

## 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 2020**.

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

## II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	187
Acolhimento	207
Ambulatório	331
S.A.D.T	314
Pós Alta Hospitalar	153
<b>TOTAL</b>	<b>1192</b>

### 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
<b>Ruim</b> (0 a 0,5 pontos)	0	53	0	41	0
<b>Regular</b> (0,6 a 1,59 pontos)	0	62	0	41	0
<b>Bom</b> (1,60 a 2,59 pontos)	11	200	17	144	13
<b>Ótimo</b> (2,60 a 3,59 pontos)	360	723	338	718	419
<b>Excelente</b> (3,60 a 4 pontos)	3.830	4.842	4.375	4.891	3.408
Total de Resposta <b>Positiva</b>	414	654	374	623	304
Total de Resposta <b>Negativa</b>	0	0	0	3	0
<b>Não Respondeu</b>	146	333	319	425	264
Total de Respostas	4.615	6.534	5.104	6.461	4.144
<b>% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR</b>	<b>99,76%</b>	<b>95,18%</b>	<b>99,67%</b>	<b>96,46%</b>	<b>99,69%</b>

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

20

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
<b>1</b>	<b><u>Atendimentos</u></b>	
1.1	Atendimentos em sala	51
1.2	Atendimentos por telefone	03
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	34
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	174
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	01
<b>2</b>	<b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.773
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
<b>3</b>	<b><u>Pesquisas de satisfação realizadas</u></b>	
3.1	Internas	187
3.2	Externas	1005
<b>4</b>	<b><u>Informativos e comunicados emitidos</u></b>	<b>00</b>
<b>5</b>	<b><u>Reuniões internas administrativas realizadas</u></b>	<b>03</b>
<b>6</b>	<b><u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u></b>	<b>01</b>
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>		<b>3.232</b>

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	79	92,94
Reclamação	6	7,06
Sugestão	0	0,0
Relato	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,00</b>

**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
Refeições.	Clínica Cardiológica	SND
Demora do Atendimento ambulatorial – Obstetrícia.	Ambulatório	Direção Técnica
Atendimento ambulatorial – Ortopedia.	Ambulatório	Direção Técnica
Entrega de Cópia de prontuário em atraso.	Atendimento	SPP
Pedido de Máscara – Portaria.	Portaria	Portaria
Atraso médico: Exame de Tomografia com contraste.	SADT	Direção Técnica

**Tabela 05: Motivos das reclamações.**



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

Setor	Total Numérico	%
Portaria	1	16,66
Atendimento	1	16,66
Ambulatório	2	33,34
Clínica Cardiológica	2	33,34

**Tabela 06: Reclamações por Setor.**

### III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Dezembro foi de 98,15 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPAC acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes os setores da internação e acolhimento. Neste mês de Dezembro observou-se que houve uma redução no número de atendimento do SADT e ambulatório comparando com o mês anterior. Os resultados da satisfação desses setores também foi menor. Segue abaixo o que impactou e as ações corretivas que serão realizadas em Janeiro para melhorarmos o índice de satisfação:

- Limpeza do ambiente: Observou que no mês supracitado houve absentismo laboral do setor de serviço de Higienização e Limpeza na área do ambulatório/SADT o que impactou nesse resultado. No mês de janeiro será realizado reunião com os responsáveis pelo setor e haverá um monitoramento diário junto as áreas para que o ambiente permaneça limpo e organizado.
- Tempo de espera/interesse do médico (ambulatório): Identificou-se por meio de reclamações e a procura direta na sala do SAU que no mês de Dezembro houve atraso médico de duas especialidades e queixa em relação ao interesse do médico durante consulta, como forma de corrigir tais falhas as demandas foram apresentadas a Direção Médica e por meio de reunião com

os envolvidos a situação foi apresentada. O SAU juntamente com a coordenação de atendimento e ambulatório estará monitorando tal situação para não haver reincidências.

- Silêncio no ambiente: No setor do ambulatório foi identificado que os usuários se incomodam com barulho apresentado, entretanto é realizado orientação diariamente aos mesmos referente ao silêncio, sendo reforçado o uso de fones de ouvidos, manter celulares no silencioso e conversas em tom baixo.

No mês de Dezembro as cadeiras disponibilizadas nos setores do ambulatório, SADT, laboratório receberam identificação de assento preferencial. Segue abaixo fotos.



#### IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 79 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

## V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

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

Marabá, 05 de Janeiro de 2021.

**Wesleana Santos Coelho**  
Coordenadora do SAU

*Wesleana Santos Coelho*

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

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL**

**REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2020**



**RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO**

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							187	185
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							187	186
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							187	145
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
	4.1	Pelos médicos					187	181	
	4.2	Pelos enfermeiros					187	181	
	4.3	Pelos Outros Profissionais					187	183	
	4.4	Pelos funcionários da administração					187	183	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
	5.1	Para os médicos					187	185	
	5.2	Para os enfermeiros					187	184	
	5.3	Para os Outros Profissionais					187	185	
	5.4	Para os funcionários da administração					187	185	
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							187	183
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
	7.1	Pelos médicos					187	185	
	7.2	Pelos enfermeiros					187	185	
	7.3	Pelos Outros Profissionais					187	185	
	7.4	Pelos funcionários da administração					187	185	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							187	185
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							187	185
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							187	181
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							187	180
12	O silêncio no ambiente do hospital?							187	181
13	O horário em que são servidas as refeições?							187	177
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							187	175
15	O horário das visitas?							187	4
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							187	180
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							187	176
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							187	183
								5049	4713
								6,32%	99,64%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							187	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							187	0

Total de Resposta Positiva 5087  
 Total de Resposta Geral 5104  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,67%

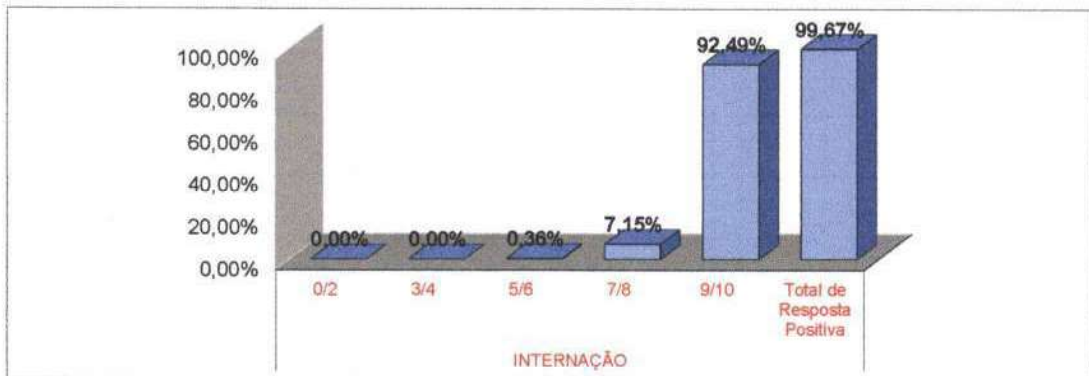
Foram realizadas 187 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2020.

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

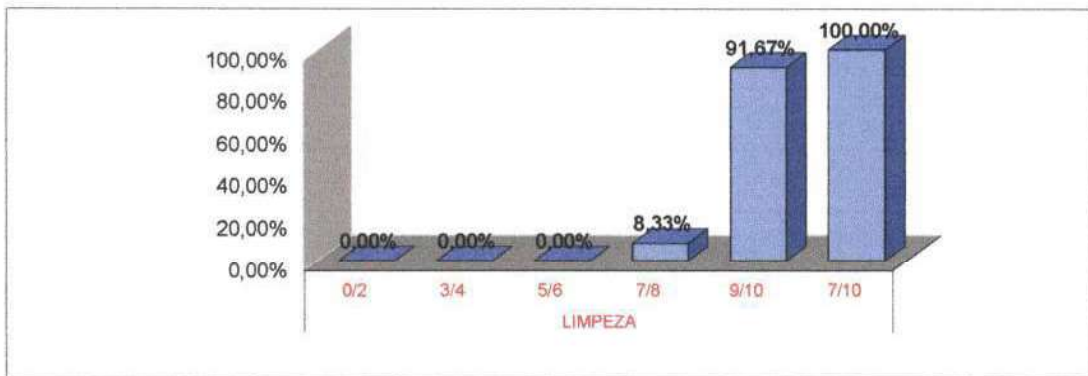
000073

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

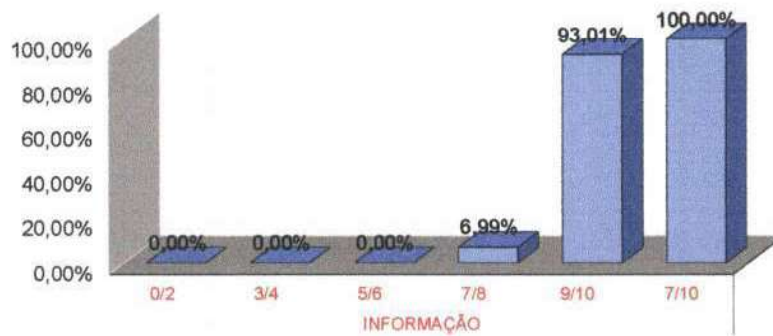
1. INTERNAÇÃO



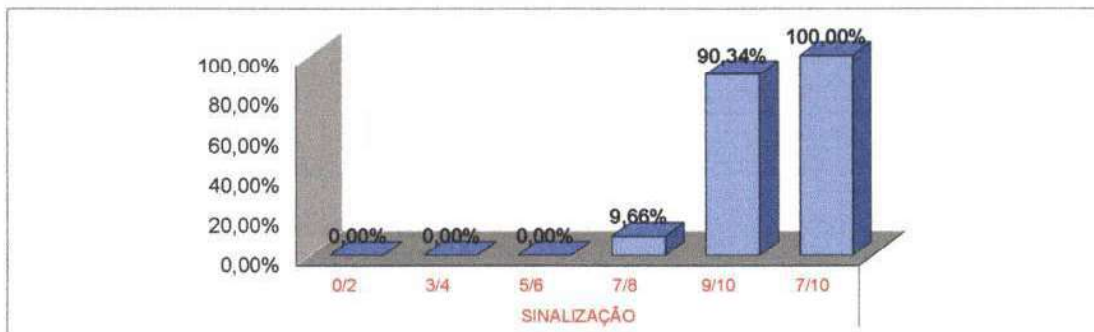
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



