
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 2021**.

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	166
Acolhimento	226
Ambulatório	328
S.A.D.T	311
Pós Alta Hospitalar	143
TOTAL	1174

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)	3	46	17	13	5
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	6	37	13	31	7
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	4	212	23	129	15
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	250	644	212	603	144
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.433	4.763	3.942	4.963	3.466
Total de Resposta Positiva	452	656	332	622	286
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	0
Não Respondeu	50	530	275	481	225
Total de Respostas	5.148	6.358	4.539	6.361	3.922
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,75%	95,36%	98,83%	97,28%	99,34%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	27
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	27
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	126
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	03
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.401
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	166
3.2	Externas	1.008
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	02
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	04
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.764

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	105	95,45
Reclamação	05	4,55
Sugestão	0	0,00
Relato	0	0,00
TOTAL	110	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
Horário de Atendimento - Obstetria 10/08/2021	Ambulatório	Direção Técnica
Consulta com Infectologista - Substituição Clínico Geral	Ambulatório	Direção Técnica
SHL - Barulho ao recolher resíduos.	UTI Pediátrica	SHL
Atendimento na Clínica Pediátrica.	Clínica Pediátrica	Clínica Pediátrica
Atendimento Assistencial - Forma de Tratamento com usuário	Clínica Cardiológica	Clínica Cardiológica

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

Setor	Total Numérico	%
Ambulatório	2	70,00
UTI Pediátrica	1	10,00
Clínica Pediátrica	1	10,00
Clínica Cardiológica	1	10,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Agosto foi de 98,11 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo à 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 maior índice o setor do Acolhimento. No mês de Agosto os atendimentos ambulatoriais e SADT retornaram 100%. Houve redução no número de leitos de internação (14 leitos) aos usuários infectados pela Covid-19, dada a diminuição dos casos. Portanto, foram retomados os atendimentos regulares, como cirurgias eletivas.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 105 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 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) 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, 03 de Setembro de 2021.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU

Wesleana Santos

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: AGOSTO- 2021

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?							166	0	166
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							159	7	166
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							138	28	166
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos							160	6	166
4.2	Pelos enfermeiros							160	6	166
4.3	Pelos Outros Profissionais							162	4	166
4.4	Pelos funcionários da administração							164	2	166
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos							166	0	166
5.2	Para os enfermeiros							166	0	166
5.3	Para os Outros Profissionais							166	0	166
5.4	Para os funcionários da administração							166	0	166
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							162	4	166
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos							166	0	166
7.2	Pelos enfermeiros							166	0	166
7.3	Pelos Outros Profissionais							166	0	166
7.4	Pelos funcionários da administração							166	0	166
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							159	7	166
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							157	9	166
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							161	5	166
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							162	4	166
12	O silêncio no ambiente do hospital?							161	5	166
13	O horário em que são servidas as refeições?							160	6	166
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							160	6	166
15	O horário das visitas?							3	163	166
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							158	8	166
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							162	4	166
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							165	1	166
								4207	275	4482
								100,00%	6,14%	98,74%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
20	Você voltaria a utilizar este serviço?									

Total de Resposta Positiva 4486
 Total de Resposta Geral 4539
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,83%

Foram realizadas 166 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Agosto 2021.

Wesleana Santos Opelt
 Serviço de Atenção ao Usuário
 Wesleana Santos Opelt
 Coordenadora do SAU
 PRÓ-SAÚDE / HOSP-PA

RI-HRSP SAU 001-02
 000135

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

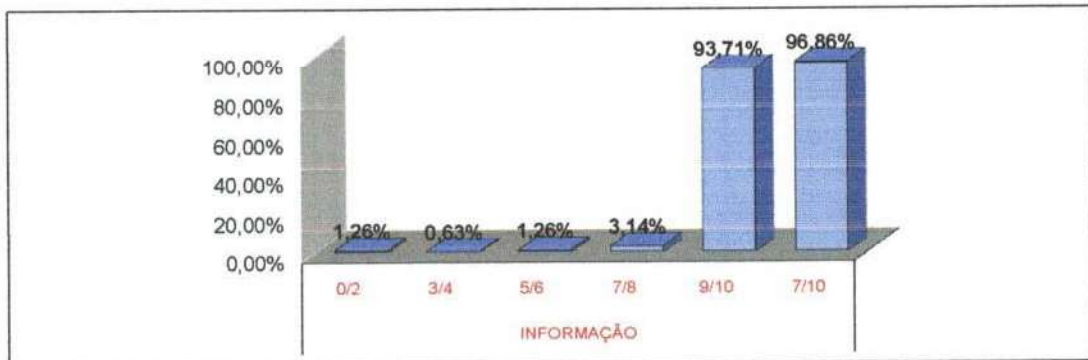
1. INTERNAÇÃO



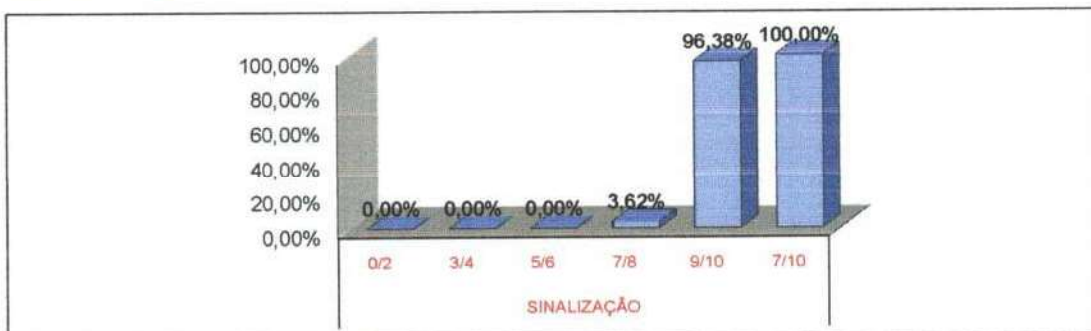
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

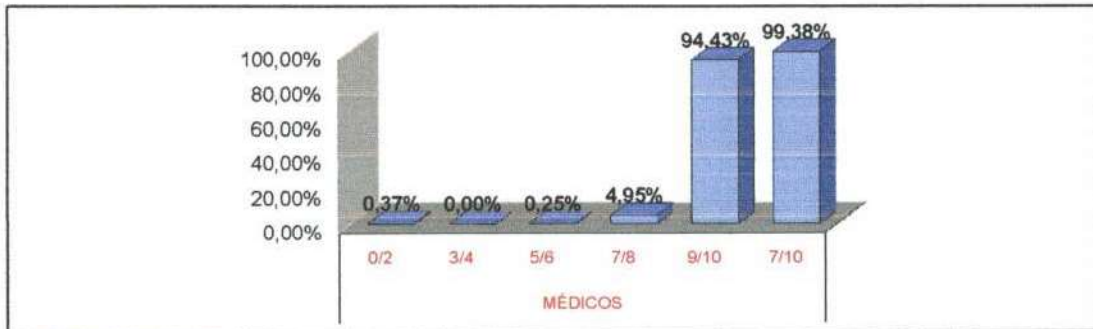


1.3 SINALIZAÇÃO

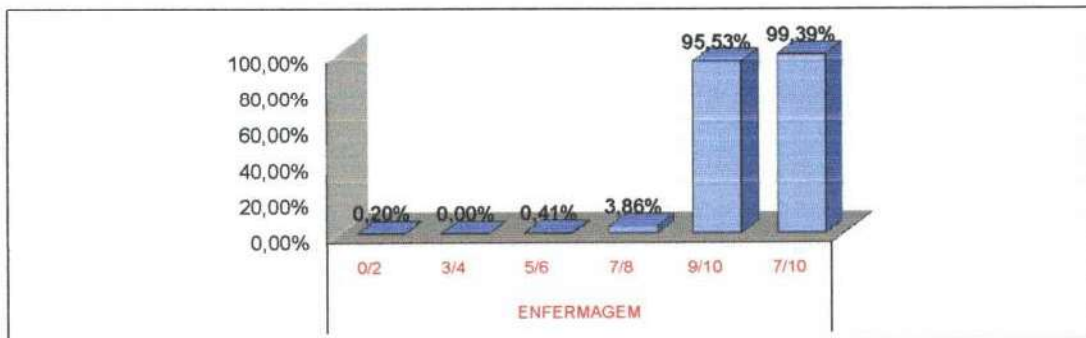


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

1.4 MÉDICOS



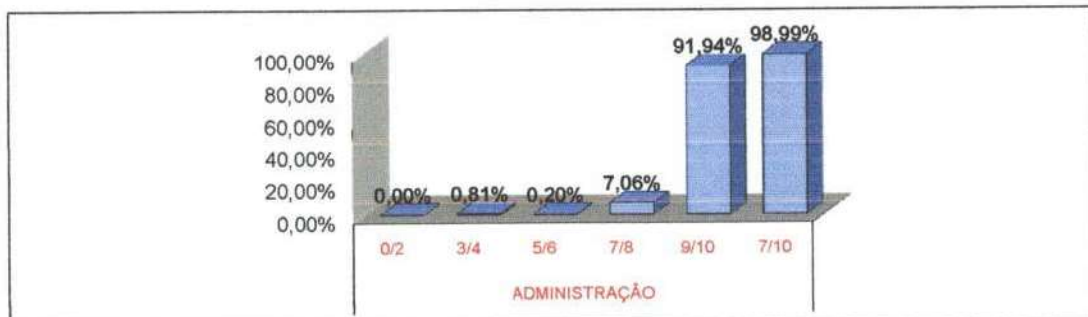
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

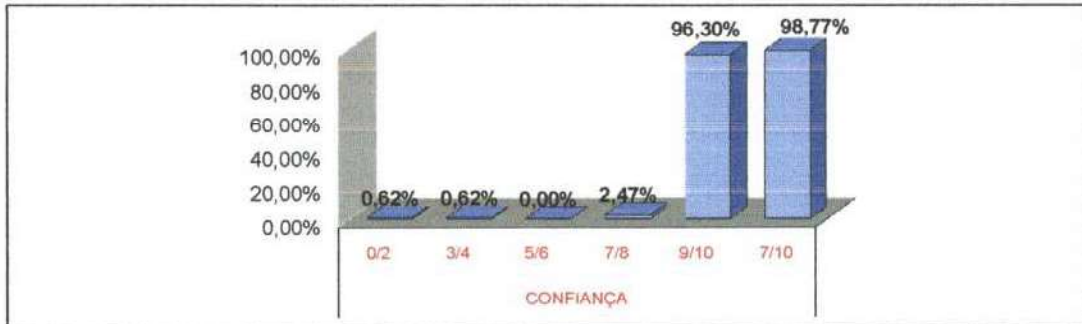


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

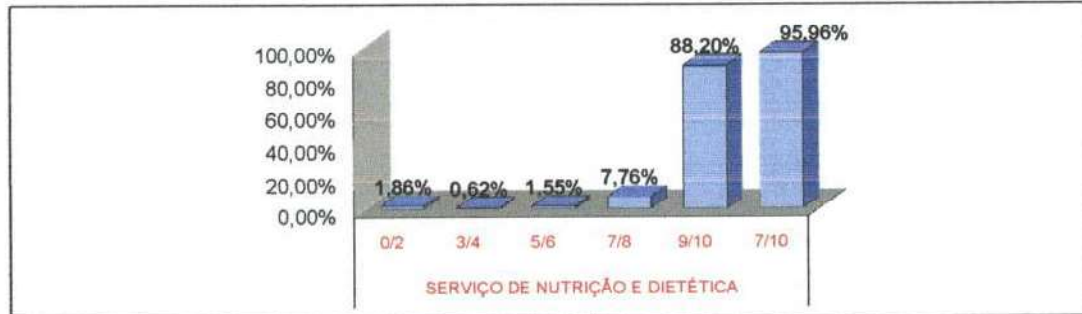
1.8 CONFIANÇA



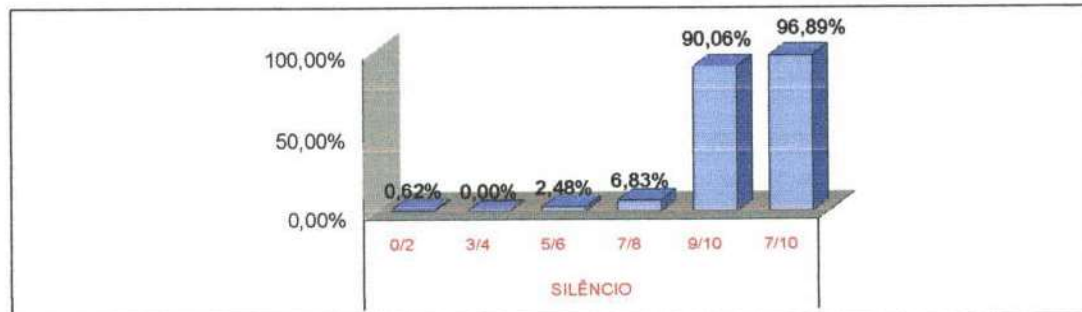
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

