

# SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU -

REFERÊNCIA: JANEIRO/2019

## 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 janeiro 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	216
Acolhimento	230
Ambulatório	383
S.A.D.T	412
Pós Alta Hospitalar	207
<b>TOTAL</b>	<b>1448</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 JANEIRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
<b>Ruim</b> (0 a 0,5 pontos)	4	74	2	180	0
<b>Regular</b> (0,6 a 1,59 pontos)	9	77	2	121	2
<b>Bom</b> (1,60 a 2,59 pontos)	13	254	9	389	31
<b>Ótimo</b> (2,60 a 3,59 pontos)	233	1.101	351	1.351	760
<b>Excelente</b> (3,60 a 4 pontos)	4.561	4.959	5.404	5.237	4.782
Total de Resposta <b>Positiva</b>	459	760	432	818	412
Total de Resposta <b>Negativa</b>	1	6	0	6	2
Não Respondeu	10	812	64	962	14
Total de Respostas	5.280	7.231	6.200	8.102	5.989
<b>% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR</b>	<b>99,49%</b>	<b>94,32%</b>	<b>99,79%</b>	<b>91,41%</b>	<b>99,42%</b>

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
<b>1</b>	<b><u>Atendimentos</u></b>	
1.1	Atendimentos em sala	160
1.2	Atendimentos por telefone	01
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	85
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	364
<b>2</b>	<b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1098
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	216
3.2	Externas	1756
<b>4</b>	<b><u>Informativos e comunicados emitidos</u></b>	<b>01</b>
<b>5</b>	<b><u>Reuniões internas administrativas realizadas</u></b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b><u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u></b>	<b>02</b>
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>		<b>3693</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	57	67,06
Reclamação	09	18,82
Sugestão	03	3,53
Relato	09	10,59
<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.

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Destino
Atendimento assistencial: previsão de data para cirurgia (02).	Direção Técnica
Atendimento recepção Ambulatório: Falha na comunicação. Convocação para encaixe de consulta.	Atendimento Ambulatório
Cancelamento de cirurgia - falha de comunicação.	Direção Técnica
Atendimento Ambulatório Oftalmologia: cancelamento consulta.	Atendimento Ambulatório
Atendimento assistencial: previsão data cirurgia (02)	Direção Técnica
Atendimento SADT: Exame não realizado de acordo com a solicitação médica.	SADT
Atendimento assistencial: Mudança de decúbito do usuário.	Direção de Enfermagem
Atendimento assistencial: falta de cordialidade com o usuário. UTI Adulto A	Direção de Enfermagem
Solicitação de parecer Técnico: retirada de sonda.	Direção Técnica
Atendimento assistencial: falta de cordialidade com o usuário, troca da bolsa de colostomia.	Direção de Enfermagem



Atendimento recepção SADT: falta de cordialidade com o usuário.	Recepção SADT
Atendimento assistencial noturno: falta de cordialidade com o usuário.	Direção de Enfermagem
Segurança dos pertences do usuário: guarda volumes	Guarda Volumes
Solicitação de poltrona. Atendimento assistencial: Falta de cordialidade com o usuário 23/01/2019.	Direção de Enfermagem

**Tabela 05: Motivos das reclamações.**

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

Setor	Total
Direção de enfermagem	5
Direção Técnica	6
Recepção SADT	1
Atendimento ambulatório	2
Guarda Volumes	1
SADT	1

**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 S.A.U. 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 **96,89%** sobre os dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos, que demonstram o acompanhamento das atividades do S.A.U.

Neste mês podemos destacar que:

Os setores SADT e Ambulatório apresentaram índices fora da meta, porém vale ressaltar que diante de algumas ações realizadas pelos setores, com objetivo de atingir a satisfação do usuário, foi possível observar um melhor resultado comparado ao mês anterior. No mês de Dezembro durante a reunião do SAU, os setores envolvidos com o serviço prestado pelo SADT pontuaram algumas sugestões (Produzir uma listagem com o nome dos usuários conforme a ordem de atendimento - foi realizada manualmente; Anexar na ficha de atendimento a senha do usuário - objetivo de realizar classificação mais efetiva na ordem dos cadastros e posterior chamada do usuário; Intensificar a comunicação com o usuário durante a espera para realização dos exames de melhoria para adaptação da rotina do fluxo de atendimento atual). As sugestões foram aplicadas por meio da análise dos resultados dos indicadores de Satisfação do Usuário do mês de Janeiro, observamos melhoria no valor apresentado, comparando-se ao mês anterior. Diante disso, estaremos monitorando com mais precisão as necessidades apontadas pelos usuários, buscando melhoria contínua.

Durante a apresentação semanal realizada pelo SAU são abordados os seguintes temas abaixo descritos:

- 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, recebemos 57 elogios e 03 sugestões.

As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.

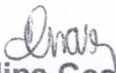
#### **V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS**

- 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, 04 de fevereiro de 2019.

  
**Ana Carolina 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: JANEIRO 2019

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10						
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR								
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							216	0	216	215				
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							212	4	216	211				
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							215	1	216	215				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos							214	2	216	213				
4.2	Pelos enfermeiros							213	3	216	213				
4.3	Pelos Outros Profissionais							212	4	216	212				
4.4	Pelos funcionários da administração							213	3	216	213				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos							215	1	216	215				
5.2	Para os enfermeiros							215	1	216	215				
5.3	Para os Outros Profissionais							215	1	216	215				
5.4	Para os funcionários da administração							214	2	216	214				
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							213	3	216	213				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos							215	1	216	215				
7.2	Pelos enfermeiros							215	1	216	215				
7.3	Pelos Outros Profissionais							215	1	216	215				
7.4	Pelos funcionários da administração							215	1	216	215				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							209	7	216	206				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							210	6	216	209				
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							215	1	216	215				
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							214	2	216	213				
12	O silêncio no ambiente do hospital?							216	0	216	215				
13	O horário em que são servidas as refeições?							216	0	216	215				
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							212	4	216	211				
15	O horário das visitas?							208	8	216	207				
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							212	4	216	212				
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							214	2	216	213				
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							215	1	216	215				
								5404	64	5832	5755				
								0,03%	0,03%	0,16%	6,09%	93,69%	100,00%	1,10%	99,77%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	216	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	216	não	0				

Total de Resposta Positiva 6187  
 Total de Resposta Geral 6200  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,79%

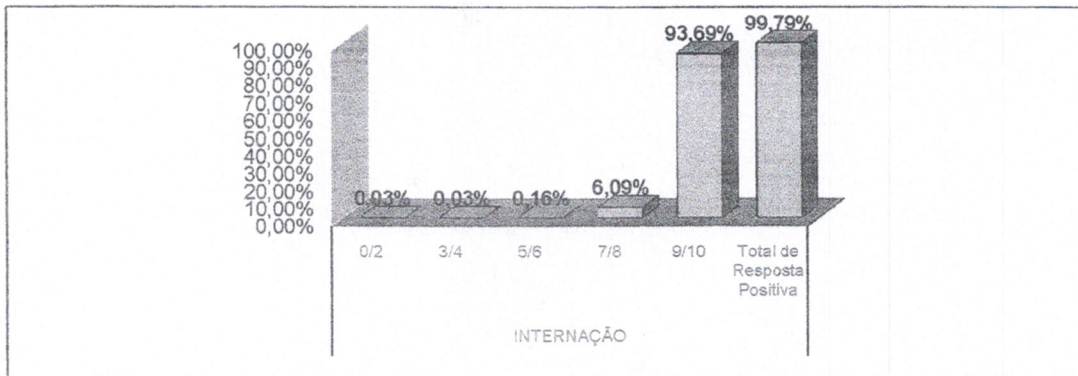
Foram realizadas 216 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2019.

Ana Carolina Costa Chaves  
 Serviço de Atenção ao Usuário

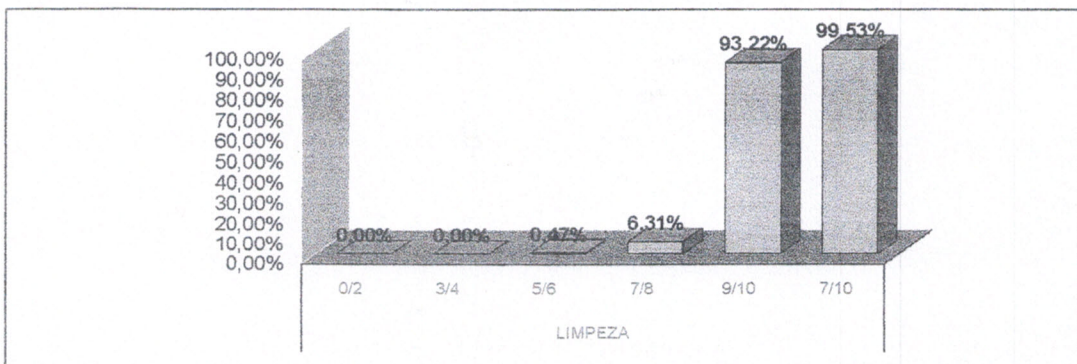


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO /2019

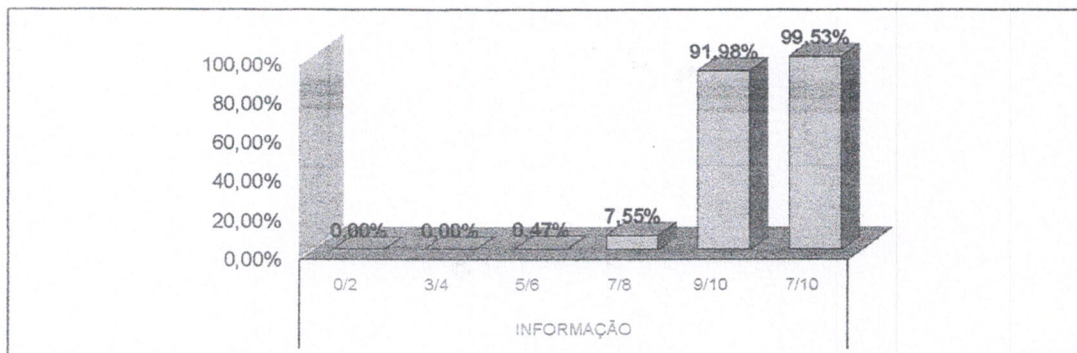
1. INTERNAÇÃO



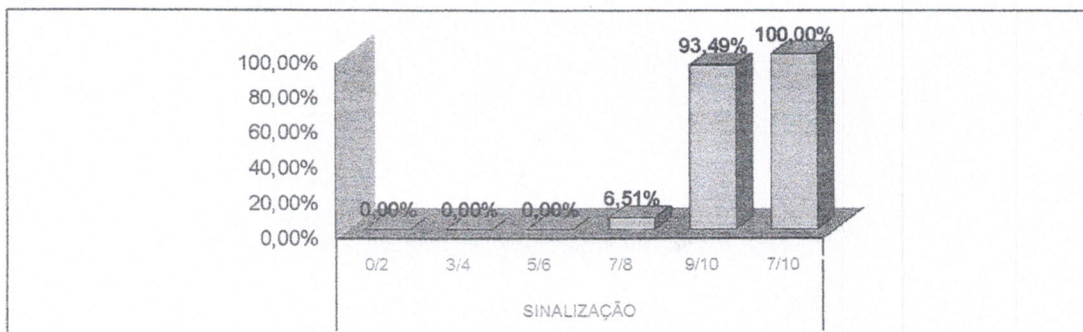
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

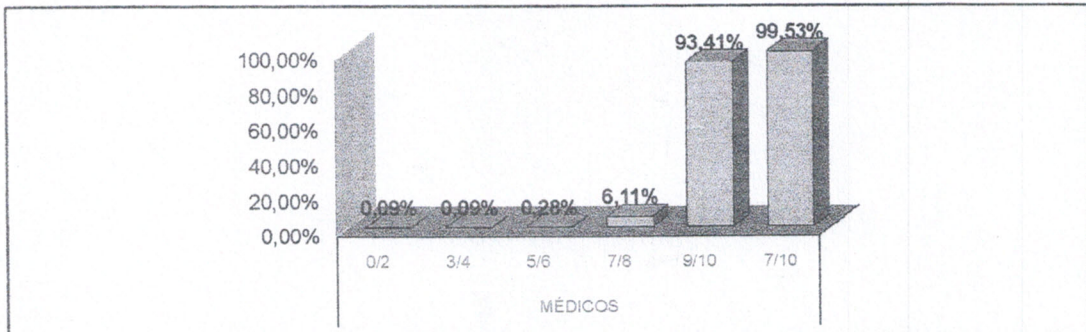


1.3 SINALIZAÇÃO

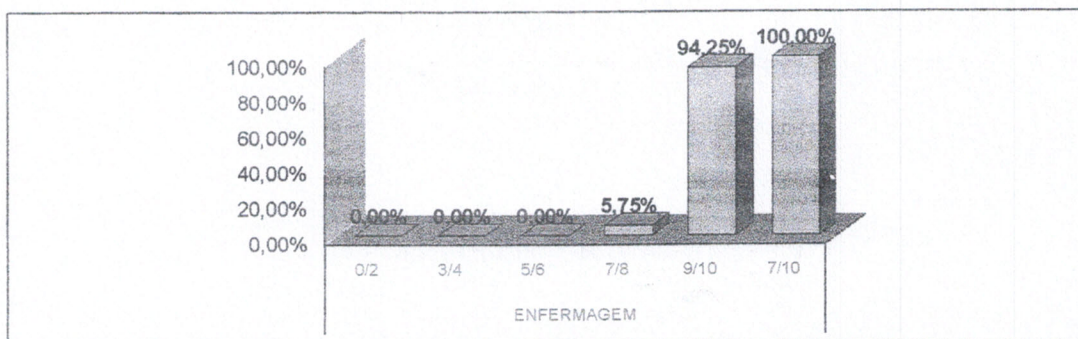


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO /2019

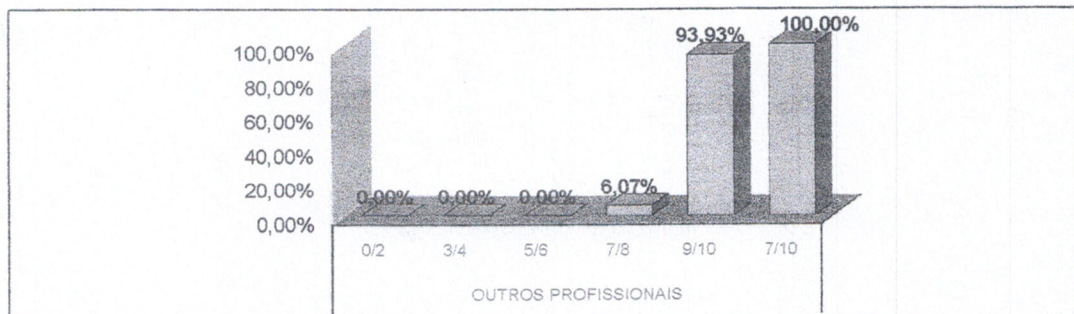
1.4 MÉDICOS



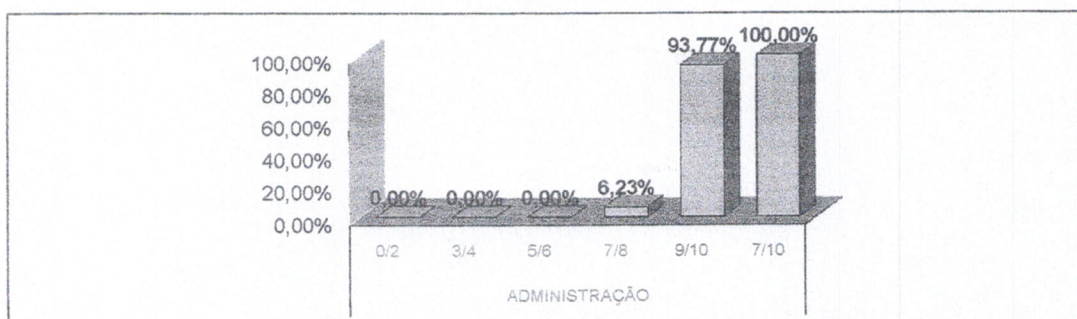
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