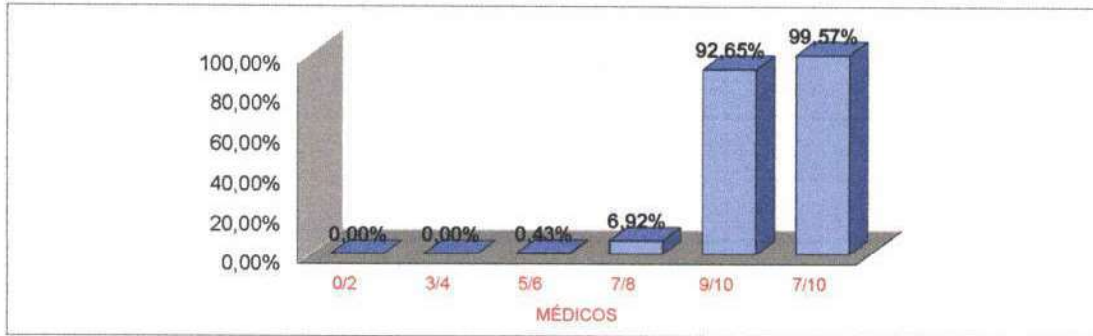
1.3 SINALIZAÇÃO



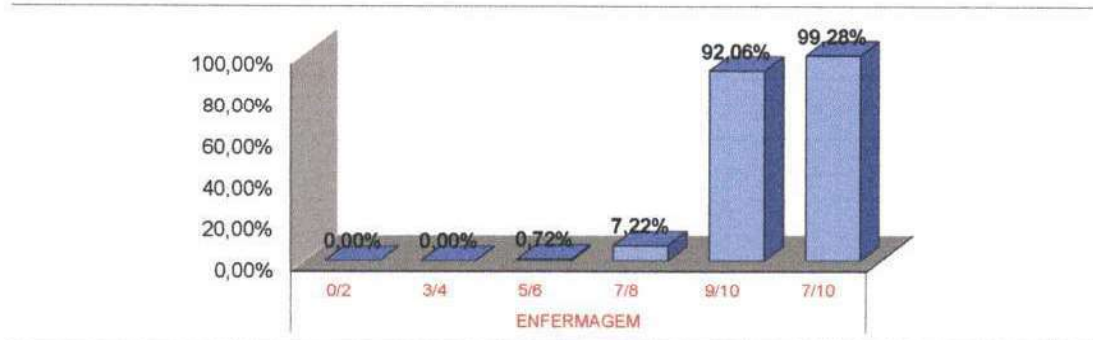
*(Handwritten signature)*

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

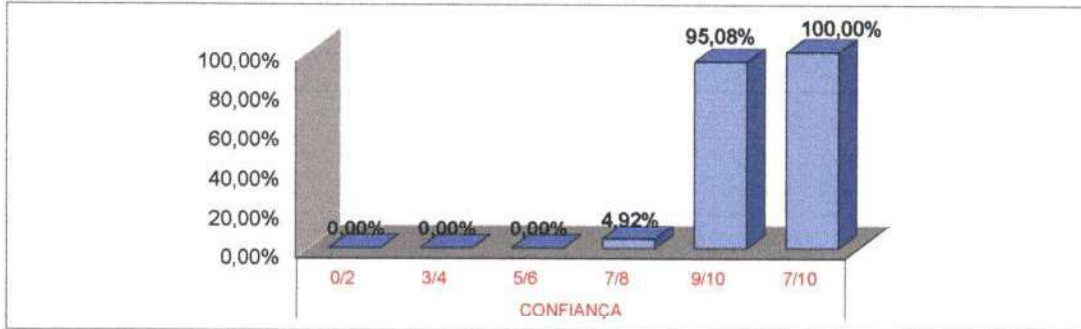


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

1.8 CONFIANÇA



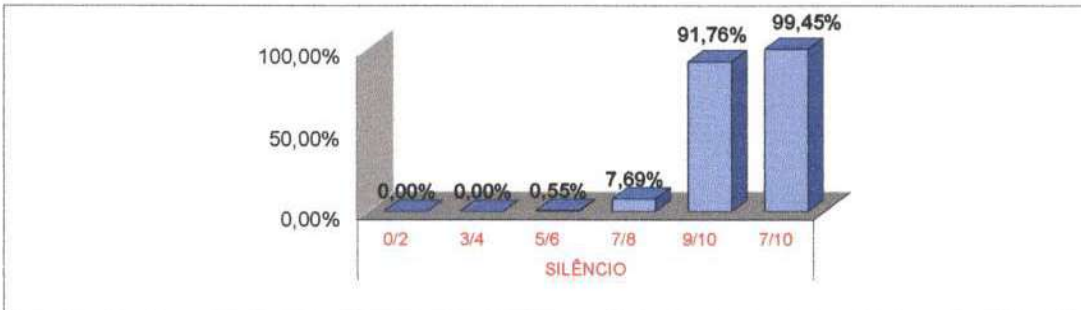
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

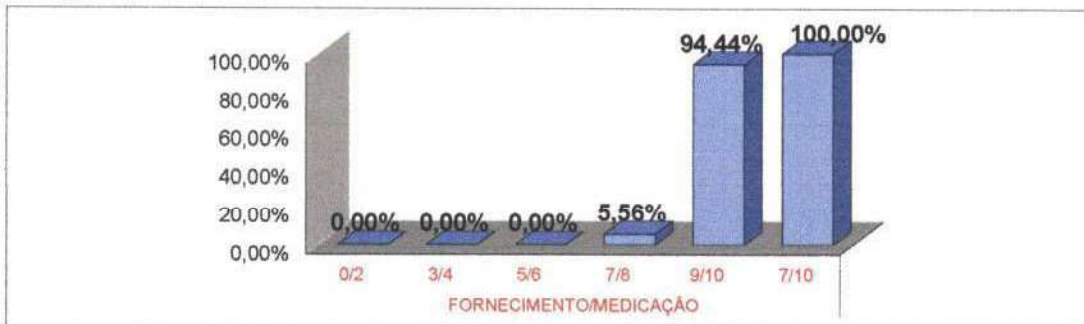


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

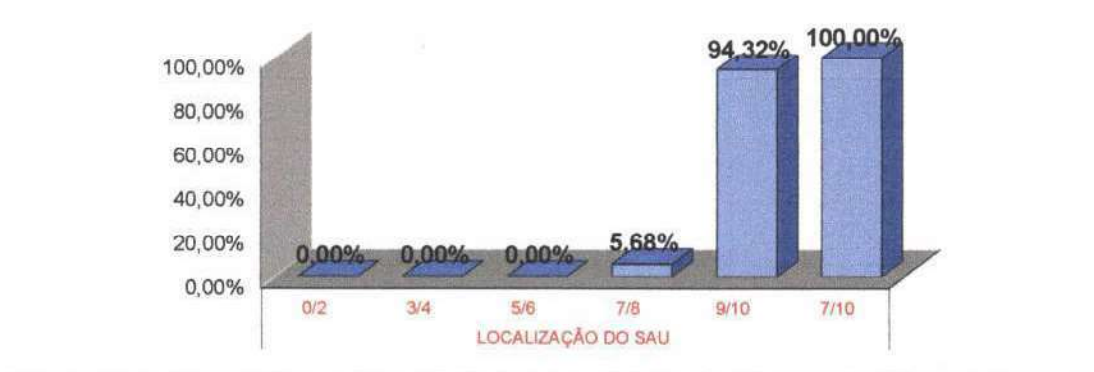
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

000077

**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 ?							323	8	331	305					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							289	42	331	274					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)							316	15	331	309					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							307	24	331	262					
4.2	Pelos enfermeiros							310	21	331	282					
4.3	Pelos Outros Profissionais							313	18	331	286					
4.4	Pelos funcionários da Administração							308	23	331	282					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							305	26	331	293					
5.2	Para os enfermeiros							313	18	331	296					
5.3	Para os funcionários da Administração							319	12	331	305					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							308	23	331	300					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							308	23	331	299					
7.2	Pelos enfermeiros							319	12	331	309					
7.3	Pelos funcionários da Administração							318	13	331	309					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							287	44	331	279					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							285	46	331	273					
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							316	15	331	283					
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							317	14	331	307					
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							319	12	331	312					
								53	62	200	723	4842	5880	409	6289	5565
								0,90%	1,05%	3,40%	12,30%	82,35%	100,00%	6,50%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	327	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	327	não	0					

Total de Resposta Positiva 6219  
 Total de Resposta Geral 6534  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,18%

Foram realizadas 331 entrevistas  
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2020.

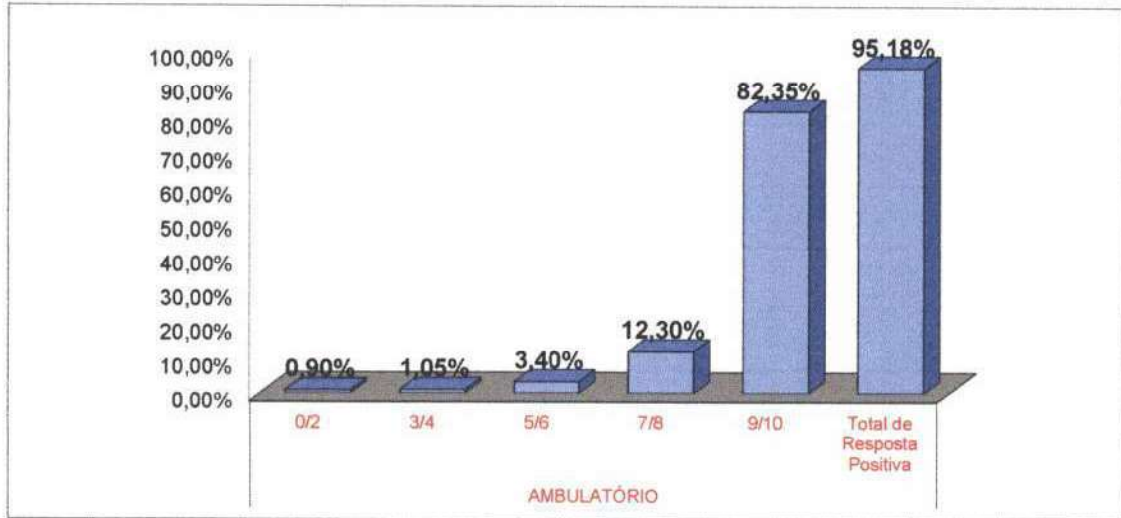
Wesleana Santos Coelho  
 Coordenadora do SAU  
 Pró-Saúde/HRSP-PA  
 Wesleana Santos Coelho

Serviço de Atenção ao Usuário

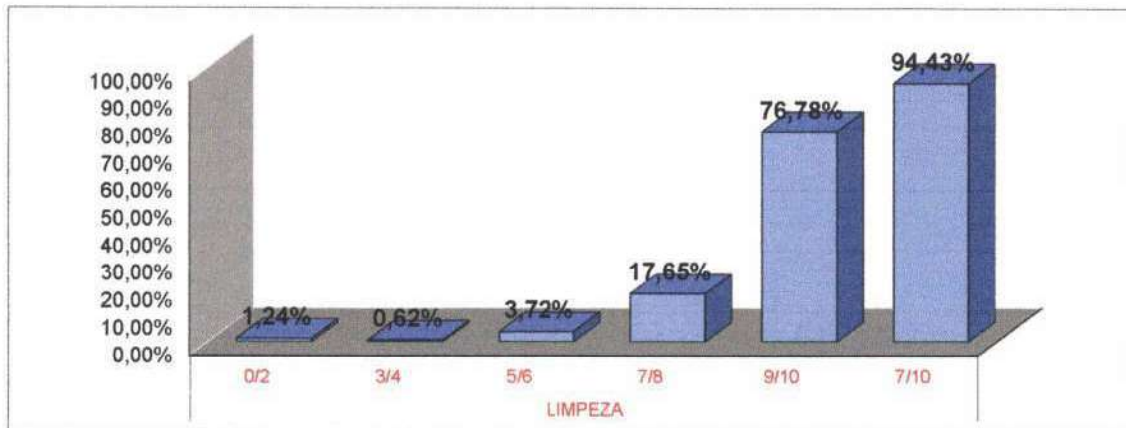
*Wesleana Santos Coelho*

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

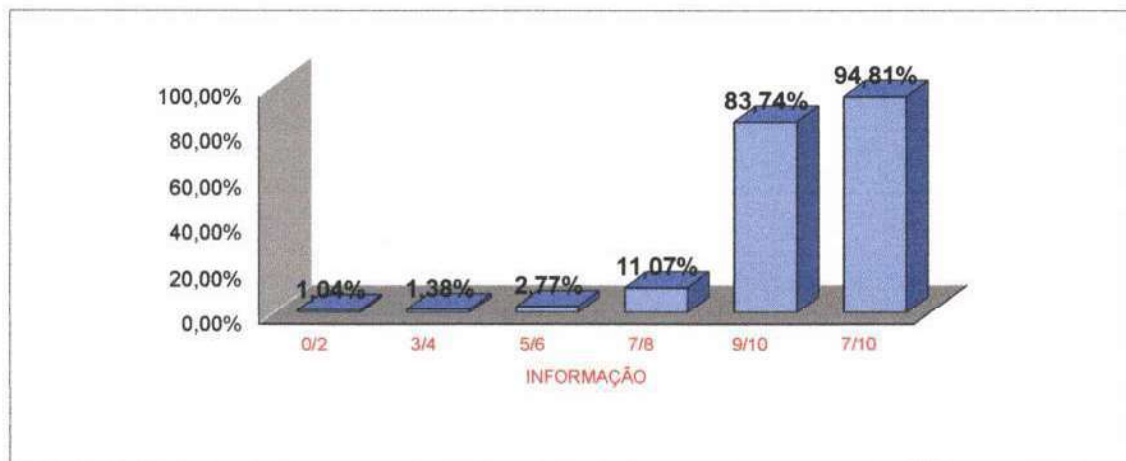
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

