
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 Dezembro de 2019**.

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	151
Acolhimento	213
Ambulatório	334
S.A.D.T	325
Pós Alta Hospitalar	165
TOTAL	1188

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 DEZEMBRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	6	12	6	47	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	5	46	6	79	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	7	86	4	143	11
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	467	1.069	776	1.297	72
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.946	4.999	3.217	4.723	4.371
Total de Resposta Positiva	426	6.732	302	644	330
Total de Resposta Negativa	0	664	0	6	0
Não Respondeu	42	134	68	211	1
Total de Respostas	4.857	6.880	4.311	6.939	4.784
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,63%	97,85%	99,63%	96,04%	99,77%

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





ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	153
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	53
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	441
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	615
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	151
3.2	Externas	1037
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	01
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	01
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	7
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		

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	37	69,82
Reclamação	07	13,20
Sugestão	02	3,78
Relato	07	13,20
TOTAL	53	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
Falta de cordialidade com o usuário 04/12/2019	Clínica Cirúrgica	Direção de enfermagem
Atendimento Buco Maxilo: falta de comunicação/ não faz visita no leito	Clínica Cardiológica	Direção Técnica
Cancelamento exame de Endoscopia.	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Solicitação de prontuário - documento não encontrado.	Atendimento SADT	SPP
Falha na Comunicação entre médicos 24/12/2019	Clínica Cardiológica	Direção Técnica
Problemas na linha telefônica: Impossibilitando a comunicação	Ambulatório	Atendimento
Solicitação de Troca de leito – UTI Pediátrica	UTI Pediátrica	Direção Enfermagem

Tabela 05: Motivos das reclamações.

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

Setor	Total Numérico	%
Direção de enfermagem	02	20,00
Direção Técnica	03	60,00
Atendimento	01	10,00
SPP	01	10,00
Total	07	100,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.



III – ANÁLISE DOS DADOS

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

O índice geral de satisfação do usuário neste mês foi de 98,58%. O índice encontra-se dentro da meta, classificado como favorável. A espera para o atendimento é um fator muito caracterizado na satisfação do usuário dos setores, SADT e Ambulatório. No mês em análise, devido a fatores sazonais o fluxo de atendimento diminuiu o que impactou no tempo de espera. Situações de queixas do tipo, silêncio no ambiente, disposição dos colaboradores em ajudar o usuário foram correspondidas positivamente, sendo reproduzidas nos resultados apresentados.

Nos setores de atendimento o SAU realiza orientações para o melhor acolhimento dos usuários durante o período de espera, conforme descrito abaixo:

- 1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na acomodação, satisfação e segurança, orientamos que os mesmos fiquem atentos no horário marcado no documento de regulação para os atendimentos, não havendo a necessidade de chegarem antes do horário marcado, visto que todos terão atendimento e possuem sua vaga garantida previamente;
- 2) Os usuários são orientados quanto à necessidade ou não de jejum, pois em alguns casos não é obrigatório. Tal medida tem como objetivo minimizar a insatisfação durante o tempo de espera;
- 3) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias;



- 4) Enfatizamos a importância da conscientização sobre o controle de higienização das mãos, cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;
- 5) É informado ao usuário que possuímos PLANO DE ABANDONO em caso de incêndio. Eles são orientados a seguirem as informações do brigadista do setor;
- 6) Em parceria com o Setor de Sustentabilidade, orientamos os usuários a adotarem seus copos, despertando, assim, um incentivo a práticas sociais, econômicas e ambientais;
- 7) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio ao SAU e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

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 não tivemos 7 registros de sugestão. Foram registrados 37 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU todas as vezes em que for necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a manutenção da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e encaminhar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários e/ou acompanhantes;



- 4) Realizar as pesquisas de satisfação do usuário mensalmente nos setores Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Internação e Pós Alta Hospitalar, conforme os totais indicados no cálculo amostral constante como anexo deste relatório;
- 5) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Coordenações, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias;
- 6) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 06 de Janeiro de 2020.


Wesleane Santos Coelho de Sousa

Coordenadora do SAU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2019

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							151	148
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							151	147
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							151	147
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							151	147
4.2	Pelos enfermeiros							151	151
4.3	Pelos Outros Profissionais							151	151
4.4	Pelos funcionários da administração							151	148
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							151	148
5.2	Para os enfermeiros							151	149
5.3	Para os Outros Profissionais							151	150
5.4	Para os funcionários da administração							151	149
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							151	148
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							151	149
7.2	Pelos enfermeiros							151	149
7.3	Pelos Outros Profissionais							151	150
7.4	Pelos funcionários da administração							151	149
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							151	150
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							151	149
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							151	144
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							151	149
12	O silêncio no ambiente do hospital?							151	145
13	O horário em que são servidas as refeições?							151	146
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							151	147
15	O horário das visitas?							151	147
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							151	143
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							151	142
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							151	151
								4009	3993
								0,15%	99,60%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							151	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							151	0

Total de Resposta Positiva 4295
 Total de Resposta Geral 4311
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,83%

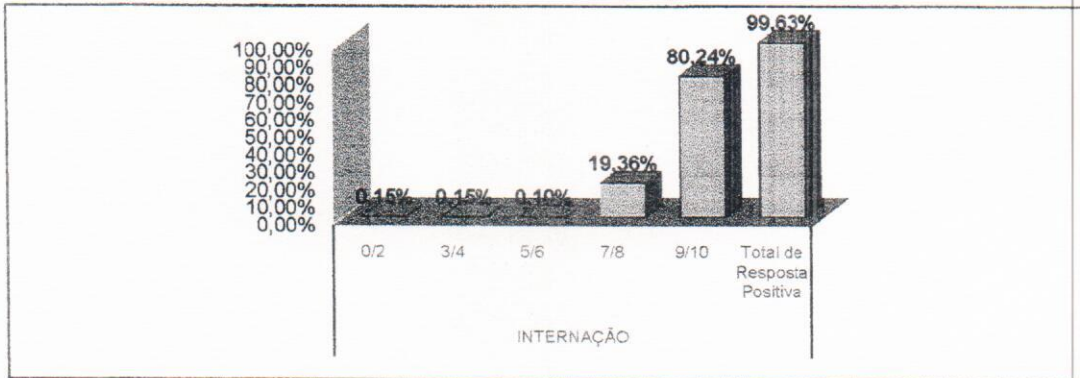
Foram realizadas 151 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2019.

Wesleane Santos Coelho de Sousa
 Wesleane Santos Coelho de Sousa
 Serviço de Atenção ao Usuário

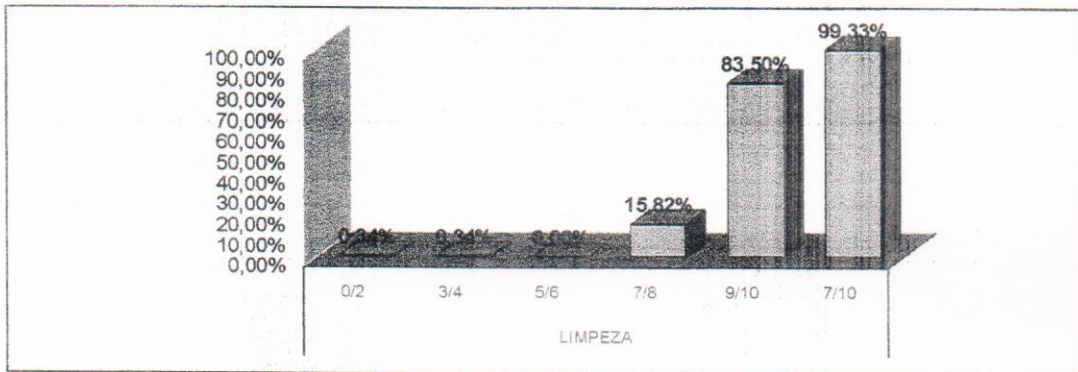


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

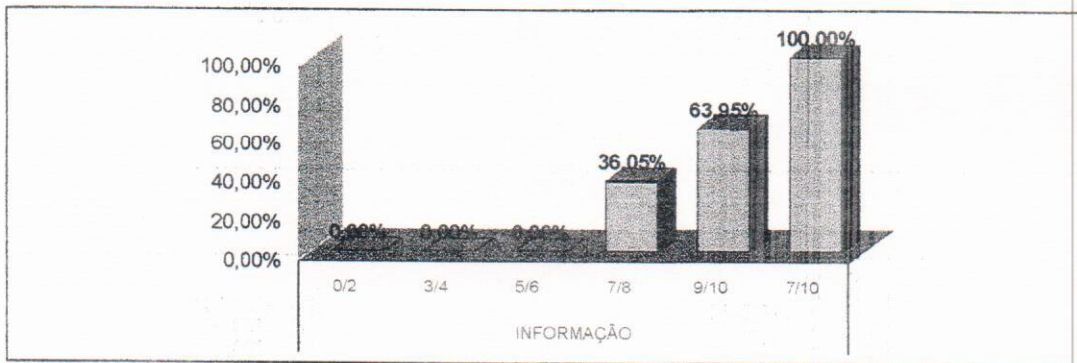
1. INTERNAÇÃO



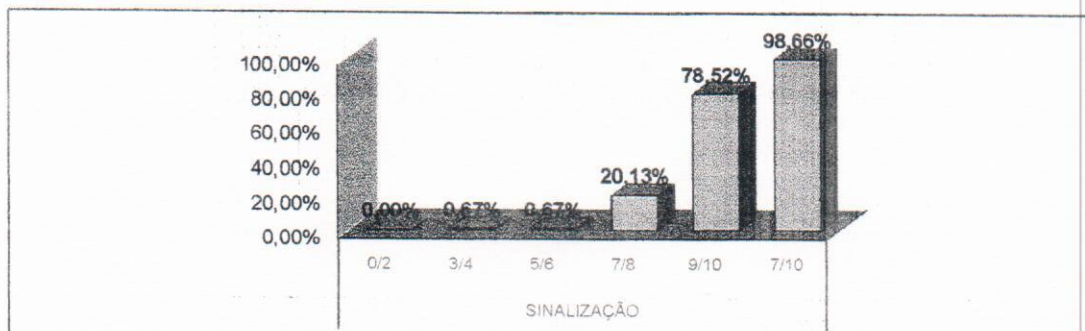
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

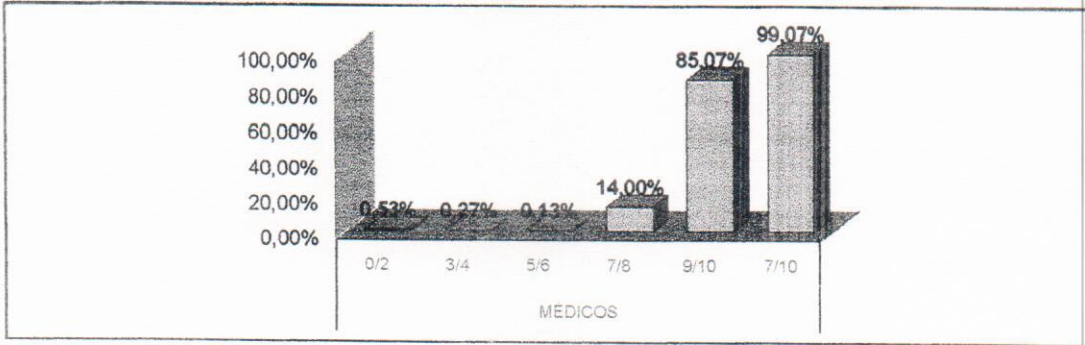


1.3 SINALIZAÇÃO

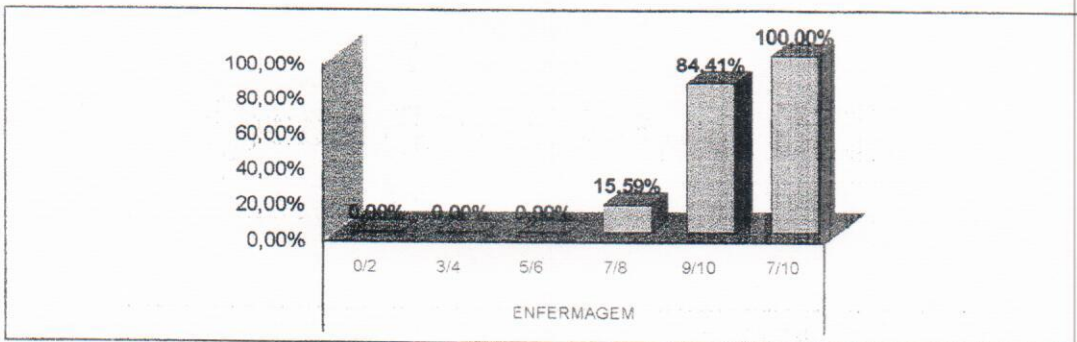


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

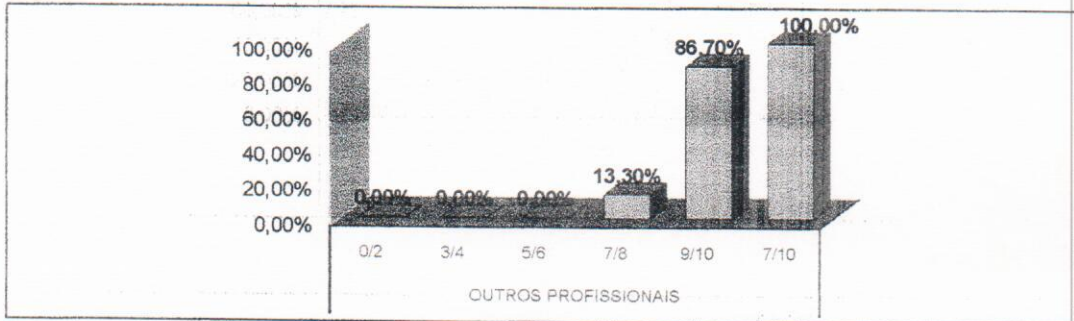
1.4 MÉDICOS



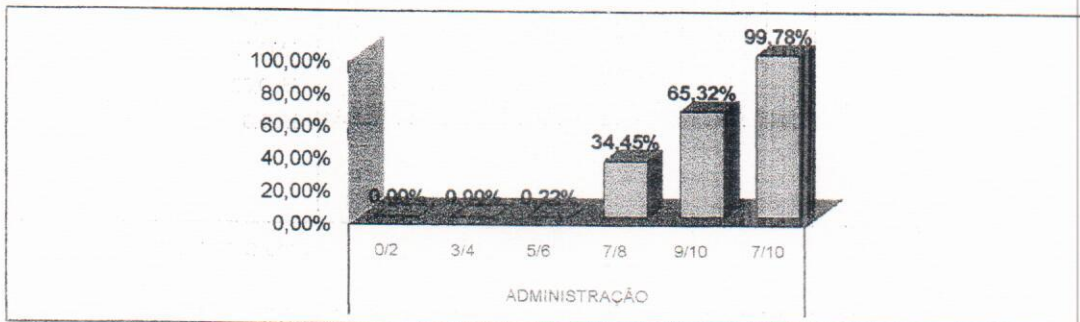
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