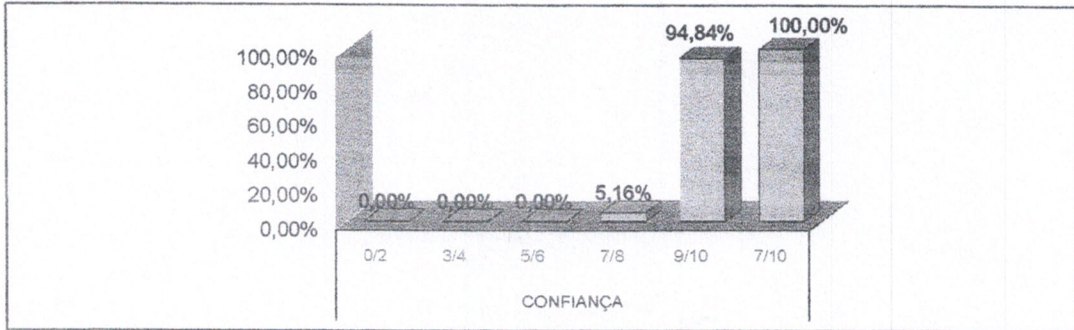
1.7 ADMINISTRAÇÃO



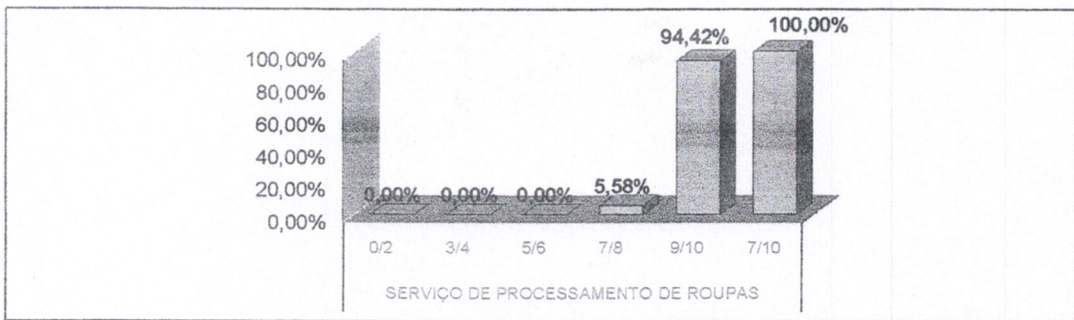


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO /2019**

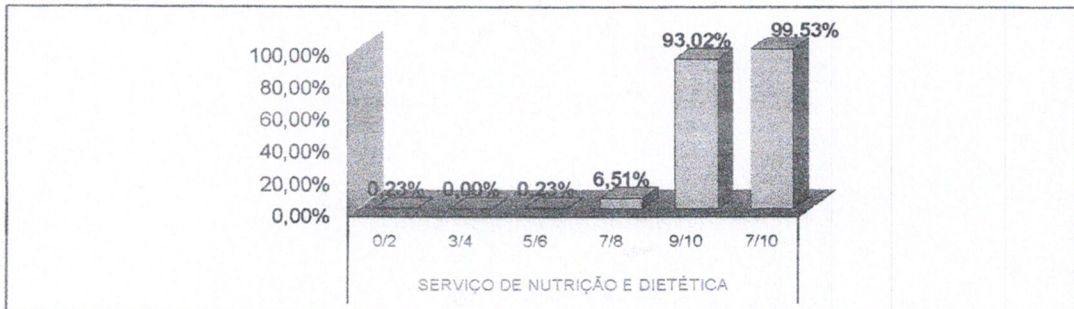
1.8 CONFIANÇA



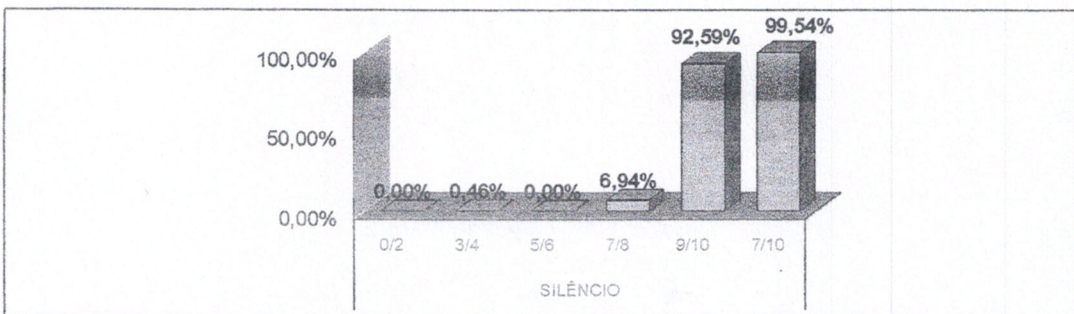
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



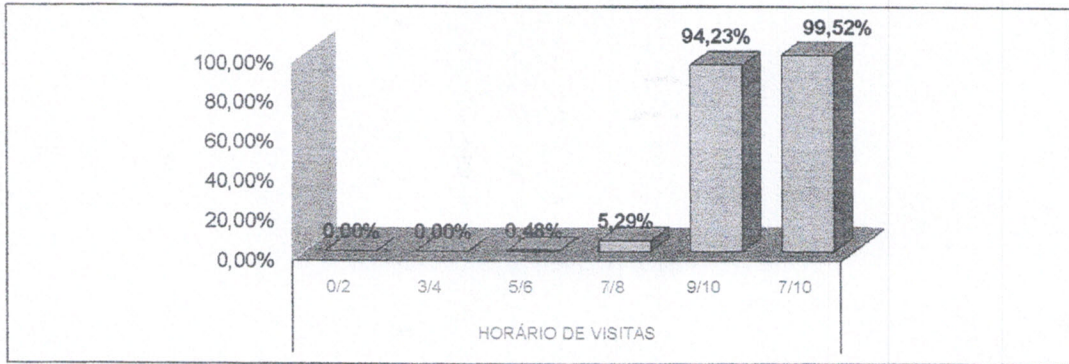
1.11 SILÊNCIO



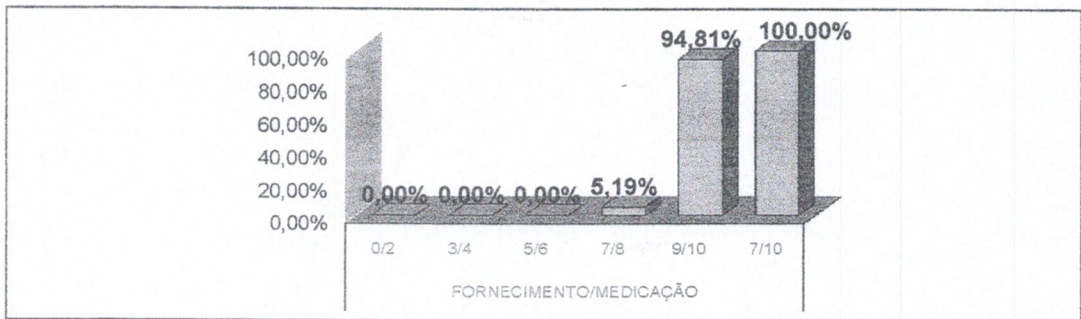


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO /2019

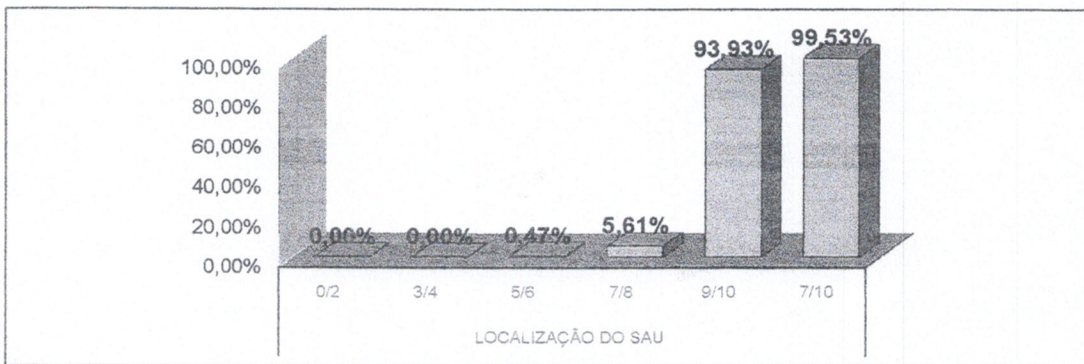
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						3	6	16	73	277	375	8	383	350
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						7	3	14	60	256	334	49	383	310
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)						2	2	12	54	295	365	18	383	349
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														0
4.1	Pelos médicos						13	14	31	70	226	348	35	383	290
4.2	Pelos enfermeiros						4	9	19	68	221	313	70	383	281
4.3	Pelos Outros Profissionais						5	4	15	67	234	325	58	383	301
4.4	Pelos funcionários da Administração						7	4	21	62	243	337	46	383	305
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														0
5.1	Para os médicos						6	4	10	54	274	348	35	383	328
5.2	Para os enfermeiros						2	2	12	62	243	321	62	383	305
5.3	Para os funcionários da Administração						3	1	10	55	275	344	39	383	330
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						1	3	12	56	259	331	52	383	315
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														0
7.1	Pelos médicos						3	3	2	54	282	344	39	383	336
7.2	Pelos enfermeiros						2	0	6	50	266	324	59	383	316
7.3	Pelos funcionários da Administração						2	1	6	55	238	352	31	383	343
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						6	2	11	43	264	326	57	383	307
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						3	4	6	50	259	322	61	383	309
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						3	10	31	61	244	349	34	383	305
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						2	4	11	50	282	349	34	383	332
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	1	9	65	283	358	25	383	348
							74	77	254	1161	4959	6465	812	7277	6060
							1,14%	1,19%	3,93%	17,03%	76,71%	100,00%	11,16%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	379	não	4					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	381	não	2					

Total de Resposta Positiva 6820

Total de Resposta Geral 7231

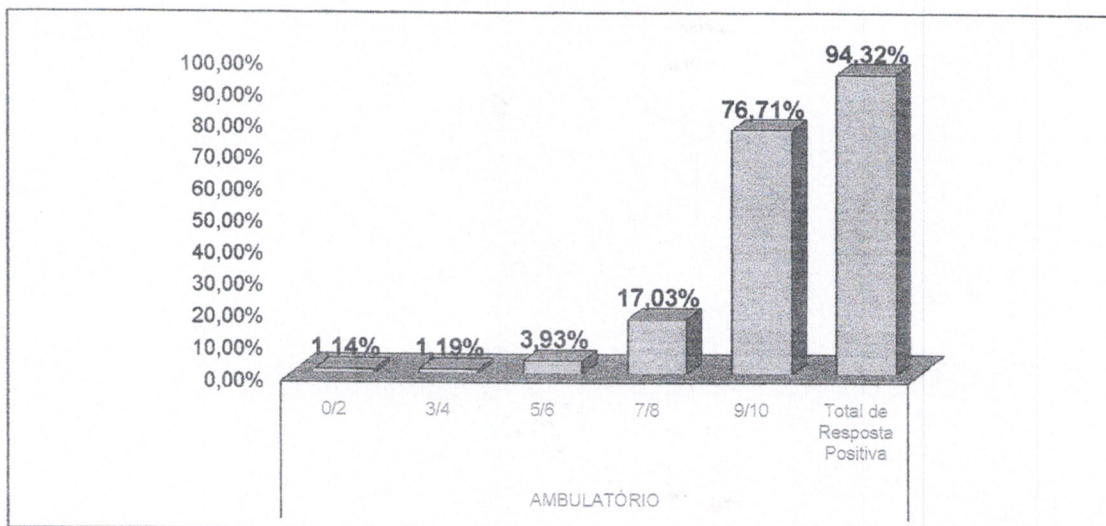
Taxa Global de Satisfação do Usuário 94,32%

Foram realizadas 383 entrevistas  
No período de 1 a 31 de Janeiro 2019.

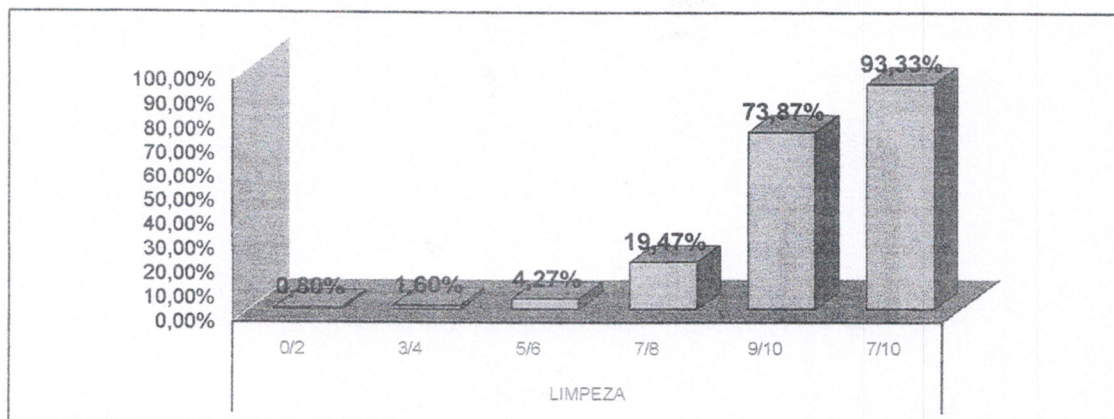
Ana Carolina Costa Chaves  
Serviço de Atenção ao Usuário

