
4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Atenção ao Usuário: Consta neste relatório mensal as reuniões e atividades realizadas no período, conforme definido no mapa resumido avaliação da parte variável do Manual para Avaliação dos Indicadores.

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 31 do mês de Janeiro 2020**.

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	164
Acolhimento	226
Ambulatório	324
S.A.D.T	332
Pós Alta Hospitalar	154
TOTAL	1200

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
Ruim (0 a 0,5 pontos)	4	59	2	25	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	26	57	0	35	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	196	180	19	113	12
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.310	686	636	1.199	552
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.086	4.536	3.662	4.701	3.475
Total de Resposta Positiva	452	647	328	660	308
Total de Resposta Negativa	0	1	0	4	0
Não Respondeu	124	638	109	567	119
Total de Respostas	5.074	6.166	4.647	6.737	4.347
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	95,55%	95,18%	99,55%	97,37%	99,72%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	160
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	60
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	234
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.027
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	164
3.2	Externas	656
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	01
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	01
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	08
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas pelo SAU.

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos Setores do HRSP.



Vejam a classificação desses comentários:

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS	%
Elogio	81	84,38
Reclamação	12	12,50
Sugestão	01	1,04
Relato	02	2,08
TOTAL	96	100,00

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

Observando os registros, convém destacar as reclamações; sendo encaminhadas para avaliação e parecer da respectiva Coordenação ou Diretoria responsável.

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Alimentação para usuário: UTI Pediátrica	UTI Pediátrica	UTI Pediátrica
Falta de Orientação na Recepção Acolhimento	Atendimento Ambulatório	Atendimento Acolhimento
Demora na Abertura de ficha para realização de Exame	Atendimento SADT	Atendimento SADT
Solicitação de Poltrona - 14/01/2020	Clinica Cirúrgica	Clinica Cirúrgica
Funcionamento da Central de Ar	Clinica Médica	Clinica Médica
Solicitação de Poltrona II - 15/01/2020	Clinica Médica	Clinica Médica
Falta de Poltrona III 15/01/2020	Clinica Cardiológica	Clinica Cardiológica
Falta de Cordialidade 14/01/2020	UTI Pediátrica	Guarda volume
Visita no Leito do Médico e acesso a resultados de exames.	Clinica Médica	Direção Técnica
Atendimento assistencial do Noturno 19/01/2020	UTI Adulto	UTI Adulto
Solicitação de poltrona VI - 27/01/2020	Clinica Cardiológica	Clinica Cardiológica
Atendimento Assistencial Tarde - 25/01/2020	UTI Pediátrica	UTI Pediátrica

Tabela 05: Motivos das reclamações.

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

Setor	Total Numérico	%
Clinica Cardiológica	02	16,67
Direção Técnica	01	8,33
Guarda Volume	01	8,33
Clinica Médica	02	16,67
UTI Pediátrica	02	16,67
UTI Adulto	01	8,33
Atendimento	02	16,67
Clinica Cirúrgica	01	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 neste mês foi de 97,47%. O Índice encontra-se dentro da meta, classificado como favorável. No mês de Janeiro realizamos palestras nas recepções de espera para melhorar a comunicação entre os setores e com os usuários, o que resultou na satisfação dos mesmos. Segue abaixo as orientações realizadas durante o período de espera:

- 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) 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;
- 3) 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;
- 4) Em parceria com o Setor de Sustentabilidade, orientamos os usuários a adotarem seus copos, despertando, assim, um incentivo a práticas sociais, econômicas e ambientais;
- 5) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio ao SAU e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

As atividades do SAU podem ser acompanhadas por meio dos dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente tivemos uma sugestão. Foram registrados 81 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 às 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, 05 de Fevereiro de 2020.