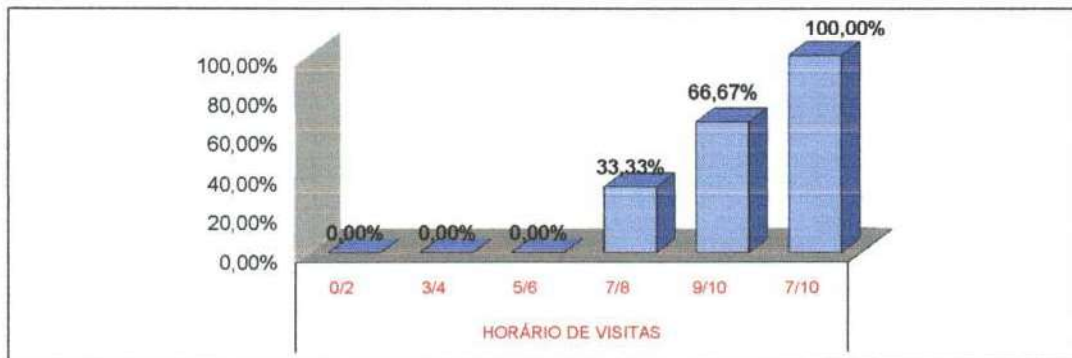


1.11 SILÊNCIO

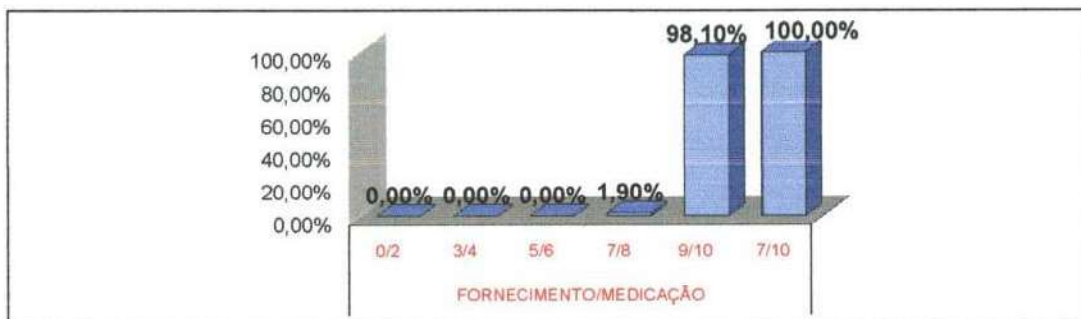


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

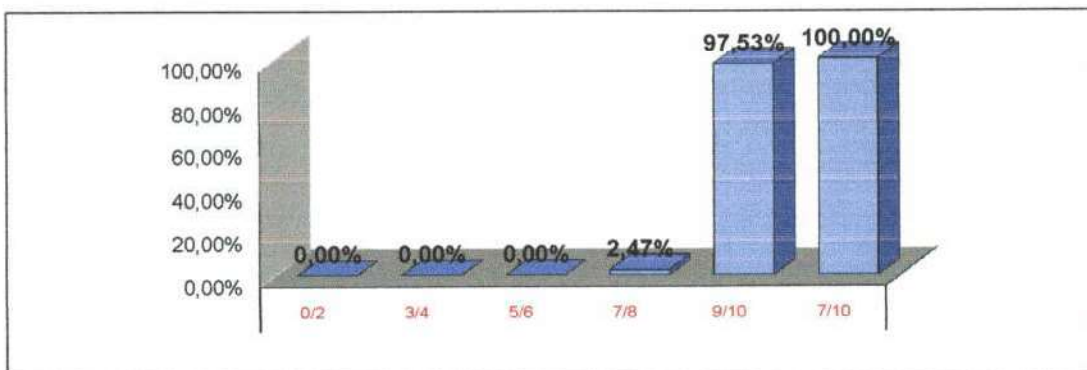
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Agosto 2021.

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 ?							324	4	328	312					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							267	61	328	257					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							304	24	328	293					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							294	34	328	250					
4.2	Pelos enfermeiros							305	23	328	275					
4.3	Pelos Outros Profissionais							309	19	328	284					
4.4	Pelos funcionários da Administração							312	16	328	291					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							297	31	328	281					
5.2	Para os enfermeiros							312	16	328	301					
5.3	Para os funcionários da Administração							317	11	328	310					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							317	11	328	312					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							299	29	328	285					
7.2	Pelos enfermeiros							317	11	328	307					
7.3	Pelos funcionários da Administração							320	8	328	310					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							232	96	328	221					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							226	102	328	216					
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							318	10	328	285					
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							311	17	328	303					
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							321	7	328	314					
								46	37	212	644	4783	5702	530	6232	5407
								0,81%	0,65%	3,72%	11,29%	83,53%	100,00%	8,50%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	328	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	328	não	0					

Total de Resposta Positiva 6063
 Total de Resposta Geral 6358
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,36%

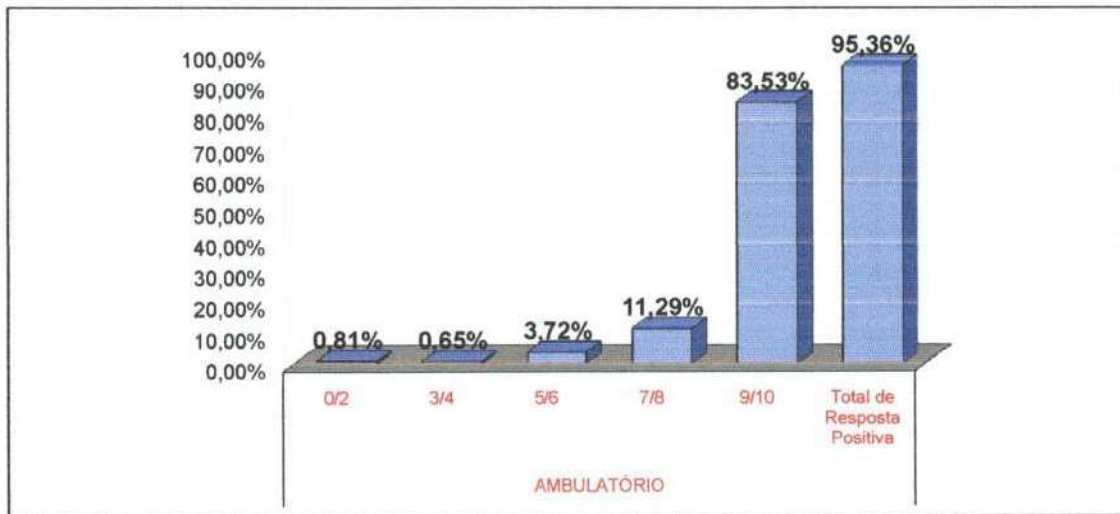
Foram realizadas 328 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Agosto 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

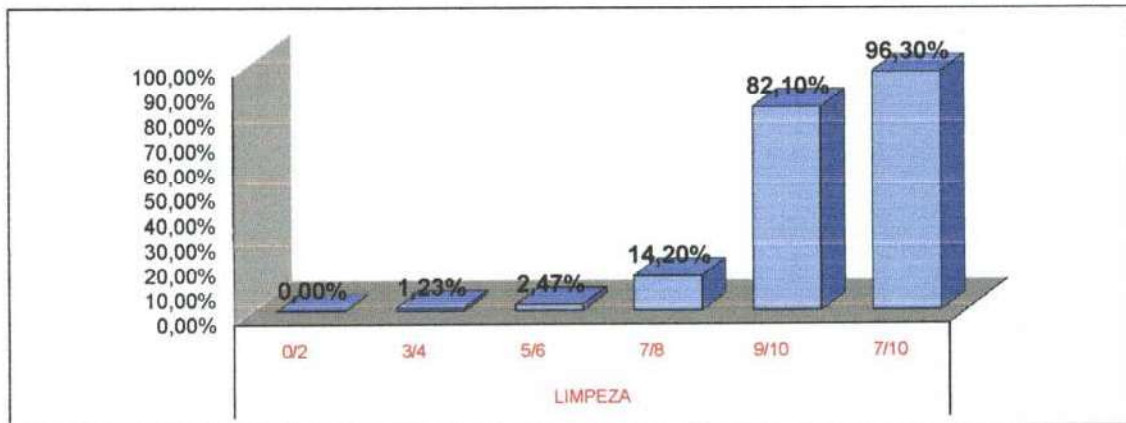
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

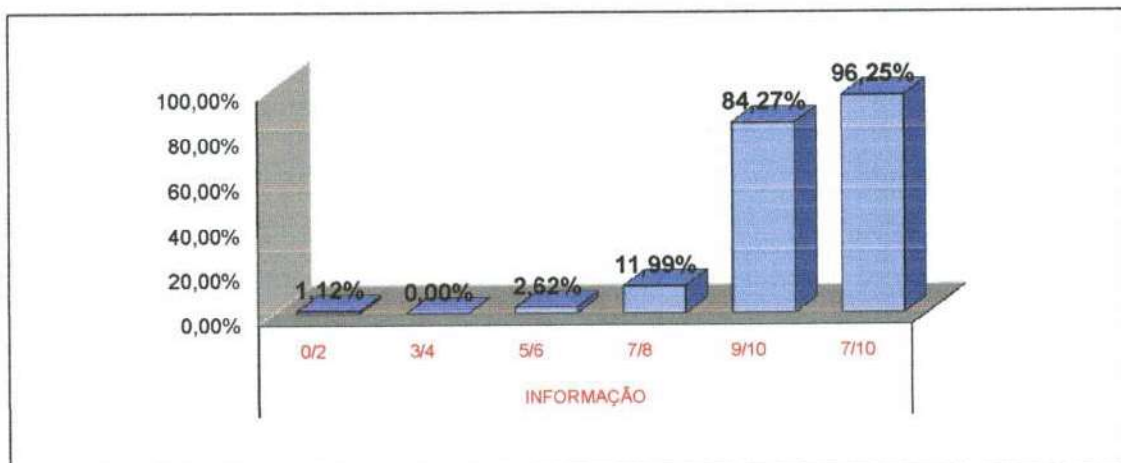
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

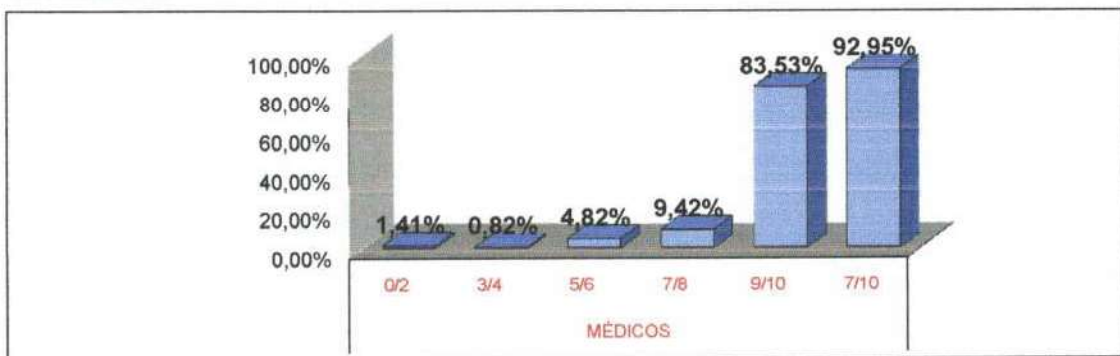


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

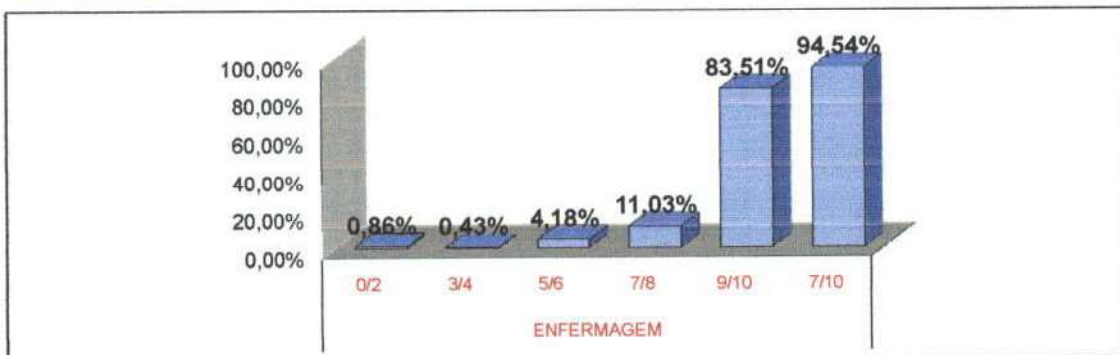
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