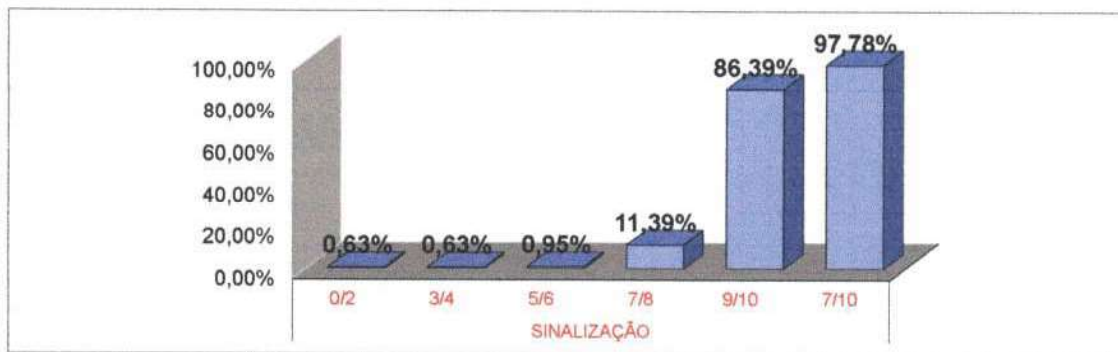


2.2 INFORMAÇÃO

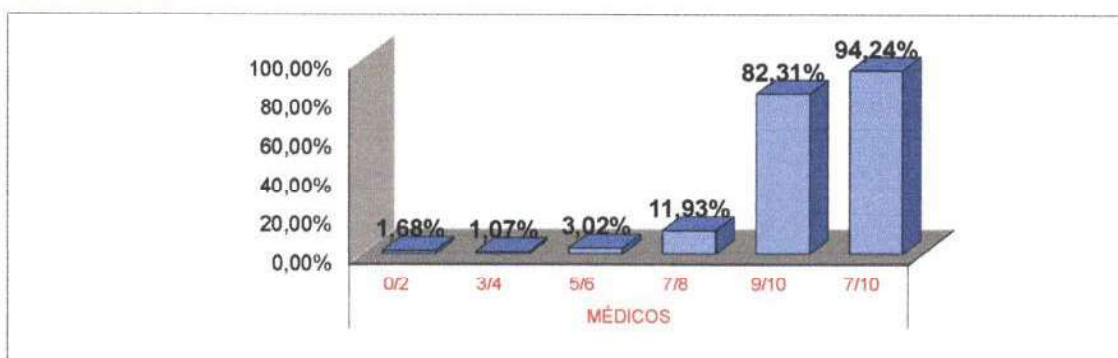


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

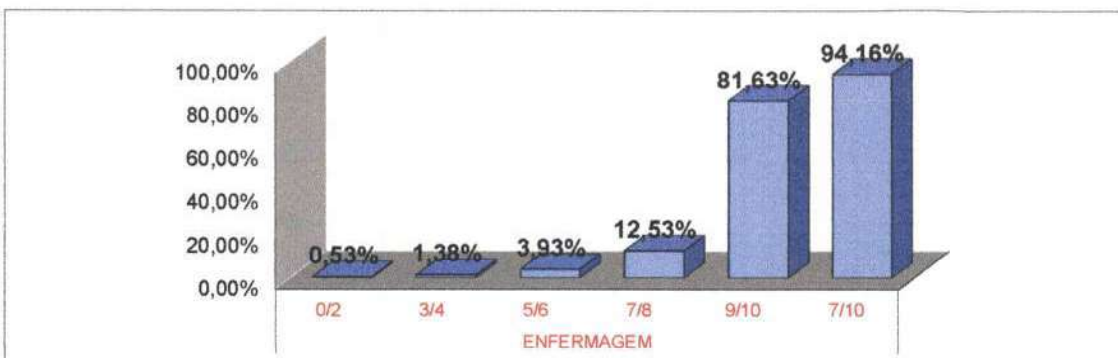
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

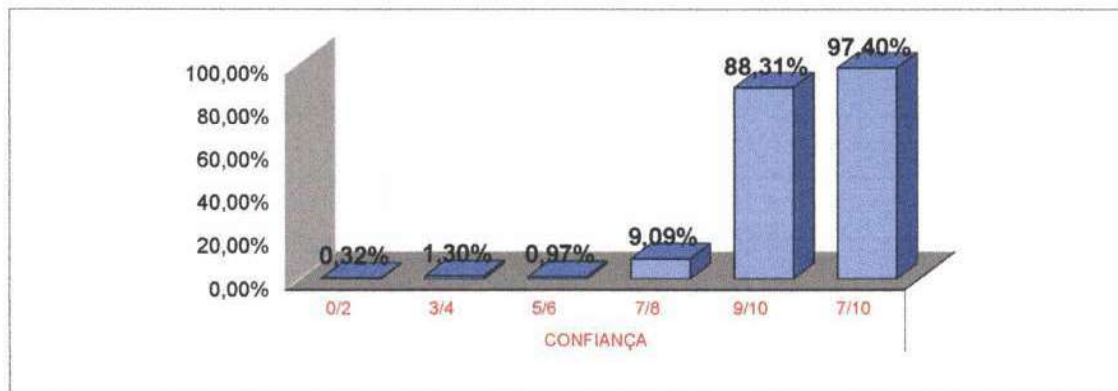
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

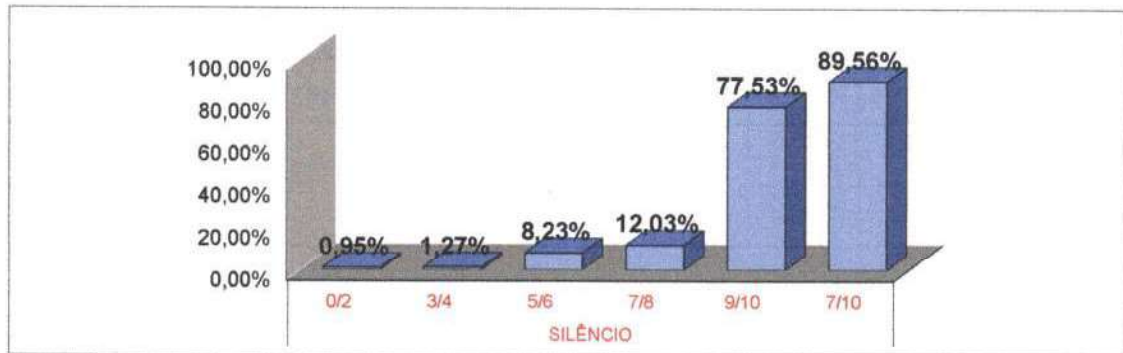


2.8 CONFIANÇA

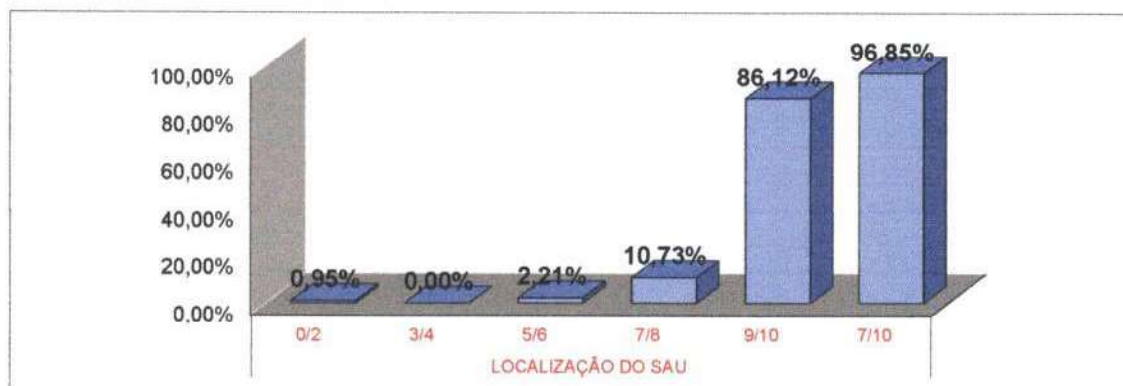


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

000082

**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 ?							308	6	314	298					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							270	44	314	251					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)							302	12	314	289					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							259	55	314	233					
4.2	Pelos enfermeiros							266	48	314	244					
4.3	Pelos Outros Profissionais							296	18	314	266					
4.4	Pelos funcionários da Administração							296	18	314	276					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							272	42	314	266					
5.2	Para os enfermeiros							284	30	314	279					
5.3	Para os Outros Profissionais							300	14	314	293					
5.4	Para os funcionários da Administração							303	11	314	298					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							301	13	314	300					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							275	39	314	272					
7.2	Pelos enfermeiros							286	28	314	283					
7.3	Pelos Outros Profissionais							308	6	314	305					
7.4	Pelos funcionários da Administração							308	6	314	306					
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							296	18	314	267					
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							295	19	314	285					
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							303	11	314	296					
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							307	7	314	302					
								41	41	144	718	4891	5835	445	6280	5609
								0,70%	0,70%	2,47%	12,31%	83,82%	100,00%	7,09%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	311	não	2					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	312	não	1					

Total de Resposta Positiva 6232  
 Total de Resposta Geral 6461  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,46%

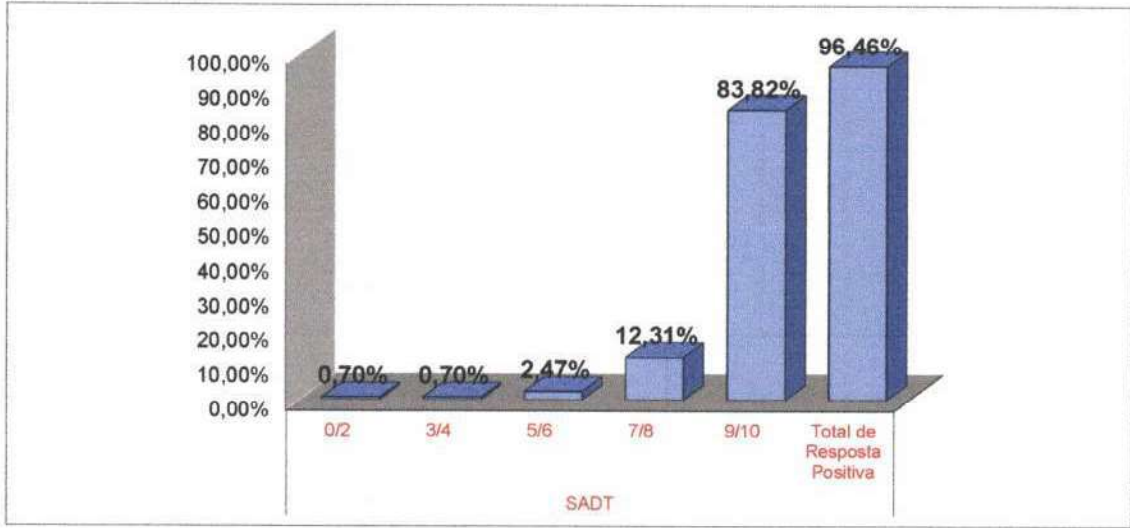
Foram realizadas 314 entrevistas  
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2020.

