

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 28 do mês de fevereiro 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	175
Acolhimento	220
Ambulatório	364
S.A.D.T	360
Pós Alta Hospitalar	204
TOTAL	1323

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 FEVEREIRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	74	1	61	6
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	4	118	1	97	39
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	14	192	12	268	134
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.009	1.968	999	1.721	1.588
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.584	3.924	3.701	4.586	3.724
Total de Resposta Positiva	440	726	350	720	408
Total de Resposta Negativa	0	2	0	0	0
Não Respondeu	8	640	11	467	17
Total de Respostas	5.052	7.004	5.064	7.453	5.899
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,62%	94,49%	99,72%	94,28%	96,97%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	172
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	63
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	405
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1122
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	175
3.2	Externas	1148
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	01
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	02
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	16
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3104

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	50	79,36
Reclamação	12	19,05
Sugestão	0	0,00
Relato	1	1,59
TOTAL	63	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	Destino
Horário de atendimento cirurgião plástico 29/01/2019.	Direção Técnica
Conduta técnica assistencial durante o banho do usuário.	Direção de enfermagem
Solicitação: Liberação Laudo Ressonância	Direção de enfermagem
Atendimento Assistencial: Falta de cordialidade com o usuário I	Direção de enfermagem
Atendimento Assistencial: Falta de cordialidade com o usuário II	Direção de enfermagem
Atendimento médico: falta de cordialidade com o usuário durante o atendimento.	Direção Técnica
Solicitação laudo médico.	Direção Técnica
Tempo de espera para cirurgia ortopédica.	Direção Técnica
Alta hospitalar sem encaminhamento para retorno - Ortopedia e Neurologia.	Direção Técnica
Atendimento técnico: RX (M. S. P. S)	SADT
Atendimento médico: falta de cordialidade com o usuário durante o atendimento.	Direção Técnica
Solicitação de poltrona: Falta de cordialidade com o usuário.	Direção de enfermagem

Tabela 05: Motivos das reclamações.

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

Setor	Total Numérico	%
Direção Técnica	6	50,00
Direção de enfermagem	5	41,67
SADT	1	8,33
Total	12	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 este mês é de **97,00%** sobre os dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos, que demonstram o acompanhamento das atividades do SAU.

Neste mês podemos destacar que:

Diante dos resultados da Satisfação dos usuários dos últimos meses, a Direção Hospitalar juntamente com o SAU realizou uma análise dos indicadores e ajustou o valor da meta estabelecida para 97,00%.

As medidas preventivas e corretivas são realizadas. Há monitoramento da reação dos usuários através das pesquisas de satisfação e atendimento direto. O tempo de espera é caracterizado como sendo o maior motivo da insatisfação do usuário, por isso, reforçamos a presença do SAU nos setores de atendimento, objetivando a acolhida dos mesmos e atendendo-os com suas necessidades, na medida do possível, tirando suas dúvidas e mantendo-os orientados referente à rotina e ordem de atendimento, facilitando o monitoramento do tempo de espera.

O indicador de satisfação do setor SADT encontra-se fora da meta, porém comparando-se aos dois últimos meses observamos melhoria. No Ambulatório foi observado pouca variação, mas consideramos positivo diante do raciocínio de estarmos no caminho certo havendo a necessidade de melhoria contínua.

Durante as apresentações semanais realizadas pelo SAU, nos setores de atendimento continuamos com as orientações 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.



IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não recebemos relatos de sugestões. Foram registrados 50 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, 01 de março de 2019.

Ana
Ana Carlina Costa Chaves

Coordenadora do SAU



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ



PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: FEVEREIRO 2019

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: FEVEREIRO 2019

RL.HRSP.SAU.001-01

000062

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						0	0	2	36	137	175	0	175	173
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						0	0	1	39	135	175	0	175	174
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						0	0	2	37	136	175	0	175	173
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						0	0	0	37	138	175	0	175	175
4.2	Pelos enfermeiros						0	0	0	38	137	175	0	175	175
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	0	37	138	175	0	175	175
4.4	Pelos funcionários da administração						1	0	0	38	135	174	1	175	173
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	0	0	38	137	175	0	175	175
5.2	Para os enfermeiros						0	0	0	38	137	175	0	175	175
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	0	37	138	175	0	175	175
5.4	Para os funcionários da administração						0	0	0	38	136	174	1	175	174
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	0	0	36	135	171	4	175	171
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	0	37	138	175	0	175	175
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	0	37	138	175	0	175	175
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	0	37	138	175	0	175	175
7.4	Pelos funcionários da administração						0	0	1	37	135	173	2	175	172
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	1	36	137	174	1	175	173
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	0	36	138	174	1	175	174
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	0	0	36	139	175	0	175	175
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						0	0	1	36	137	174	1	175	173
12	O silêncio no ambiente do hospital?						0	1	1	36	137	175	0	175	173
13	O horário em que são servidas as refeições?						0	0	1	36	138	175	0	175	174
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						0	0	1	37	137	175	0	175	174
15	O horário das visitas?						0	0	0	37	138	175	0	175	175
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						0	0	0	37	138	175	0	175	175
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	1	36	138	175	0	175	174
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	39	136	175	0	175	175
							1	1	12	999	3704	4714	11	4725	4700
							0,02%	0,02%	0,25%	21,19%	78,51%	100,00%	0,23%		99,70%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	175	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	175	não	0					

Total de Resposta Positiva 5050
 Total de Resposta Geral 5064
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,72%

Foram realizadas 175 entrevistas.
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2019.

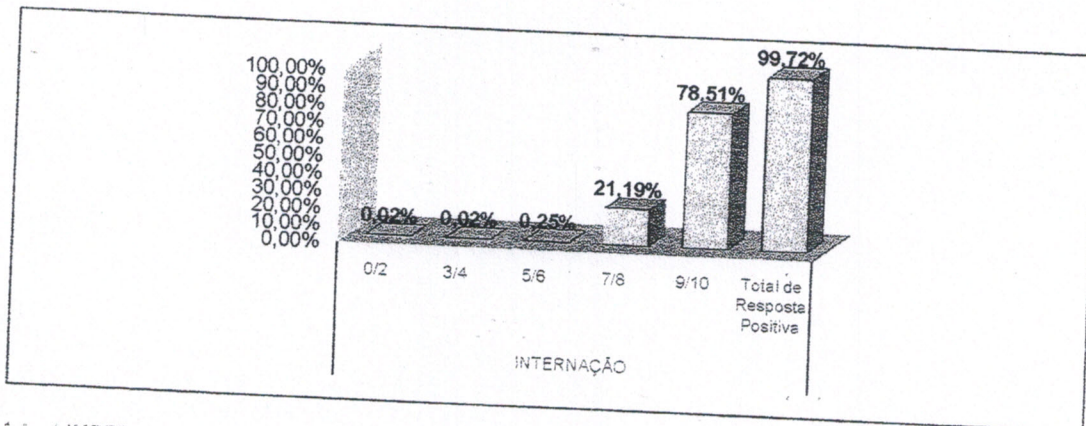
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

000063

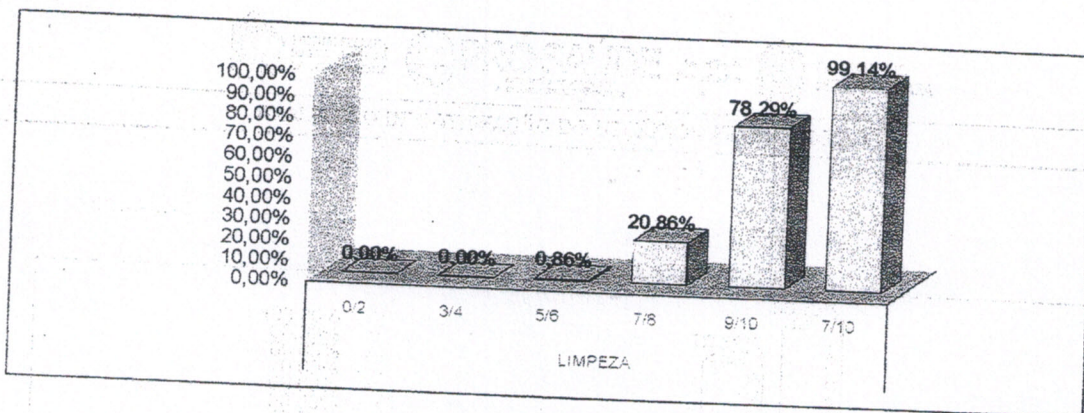


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

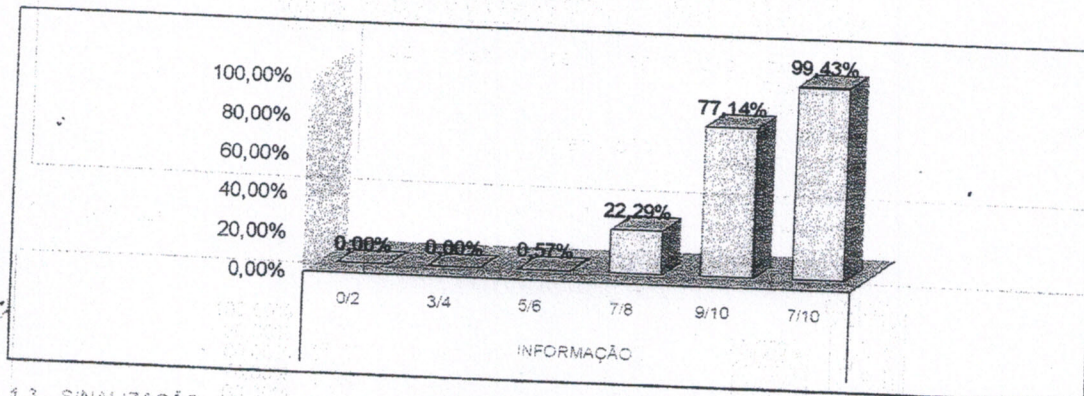
1. INTERNAÇÃO



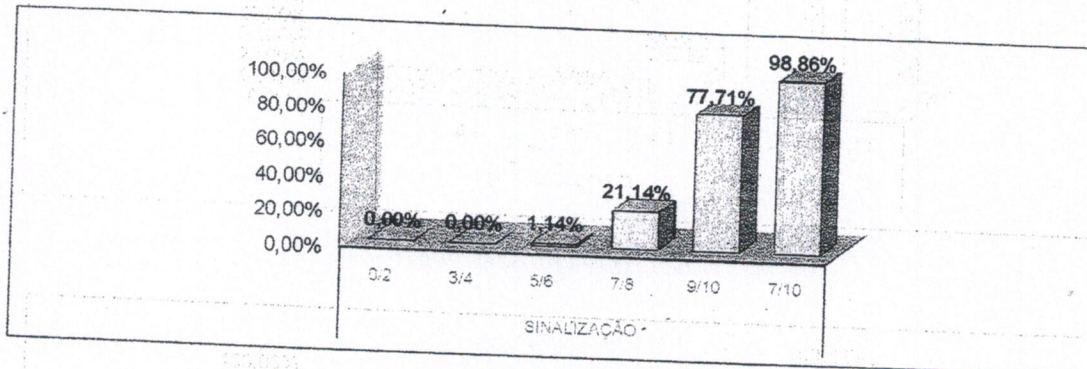
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

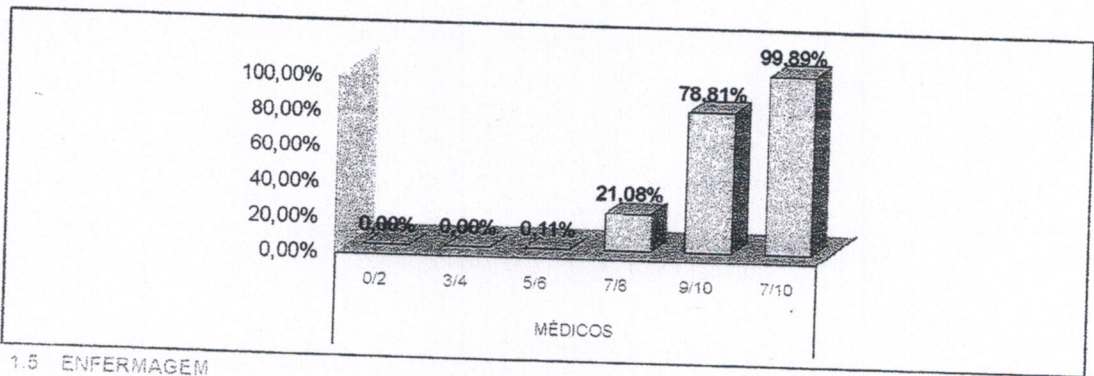


1.3 SINALIZAÇÃO

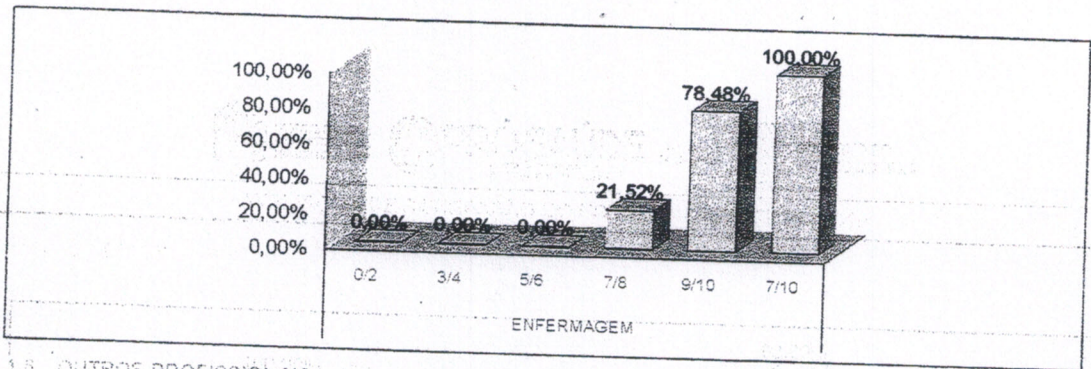


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

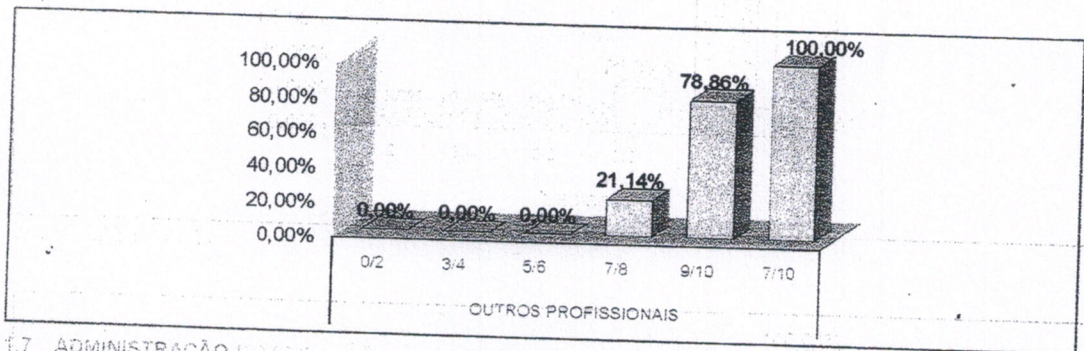
1.4 MÉDICOS



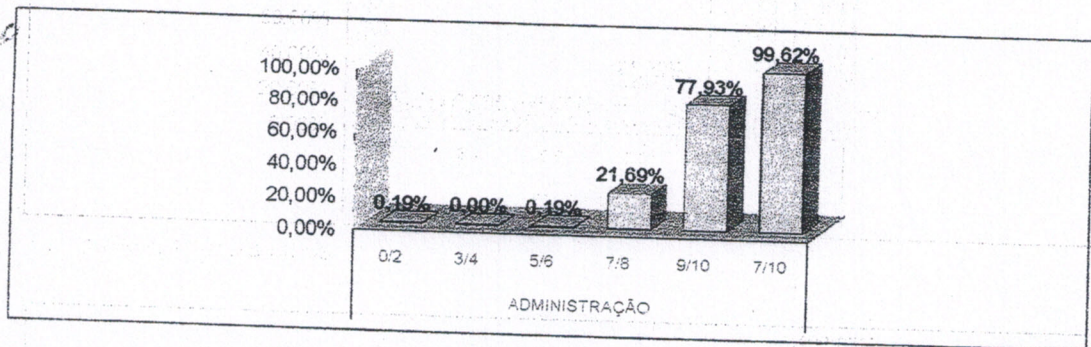
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