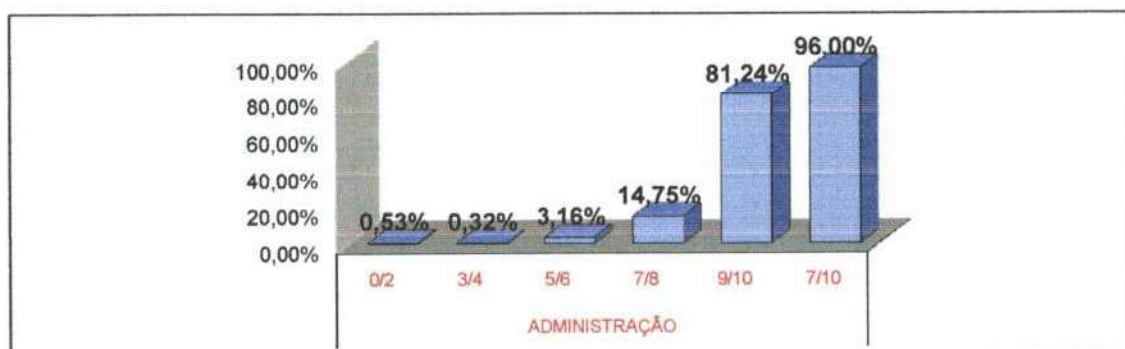


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

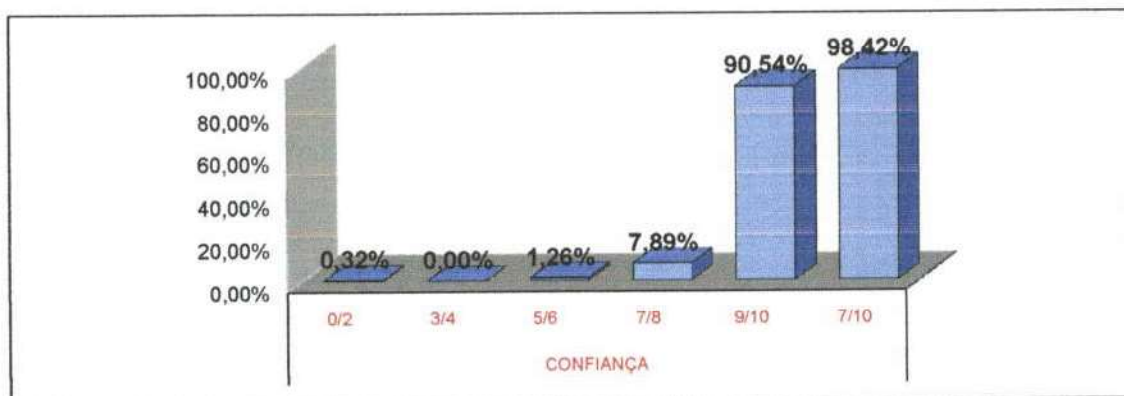
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

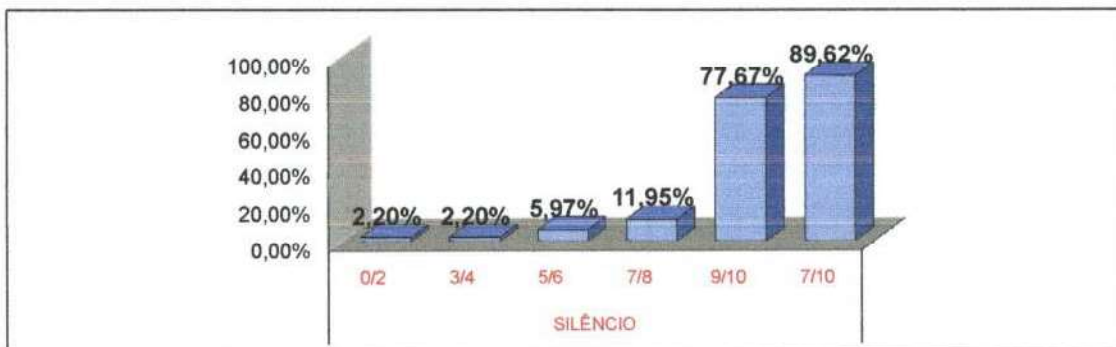


2.8 CONFIANÇA

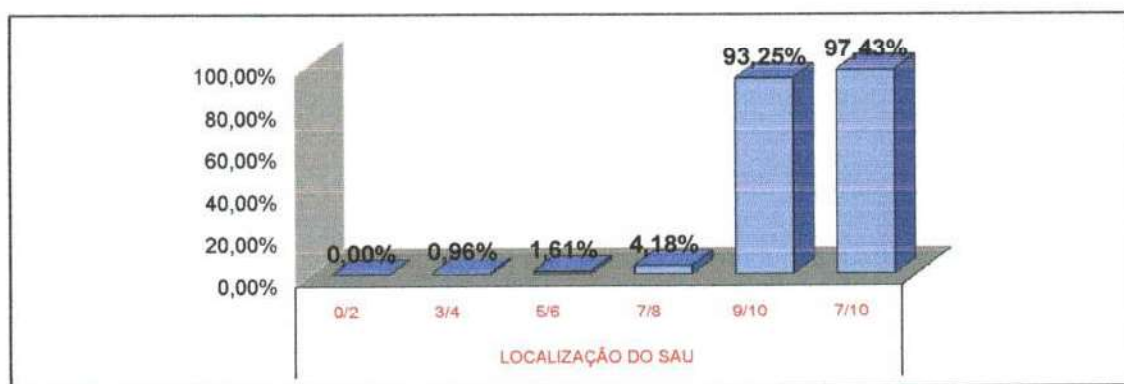


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Agosto 2021.

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 ?							311	295
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							311	244
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)							311	279
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							311	224
4.2	Pelos enfermeiros							311	257
4.3	Pelos Outros Profissionais							311	272
4.4	Pelos funcionários da Administração							311	275
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							311	250
5.2	Para os enfermeiros							311	283
5.3	Para os Outros Profissionais							311	290
5.4	Para os funcionários da Administração							311	296
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							311	294
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							311	267
7.2	Pelos enfermeiros							311	295
7.3	Pelos Outros Profissionais							311	300
7.4	Pelos funcionários da Administração							311	301
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							311	262
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							311	289
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							311	290
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							311	303
								6220	5566
								7,73%	
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							311	0
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							311	0

Total de Resposta Positiva 8188
 Total de Resposta Geral 6361
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,28%

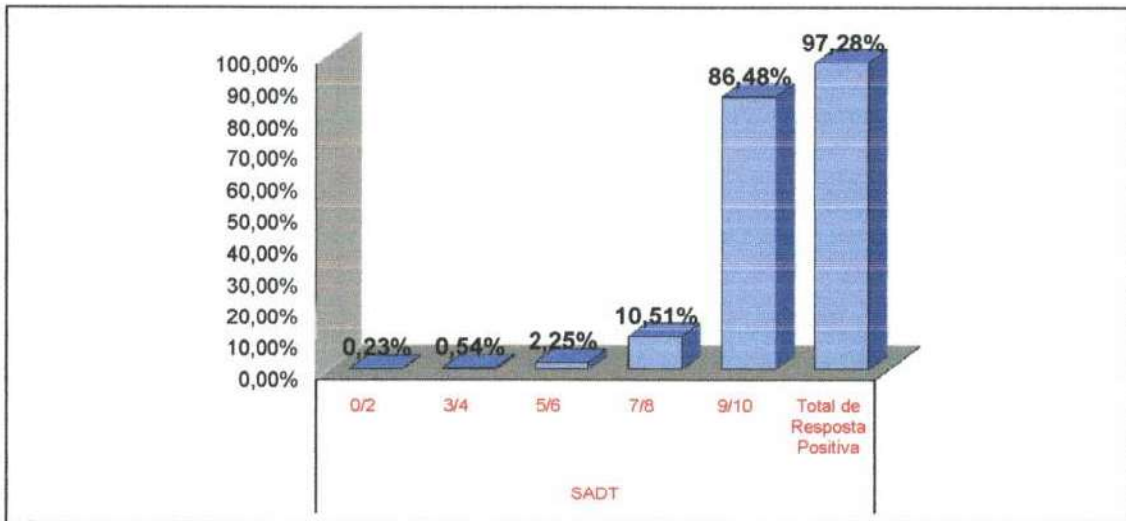
Foram realizadas 311 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Agosto 2021.

Wesleiana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
 Wesleiana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