Wesleana Santos Coeño
Coordenadora do SAU

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: JANEIRO - 2020

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						1	164	162					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						2	164	159					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						19	164	143					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos						3	164	159					
4.2	Pelos enfermeiros						5	164	159					
4.3	Pelos Outros Profissionais						4	164	158					
4.4	Pelos funcionários da administração						4	164	159					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos						3	164	161					
5.2	Para os enfermeiros						1	164	163					
5.3	Para os Outros Profissionais						1	164	163					
5.4	Para os funcionários da administração						2	164	162					
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						3	164	160					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos						0	164	164					
7.2	Pelos enfermeiros						1	164	163					
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	164	164					
7.4	Pelos funcionários da administração						0	164	164					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						4	164	159					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						1	164	161					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	164	164					
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						5	164	157					
12	O silêncio no ambiente do hospital?						1	164	161					
13	O horário em que são servidas as refeições?						2	164	161					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						3	164	160					
15	O horário das visitas?						7	164	157					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						10	164	154					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						26	164	138					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						1	164	163					
							109	4428	4298					
							0,05%	0,00%	0,44%	14,73%	54,79%	100,00%	2,46%	99,51%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	164	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	164	não	0				

Total de Resposta Positiva 4626
 Total de Resposta Geral 4847
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,55%

Foram realizadas 164 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2020.