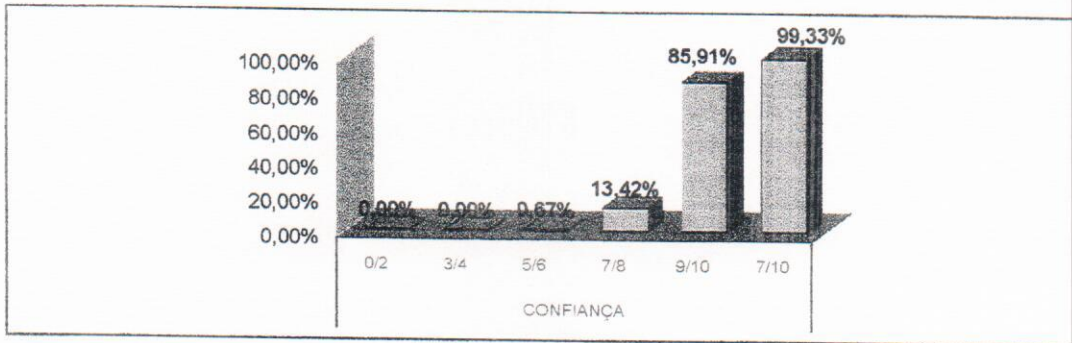


1.7 ADMINISTRAÇÃO

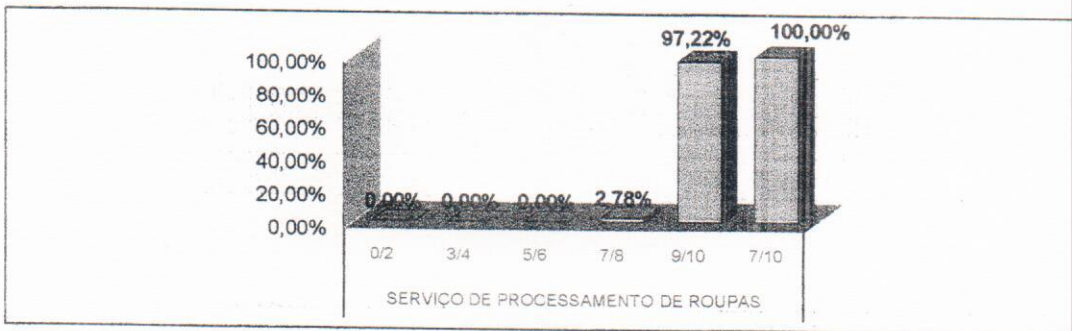


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

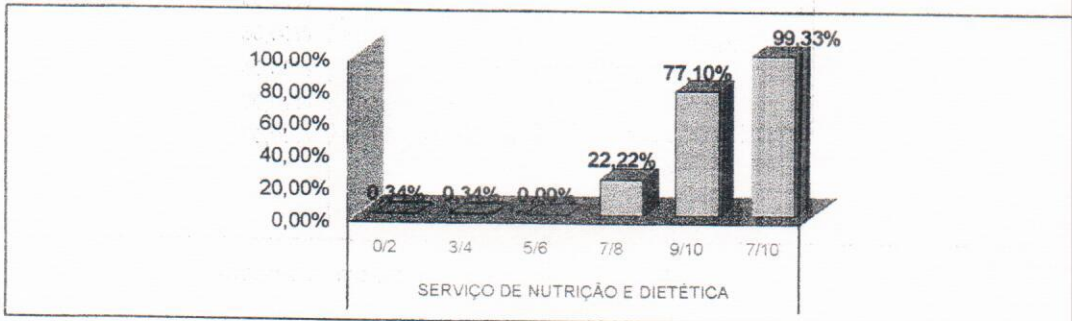
1.8 CONFIANÇA



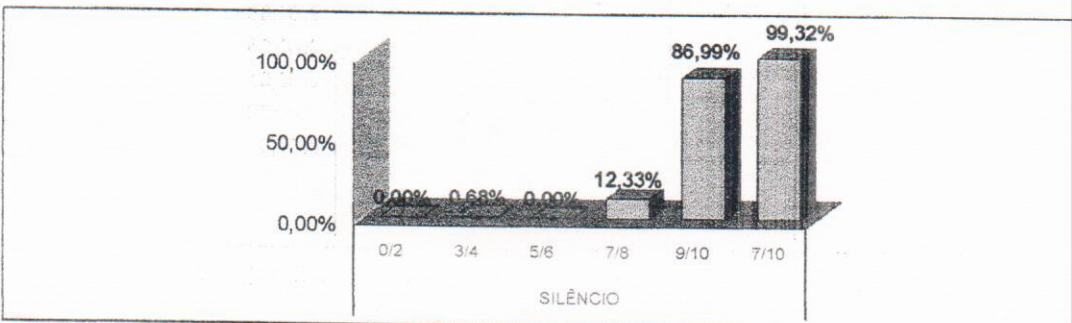
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

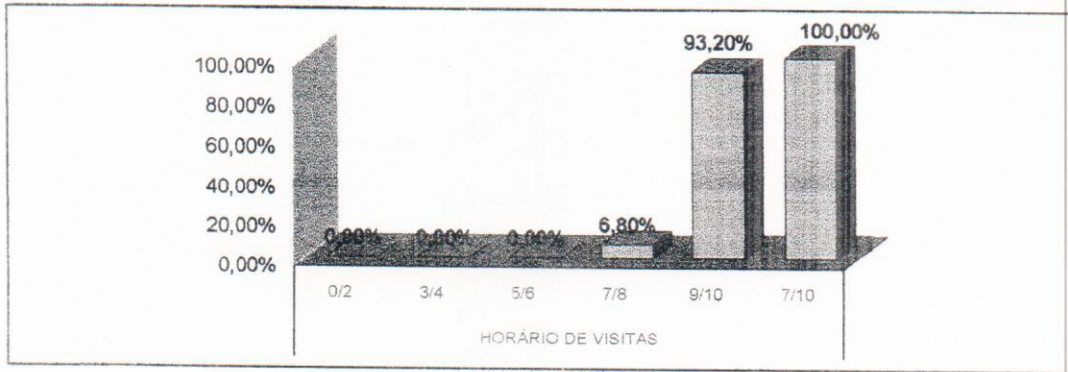


1.11 SILÊNCIO

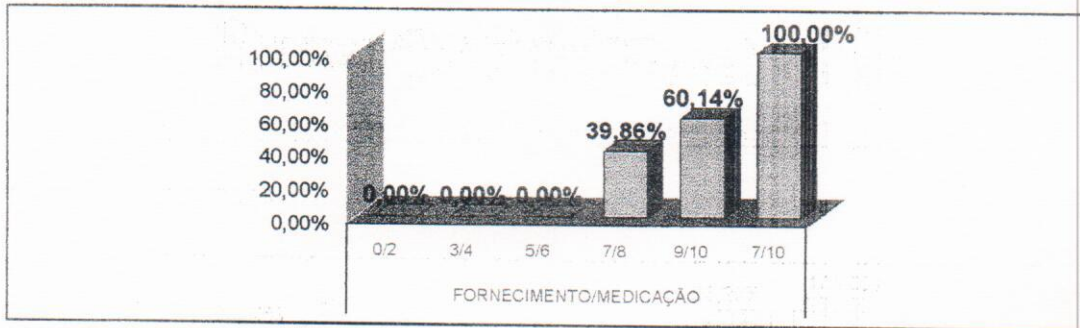


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

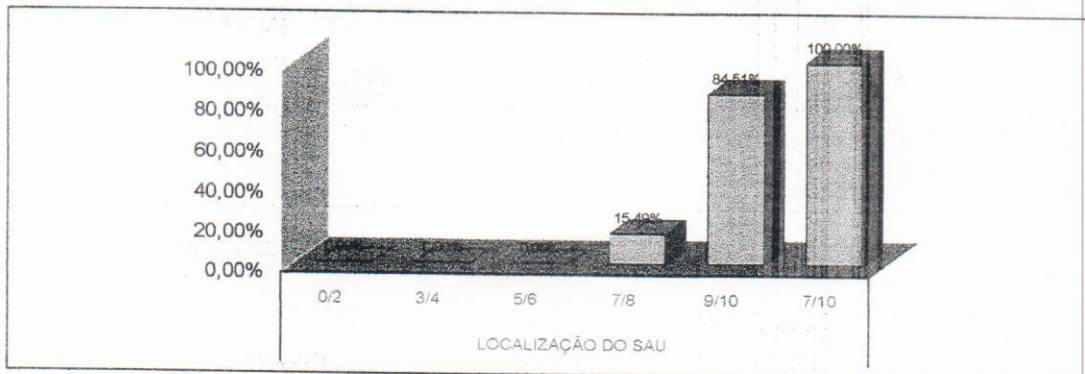
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Dezembro 2019.

LEGENDA

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



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS					TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?					0	0	0	74	259	333	1	334	333
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					1	7	8	77	235	328	6	334	312
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)					0	3	10	68	243	329	5	334	316
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos					0	3	7	53	269	332	2	334	322
4.2	Pelos enfermeiros					1	3	6	41	273	327	7	334	317
4.3	Pelos Outros Profissionais					0	3	2	41	273	324	10	334	319
4.4	Pelos funcionários da Administração					1	3	6	51	269	330	4	334	320
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos					3	0	6	58	263	330	4	334	321
5.2	Para os enfermeiros					0	4	3	50	272	329	5	334	322
5.3	Para os funcionários da Administração					0	3	8	190	130	331	3	334	320
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?					1	1	5	48	270	325	9	334	318
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos					0	1	8	26	254	329	5	334	320
7.2	Pelos enfermeiros					2	2	5	35	287	329	5	334	320
7.3	Pelos funcionários da Administração					0	3	3	29	295	330	4	334	324
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					1	1	2	34	289	327	7	334	323
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					0	0	0	32	294	327	7	334	327
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?					0	3	1	15	273	297	37	334	293
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					1	3	3	29	290	326	8	334	319
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?					1	3	3	120	202	329	5	334	322
						12	46	86	1069	4989	6212	134	6346	6068
						0,19%	0,74%	1,38%	17,21%	80,47%	100,00%	2,11%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?					sim	333	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?					sim	331	não	3					

Total de Resposta Positiva 6732

Total de Resposta Geral 6880

Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,85%

Foram realizadas 334 entrevistas

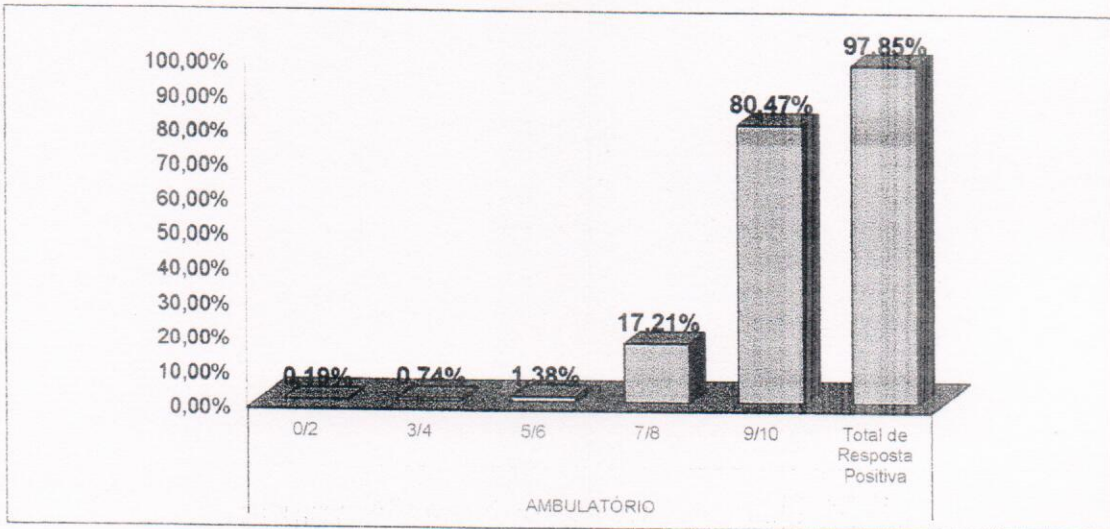
No período de 1 a 31 de Dezembro 2019.

Wesleane Santos Coelho de Sousa

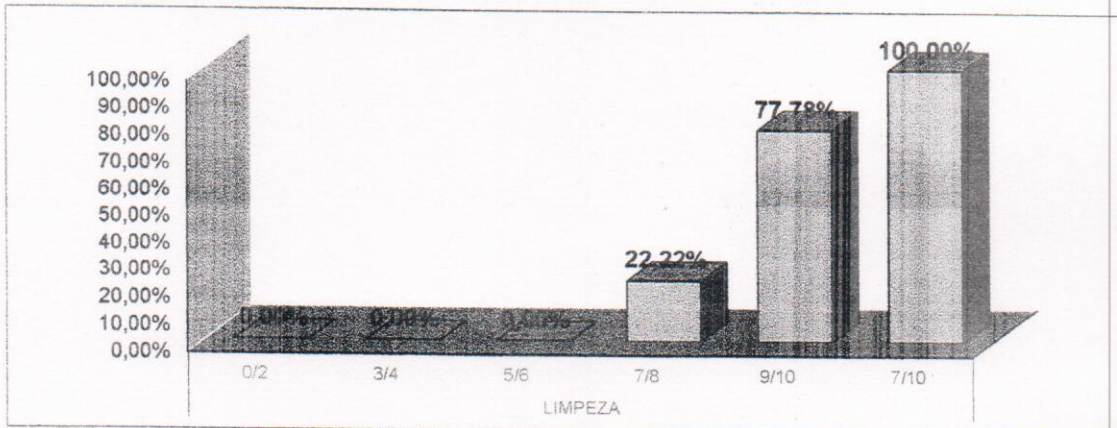
 Serviço de Atenção ao Usuário

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

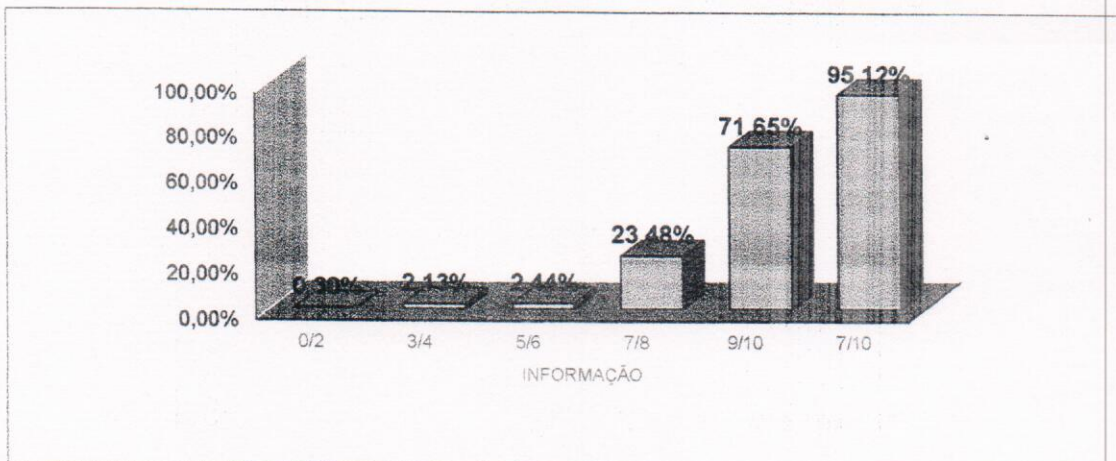
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

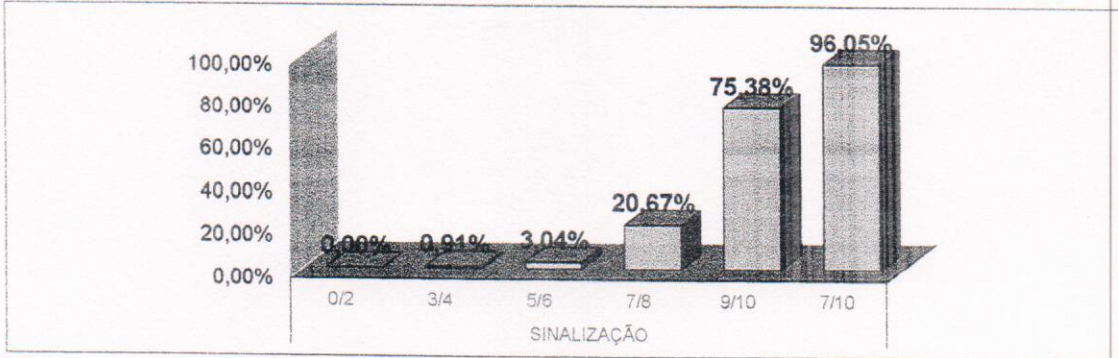


(Handwritten signature)

