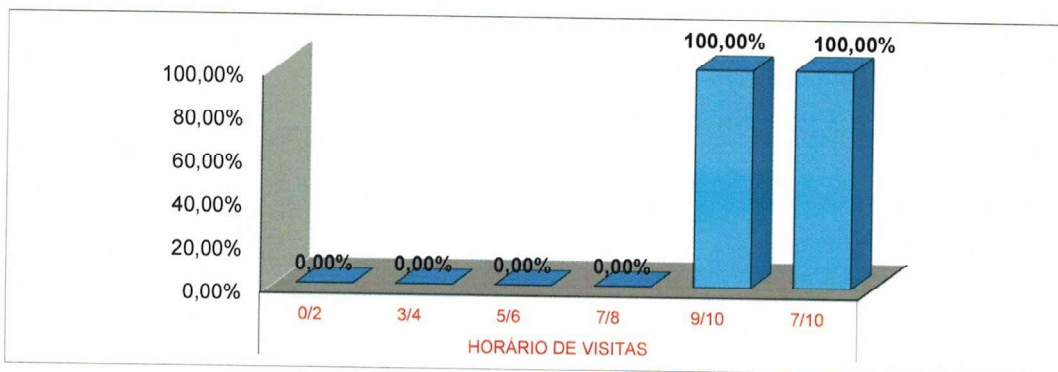


1.11 SILÊNCIO

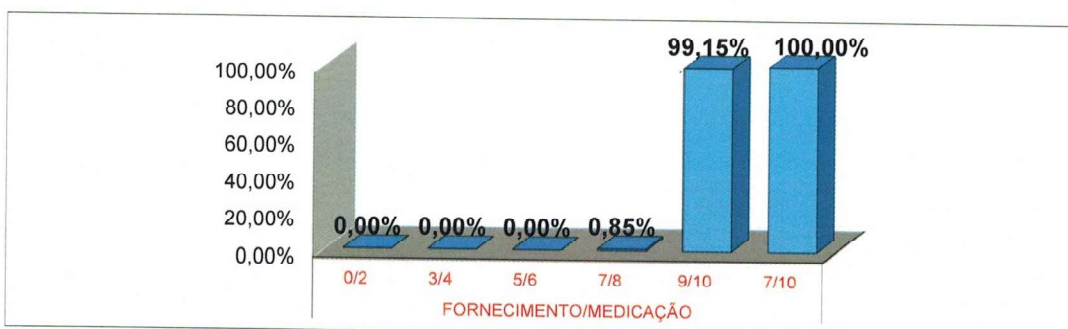


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

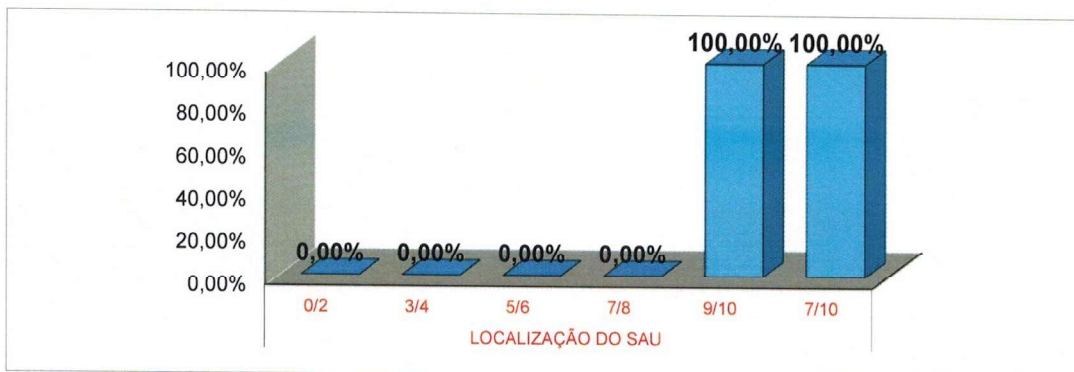
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Agosto 2020.

LEGENDA

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





HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
AUTORIDADE EM SAÚDE
INTEGRANDO AÇÃO, RESPONSABILIDADE,
TRANSPARÊNCIA, QUALIDADE E INOVAÇÃO

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

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 ?						1	1	3	33	289	327	3	330	322
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						4	1	5	22	253	285	45	330	275
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)						0	1	1	19	306	327	3	330	325
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						4	5	15	41	243	308	22	330	284
4.2	Pelos enfermeiros						2	2	9	40	258	311	19	330	298
4.3	Pelos Outros Profissionais						2	1	10	36	267	316	14	330	303
4.4	Pelos funcionários da Administração						2	1	7	34	275	319	11	330	309
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						2	1	1	23	289	316	14	330	312
5.2	Para os enfermeiros						1	0	2	24	290	317	13	330	314
5.3	Para os funcionários da Administração						0	1	4	20	298	323	7	330	318
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						0	1	2	20	299	322	8	330	319
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	1	1	13	300	315	15	330	313
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	1	15	305	321	9	330	320
7.3	Pelos funcionários da Administração						0	1	1	15	307	324	6	330	322
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	3	5	15	272	295	35	330	287
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	1	4	14	277	296	34	330	291
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						0	0	19	28	277	324	6	330	305
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						1	0	0	13	306	320	10	330	319
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	1	20	304	325	5	330	324
							19	21	91	445	5415	5991	279	6270	5860
							0,32%	0,35%	1,52%	7,43%	90,39%	100,00%	4,45%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	328	não	2					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	329	não	1					

Total de Resposta Positiva 6517

Total de Resposta Geral 6651

Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,99%

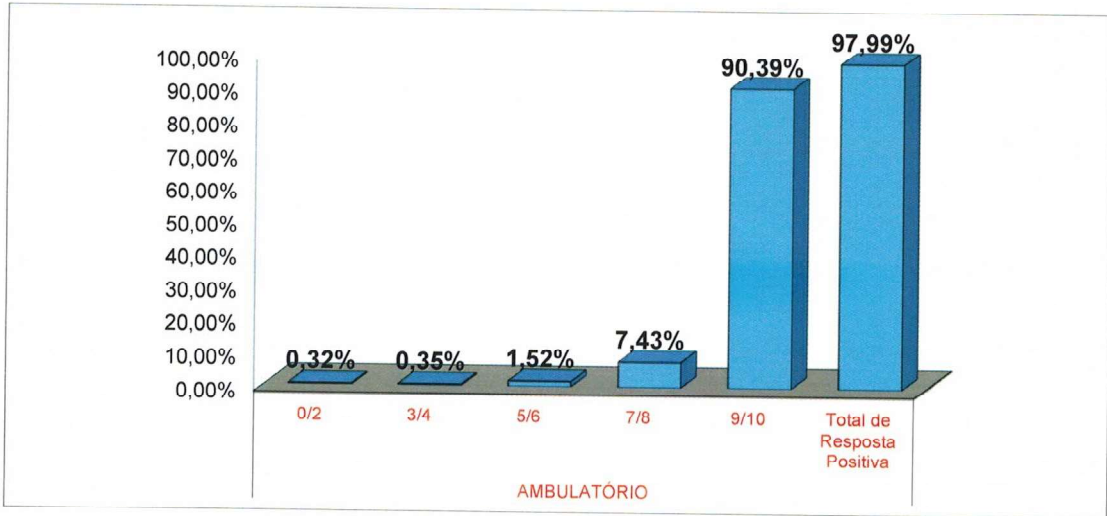
Foram realizadas 330 entrevistas
No período de 1 a 31 de Agosto 2020.

Wesleana Santos Coelho
Wesleana Santos Coelho

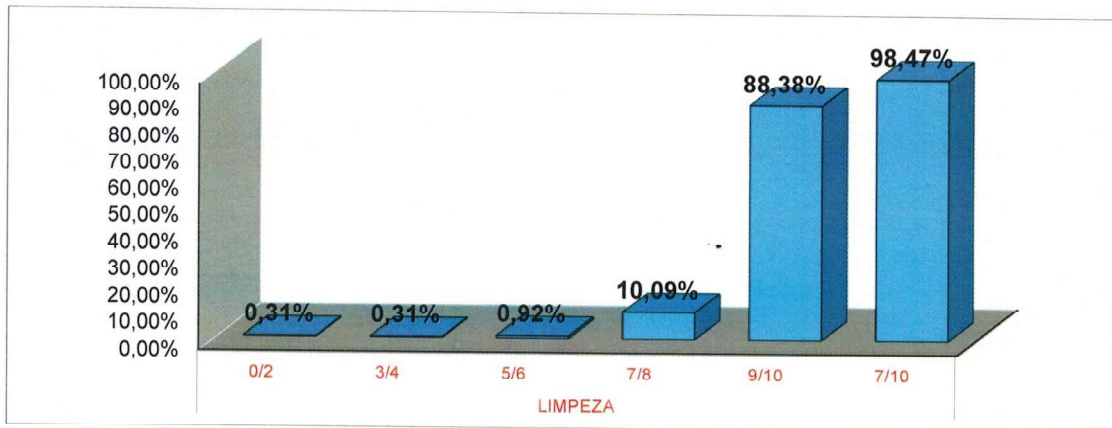
Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

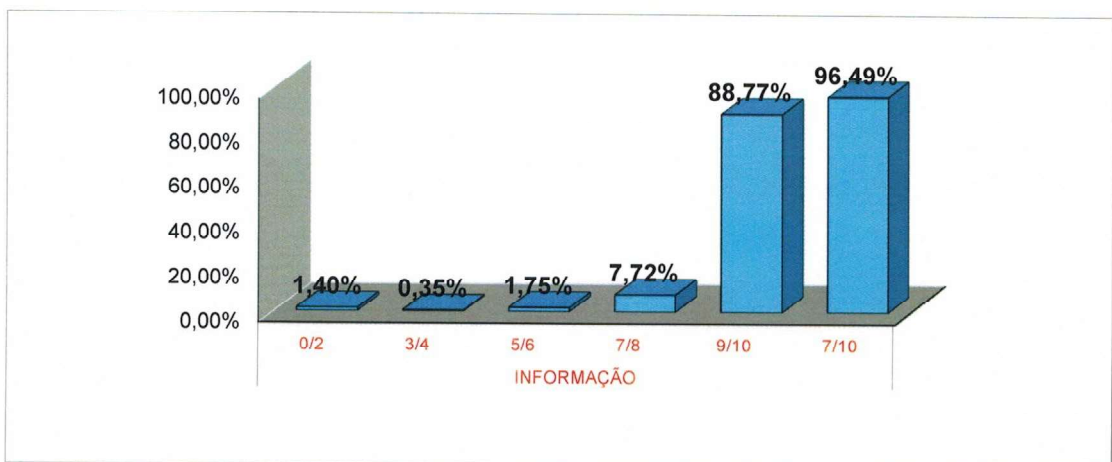
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