Wesleane Santos Coelho  
 Coordenadora de SAU  
 Serviço de Apoio ao Usuário

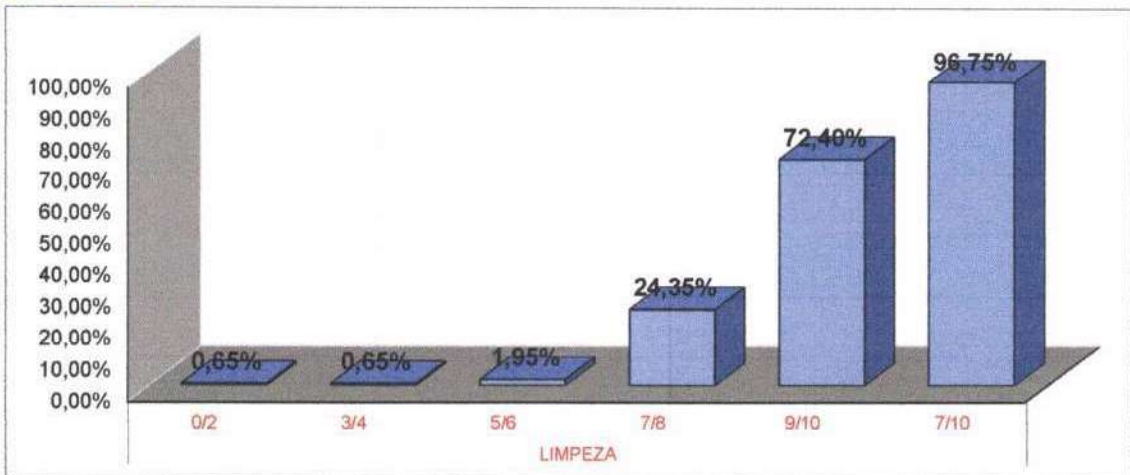
000083

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DEZEMBRO/2020

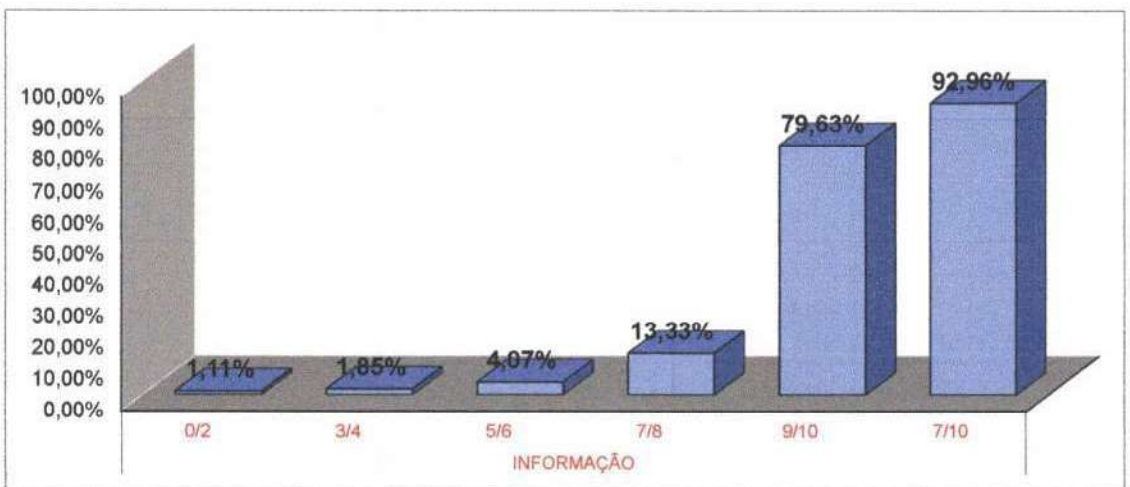
3. SADT



3.1 LIMPEZA



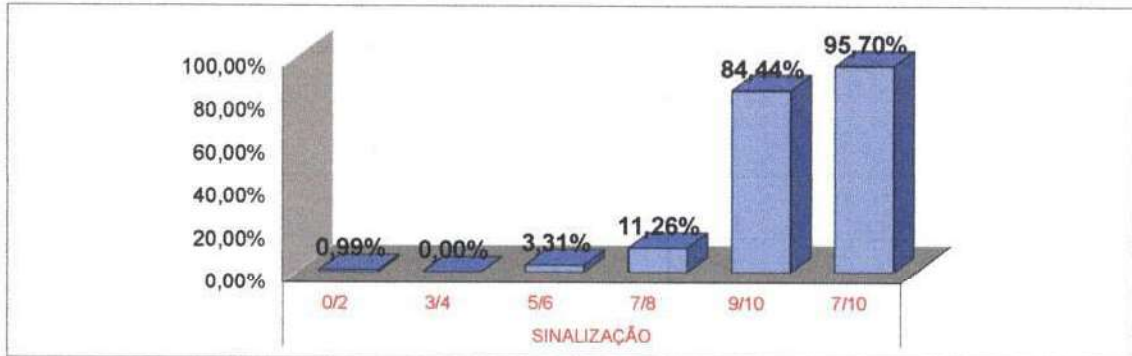
3.2 INFORMAÇÃO



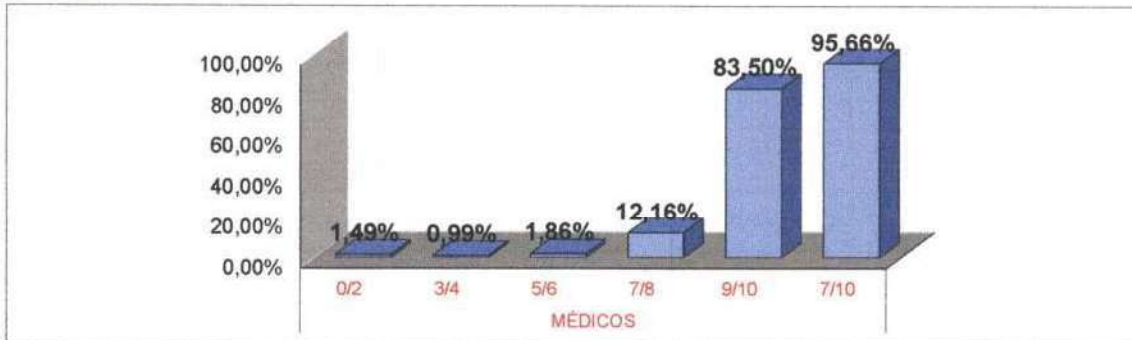
000084

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DEZEMBRO/2020

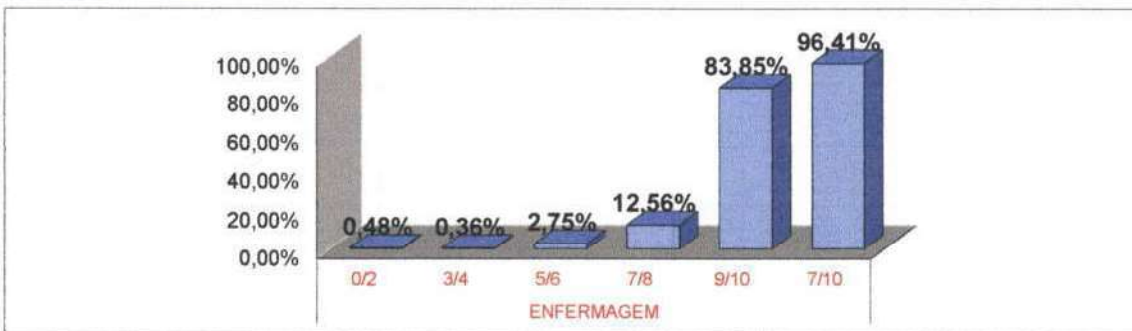
3.3 SINALIZAÇÃO



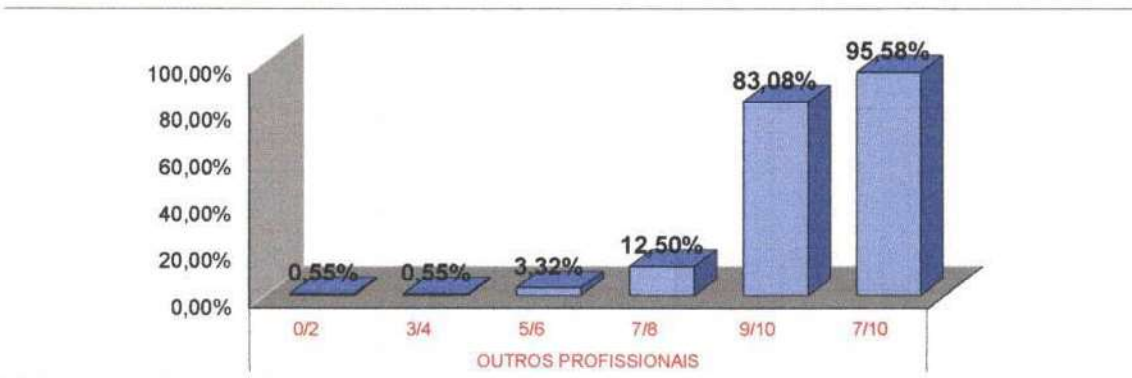
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



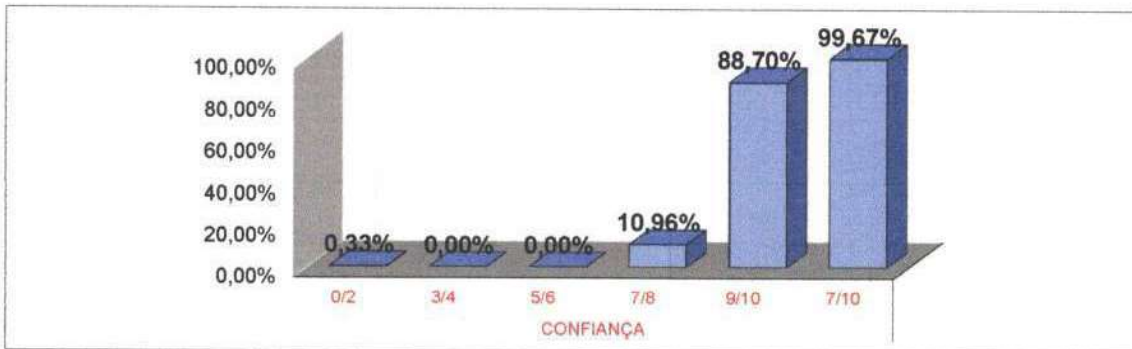
000085

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DEZEMBRO/2020

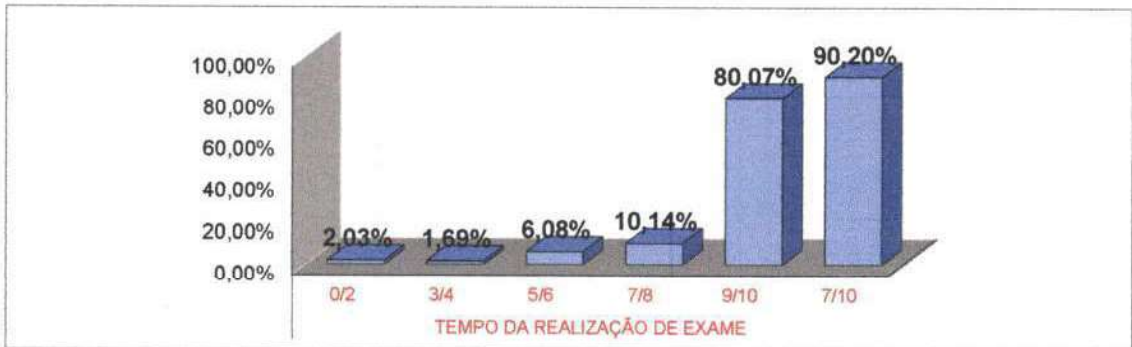
3.7 ADMINISTRAÇÃO



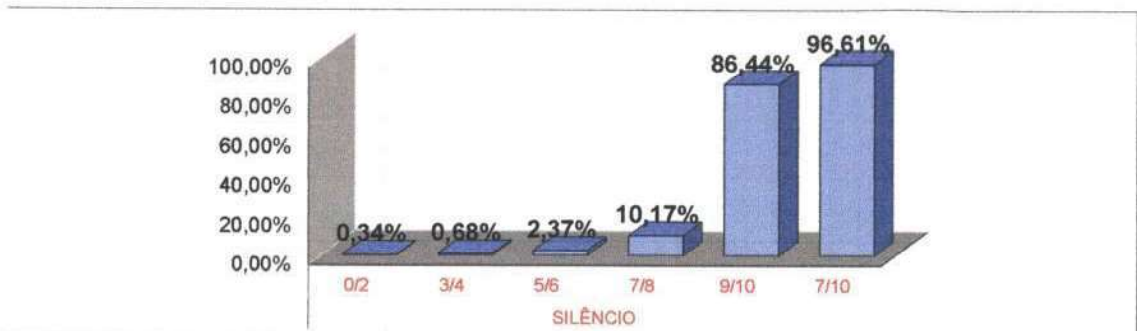
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

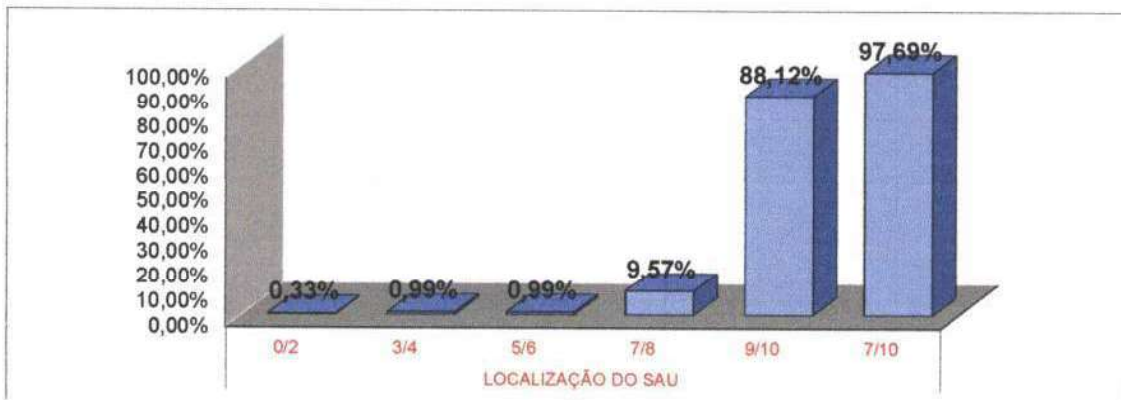


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DEZEMBRO/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

000087

**RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO**

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	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 ?						204	3	207	204			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						199	8	207	199			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)						171	36	207	171			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1	Pelos médicos						201	6	207	198			
4.2	Pelos enfermeiros						202	5	207	199			
4.3	Pelos Outros Profissionais						203	4	207	202			
4.4	Pelos funcionários da Administração						203	4	207	202			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1	Para os médicos						205	2	207	205			
5.2	Para os enfermeiros						205	2	207	205			
5.3	Para os Outros Profissionais						205	2	207	205			
5.4	Para os funcionários da Administração						205	2	207	205			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?						203	4	207	203			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?												
7.1	Pelos médicos						205	2	207	205			
7.2	Pelos enfermeiros						205	2	207	205			
7.3	Pelos Outros Profissionais						205	2	207	204			
7.4	Pelos funcionários da Administração						205	2	207	204			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						203	4	207	203			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						203	4	207	203			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						171	36	207	171			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?						204	3	207	203			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						194	13	207	194			
							3830	146	4347	4190			
							0,00%	0,00%	0,26%	8,57%	91,17%	100,0%	3,36%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	207	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	207	não	0			

Total de Resposta Positiva 4604  
 Total de Resposta Geral 4615  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,76%

Foram realizadas 207 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2020.