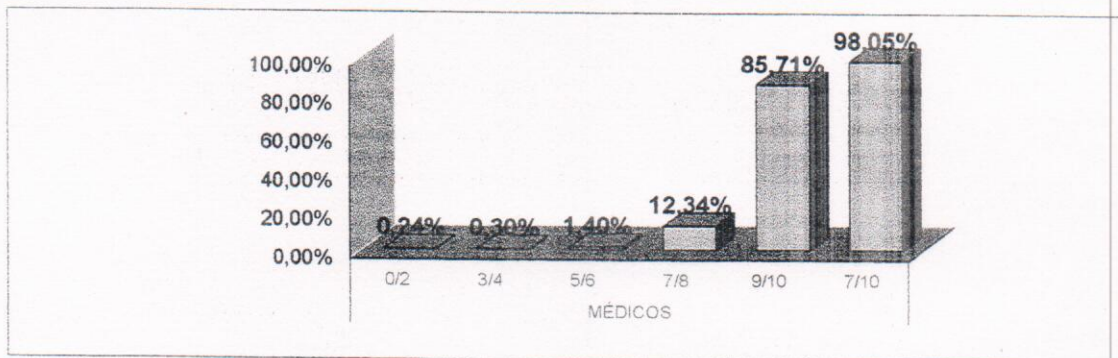
000079

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

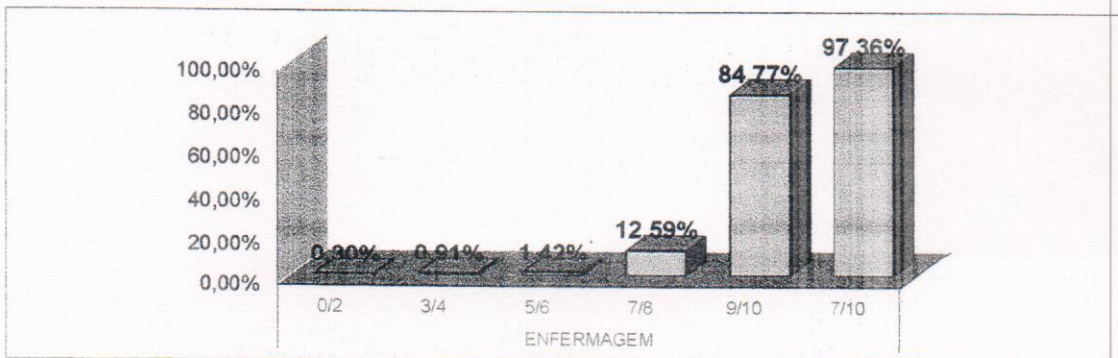
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

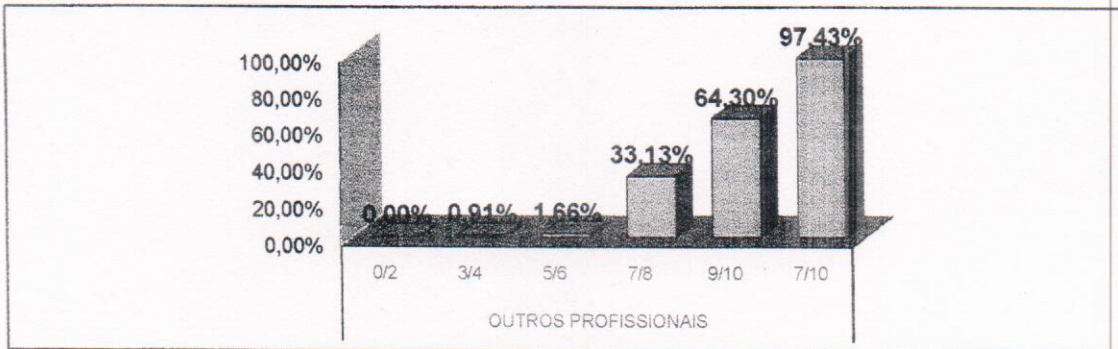


(Handwritten signature)

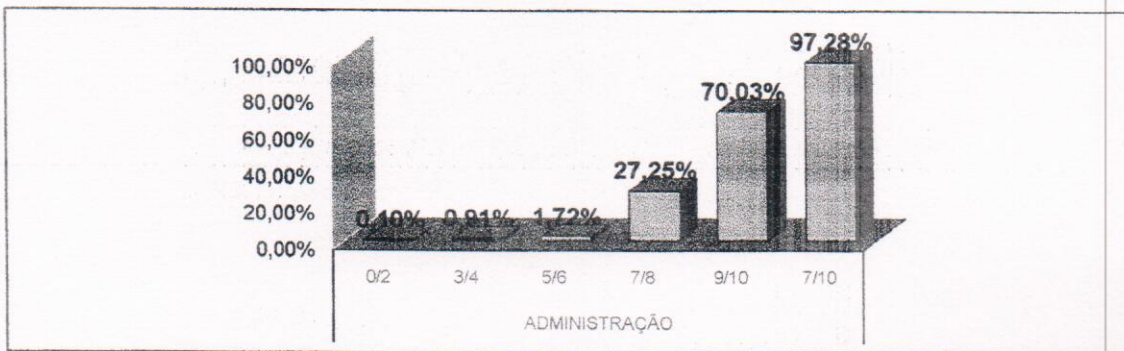
000080

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

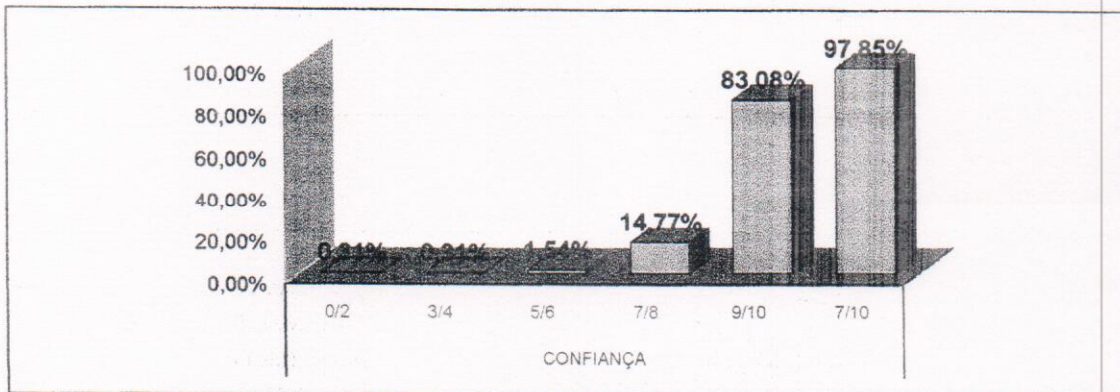
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

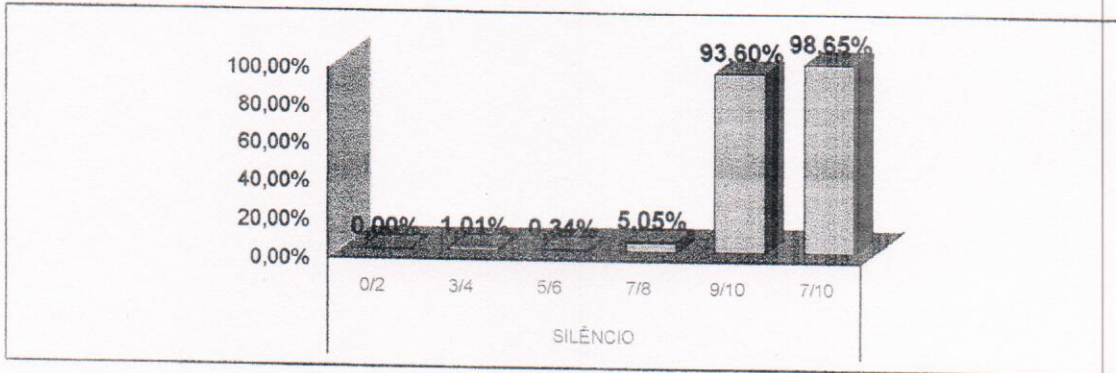


2.8 CONFIANÇA

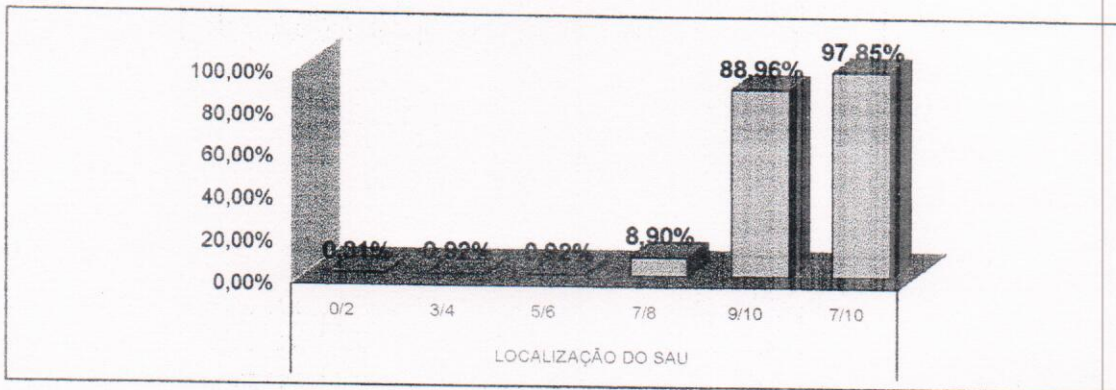


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Dezembro 2019.

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

(Handwritten signature)

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

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 ?						3	1	6	63	250	323	2	325	313
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?						3	4	6	120	180	313	12	325	300
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						1	5	6	70	228	310	15	325	298
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
	4.1	Pelos médicos					4	2	13	70	228	317	8	325	298
	4.2	Pelos enfermeiros					4	7	12	85	227	315	10	325	292
	4.3	Pelos Outros Profissionais					2	8	7	75	219	312	13	325	295
	4.4	Pelos funcionários da Administração					4	3	8	49	251	315	10	325	300
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
	5.1	Para os médicos					2	4	5	59	244	314	11	325	303
	5.2	Para os enfermeiros					6	2	7	51	250	315	10	325	301
	5.3	Para os Outros Profissionais					4	5	7	50	249	315	10	325	299
	5.4	Para os funcionários da Administração					2	6	9	159	141	318	7	325	302
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?						2	3	8	77	225	318	7	325	305
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
	7.1	Pelos médicos					3	3	4	37	268	315	10	325	305
	7.2	Pelos enfermeiros					2	3	6	48	257	316	9	325	305
	7.3	Pelos Outros Profissionais					2	3	6	48	257	316	9	325	305
	7.4	Pelos funcionários da Administração					1	5	4	54	253	317	8	325	307
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						0	4	9	38	268	319	6	325	306
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						1	5	7	66	247	316	9	325	303
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						1	4	7	23	256	291	34	325	279
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						1	3	6	34	220	314	11	325	304
			47	79	143	1297	4723	6289	211	6500	6020				
			0,75%	1,26%	2,27%	20,62%	75,10%	100,00%	3,25%						
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	323	não	2					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	321	não	4					

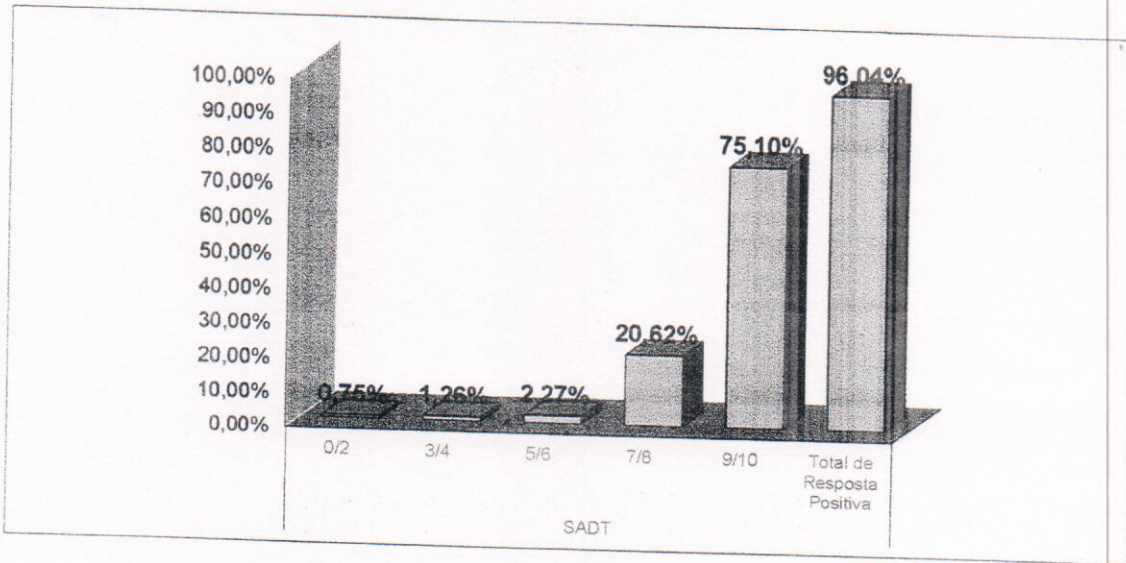
Total de Resposta Positiva 6664
 Total de Resposta Geral 6939
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,04%

Foram realizadas 325 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2019.

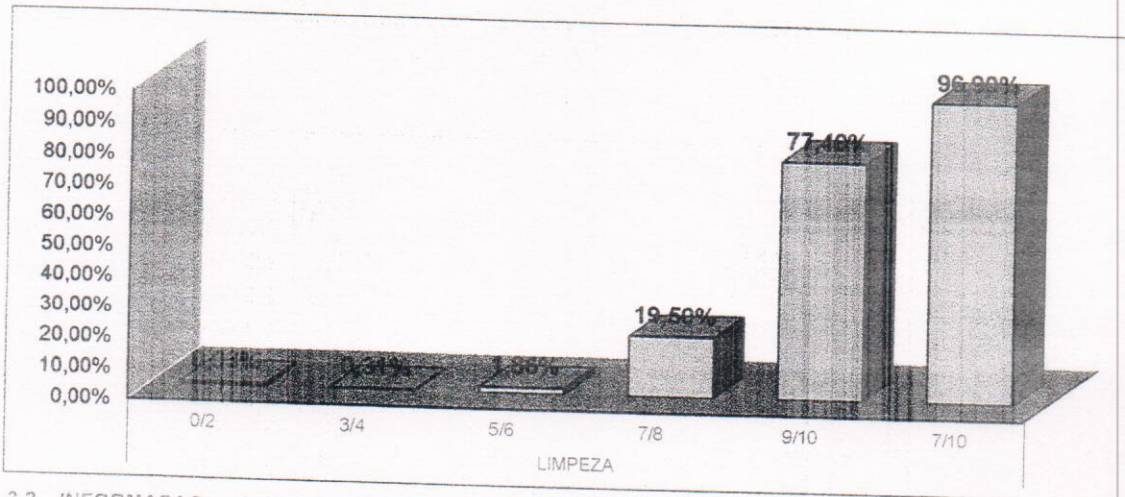
Wesleiana Santos Coelho de Sousa
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DEZEMBRO /2019