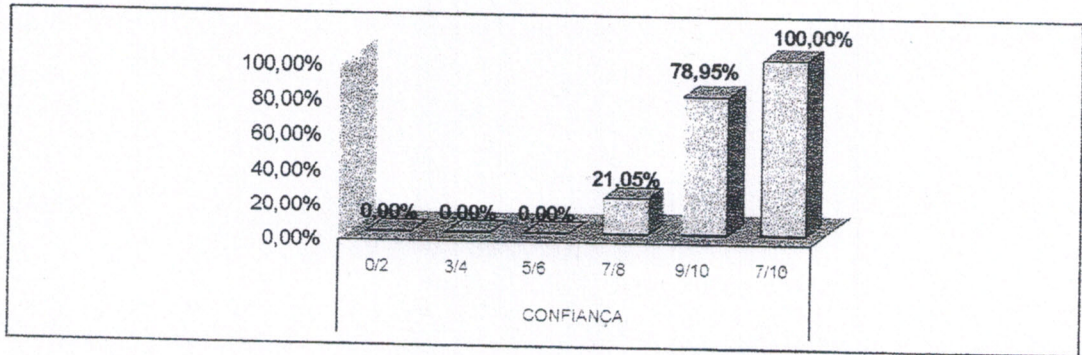


1.7 ADMINISTRAÇÃO

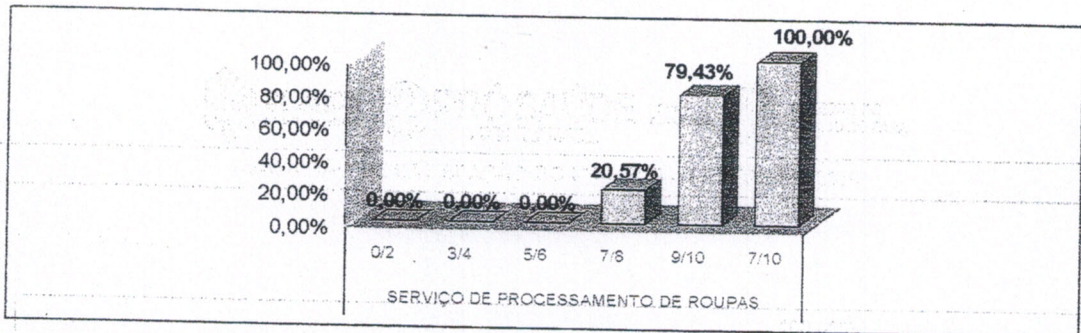


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

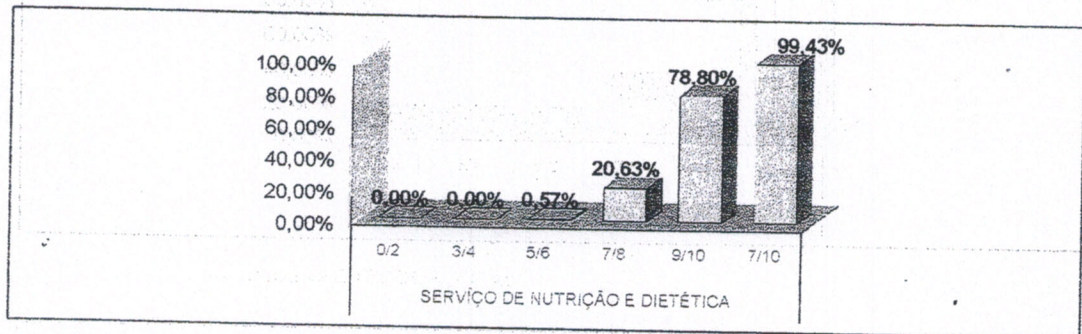
1.8 CONFIANÇA



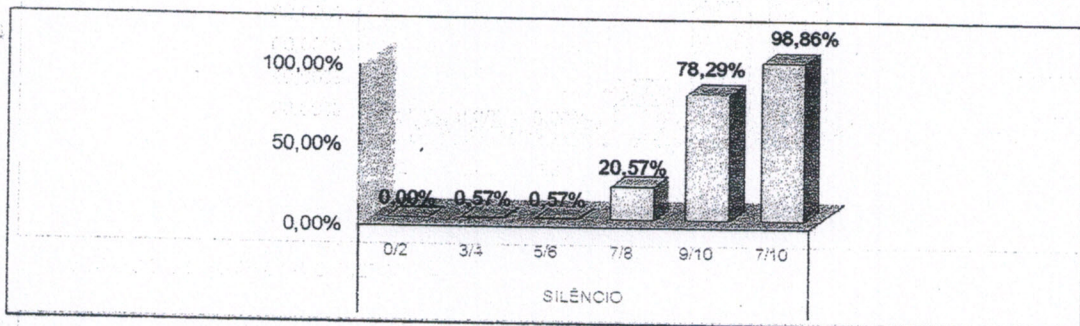
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

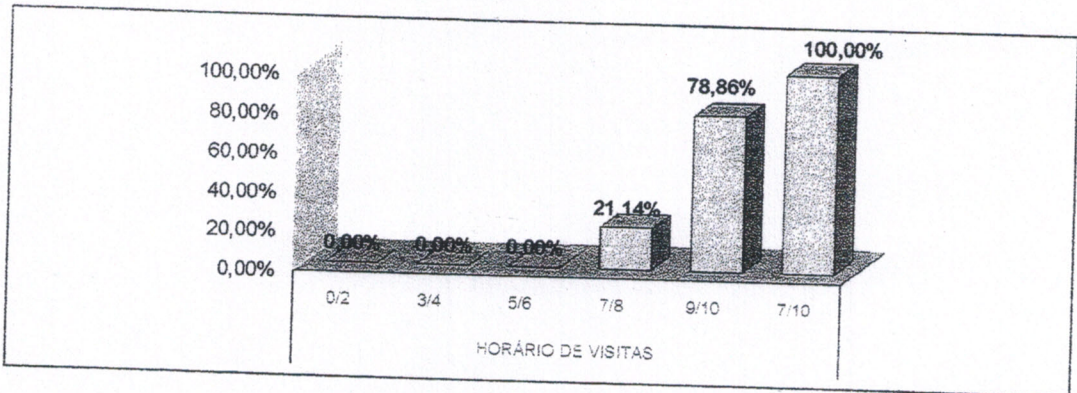


1.11 SILÊNCIO

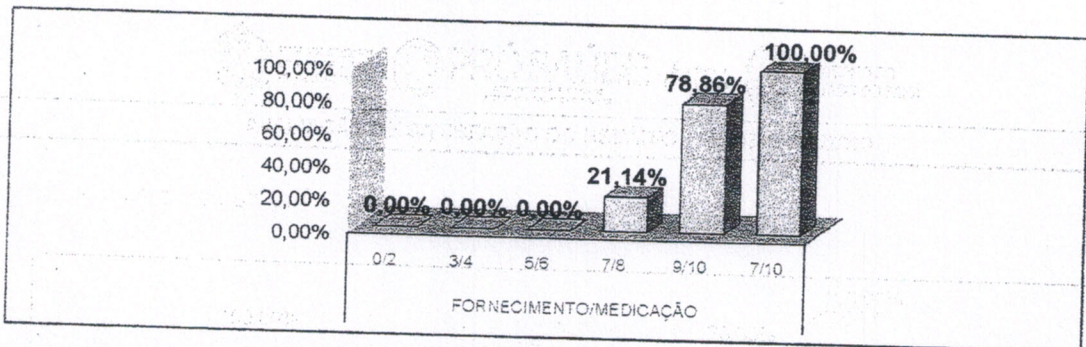


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

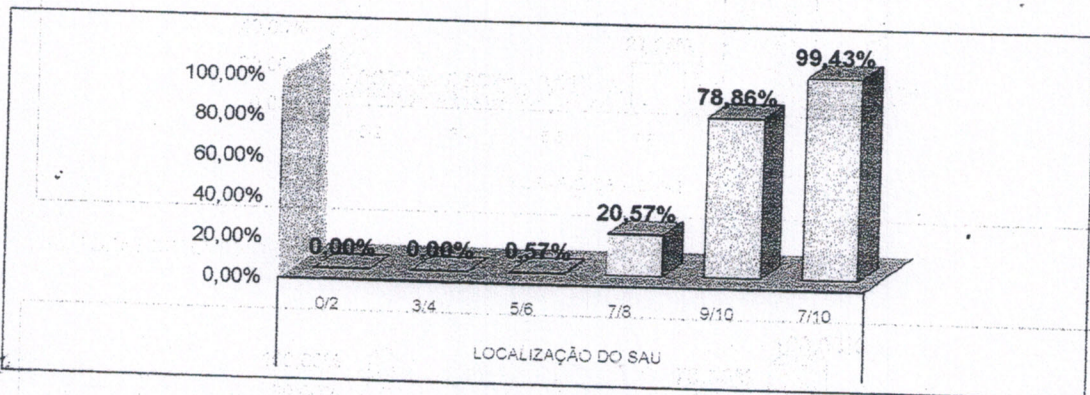
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 28 de fevereiro 2019.

LEGENDA

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATORIO

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 ?						3	364	341				
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						33	364	303				
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						14	364	330				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								0				
4.1	Pelos médicos						30	364	286				
4.2	Pelos enfermeiros						52	364	280				
4.3	Pelos Outros Profissionais						50	364	286				
4.4	Pelos funcionários da Administração						47	364	293				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								0				
5.1	Para os médicos						29	364	313				
5.2	Para os enfermeiros						45	364	302				
5.3	Para os funcionários da Administração						38	364	309				
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						44	364	311				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								0				
7.1	Pelos médicos						34	364	317				
7.2	Pelos enfermeiros						40	364	314				
7.3	Pelos funcionários da Administração						34	364	319				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						36	364	313				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						37	364	313				
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						24	364	307				
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						28	364	326				
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						22	364	329				
							640	6916	5892				
							1,18%	1,88%	3,06%	31,36%	62,52%	100,00%	9,25%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						2						
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						0						

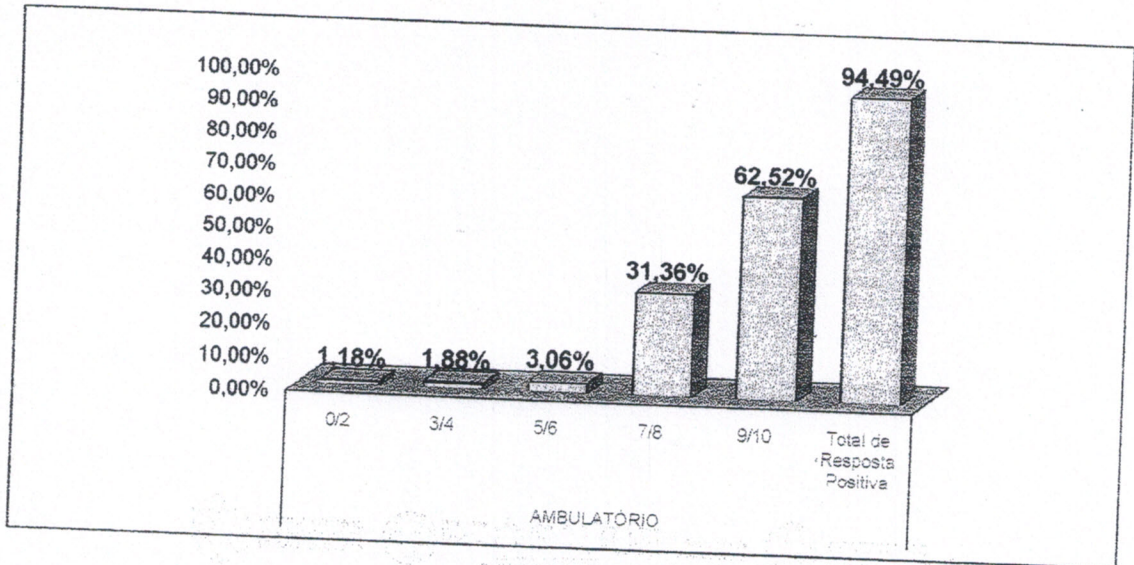
Total de Resposta Positiva 6618
 Total de Resposta Geral 7004
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 94,49%

Foram realizadas 364 entrevistas
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2019.

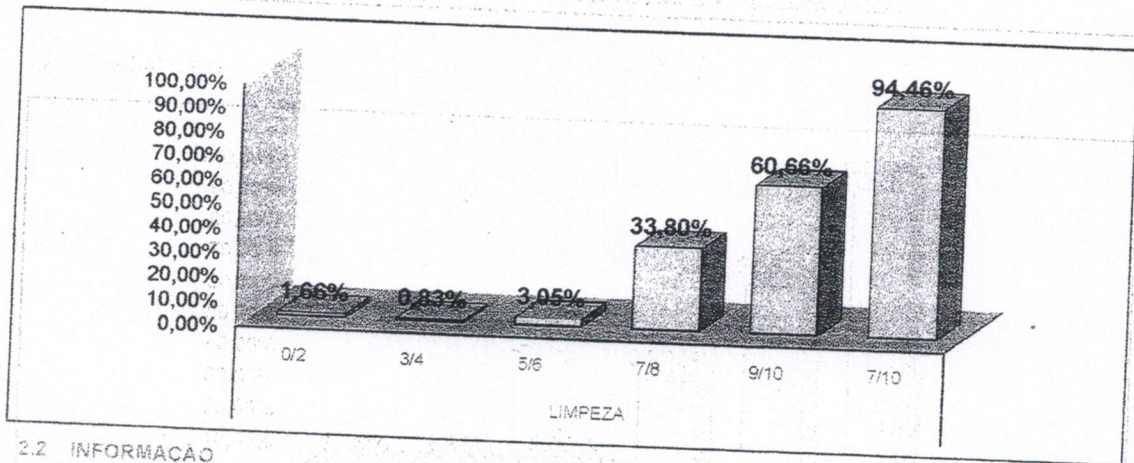
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

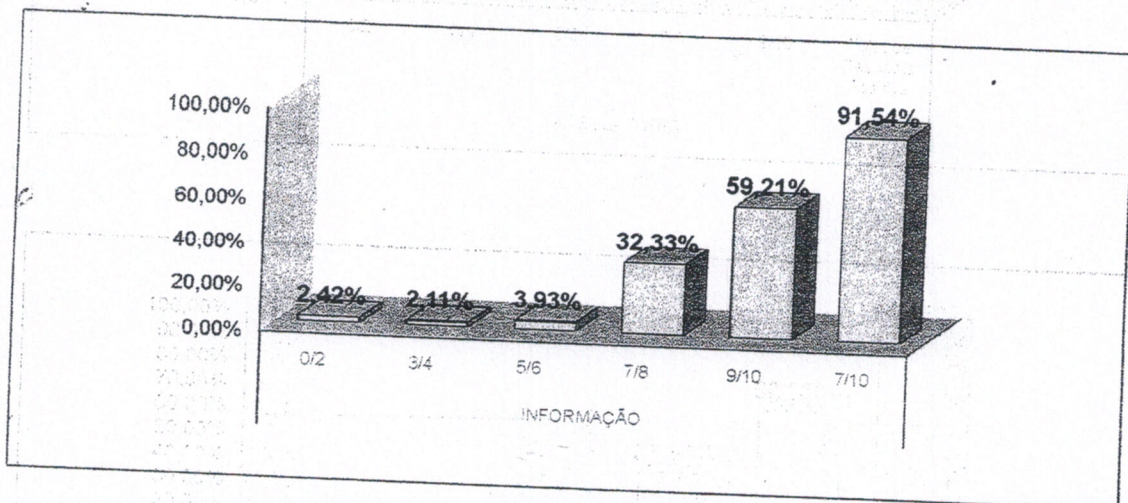
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