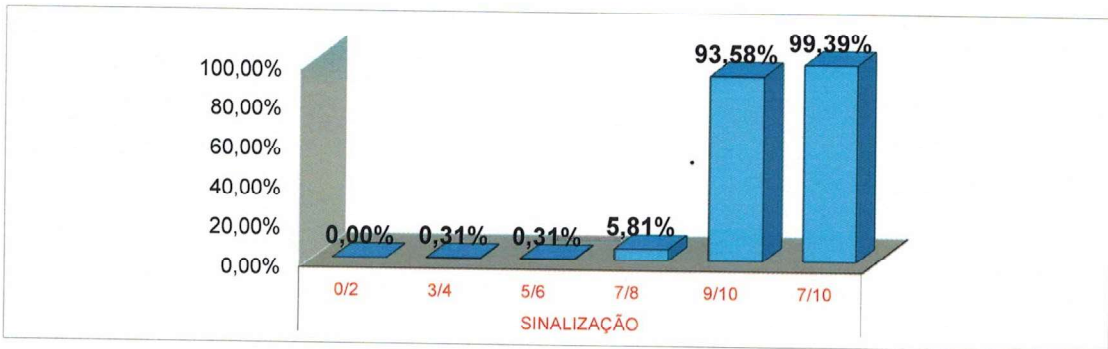


2.2 INFORMAÇÃO

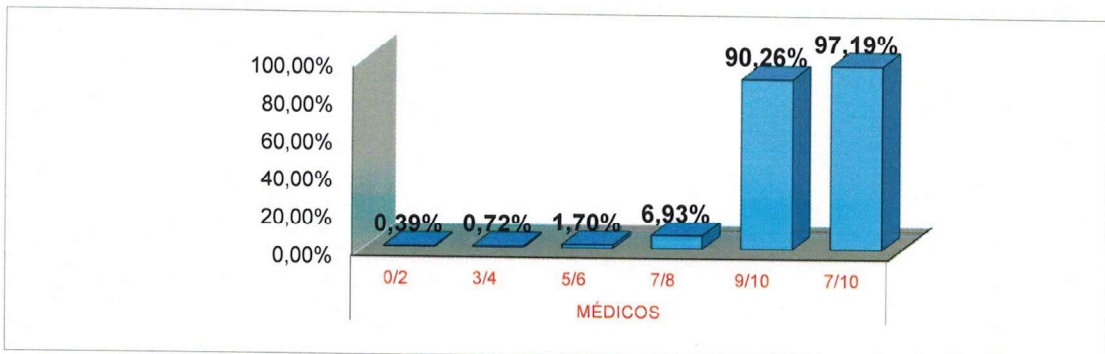


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

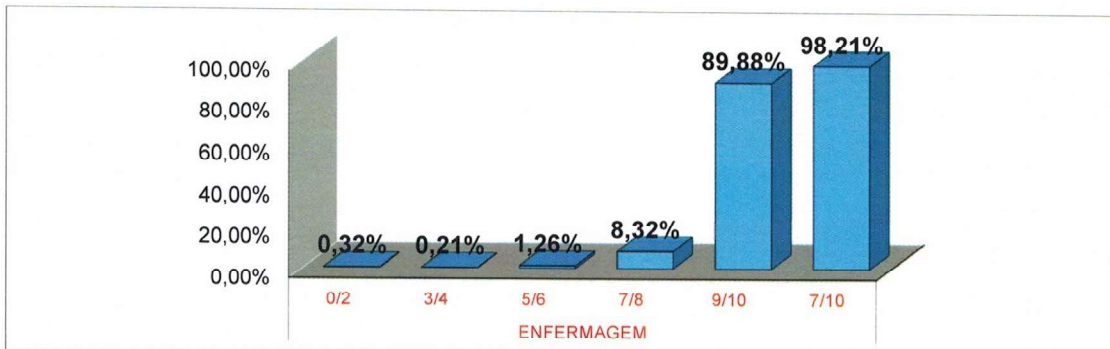
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

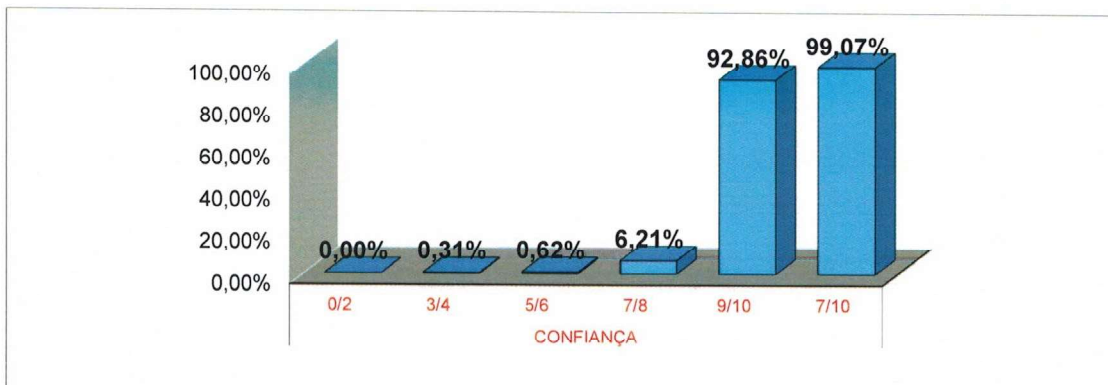
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

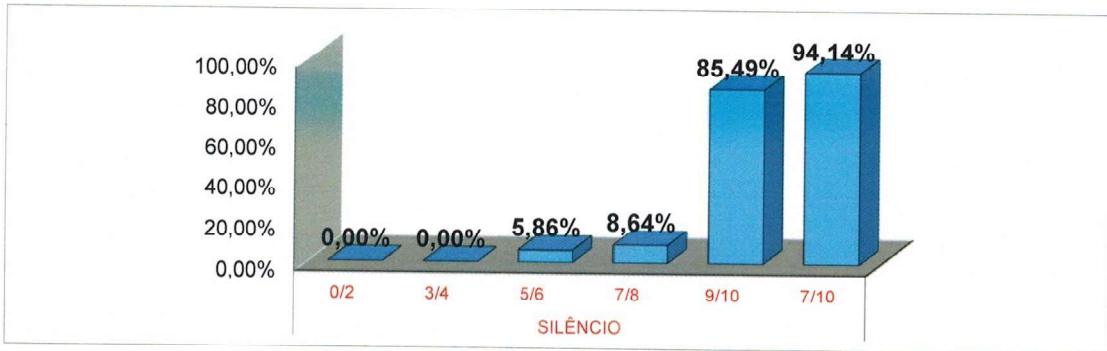


2.8 CONFIANÇA

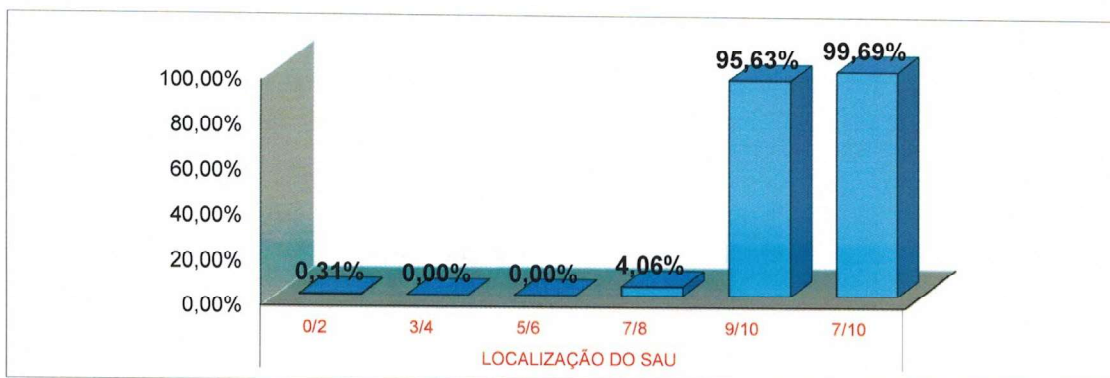


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Agosto 2020.

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 ?							0	0	12	52	242	306	0	306	294
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							0	2	1	27	227	257	49	306	254
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							0	0	3	26	251	280	26	306	277
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
	4.1	Pelos médicos					0	5	12	33	202	252	54	306	235	
	4.2	Pelos enfermeiros					0	2	11	37	209	259	47	306	246	
	4.3	Pelos Outros Profissionais					0	1	18	41	224	284	22	306	265	
	4.4	Pelos funcionários da Administração					1	1	12	31	240	285	21	306	271	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
	5.1	Para os médicos					0	2	4	29	246	281	25	306	275	
	5.2	Para os enfermeiros					0	2	3	28	248	281	25	306	276	
	5.3	Para os Outros Profissionais					0	0	3	29	267	289	17	306	286	
	5.4	Para os funcionários da Administração					0	1	0	24	269	294	12	306	293	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							1	0	6	20	265	292	14	306	285
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
	7.1	Pelos médicos					0	0	2	17	261	280	26	306	278	
	7.2	Pelos enfermeiros					0	0	4	13	267	284	22	306	280	
	7.3	Pelos Outros Profissionais					0	0	2	19	274	295	11	306	293	
	7.4	Pelos funcionários da Administração					0	0	2	14	279	295	11	306	293	
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							1	2	6	26	251	286	20	306	277
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							0	2	5	25	261	293	13	306	286
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	3	0	18	256	277	29	306	274
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							0	0	1	18	279	298	8	306	297
								3	23	107	527	5008	5668	452	6120	5535
								0,05%	0,41%	1,89%	9,30%	88,36%	100,00%	7,39%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	306	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	306	não	0					

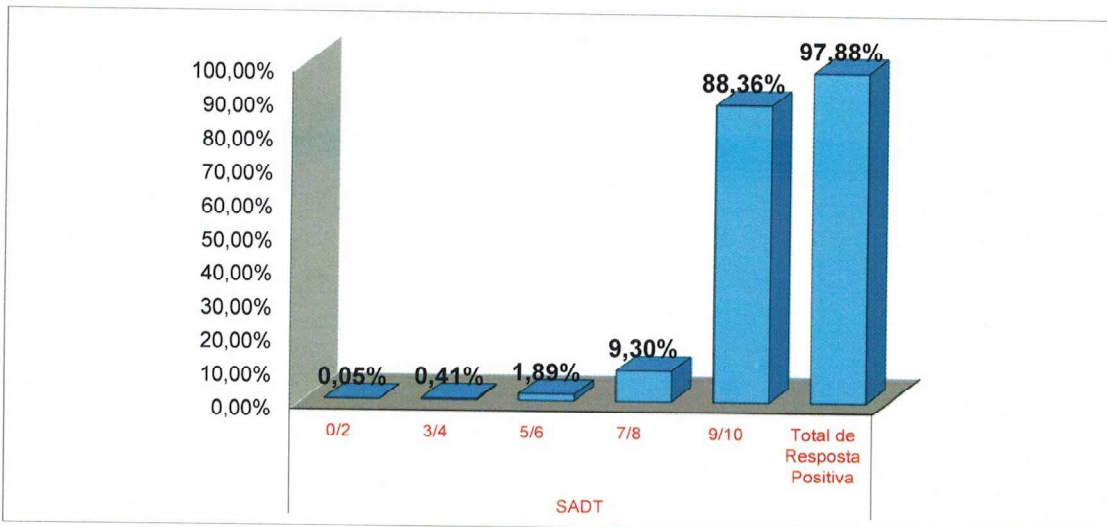
Total de Resposta Positiva 6147
Total de Resposta Geral 6280
Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,88%

Foram realizadas 306 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Agosto 2020.