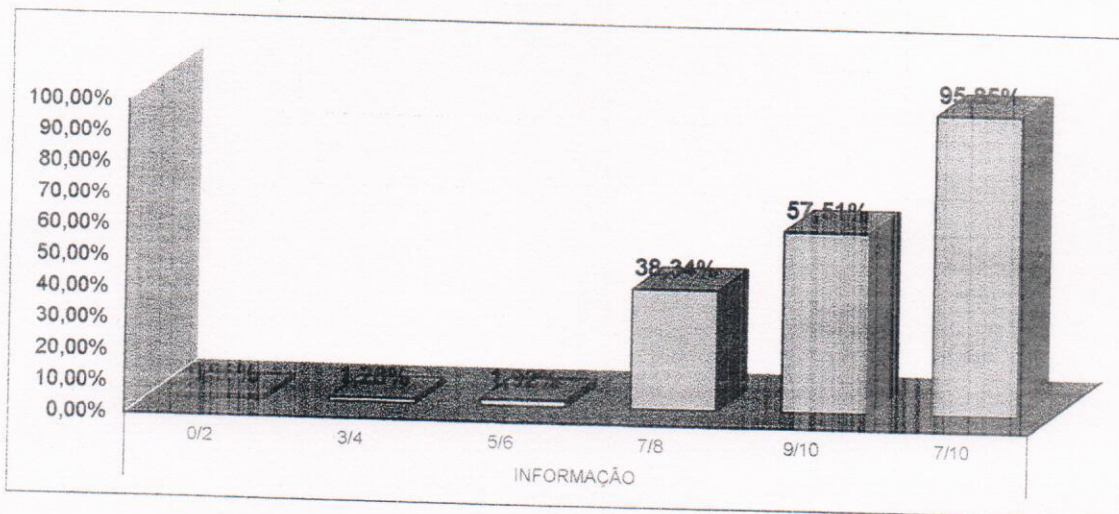
3. SADT



3.1 LIMPEZA



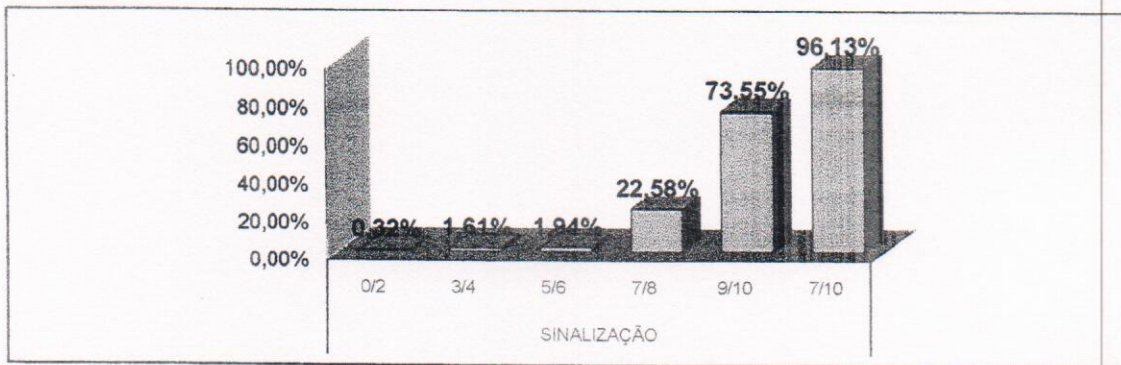
3.2 INFORMAÇÃO



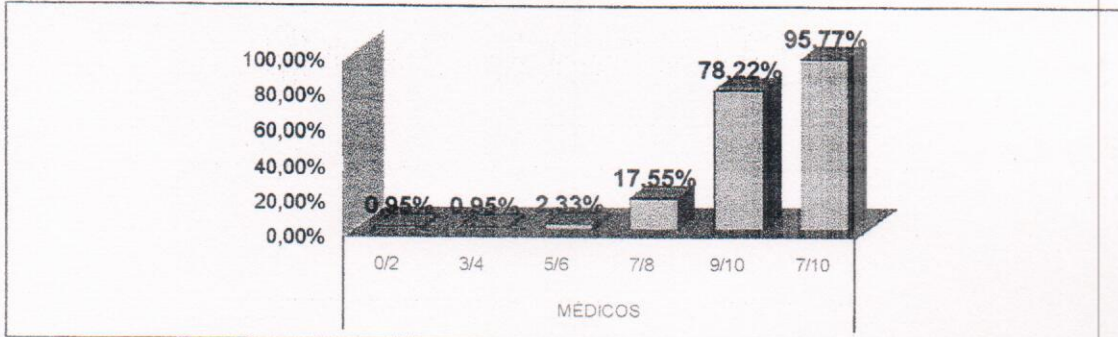
000084

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DEZEMBRO/2019

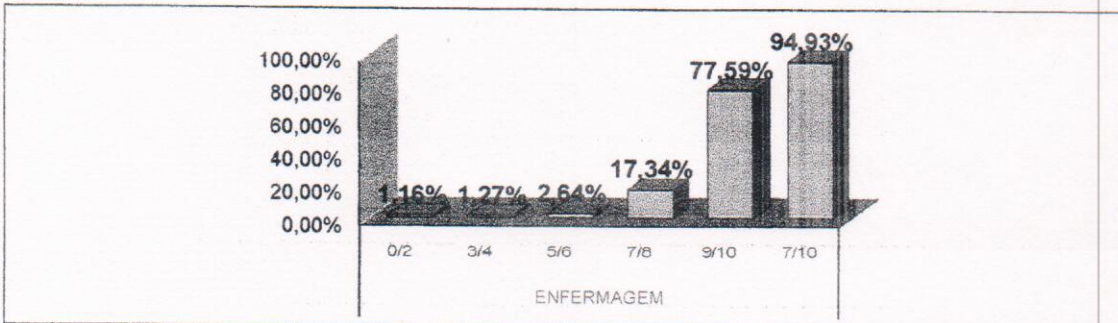
3.3 SINALIZAÇÃO



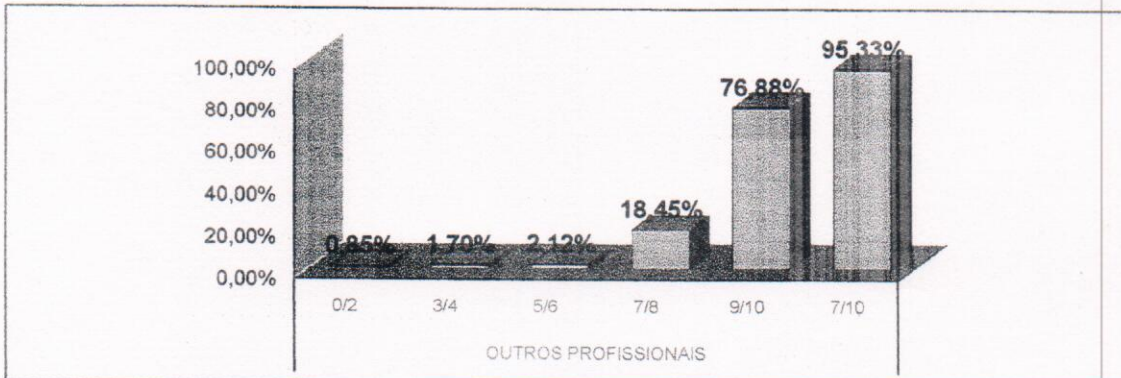
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

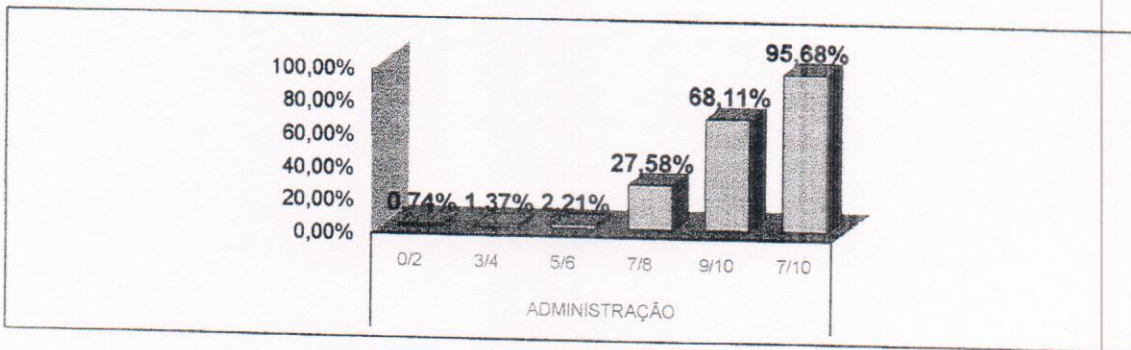


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

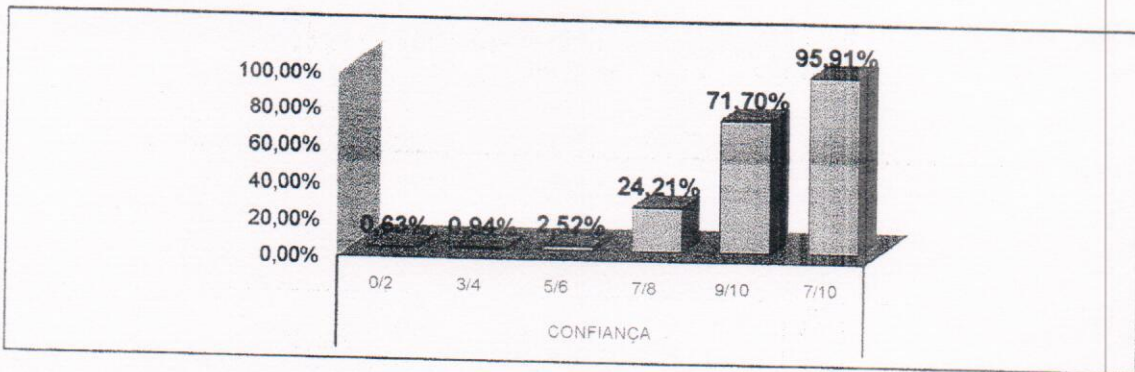


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DEZEMBRO/2019

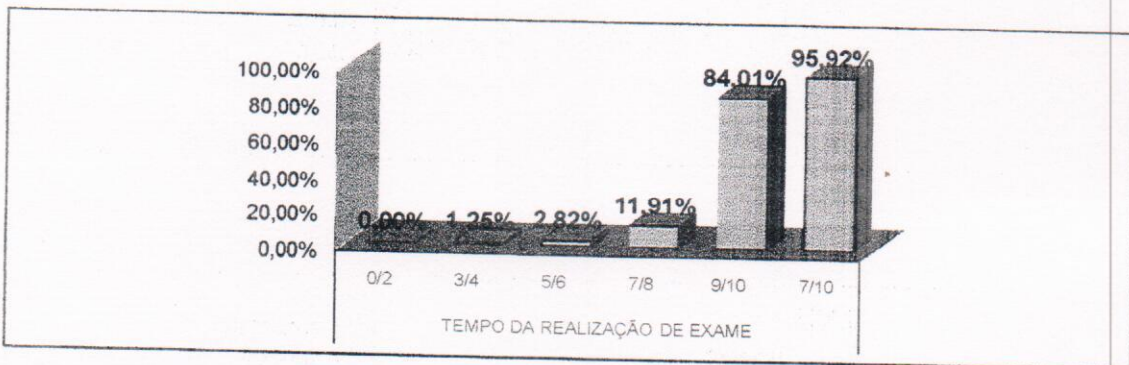
3.7 ADMINISTRAÇÃO



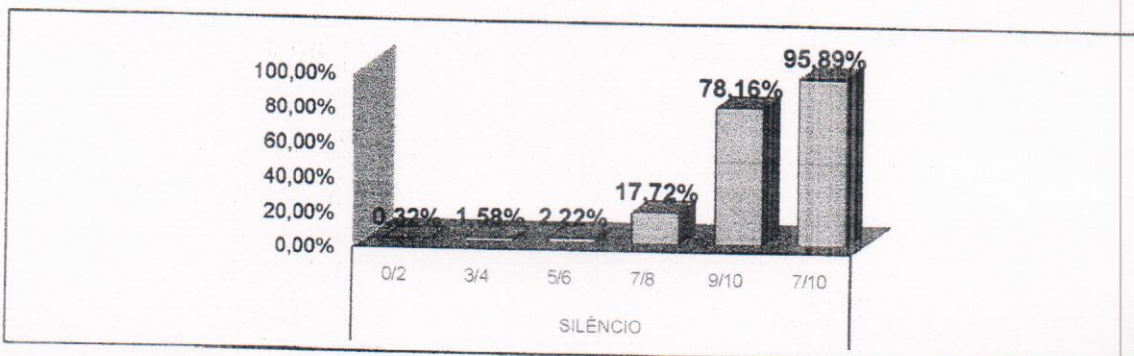
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



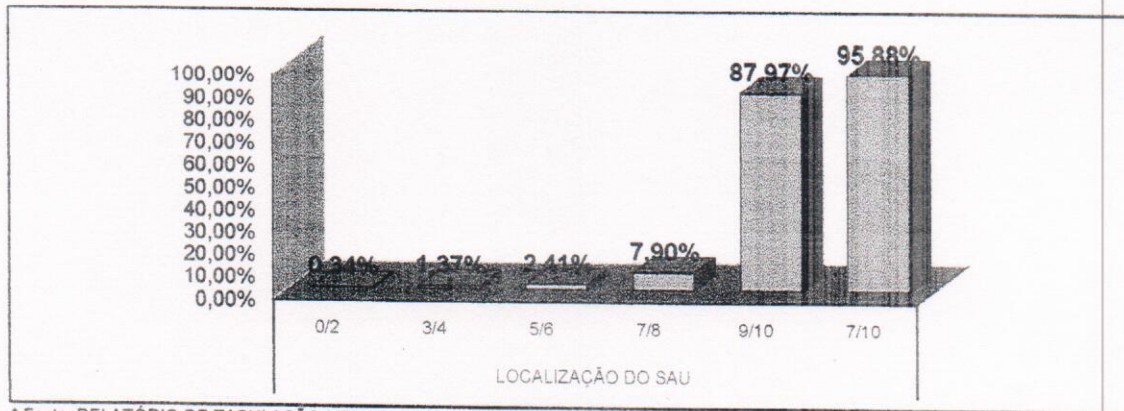
3.10 SILÊNCIO



(Handwritten signature)

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DEZEMBRO/2019

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Dezembro 2019.

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

PL



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						NR	Total	Total 7/8 e 9/10				
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL							
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						0	213	212				
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						3	213	210				
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						3	213	209				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1	Pelos médicos						2	213	207				
4.2	Pelos enfermeiros						5	213	207				
4.3	Pelos Outros Profissionais						3	213	209				
4.4	Pelos funcionários da Administração						1	213	210				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1	Para os médicos						1	213	211				
5.2	Para os enfermeiros						2	213	211				
5.3	Para os Outros Profissionais						2	213	210				
5.4	Para os funcionários da Administração						0	213	212				
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?						1	213	211				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?												
7.1	Pelos médicos						1	213	211				
7.2	Pelos enfermeiros						3	213	210				
7.3	Pelos Outros Profissionais						1	213	209				
7.4	Pelos funcionários da Administração						2	213	211				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						3	213	210				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	213	213				
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						2	213	211				
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?						4	213	209				
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						3	213	210				
							42	4473	4413				
							0,14%	0,11%	0,16%	10,54%	89,05%	100,0%	0,94%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	213	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	213	não	0			

Total de Resposta Positiva 4839
 Total de Resposta Geral 4857
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,63%

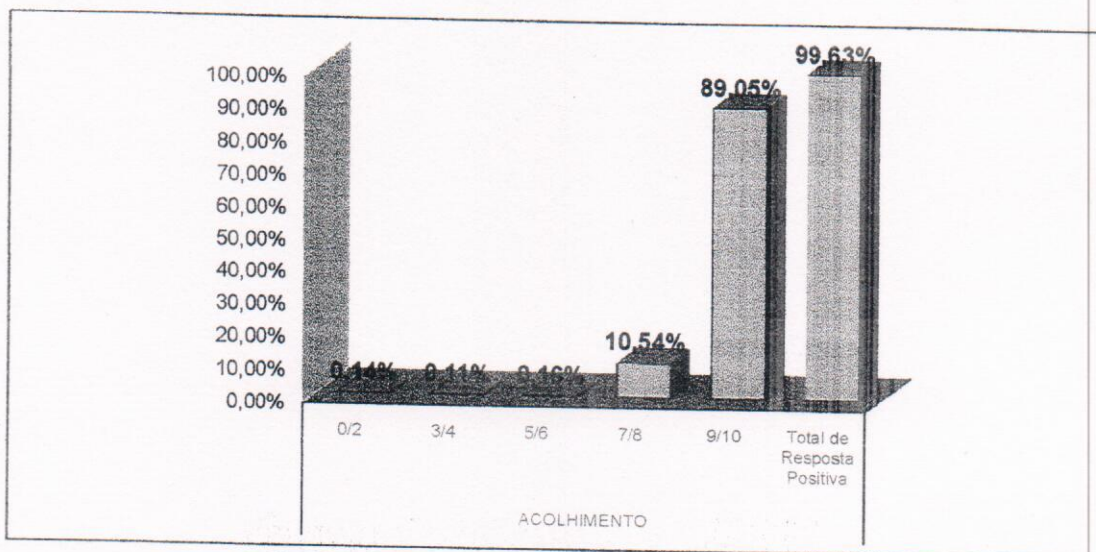
Foram realizadas 213 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2019.