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

Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

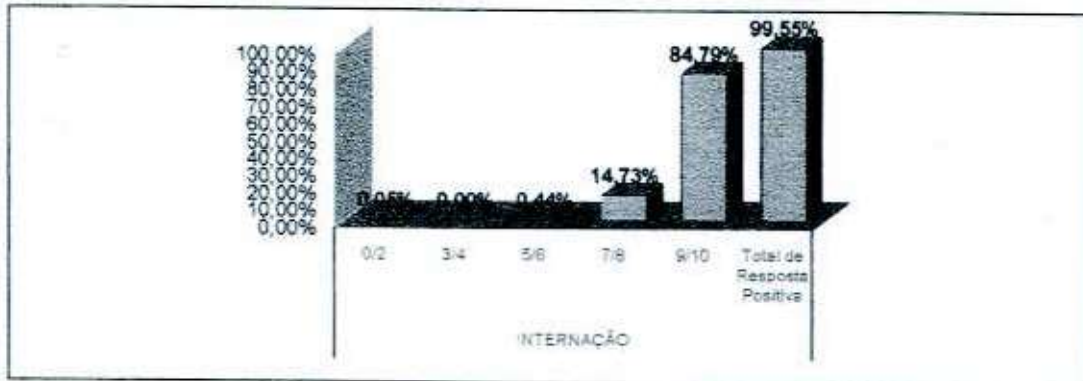
Wesleane S. Coelho

EO

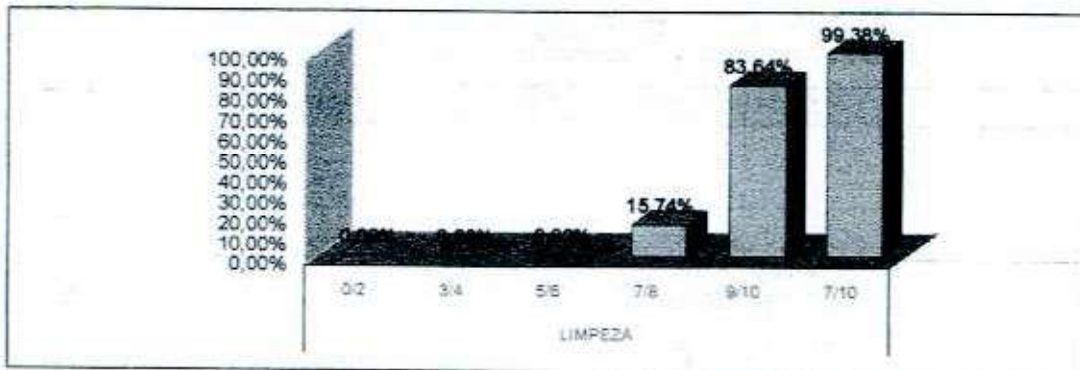


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

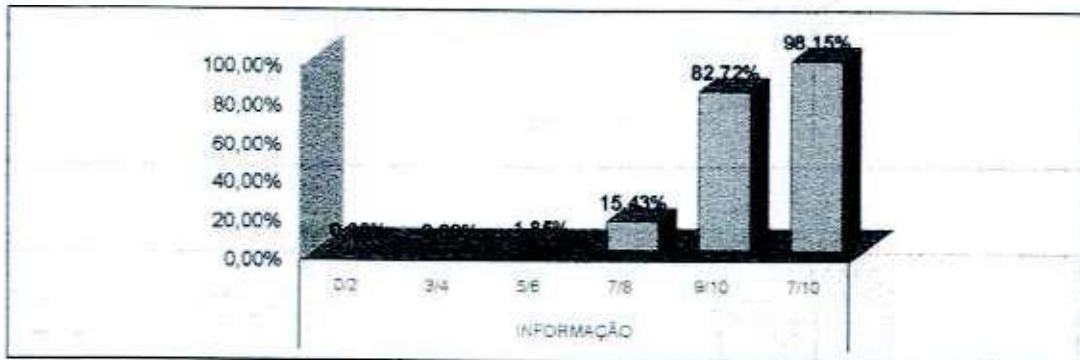
1. INTERNAÇÃO



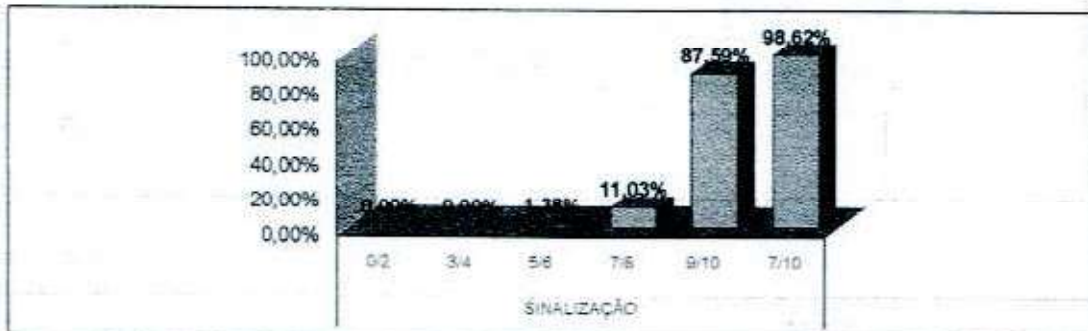
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



1.3 SINALIZAÇÃO





HOSPITAL REGIONAL
DO SUDOESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELLOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
MEDICINA SOCIAL E HIGIENE

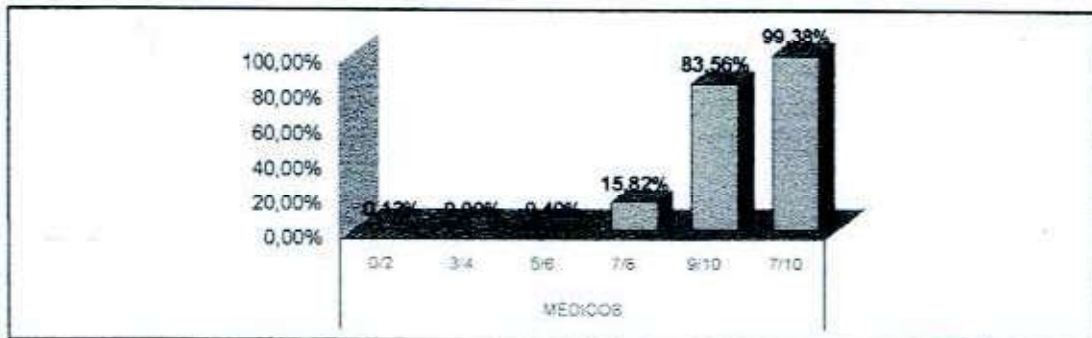
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