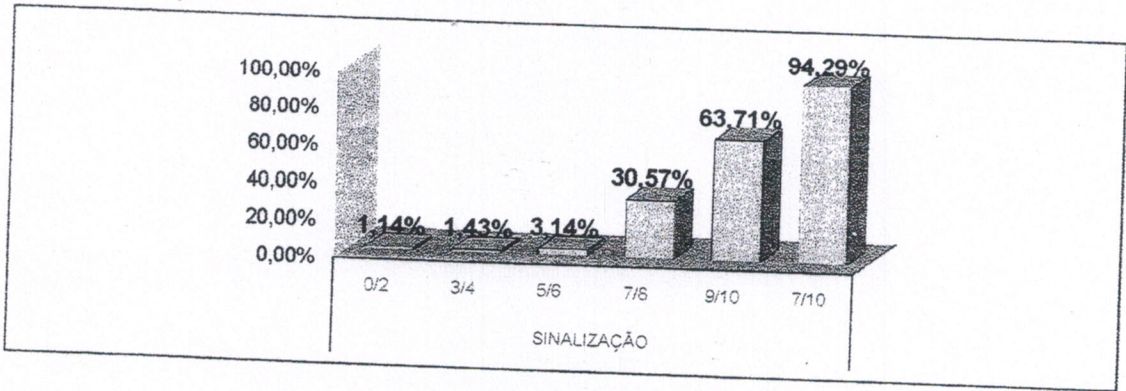


2.2 INFORMAÇÃO

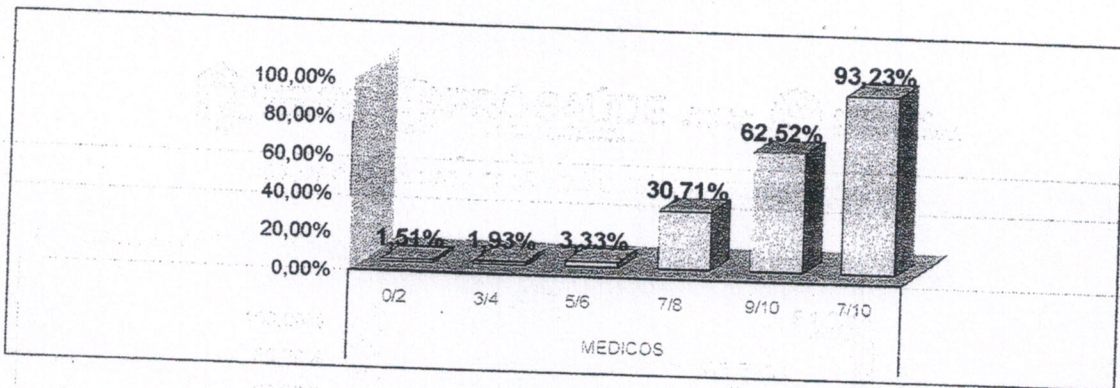


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

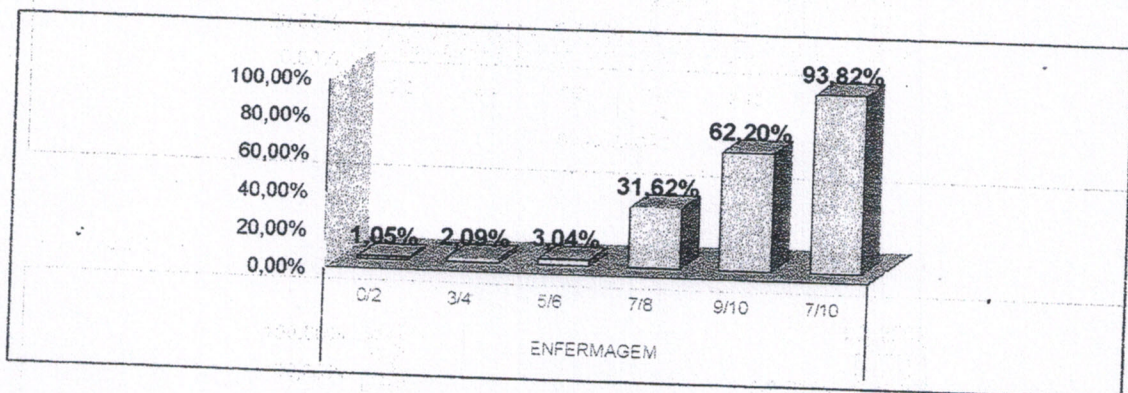
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

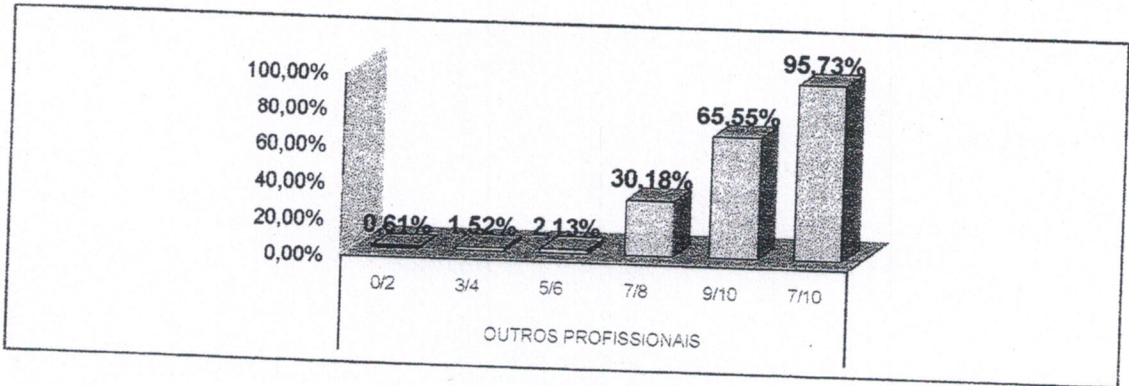


2.5 ENFERMAGEM

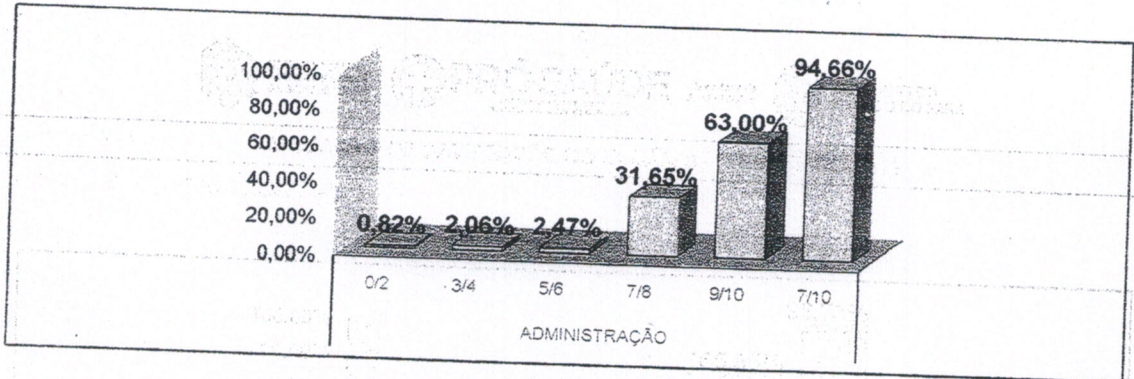


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

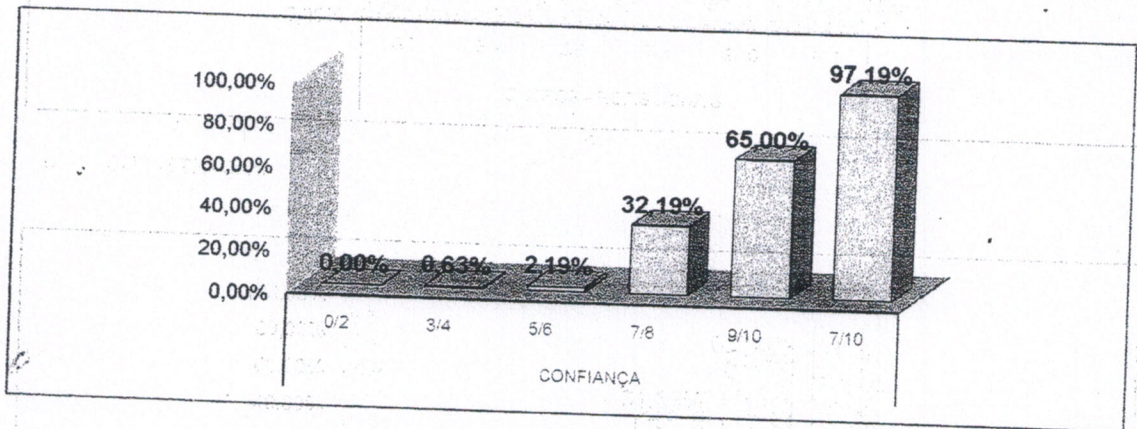
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



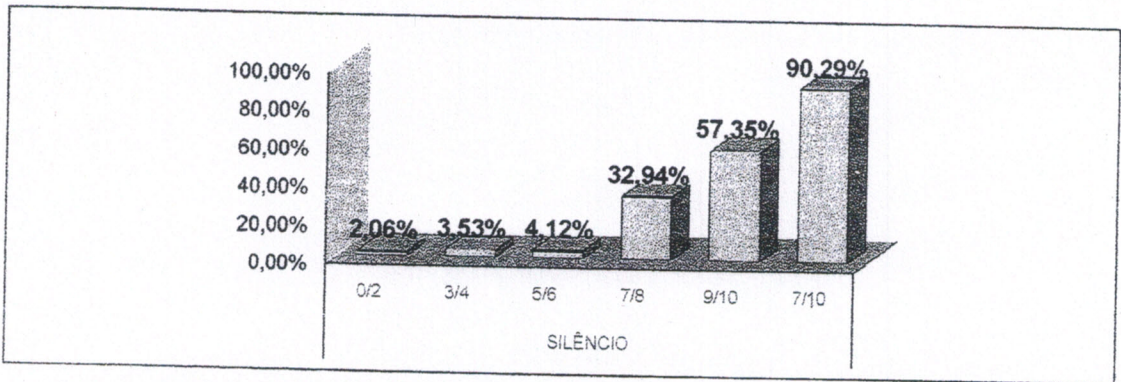
2.8 CONFIANÇA



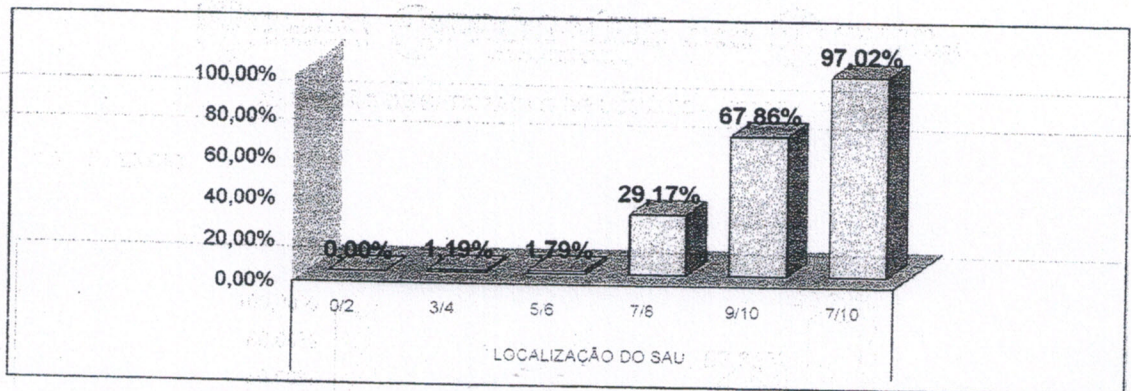
000071

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de fevereiro 2019.

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

000072

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADI

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 ?								
	0	3	16	124	212	355	5	360	336
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?								
	5	6	16	94	226	347	13	360	320
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)								
	1	2	11	91	244	349	11	360	335
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos								
	12	9	21	88	199	329	31	360	287
4.2	Pelos enfermeiros								
	5	10	19	83	206	323	37	360	289
4.3	Pelos Outros Profissionais								
	6	10	17	96	210	333	27	360	300
4.4	Pelos funcionários da Administração								
	4	6	17	95	208	330	30	360	303
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos								
	3	4	10	80	236	333	27	360	316
5.2	Para os enfermeiros								
	0	4	12	78	236	330	30	360	314
5.3	Para os Outros Profissionais								
	3	3	14	82	239	341	19	360	321
5.4	Para os funcionários da Administração								
	1	4	9	85	236	335	25	360	321
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?								
	1	2	7	81	242	333	27	360	323
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos								
	2	4	3	78	245	332	28	360	323
7.2	Pelos enfermeiros								
	1	3	6	76	245	330	30	360	321
7.3	Pelos Outros Profissionais								
	2	2	8	82	250	344	16	360	332
7.4	Pelos funcionários da Administração								
	3	1	10	82	247	343	17	360	329
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?								
	5	9	23	85	215	337	23	360	300
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?								
	4	5	30	82	216	337	23	360	298
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?								
	3	5	12	79	237	336	24	360	316
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?								
	0	5	8	86	237	336	24	360	323
	61	97	268	1721	4586	6733	467	7200	6307
	3,02%	2,09%	7,75%	23,25%	63,89%	100,00%	16,51%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								
	sim	360	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?								
	sim	360	não	0					

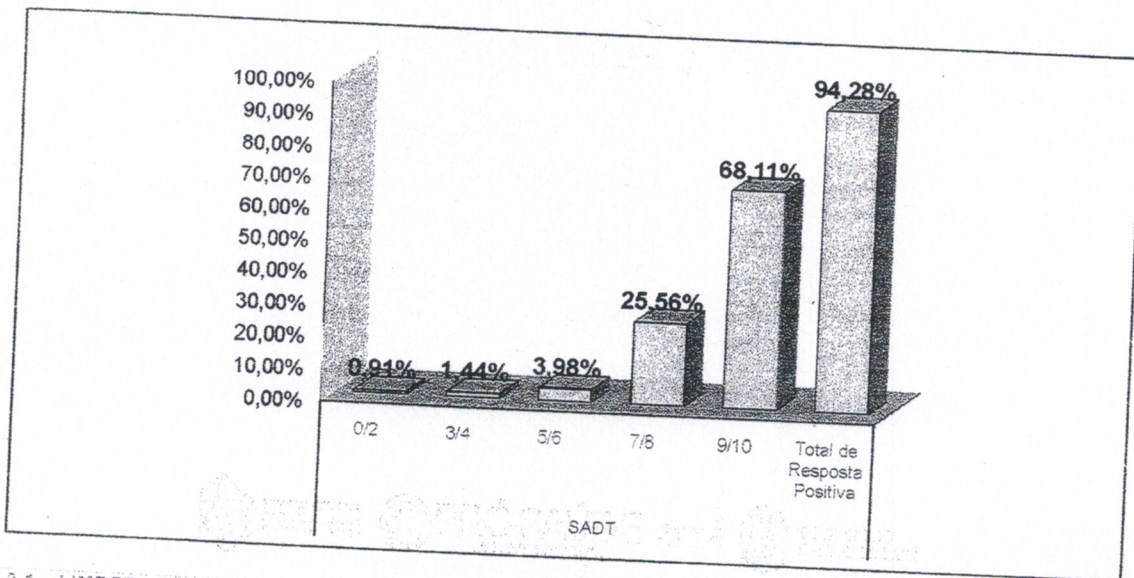
Total de Resposta Positiva 7027
 Total de Resposta Geral 7453
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 94,28%

Foram realizadas 360 entrevistas
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2019.