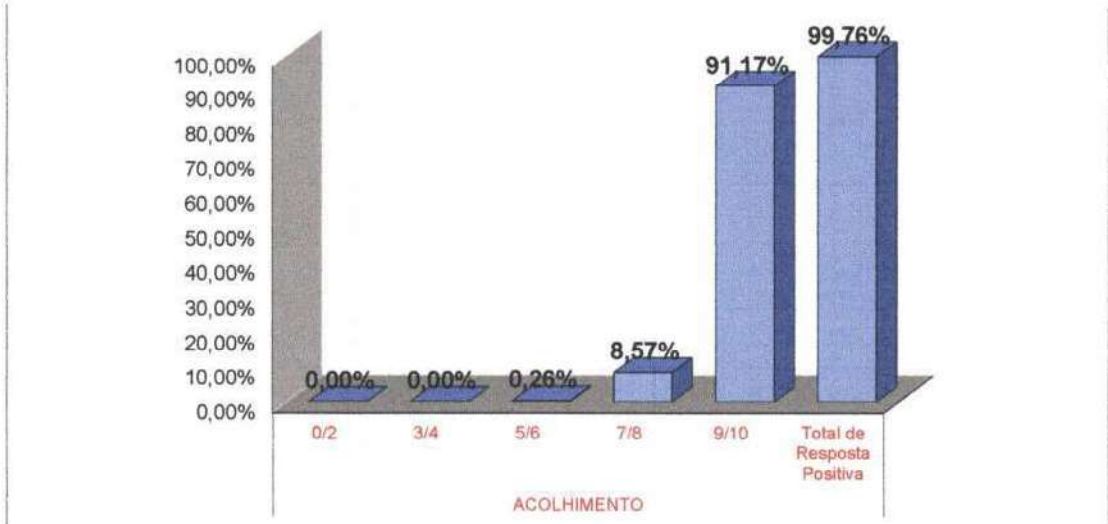
*Wesleana Santos Coelho*  
 Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário  
 Wesleana Santos Coelho  
 Coordenadora do SAU  
 Dió-Saúde/HRSP-PA

000088

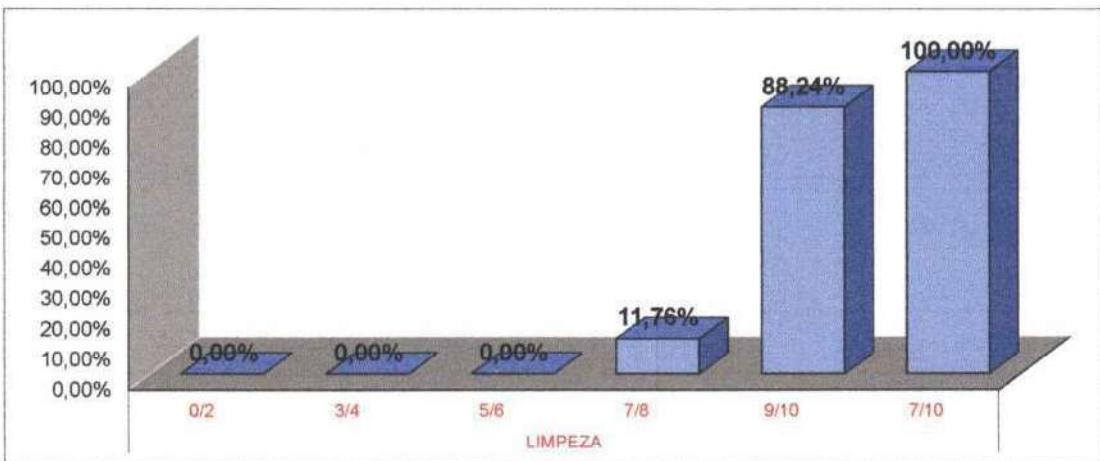


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

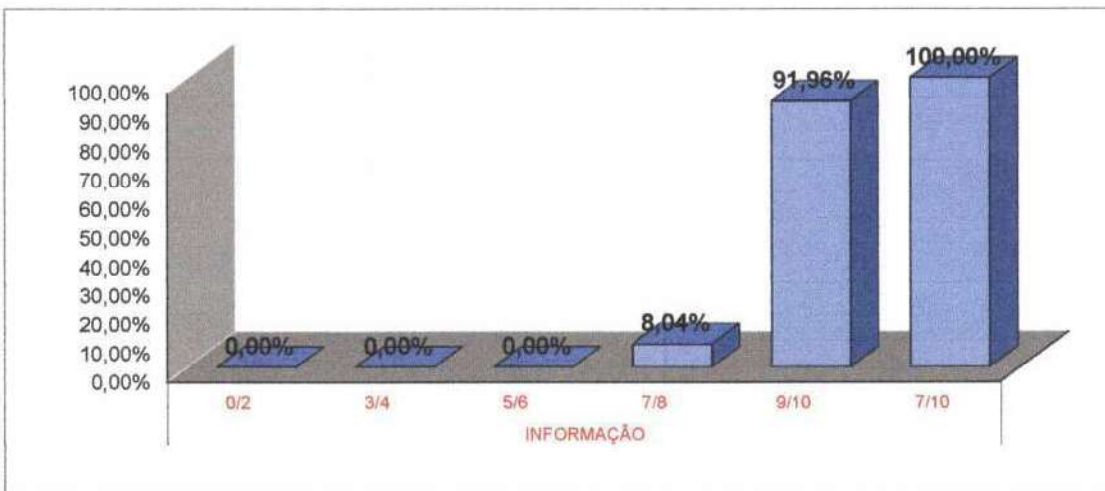
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

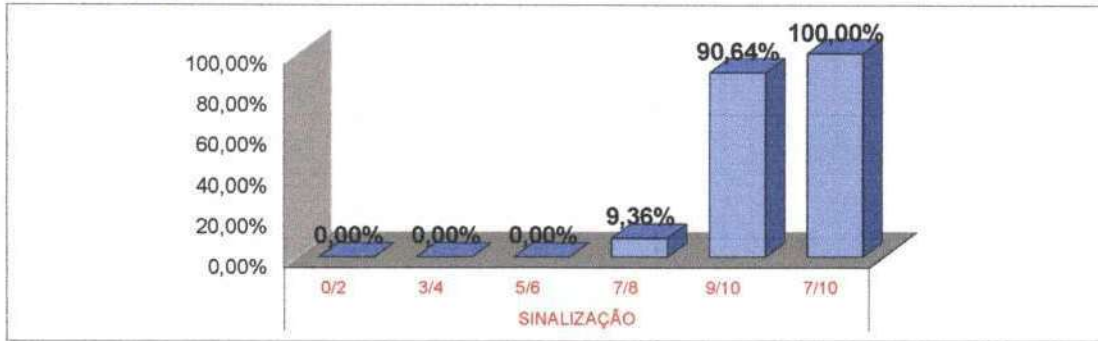


4.2 INFORMAÇÃO

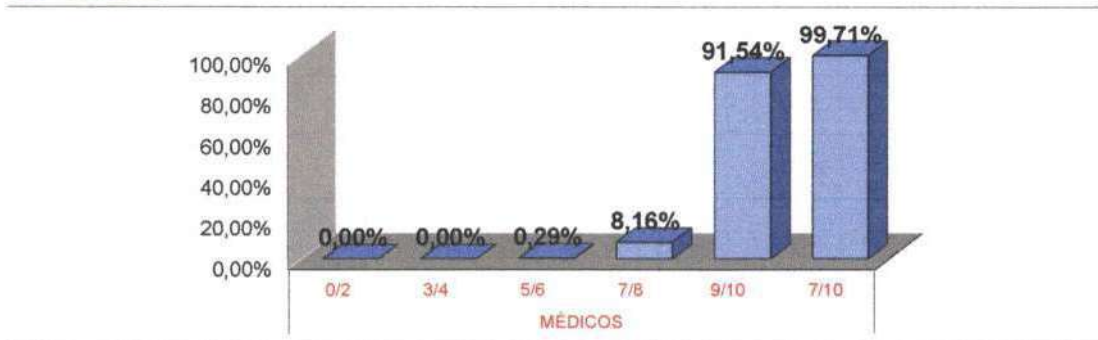


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

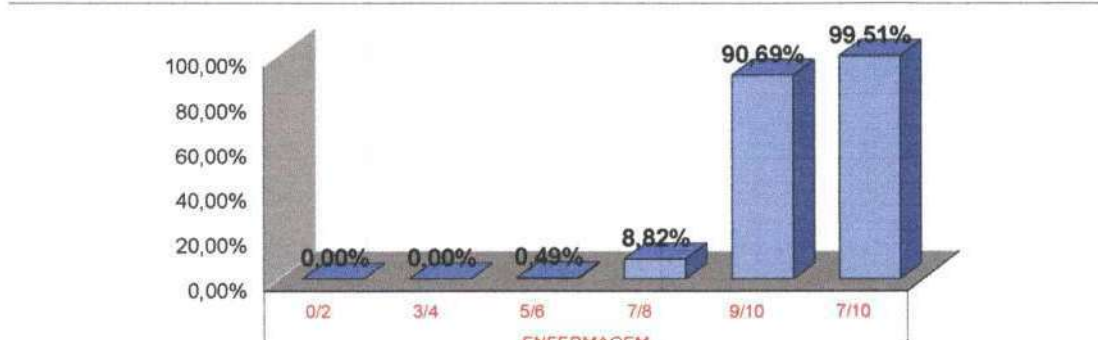
4.3 SINALIZAÇÃO



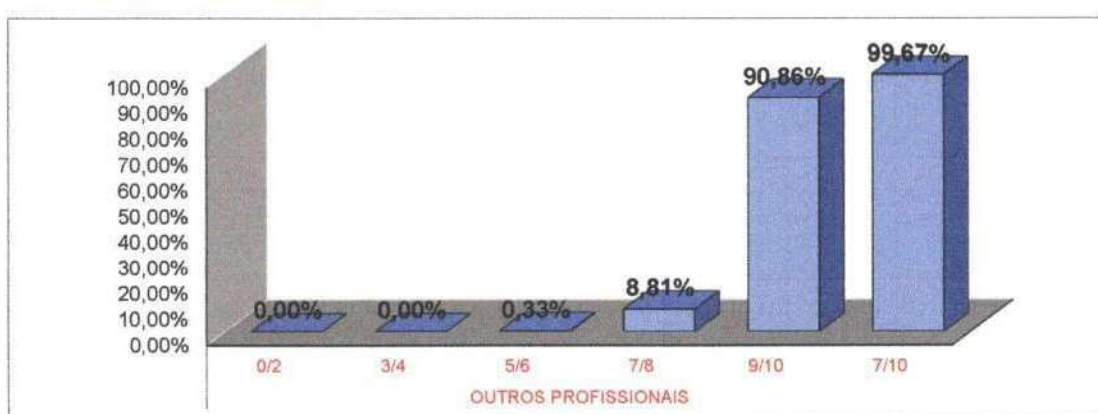
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