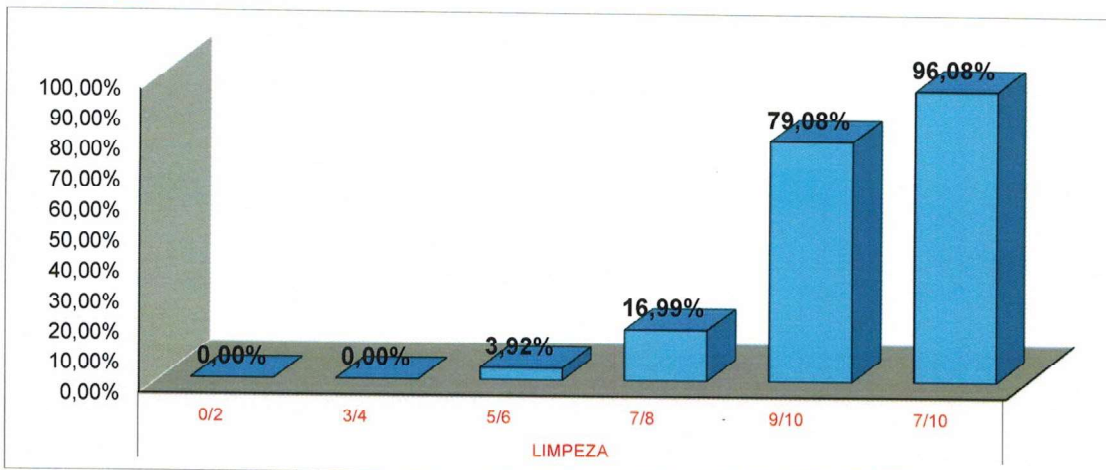
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO AGOSTO/2020

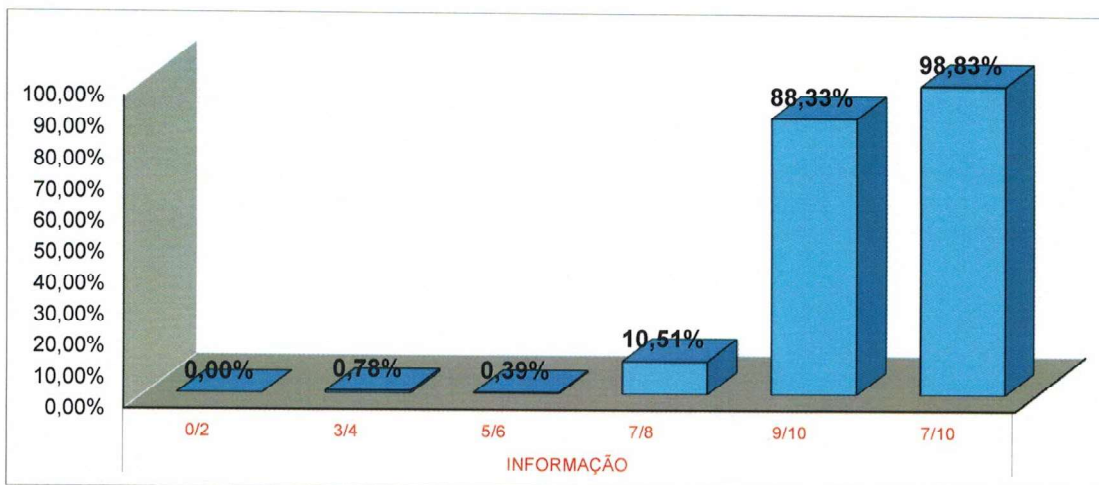
3. SADT



3.1 LIMPEZA

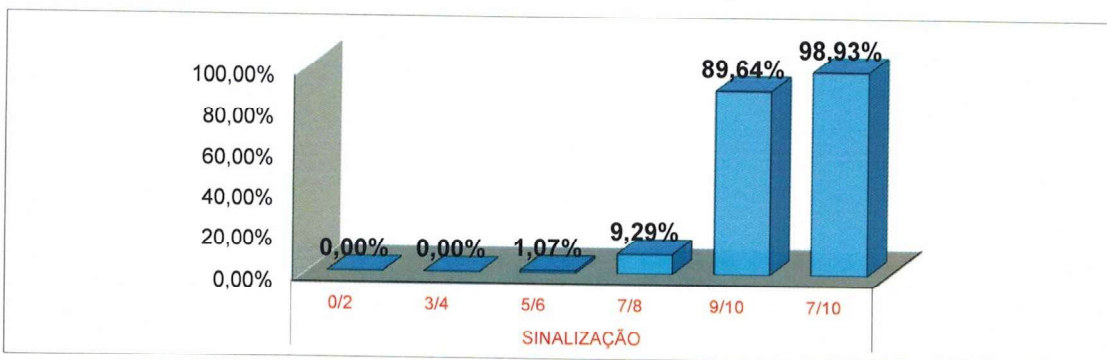


3.2 INFORMAÇÃO

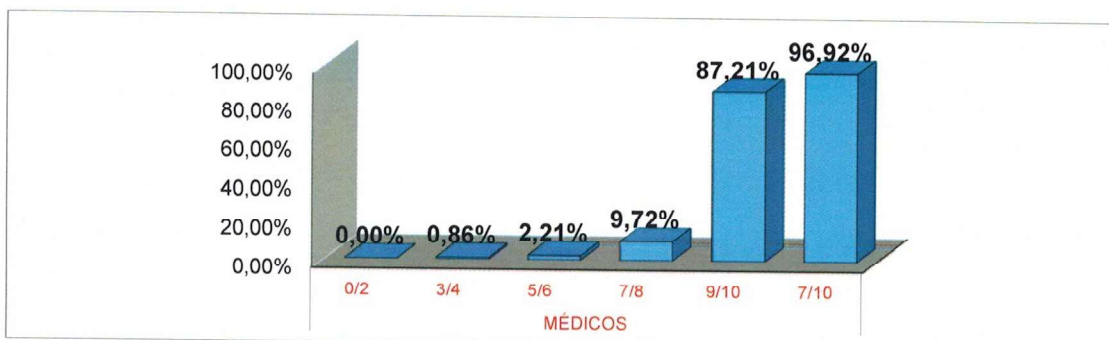


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO AGOSTO/2020

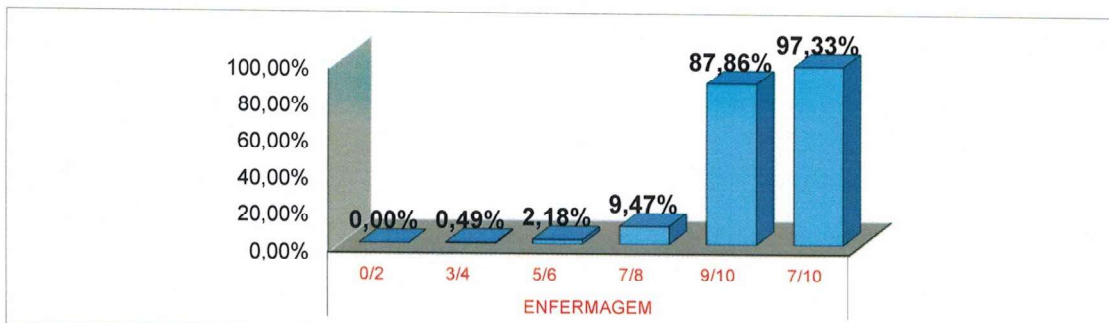
3.3 SINALIZAÇÃO



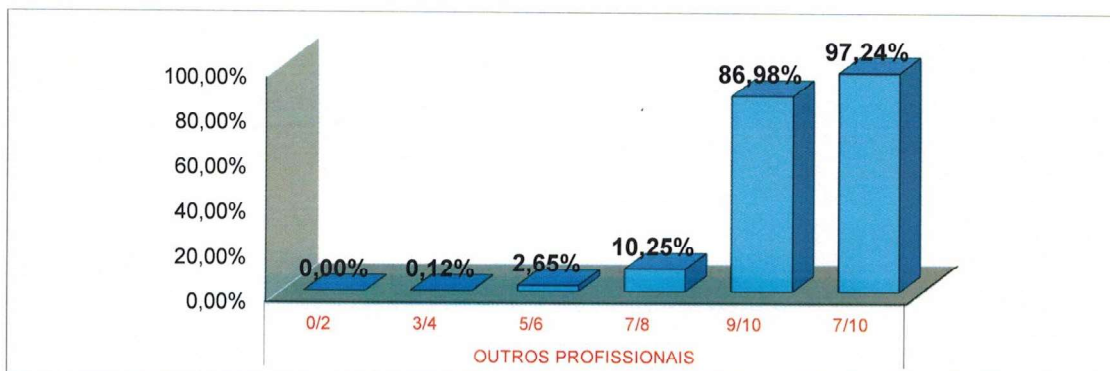
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

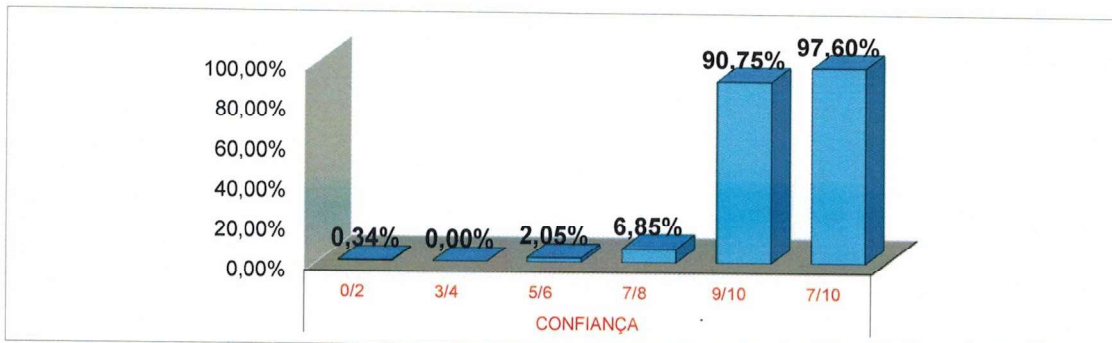


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO AGOSTO/2020

3.7 ADMINISTRAÇÃO



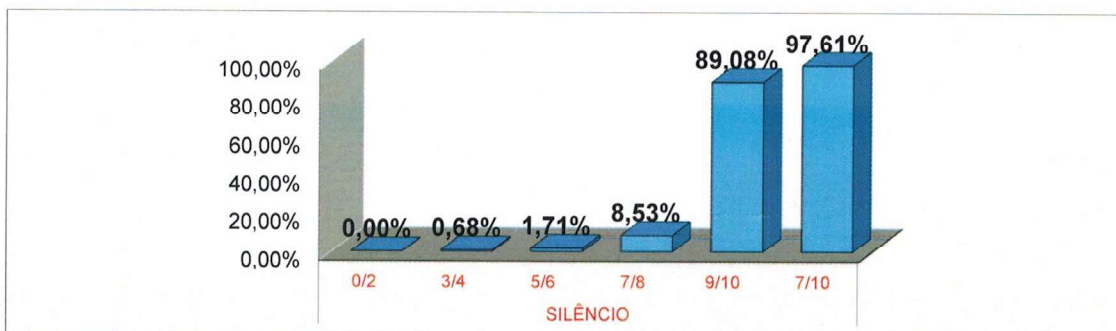
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO AGOSTO/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Agosto 2020.