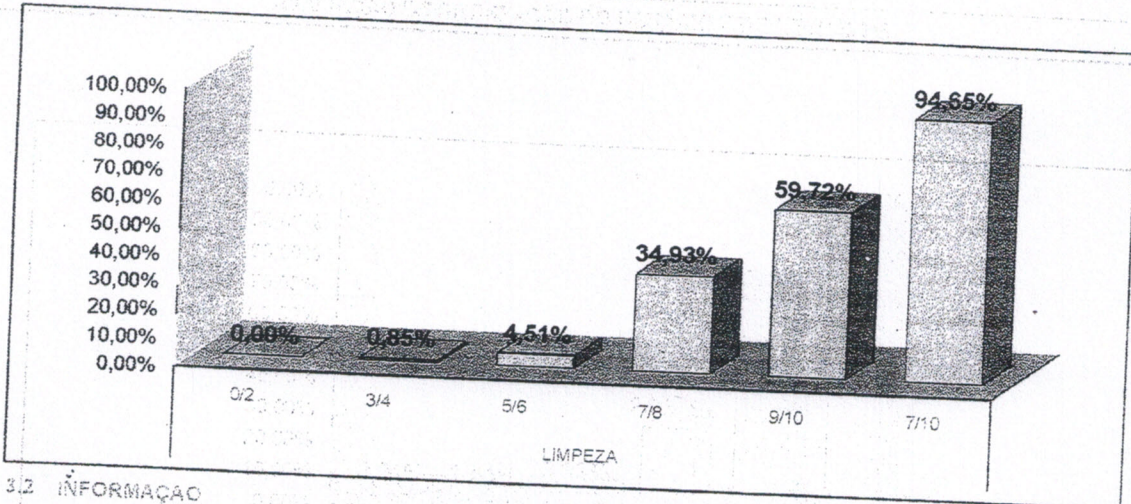
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2019

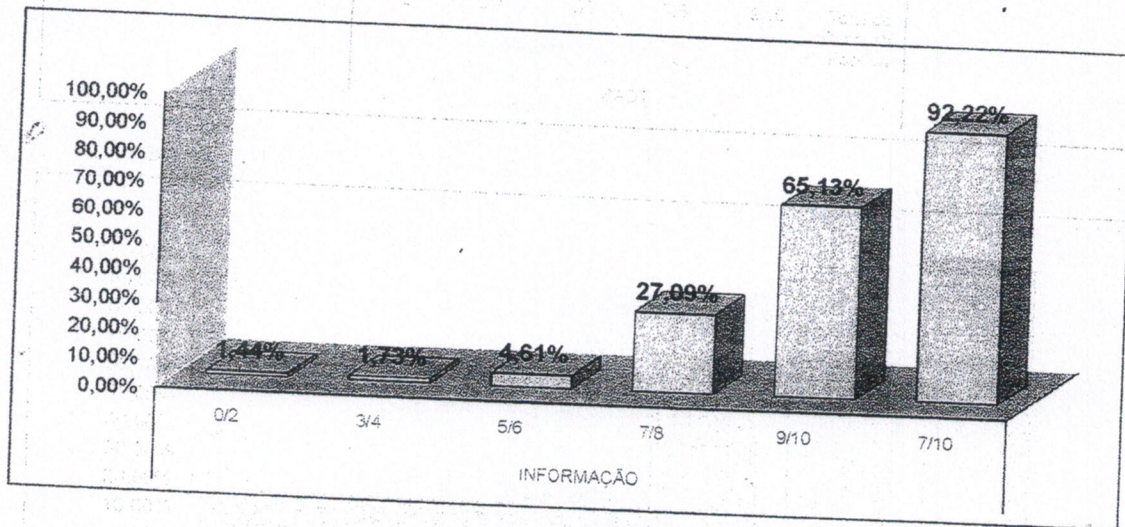
3. SADT



3.1 LIMPEZA



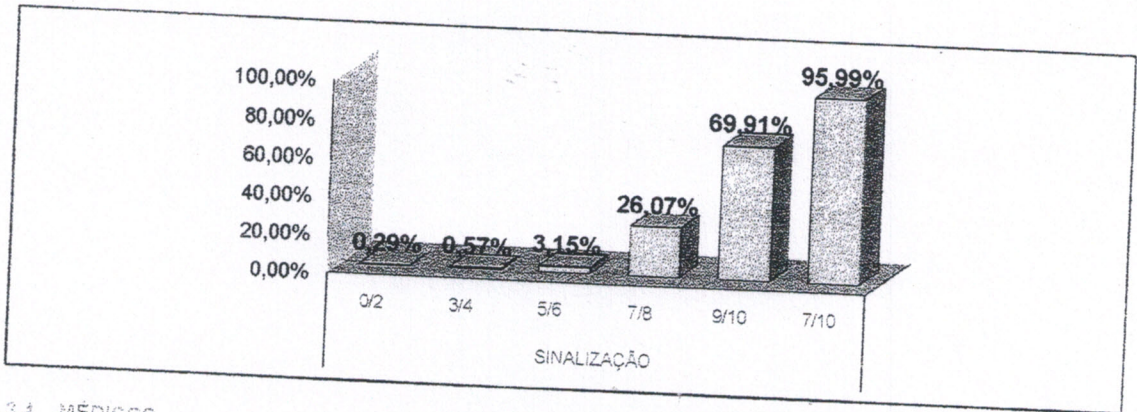
3.2 INFORMAÇÃO



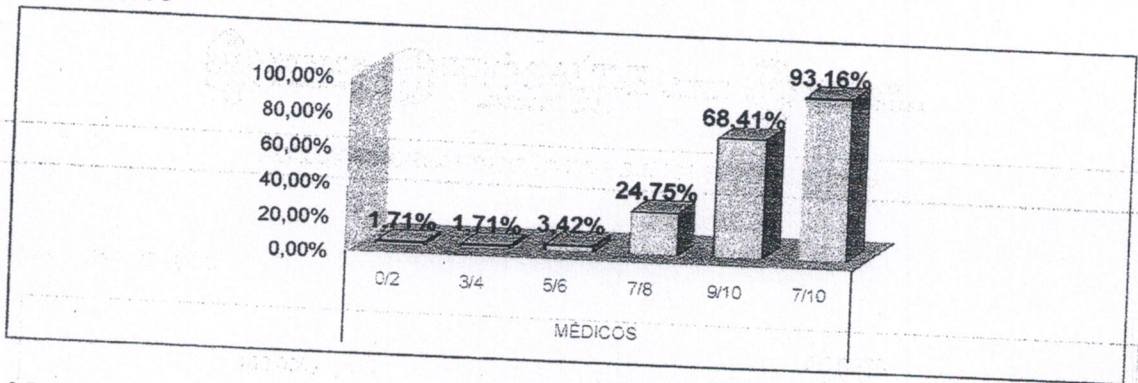
000071

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2019

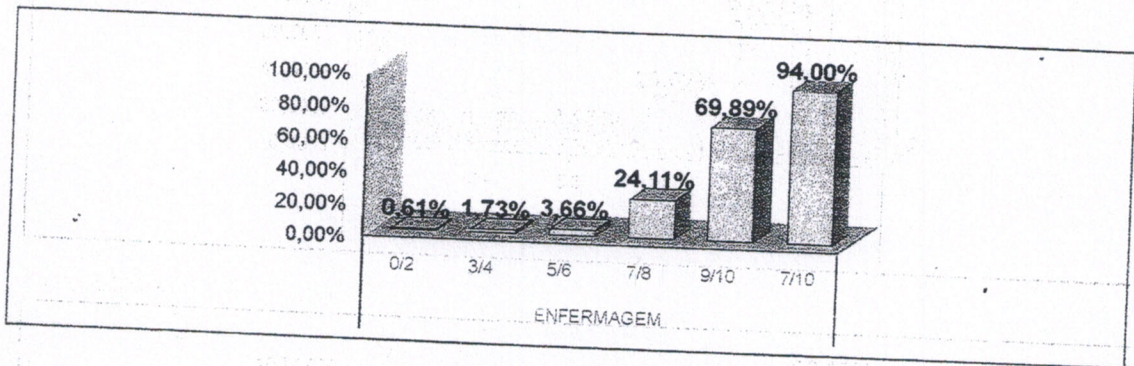
3.3 SINALIZAÇÃO



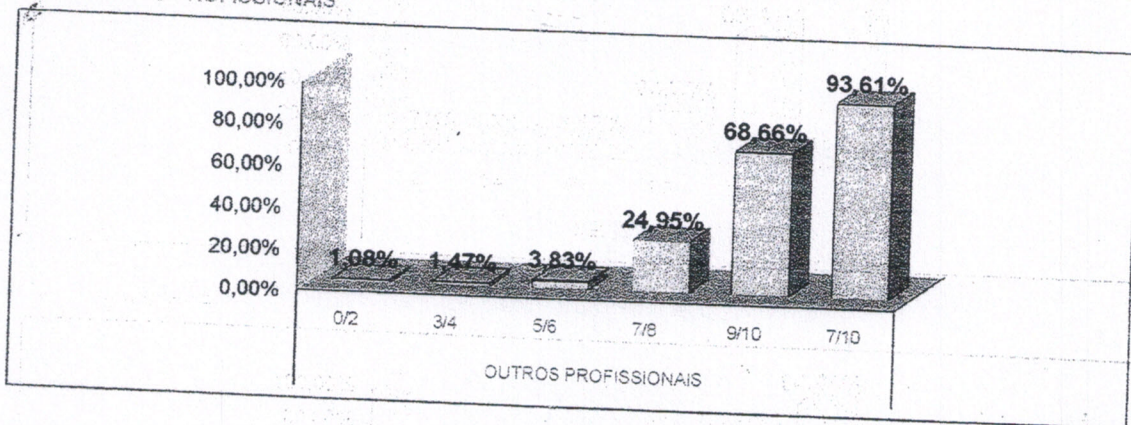
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



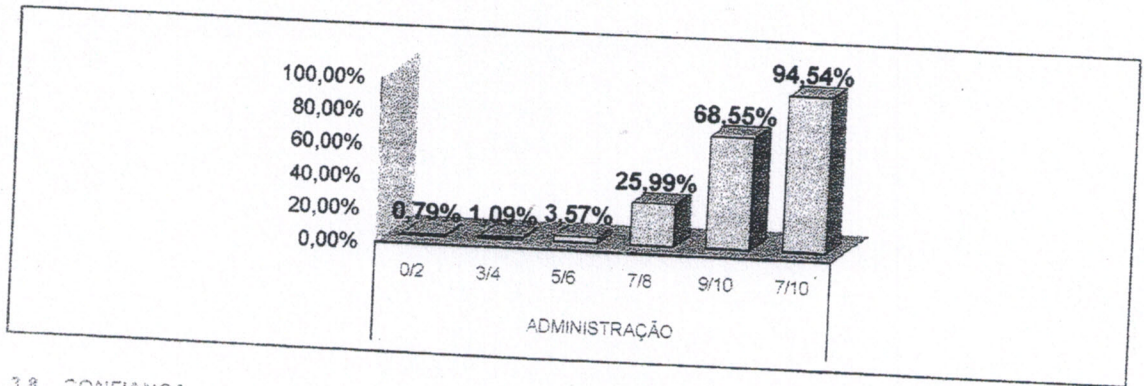
3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



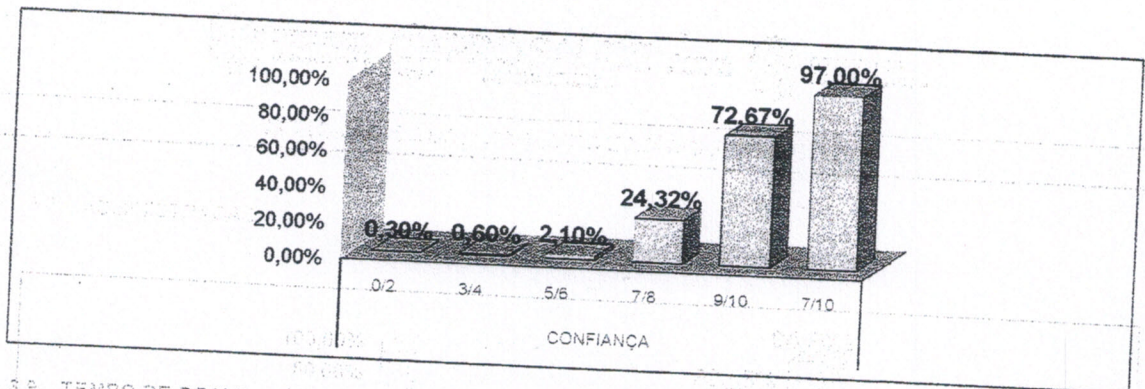
000075

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2019

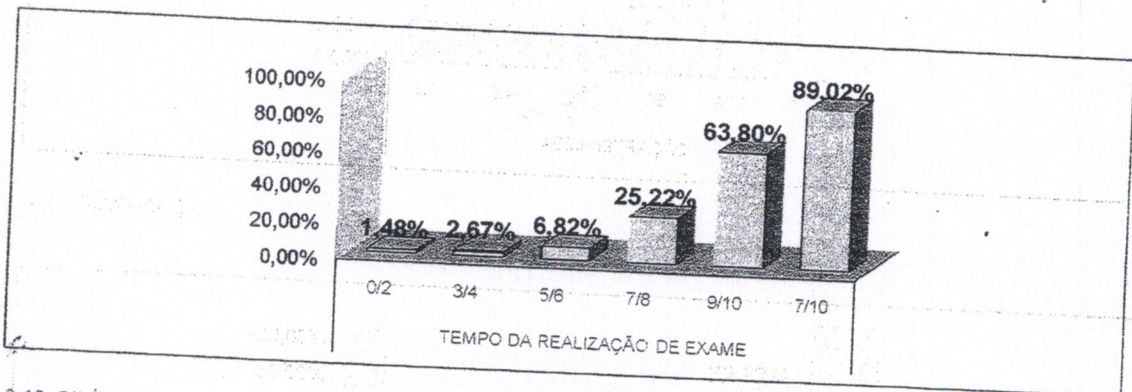
3.7 ADMINISTRAÇÃO



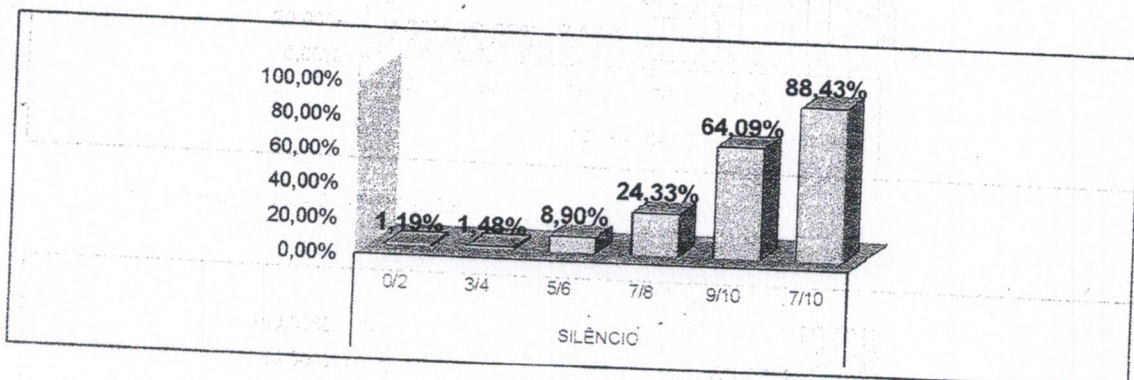
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



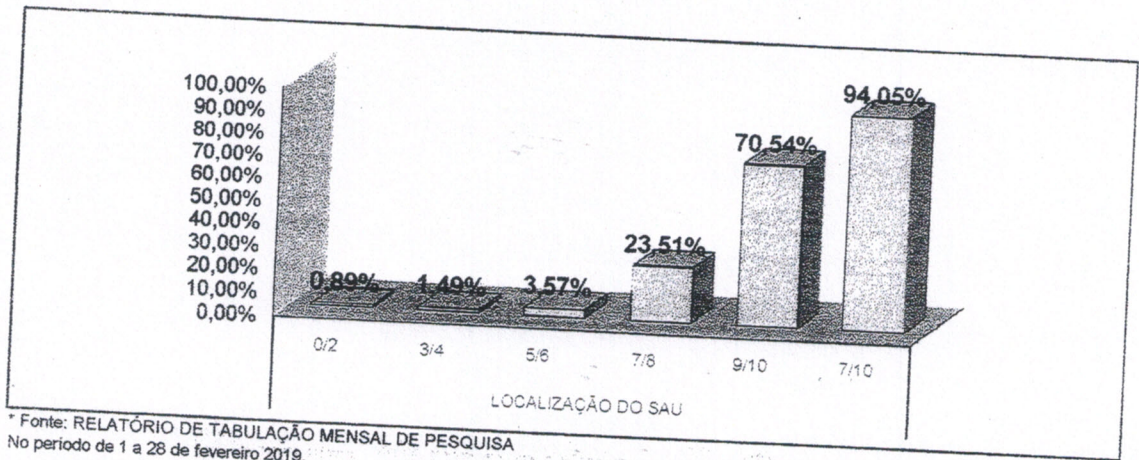
3.10 SILÊNCIO



000076

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2019

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 28 de fevereiro 2019.