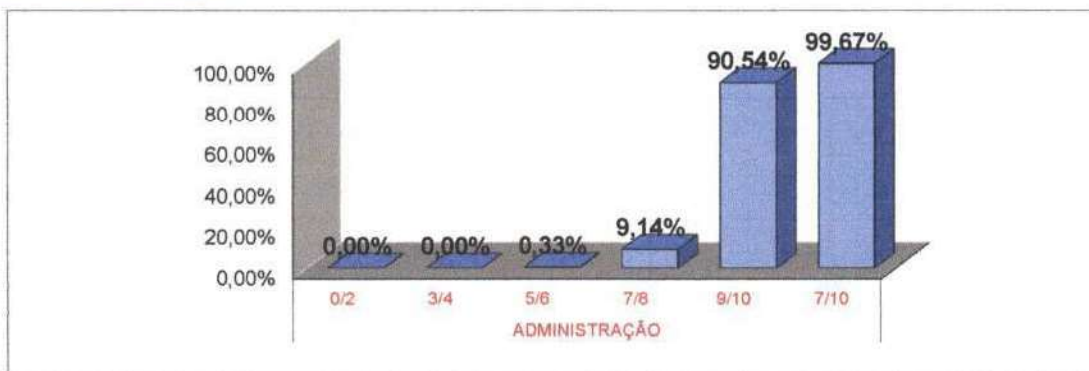


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

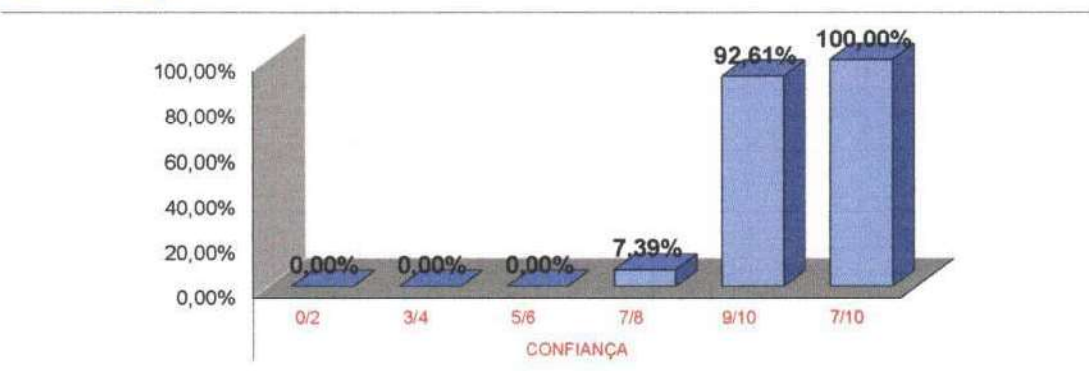


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

4.7 ADMINISTRAÇÃO



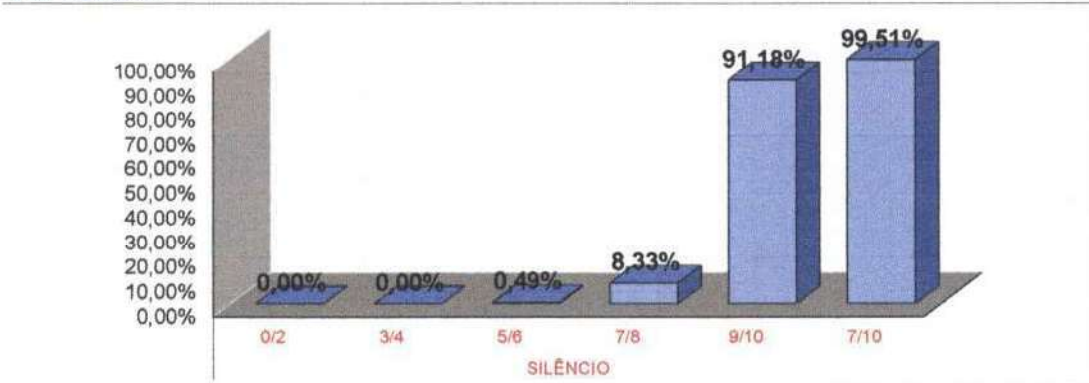
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

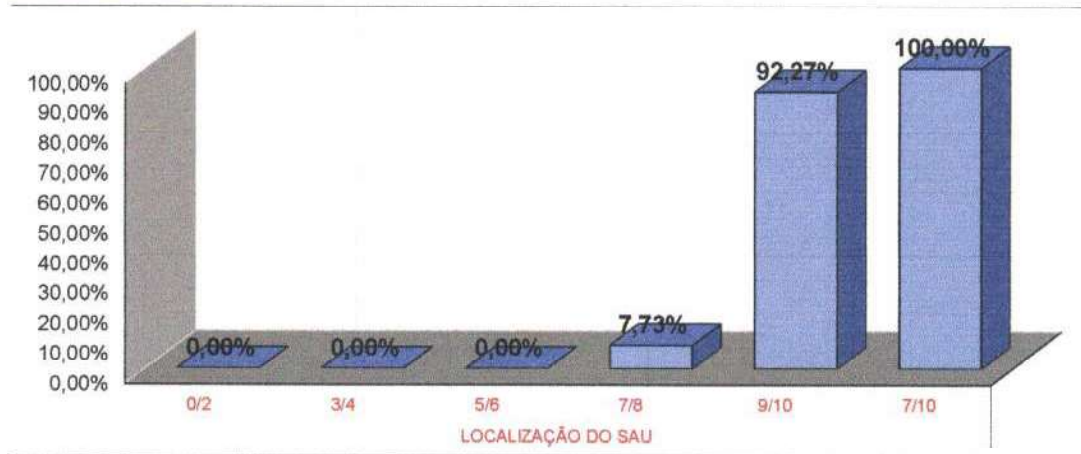


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

**RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR**

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10				
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR						
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							149	4	153	147		
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							149	4	153	149		
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							116	37	153	116		
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1	Pelos médicos							149	4	153	149		
	Pelos enfermeiros							150	3	153	150		
	Pelos Outros Profissionais							150	3	153	150		
	Pelos funcionários da administração							150	3	153	150		
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1	Para os médicos							151	2	153	151		
	Para os enfermeiros							151	2	153	151		
	Para os Outros Profissionais							151	2	153	151		
	Para os funcionários da administração							150	3	153	150		
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							150	3	153	150		
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?												
7.1	Pelos médicos							151	2	153	151		
	Pelos enfermeiros							151	2	153	151		
	Pelos Outros Profissionais							151	2	153	151		
	Pelos funcionários da administração							150	3	153	150		
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							152	1	153	152		
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							152	1	153	152		
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							148	5	153	148		
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							150	3	153	147		
12	O silêncio no ambiente do hospital?							147	6	153	145		
13	O horário em que são servidas as refeições?							142	11	153	141		
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							142	11	153	139		
15	O horário das visitas?							5	148	153	5		
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							146	7	153	144		
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							136	17	153	136		
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							151	2	153	151		
							3840	291	4131	3827			
							0,00%	0,00%	0,34%	10,91%	88,75%	100%	7,04%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	152	não	0		
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	152	não	0		

Total de Resposta Positiva 4131  
 Total de Resposta Geral 4144  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,69%

Foram realizadas 153 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2020.

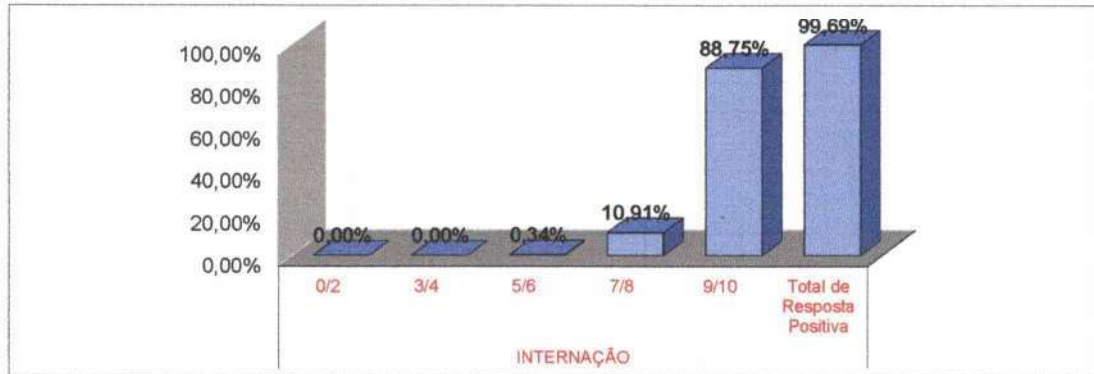
*Wesleana Santos*  
 Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário  
 Wesleana Santos Coelho  
 Coordenadora do SAU  
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL HRSP SAU 001-02  
**000093**

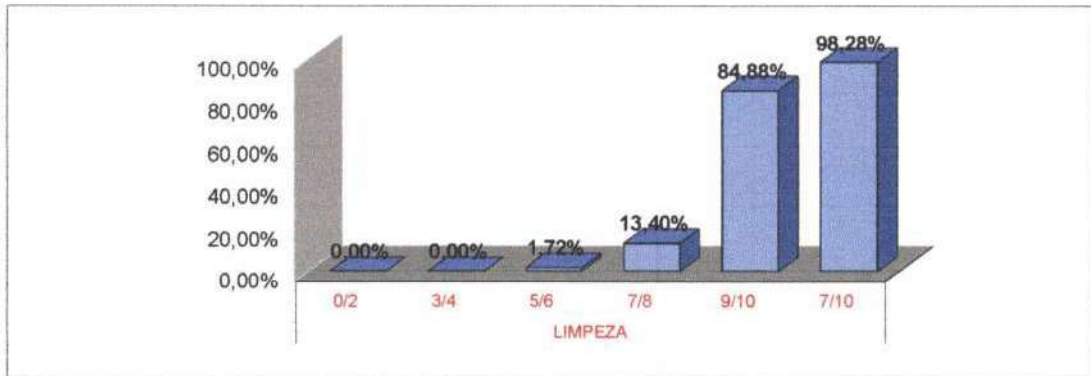


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

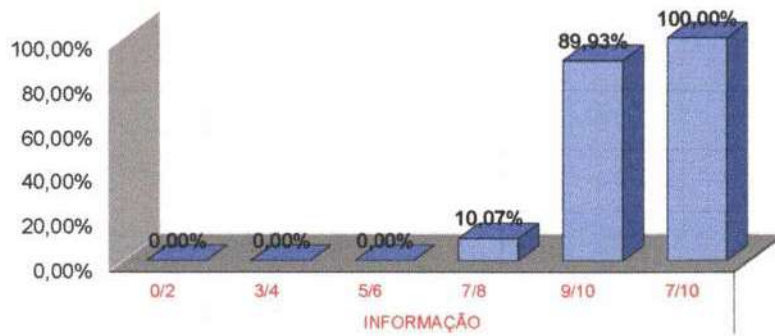
5. PÓS ALTA HOSPITAL



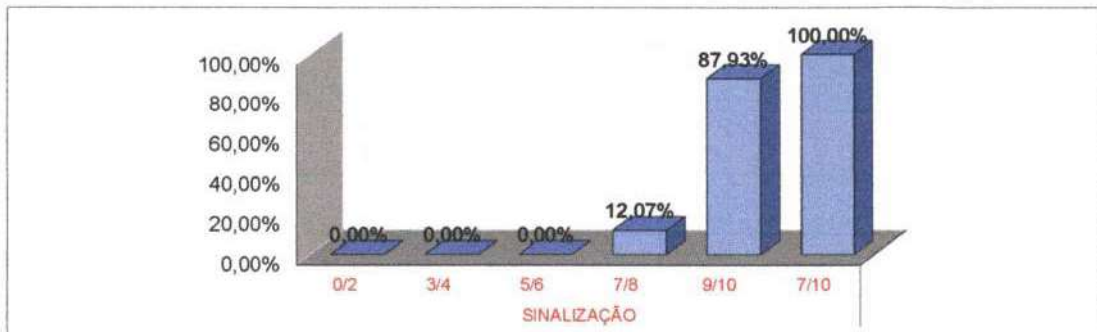
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