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 ?							205	0	205	204			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							199	6	205	198			
3	O estabelecimento e bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)							189	16	205	189			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							204	1	205	200			
4.2	Pelos enfermeiros							203	2	205	200			
4.3	Pelos Outros Profissionais							204	1	205	201			
4.4	Pelos funcionários da Administração							204	1	205	200			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							205	0	205	205			
5.2	Para os enfermeiros							204	1	205	204			
5.3	Para os Outros Profissionais							204	1	205	204			
5.4	Para os funcionários da Administração							204	1	205	204			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							205	0	205	205			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							205	0	205	205			
7.2	Pelos enfermeiros							205	0	205	205			
7.3	Pelos Outros Profissionais							205	0	205	205			
7.4	Pelos funcionários da Administração							205	0	205	205			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							203	2	205	203			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							203	2	205	203			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							196	9	205	196			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							200	5	205	199			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							199	6	205	199			
								4089	54	4305	4234			
								0,19%	0,09%	0,12%	3,41%	96,19%	100,0%	1,25%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	205	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	205	não	0			

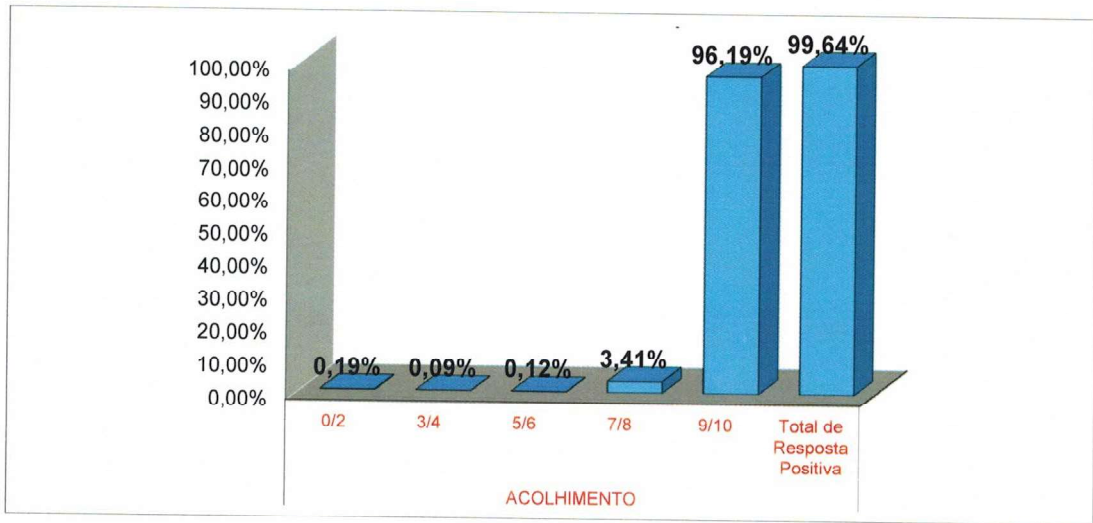
Total de Resposta Positiva 4644
 Total de Resposta Geral 4661
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,64%

Foram realizadas 205 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Agosto 2020.

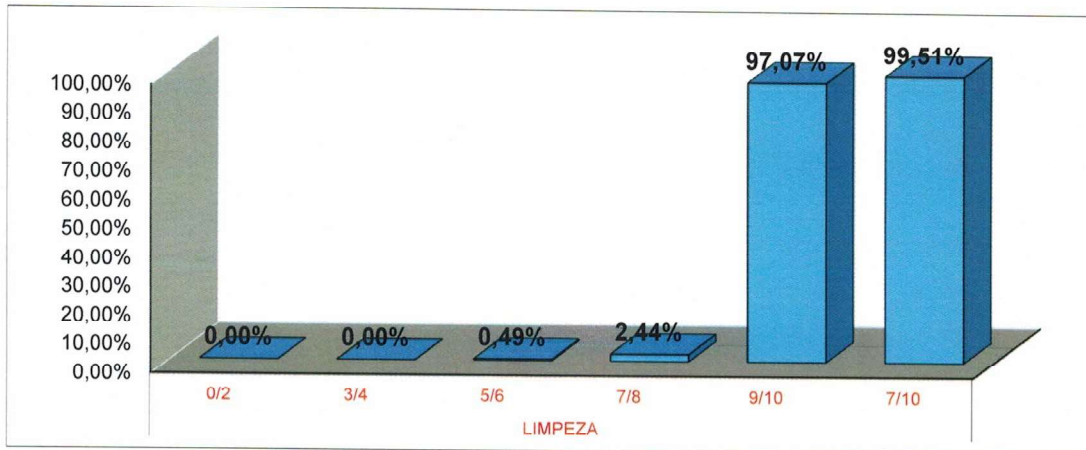
Wesleana Santos Coelho
 Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

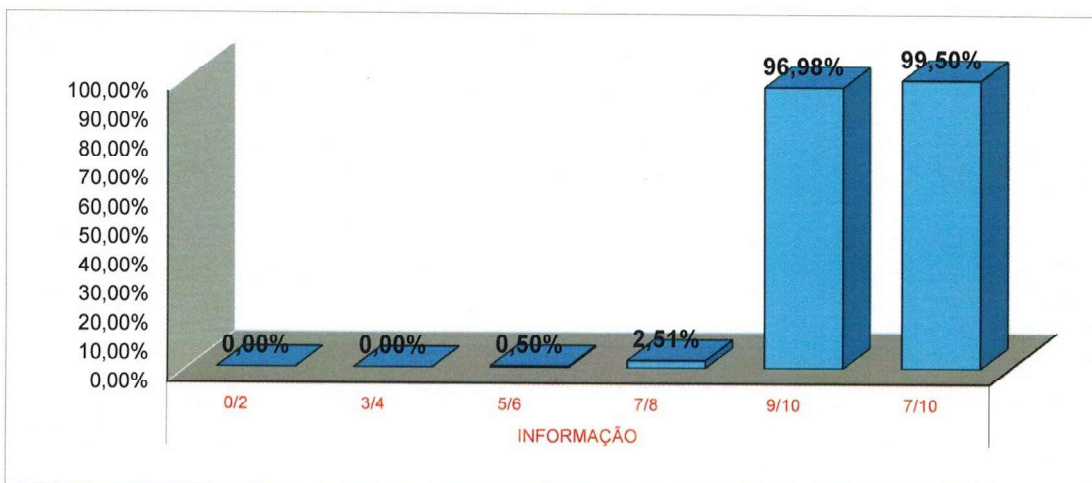
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



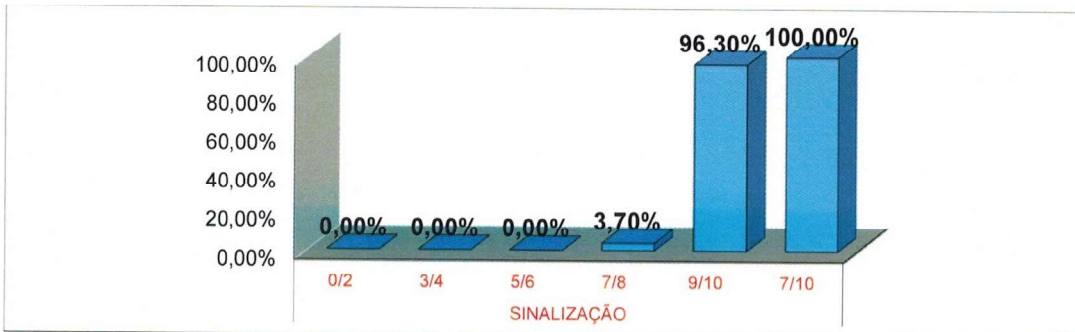
4.2 INFORMAÇÃO



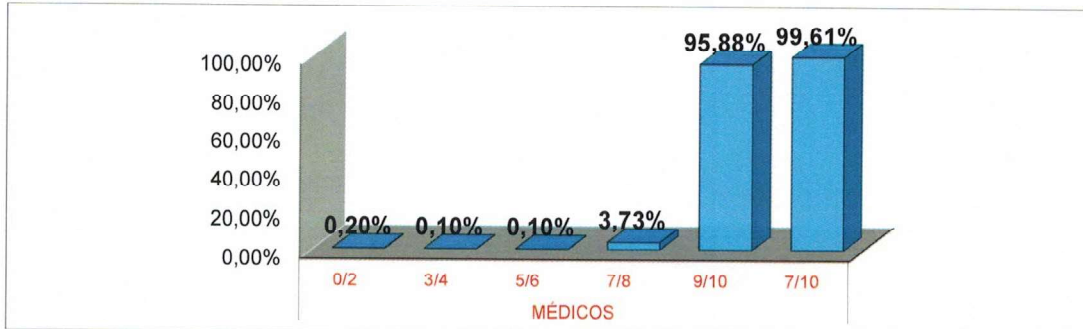
(Handwritten signature)

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

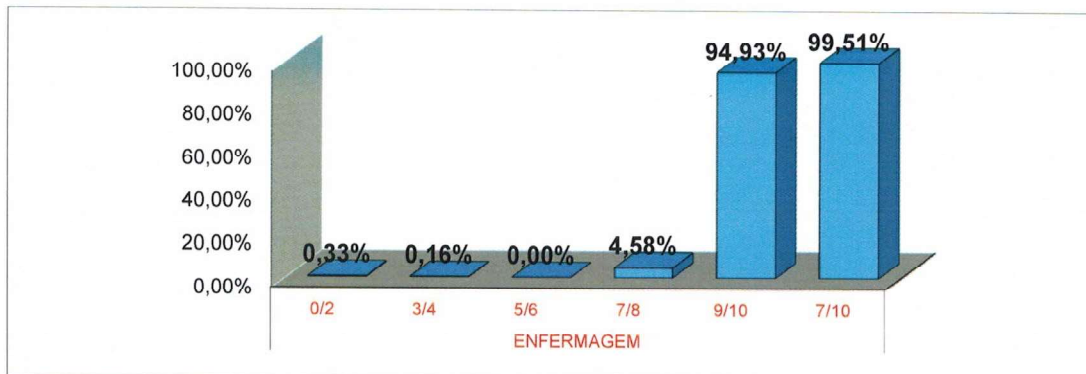
4.3 SINALIZAÇÃO



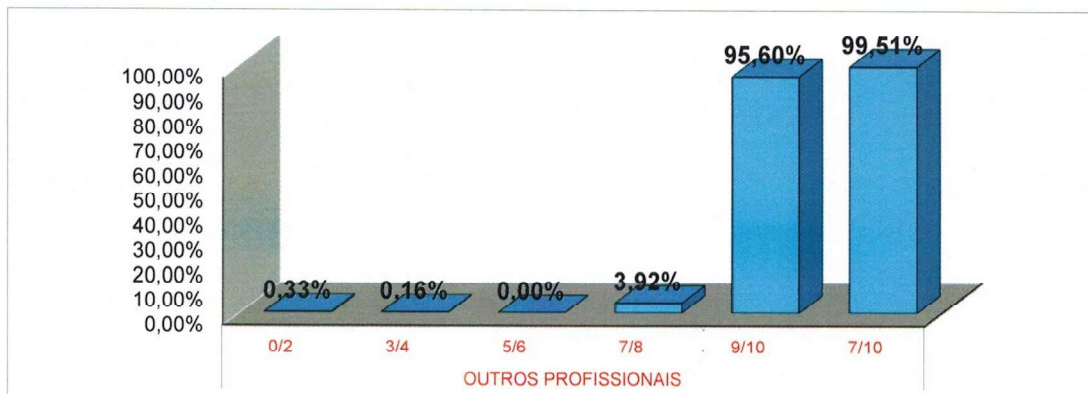
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