LEGENDA

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

000077

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10								
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							0	0	1	51	168	220	0	220	219	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							0	0	1	51	168	220	0	220	219	
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							0	0	2	50	168	220	0	220	218	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:																
4.1	Pelos médicos							0	1	0	49	170	220	0	220	219	
4.2	Pelos enfermeiros							0	0	0	49	170	219	1	220	219	
4.3	Pelos Outros Profissionais							1	0	0	49	170	220	0	220	219	
4.4	Pelos funcionários da Administração							0	0	1	48	170	219	1	220	218	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?																
5.1	Para os médicos							0	0	1	45	174	220	0	220	219	
5.2	Para os enfermeiros							0	1	0	47	172	220	0	220	219	
5.3	Para os Outros Profissionais							0	0	0	48	171	219	1	220	219	
5.4	Para os funcionários da Administração							0	0	0	48	171	219	1	220	219	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							0	1	1	45	173	220	0	220	218	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?																
7.1	Pelos médicos							0	0	1	48	171	220	0	220	219	
7.2	Pelos enfermeiros							0	0	1	46	172	219	1	220	218	
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	1	1	46	172	220	0	220	218	
7.4	Pelos funcionários da Administração							0	0	1	47	171	219	1	220	218	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	0	1	48	171	220	0	220	219	
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	0	0	48	171	219	1	220	219	
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							0	0	0	48	171	219	1	220	219	
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							0	0	1	50	169	220	0	220	219	
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	0	1	48	171	220	0	220	219	
								1	4	14	1009	3584	4612	8	4620	4593	
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							0,02%	0,09%	0,30%	21,88%	77,71%	100,0%	0,17%			
								sim	220	não	0						
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	220	não	0						

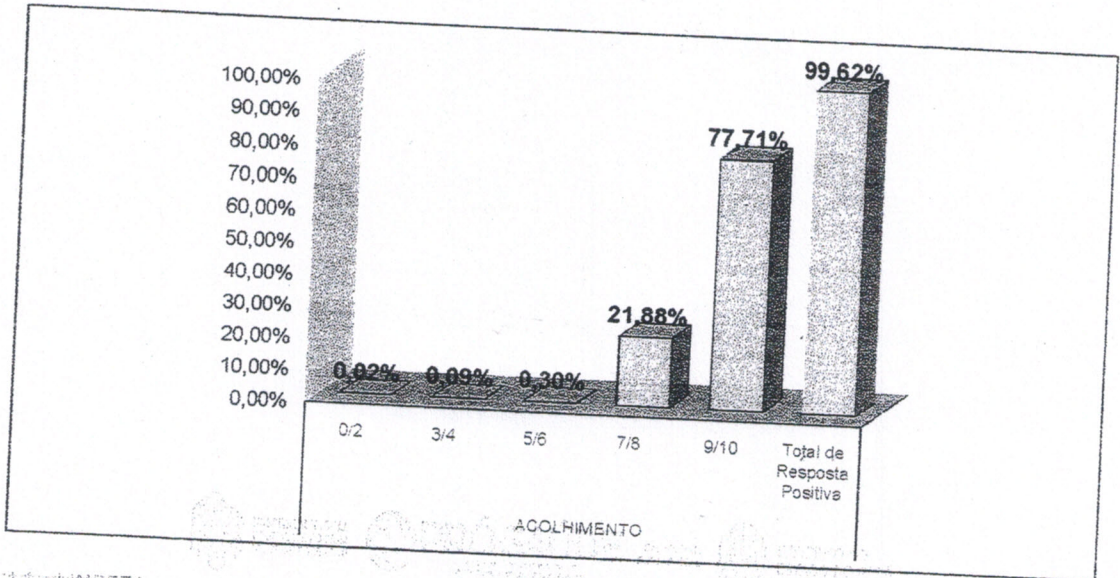
Total de Resposta Positiva 5033
 Total de Resposta Geral 5052
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,62%

Foram realizadas 220 entrevistas.
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2019.

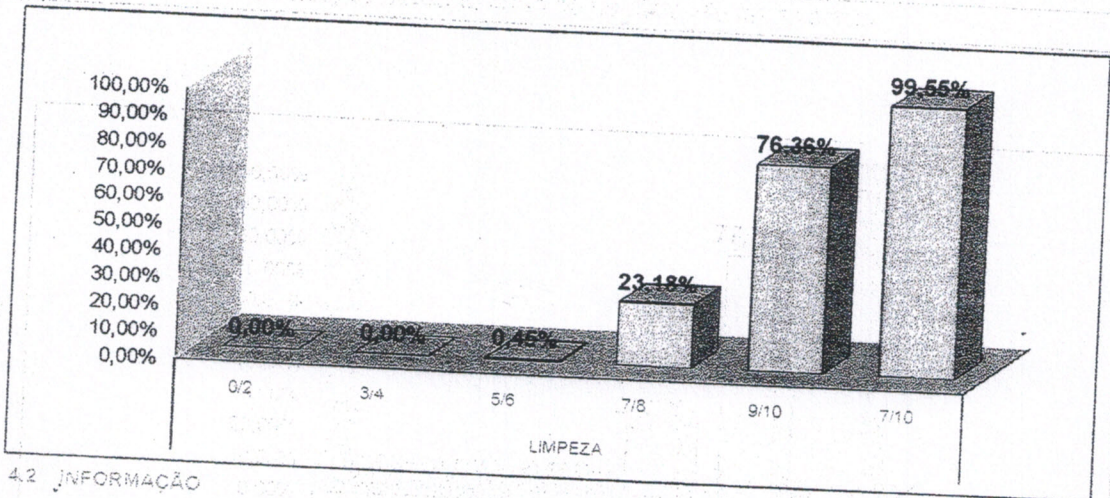
Ana
 Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

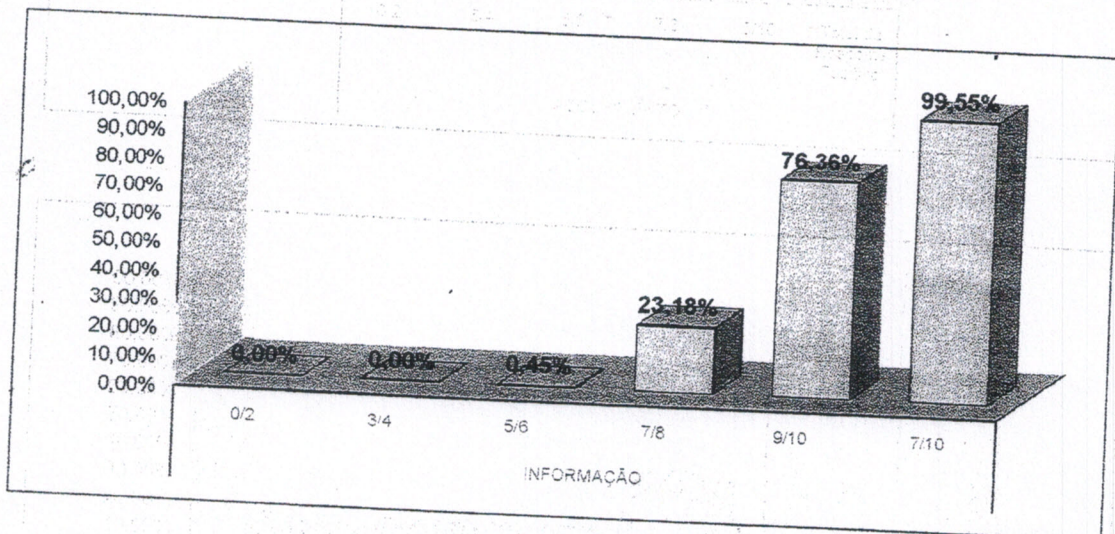
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



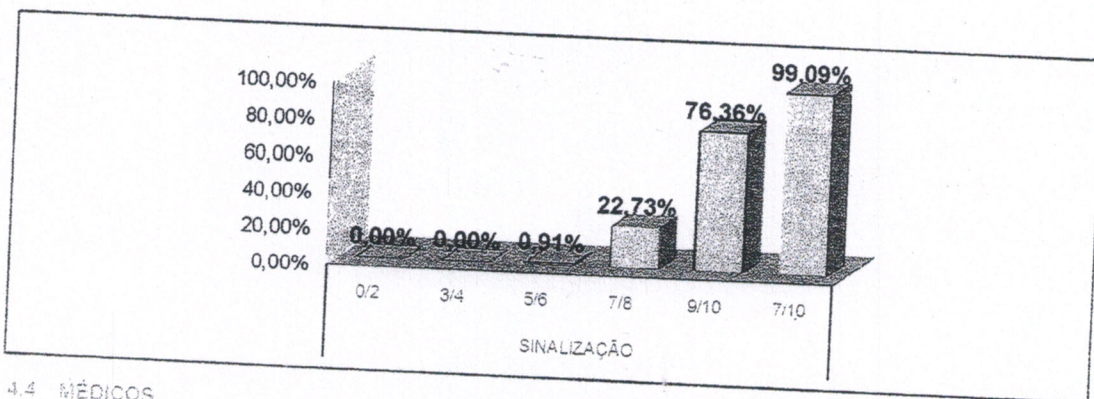
4.2 INFORMAÇÃO



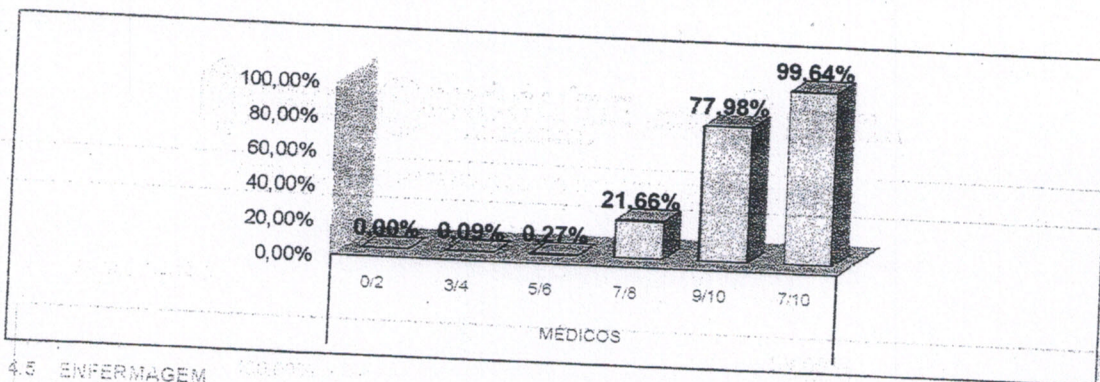
000073

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

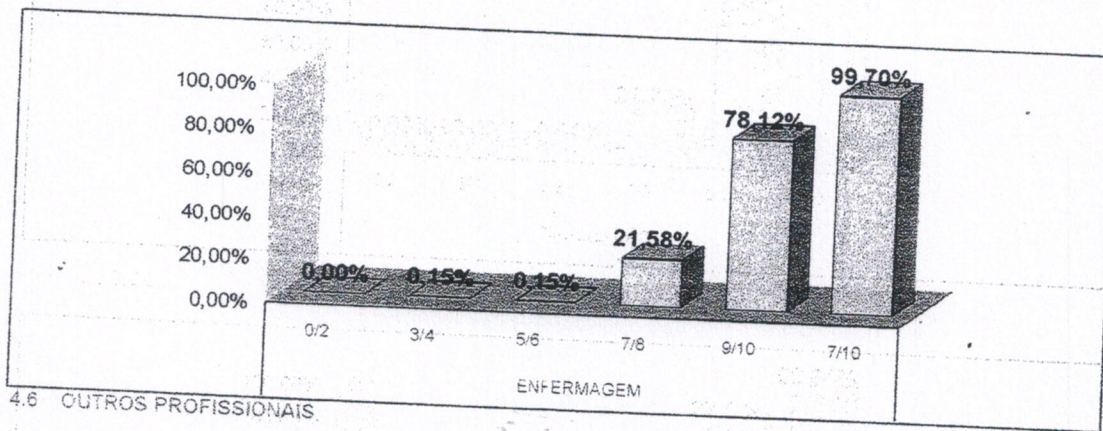
4.3 SINALIZAÇÃO



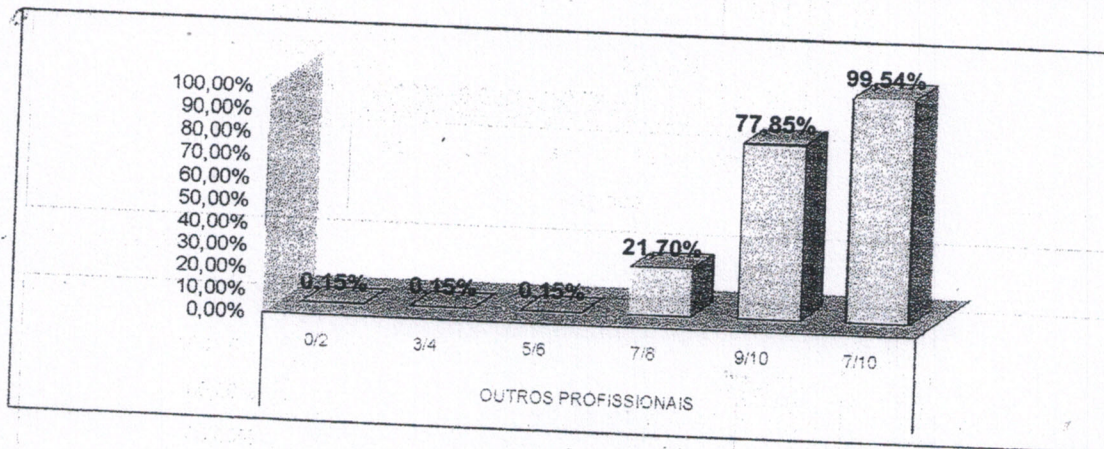
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



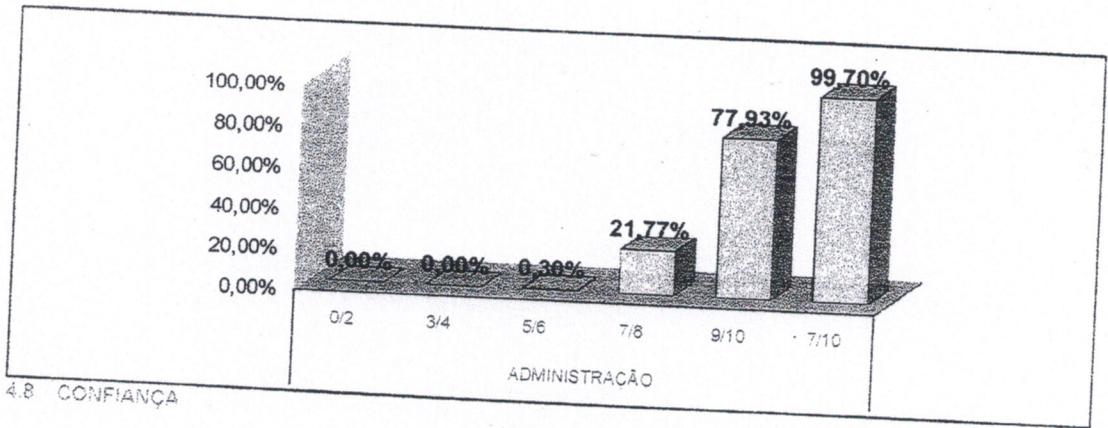
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