Wesleiana S. Coelho de Sousa
 Wesleiana Santos Coelho de Sousa
 Serviço de Atenção ao Usuário

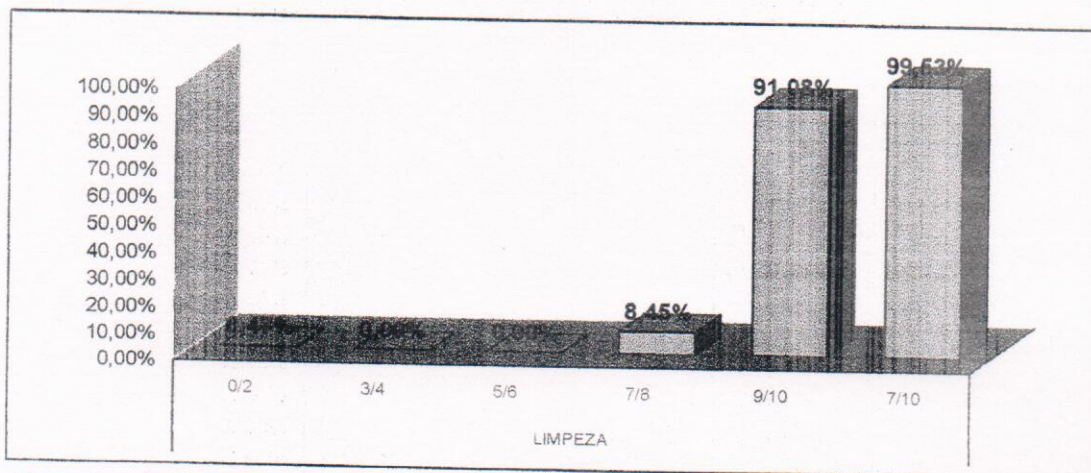


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Dezembro/2019

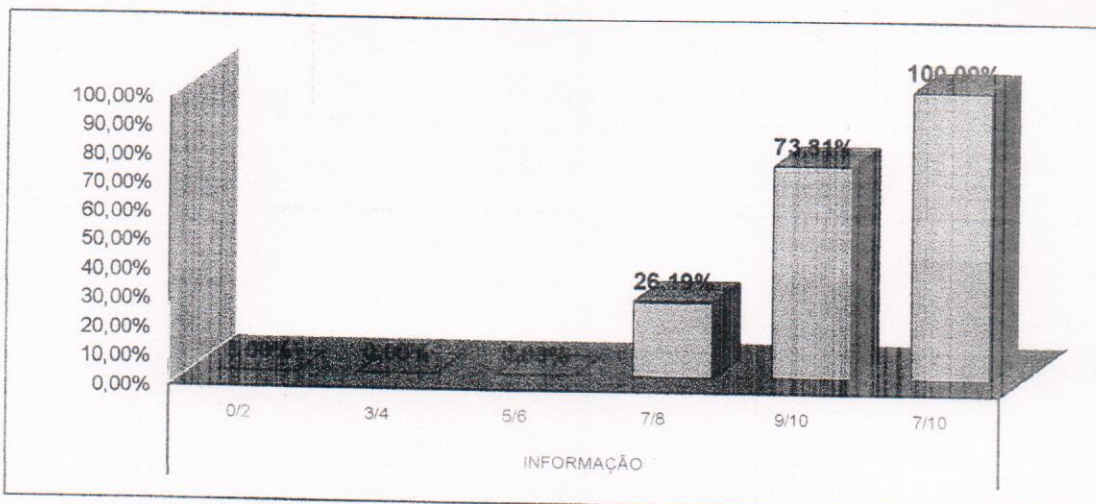
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



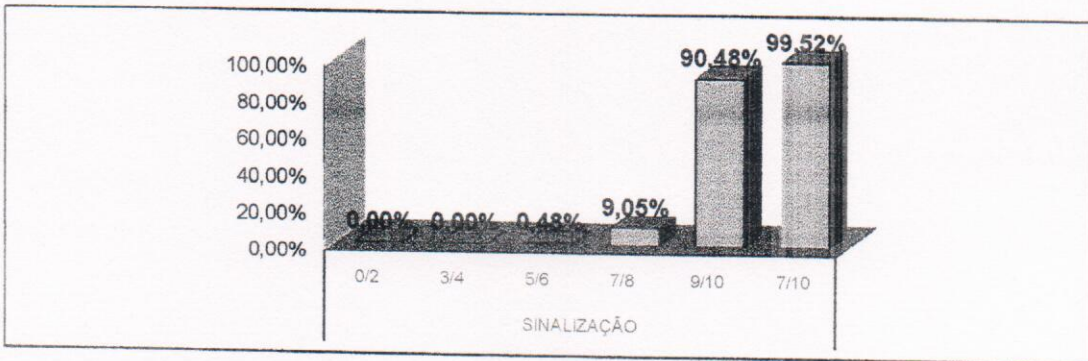
4.2 INFORMAÇÃO



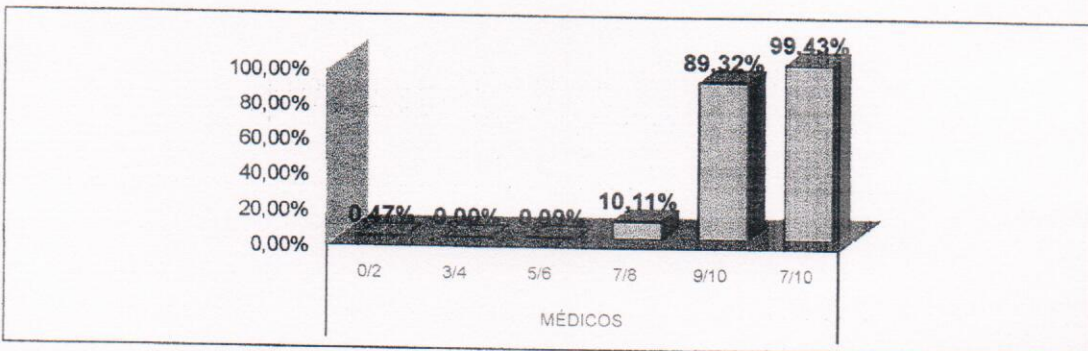


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Dezembro/2019

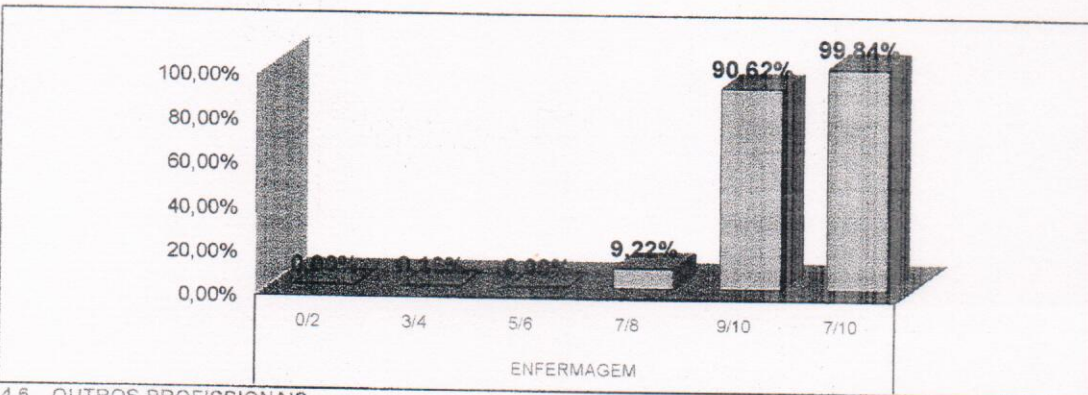
4.3 SINALIZAÇÃO



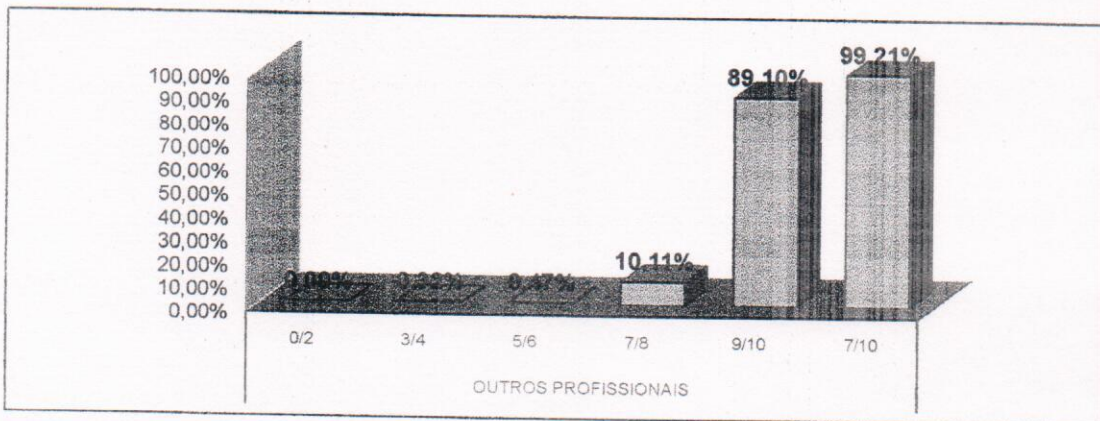
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



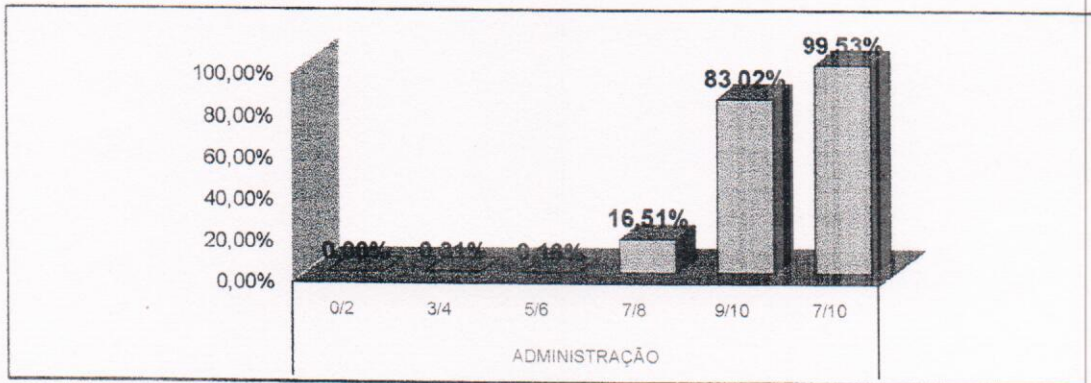
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



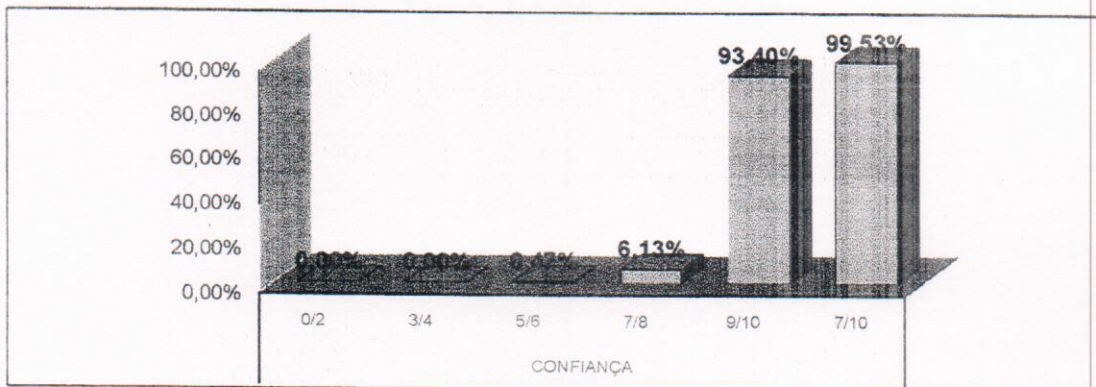
Handwritten signature or mark.

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Dezembro/2019

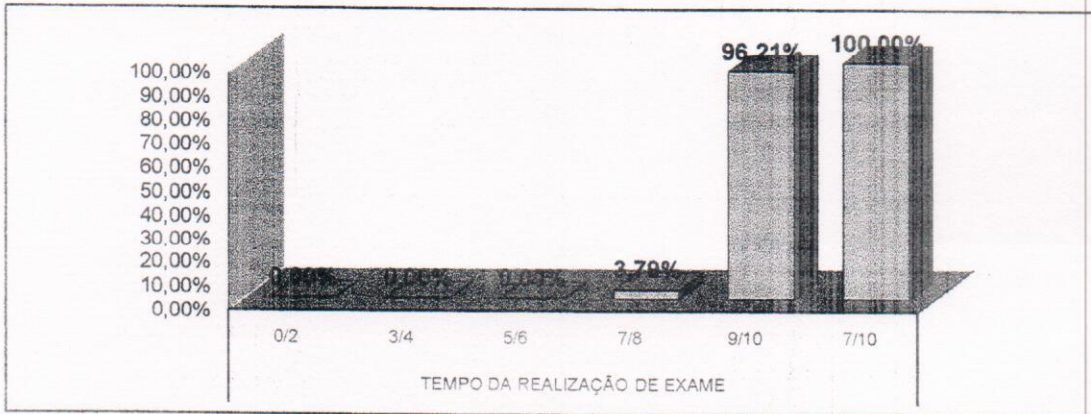
4.7 ADMINISTRAÇÃO



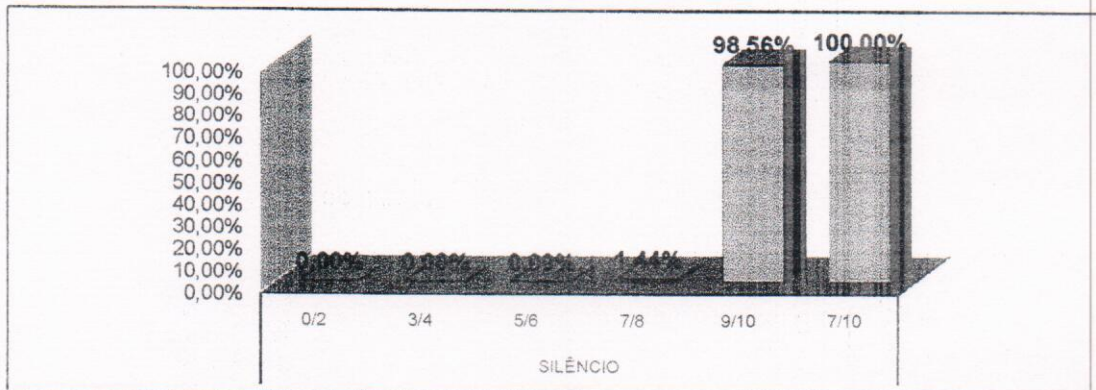
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



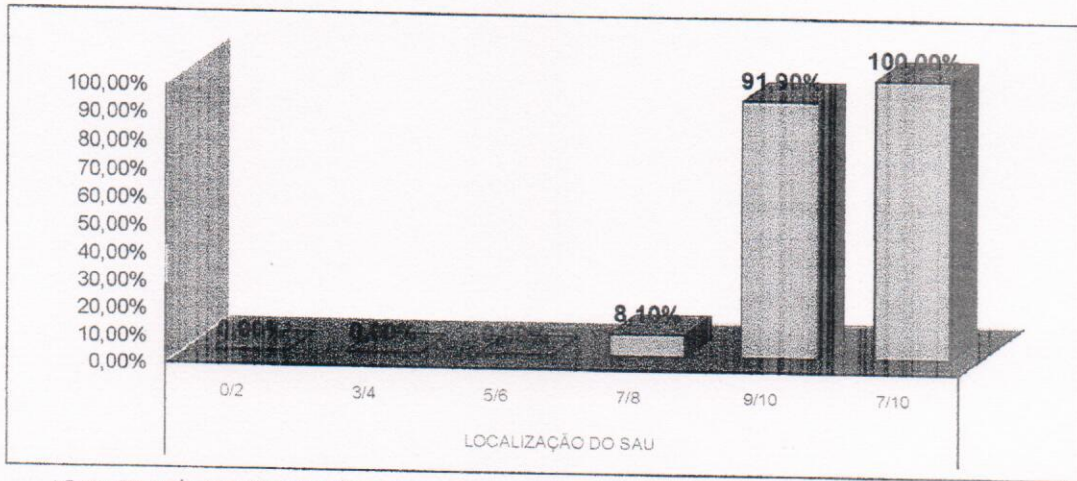
4.10 SILÊNCIO



70

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Dezembro/2019

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Dezembro 2019.