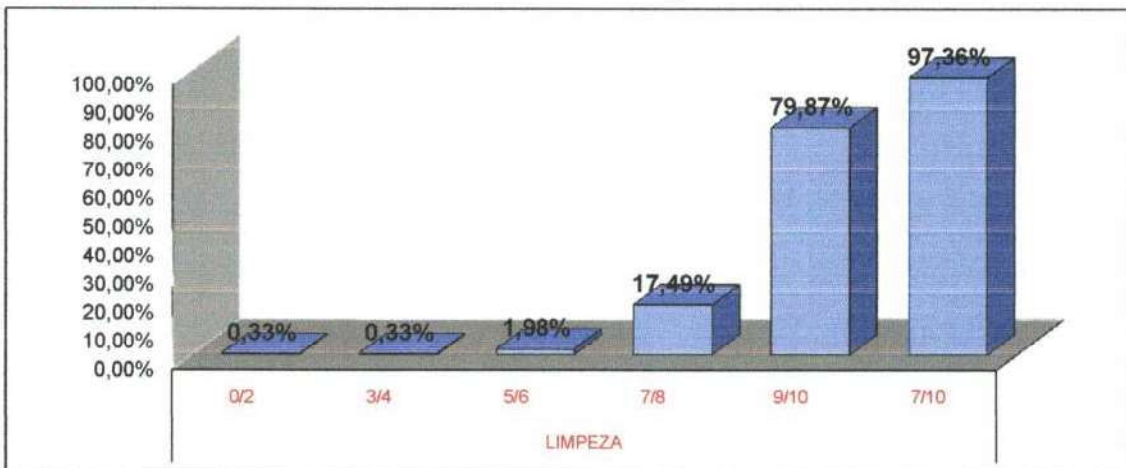
000145

AValiação de Satisfação do Usuário Agosto/2021

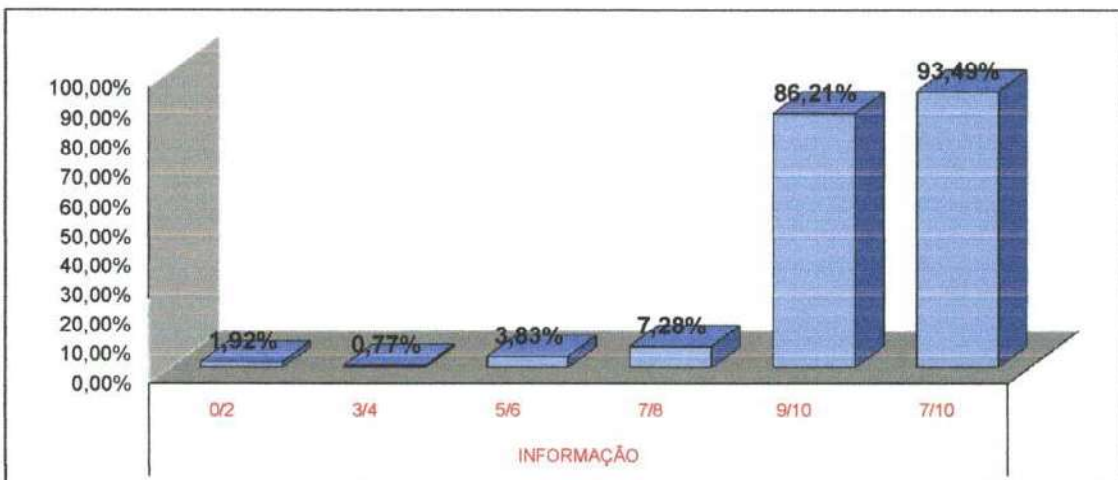
3. SADT



3.1 LIMPEZA

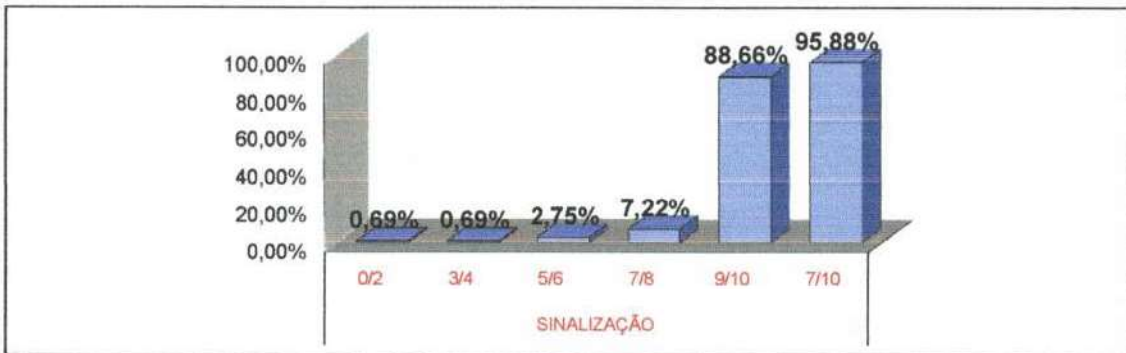


3.2 INFORMAÇÃO

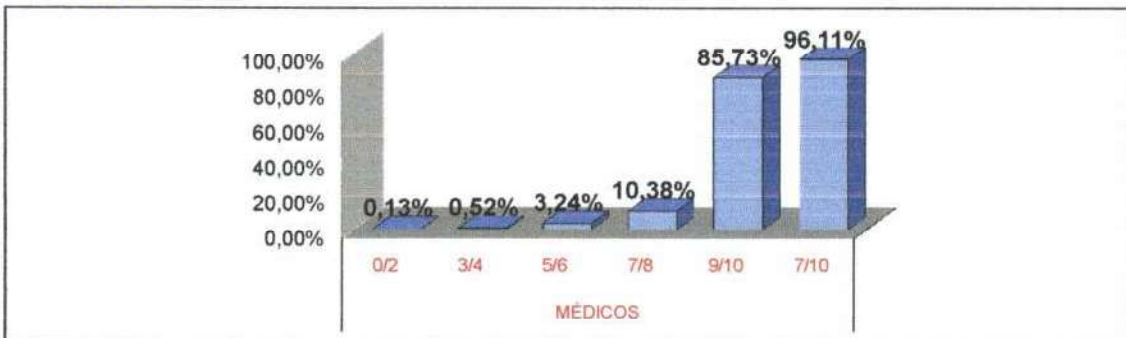


AValiação de Satisfação do Usuário Agosto/2021

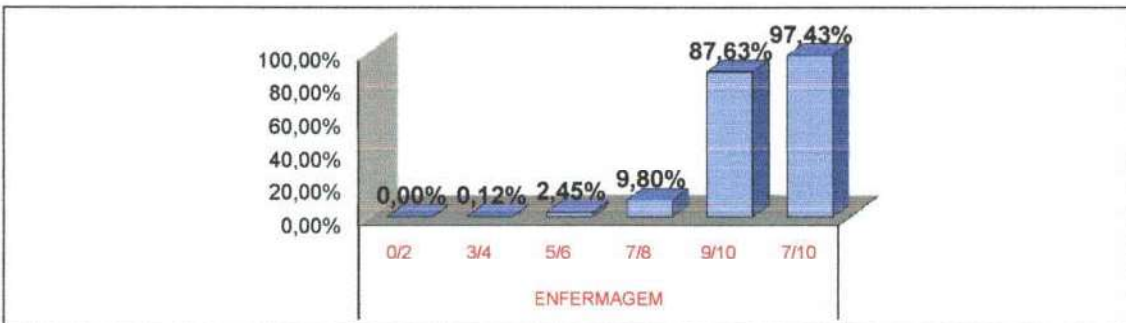
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

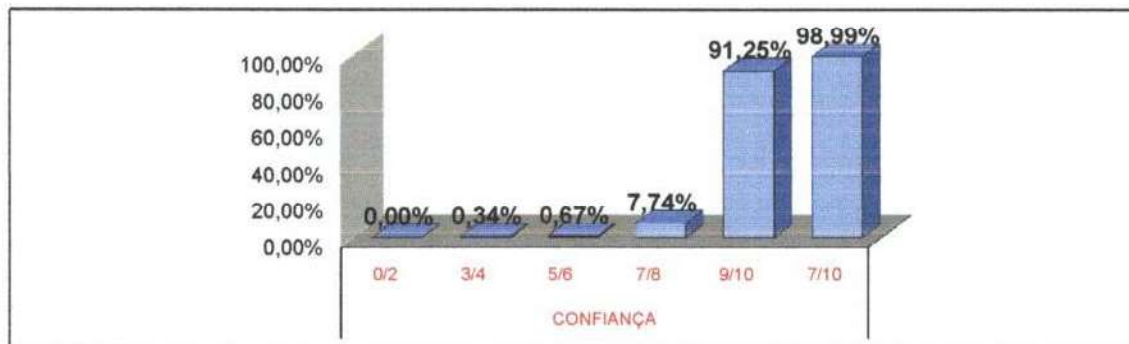


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO AGOSTO/2021

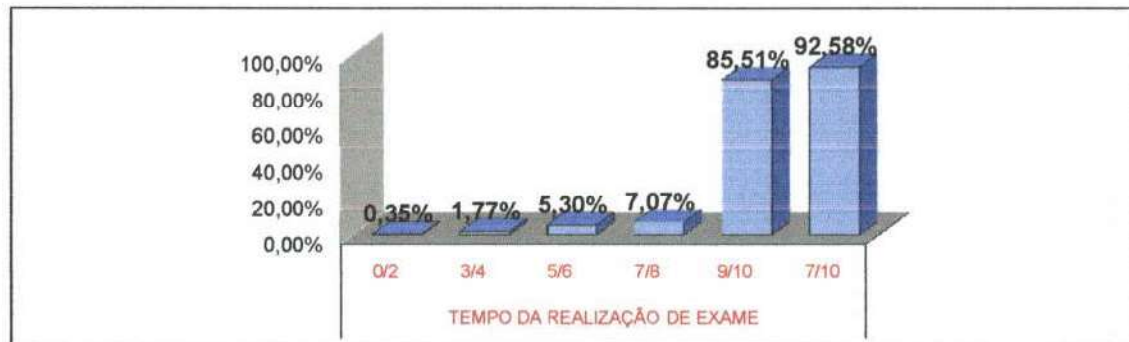
3.7 ADMINISTRAÇÃO



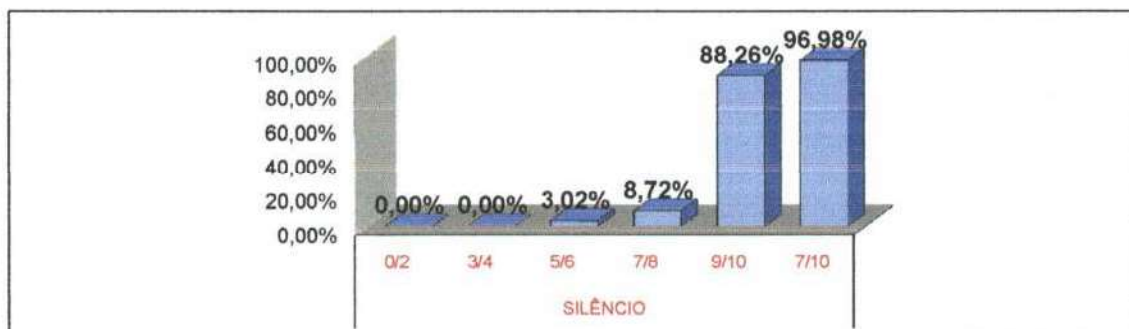
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

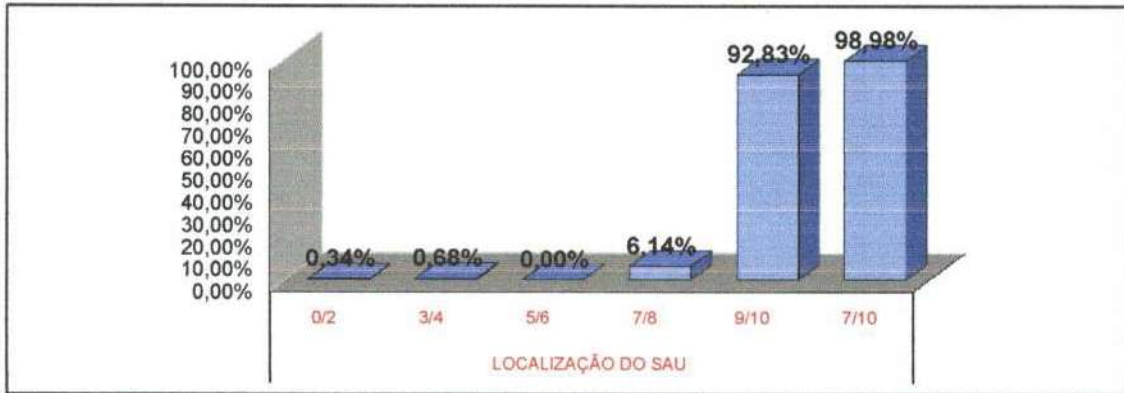


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO AGOSTO/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU

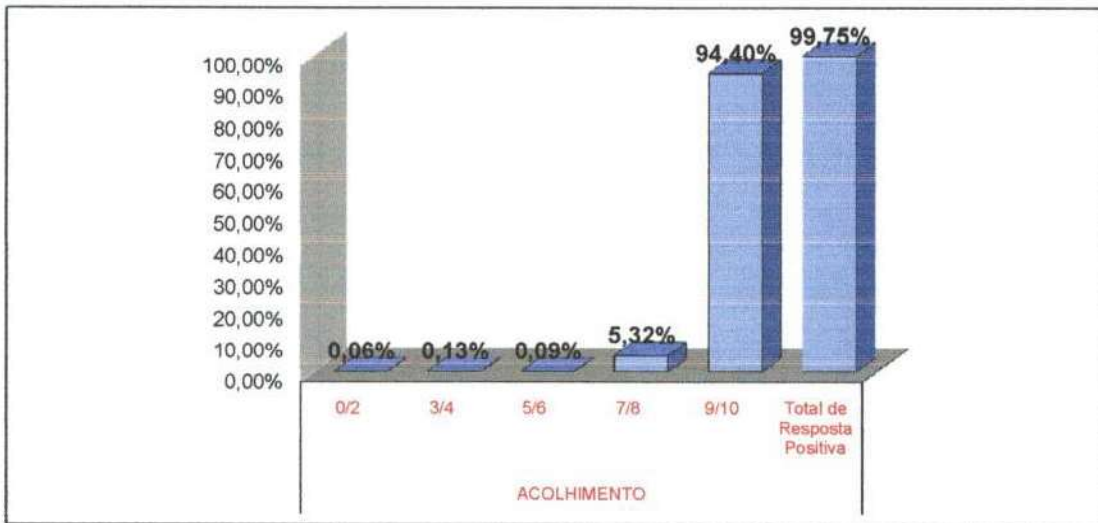


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Agosto 2021.

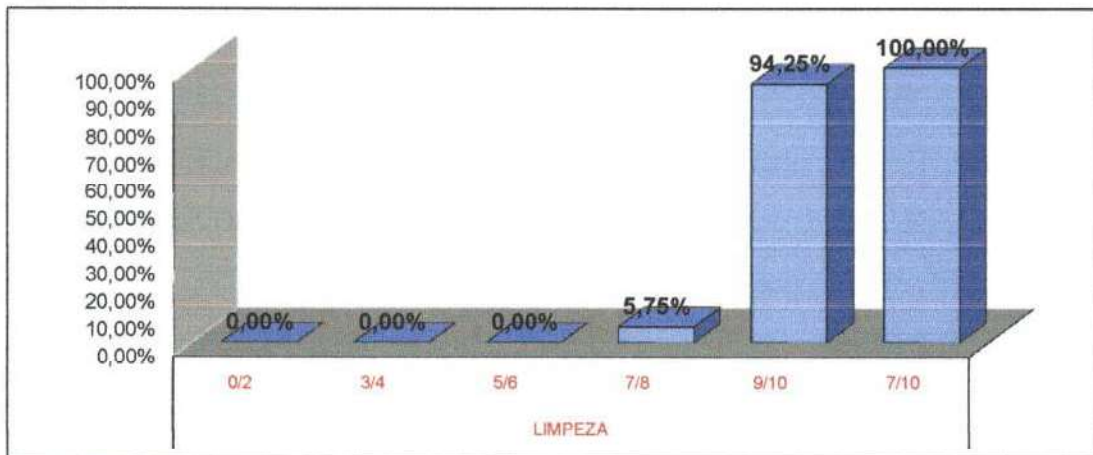
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

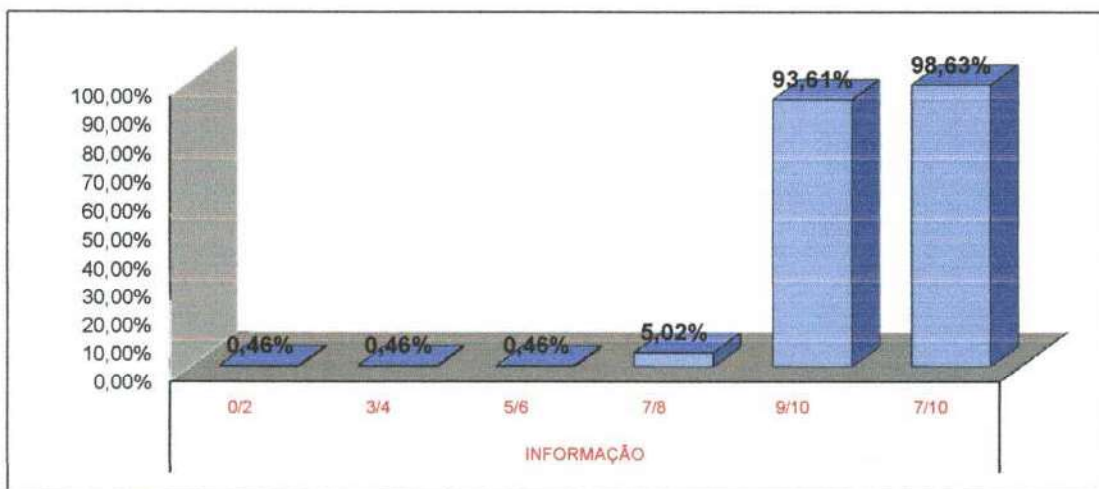
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							0	0	0	13	213	226	0	226	226
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							1	1	1	11	205	219	7	226	216
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							0	0	0	9	203	212	14	226	212
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							0	2	1	14	206	223	3	226	220
4.2	Pelos enfermeiros							0	0	0	15	208	223	3	226	223
4.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	0	15	209	224	2	226	224
4.4	Pelos funcionários da Administração							0	0	0	15	209	224	2	226	224
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							0	0	0	10	216	226	0	226	226
5.2	Para os enfermeiros							0	0	0	9	217	226	0	226	226
5.3	Para os Outros Profissionais							0	0	0	9	217	226	0	226	226
5.4	Para os funcionários da Administração							0	0	0	36	190	226	0	226	226
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							0	0	0	9	214	223	3	226	223
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							0	1	0	10	215	226	0	226	225
7.2	Pelos enfermeiros							0	0	0	9	217	226	0	226	226
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	0	9	217	226	0	226	226
7.4	Pelos funcionários da Administração							0	0	0	9	217	226	0	226	226
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	1	1	12	211	225	1	226	223
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	1	1	11	212	225	1	226	223
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							0	0	0	8	211	219	7	226	219
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							2	0	0	9	211	222	4	226	220
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	0	0	8	215	223	3	226	223
								3	6	4	250	4433	4696	50	4746	4683
								0,06%	0,13%	0,09%	5,32%	94,40%	100,0%	1,05%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	226	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	226	não	0					