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019**

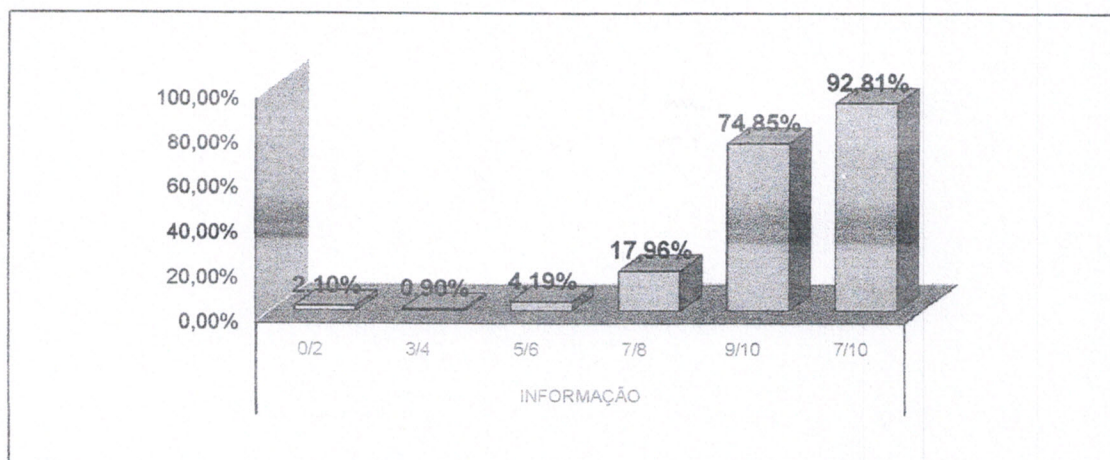
**2. AMBULATÓRIO**



**2.1 LIMPEZA**



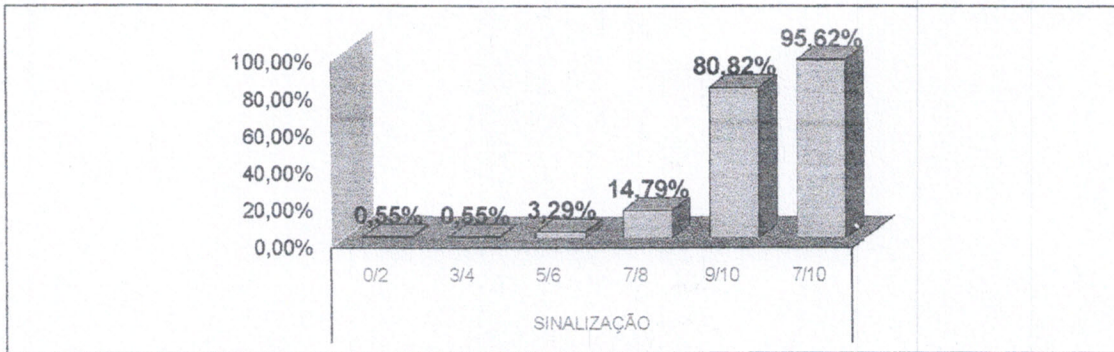
**2.2 INFORMAÇÃO**



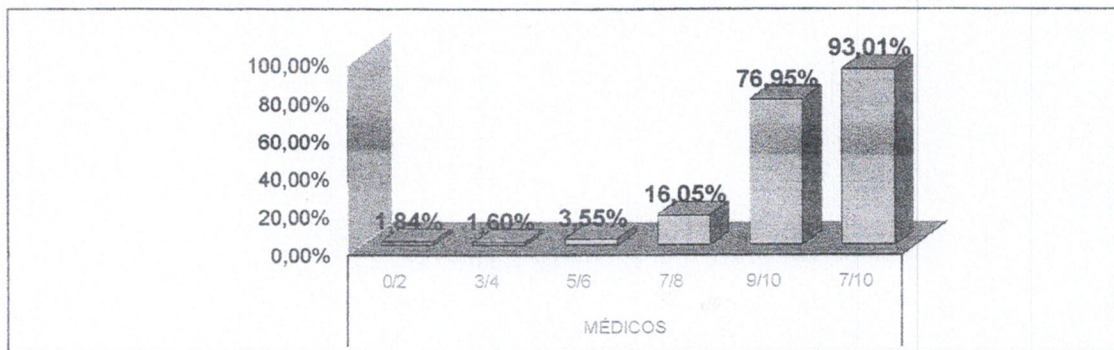


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019**

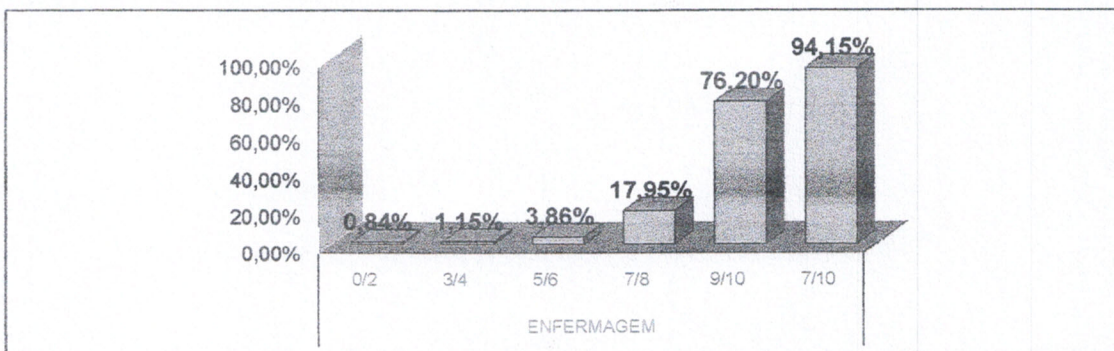
**2.3 SINALIZAÇÃO**



**2.4 MÉDICOS**

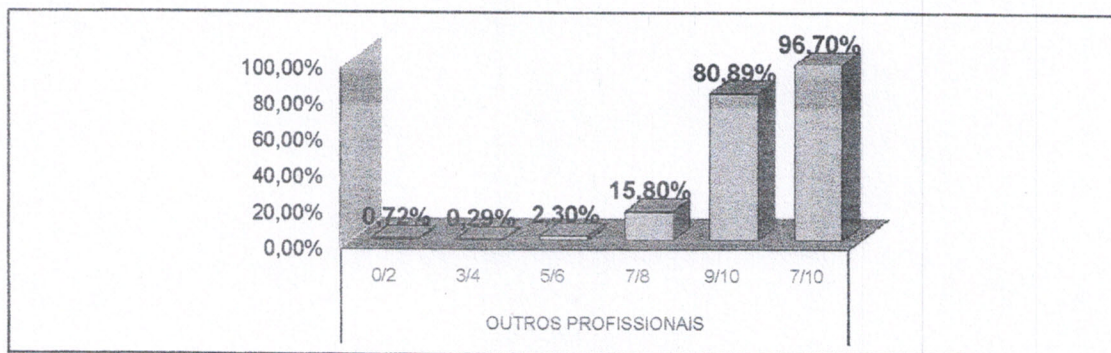


**2.5 ENFERMAGEM**

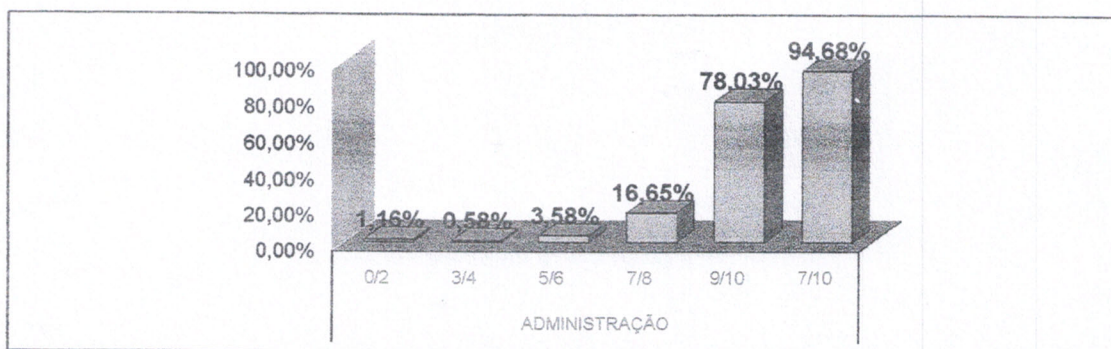


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019**

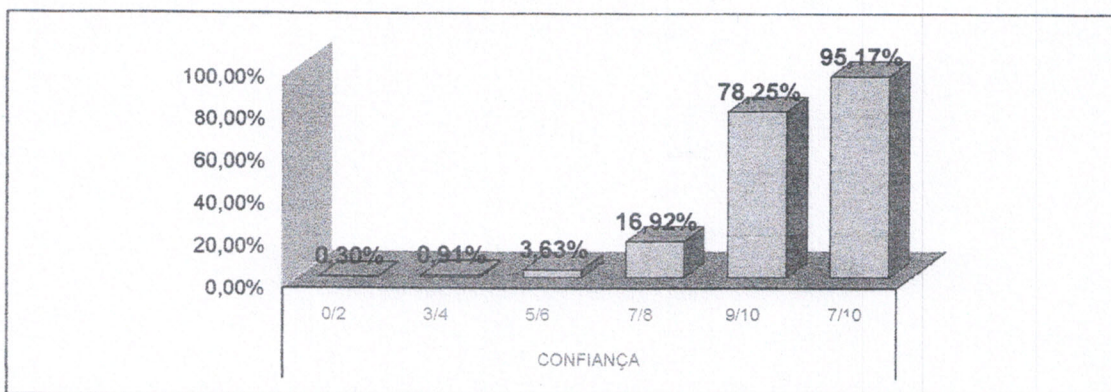
**2.6 OUTROS PROFISSIONAIS**



**2.7 ADMINISTRAÇÃO**

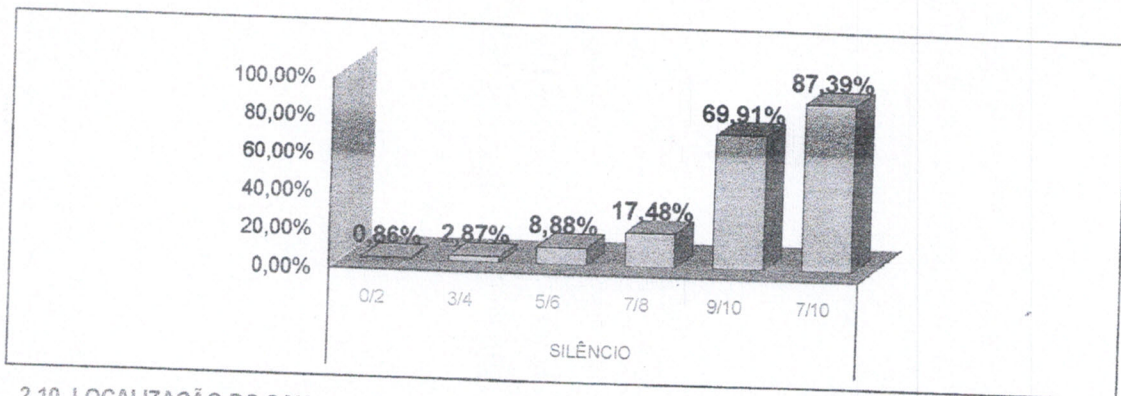


**2.8 CONFIANÇA**

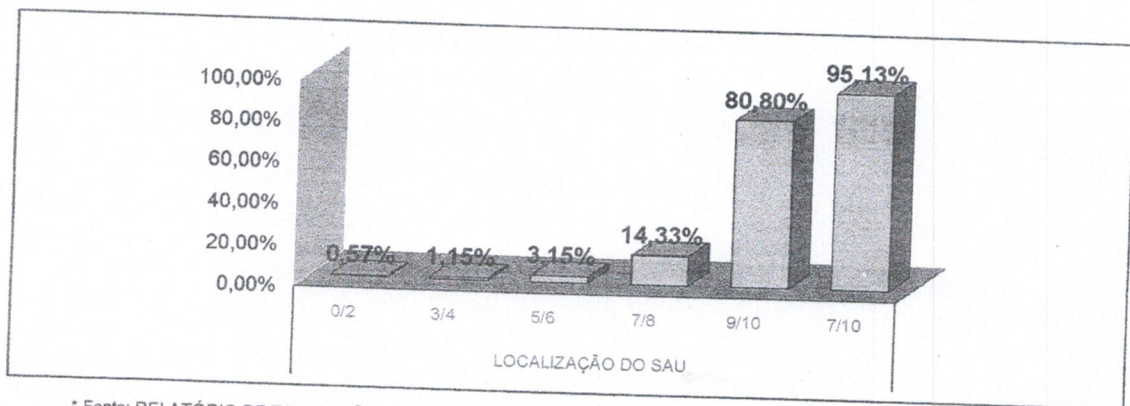


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019**

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADI

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 ?							6	6	20	100	276	408	4	412	376
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							15	4	30	70	260	379	33	412	330
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)							10	3	19	69	300	401	11	412	369
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							18	11	27	87	211	334	78	412	278
4.2	Pelos enfermeiros							17	7	22	71	211	328	84	412	282
4.3	Pelos Outros Profissionais							13	7	29	76	221	346	66	412	297
4.4	Pelos funcionários da Administração							17	10	25	70	233	355	57	412	303
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							8	4	14	70	253	349	63	412	323
5.2	Para os enfermeiros							8	4	16	64	252	344	68	412	316
5.3	Para os Outros Profissionais							3	4	26	73	252	358	54	412	325
5.4	Para os funcionários da Administração							10	4	17	76	264	371	41	412	340
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							4	4	8	69	275	360	52	412	344
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							2	1	13	49	288	353	59	412	337
7.2	Pelos enfermeiros							5	2	12	62	281	355	57	412	336
7.3	Pelos Outros Profissionais							2	6	17	51	293	369	43	412	344
7.4	Pelos funcionários da Administração							5	2	12	58	302	379	33	412	360
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							12	8	30	71	244	365	47	412	315
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							11	29	30	67	239	376	36	412	306
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							8	3	10	64	289	374	38	412	353
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							6	2	12	64	290	374	38	412	354
								180	121	389	1351	5237	7278	962	8240	6588
								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	407	não	5					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	411	não	1					

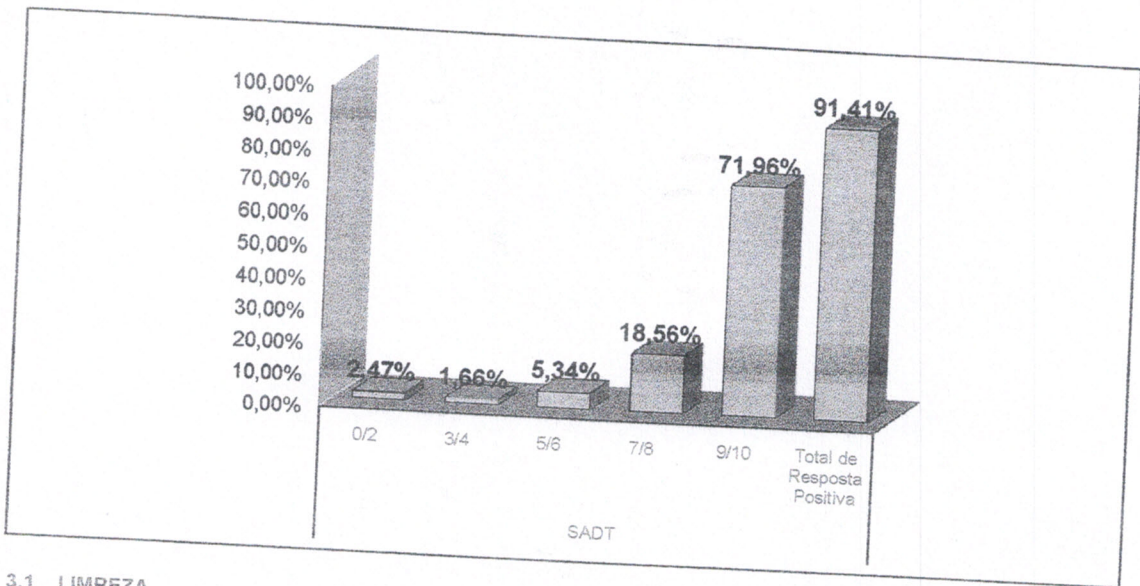
Total de Resposta Positiva 7406  
 Total de Resposta Geral 8102  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 91,41%

Foram realizadas 412 entrevistas  
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2019.