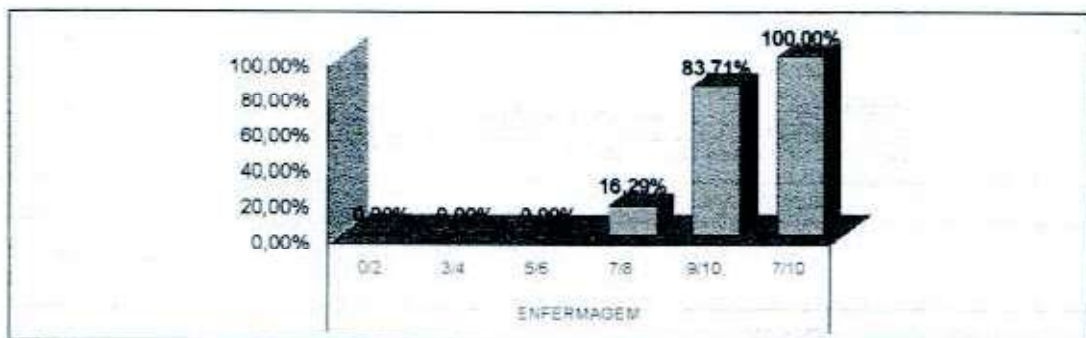
GOVERNO DO
PARÁ

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

1.4 MÉDICOS



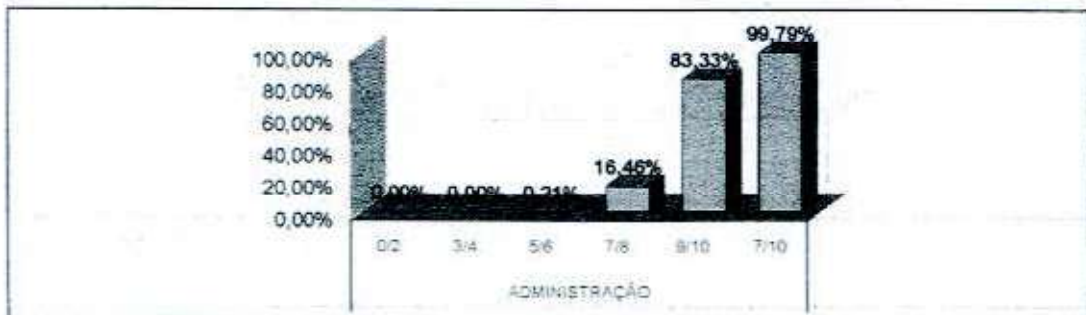
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



1.7 ADMINISTRAÇÃO

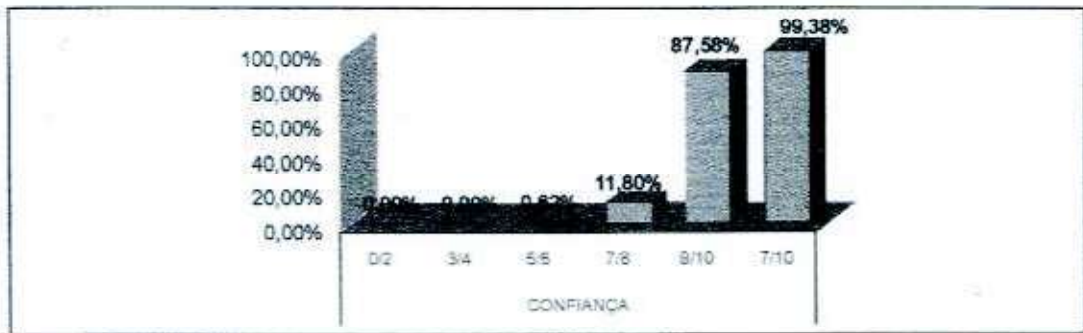


000079



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

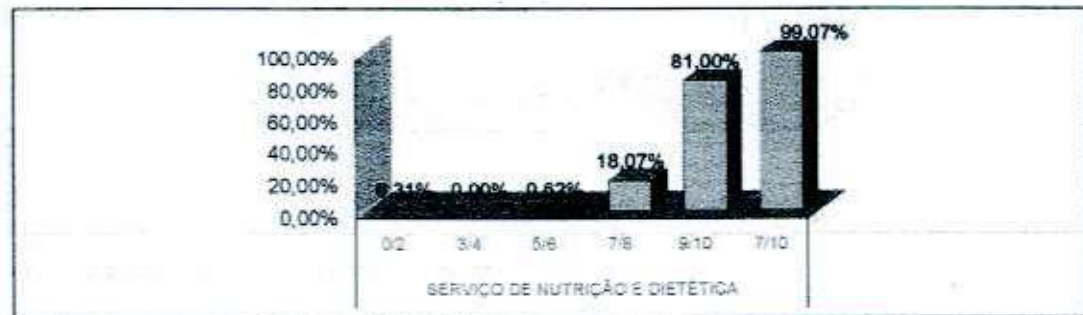
1.8. CONFIANÇA



1.9. SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10. SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11. SILÊNCIO