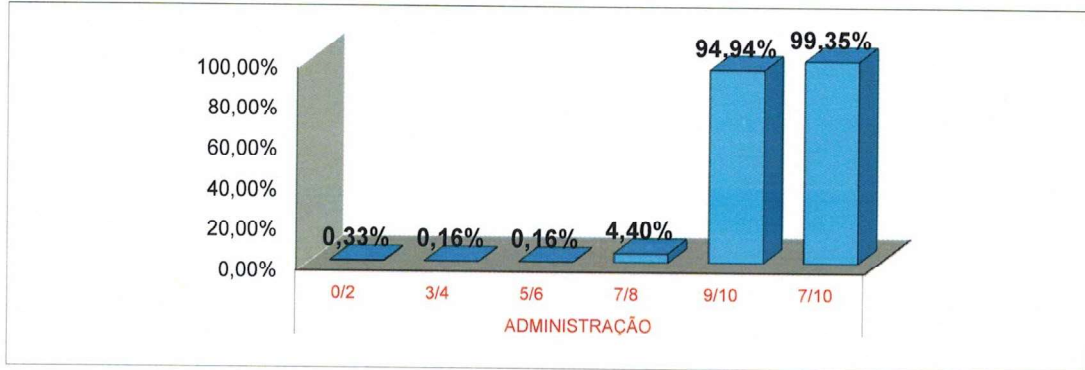


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

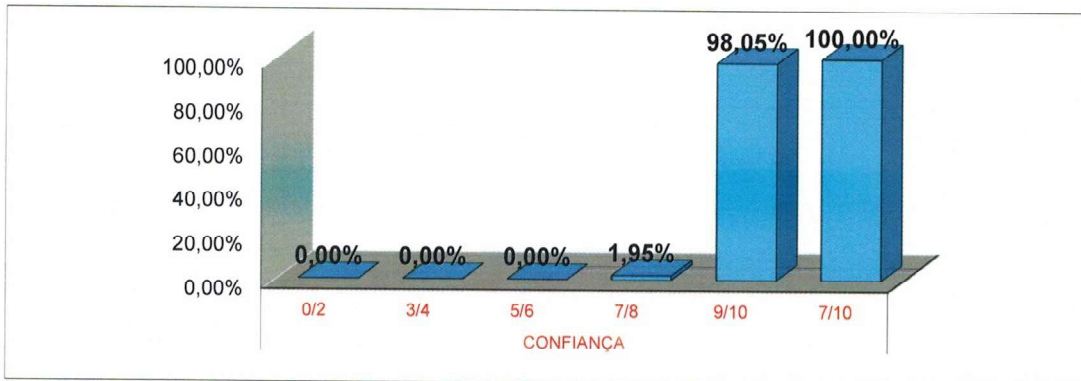


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

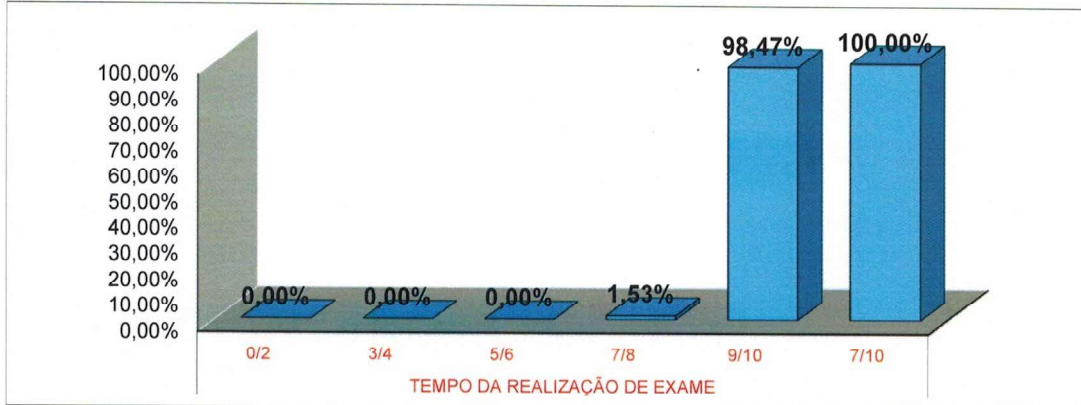
4.7 ADMINISTRAÇÃO



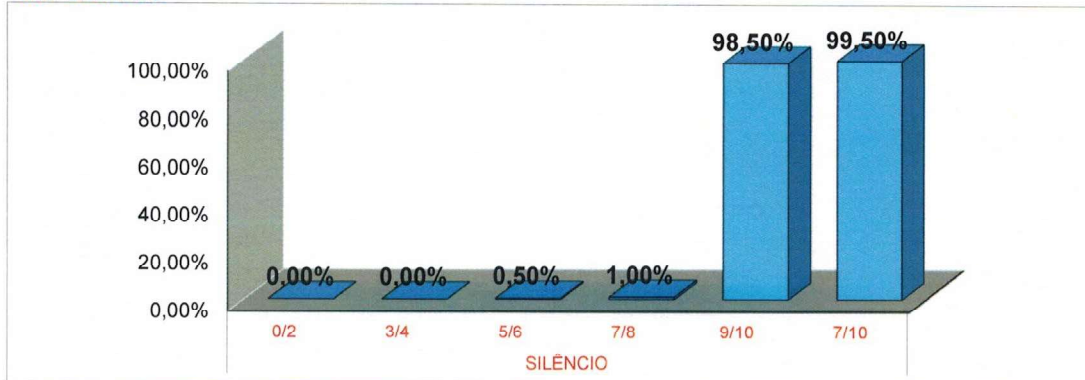
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

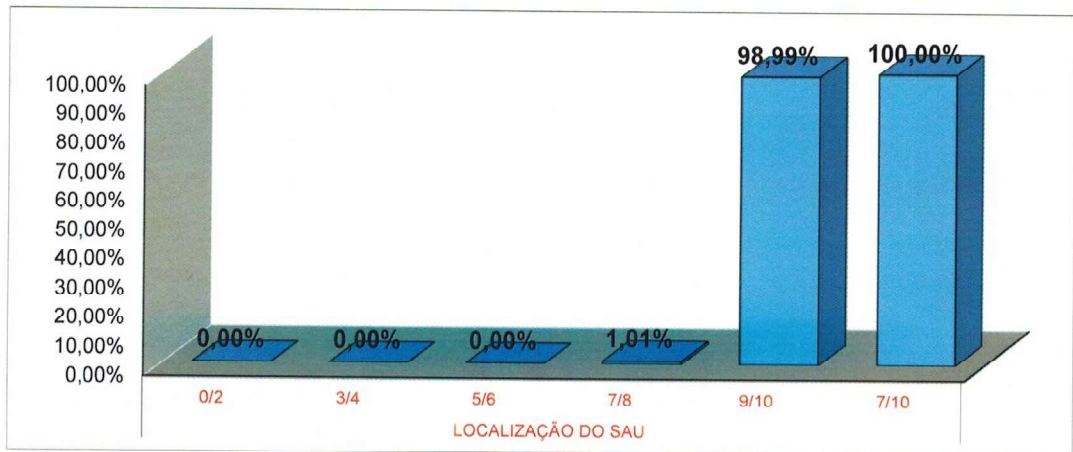


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Agosto 2020.

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?							118	0	118	117			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							116	2	118	116			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							114	4	118	114			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							118	0	118	118			
4.2	Pelos enfermeiros							118	0	118	118			
4.3	Pelos Outros Profissionais							118	0	118	118			
4.4	Pelos funcionários da administração							118	0	118	118			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							118	0	118	117			
5.2	Para os enfermeiros							118	0	118	117			
5.3	Para os Outros Profissionais							118	0	118	117			
5.4	Para os funcionários da administração							118	0	118	117			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							118	0	118	118			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							118	0	118	118			
7.2	Pelos enfermeiros							118	0	118	118			
7.3	Pelos Outros Profissionais							118	0	118	118			
7.4	Pelos funcionários da administração							118	0	118	118			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							118	0	118	117			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							118	0	118	117			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							117	1	118	117			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							118	0	118	116			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							116	2	118	116			
13	O horário em que são servidas as refeições?							118	0	118	118			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							117	1	118	117			
15	O horário das visitas?							33	85	118	33			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							114	4	118	113			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							111	7	118	111			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							118	0	118	118			
								3080	106	3186	3070			
								0,00%	0,00%	0,32%	9,09%	90,58%	100%	3,33%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	118	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	118	não	0			

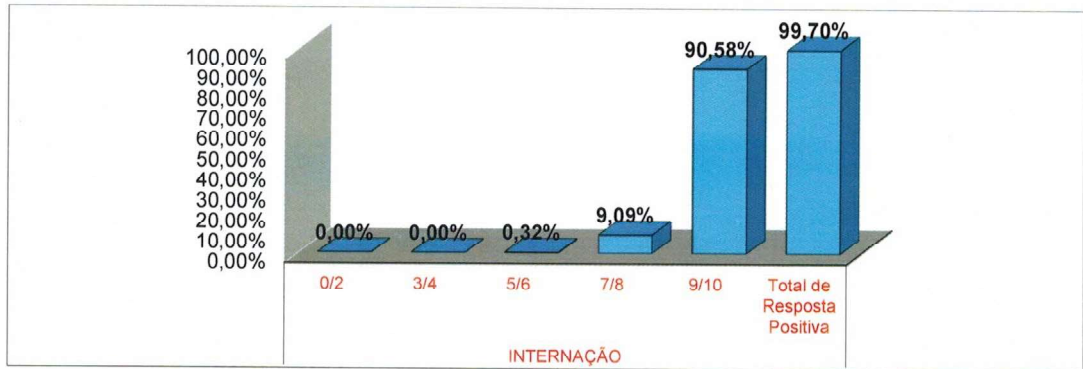
Total de Resposta Positiva 3306
 Total de Resposta Geral 3316
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,70%

Foram realizadas 118 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Agosto 2020.

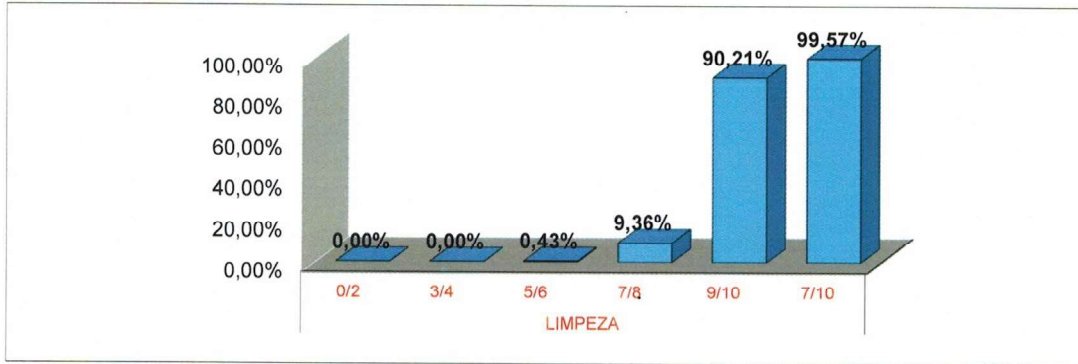
Wesleana Santos Coelho
 Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