Total de Resposta Positiva 5135

Total de Resposta Geral 5148

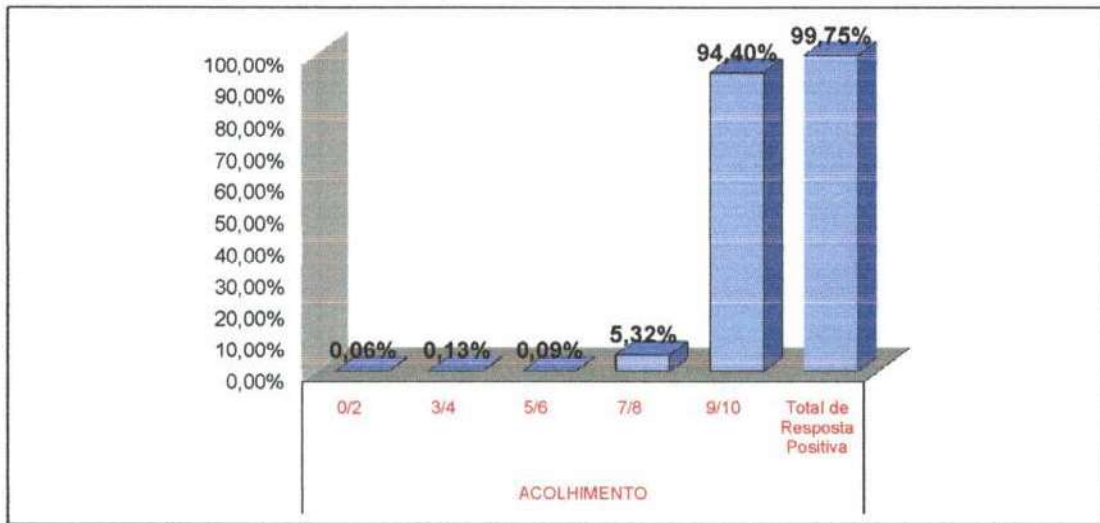
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,75%

Foram realizadas 226 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Agosto 2021.

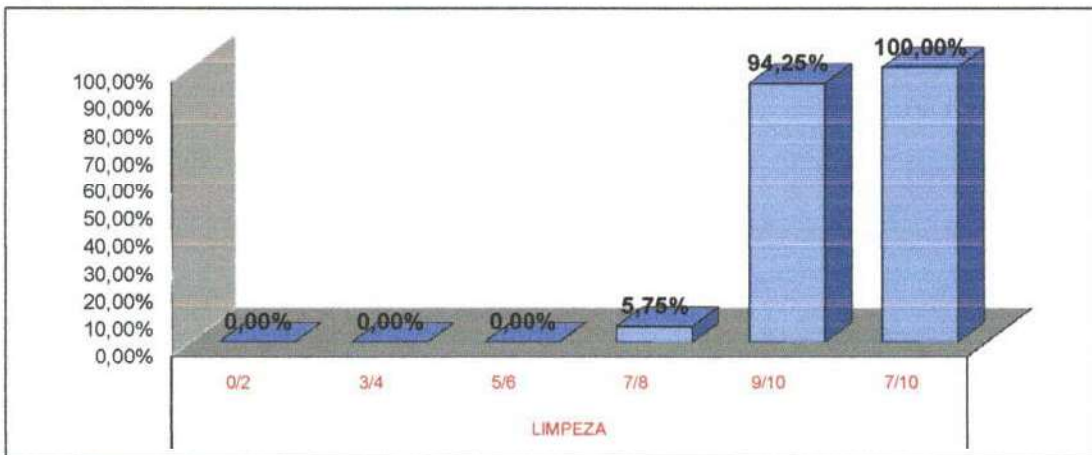
Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Serviço de Atenção ao Usuário
PRÓ-SAÚDE
HOSPITAL REGIONAL DO SUDESTE DO PARÁ
RLHRS-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

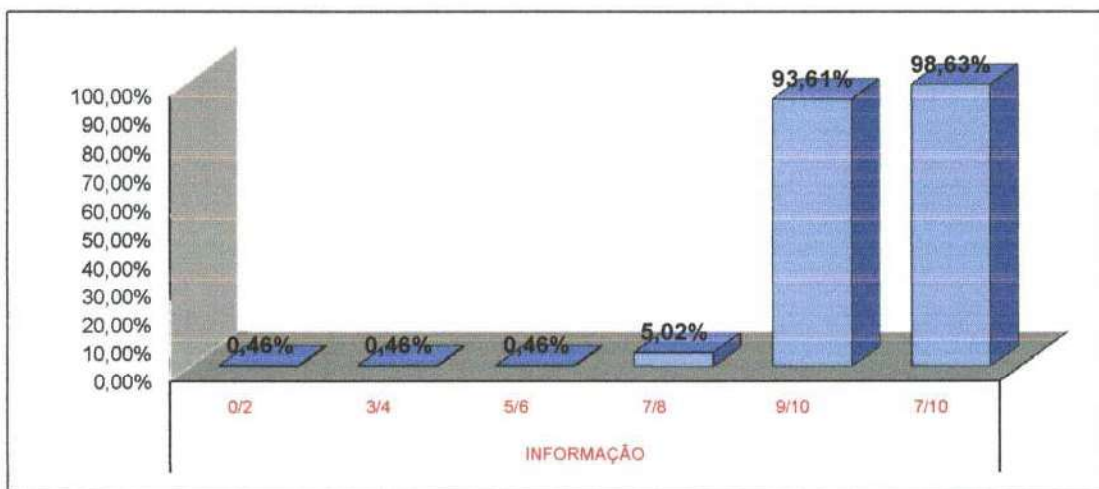
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