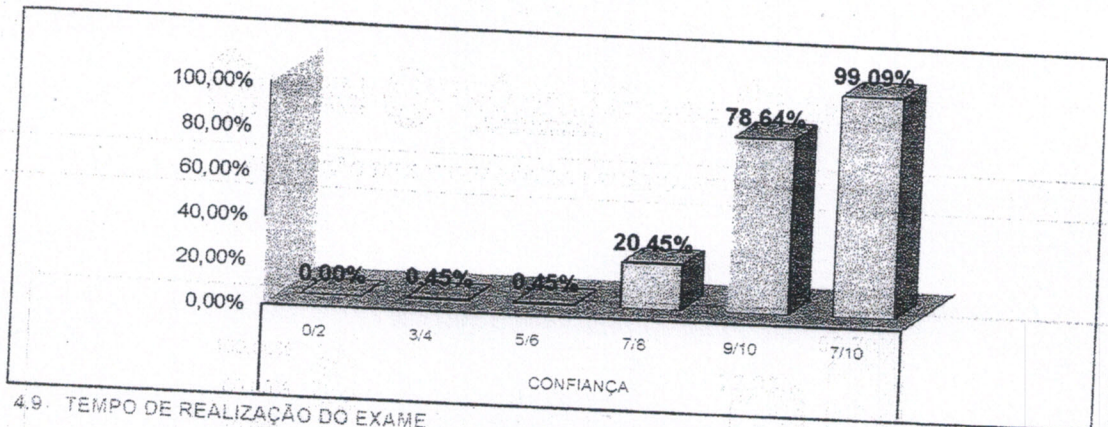
000080

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

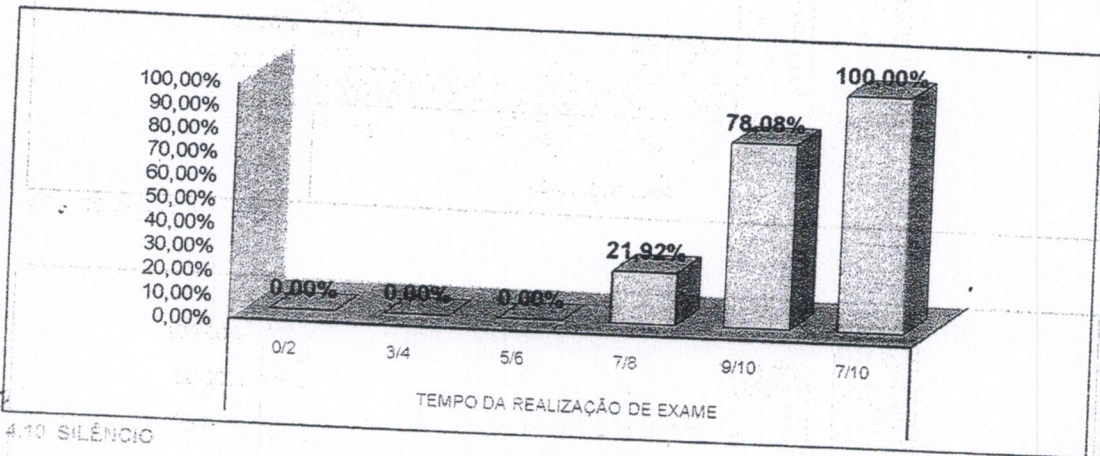
4.7. ADMINISTRAÇÃO



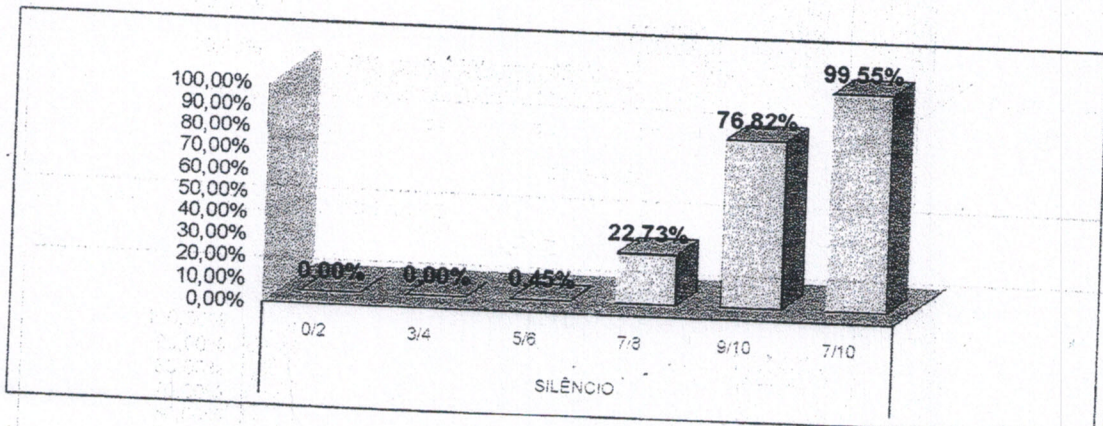
4.8. CONFIANÇA



4.9. TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



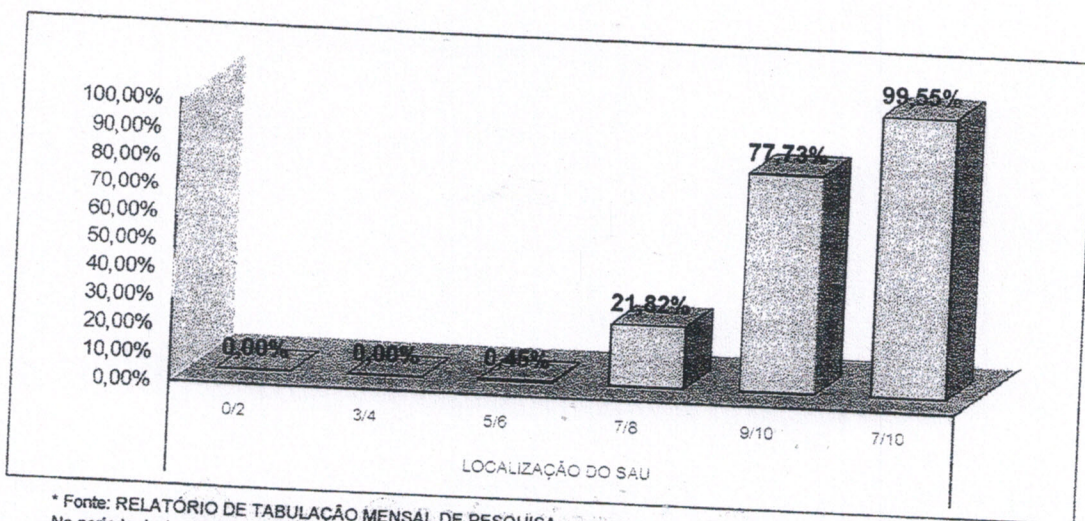
4.10. SILÊNCIO



000081

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2019

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 28 de fevereiro 2019.

LEGENDA

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

000082

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE POS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							NR	Total	Total 7/8 e 9/16						
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL										
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							0	2	5	55	139	201	3	204	194
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							0	2	7	54	140	203	1	204	194
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							0	2	5	52	144	203	1	204	196
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							1	0	4	55	142	202	2	204	197
4.2	Pelos enfermeiros							1	0	5	54	142	202	2	204	196
4.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	5	55	142	202	2	204	197
4.4	Pelos funcionários da administração							0	0	5	55	142	202	2	204	197
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							0	4	4	51	145	204	0	204	196
5.2	Para os enfermeiros							0	3	4	53	144	204	0	204	197
5.3	Para os Outros Profissionais							0	2	5	53	144	204	0	204	197
5.4	Para os funcionários da administração							0	2	3	53	146	204	0	204	199
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							0	2	3	49	150	204	0	204	199
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							1	2	4	65	132	204	0	204	197
7.2	Pelos enfermeiros							1	1	4	64	134	204	0	204	198
7.3	Pelos Outros Profissionais							1	1	5	64	133	204	0	204	197
7.4	Pelos funcionários da administração							1	1	2	67	133	204	0	204	200
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	2	2	63	137	204	0	204	200
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	2	2	68	131	204	0	204	200
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							0	1	4	65	133	203	1	204	198
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							0	1	6	69	126	204	0	204	197
12	O silêncio no ambiente do hospital?							0	1	10	62	131	204	0	204	193
13	O horário em que são servidas as refeições?							0	0	11	58	135	204	0	204	193
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							0	1	8	61	133	203	1	204	194
15	O horário das visitas?							0	1	9	58	135	203	1	204	193
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							0	2	5	64	133	204	0	204	197
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	2	4	66	136	204	0	204	198
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							0	2	3	66	138	203	1	204	198
								6	39	134	1588	3724	5491	17	5508	5312
								0,11%	0,71%	2,44%	28,92%	67,82%	100%	0,31%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	204	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	204	não	0					

Foram realizadas 204 entrevistas.
No período de 1 a 28 de Fevereiro 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

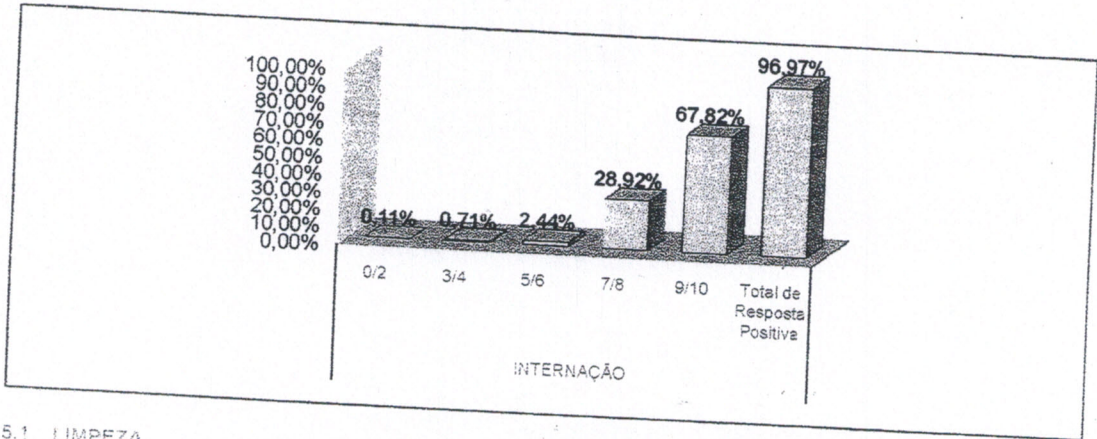
Total de Resposta Positiva 5720
Total de Resposta Geral 5899
Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,97%

000083

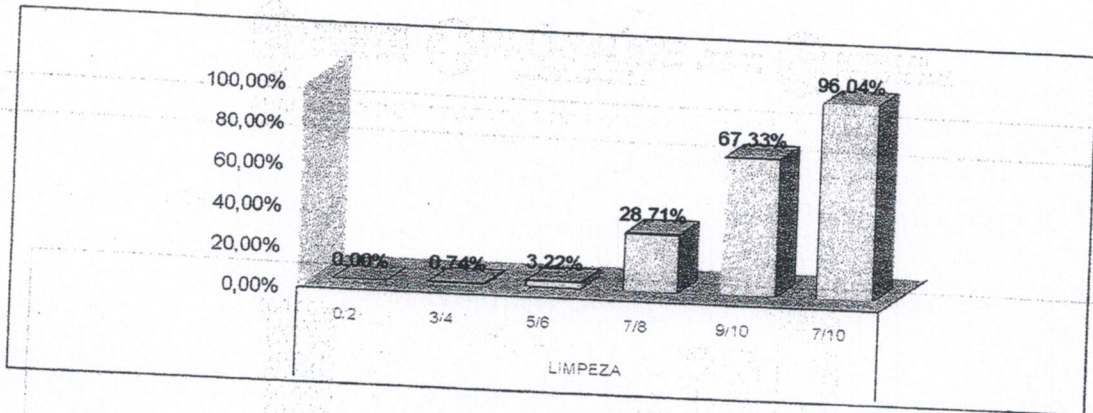
RL-HRSP.SAU.001-01

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO /2019

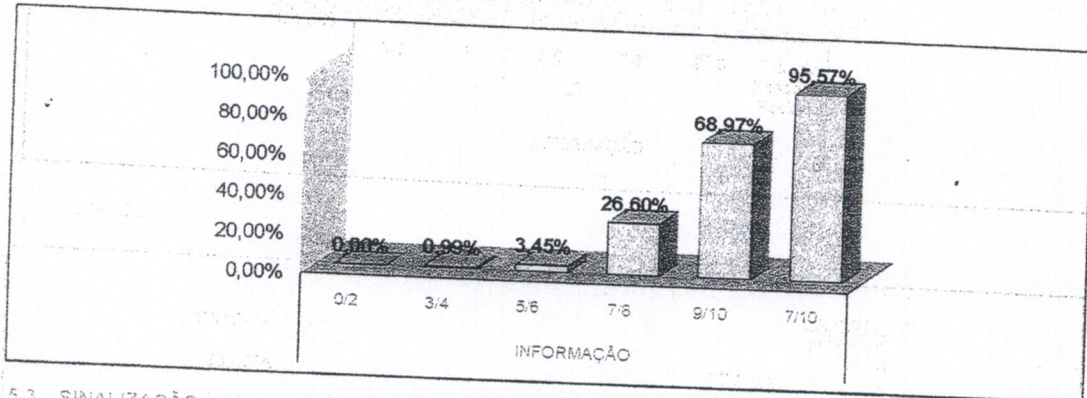
5. PÓS ALTA HOSPITAL



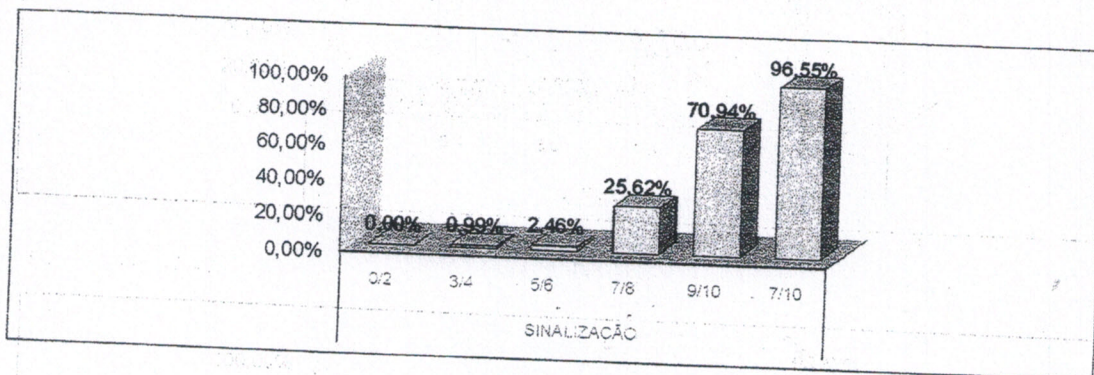
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