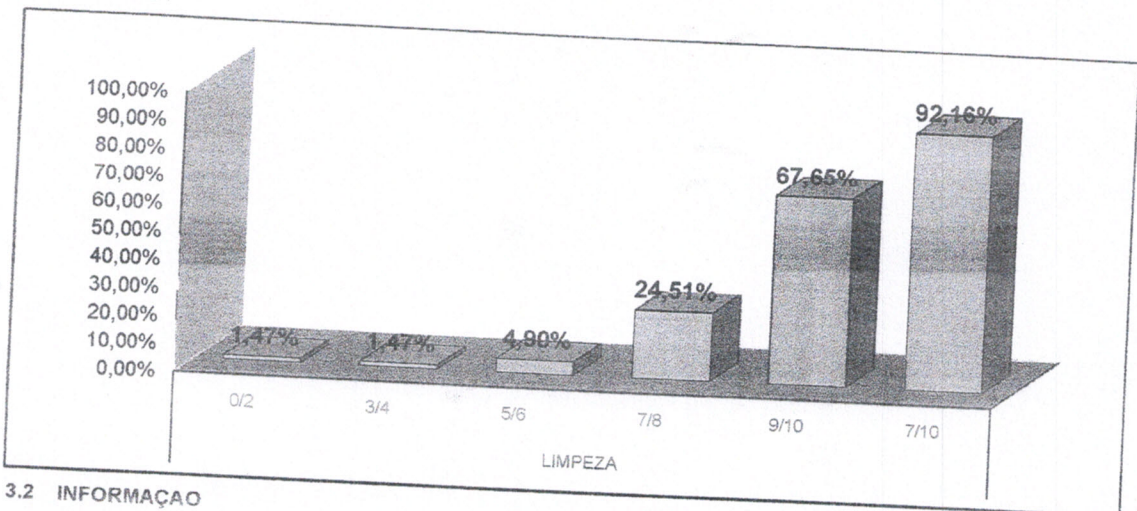
*Ana Carolina Costa Chaves*  
 Ana Carolina Costa Chaves  
 Serviço de Atenção ao Usuário

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JANEIRO/2019**

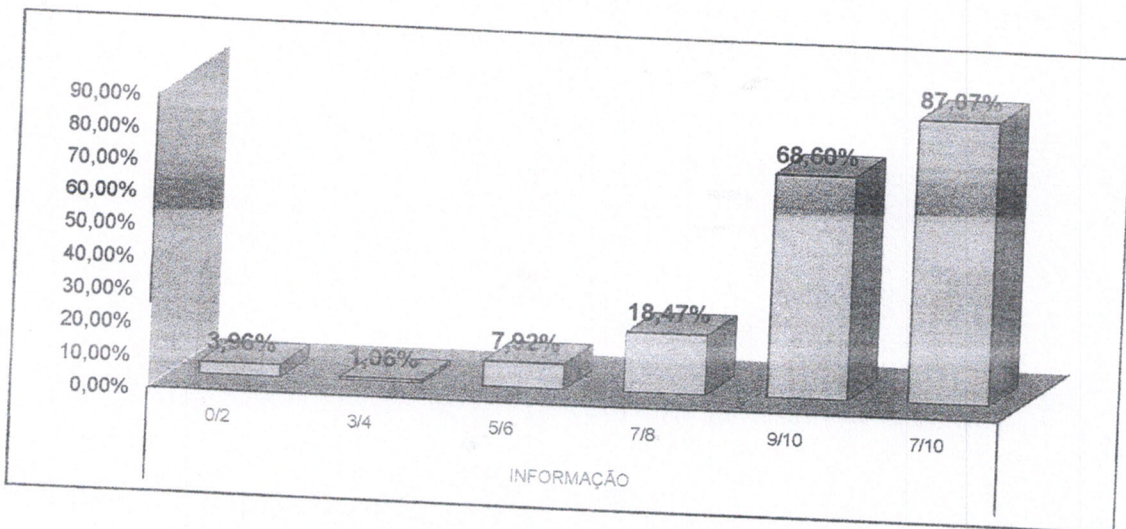
**3. SADT**



**3.1 LIMPEZA**

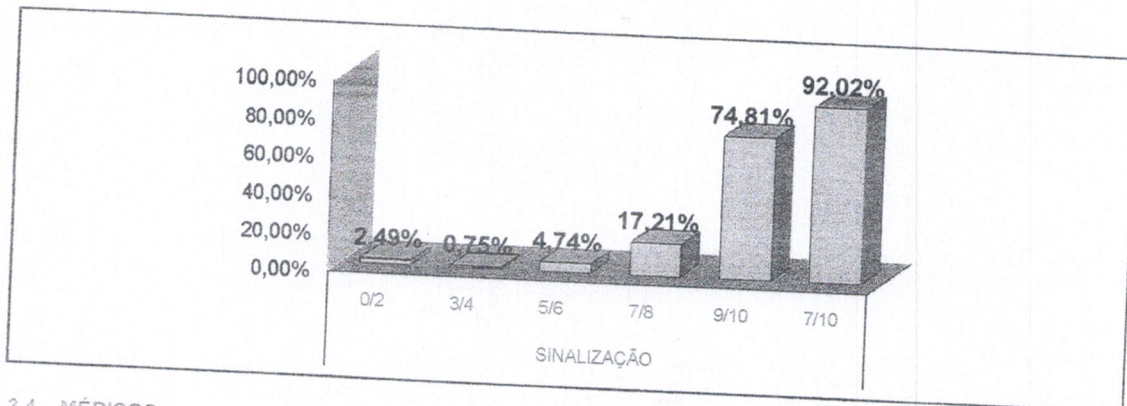


**3.2 INFORMAÇÃO**

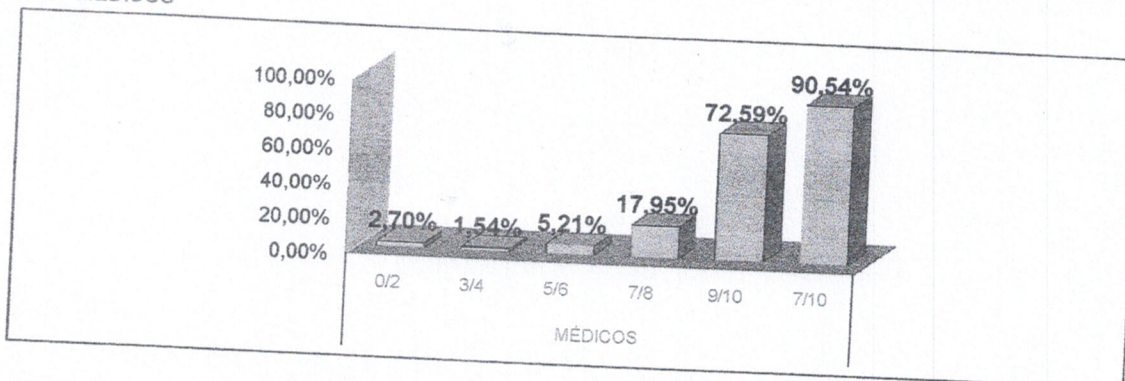


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019**

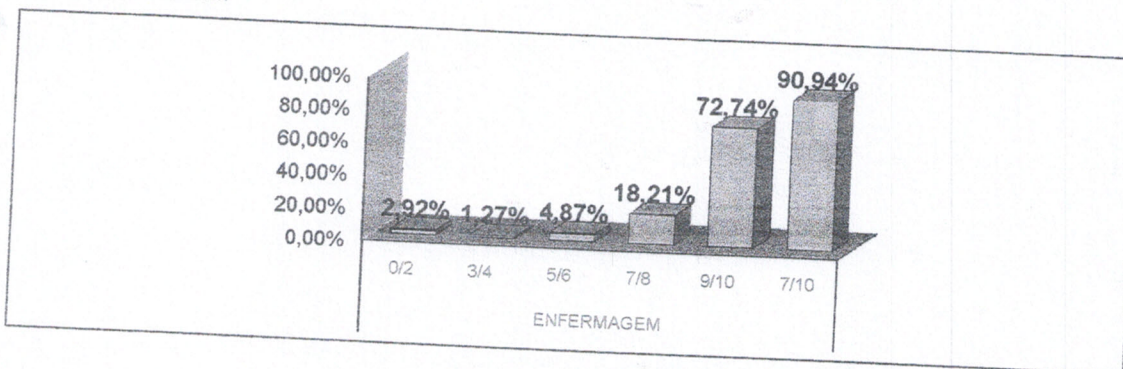
**3.3 SINALIZAÇÃO**



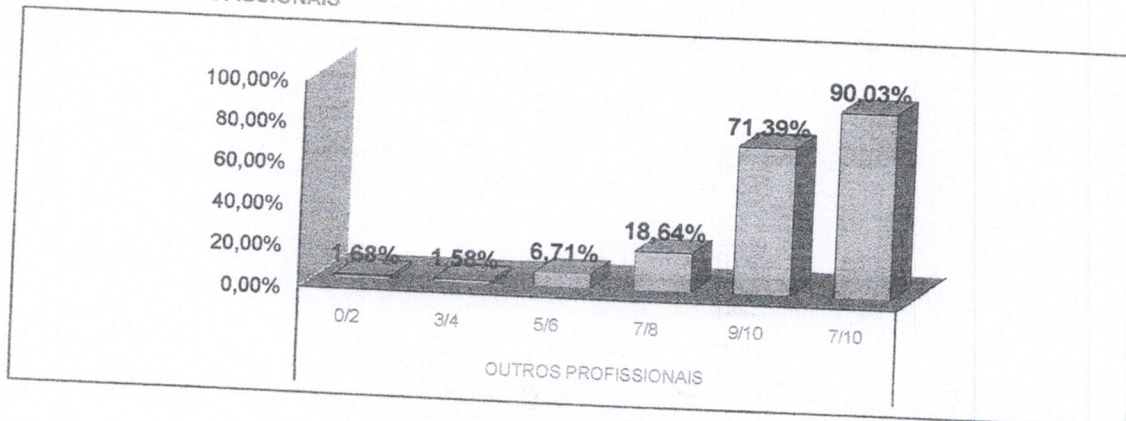
**3.4 MÉDICOS**



**3.5 ENFERMAGEM**

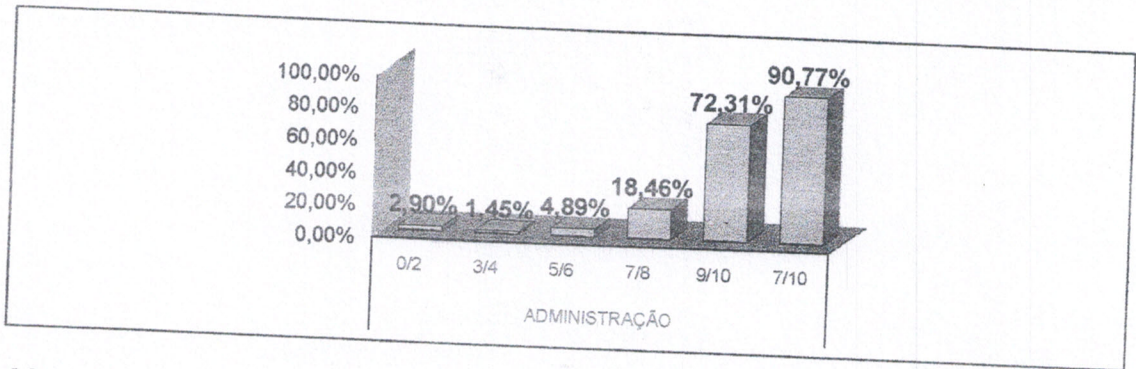


**3.6 OUTROS PROFISSIONAIS**

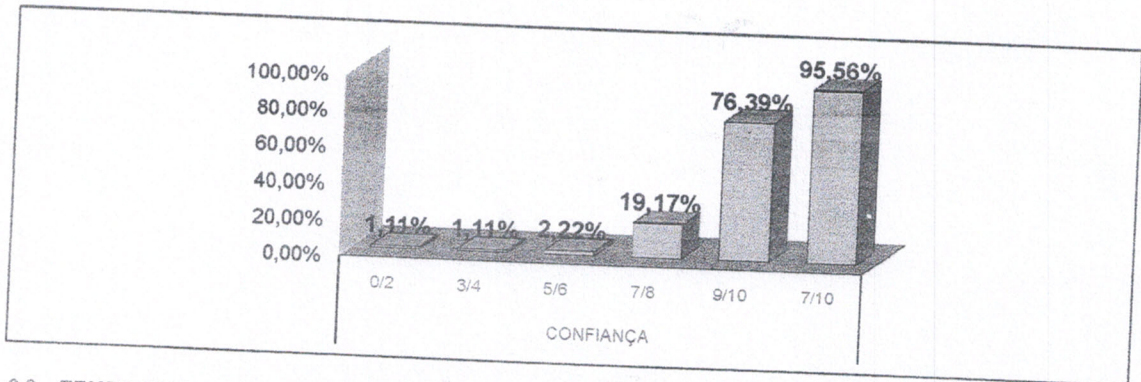


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JANEIRO/2019**

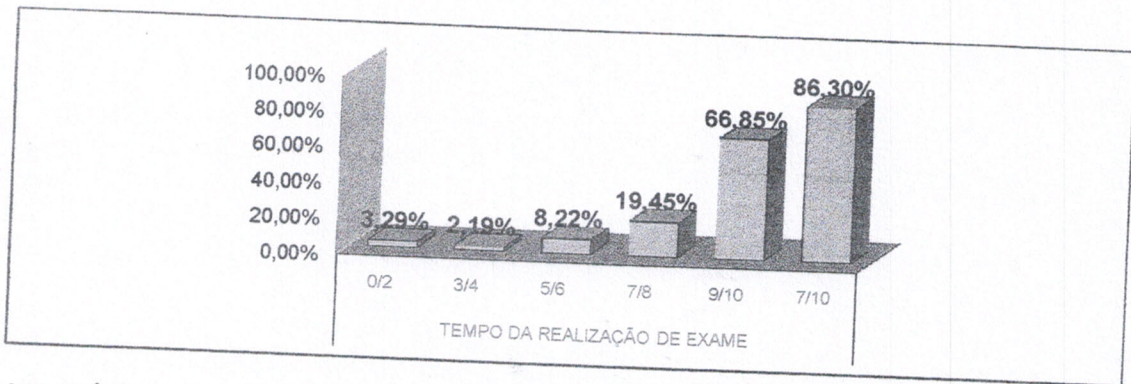
**3.7 ADMINISTRAÇÃO**



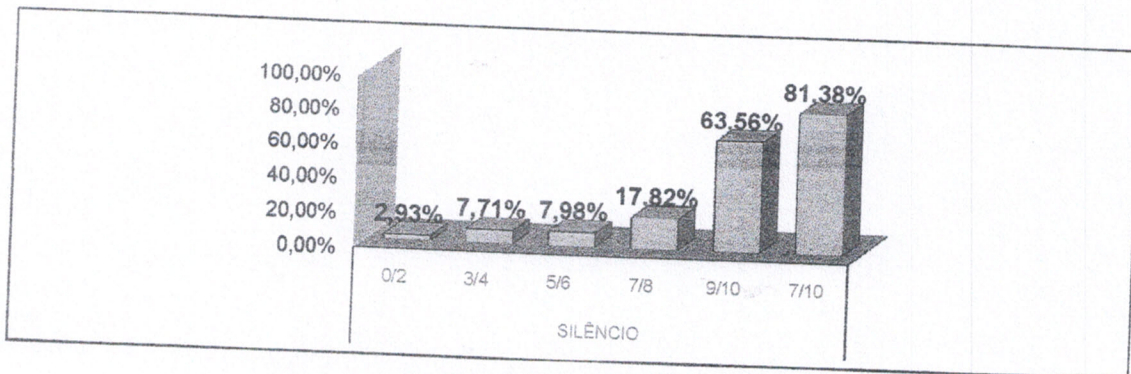
**3.8 CONFIANÇA**



**3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES**

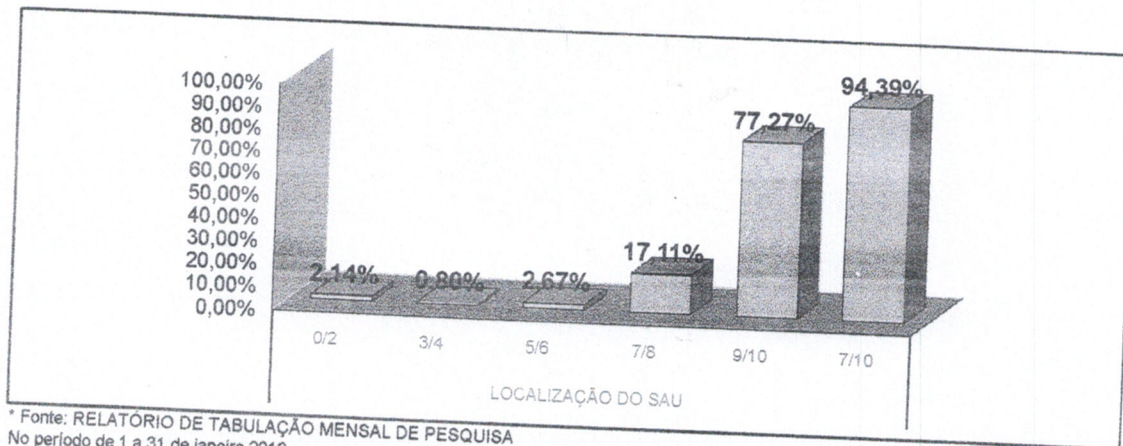


**3.10 SILÊNCIO**



**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JANEIRO/2019**

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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





RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						0	0	1	7	222	230	0	230	229
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						0	0	0	9	229	229	1	230	229
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)						0	0	1	7	222	230	0	230	229
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						0	1	0	6	223	230	0	230	229
4.2	Pelos enfermeiros						0	0	2	5	223	230	0	230	228
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	1	1	5	223	230	0	230	228
4.4	Pelos funcionários da Administração						0	1	1	5	223	230	0	230	228
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	1	0	11	217	229	1	230	228
5.2	Para os enfermeiros						0	0	1	11	218	230	0	230	229
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	0	12	218	230	0	230	230
5.4	Para os funcionários da Administração						0	0	0	12	218	230	0	230	230
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?						0	0	0	12	218	230	0	230	230
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	1	18	211	230	0	230	229
7.2	Pelos enfermeiros						0	1	0	18	211	230	0	230	229
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	1	0	17	212	230	0	230	229
7.4	Pelos funcionários da Administração						1	1	1	13	212	228	2	230	225
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	1	16	211	228	2	230	227
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						1	1	1	13	212	228	2	230	225
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						0	1	0	14	215	230	0	230	229
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?						1	0	1	11	216	229	1	230	227
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						1	0	1	11	216	229	1	230	227
							4	9	13	233	4561	4820	10	4830	4794
							0,08%	0,19%	0,27%	4,83%	94,63%	100,0%	0,21%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	229	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	230	não	0					

Total de Resposta Positiva 5253

Total de Resposta Geral 5280

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,49%

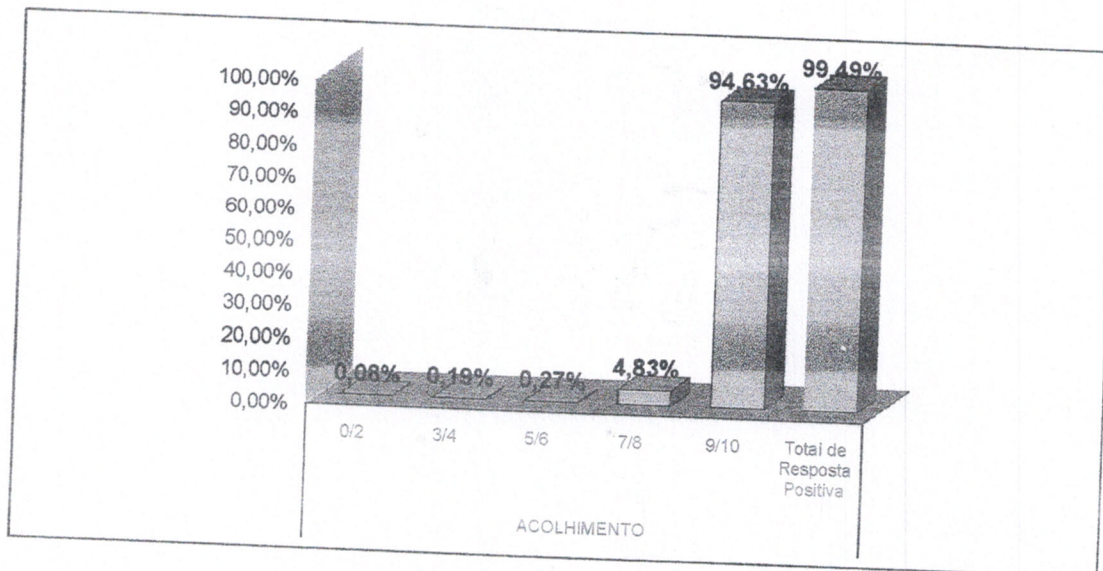
Foram realizadas 230 entrevistas.  
No período de 1 a 31 de Janeiro 2019.

*Ana Carolina*  
Ana Carolina Costa Chaves  
Serviço de Atenção ao Usuário

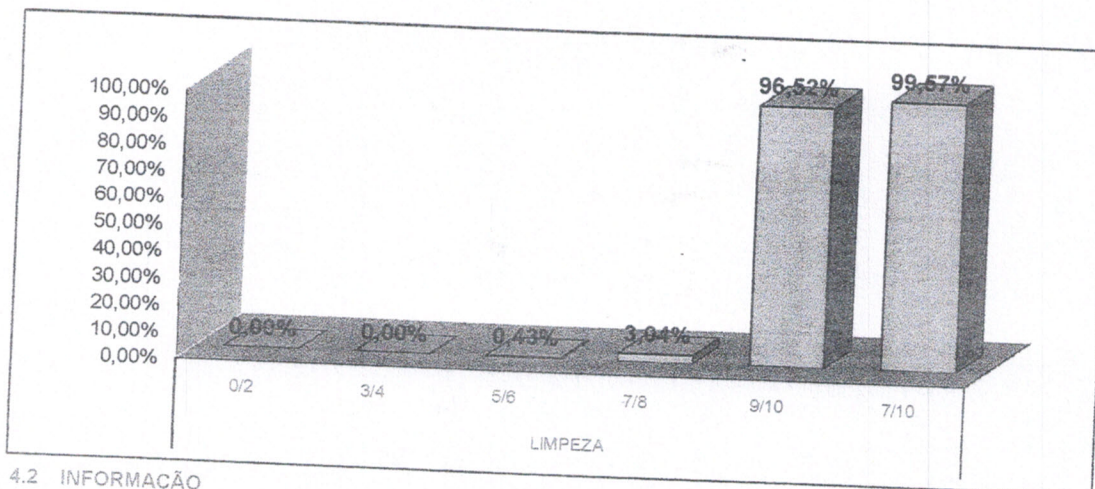


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019

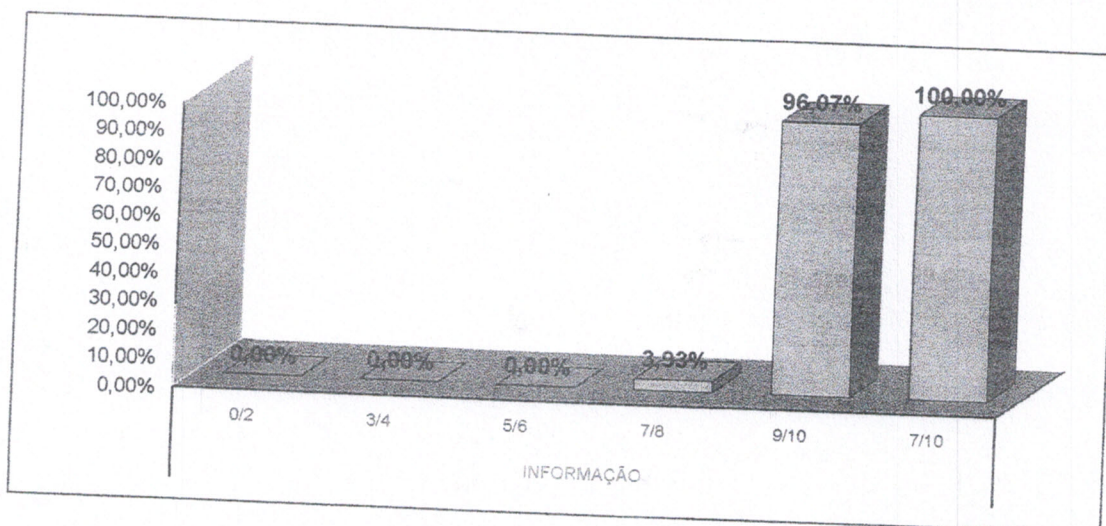
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

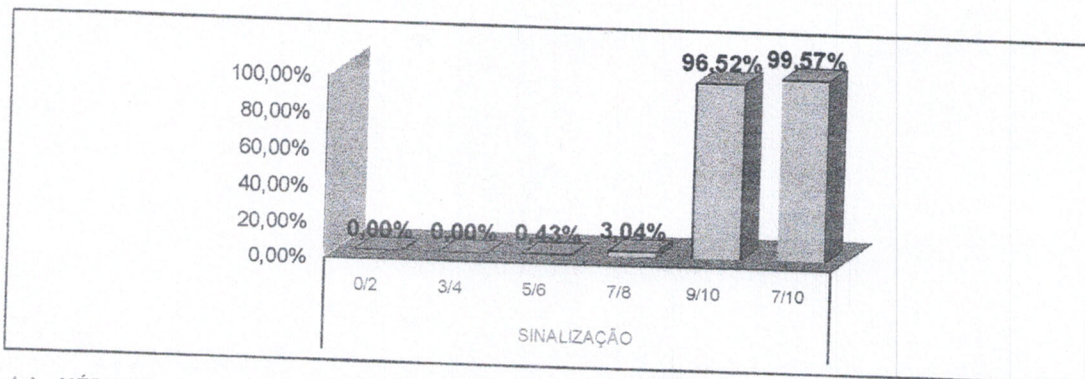


4.2 INFORMAÇÃO

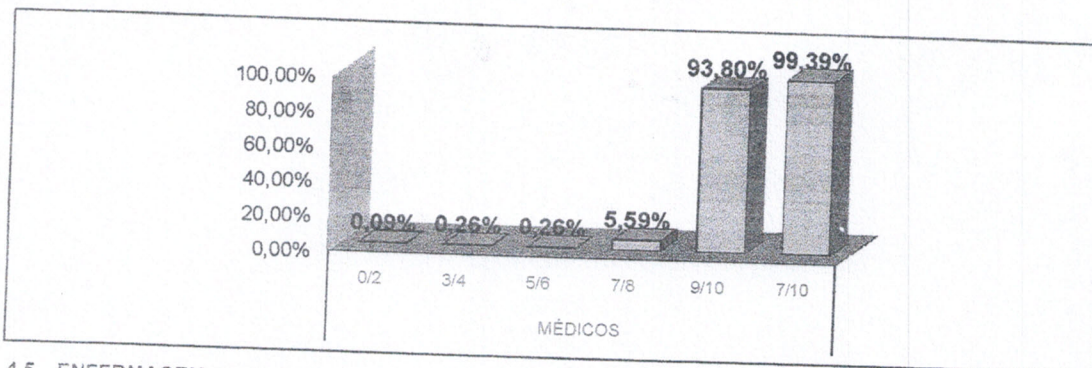


**AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019**

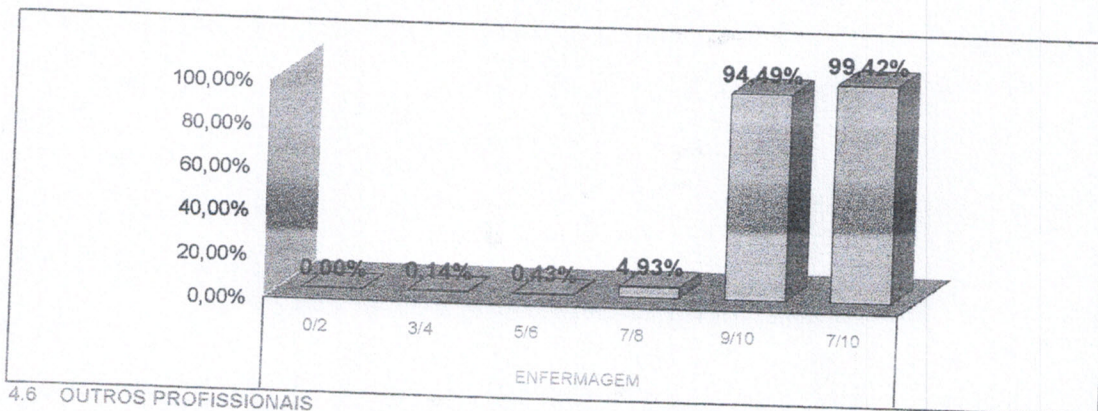
4.3 SINALIZAÇÃO



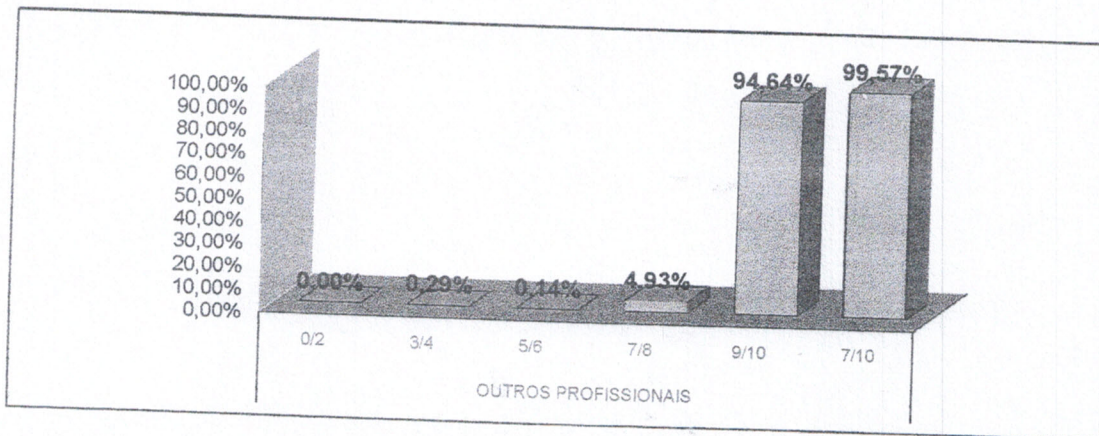
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



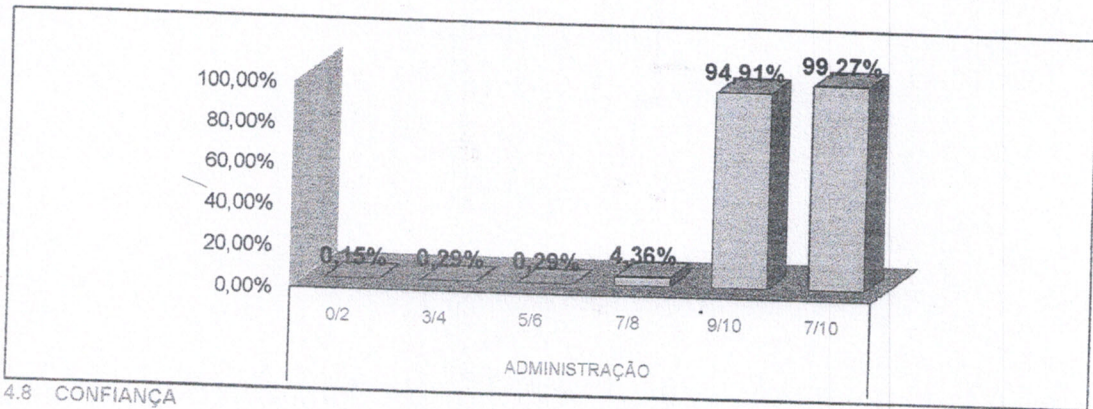
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