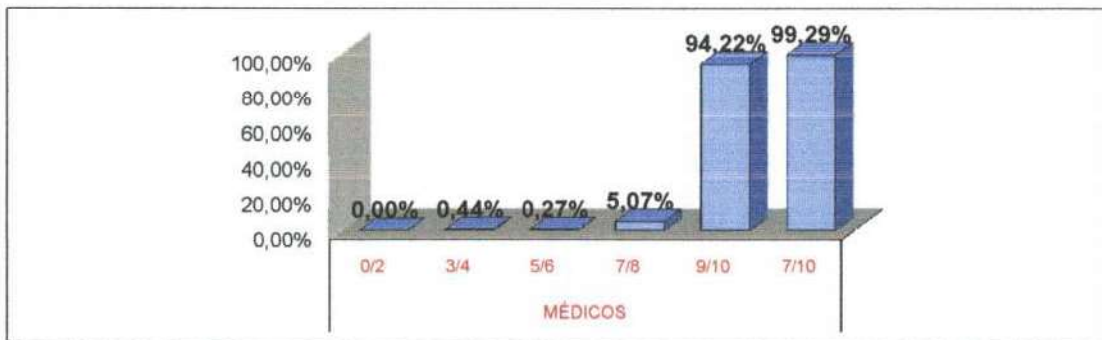


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

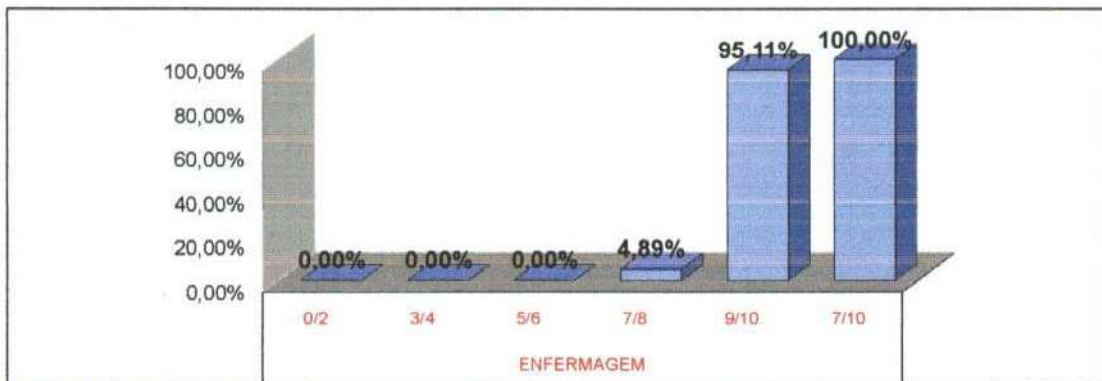
4.3 SINALIZAÇÃO



4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

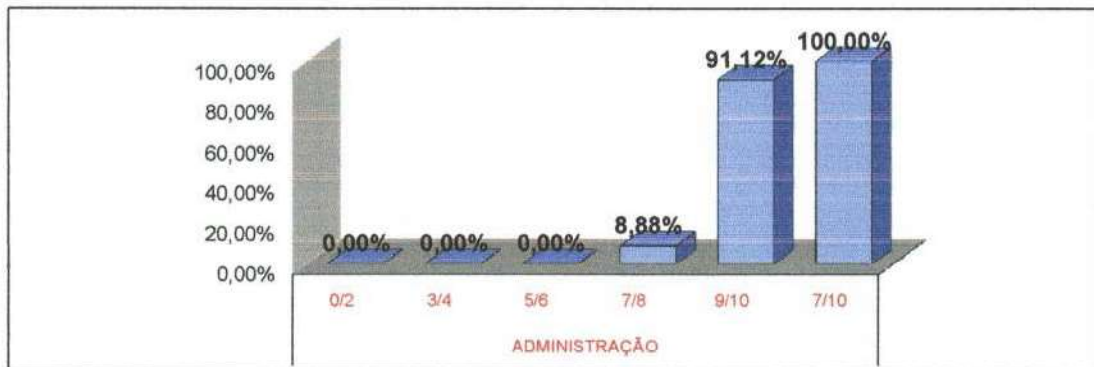


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

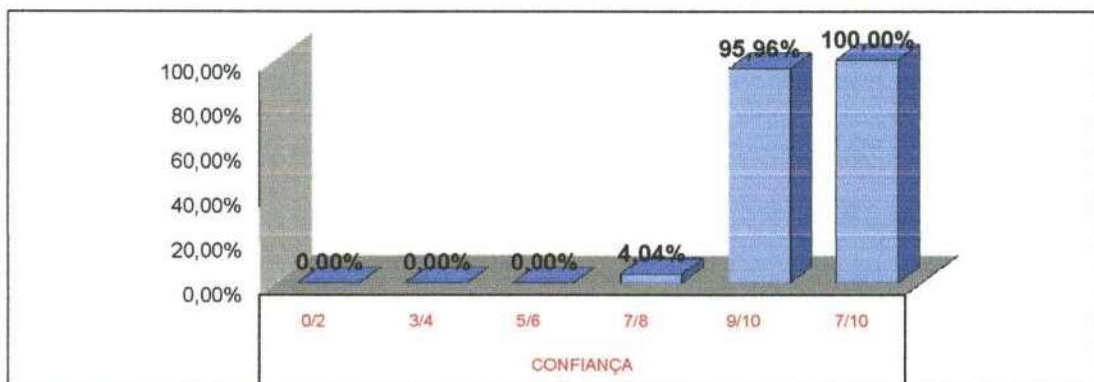


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

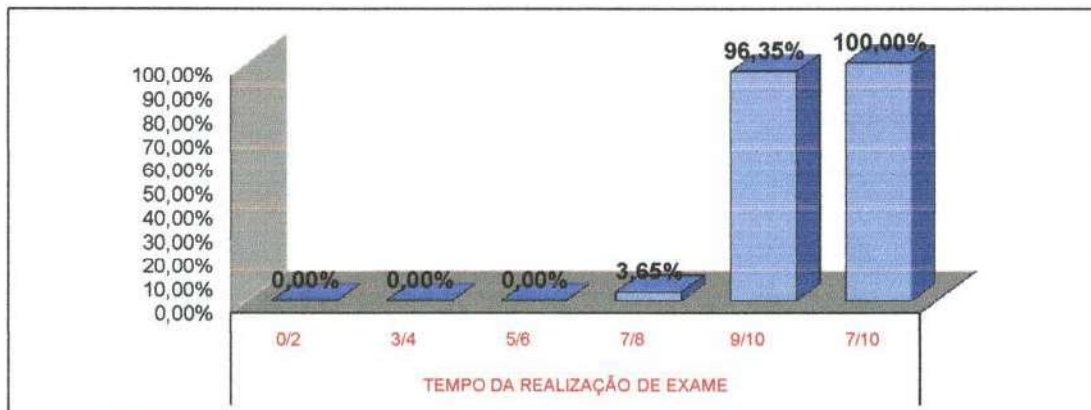
4.7 ADMINISTRAÇÃO



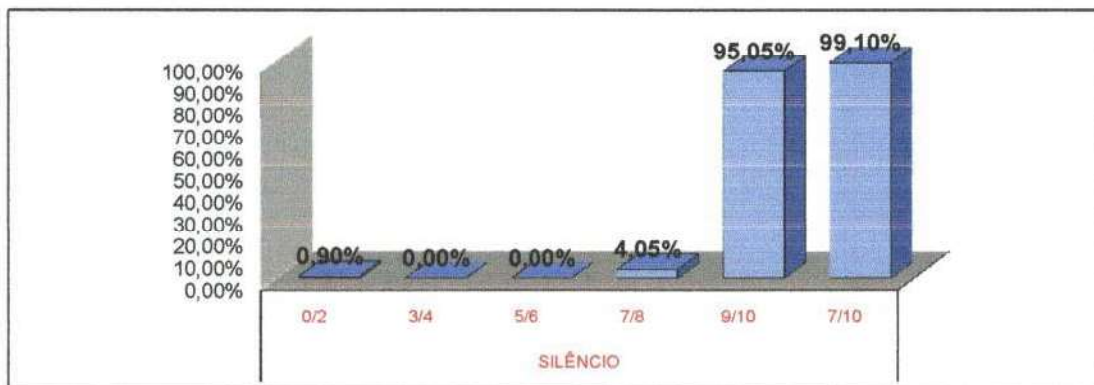
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

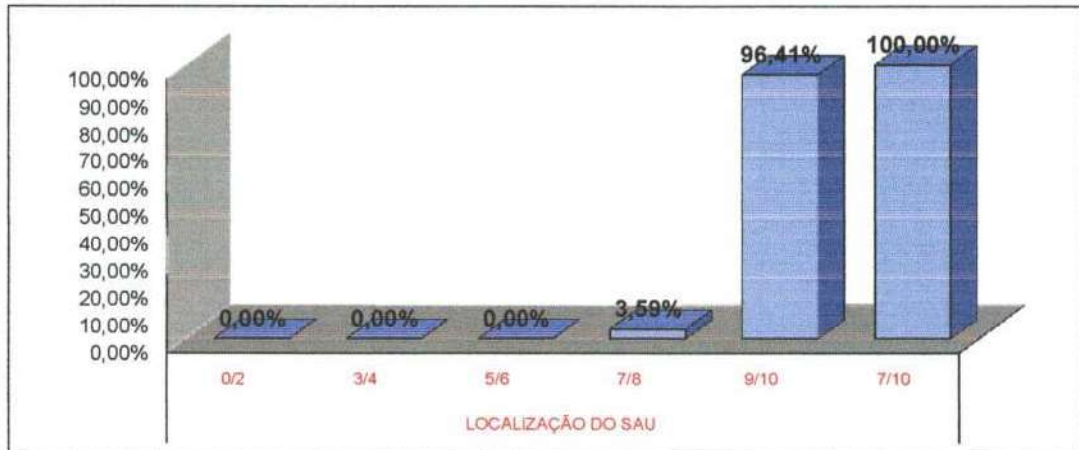


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Agosto 2021.

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?							143	0	143	140			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							140	3	143	137			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							126	18	143	125			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							138	5	143	136			
4.2	Pelos enfermeiros							138	5	143	136			
4.3	Pelos Outros Profissionais							138	5	143	136			
4.4	Pelos funcionários da administração							138	5	143	136			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							142	1	143	141			
5.2	Para os enfermeiros							142	1	143	142			
5.3	Para os Outros Profissionais							143	0	143	142			
5.4	Para os funcionários da administração							138	5	143	136			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							137	6	143	137			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							143	0	143	143			
7.2	Pelos enfermeiros							143	0	143	143			
7.3	Pelos Outros Profissionais							143	0	143	143			
7.4	Pelos funcionários da administração							143	0	143	143			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							143	0	143	142			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							143	0	143	142			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							139	4	143	138			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							142	1	143	140			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							137	6	143	136			
13	O horário em que são servidas as refeições?							139	4	143	139			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							134	9	143	132			
15	O horário das visitas?							6	137	143	6			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							139	4	143	139			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							137	6	143	137			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							143	0	143	143			
								3636	225	3861	3610			
								0,14%	0,19%	0,41%	3,96%	95,32%	100%	5,83%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?													
20	Você voltaria a utilizar este serviço?													

Total de Resposta Positiva 3896
 Total de Resposta Geral 3922
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,34%

Foram realizadas 143 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Agosto 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do Serviço de Atenção ao Usuário

Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do Serviço de Atenção ao Usuário
 HRS-PA

000156

RL.HRSP.SAU.001-02

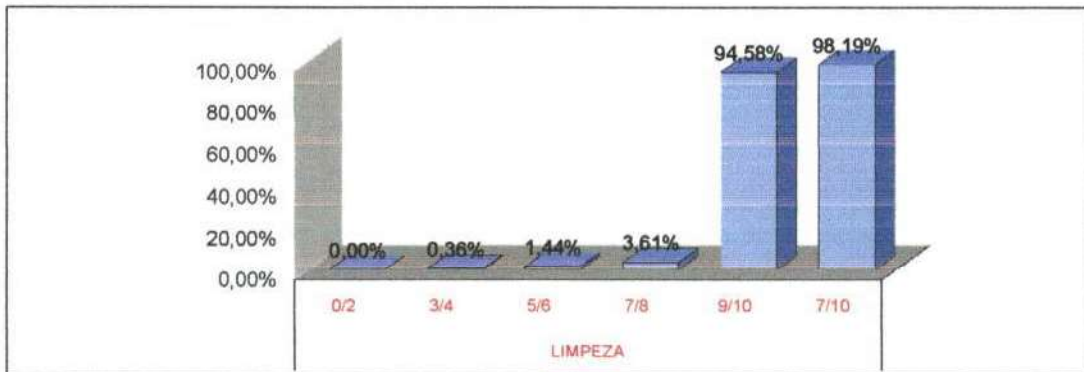


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

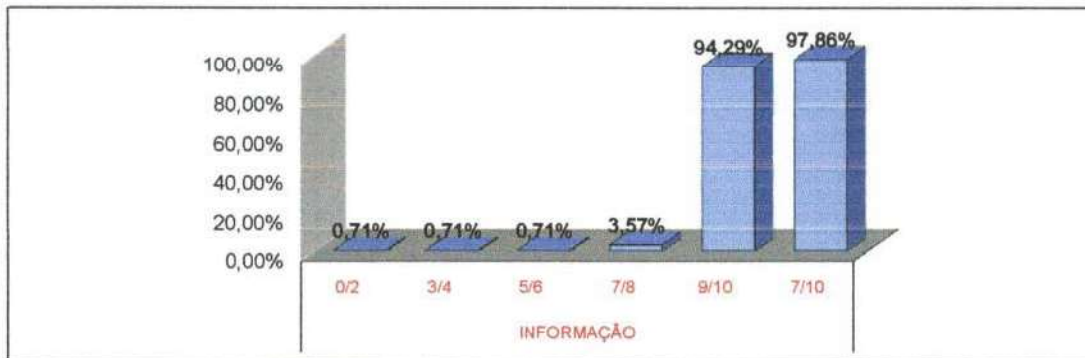
5. PÓS ALTA HOSPITAL



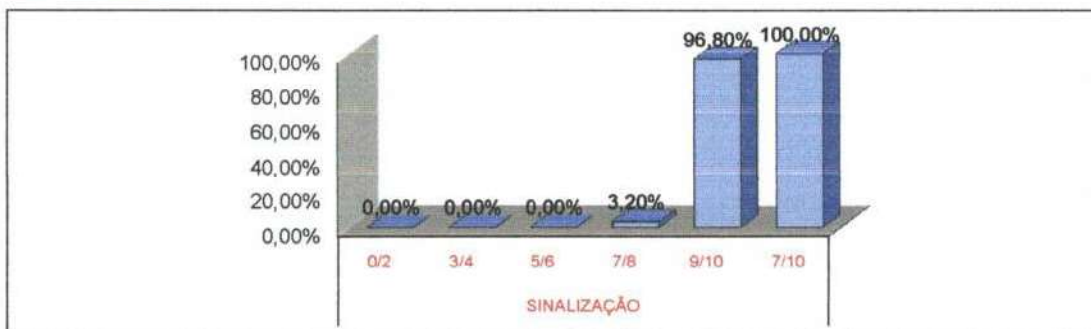
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



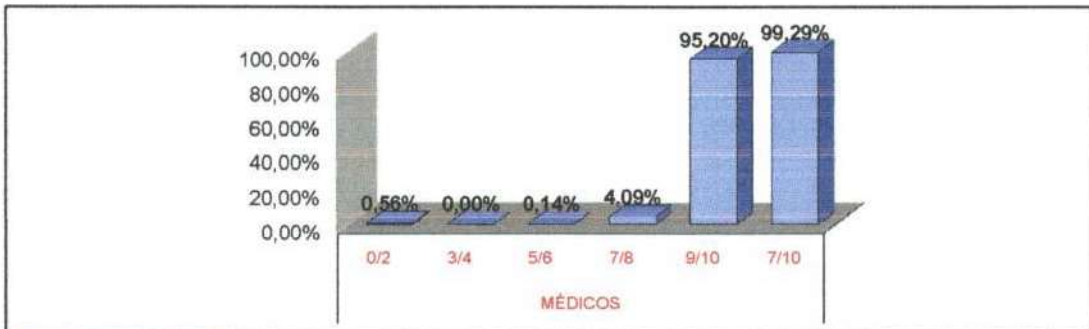
5.3 SINALIZAÇÃO



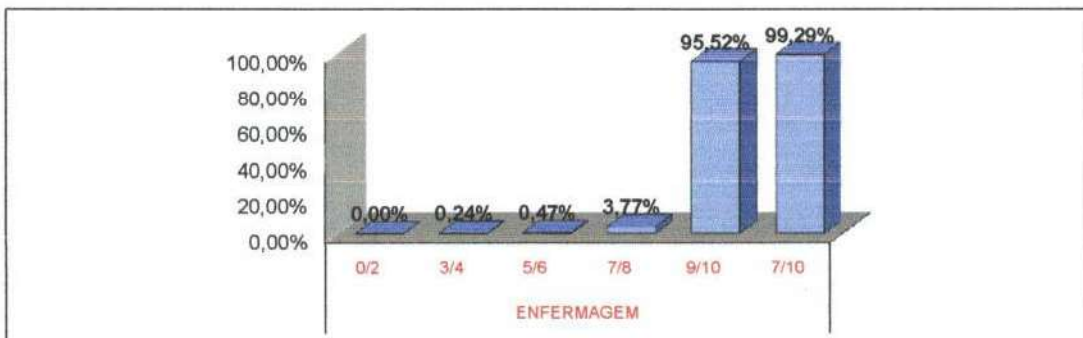


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

5.4 MÉDICOS



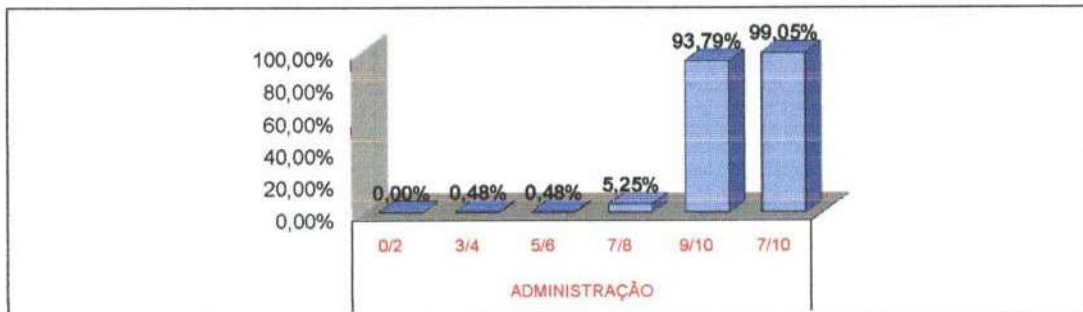
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