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

(Handwritten signature)



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							165	0	165	165			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							165	0	165	165			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							165	0	165	165			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							165	0	165	164			
4.2	Pelos enfermeiros							165	0	165	165			
4.3	Pelos Outros Profissionais							165	0	165	164			
4.4	Pelos funcionários da administração							165	0	165	165			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							165	0	165	164			
5.2	Para os enfermeiros							165	0	165	165			
5.3	Para os Outros Profissionais							165	0	165	165			
5.4	Para os funcionários da administração							165	0	165	165			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							165	0	165	165			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							165	0	165	165			
7.2	Pelos enfermeiros							164	1	165	164			
7.3	Pelos Outros Profissionais							165	0	165	165			
7.4	Pelos funcionários da administração							165	0	165	165			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							165	0	165	165			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							165	0	165	165			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							165	0	165	165			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							165	0	165	165			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							165	0	165	163			
13	O horário em que são servidas as refeições?							165	0	165	165			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							165	0	165	165			
15	O horário das visitas?							165	0	165	159			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							165	0	165	165			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							165	0	165	165			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							165	0	165	165			
								4454	1	4455	4443			
								0,00%	0,00%	0,25%	1,62%	98,14%	100%	0,02%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	165	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	165	não	0			

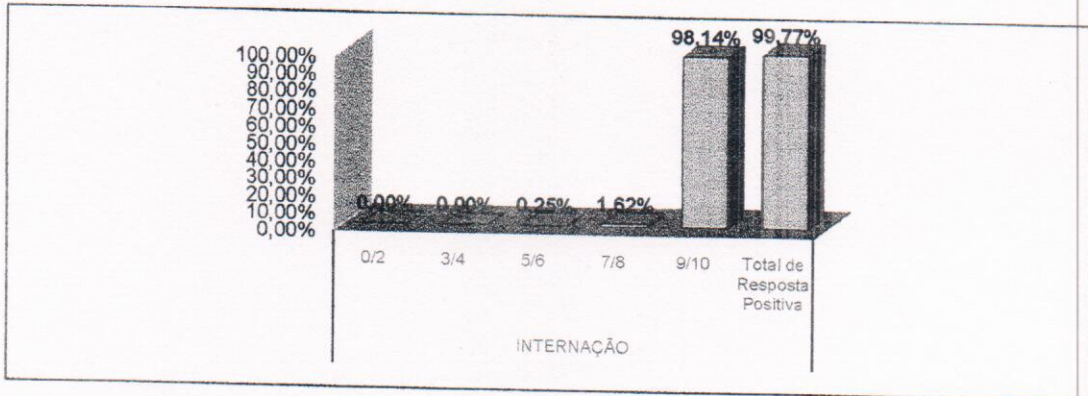
Total de Resposta Positiva 4773
 Total de Resposta Geral 4784
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,77%

Foram realizadas 165 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2019.

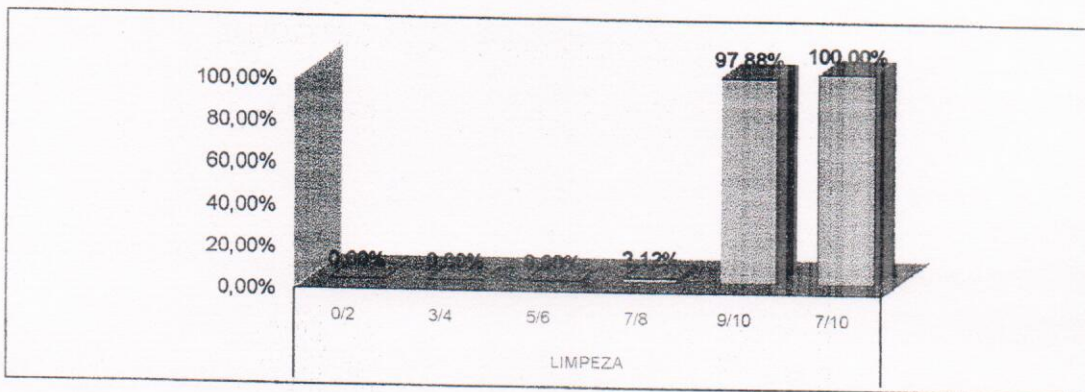
Wesleiana Santos Coelho de Sousa
 Wesleiana Santos Coelho de Sousa
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

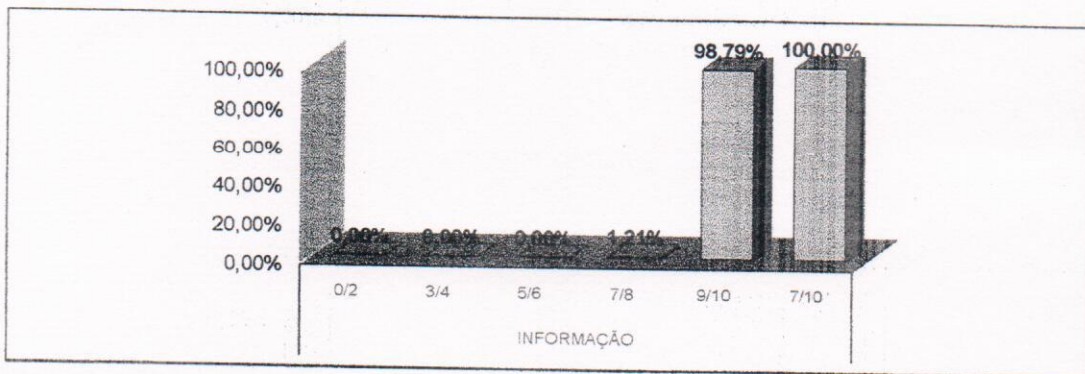
5. PÓS ALTA HOSPITAL



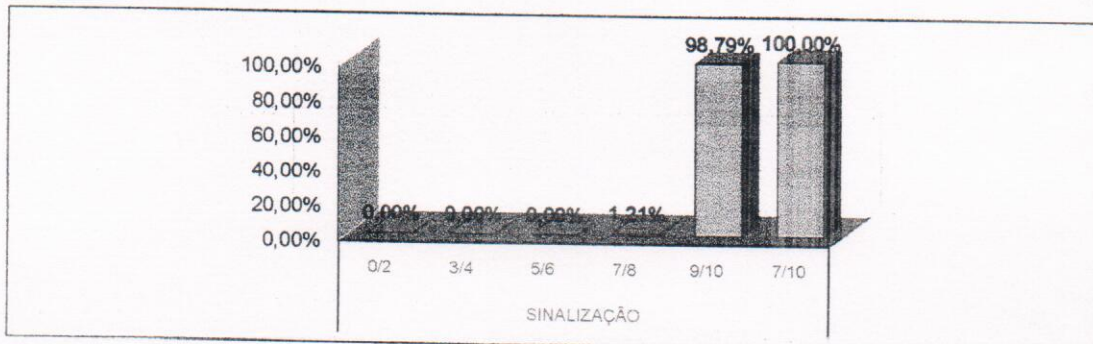
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

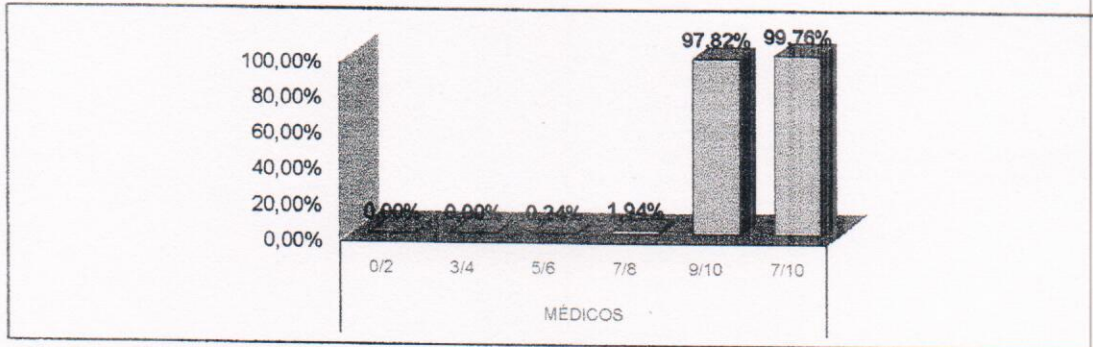


5.3 SINALIZAÇÃO

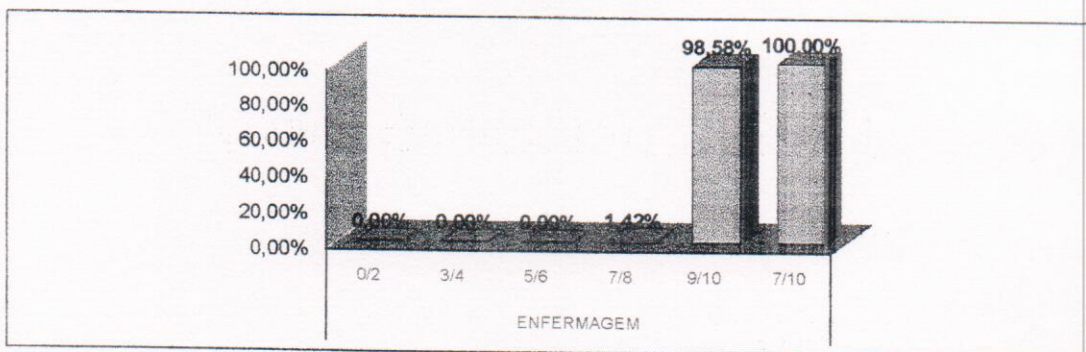


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

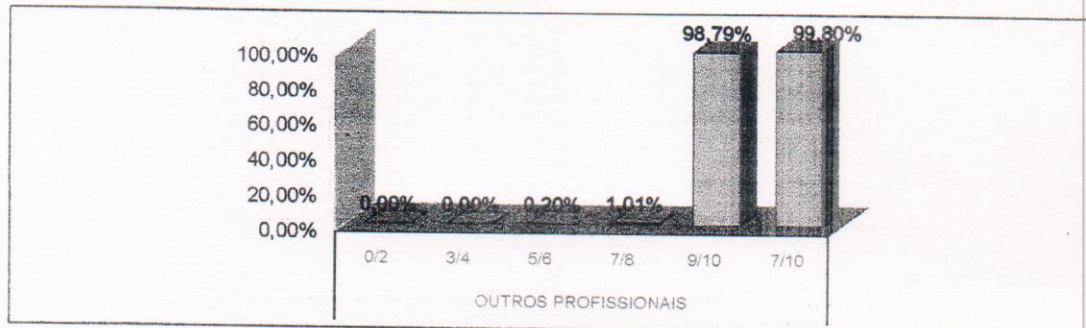
5.4 MÉDICOS



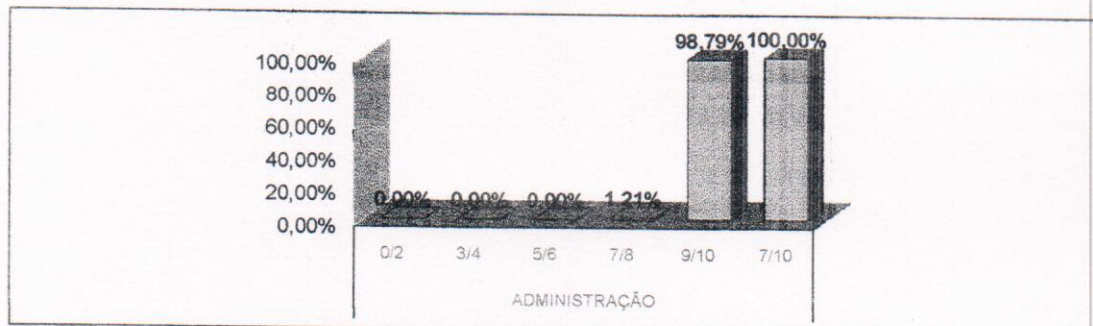
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

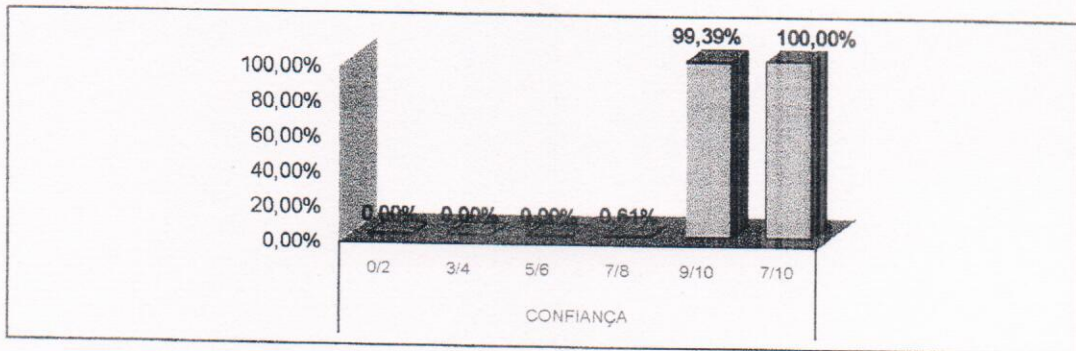


5.7 ADMINISTRAÇÃO

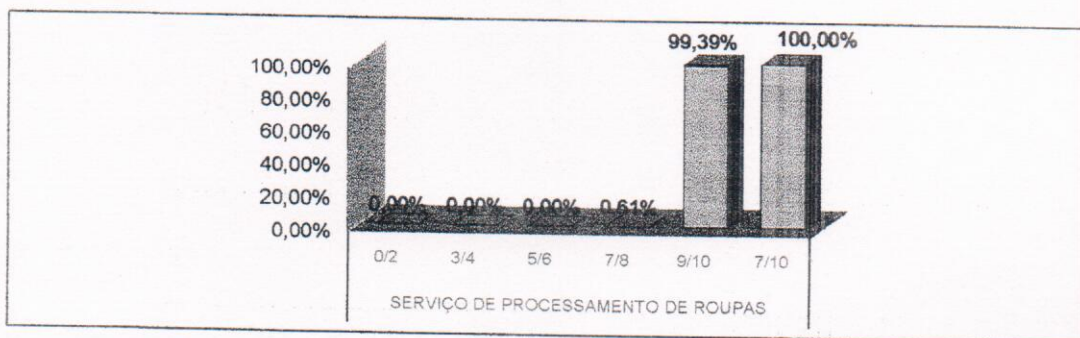


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

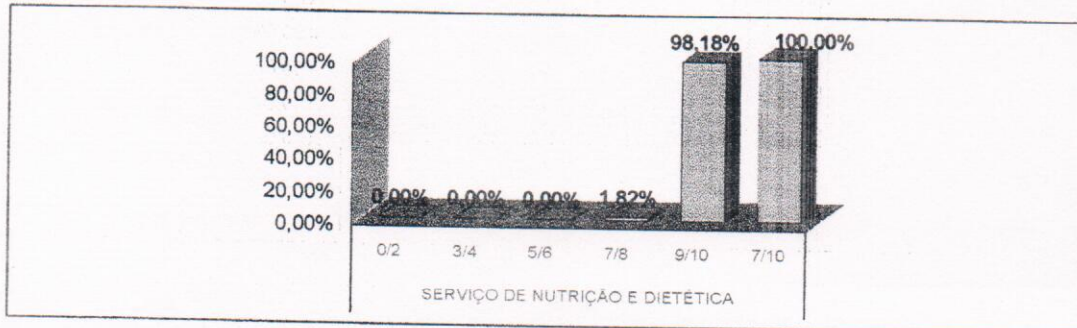
5.8 CONFIANÇA



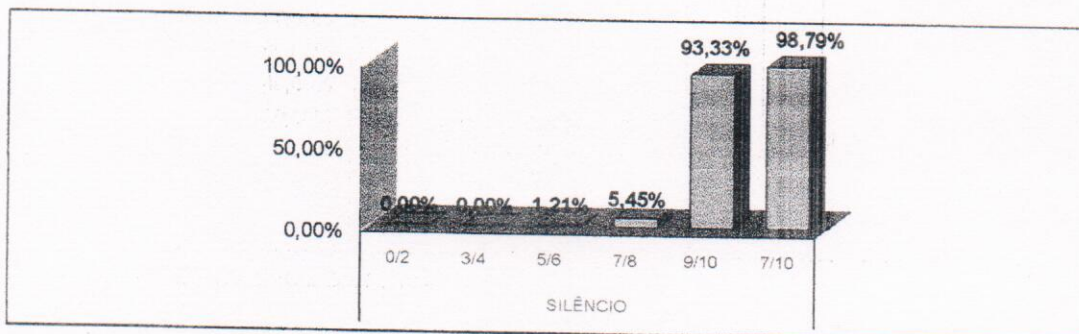
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