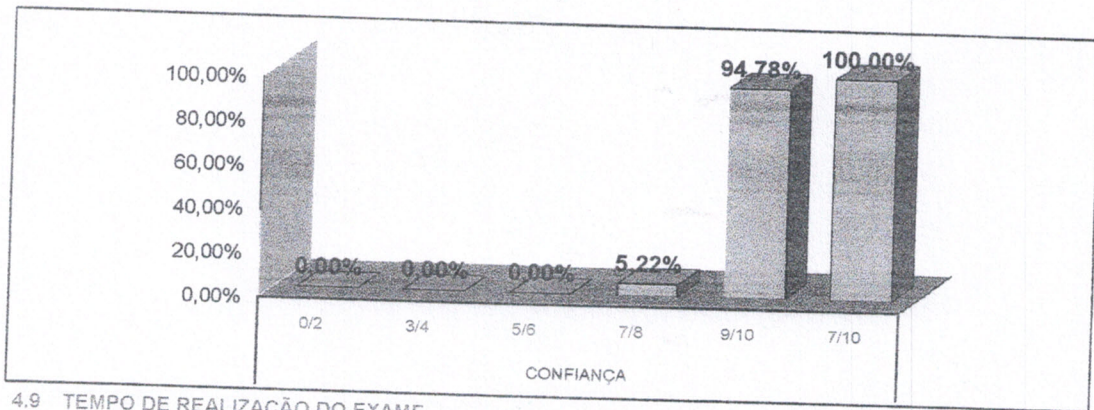


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019

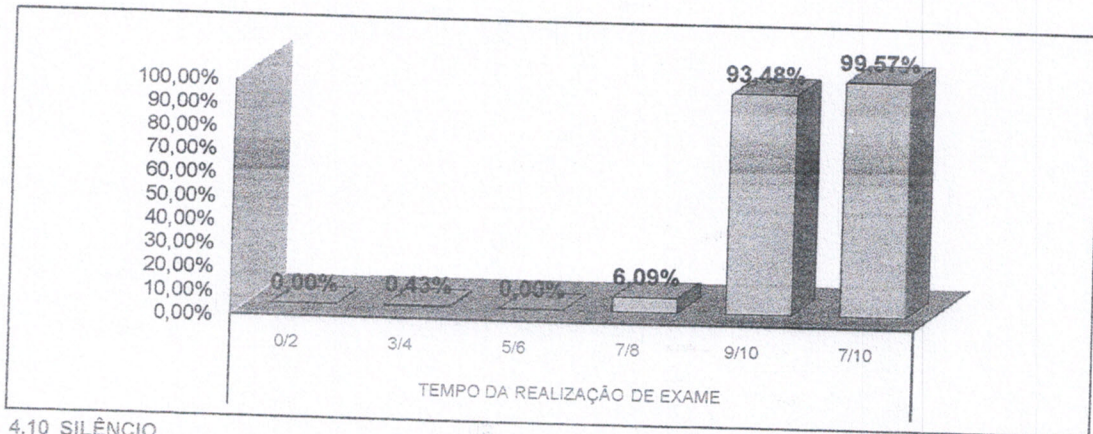
4.7 ADMINISTRAÇÃO



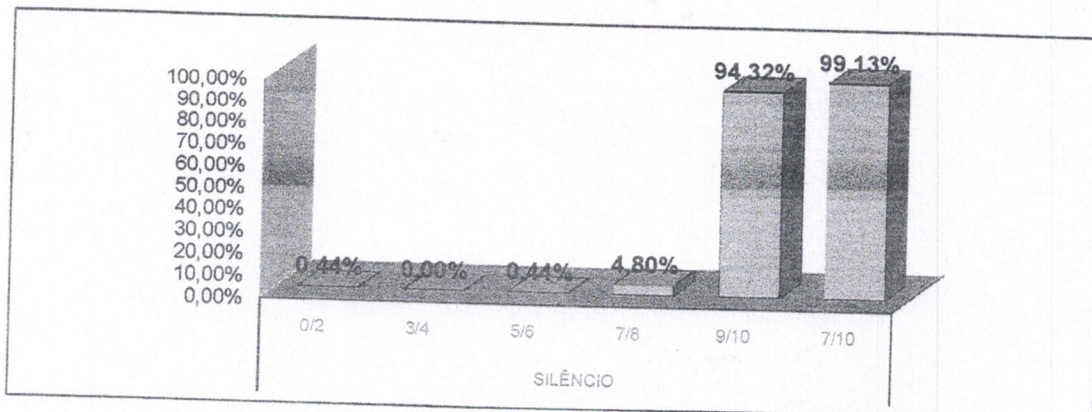
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

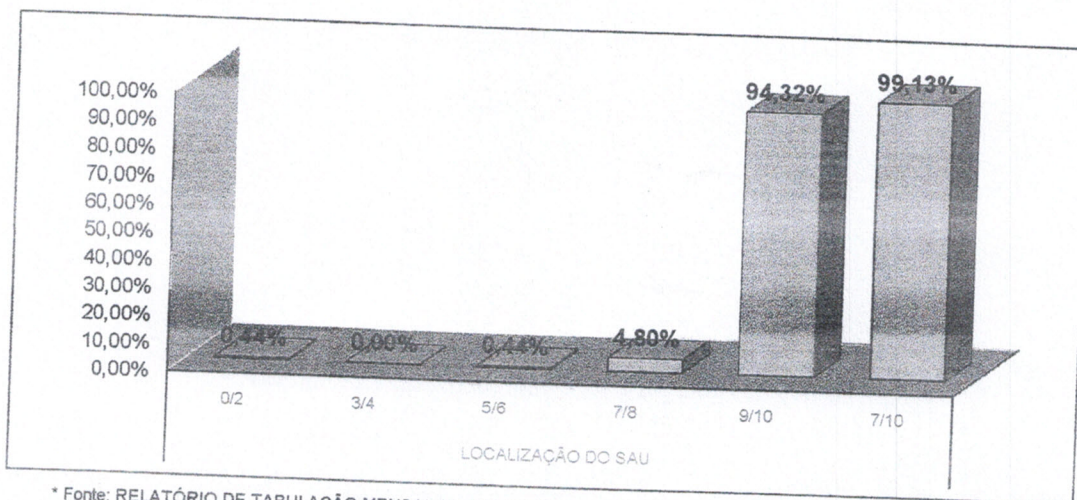


4.10 SILÊNCIO



**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019**

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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	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	0	23	183	206	1	207	206
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						0	0	1	23	183	207	0	207	206
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)						0	0	0	19	185	204	3	207	204
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						0	1	0	22	183	206	1	207	205
4.2	Pelos enfermeiros						0	1	0	22	183	206	1	207	205
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	0	22	184	206	1	207	206
4.4	Pelos funcionários da administração						0	0	0	22	184	206	1	207	206
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	0	2	30	174	206	1	207	204
5.2	Para os enfermeiros						0	0	2	29	176	207	0	207	205
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	1	30	176	207	0	207	206
5.4	Para os funcionários da administração						0	0	2	29	176	207	0	207	205
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	0	0	32	175	207	0	207	207
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	1	26	176	207	0	207	206
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	1	26	178	207	0	207	206
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	1	27	179	207	0	207	206
7.4	Pelos funcionários da administração						0	0	1	28	178	207	0	207	206
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	2	31	174	207	0	207	205
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	2	32	173	207	0	207	205
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	0	2	28	177	207	0	207	205
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						0	0	2	30	175	207	0	207	205
12	O silêncio no ambiente do hospital?						0	0	2	32	173	207	0	207	205
13	O horário em que são servidas as refeições?						0	0	2	32	173	207	0	207	205
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						0	0	2	32	173	207	0	207	205
15	O horário das visitas?						0	0	1	34	172	207	0	207	206
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						0	0	2	31	172	205	2	207	203
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	1	32	172	205	2	207	204
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	1	32	173	206	1	207	205
							0	2	31	780	4782	5575	14	5589	5542
							0,00%	0,04%	0,56%	13,63%	85,78%	100%	0,25%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	206	não	1					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	206	não	1					

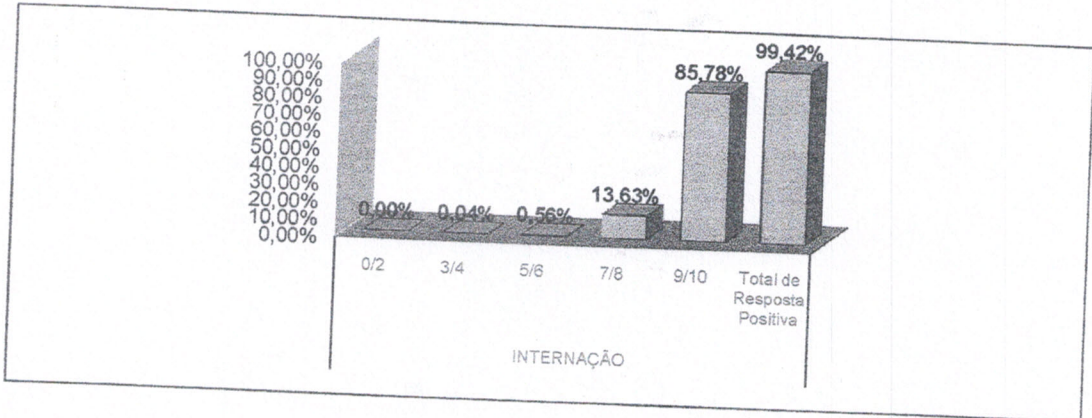
Foram realizadas 207 entrevistas.  
No período de 1 a 31 de Janeiro 2019.

Ana Carolina Costa Chaves  
Serviço de Atenção ao Usuário

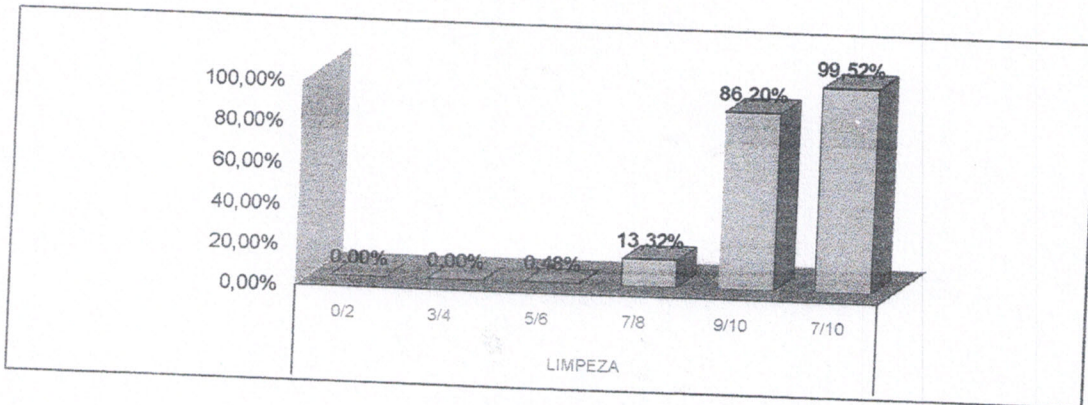
Total de Resposta Positiva 5954  
Total de Resposta Geral 5989  
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,42%

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019

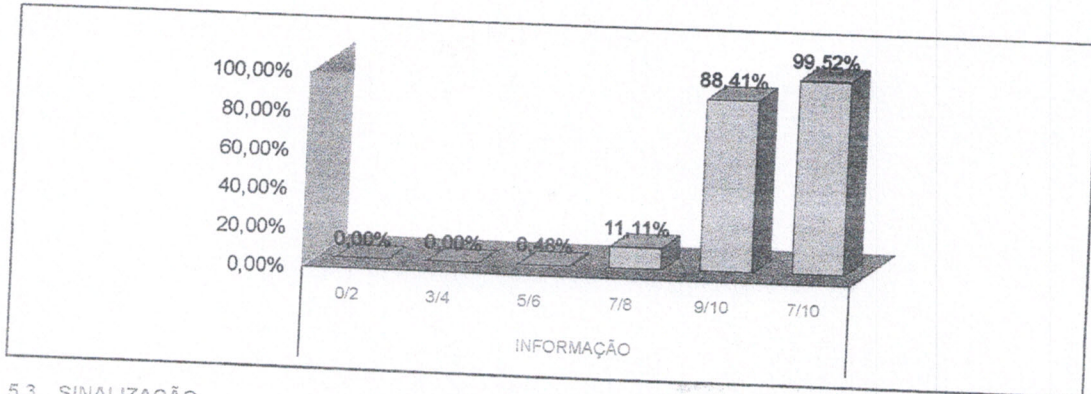
5. PÓS ALTA HOSPITAL



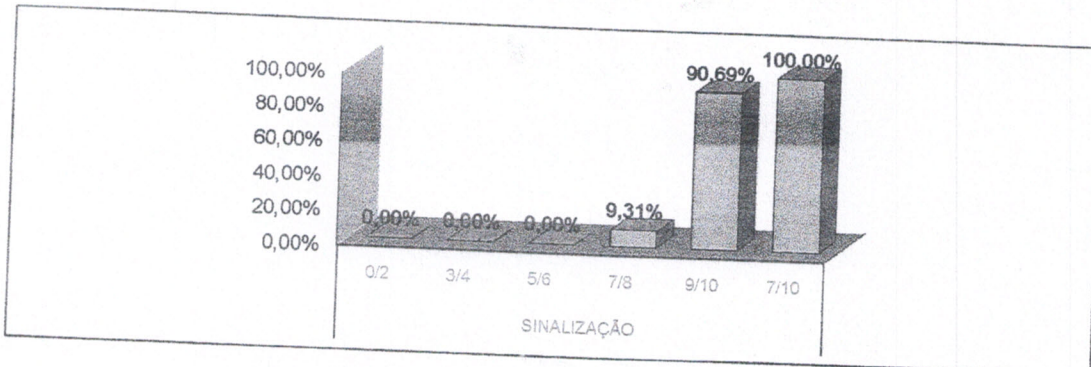
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