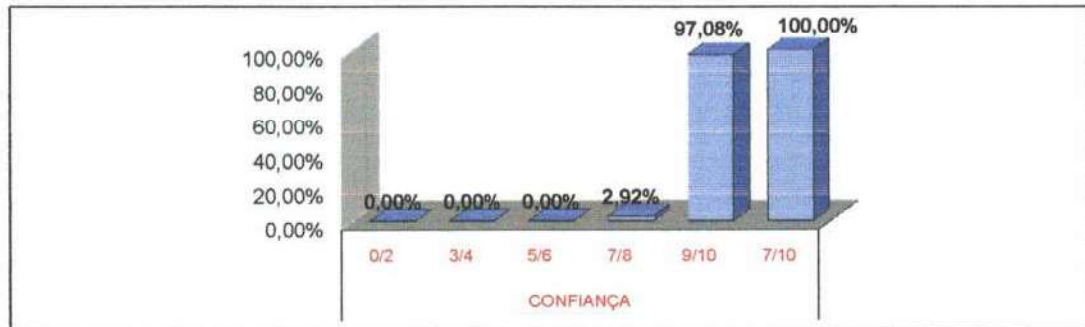


5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

5.8 CONFIANÇA



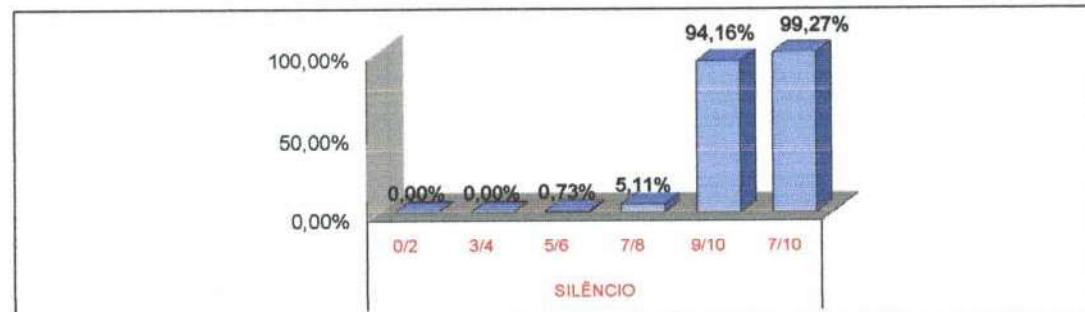
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

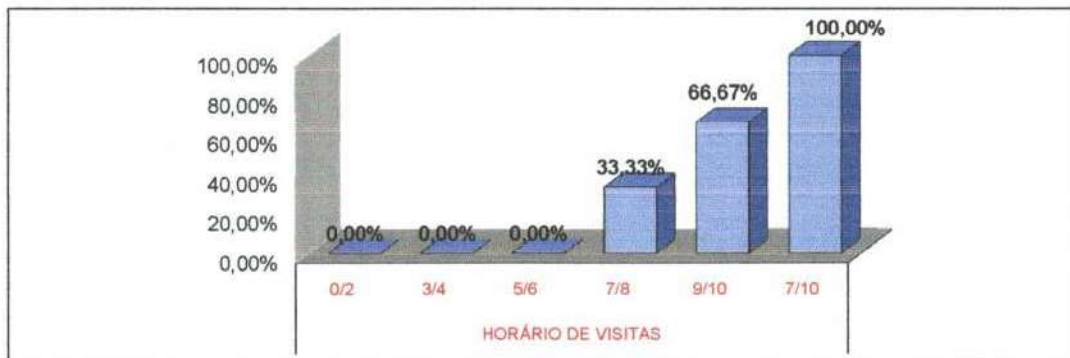


5.11 SILÊNCIO

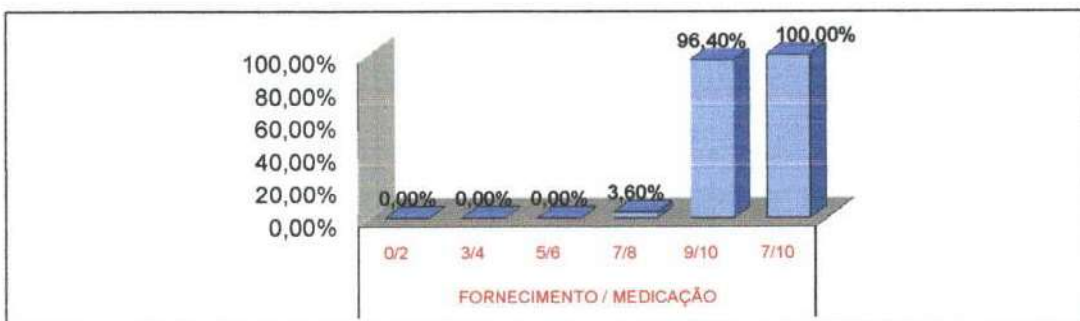


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2021

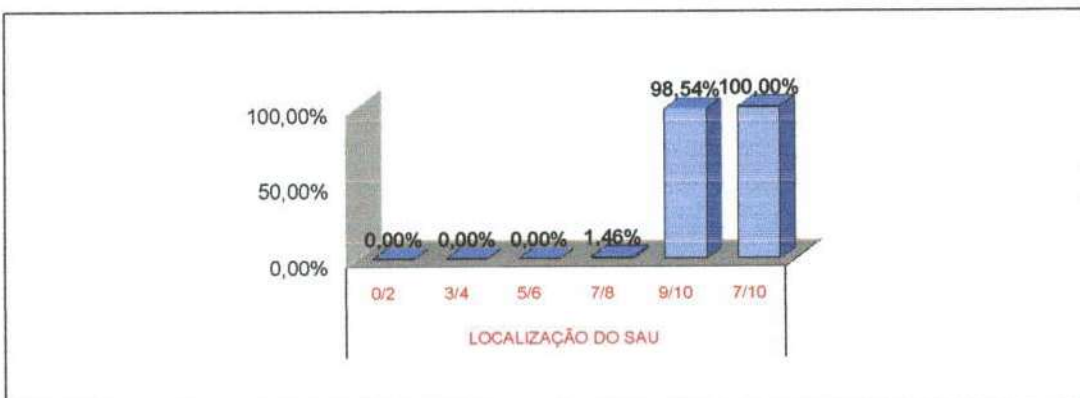
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



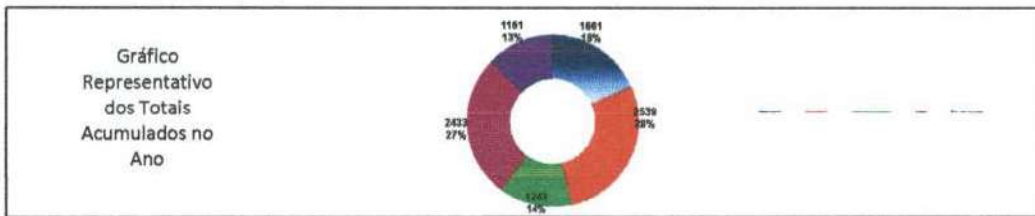
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Agosto 2021.

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: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medio
Acolhimento	212	190	193	208	218	204	212	228					1661	208
Ambulatório	322	323	322	335	312	291	298	328					2510	317
Unidades de Internação	175	165	153	154	161	135	158	168					1263	155
SADI	310	340	314	324	279	251	274	311					2433	304
Pós Alta Hospitalar	158	142	140	142	167	134	138	143					1161	146
Total	1.175	1.166	1.132	1.163	1.135	1.045	1.053	1.174					8.037	1.180

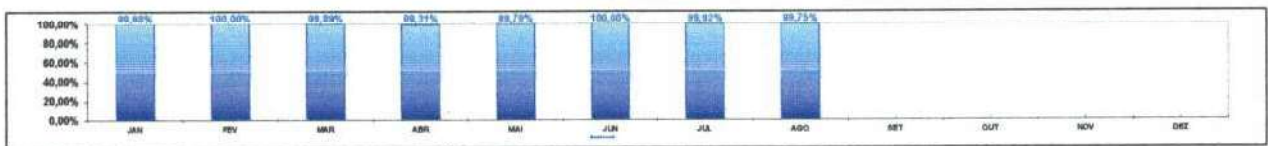
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medio
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%						0,03%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%						0,03%
Bom	0,00%	0,00%	0,13%	0,45%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%						0,13%
Ótimo	21,33%	0,13%	0,20%	10,03%	2,42%	0,40%	0,40%	0,40%						0,31%
Excelente	78,25%	91,87%	99,80%	89,35%	96,35%	92,80%	98,21%	94,00%						81,41%
Não Respondeu	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,05%	0,25%	0,47%	0,27%	0,16%	0,46%	0,13%	0,01%						0,23%
Regular	0,05%	0,44%	0,74%	0,99%	0,11%	0,42%	0,15%	0,05%						0,44%
Bom	0,53%	2,42%	2,79%	3,66%	1,99%	1,29%	1,48%	3,72%						2,13%
Ótimo	0,20%	10,70%	11,07%	10,07%	0,19%	0,19%	0,08%	11,29%						10,01%
Excelente	91,17%	86,11%	84,14%	84,43%	89,14%	89,64%	89,64%	83,13%						87,10%
Não Respondeu	4,53%	2,98%	3,55%	0,03%	0,03%	0,03%	0,03%	0,00%						0,50%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	96,69%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	100,00%	100,00%						96,64%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%	0,00%	0,00%						0,06%
Unidades de Internação														
Ruim	0,05%	0,00%	0,00%	0,16%	0,00%	0,03%	0,00%	0,40%						0,10%
Regular	0,05%	0,02%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,31%						0,05%
Bom	0,75%	0,35%	0,28%	0,78%	0,78%	0,99%	0,99%	0,59%						0,40%
Ótimo	3,59%	4,48%	6,44%	6,03%	3,29%	3,22%	3,28%	5,94%						4,30%
Excelente	89,58%	84,14%	83,21%	82,17%	89,38%	86,38%	84,07%	83,77%						84,16%
Não Respondeu	5,31%	4,79%	5,10%	7,70%	7,09%	5,35%	4,96%	6,14%						5,81%
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%
SADI														
Ruim	0,02%	0,00%	0,20%	0,03%	0,19%	0,04%	0,13%	0,23%						0,13%
Regular	0,35%	0,77%	0,03%	0,07%	0,35%	0,02%	0,09%	0,54%						0,45%
Bom	1,60%	3,68%	3,30%	3,96%	1,20%	0,21%	0,38%	2,25%						1,90%
Ótimo	18,78%	13,00%	15,81%	12,21%	0,56%	0,53%	0,89%	10,51%						11,20%
Excelente	81,44%	81,15%	80,28%	86,69%	88,79%	88,79%	84,21%	83,30%						85,28%
Não Respondeu	11,11%	0,10%	0,72%	7,38%	7,64%	4,68%	4,68%	7,25%						7,08%
Total de Resposta Positiva do SADI	98,68%	99,41%	96,69%	98,07%	99,65%	100,00%	100,00%	100,00%						98,68%
Total de Resposta Negativa do SADI	0,32%	0,59%	0,31%	0,93%	0,35%	0,00%	0,00%	0,00%						0,31%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,0%	0,02%	0,14%						0,05%
Regular	0,05%	0,03%	0,00%	0,03%	0,00%	0,0%	0,00%	0,19%						0,04%
Bom	0,69%	0,19%	0,30%	0,68%	0,10%	0,06%	0,11%	0,41%						0,22%
Ótimo	0,22%	5,74%	4,71%	5,09%	4,39%	3,77%	2,41%	3,30%						4,00%
Excelente	89,34%	84,04%	84,85%	84,08%	85,61%	86,14%	87,450%	86,32%						84,70%
Não Respondeu	1,18%	4,12%	4,44%	7,77%	7,09%	5,44%	4,31%	3,83%						5,52%
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%

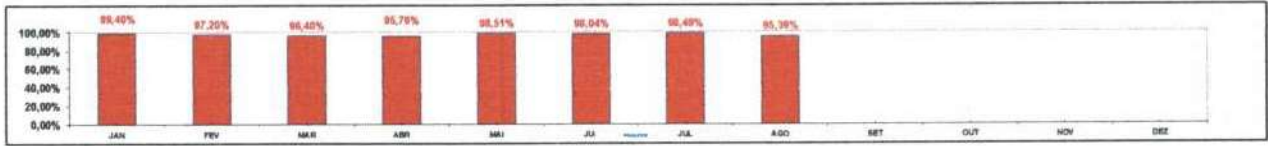
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2021



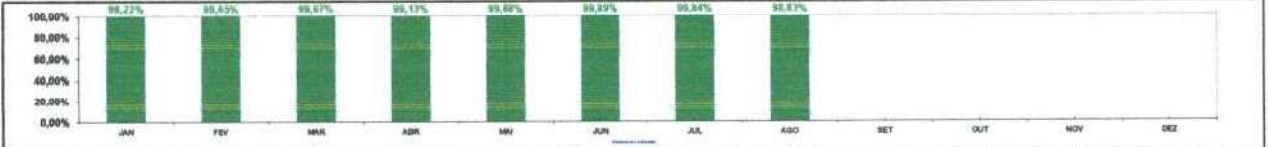
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2021