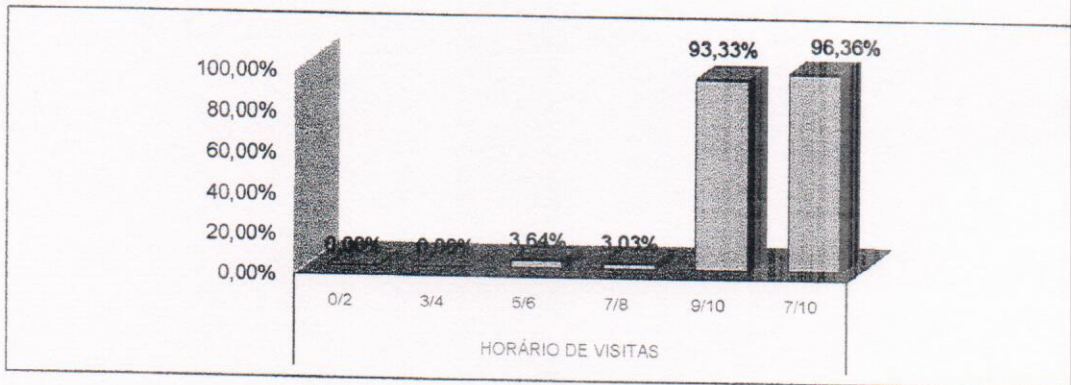
5.11 SILÊNCIO



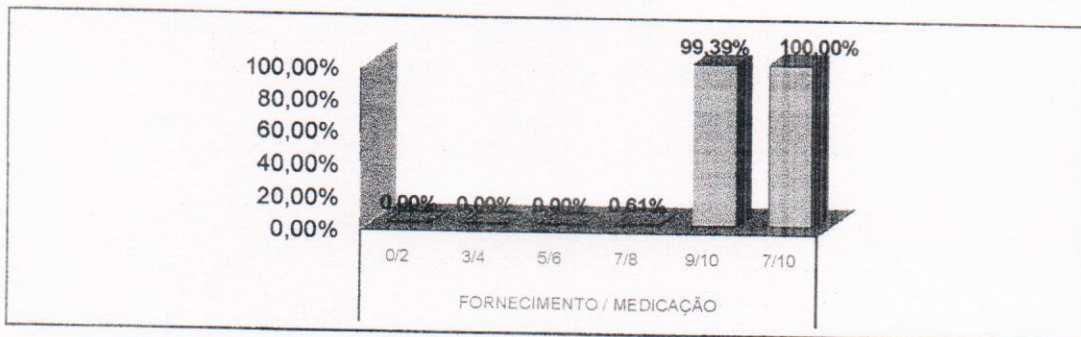
(Handwritten signature)

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2019

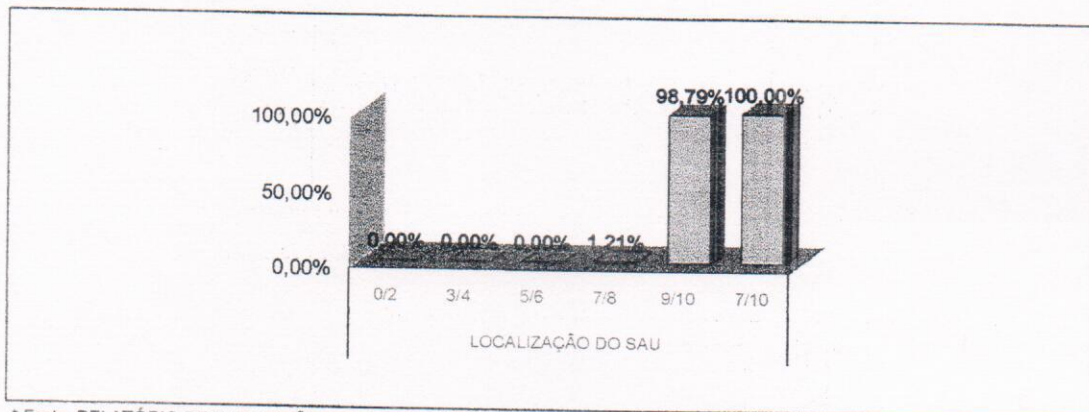
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



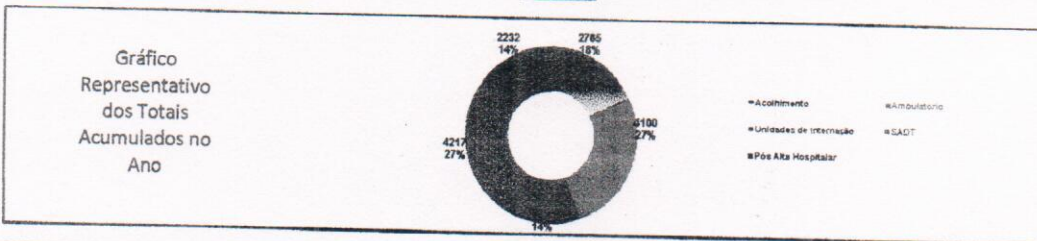
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Dezembro 2019.

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

20

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2019



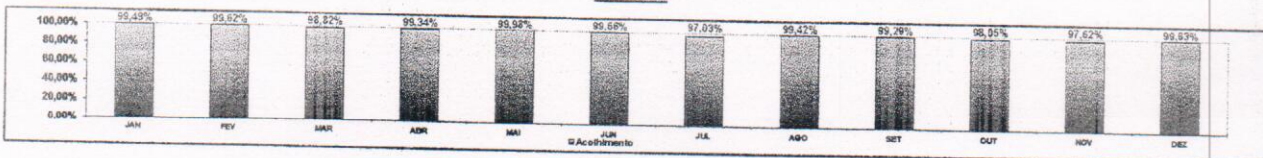
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ambulatório	230	220	217	225	228	221	304	233	238	230	206	211	2765	230
Unidades de Internação														
SADT	216	175	199	193	155	341	347	322	321	334	316	334	4100	342
Pós Alta Hospitalar														
SADT	207	204	206	182	173	200	188	177	183	185	154	165	2232	188
Total	1.448	1.323	1.287	1.346	1.257	1.285	1.356	1.268	1.241	1.302	1.158	1.188	13.458	1.358

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

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,06%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,38%	0,14%		0,06%
Regular	0,19%	0,09%	0,07%	0,08%	0,00%	0,13%	0,00%	0,00%	0,06%	0,25%	1,13%	0,11%		0,19%
Bom	0,27%	0,30%	1,23%	0,63%	0,02%	0,22%	3,10%	0,64%	0,30%	1,90%	1,03%	0,16%		0,83%
Ótimo	4,83%	21,05%	18,87%	9,90%	2,48%	7,72%	16,28%	12,29%	12,66%	33,47%	19,07%	10,54%		14,15%
Excelente	84,65%	78,54%	79,83%	89,39%	97,14%	91,91%	80,48%	87,07%	88,56%	84,20%	77,79%	89,65%		84,73%
Não Respondeu	0,21%	0,16%	0,13%	0,00%	0,56%	0,65%	0,91%	0,76%	2,96%	1,26%	1,53%	0,84%		0,84%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	99,78%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%	98,51%	100,00%		99,25%
Unidades de Internação														
Ambulatório	0,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,48%	0,00%		0,07%
Ruim	1,14%	1,18%	0,44%	0,55%	0,16%	0,25%	0,47%	0,48%	1,04%	0,74%	1,10%	0,19%		0,63%
Regular	1,19%	1,88%	0,66%	1,16%	0,30%	0,31%	0,21%	0,21%	2,80%	1,21%	0,85%	0,74%		1,06%
Bom	3,93%	3,06%	6,06%	2,83%	1,36%	3,65%	1,56%	1,15%	4,83%	4,63%	2,31%	1,38%		3,26%
Ótimo	17,03%	31,36%	50,25%	40,29%	14,81%	15,10%	17,55%	22,83%	18,12%	27,19%	23,31%	17,21%		24,91%
Excelente	75,71%	62,52%	42,59%	35,15%	83,37%	75,17%	80,31%	72,75%	73,21%	68,23%	72,58%	80,47%		78,09%
Não Respondeu	11,81%	9,25%	5,73%	2,67%	1,67%	3,52%	2,62%	3,08%	6,79%	3,82%	3,77%	2,1%		4,89%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,21%	99,23%	100,00%	100,00%	99,85%	98,85%	99,71%	99,54%	99,37%	99,25%	98,52%	99,40%		99,54%
Unidades de Internação														
Ruim	0,03%	0,02%	0,26%	0,20%	0,17%	0,00%	0,16%	0,43%	0,00%	0,58%	0,18%	0,15%		0,15%
Regular	0,03%	0,02%	0,44%	0,10%	0,05%	0,00%	0,16%	0,24%	0,04%	0,31%	0,09%	0,15%		0,14%
Bom	0,16%	0,25%	4,54%	0,94%	0,34%	0,33%	5,00%	1,55%	1,80%	0,77%	0,33%	0,10%		1,33%
Ótimo	0,89%	21,19%	23,29%	38,81%	16,64%	12,59%	24,39%	14,41%	12,65%	17,54%	13,33%	19,38%		12,41%
Excelente	93,89%	78,51%	71,48%	59,95%	82,80%	87,06%	70,34%	83,57%	85,45%	80,79%	85,50%	80,24%		79,95%
Não Respondeu	1,11%	0,22%	1,08%	2,21%	0,79%	0,76%	1,03%	4,20%	1,48%	1,86%	0,72%	1,67%		1,41%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	99,47%	100,00%	100,00%	100,00%	99,47%	88,89%	98,71%	100,00%	100,00%	100,00%		99,80%
SADT														
Ruim	3,02%	3,02%	1,69%	2,44%	0,85%	1,12%	0,46%	0,41%	0,22%	1,13%	0,73%	0,75%		1,22%
Regular	2,05%	2,09%	1,52%	1,50%	1,31%	1,79%	0,72%	1,79%	1,40%	1,86%	1,40%	1,20%		1,67%
Bom	7,75%	7,75%	4,00%	3,50%	3,53%	4,42%	3,48%	4,45%	4,35%	4,22%	2,41%	2,27%		4,34%
Ótimo	23,25%	23,25%	18,90%	26,46%	14,36%	24,21%	25,90%	10,00%	10,60%	27,89%	23,62%	20,62%		21,30%
Excelente	63,89%	63,89%	73,92%	66,10%	79,95%	68,45%	76,28%	83,27%	75,43%	64,80%	71,84%	75,18%		71,41%
Não Respondeu	16,51%	16,51%	0,00%	2,41%	3,92%	2,46%	1,30%	7,73%	4,74%	3,76%	2,69%	3,25%		21,70%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,27%	99,17%	98,85%	99,45%	99,73%	99,70%	99,39%	99,28%	100,00%	98,79%	99,65%	99,1%		98,45%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%	0,1%	0,04%	0,00%	0,15%	0,04%	0,07%	0,00%		0,08%
Regular	0,04%	0,71%	0,16%	0,41%	0,02%	0,0%	0,08%	0,07%	0,08%	0,04%	0,07%	0,00%		0,14%
Bom	0,58%	2,44%	1,51%	1,63%	0,13%	0,56%	0,36%	0,42%	0,25%	0,77%	0,27%	0,25%		0,76%
Ótimo	13,63%	28,92%	50,10%	29,88%	10,11%	24,12%	22,44%	19,89%	11,42%	19,59%	15,71%	17,71%		21,70%
Excelente	83,78%	67,82%	39,25%	68,08%	89,68%	75,21%	77,08%	78,56%	88,10%	79,55%	78,88%	88,14%		77,34%
Não Respondeu	0,25%	0,31%	0,05%	0,00%	0,00%	0,33%	0,54%	4,27%	7,94%	3,84%	1,52%	0,02%		1,83%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	98,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,7%	100,00%	100,00%	100,00%		99,84%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%		0,06%

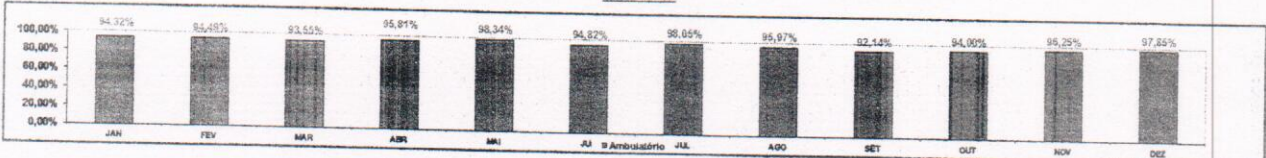
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2019



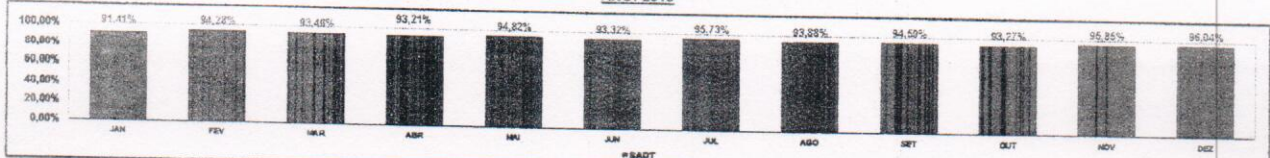
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2019



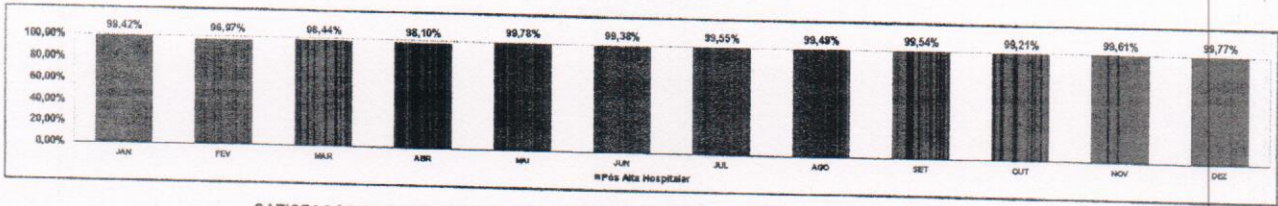
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2019



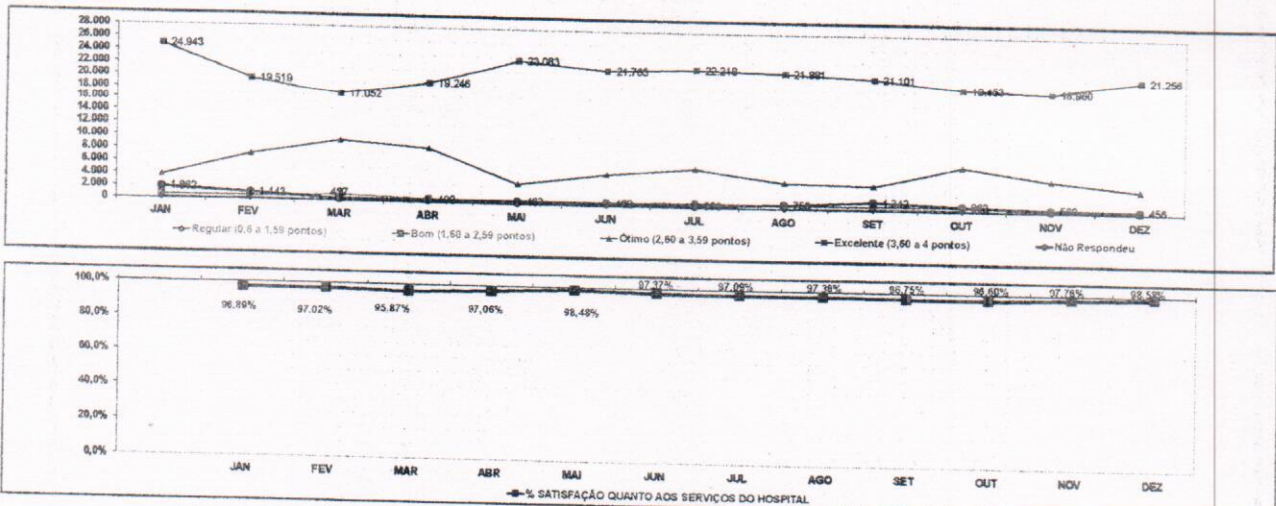
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2019