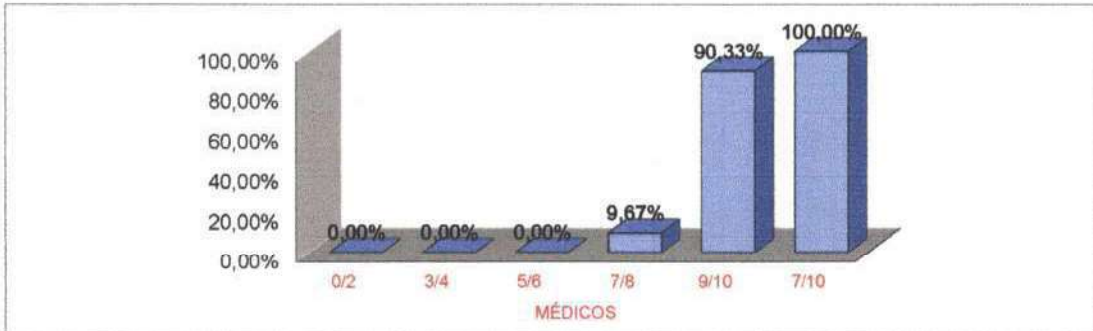


5.3 SINALIZAÇÃO

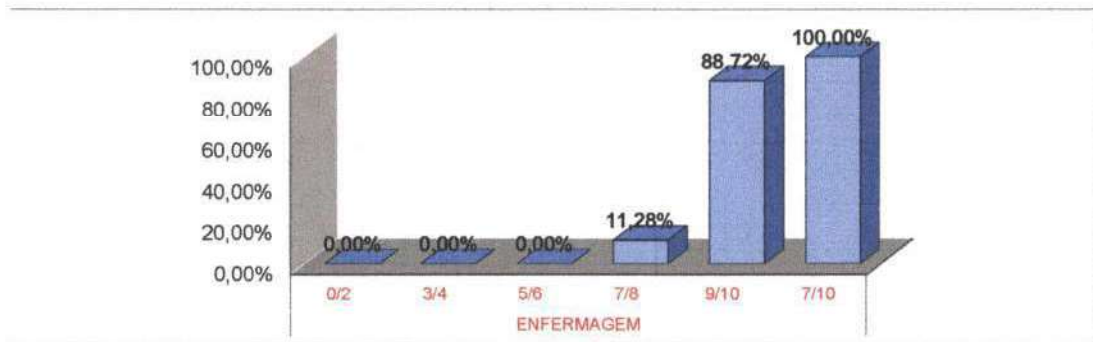


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

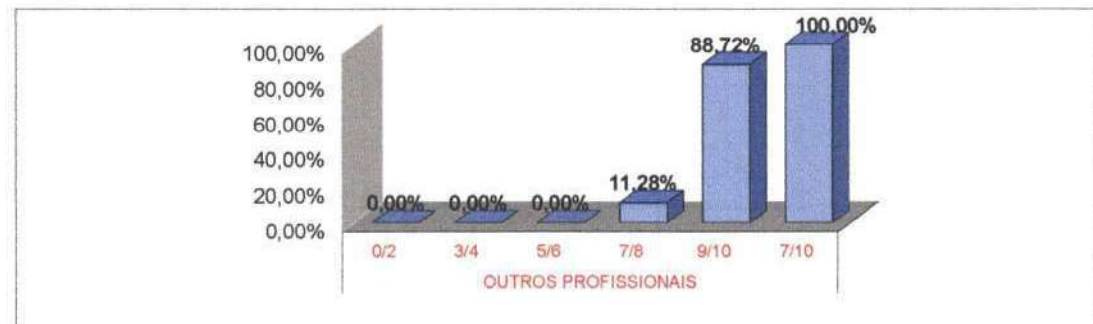
5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

5.8 CONFIANÇA



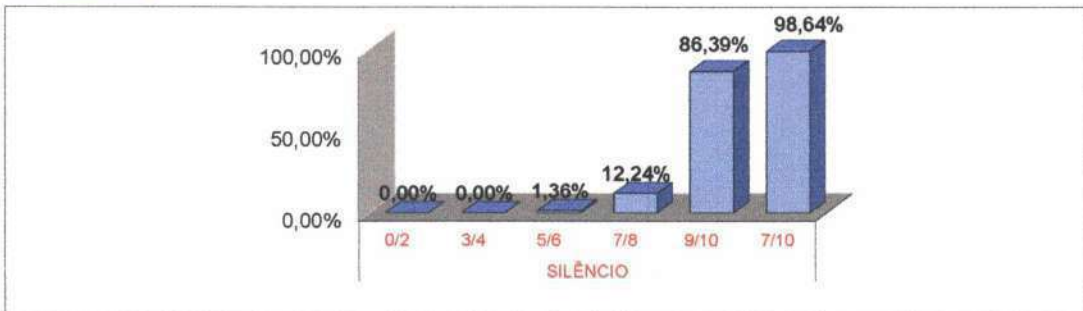
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



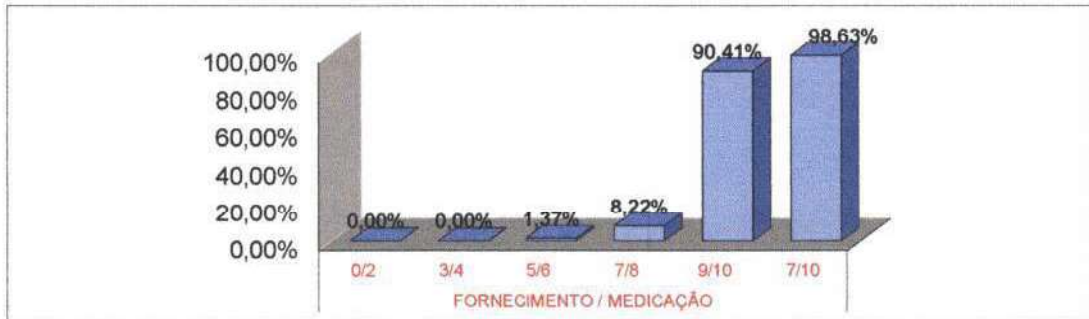


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DEZEMBRO/2020

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU

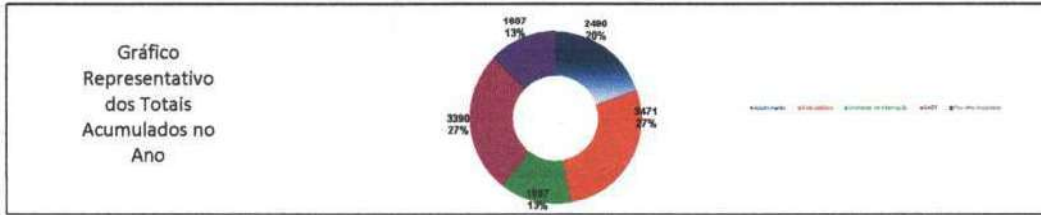


\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Dezembro 2020.

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

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	228	226	214	201	248	194	187	205	188	206	189	207	2480	208
Ambulatório	324	325	312	280	184	157	283	330	322	330	333	331	3471	289
Unidades de Internação	194	177	148	111	96	117	136	122	134	141	168	187	1697	141
SADT	332	340	302	256	138	111	259	308	381	343	330	314	3396	283
Pós Alta Hospitalar	154	168	172	114	100	116	133	118	105	137	158	153	1827	151
Total	1.200	1.237	1.148	942	745	695	989	1.081	1.108	1.157	1.154	1.192	12.855	1.218

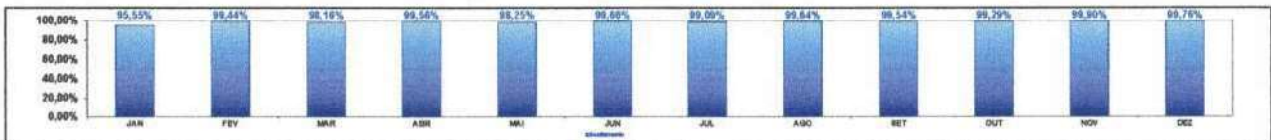
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,28%	0,10%	0,15%	0,19%	0,03%	0,58%	0,00%	0,00%	0,13%	0,13%
Regular	0,58%	0,00%	0,28%	0,00%	0,58%	0,02%	0,23%	0,00%	0,13%	0,02%	0,00%	0,00%	0,17%	0,17%
Bom	4,24%	0,49%	1,70%	0,48%	0,97%	0,29%	0,62%	0,12%	0,34%	0,12%	0,11%	0,20%	0,81%	0,81%
Bastante	28,34%	15,85%	11,58%	6,23%	20,45%	14,92%	13,62%	3,41%	12,52%	10,19%	12,74%	8,57%	13,20%	13,20%
Excelente	66,77%	83,54%	86,42%	93,28%	77,70%	84,71%	85,37%	96,19%	86,97%	89,09%	87,18%	91,17%	85,70%	85,70%
Não Respondeu	2,61%	0,42%	1,85%	1,16%	1,53%	1,77%	0,94%	1,25%	3,30%	1,78%	6,22%	3,36%	4,17%	4,17%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,20%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,52%	100,00%	100,00%	99,90%	99,90%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,48%	0,00%	0,00%	0,10%	0,10%
Ambulatório														
Ruim	1,07%	0,40%	0,50%	0,13%	0,13%	0,48%	0,00%	0,32%	0,32%	0,65%	0,51%	0,60%	0,44%	0,44%
Regular	1,07%	0,87%	0,30%	0,36%	0,29%	0,00%	0,00%	0,35%	0,41%	1,05%	0,00%	1,05%	0,54%	0,54%
Bom	3,26%	2,78%	1,87%	1,84%	0,55%	0,69%	0,13%	1,52%	1,38%	3,25%	2,48%	3,40%	1,83%	1,83%
Bastante	12,43%	11,70%	9,47%	6,88%	6,16%	5,84%	6,39%	7,43%	8,38%	11,06%	8,34%	12,30%	8,57%	8,57%
Excelente	82,20%	84,08%	88,06%	90,54%	93,91%	93,47%	93,47%	90,39%	90,50%	83,98%	88,98%	82,35%	88,15%	88,15%
Não Respondeu	10,36%	7,87%	3,09%	5,22%	4,49%	2,35%	2,35%	4,45%	3,48%	4,69%	4,38%	8,6%	4,17%	4,17%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,55%	99,55%	99,55%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,55%	100,00%	99,55%	99,55%	100,00%	99,84%	99,84%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,10%	0,15%	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%	0,00%	0,45%	0,45%	0,00%	0,16%	0,16%
Unidades de Internação														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%	0,10%	0,00%	0,25%	0,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,17%	0,07%	0,07%	0,00%	0,12%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bom	0,44%	1,14%	0,95%	0,92%	1,38%	0,47%	0,29%	0,22%	0,23%	1,63%	0,87%	0,38%	0,88%	0,88%
Bastante	14,73%	5,30%	7,85%	10,89%	12,75%	13,51%	8,17%	2,39%	10,36%	6,11%	3,71%	7,15%	10,83%	10,83%
Excelente	84,78%	83,48%	91,50%	87,89%	78,82%	85,85%	91,55%	87,14%	89,11%	98,84%	95,42%	92,40%	88,48%	88,48%
Não Respondeu	2,48%	0,52%	2,13%	2,24%	5,29%	5,57%	3,82%	4,58%	5,06%	5,38%	5,58%	6,32%	4,89%	4,89%
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%	100,00%	100,00%	100,00%	99,95%	99,95%
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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,05%
SADT														
Ruim	0,41%	1,22%	0,48%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,32%	0,15%	0,46%	0,70%	0,54%	0,54%
Regular	0,58%	1,12%	0,52%	0,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,41%	0,44%	0,32%	0,45%	0,70%	0,49%	0,49%
Bom	1,88%	4,23%	2,71%	1,59%	0,37%	0,05%	0,53%	1,89%	2,11%	2,36%	2,12%	2,47%	1,83%	1,83%
Bastante	19,74%	14,87%	0,53%	0,84%	5,29%	4,85%	10,87%	9,30%	8,44%	12,84%	12,49%	12,31%	16,83%	16,83%
Excelente	77,41%	78,55%	87,26%	89,36%	94,38%	95,14%	88,46%	88,36%	87,69%	84,52%	84,72%	83,82%	88,42%	88,42%
Não Respondeu	8,54%	5,16%	3,58%	5,61%	1,18%	0,18%	2,34%	7,39%	5,38%	5,34%	6,45%	7,09%	4,89%	4,89%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,40%	99,71%	99,84%	99,81%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,70%	99,5%	99,82%	99,82%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,60%	0,29%	0,16%	0,29%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,30%	0,48%	0,18%	0,18%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bom	0,30%	0,20%	0,15%	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,32%	0,22%	0,88%	0,37%	0,34%	0,33%	0,33%
Bastante	13,67%	11,77%	7,12%	10,91%	9,12%	14,39%	7,93%	9,06%	9,38%	8,26%	10,32%	10,81%	10,16%	10,16%
Excelente	86,04%	88,03%	92,73%	88,48%	90,28%	85,51%	92,840%	90,58%	90,09%	90,95%	89,31%	88,75%	89,40%	89,40%
Não Respondeu	2,88%	2,45%	0,52%	1,17%	0,96%	4,37%	3,73%	3,33%	4,66%	5,43%	5,01%	7,04%	3,46%	3,46%
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%	99,77%	100,00%	100,00%	99,84%	99,84%
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%	0,23%	0,00%	0,00%	0,16%	0,16%