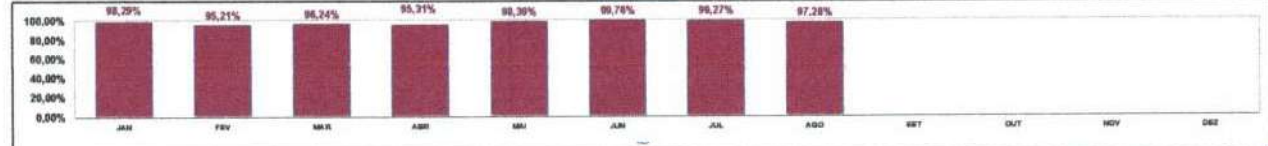
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI

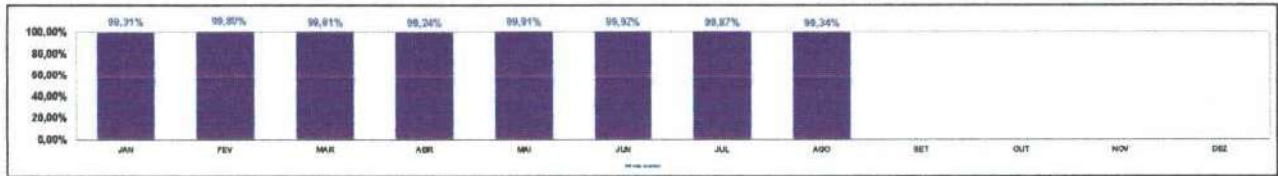
ANO: 2021





SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2021



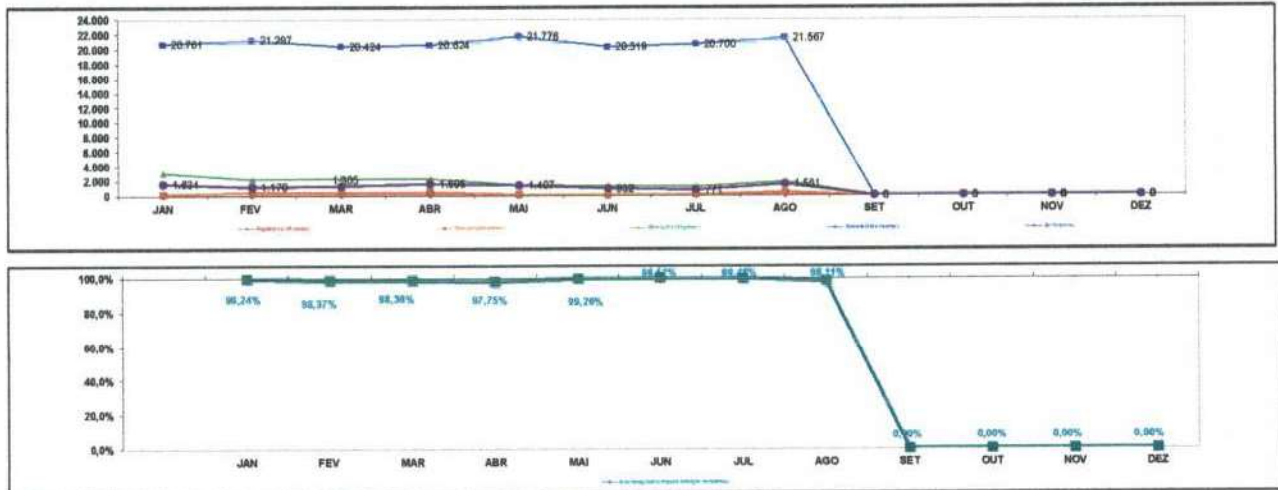
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	8	0	0	0	3					11	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0	0	5	0	0	0	0					5	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	1	0	3	18	10	0	4	4					43	9
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	814	318	370	481	151	273	75	250					2.814	352
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.374	3.605	3.814	3.748	4.244	3.990	4.348	4.433					31.354	3919
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	424	380	385	416	432	468	424	452					3.210	415
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
Não Respondeu	162	66	60	127	171	21	27	30					844	81
Total de Respostas do Acolhimento	4.714	4.304	4.369	4.657	4.837	4.671	4.848	5.148					37.540	4684
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99.98%	100.00%	99.89%	99.31%	99.79%	100.00%	99.82%	99.79%					99.63%	99.87%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	15	28	16	0	24	7	46					148	33
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	3	26	44	58	0	22	8	37					205	26
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	31	144	167	207	78	68	75	212					983	122
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	479	642	710	850	974	432	520	644					4.601	575
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.325	5.127	5.034	5.049	5.882	4.727	4.782	4.763					39.889	4984
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	642	646	664	670	624	581	552	656					5.075	634
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	7	0	0	0	0	1	0	0					3	0
Não Respondeu	277	183	325	384	220	250	252	330					2.435	304
Total de Respostas do Ambulatório	6.485	6.600	6.647	6.651	6.321	6.795	6.984	6.300					50.025	6332
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	99.40%	97.20%	98.40%	95.76%	98.51%	86.04%	80.49%	85.90%					97.40%	87.60%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	0	3	6	0	1	3	17					32	4
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	1	1	5	7	2	2	2	15					17	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	33	15	11	28	14	3	3	23					131	16
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	424	190	252	264	133	180	48	212					1.705	213
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.982	4.037	3.650	3.136	3.892	3.286	3.436	3.942					28.721	3715
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	346	330	306	308	322	270	272	332					2.488	311
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
Não Respondeu	248	212	215	329	308	185	182	275					1.905	244
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.768	4.573	4.222	4.146	4.381	3.720	3.762	4.530					34.092	4362
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	89.22%	89.85%	92.67%	89.17%	99.49%	89.49%	89.84%	88.83%					90.40%	89.54%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	36	12	57	10	2	7	13					158	20
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	19	48	37	52	18	1	5	31					211	28
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	82	324	193	197	62	11	31	129					829	110
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	814	890	914	733	483	296	527	603					5.330	686
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.458	5.071	4.899	4.983	4.975	5.067	4.757	4.953					38.533	4817
Total de Resposta Positiva do SADT	818	878	676	642	556	582	549	622					4.850	606
Total de Resposta Negativa do SADT	2	4	2	6	2	0	0	0					16	2
Não Respondeu	720	551	425	410	422	263	153	487					3.499	437
Total de Respostas do SADT	8.004	6.628	6.483	6.659	6.718	6.919	6.275	6.391					50.027	6323
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	88.26%	95.21%	96.24%	95.31%	98.39%	98.76%	98.75%	97.28%					87.47%	87.50%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	0	2	5	0	1	1	6					16	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	13	0	7	0	0	0	7					22	3
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	28	7	13	24	4	2	4	15					87	12
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	373	211	178	189	179	129	84	144					1.470	184
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.842	3.457	3.427	3.328	3.983	3.299	3.299	3.486					27.981	3499
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	318	284	280	294	334	263	270	288					2.322	290
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
Não Respondeu	221	158	280	280	218	187	157	228					1.652	222
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.361	3.999	3.982	3.821	4.300	3.489	3.758	3.622					31.803	3888
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99.31%	99.88%	99.61%	99.24%	99.91%	99.82%	99.87%	99.34%					99.83%	99.67%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	7	71	45	92	19	28	18	84	0	0	0	0	364	30
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	28	88	81	118	24	23	13	84	0	0	0	0	487	39
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	175	306	388	476	168	82	117	383	0	0	0	0	3.183	162
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	3.105	2.212	2.416	2.290	1.480	1.310	1.254	1.853	0	0	0	0	15.920	1.327
Excelente (3,60 a 4 pontos)	28.761	21.297	20.424	20.424	21.778	20.919	20.700	21.067	0	0	0	0	187.448	13.854
Total de Resposta Positiva	2.348	2.318	2.750	2.320	2.288	2.089	2.104	2.348	0	0	0	0	18.848	1.504
Total de Resposta Negativa	2	4	2	6	2	0	0	0	0	0	0	0	16	2
Não Respondeu	1.834	1.170	1.305	1.405	1.407	832	771	1.581	0	0	0	0	10.385	865
Total de Respostas de Todos os Setores	26.424	24.658	23.355	23.400	23.488	21.794	22.162	36.329	0	0	0	0	191.100	16.925
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99.24%	99.37%	99.38%	97.75%	99.26%	99.52%	99.48%	99.11%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

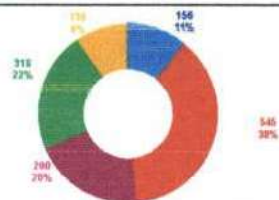




CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS QUE FIZERAM ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS POR MÊS

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

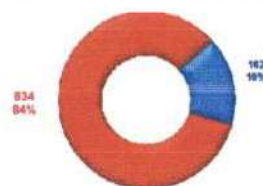


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	17	33	25	16	9	12	19	25					156	10,50
Usuários Internos	64	36	113	89	91	34	82	98					545	38,12
Usuários Externos	10	43	38	25	26	37	23	54					290	20,25
Acompanhantes	49	21	42	40	16	29	79	42					318	22,15
Visitantes	15	6	33	12	17	15	35	21					139	9,75
Total	184	155	248	182	122	148	228	200					1.448	102,00

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

ANO: 2021

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)	24	31	23	13	13	18	16	24					162	10,25
Pessoal (da ao SAU / Visita aos Leitos)	181	114	115	78	66	78	76	128					834	59,25
Total	185	145	138	91	80	96	92	152					996	72,00

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	79	99	147	111	73	79	103	105					797	56,83
Reclamações	3	2	2	3	5	10	2	5					32	4,00
Sugestões	0	0	0	0	1	1	0	0					2	0,25
Relatos	1	0	0	0	0	1	0	0					2	0,25
Total	83	101	149	114	80	91	105	110					833	61,33

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

ANO: 2021



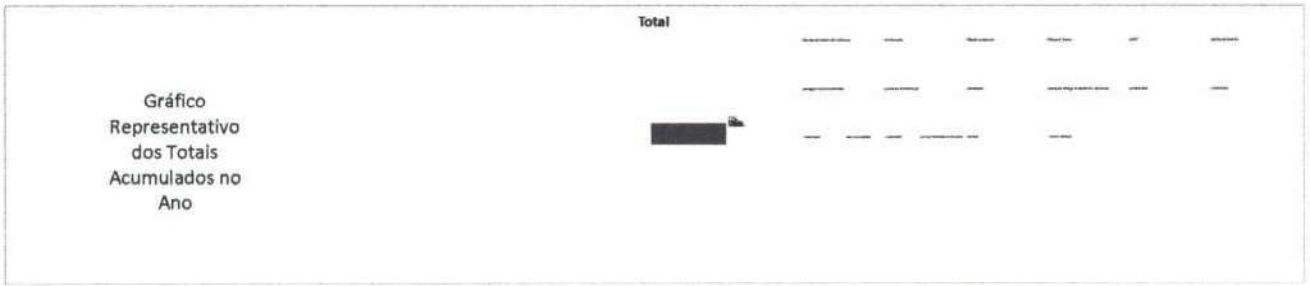
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	95,18	98,91	98,65	97,36	82,50	88,90	88,90	95,45					95,14
Reclamações	3,81	1,98	1,35	2,54	6,25	11,00	2,00	4,55					4,85
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	1,11	0,00	0,00					0,41
Relatos	1,21	0,00	0,00	0,00	0,00	1,11	0,00	0,00					0,40
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

RL-IMP-04/2021/02



RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

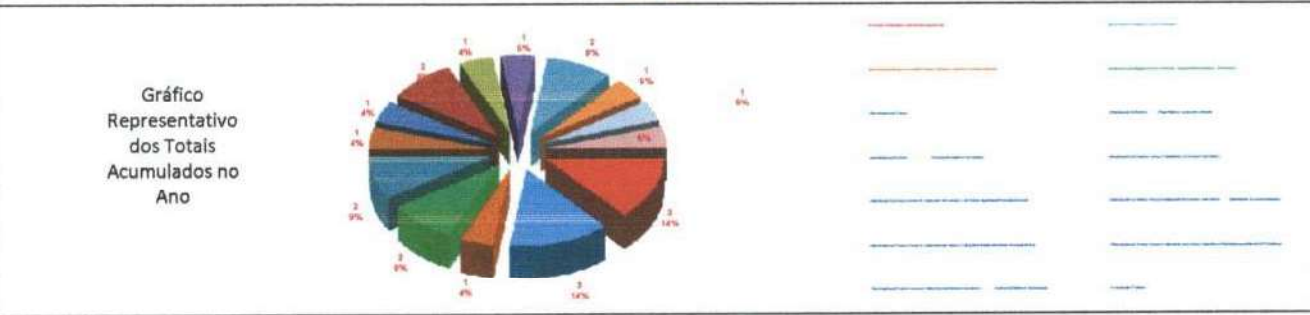
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Total	4	2	2	3	5	10	2	5	0	0	0	0	33	2,75

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Total	4	2	2	3	5	10	2	5	0	0	0	0	33	2,75

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	2	2	3	5	10	2	5	0	0	0	0	33	4,125
% 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%