AValiação de Satisfação do Usuário - Agosto/2020

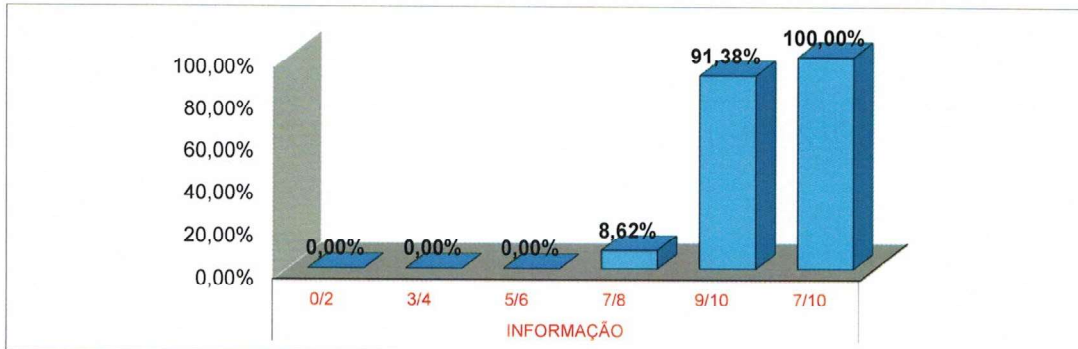
5. PÓS ALTA HOSPITAL



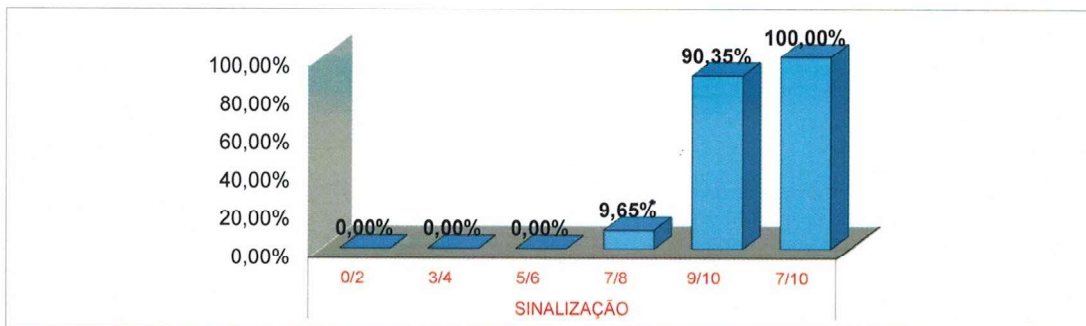
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



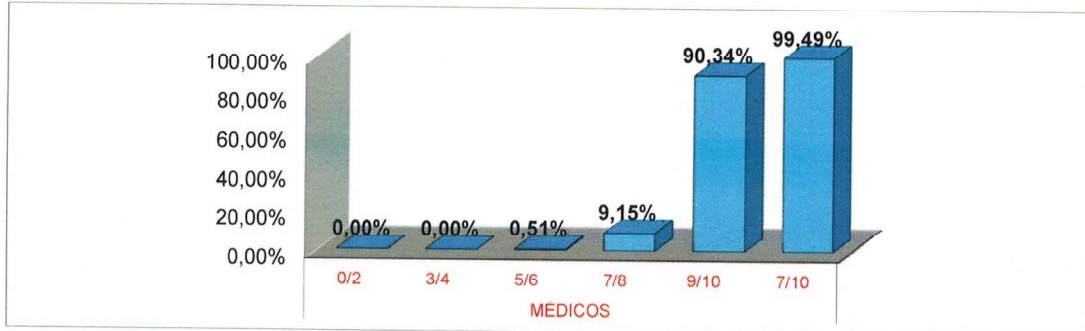
5.3 SINALIZAÇÃO



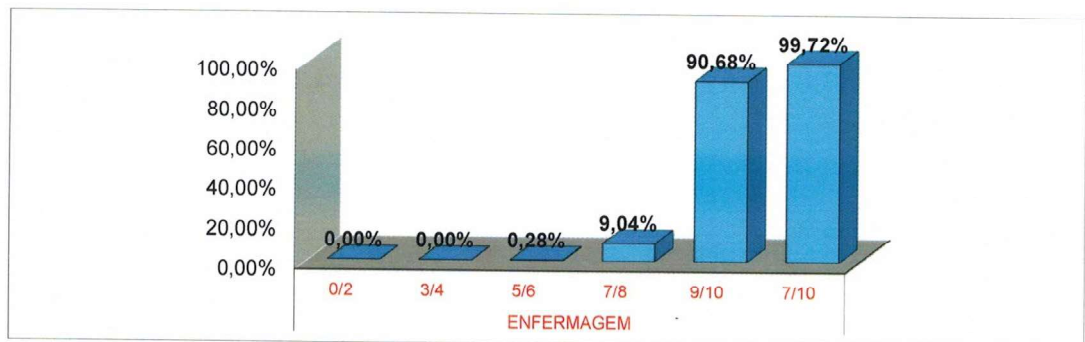


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

5.4 MÉDICOS



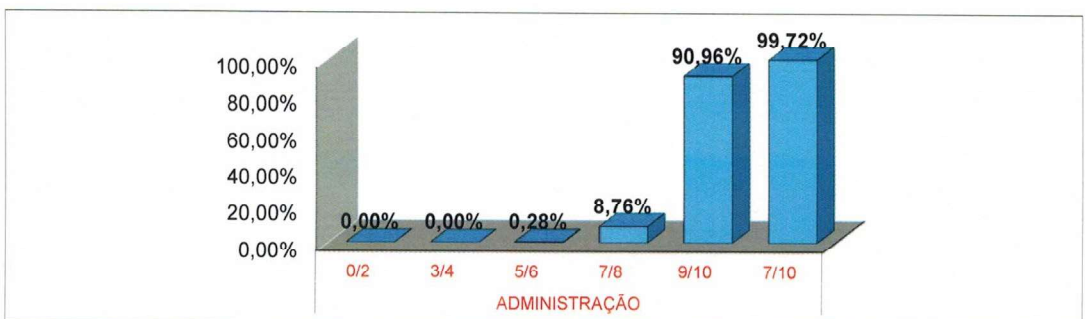
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

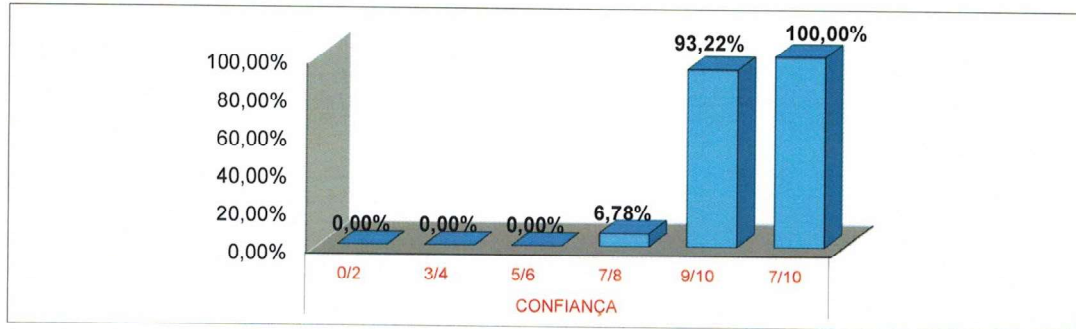


5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2020

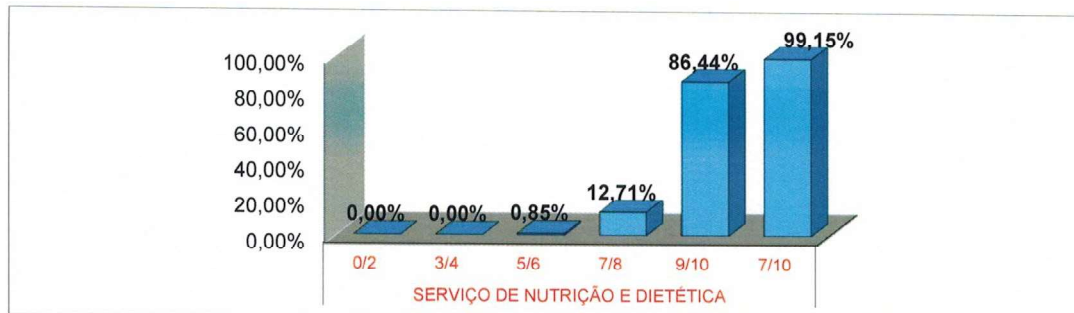
5.8 CONFIANÇA



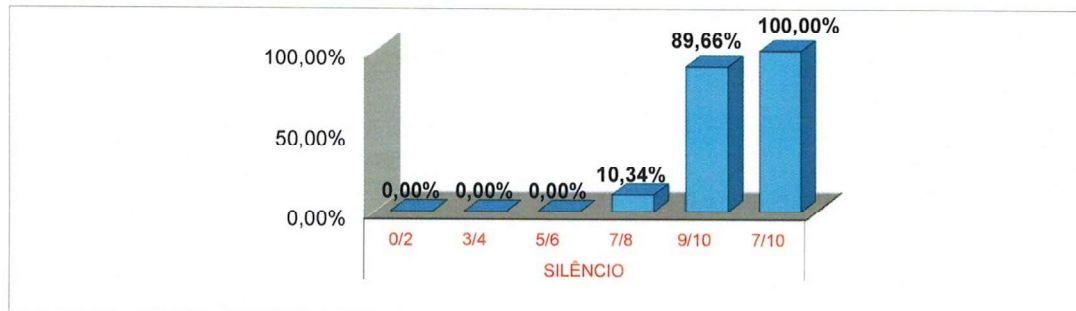
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

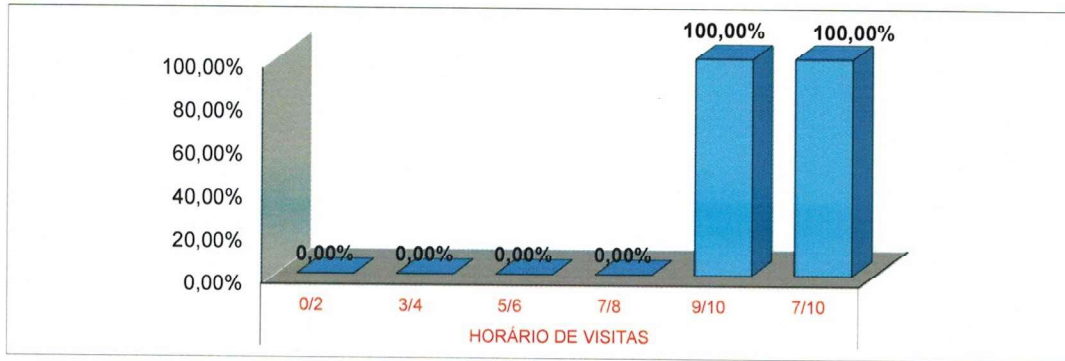


5.11 SILÊNCIO

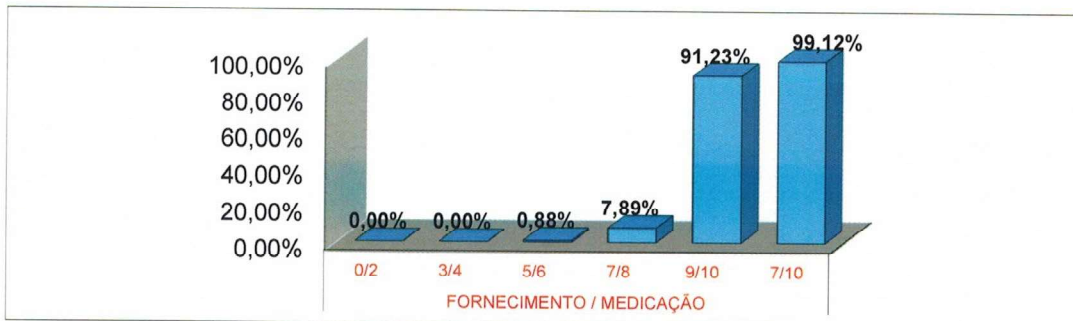


AValiação de Satisfação do Usuário - Agosto/2020

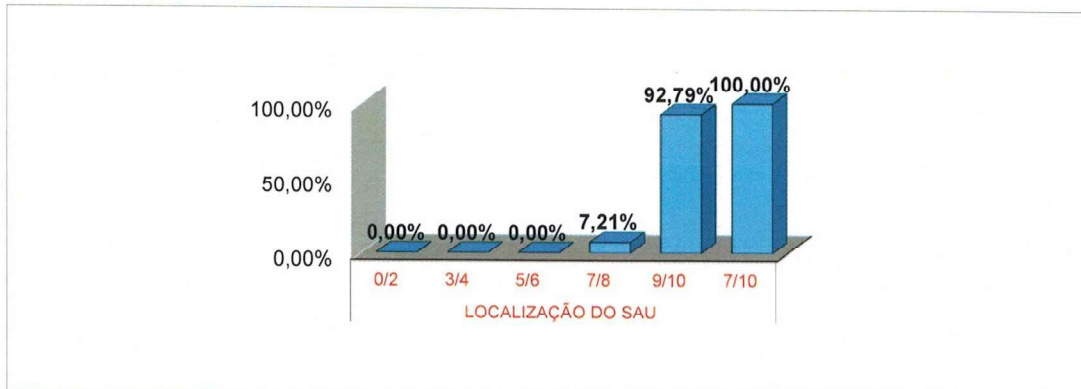
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Agosto 2020.