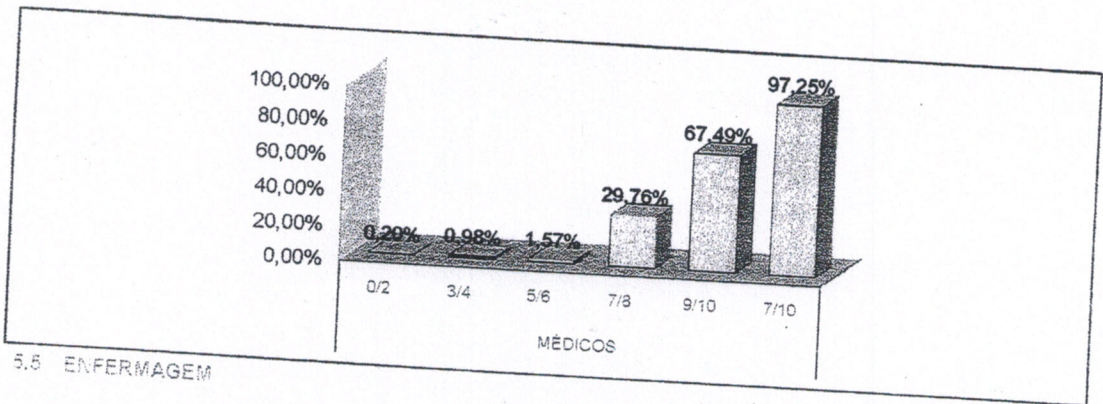


5.3 SINALIZAÇÃO

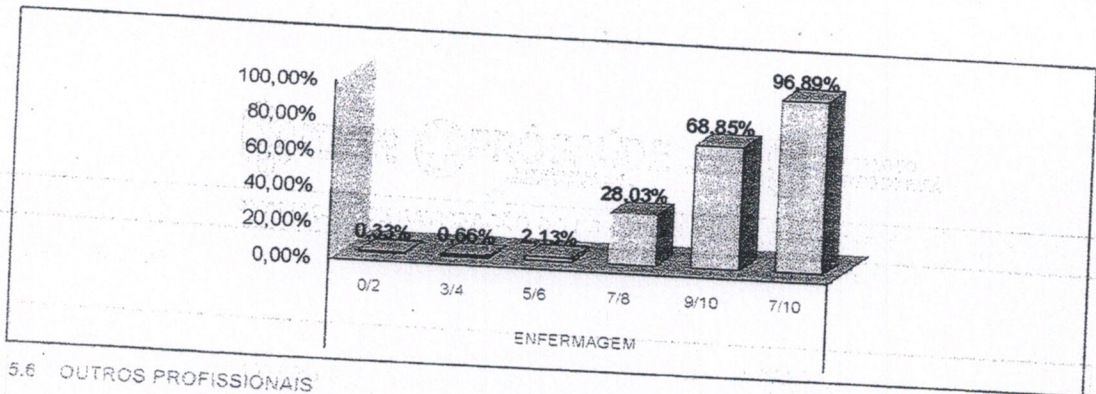


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO /2019

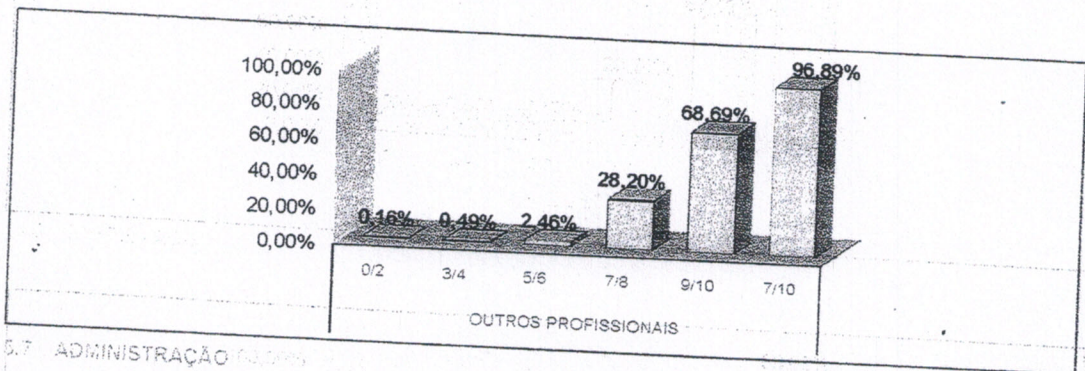
5.4 MÉDICOS



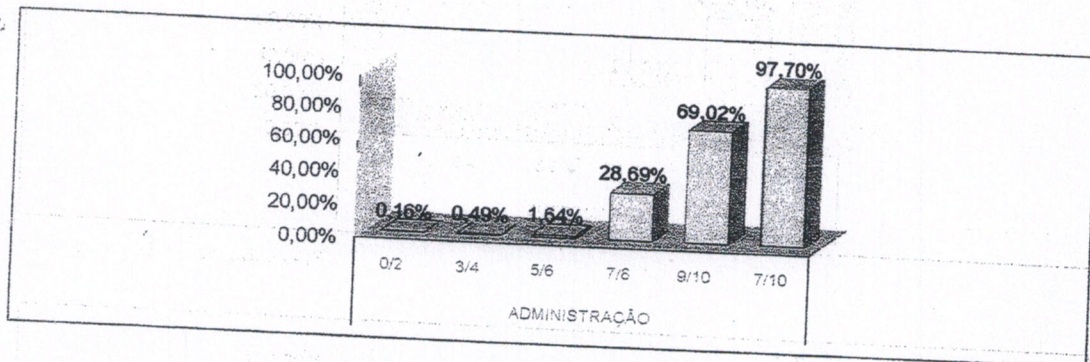
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

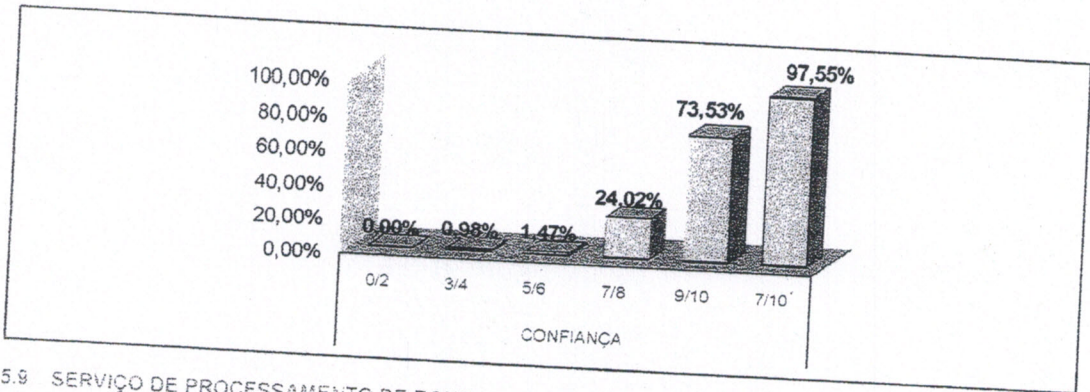


5.7 ADMINISTRAÇÃO

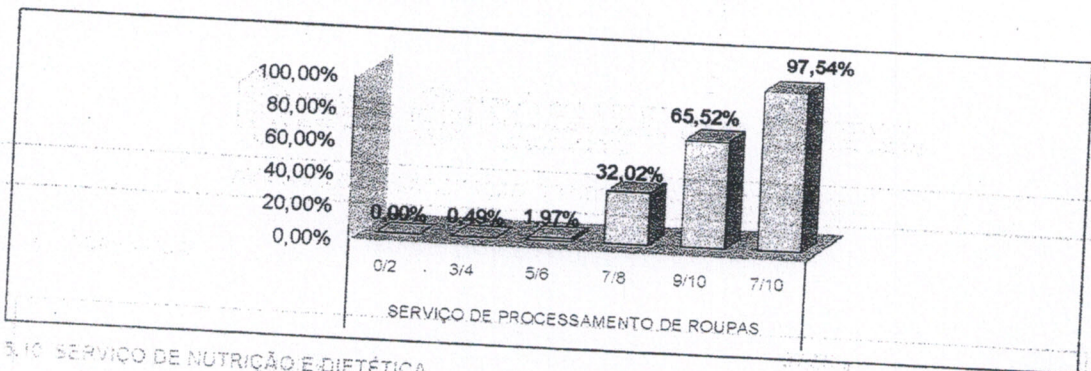


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO /2019

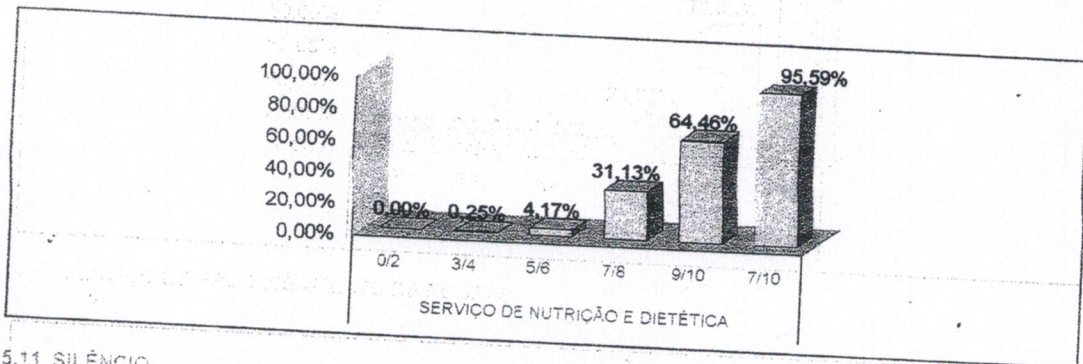
5.8 CONFIANÇA



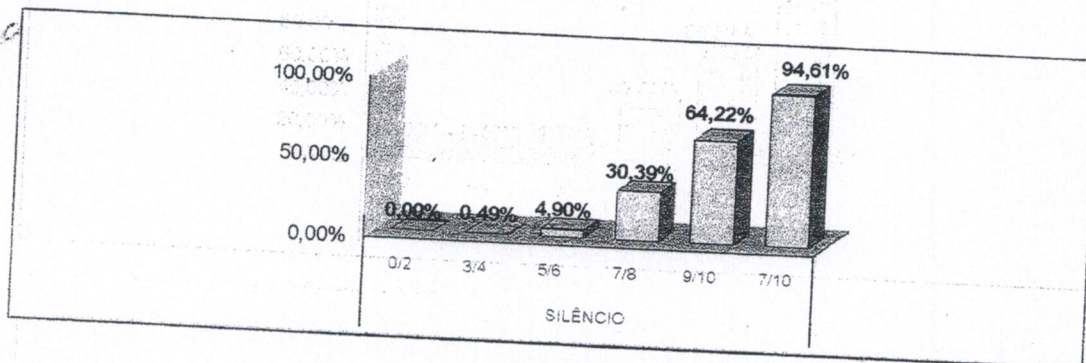
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

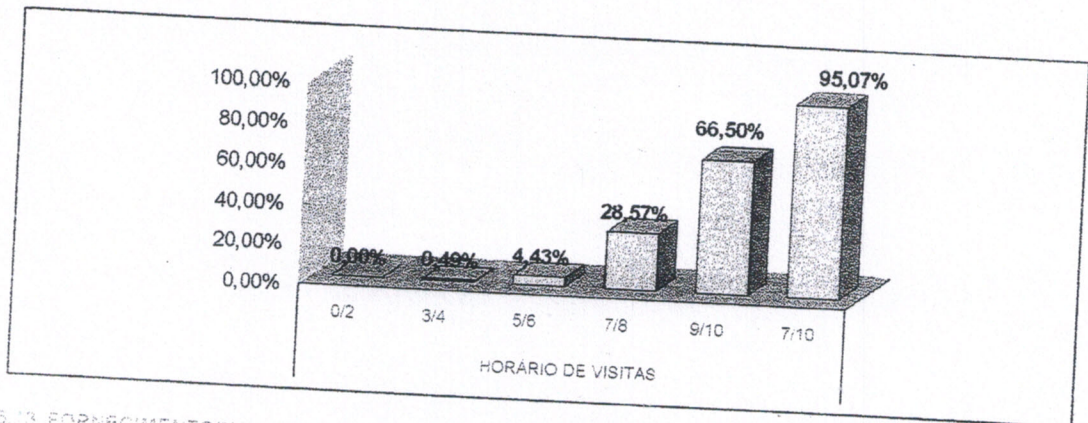


5.11 SILÊNCIO

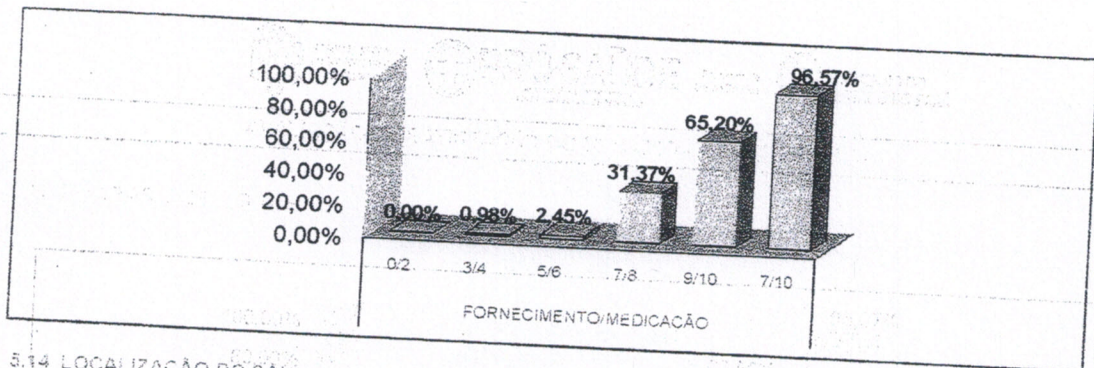


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO /2019

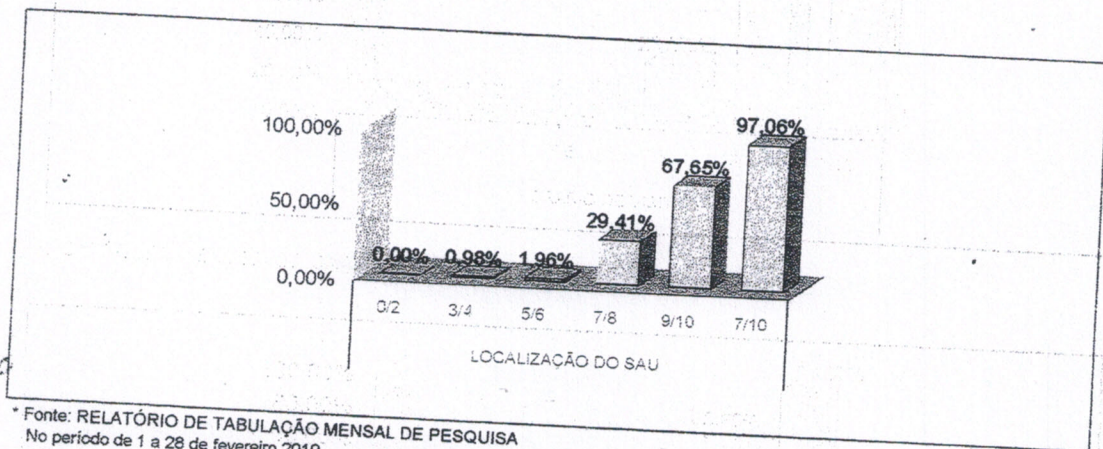
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



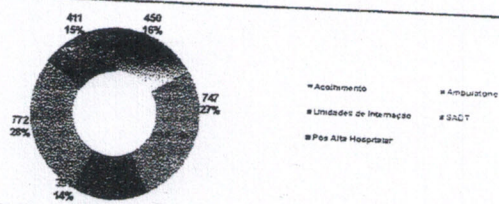
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de fevereiro 2019.

LEGENDA

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

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

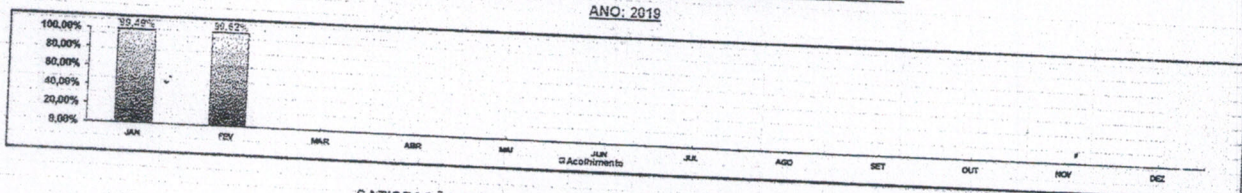


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	230	220											450	2,25
Ambulatório	303	304											747	37,35
Unidades de Internação	216	175											391	1,95
SACT	412	360											772	38,6
Pos Alta Hospitalar	207	204											411	20,55
Total	1.468	1.323	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.771	1,385

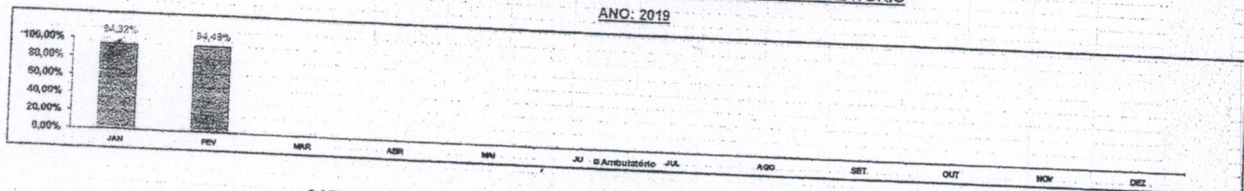
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim														
Regular	0,02%	0,02%												
Bom	0,19%	0,08%												
Ótimo	0,27%	0,30%												
Excelente	4,83%	21,85%												0,85%
Não Respondeu	84,63%	78,54%												0,14%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	0,21%	0,15%												0,29%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	99,79%	100,00%												12,94%
Ambulatório														
Ruim														
Regular	0,22%	0,00%												
Bom	1,14%	1,15%												
Ótimo	1,19%	1,83%												
Excelente	3,23%	3,06%												
Excelente	17,03%	31,36%												1,10%
Não Respondeu	76,74%	62,52%												4,54%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	11,18%	6,25%												3,50%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	88,82%	93,75%												24,20%
Unidades de Internação														
Ruim														
Regular	0,79%	0,27%												
Bom	0,03%	0,02%												
Ótimo	0,02%	0,02%												
Ótimo	0,16%	0,25%												
Excelente	6,09%	21,19%												
Não Respondeu	83,69%	78,51%												0,23%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	1,11%	0,23%												0,21%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	100,00%	100,00%												13,64%
SACT														
Ruim	0,00%	0,00%												
Regular	3,02%	3,02%												
Bom	2,09%	2,09%												
Ótimo	7,75%	7,75%												
Excelente	23,25%	27,29%												
Não Respondeu	52,89%	53,99%												0,23%
Total de Resposta Positiva do SACT	18,51%	16,51%												7,75%
Total de Resposta Negativa do SACT	81,49%	83,49%												22,25%
Pos Alta Hospitalar														
Ruim	0,73%	0,83%												
Regular	0,00%	0,11%												
Bom	0,64%	0,71%												
Ótimo	0,54%	2,44%												
Excelente	13,83%	28,92%												
Excelente	85,78%	67,82%												0,06%
Não Respondeu	0,28%	0,31%												0,33%
Total de Resposta Positiva da Pos Alta Hospitalar	0,28%	0,31%												1,50%
Total de Resposta Negativa da Pos Alta Hospitalar	99,72%	100,00%												27,28%
Total de Resposta Negativa da Pos Alta Hospitalar	0,48%	0,00%												76,80%