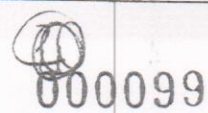
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acoplimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	4	1	0	0	0	1	1	0	2	0	16	6	31	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	8	4	3	4	0	8	8	0	3	0	0	0	0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	13	14	56	30	1	10	196	31	33	12	48	5	102	0
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	233	1.069	859	468	135	356	1.030	587	614	1.598	838	467	3.202	661
Excelente (3,60 a 4 pontos)	459	445	434	450	456	442	607	466	476	460	410	426	3.526	405
Total de Resposta Positiva do Acoplimento	4.591	3.584	3.633	4.223	4.625	4.238	5.091	4.228	4.188	3.071	3.214	3.945	48.792	861
Total de Resposta Negativa do Acoplimento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	10	8	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	5	28
Total de Respostas de Acoplimento	5.280	3.052	4.985	5.175	5.217	5.033	5.034	5.222	5.226	5.229	4.673	4.267	53.163	926
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOPLEMENTO	99,49%	99,82%	98,82%	99,34%	99,98%	99,80%	97,93%	99,42%	98,79%	98,05%	97,62%	99,63%	98,16%	99,06%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	74	74	26	45	10	54	11	28	59	45	64	12	402	77
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	77	118	39	79	19	57	26	49	159	71	40	46	783	65
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	254	182	356	193	85	247	100	180	275	282	134	58	2.394	200
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.161	1.968	2.952	2.743	927	1.194	1.127	1.379	1.030	1.658	1.351	58	14.488	1542
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.953	3.224	2.502	3.764	3.218	5.217	5.033	4.934	5.222	5.229	4.267	4.267	48.792	405
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	780	725	356	738	869	881	890	853	638	663	629	673	14.295	1168
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	812	645	357	127	108	228	2	3	4	5	3	864	890	53
Total de Respostas do Ambulatório	7.231	7.004	6.531	7.562	8.929	8.933	7.114	6.696	6.327	6.785	6.427	6.880	82.396	8667
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATÓRIO	84,32%	84,49%	83,55%	85,81%	88,34%	84,82%	82,05%	85,07%	82,14%	84,00%	86,25%	87,85%	86,47%	85,03%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	1	13	10	7	0	5	20	3	28	7	6	102	9
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	1	22	5	2	0	8	11	2	15	4	4	8	7
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	9	12	279	48	14	18	250	63	85	37	14	4	85	66
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	351	999	1.176	1.978	691	807	1.219	671	599	843	597	776	10.567	378
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.404	3.701	3.469	3.055	3.438	4.200	3.515	3.891	4.046	3.893	3.697	3.217	45.628	3802
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	432	390	376	398	319	360	372	356	356	362	320	302	4.261	357
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	64	11	54	115	33	37	2	4	1	0	0	0	0	1
Total de Respostas das Unidades de Internação	6.290	5.064	5.427	5.482	4.462	5.183	5.371	5.016	5.091	5.168	4.609	4.311	61.384	5115
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,79%	99,72%	95,10%	98,85%	99,48%	99,80%	95,07%	98,05%	98,21%	98,45%	99,46%	99,63%	98,46%	98,24%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	180	61	115	180	60	75	30	30	13	31	46	47	918	77
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	121	97	185	109	92	129	47	123	85	140	88	79	1.204	100
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	289	293	278	258	248	296	227	306	268	302	151	143	3.124	260
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.351	1.721	1.312	1.847	1.010	1.620	1.644	692	1.102	1.907	1.480	1.267	17.173	1431
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.237	4.589	5.130	4.364	5.623	4.550	4.606	5.728	4.469	4.840	4.502	4.723	58.882	4831
Total de Resposta Positiva do SADT	819	720	893	750	730	854	860	895	622	735	642	644	8.983	690
Total de Resposta Negativa do SADT	6	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	962	467	0	162	287	169	86	121	85	280	175	211	3.223	268
Total de Respostas do SADT	8.102	7.453	6.940	8.112	7.765	7.377	7.218	7.578	6.547	7.964	6.911	6.999	88.847	7494
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	91,41%	94,25%	93,46%	93,21%	94,82%	93,32%	95,73%	93,88%	94,59%	93,27%	95,85%	96,04%	94,96%	93,75%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	6	0	0	4	5	2	3	7	2	3	0	32	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	39	9	20	1	1	4	3	4	2	0	0	32	7
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	31	134	84	80	8	30	18	19	12	37	11	11	423	39
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	760	1.582	3.281	1.466	471	1.298	1.121	910	548	941	807	72	13.263	1105
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.782	3.724	2.178	3.340	4.179	4.048	3.850	3.840	4.228	3.821	3.271	4.371	45.430	3798
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	472	408	472	364	346	400	372	354	385	370	305	330	4.481	372
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	14	17	19	8	10	18	27	204	414	182	63	1	878	82
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	5.989	5.899	5.964	5.278	5.007	5.782	5.367	4.928	5.183	5.173	4.403	4.784	63.750	5313
% SATISFAÇÃO QUANTO À POS ALTA HOSPITALAR	99,42%	99,97%	98,44%	98,10%	99,78%	99,38%	99,55%	99,49%	99,54%	99,21%	98,61%	99,77%	99,10%	99,21%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2019



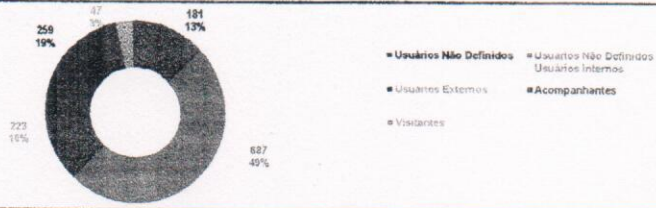
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	290	143	154	235	81	135	49	81	84	156	138	71	1.585	132
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	211	259	178	217	114	184	93	186	251	243	183	136	2.255	189
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	696	620	1.063	909	354	599	791	669	683	748	354	251	7.297	608
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	24.843	18.519	17.052	18.246	23.683	21.765	22.218	21.831	21.991	19.453	18.960	21.250	250.417	20.873
Excelente (3,60 a 4 pontos)	2.981	2.644	2.571	2.688	2.511	2.567	2.701	2.525	2.478	2.690	2.368	8.434	38.896	3.075
Total de Resposta Positiva	1.882	1.143	427	492	463	482	386	758	1.342	883	560	870	748	62
Total de Resposta Negativa	15	2	3	4	2	3	5	12	5	8	1	0	0	0
Total de Respostas de Todos os Setores	32.802	27.826	27.967	28.900	26.886	27.782	28.292	28.542	25.992	27.635	24.798	25.395	324.660	27.891
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	96,89%	97,02%	95,87%	97,05%	98,48%	97,37%	97,06%	97,36%	96,75%	96,80%	97,76%	98,55%	97,00%	97,06%



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

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

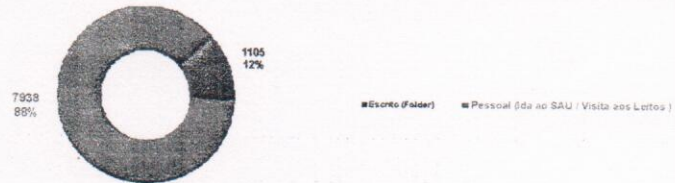


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	10	23	11	20	20	23	28	13	6	16	6	5	181	15,08
Usuários Internos	69	33	48	78	60	85	42	53	79	59	41	42	627	57,25
Usuários Externos	7	8	25	37	27	20	20	11	21	8	30	11	223	18,58
Acompanhantes	4	9	22	32	33	26	22	23	34	19	10	25	258	21,58
Visitantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	3,82
Total	90	73	107	181	142	154	122	104	147	113	92	92	1.397	114,60

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

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

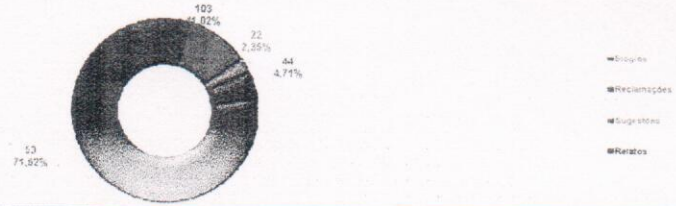


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	85	83	73	103	87	110	237	84	100	87	48	53	1105	82,08
Pessoal (da ao SAU / Visita aos Leitos)	524	577	568	700	685	684	756	740	688	660	755	554	7938	681,52
Total	609	660	641	803	772	794	993	824	788	746	603	607	9.043	753,60

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2019

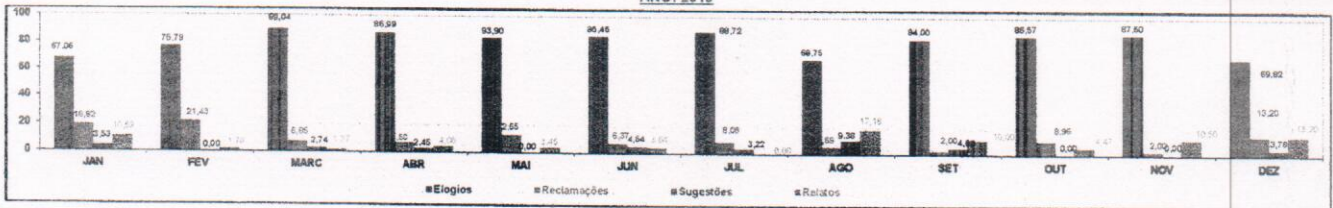
Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	57	50	55	107	73	94	55	44	84	58	42	37	765	63,83
Reclamações	16	12	9	8	11	7	5	11	10	6	5	7	103	8,59
Sugestões	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	1,83
Relatos	9	1	1	5	3	4	0	6	4	3	1	7	44	3,67
Total	85	63	73	123	87	110	62	64	100	67	48	53	935	77,82

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

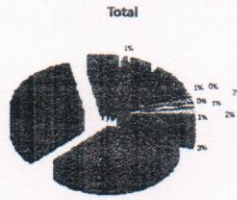
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	67,06	76,79	75,34	86,99	83,90	85,45	88,72	68,75	84,00	85,57	87,50	68,82	67,22
Reclamações	18,82	18,82	12,36	6,45	12,65	6,37	8,06	17,18	2,00	0,00	0,00	13,20	3,29
Sugestões	3,53	0,00	2,71	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Relatos	10,59	4,38	9,59	6,56	3,45	8,18	8,06	14,07	14,00	14,43	12,50	27,40	5,55
Total (%)	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

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS
ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

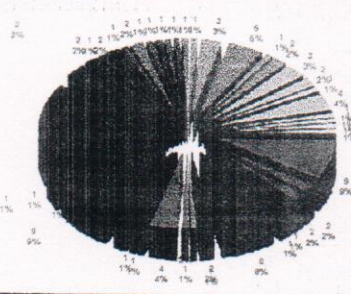


- Serviço Social
- Direção Assistencial
- SADT
- Recepção SADT
- Fisioterapia
- Acuidamento
- Portaria
- Ambulatório
- Direção Técnica
- Serviço de Nutrição
- Unidades de Internação
- Recepção Entrega de Resultados de Exames
- SOH
- Guarda Volumes

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço social	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Ambulatório	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0,25
Direção Assistencial	5	5	2	1	3	3	3	2	0	0	0	2	30	2,92
Direção Técnica	6	6	2	5	4	2	1	6	0	0	0	3	35	2,92
SADT	1	1	0	1	2	0	0	0	1	0	1	0	7	0,58
Serviço de Nutrição	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Recepção SADT	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Unidades de Internação	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	5	0,42
Fisioterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	0	10	0,83
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Acuidamento	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0,17
SOH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Portaria	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,08
Guarda Volumes	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,17
Total	16	12	5	8	11	7	5	11	10	6	5	7	103	8,50

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS
ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



- Data de previsão de cirurgia - Atendimento Médico
- Solicitação de visita médica no leito
- Condução segura para mudança de leito
- Serviço de dinheiro guardado dentro da capinha do celular
- Manutenção bicicleta - Fisioterapia
- Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário
- Solicitação de laudo médico
- Tempo de espera para realização de cirurgia - ortopedia
- Atendimento Técnico - BDI - falta de cordialidade com o usuário
- Horário de chegada cirurgia plástico
- Previsão data de cirurgia /solicitação visita no leito- Buco
- Demora no Atendimento - Médicos
- Intercorências no serviço prestado ao usuário UTI Pediátrica
- Atendimento: Portaria
- Atendimento: Guarda volumes
- Atendimento Téc. Enf. - falta de cordialidade com o usuário
- Atendimento SADT: Tratamento usuário
- Celulares - Guarda volumes/ Un. Internação
- Não cumprimento de solicitação de entrega de Prontuários Ambulatório
- Atendimento: Recepção SADT
- Roupa dos usuários
- Prioridade no Atendimento
- Solicitação de liberação laudo Ressonância
- Troca de medicamentos
- Organização do Ambiente
- Falta picolé açai - exame ressonância
- Atendimento Técnico assistencial Ressonância
- Exame SADT: procedimento técnico Ressonância
- Cancelamento de cirurgia/Exame: falta comunicação
- Abordagem inadequada colaboradora SNG
- Alta hospitalar sem marcação de retorno/ Erro na marcação
- Atendimento: procedimento técnico RX
- Atendimento Técnico assistencial UTI adulto
- Atualização de dados - Serviço Social
- Solicitação de poltrona
- Falta de bolsa colostomia
- Horário de Ambulatório de Neonatologia
- Falha na Comunicação: Problema linha telefônica
- Atendimento na UTI falta de cordialidade

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Data de previsão de cirurgia - Atendimento Médico	1	0	2	2	2	0	0	0	0	0	1	1	9	0,75
Solicitação de visita médica no leito	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0,17
Condução segura para mudança de leito	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,17
Serviço de dinheiro guardado dentro da capinha do celular	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Manutenção bicicleta - Fisioterapia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário	0	2	0	2	1	1	1	0	1	0	0	0	8	0,67
Solicitação de laudo médico	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,17
Tempo de espera para realização ressonância - devido a falta picolé açai	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Tempo de espera para realização de cirurgia - ortopedia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Atendimento/Manutenção / SNG / SFP	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,33
Horário de chegada cirurgia plástico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Previsão data de cirurgia / cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Previsão data de cirurgia /solicitação visita no leito- Buco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Demora no Atendimento - Médicos	4	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	2	0,17
Intercorências no serviço prestado ao usuário UTI Pediátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,08
Atendimento: Portaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,08
Atendimento: Guarda volumes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Atendimento Téc. Enf. - falta de cordialidade com o usuário	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0,42
Atendimento SADT: Tratamento usuário	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1	1	16	1,33
Celulares - Guarda volumes/ Un. Internação	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0,25
Atendimento: Atendimento SNG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Não cumprimento de solicitação de entrega de Prontuários Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,08
Atendimento: Recepção SADT	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0,17
Roupa dos usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Prioridade no Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Solicitação de liberação laudo Ressonância	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,17
Troca de medicamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Organização do Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,08
Falta picolé açai - exame ressonância	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,17
Atendimento Técnico assistencial Ressonância	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,08
Exame SADT: procedimento técnico Ressonância	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0,25
Cancelamento de cirurgia/Exame: falta comunicação	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0,25
Abordagem inadequada colaboradora SNG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0,17
Alta hospitalar sem marcação de retorno/ Erro na marcação	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,17
Atendimento: procedimento técnico RX	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0,25
Atendimento Técnico assistencial UTI adulto	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0,17
Atualização de dados - Serviço Social	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Solicitação de poltrona	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Falta de bolsa colostomia	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4	0,33
Horário de Ambulatório de Neonatologia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Falha na Comunicação: Problema linha telefônica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Atendimento na UTI falta de cordialidade	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
Total	17	12	5	8	11	7	5	11	10	6	6	7	103	8,75
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	16	12	5	8	11	7	5	11	10	6	6	7	52	10,4
% 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%

30