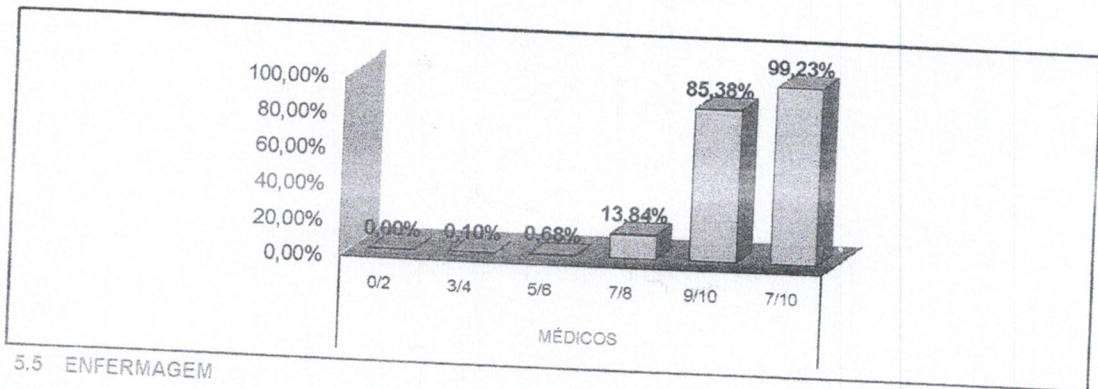


5.3 SINALIZAÇÃO

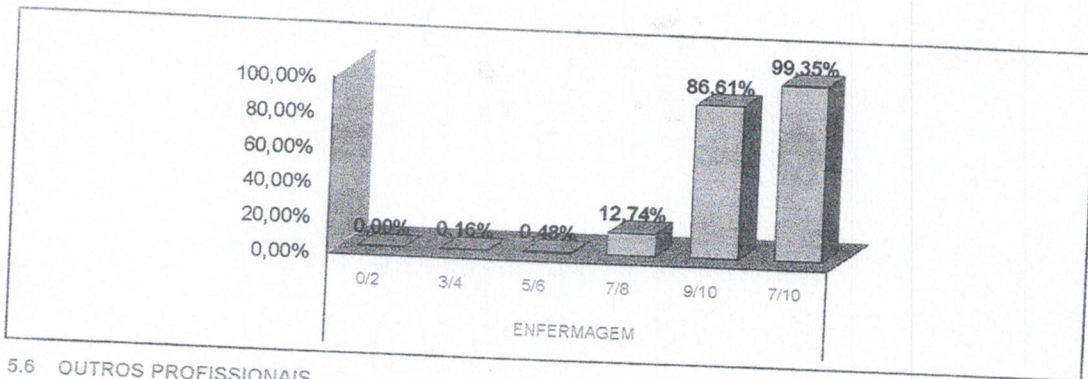


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019

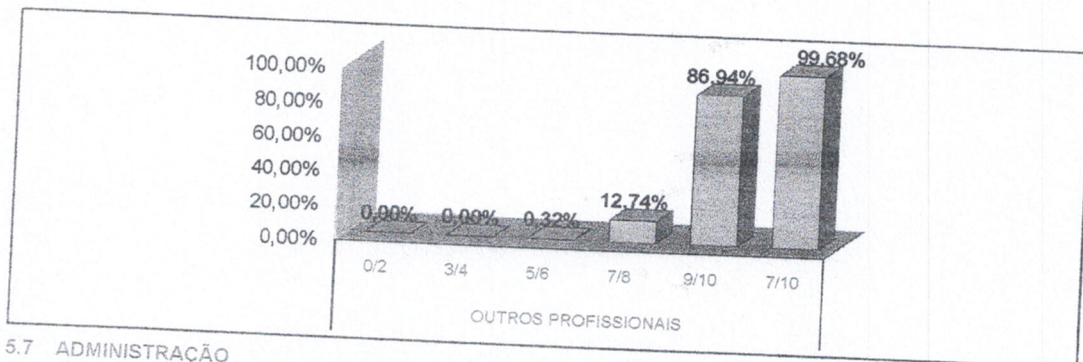
5.4 MÉDICOS



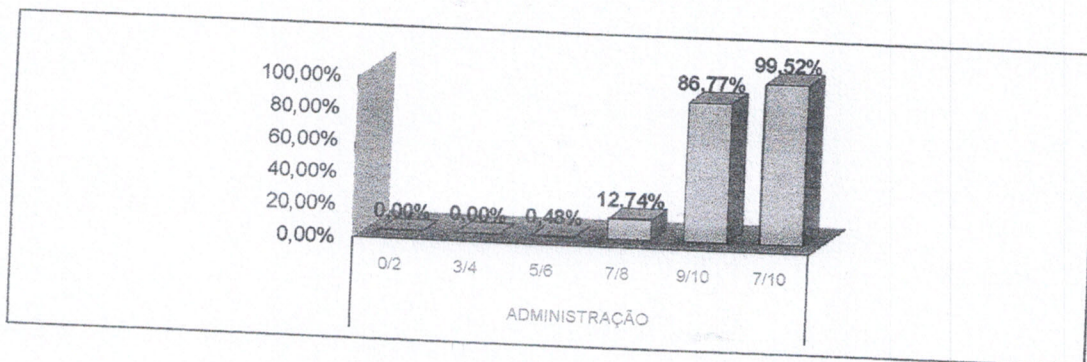
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



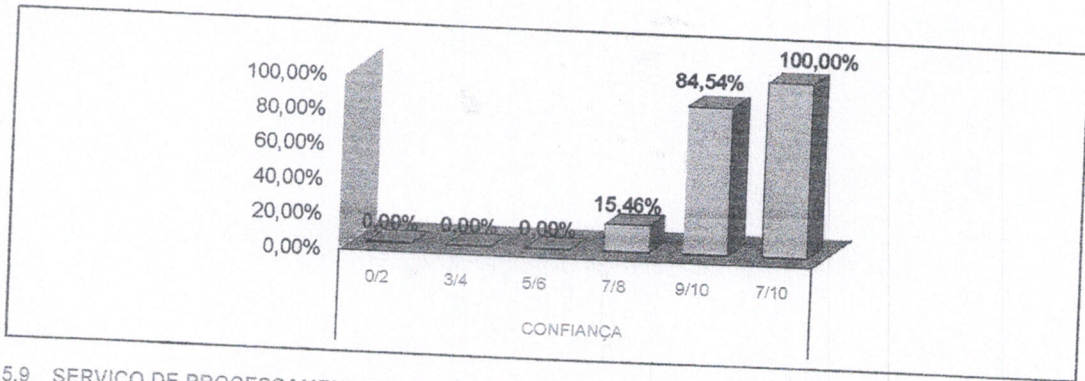
5.7 ADMINISTRAÇÃO



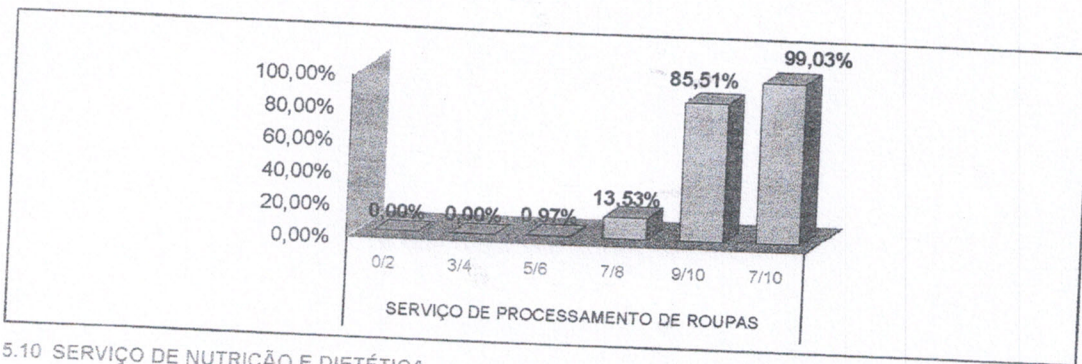


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019**

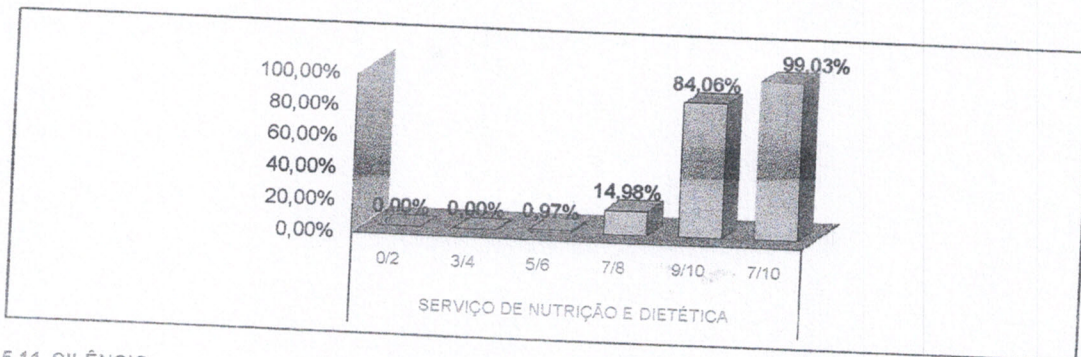
5.8 CONFIANÇA



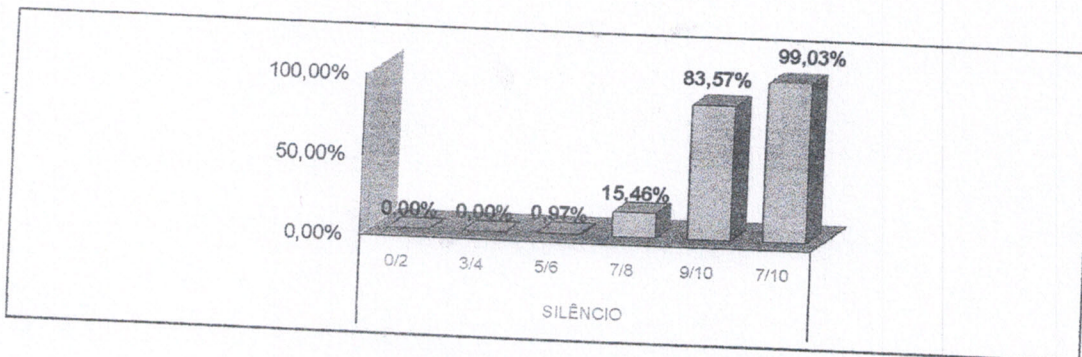
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

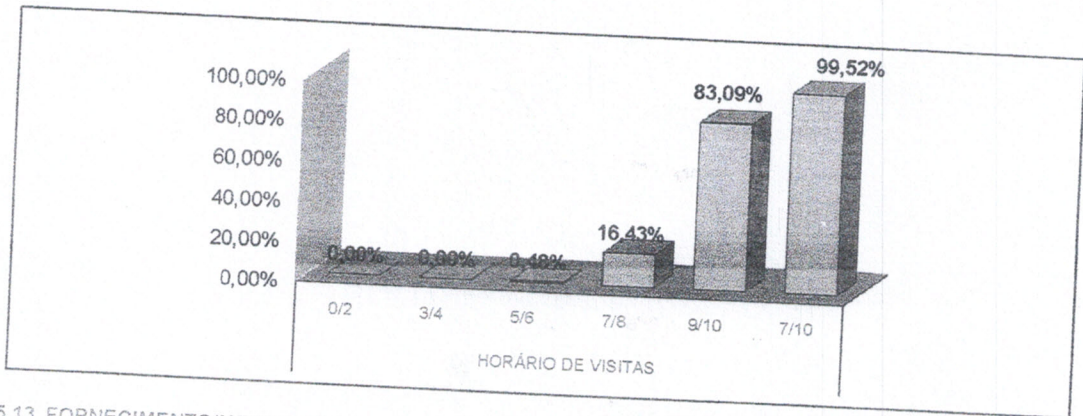


5.11 SILÊNCIO

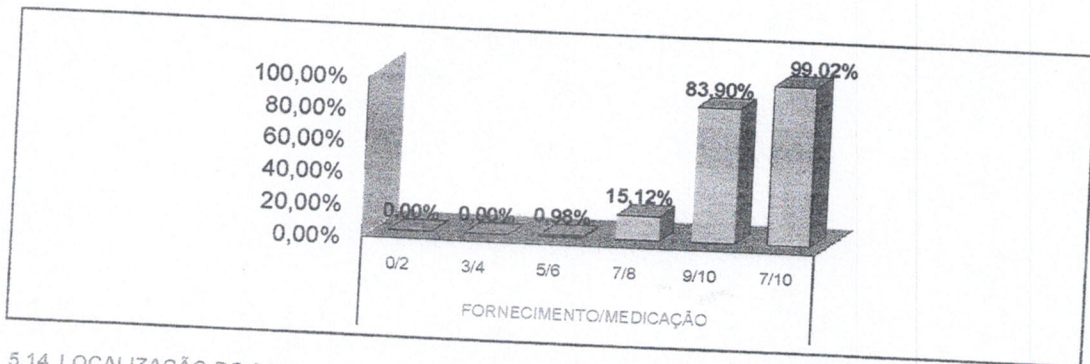


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2019

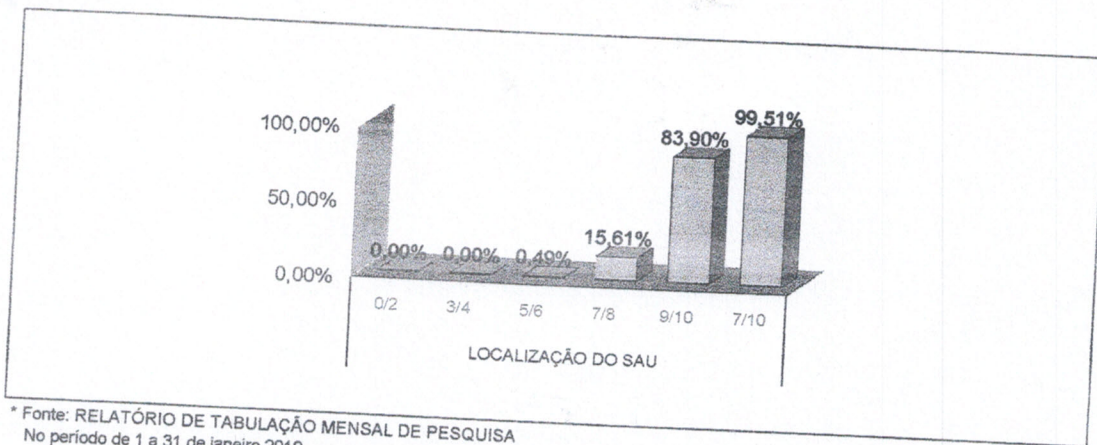
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



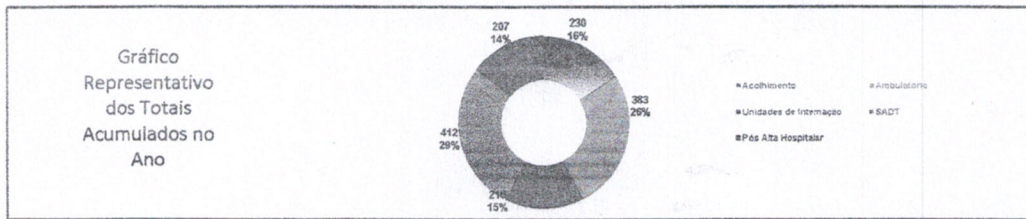
5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	230												230	230
Ambulatório	383												383	383
Unidades de Internação	216												216	216
SADT	412												412	412
Pós Alta Hospitalar	207												207	207
<b>Total</b>	<b>1.448</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.448</b>	<b>1.448</b>

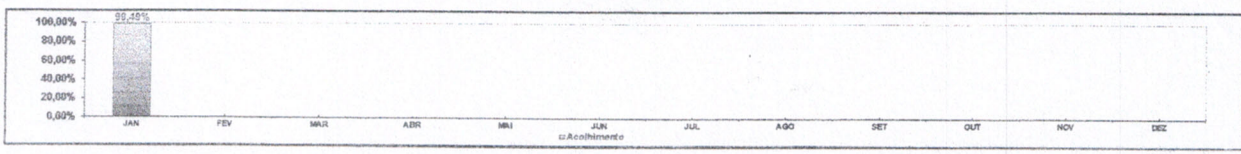
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Acolhimento</b>														
Ruim	0,08%													0,08%
Regular	0,19%													0,19%
Bom	0,27%													0,27%
Ótimo	4,83%													4,83%
Excelente	94,83%													94,83%
Não Respondeu	0,21%													0,21%
<b>Total de Resposta Positiva do Acolhimento</b>	<b>99,75%</b>													<b>99,75%</b>
<b>Total de Resposta Negativa do Acolhimento</b>	<b>0,22%</b>													<b>0,22%</b>
<b>Ambulatório</b>														
Ruim	1,14%													1,14%
Regular	1,19%													1,19%
Bom	3,83%													3,83%
Ótimo	17,03%													17,03%
Excelente	78,71%													78,71%
Não Respondeu	11,16%													11,16%
<b>Total de Resposta Positiva do Ambulatório</b>	<b>99,21%</b>													<b>99,21%</b>
<b>Total de Resposta Negativa do Ambulatório</b>	<b>0,79%</b>													<b>0,79%</b>
<b>Unidades de Internação</b>														
Ruim	0,03%													0,03%
Regular	0,03%													0,03%
Bom	0,18%													0,18%
Ótimo	0,99%													0,99%
Excelente	93,89%													93,89%
Não Respondeu	1,11%													1,11%
<b>Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação</b>	<b>100,00%</b>													<b>100,00%</b>
<b>Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação</b>	<b>0,00%</b>													<b>0,00%</b>
<b>SADT</b>														
Ruim	3,02%													3,02%
Regular	2,09%													2,09%
Bom	7,75%													7,75%
Ótimo	22,25%													22,25%
Excelente	63,89%													63,89%
Não Respondeu	16,51%													16,51%
<b>Total de Resposta Positiva do SADT</b>	<b>99,27%</b>													<b>99,27%</b>
<b>Total de Resposta Negativa do SADT</b>	<b>0,73%</b>													<b>0,73%</b>
<b>Pós Alta Hospitalar</b>														
Ruim	0,00%													0,00%
Regular	0,04%													0,04%
Bom	0,56%													0,56%
Ótimo	13,83%													13,83%
Excelente	85,78%													85,78%
Não Respondeu	0,25%													0,25%
<b>Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar</b>	<b>99,52%</b>													<b>99,52%</b>
<b>Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar</b>	<b>0,48%</b>													<b>0,48%</b>