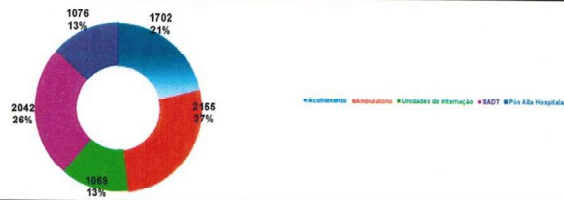
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo



TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	226	226	214	201	249	194	187	205					1702	213
Ambulatório	324	325	312	260	164	157	263						2155	269
Unidades de Internação	164	177	146	111	96	117	126						1069	134
SADT	332	340	302	266	138	111	259	306					2042	258
Pós Alta Hospitalar	154	169	172	114	100	116	133	118					1078	135
Total	1.200	1.237	1.148	942	745	695	898	1.081	0	0	0	0	5.044	1.219

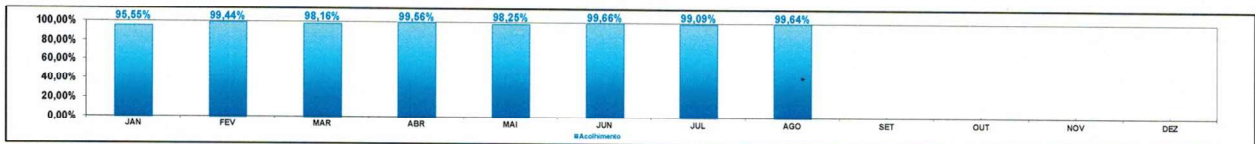
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,09%	0,06%	0,02%	0,00%	0,29%	0,10%	0,16%	0,19%						0,11%
Regular	0,56%	0,06%	0,29%	0,00%	0,68%	0,02%	0,23%	0,08%						0,23%
Bom	4,24%	0,42%	1,72%	0,00%	0,48%	0,26%	0,62%	0,12%						1,11%
Ótimo	28,34%	15,85%	11,56%	6,23%	20,45%	14,92%	13,62%	3,41%						14,30%
Excelente	66,77%	83,54%	86,42%	83,29%	77,70%	84,71%	85,37%	96,19%						84,25%
Não Respondeu	2,61%	0,42%	1,86%	1,18%	1,83%	1,77%	0,84%	1,22%						1,44%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,20%	100,00%	100,00%	100,00%						99,90%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,80%	0,00%	0,00%	0,00%						0,10%
Ambulatório														
Ruim	1,07%	0,40%	0,50%	0,19%	0,13%	0,48%	0,00%	0,32%						0,35%
Regular	1,03%	0,97%	0,30%	0,36%	0,26%	0,90%	0,00%	0,35%						0,41%
Bom	3,26%	2,78%	1,87%	1,94%	0,55%	0,69%	0,13%	1,52%						1,67%
Ótimo	12,43%	11,79%	9,47%	6,96%	5,16%	5,84%	8,39%	7,43%						9,18%
Excelente	82,20%	84,06%	88,06%	80,94%	93,21%	93,00%	93,47%	90,39%						89,45%
Não Respondeu	10,36%	2,87%	3,09%	5,22%	0,45%	2,95%	2,26%	4,45%						3,88%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,85%	99,85%	99,68%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,55%						99,87%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,15%	0,15%	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%						0,13%
Unidades de Internação														
Ruim	0,00%	0,02%	0,00%	0,16%	0,00%	0,10%	0,00%	0,25%						0,07%
Regular	0,00%	0,08%	0,09%	0,16%	0,12%	0,07%	0,03%	0,00%						0,05%
Bom	0,44%	1,14%	0,65%	0,92%	1,39%	0,77%	1,31%	2,36%						0,68%
Ótimo	14,73%	5,30%	7,85%	10,89%	19,76%	13,81%	9,17%	2,36%						10,20%
Excelente	84,79%	93,46%	91,60%	87,99%	79,82%	88,85%	81,55%	97,14%						86,01%
Não Respondeu	2,46%	0,52%	2,13%	2,24%	5,29%	5,87%	3,62%	4,68%						3,30%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%						100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
SADT														
Ruim	0,41%	1,22%	0,48%	0,04%	0,00%	0,00%	0,06%	0,05%						0,28%
Regular	0,88%	1,12%	0,52%	0,17%	0,00%	0,00%	0,08%	0,41%						0,36%
Bom	1,86%	4,23%	2,21%	1,59%	0,37%	0,05%	0,53%	1,99%						1,59%
Ótimo	19,74%	14,87%	9,53%	8,84%	5,28%	4,55%	10,87%	9,30%						10,36%
Excelente	77,41%	78,55%	87,26%	89,36%	94,38%	95,31%	88,46%	88,36%						87,39%
Não Respondeu	8,64%	5,16%	3,68%	5,81%	1,18%	0,18%	2,34%	7,39%						4,25%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,40%	99,71%	99,84%	99,61%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%						99,82%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,60%	0,29%	0,16%	0,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,18%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	0,00%						0,00%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
Bom	0,90%	0,20%	0,15%	0,53%	0,80%	0,07%	0,00%	0,33%						0,31%
Ótimo	13,87%	11,77%	7,12%	10,91%	9,12%	14,38%	7,03%	9,09%						10,38%
Excelente	86,04%	88,03%	92,73%	88,49%	90,28%	85,51%	92,940%	90,68%						89,33%
Não Respondeu	2,86%	2,46%	0,62%	1,17%	0,96%	4,37%	3,73%	3,33%						2,42%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%						100,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%

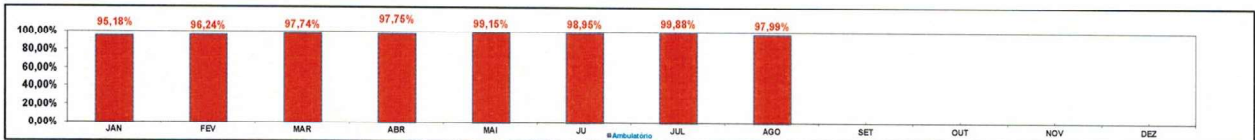
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2020



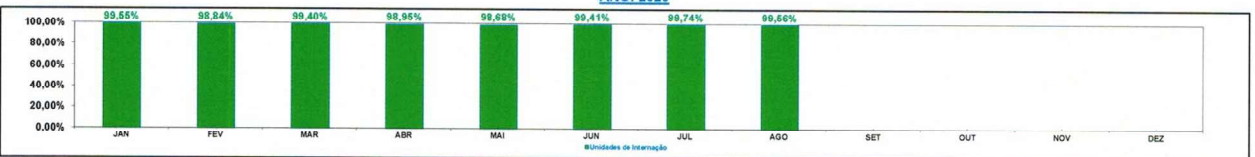
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2020



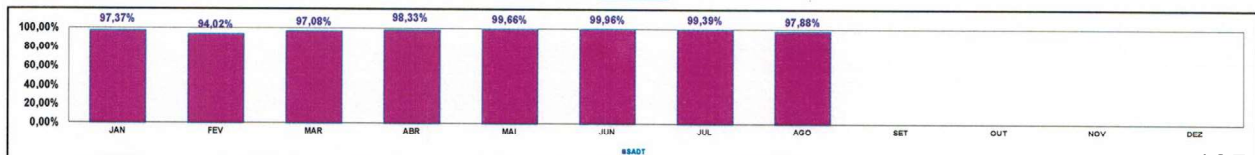
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNACÃO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2020



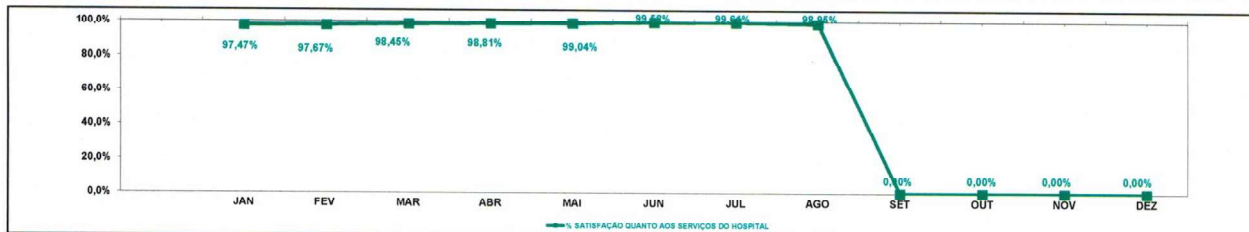
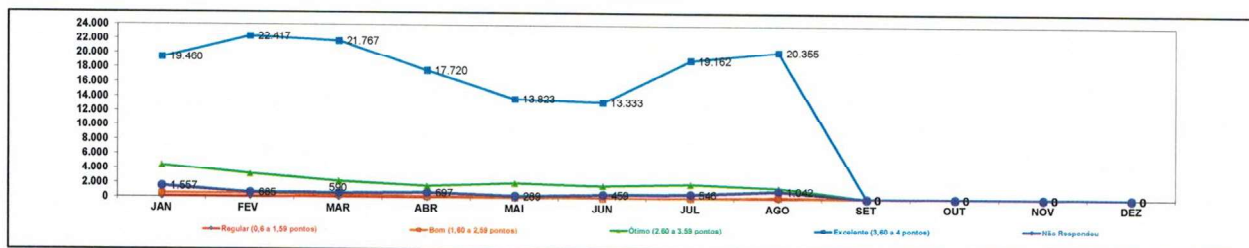
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	4	3	1	0	16	4	6	8					41	5
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	26	3	13	0	30	1	9	4					86	11
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	196	23	76	20	60	10	24	0					403	50
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.310	749	510	260	1.053	697	530	146					5.154	644
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.086	3.948	3.812	3.892	4.001	3.390	3.321	4.089					29.538	3692
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	462	452	428	402	494	389	374	410					3.400	428
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	4	0	0	0					4	0
Total de Respostas do Acolhimento	124	20	93	49	80	72	37	54					619	66
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	95,55%	99,44%	98,16%	99,66%	98,25%	99,86%	99,09%	99,64%					98,27%	98,27%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	59	24	29	9	4	14	0	19					158	35
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	57	58	17	17	9	0	0	21					178	22
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	190	167	96	91	17	20	7	91					669	84
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	686	707	544	326	160	170	336	446					3.374	427
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.536	5.042	5.059	4.239	2.913	2.709	4.913	5.415					34.526	4353
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	647	649	622	520	328	314	666	667					4.303	538
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
Total de Respostas do Ambulatório	647	649	622	520	328	314	666	667					4.303	538
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	95,18%	96,24%	97,74%	97,76%	99,19%	98,95%	99,88%	99,56%					99,27%	99,22%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	1	0	3	0	3	0	8					17	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	4	0	3	3	2	1	0					13	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	19	54	26	27	34	14	9	7					169	24
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	638	252	303	319	460	403	289	76					2.737	342
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.662	4.443	3.630	2.678	1.968	2.661	3.240	3.063					25.026	3128
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	328	364	292	222	192	234	272	244					2.139	267
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
Total de Respostas das Unidades de Internação	328	364	292	222	192	234	272	244					2.139	267
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,55%	98,84%	99,40%	98,85%	98,68%	99,41%	99,74%	99,56%					99,27%	99,22%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	25	79	28	2	0	0	3	3					140	18
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	36	72	30	8	0	0	4	23					172	22
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	113	273	129	77	10	1	27	107					737	92
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.199	859	555	427	141	103	550	527					4.461	558
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.701	5.066	5.082	4.319	2.537	2.112	4.475	5.008					33.300	4163
Total de Resposta Positiva do SADT	620	678	603	510	272	222	618	612					4.075	509
Total de Resposta Negativa do SADT	4	2	1	2	0	0	0	0					9	1
Total de Respostas do SADT	624	680	604	512	272	222	618	612					4.084	510
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	97,37%	94,02%	97,06%	98,33%	99,66%	99,96%	99,39%	97,88%					97,96%	97,97%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	0	0	1	0	0					1	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0	0	2	0	0	1	0					3	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	12	3	7	16	16	2	0	10					72	9
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	562	624	329	332	244	431	243	280					2.935	367
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.475	3.191	2.241	1.664	2.058	1.704	1.948	1.472					18.661	1.656
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	308	338	344	228	200	222	269	236					2.152	269
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	119	112	24	36	26	137	134	106					694	87
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,72%	99,81%	99,86%	99,45%	99,44%	99,81%	99,97%	99,70%					99,73%	99,74%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