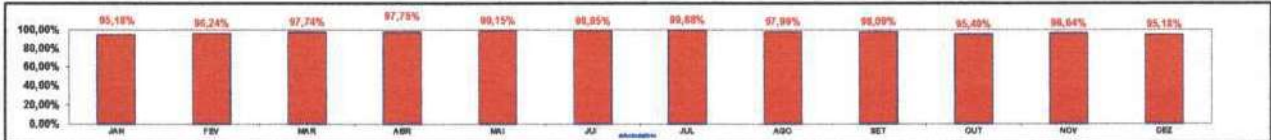
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2020



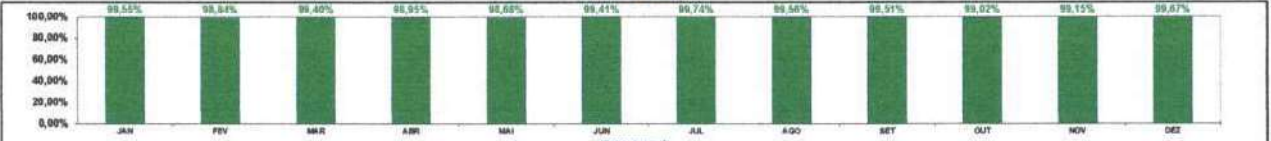
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2020



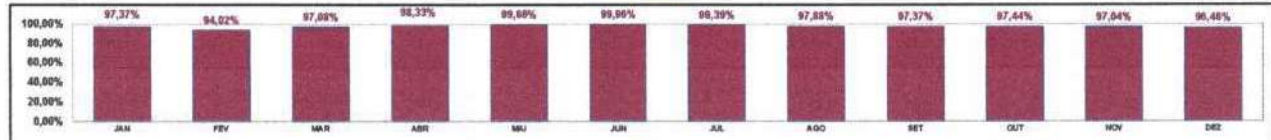
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

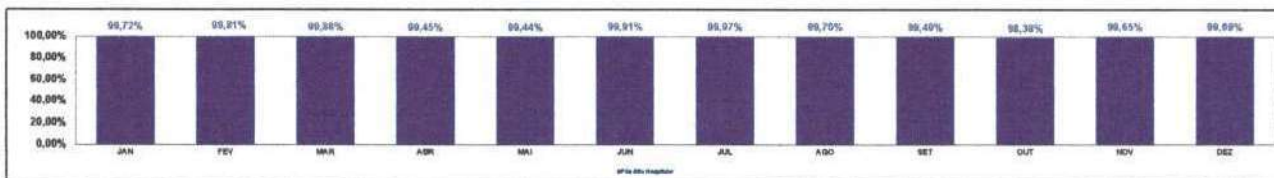
ANO: 2020



000093

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2020



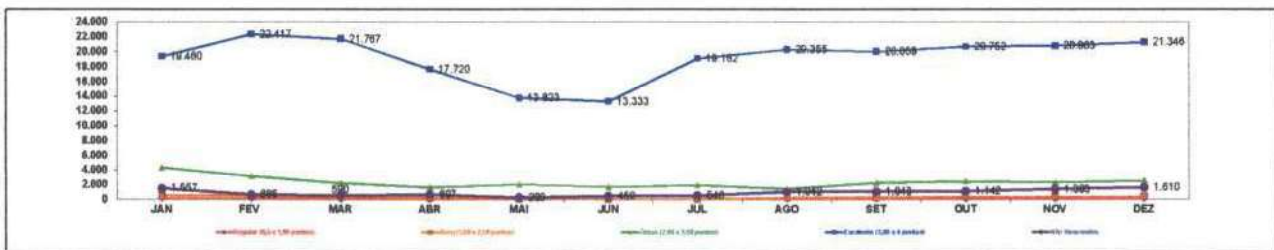
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Acolhimento</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	4	3	1	0	15	4	6	8	1	25	0	0	87	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	28	3	13	0	30	1	9	4	5	1	0	0	92	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	198	23	75	20	50	10	24	5	13	5	4	11	439	38
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.310	748	510	290	1.053	597	530	145	473	433	474	360	6.894	675
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.086	3.948	3.812	3.892	4.001	3.380	3.321	4.089	3.285	3.785	3.244	3.830	43.683	3840
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	452	452	428	402	494	398	374	410	372	410	378	414	4.974	415
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2	0	0	6	1
Não Respondeu	123	70	53	49	88	27	37	54	118	77	217	159	1.119	81
Total de Respostas do Acolhimento	5.074	5.178	4.839	4.574	5.447	4.380	4.284	4.661	4.149	4.061	4.100	4.815	56.152	4879
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	95,55%	99,44%	98,16%	98,56%	98,25%	99,66%	99,09%	99,84%	98,84%	99,29%	98,90%	98,76%	98,99%	98,99%
<b>Ambulatório</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	58	24	29	0	4	14	0	19	19	39	31	53	300	48
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	37	58	17	17	8	0	0	21	34	63	42	62	359	31
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	180	187	98	91	17	29	7	81	82	194	150	200	1.295	106
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	898	707	544	328	180	179	330	445	495	607	505	723	3.854	488
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.536	5.042	5.959	4.238	2.913	2.709	4.913	5.415	5.285	4.983	5.203	4.842	35.189	4809
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	647	948	827	528	328	314	568	657	644	857	863	654	4.921	577
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	1	1	2	0	0	0	0	3	0	3	0	0	13	1
Não Respondeu	838	177	183	258	154	70	121	278	213	284	278	489	2.832	244
Total de Respostas do Ambulatório	6.168	6.648	6.369	5.398	3.438	3.227	5.822	6.651	6.548	6.036	6.117	6.534	59.951	5829
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	95,12%	96,24%	87,74%	97,75%	89,15%	98,95%	89,09%	97,99%	98,09%	95,49%	98,64%	95,13%	87,39%	97,84%
<b>Unidades de Internação</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	1	0	3	0	3	0	3	0	0	0	0	29	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	4	0	3	3	2	1	0	4	1	0	0	19	7
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	18	54	25	27	34	14	9	7	8	37	37	17	288	24
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	636	252	303	319	460	403	299	75	358	220	157	338	3.008	317
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.682	4.443	3.530	2.578	1.958	2.361	3.240	3.933	3.061	3.345	4.038	4.375	36.844	3370
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	328	354	292	272	192	234	272	244	268	292	330	374	3.382	283
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Não Respondeu	109	25	84	67	137	178	133	131	163	204	259	319	1.838	153
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.847	5.108	4.150	3.152	2.445	3.217	3.811	3.387	3.703	3.985	4.584	5.104	47.373	3848
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	99,55%	99,84%	99,40%	98,95%	98,88%	99,41%	99,74%	99,56%	99,51%	99,02%	99,15%	98,67%	98,39%	98,22%
<b>SADT</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	25	79	28	2	0	0	3	3	22	10	41	41	254	21
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	35	72	30	8	0	0	4	23	30	21	28	41	292	24
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	113	273	129	77	10	1	27	167	144	153	131	144	1.309	109
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.199	959	555	427	141	103	550	577	645	821	771	718	7.416	618
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.701	5.086	5.082	4.318	2.537	2.112	4.475	5.005	5.983	5.489	5.203	4.891	54.876	4573
Total de Resposta Positiva do SADT	860	878	863	610	272	222	518	812	812	866	658	623	6.454	665
Total de Resposta Negativa do SADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Não Respondeu	367	331	218	297	37	0	121	452	389	309	429	445	3.483	304
Total de Respostas do SADT	6.737	7.179	6.428	5.345	2.980	2.438	5.577	6.280	7.446	7.180	6.834	6.481	70.815	5991
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	97,37%	94,07%	97,88%	98,33%	99,66%	99,99%	99,39%	97,88%	97,37%	97,44%	97,84%	96,46%	97,87%	97,97%
<b>Pós Alta Hospitalar</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	0	0	1	0	0	5	28	0	0	34	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0	0	2	0	0	1	0	4	1	0	0	8	1
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	12	9	7	16	18	2	0	10	8	30	13	13	134	11
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	562	524	329	332	244	421	243	280	253	289	390	419	4.258	355
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.473	3.918	4.784	2.892	2.414	2.581	3.213	2.790	2.436	3.150	3.115	3.408	37.456	3121
Total de Resposta Positiva do Pós Alta Hospitalar	398	338	344	228	200	232	288	238	218	272	272	304	3.319	268
Total de Resposta Negativa do Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Não Respondeu	119	112	24	38	28	137	134	188	132	291	184	291	1.802	129
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.347	4.789	4.964	3.270	2.674	3.227	3.723	3.319	2.813	3.772	3.780	4.144	46.999	3758
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,72%	99,81%	99,88%	99,45%	99,44%	99,91%	99,97%	99,70%	99,49%	99,38%	99,65%	99,69%	99,59%	99,74%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUARIOS POR MES

ANO: 2020



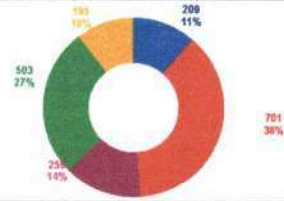
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>TODOS OS SETORES</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	90	107	58	14	19	22	9	38	53	102	72	94	678	57
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	118	137	80	30	41	3	15	48	67	87	70	103	779	65
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	520	526	332	231	127	47	67	220	253	410	335	385	3.482	289
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	4.383	3.181	2.241	1.884	2.058	1.704	1.848	1.472	2.222	2.480	2.327	2.558	28.228	2.352
Excelente (3,60 a 4 pontos)	18.460	22.417	21.707	17.730	13.823	13.333	19.162	20.355	20.058	20.752	20.863	21.346	231.057	19.255
Total de Resposta Positiva	2.395	2.471	2.269	1.882	1.488	1.390	1.998	2.159	2.108	2.307	2.301	2.369	25.151	2.096
Total de Resposta Negativa	3	3	3	2	4	0	3	0	0	7	3	3	37	3
Não Respondeu	1.557	685	590	697	299	458	548	1.042	1.043	1.142	1.383	1.819	11.843	820
Total de Respostas de Todos os Setores	26.971	28.378	24.458	19.058	16.088	15.109	21.201	24.295	22.654	23.829	23.067	24.488	288.786	22.397
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	97,47%	97,67%	98,45%	98,81%	99,04%	99,59%	99,61%	98,95%	98,80%	97,92%	98,48%	98,15%	98,58%	98,50%



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

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

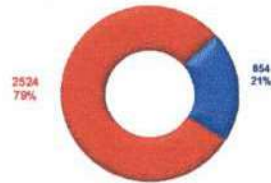


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	8	17	11	9	9	5	9	25	30	40	30	18	209	17,42
Usuários Internos	88	56	88	73	23	34	34	52	60	70	59	73	701	58,42
Usuários Externos	12	33	26	11	17	19	8	18	29	33	19	41	258	21,58
Acompanhantes	15	83	84	56	24	14	43	22	44	78	42	20	583	41,92
Visitantes	12	13	27	8	8	6	5	20	26	35	15	31	195	16,25
Total	118	202	196	155	78	71	95	144	219	244	165	181	1.867	148,80

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

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Fólder)	60	69	27	21	40	53	53	80	90	51	76	34	854	54,58
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	347	397	397	195	38	119	121	165	135	199	174	229	2524	210,22
Total	407	466	424	198	126	172	174	245	225	240	250	263	3.178	264,82

**ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS**

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	91	91	86	66	34	48	43	65	112	101	92	79	929	78,67
Reclamações	12	14	5	6	0	6	4	4	6	2	6	0	77	6,42
Sugestões	1	2	0	1	0	0	0	2	1	0	1	0	8	0,67
Relatos	2	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,25
Total	98	107	94	93	48	54	47	71	119	103	99	85	1.098	84,00

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

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	94,30	85,94	93,62	92,43	85,00	89,00	91,49	91,54	94,11	98,00	92,93	92,84	90,83	90,83
Reclamações	12,60	13,09	5,31	6,45	0,00	11,00	6,51	5,64	5,05	1,96	6,06	7,06	8,14	8,14
Sugestões	1,04	1,87	0,00	1,07	0,00	0,00	0,00	2,83	0,84	0,00	1,01	0,00	0,72	0,72
Relatos	2,08	0,60	1,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,28	0,28
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	100,00