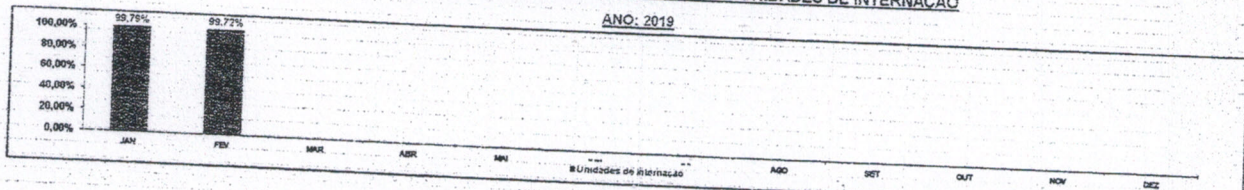
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO ANO: 2019



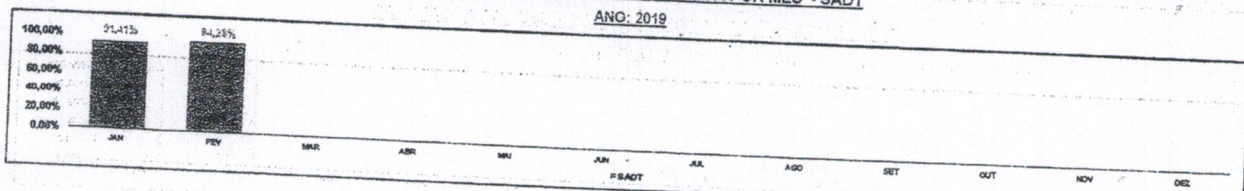
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATORIO ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO ANO: 2019



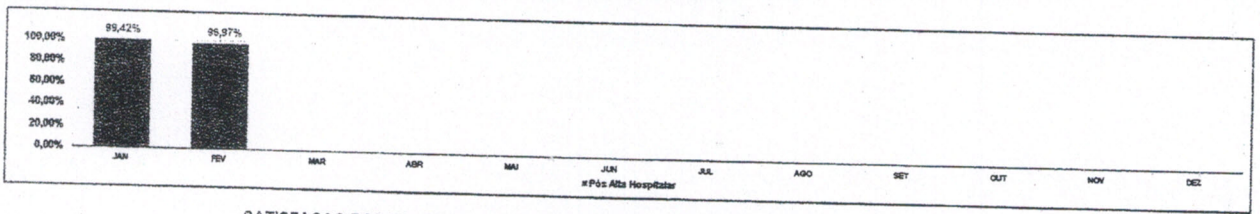
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SACT ANO: 2019



PRO-SAÚDE GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2019



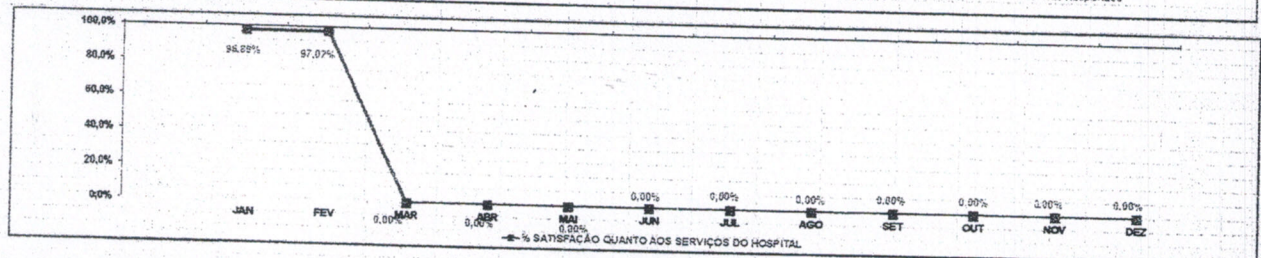
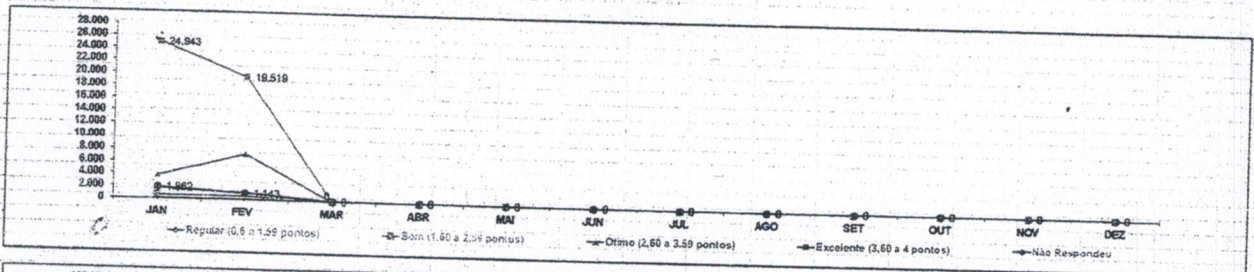
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

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											5	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	9	4											13	7
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	13	14											27	14
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	233	1.009											1.242	621
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.561	3.584											8.145	4373
Total de Resposta Positiva do Acoplimento	4.598	440											5.038	2.605
Total de Resposta Negativa do Acoplimento	19	5											24	12
Não Respondeu	19	0											19	0
Total de Respostas do Acoplimento	5.286	5.052											10.338	2.617
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,49%	99,92%											99,70%	99,80%
Ambulatorio														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	74	74											148	93
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	77	118											195	96
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	251	192											443	223
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.101	1.983											2.084	1.042
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.958	3.924											8.882	4442
Total de Resposta Positiva do Ambulatorio	763	725											1.488	743
Total de Resposta Negativa do Ambulatorio	152	186											338	169
Não Respondeu	5	2											7	4
Total de Respostas do Ambulatorio	920	913											1.833	475
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	84,32%	84,99%											84,65%	84,92%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	1											3	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	1											3	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	9	12											21	11
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	951	999											1.950	975
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.404	3.791											9.195	4653
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	432	350											782	391
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	4	2											6	4
Não Respondeu	64	11											75	39
Total de Respostas das Unidades de Internação	6.200	5.064											11.264	5332
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	99,79%	99,72%											99,75%	99,73%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	180	81											261	131
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	121	97											218	108
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	389	288											677	328
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.351	1.721											3.072	1502
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.237	4.559											9.796	4812
Total de Resposta Positiva do SADT	819	728											1.547	768
Total de Resposta Negativa do SADT	0	0											0	0
Não Respondeu	892	497											1.389	694
Total de Respostas do SADT	9.111	7.225											16.336	8064
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	91,41%	94,23%											92,82%	92,25%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	6											6	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	39											41	21
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	31	134											165	83
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	750	1.639											2.389	1172
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.782	3.724											8.506	4253
Total de Resposta Positiva de Pós Alta Hospitalar	412	408											820	410
Total de Resposta Negativa de Pós Alta Hospitalar	2	0											2	1
Não Respondeu	14	17											31	17
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	5.999	5.399											11.398	5644
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,42%	96,97%											98,19%	96,97%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUARIOS POR MÊS

ANO: 2019

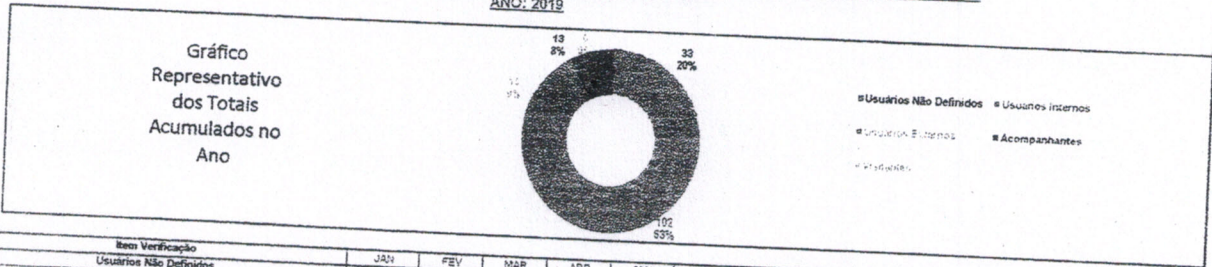


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
 TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	290	143											433	34
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	211	258											469	23
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	596	620											1.216	608
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	3.795	7.225											11.020	5.510
Excelente (3,60 a 4 pontos)	24.543	18.519											43.062	21.531
Total de Resposta Positiva	2.881	2.644											5.525	2.762
Total de Resposta Negativa	15	2											17	1
Não Respondeu	1.862	1.143											3.005	1.502
Total de Respostas de Todos os Sectors	37.802	27.926											60.828	3.041
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	98,82%	97,02%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98,85%	96,95%

RL_HSP_SAU_02/01

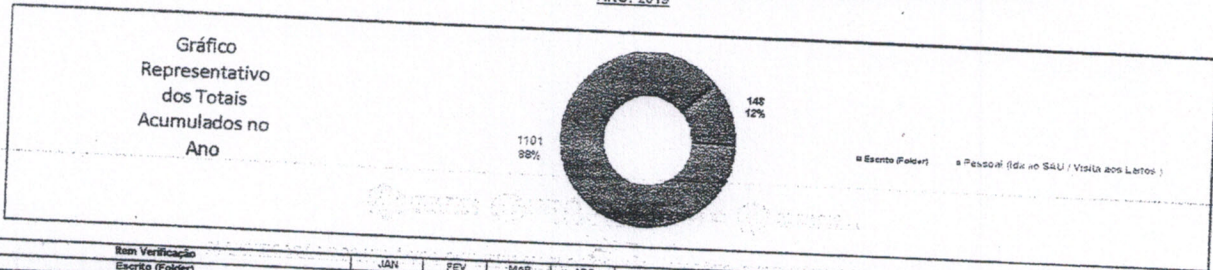
000083

CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS QUE FIZERAM ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS POR MÊS
 ANO: 2019



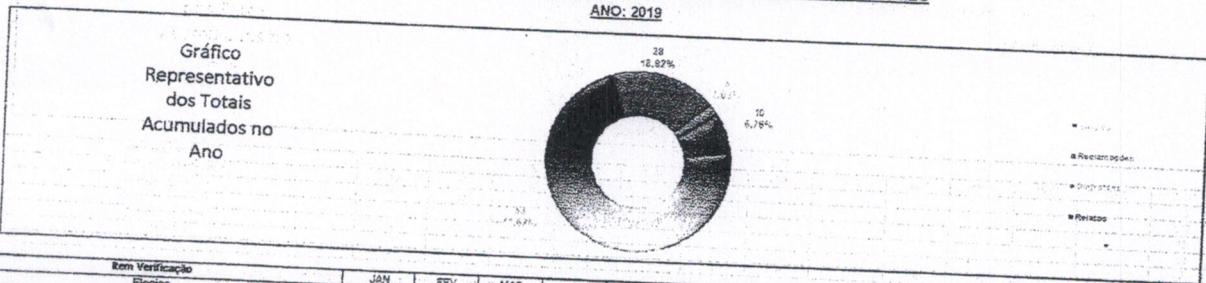
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	10	23											33	16,50
Usuários Internos	33												33	16,50
Usuários Externos	7	5											12	6,00
Acompanhantes	4	0											4	2,00
Visitantes	0	0											0	0,00
Total	54	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82	41,00

MEIO DE RECEBIMENTO DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS
 ANO: 2019



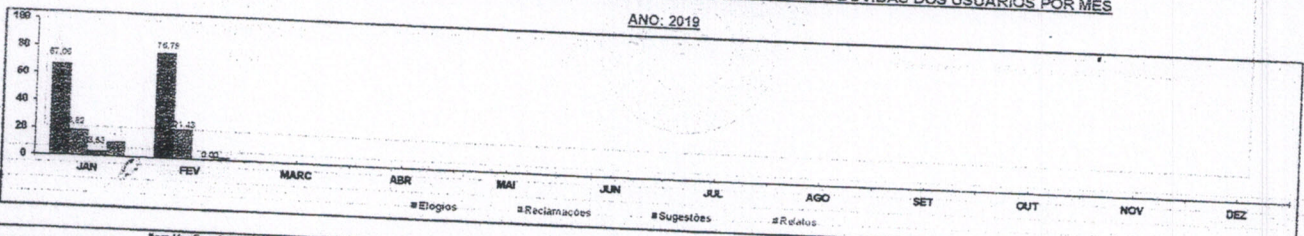
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	55	53											108	54,00
Pessoal (Ida no SAU / Visita aos Leitos)	524	577											1101	550,50
Total	579	630	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1209	604,50

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	Total	Média
Elogios	57	50											107	53,50
Reclamações	16	12											28	14,00
Sugestões	3	1											4	2,00
Dúvidas	9	4											13	6,50
Total	85	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	152	76,00

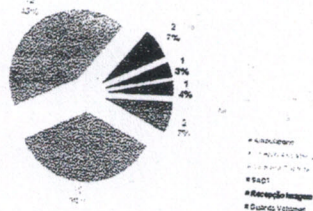
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS
 ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	67,06	76,79											71,93	35,96
Reclamações	18,82	17,74											18,13	9,06
Sugestões	3,53	1,49											2,51	1,25
Dúvidas	10,59	5,99											10,37	5,18
Total (%)	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	50,00

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS
 ANO: 2019

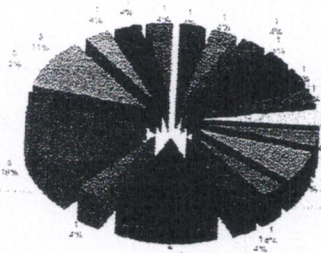
Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Ambulatório	2	0											2	1,00
Direção Assistencial	5	0											5	2,50
Diretoria Técnica	8	0											8	4,00
SADT	1	1											2	1,00
Recepção Imagem	1	0											1	0,50
Guarda Volumens	1	0											1	0,50
Total	16	12	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	40	3,33

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS
 ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



- Atendimento - Médico
- Atendimento - Técnico
- Atendimento - Administrativo
- Atendimento - Recepção
- Atendimento - Segurança
- Atendimento - Limpeza
- Atendimento - Manutenção
- Atendimento - Outros

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Atendimento - Médico	1	0											1	0,50
Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário	0	2											2	1,00
Solicitação de laudo médico	0	1											1	0,50
Tempo de espera para realização de cirurgia - ortopedia	0	1											1	0,50
Atendimento - Manutenção / SMI / SPP	0	1											1	0,50
Atendimento Médico - horário de chegada cirurgião plástico	0	1											1	0,50
Demora no atendimento - Médicos	0	1											1	0,50
Atendimento - Guarda volumens	0	1											1	0,50
Atendimento Téc. Enfermagem - falta de cordialidade com o usuário	0	0											0	0,00
Atendimento SADT: Tratamento usuário	0	3											3	1,50
Atendimento: Recepção SADT	1	0											1	0,50
Prontidão no Atendimento	1	0											1	0,50
Solicitação de liberação laudo Ressonância	0	1											1	0,50
Exame SADT: procedimento técnico Ressonância	1	0											1	0,50
Cancelamento de cirurgia: falha comunicação	1	0											1	0,50
Encaminhamento de laudo para usuário	1	0											1	0,50
Acoplimento: Alta hospitalar sem marcação de retorno	0	0											0	0,00
Atendimento: procedimento técnico RX	0	1											1	0,50
Atendimento na UTI: falta de cordialidade	1	0											1	0,50
Total	16	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	14,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	N/A	N/A											0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MES ATUAL	16	12											28	14,00
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%												100,00%

RL HRSP SAU 001-01