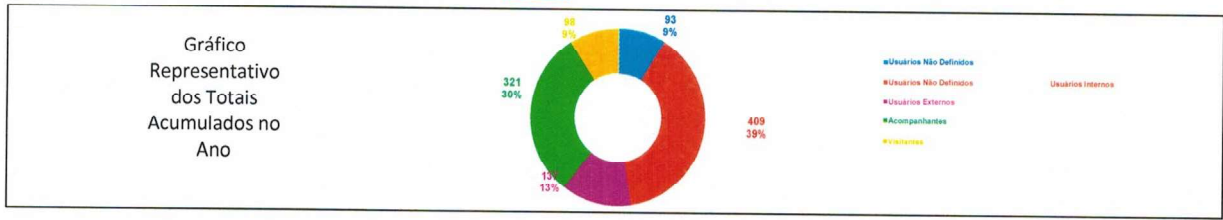
ANO: 2020



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)	90	107	58	14	19	22	9	38	0	0	0	0	357	30
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	118	137	60	30	41	3	16	48	0	0	0	0	452	38
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	520	528	332	231	127	47	67	220	0	0	0	0	2.070	173
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	4.383	3.191	2.241	1.664	2.058	1.704	1.948	1.472	0	0	0	0	18.661	1.656
Excelente (3,60 a 4 pontos)	19.460	22.471	21.767	17.720	13.823	13.333	19.162	20.365	0	0	0	0	148.037	12.336
Total de Resposta Positiva	2.395	2.471	2.289	1.882	1.486	1.390	1.996	2.169	0	0	0	0	16.068	1.339
Total de Resposta Negativa	1.557	685	690	697	289	459	546	1.042	0	0	0	0	20	2
Total de Respostas de Todos os Setores	26.971	26.378	24.458	19.659	16.068	15.109	21.201	24.296	0	0	0	0	174.139	14.512
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	97,47%	97,67%	98,45%	98,81%	99,04%	99,58%	99,61%	98,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98,25%	98,25%

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

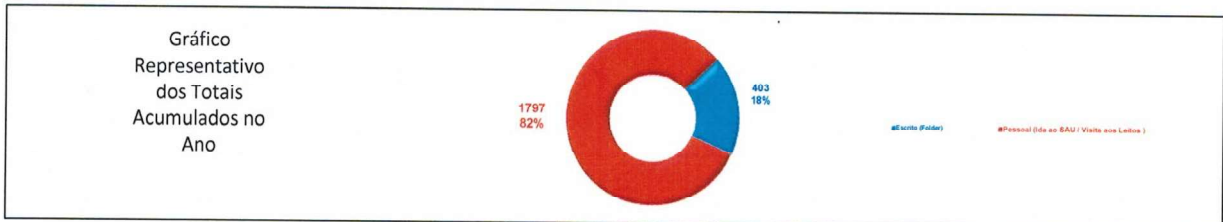
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	8	17	11	9	9	6	9	25					93	11,63
Usuários Internos	69	66	66	73	23	34	34	82					409	51,13
Usuários Externos	12	33	26	11	17	10	9	19					137	17,15
Acompanhantes	16	83	64	56	24	14	43	22					321	40,13
Visitantes	12	13	27	8	8	8	8	22					98	12,25
Total	116	202	196	166	79	71	95	144	0	0	0	0	1.069	149,60

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

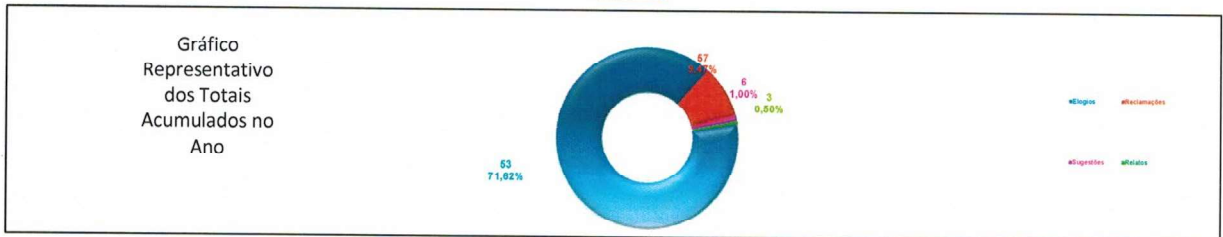
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	60	69	27	21	40	53	53	80					403	50,38
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	347	397	397	165	86	119	121	165					1797	224,63
Total	407	466	424	186	126	172	174	245	0	0	0	0	2.200	183,33

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

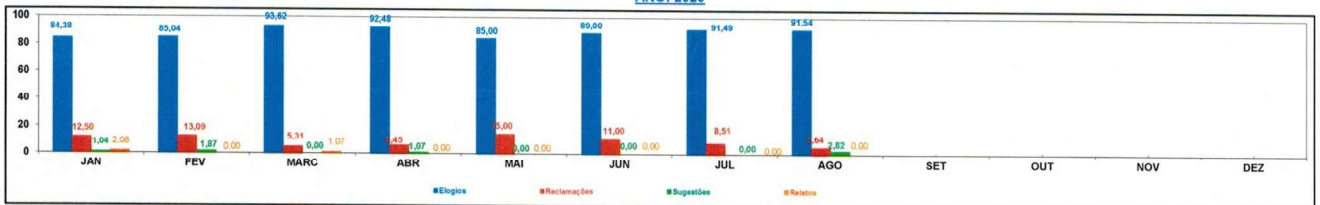
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	81	91	88	86	34	48	43	66					536	67,00
Reclamações	12	14	6	6	6	6	4	4					67	7,13
Sugestões	1	2	0	1	0	0	0	2					6	0,75
Relatos	2	0	1	0	0	0	0	0					3	0,38
Total	96	107	94	93	40	54	47	71	0	0	0	0	602	50,17

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

ANO: 2020

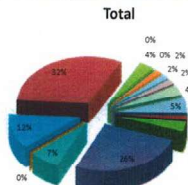


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	84,38	85,04	93,62	92,48	85,00	89,00	91,49	91,54					89,07
Reclamações	12,50	13,09	6,31	6,46	15,00	11,00	8,51	8,46					9,69
Sugestões	1,04	1,87	0,00	1,07	0,00	0,00	0,00	0,00					0,85
Relatos	2,08	0,00	1,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					0,38
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

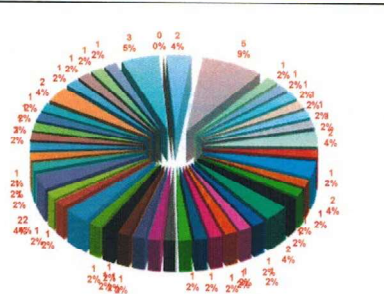


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Ambulatório	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Direção Assistencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,25
Diretoria Técnica	1	2	4	1	3	2	0	2	0	0	0	0	15	1,88
SADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,50
Serviço de Nutrição	1	2	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	7	0,88
Recepção SADT/Ambulatório	8	6	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	19	2,36
Unidades de Internação	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,25
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
Acoplamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Laboratório	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Direção Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Serviço Pronto-atendimento do Paciente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Portaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,25
Guarda Volumens	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0,38
Total	12	14	5	6	6	6	4	4	0	0	0	0	57	4,76

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Cancelamento de Cirurgia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Solicitação de visita médica no leito	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,25
Informações Médicas - Cirurgia Geral	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atraso Consulta Ambulatorial- Cirurgia Vascular	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Demora Realização de Exame de Ressonância Joelho	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,25
Forma de Tratamento - Clínica Médica (Assistencial)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,13
Forma de Tratamento pós cirurgia (entrega)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atendimento do Cirurgião Plástico- Clínica Médica	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Alta Hospitalar -Clínica Médica e Neuropsiquiatria	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Preenchimento dos documentos do TFD - Cirurgião Plástico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Previsão para realização de cirurgia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Visita Familiar - Clínica Pediátrica	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,13
Falha na comunicação - assistencial	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,13
Falha de informações - Atendimento médico Pediatria	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Forma de Tratamento - Fisioterapia (UTI Neonatal)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atendimento: Guarda volumens	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atendimento Téc. Enf. - falta de cordialidade com o usuário	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atendimento Assistencial Noturno: Forma de Tratamento	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0,25
Suporte de Bolsa do Guarda Volume	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atendimento Assistencial Tarde - 26/01/2020	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Exame de Ecocardiograma: Atraso Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0,25
Atendimento: Recepção SADT	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atendimento assistencial do Noturno 19/01/2020	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Descumprimento de Horário do Guarda Volume	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atendimento assistencial - Demora para realizar atend.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Horário de Banho de Usuária	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Condições do Repouso das Mães da UTI Neonatal	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Demora na entrega da Cópia do Prontuário	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Falha de cordialidade Portaria	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0,25
Demora na realização de Exame Laboratorial - 09/08/2020	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atendimento na Rec. do Acoplamento:Forma de Tratamento	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Barrido na Clínica Médica	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Solicitação de Alta da Clínica Cardiológica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Demora para realização de exame Raios-X de Torax	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,25
Atendimento Técnico assistencial UTI adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,38
Falha de orientação na recepção acolhimento/Ambulatório	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0,25
Solicitação de poltrona	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,63
Alimentação para usuaria: UTI Pediátrica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Funcionamento da central de ar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Demora na Abertura de Ficha para realização de Exame	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Atendimento Ambulatorial Clorrimo - Reage. de Consulta	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Coticha Dentífico	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Ordem de Chamadas nos Exames	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
Forma de Tratamento: Recepção Ambulatório	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,25
Total	12	14	5	6	6	6	4	4	0	0	0	0	57	4,76
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 MES ATUAL	12	14	5	6	6	6	4	4	0	0	0	0	57	7,125
% 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%