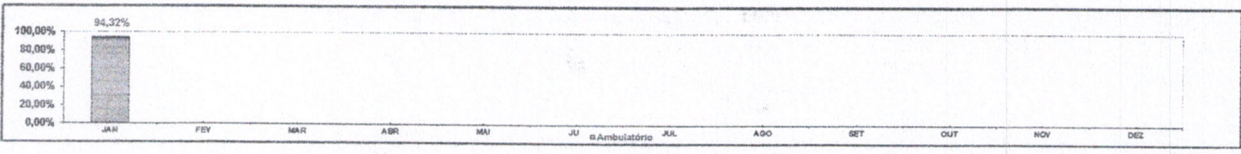
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2019



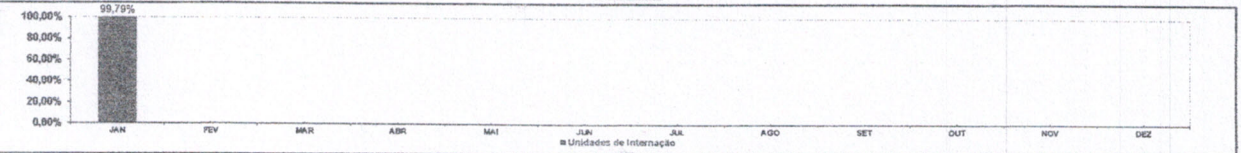
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2019



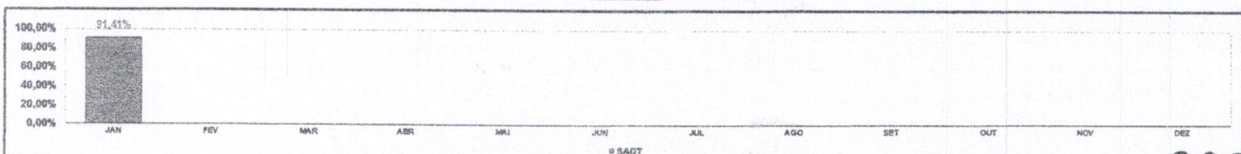
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2019



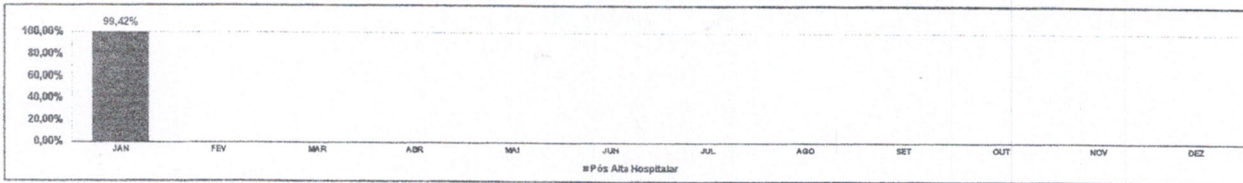
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2019



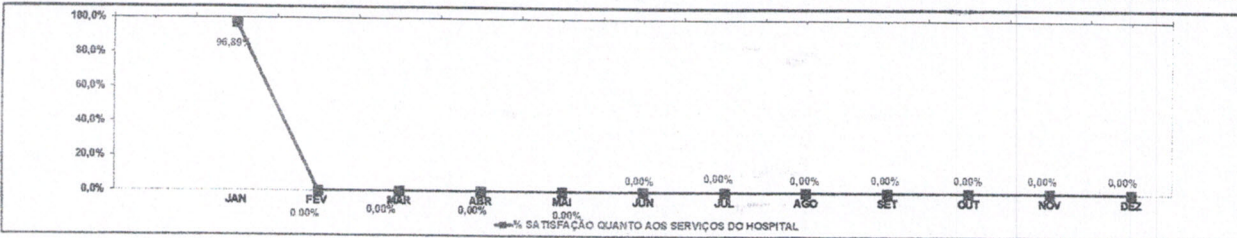
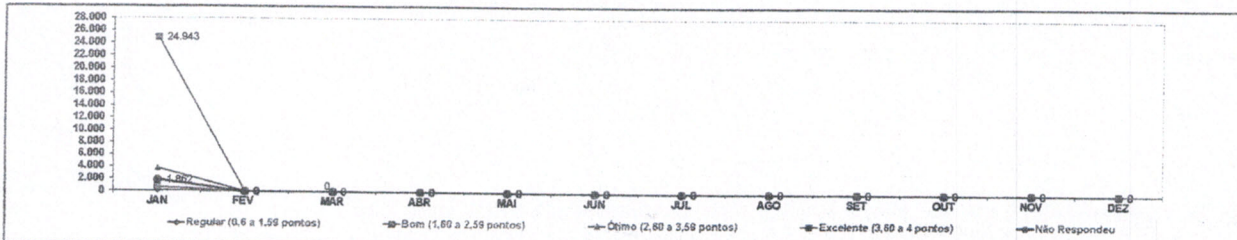
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Acolhimento</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	4												4	4
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	9												9	9
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	13												13	13
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	233												233	233
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.561												4.561	4.561
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	459												459	459
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	1												1	1
Não Respondeu	10												10	10
Total de Respostas do Acolhimento	5.280												5.280	5.280
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99,42%												99,42%	99,42%
<b>Ambulatório</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	74												74	74
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	77												77	77
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	254												254	254
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.101												1.101	1.101
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.959												4.959	4.959
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	760												760	760
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	6												6	6
Não Respondeu	912												912	912
Total de Respostas do Ambulatório	7.231												7.231	7.231
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	94,32%												94,32%	94,32%
<b>Unidades de Internação</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2												2	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2												2	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	9												9	9
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	351												351	351
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.404												5.404	5.404
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	432												432	432
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0												0	0
Não Respondeu	84												84	84
Total de Respostas das Unidades de Internação	6.200												6.200	6.200
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,79%												99,79%	99,79%
<b>SADT</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	150												150	150
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	121												121	121
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	399												399	399
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.351												1.351	1.351
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.237												5.237	5.237
Total de Resposta Positiva do SADT	818												818	818
Total de Resposta Negativa do SADT	0												0	0
Não Respondeu	982												982	982
Total de Respostas do SADT	8.102												8.102	8.102
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	91,41%												91,41%	91,41%
<b>Pós Alta Hospitalar</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0												0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2												2	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	31												31	31
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	760												760	760
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.782												4.782	4.782
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	412												412	412
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	2												2	2
Não Respondeu	14												14	14
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	5.989												5.989	5.989
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,42%												99,42%	99,42%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

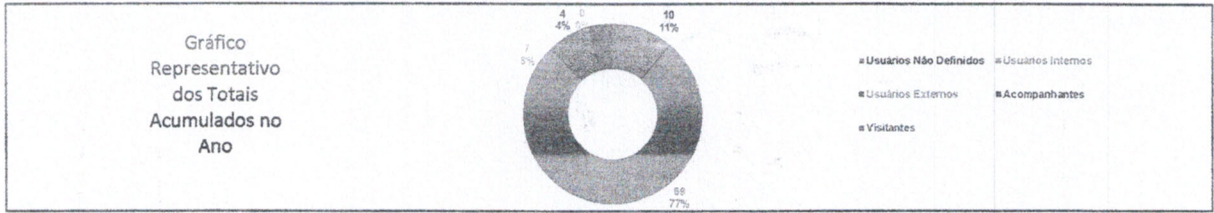
ANO: 2019



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)	260	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	260	22
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	211	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	211	18
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	896	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	896	58
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	3.796	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.796	316
Excelente (3,60 a 4 pontos)	24.943	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24.943	2.079
Total de Resposta Positiva	2.882	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.882	240
Total de Resposta Negativa	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	1
Não Respondeu	1.862	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.862	155
Total de Respostas de Todos os Setores	32.802	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32.802	2.734
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	96,89%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	96,89%	96,89%

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

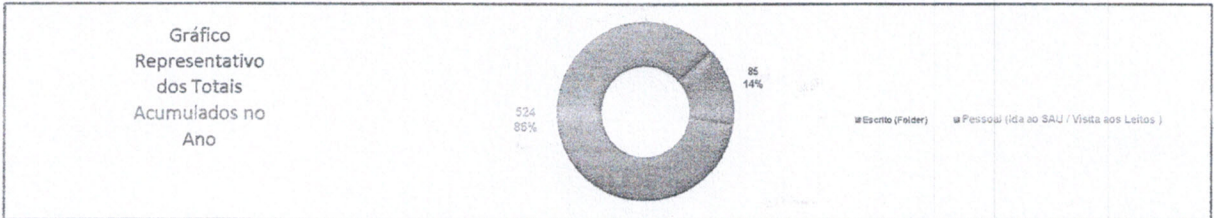
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usários Não Definidos	10												10	10,00
Usários Internos	89												89	89,00
Usários Externos	7												7	7,00
Acompanhantes	4												4	4,00
Visitantes	0												0	0,00
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90</b>	<b>7,50</b>

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

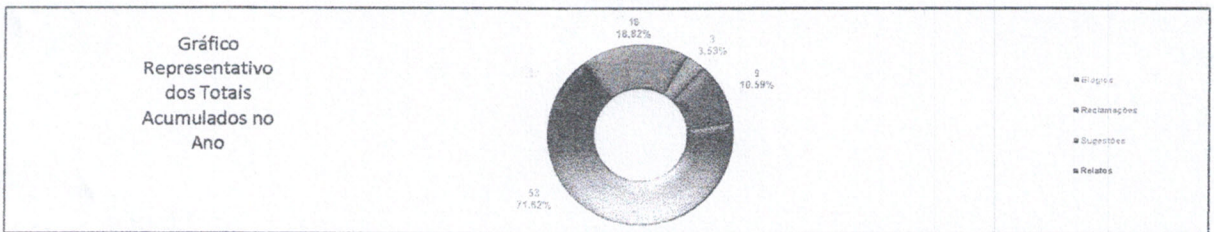
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	85												85	85,00
Pessoal (ida ao SAU / Visita aos Leitos)	14												14	14,00
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>99</b>	<b>8,25</b>

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

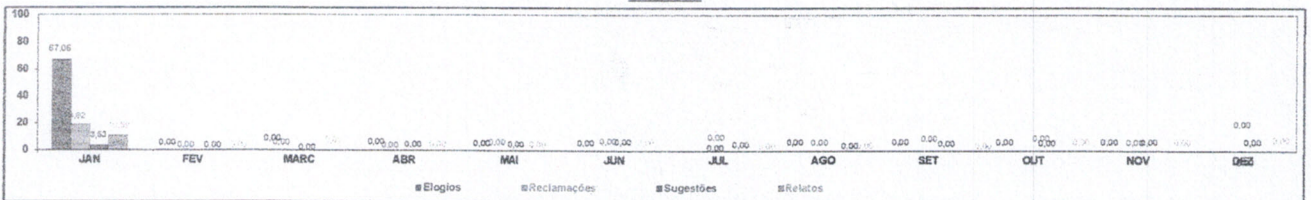
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	57												57	57,00
Reclamações	16												16	16,00
Sugestões	3												3	3,00
Relatos	9												9	9,00
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>7,08</b>

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

ANO: 2019

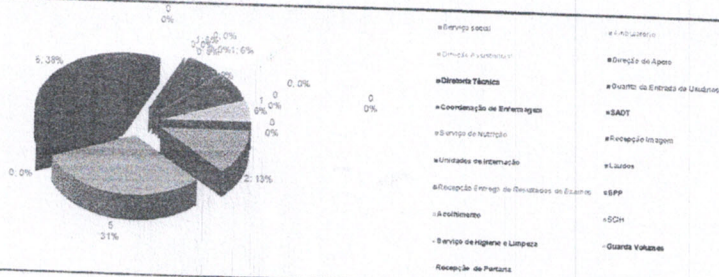


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	67,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,58
Reclamações	18,82	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,57
Sugestões	3,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,29
Relatos	10,59	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,85
<b>Total (%)</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>

**RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS**

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

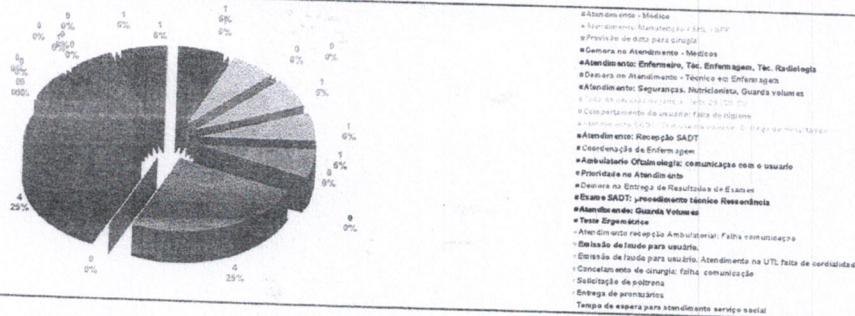


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Ambulatorio	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,00
Direção Assistencial	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5,00
Direção de Apoio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Diretoria Técnica	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5,00
Guarda da Entrada de Usuários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Coordenação de Enfermagem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
SADI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Serviço de Nutrição	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,00
Recepção Imagem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Unidades de Internação	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,00
Laudos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
SPP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Acuidamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
SCM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Serviço de Higiene e Limpeza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Guarda Volumes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Recepção de Portaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	28	2,33

**RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO 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
Atendimento - Médico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,00
Atendimento/Manut. / SHL / SPP	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,00
Demora no Atendimento - Técnico em Enfermagem	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4,00
Atendimento: Enfermeiro, Tec. Enfermagem, Tec. Radiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Demora no Atendimento - Técnico em Enfermagem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Atendimento: Segurança, Nutricionista, Guarda volumes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Falta de película na janela - leito 28 (Cl. Cir.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Comportamento do usuário: falta de higiene	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Atendimento SADI: Tratamento usuário, Entrega de Resultados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Atendimento: Recepção SADI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,00
Coordenação de Enfermagem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Ambulatorio Oftalmologia: comunicação com o usuário	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,00
Prioridade no Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Demora na Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Exame SADI: procedimento técnico Ressonância	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,00
Atendimento: Guarda Volumes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,00
Teste Ergométrico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Atendimento recepção Ambulatorial: Falta comunicação	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,00
Emissão de laudo para usuário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Atendimento na UTI: falta de cordialidade	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,00
Cancelamento de cirurgia: falta comunicação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Solicitação de prontuário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Entrega de prontuários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Tempo de espera para atendimento serviço social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	1,33

RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MÊSES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL	16												16	16,00
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,0%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100,0%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	16	16,00