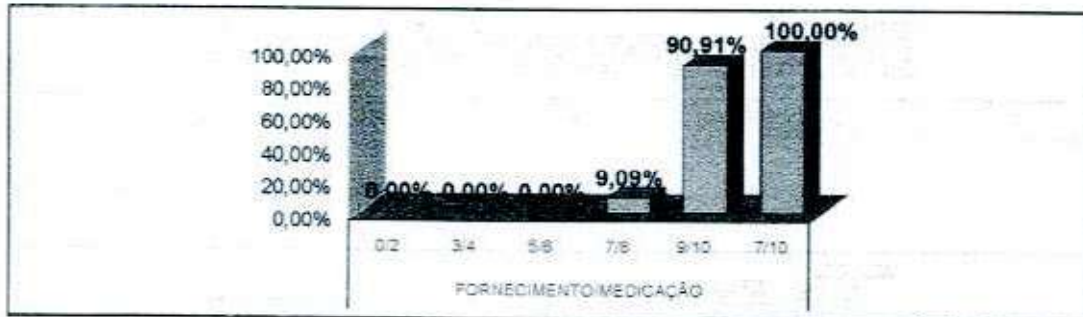


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

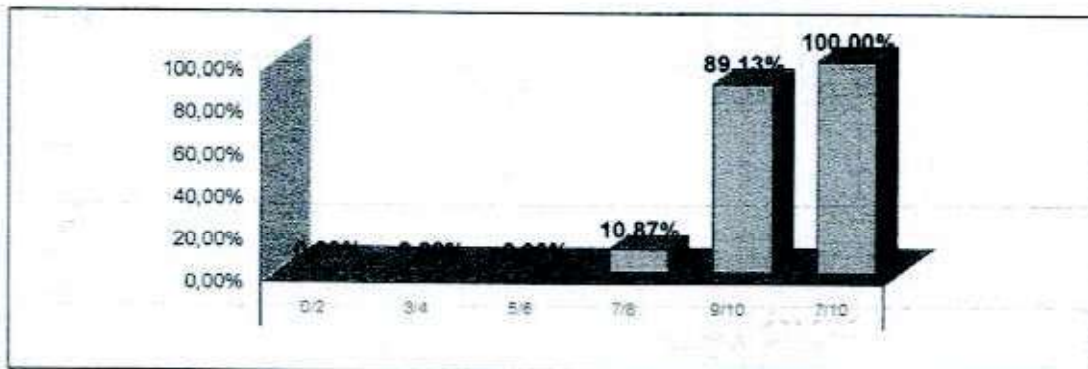
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

LEGENDA

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

HOSPITAL REGIONAL
DO NORDESTE DO PARÁ
DE SAÚDE PÚBLICAPRÓ-SAÚDE
PROGRAMA DE ATENDIMENTO
E ACOMPANHAMENTOSECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICAGOVERNO DO
PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

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?								
	2	1	15	62	256	320	4	324	302
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?								
	2	3	11	37	222	275	49	324	259
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)								
	1	3	11	38	262	312	12	324	297
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos								
	11	9	27	47	191	285	39	324	238
4.2	Pelos enfermeiros								
	4	3	14	40	207	268	56	324	247
4.3	Pelos Outros Profissionais								
	5	3	11	47	228	292	32	324	273
4.4	Pelos funcionários da Administração								
	4	5	9	34	268	300	24	324	282
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos								
	2	5	8	35	231	281	43	324	266
5.2	Para os enfermeiros								
	1	2	5	41	224	273	51	324	265
5.3	Para os funcionários da Administração								
	1	2	7	54	235	299	25	324	289
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?								
	2	1	6	32	247	288	36	324	279
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos								
	2	1	4	24	239	290	34	324	283
7.2	Pelos enfermeiros								
	1	1	8	36	247	283	41	324	273
7.3	Pelos funcionários da Administração								
	3	3	6	31	269	302	22	324	290
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?								
	4	1	4	36	235	275	49	324	266
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?								
	3	3	5	23	237	271	53	324	260
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?								
	7	6	19	40	239	302	22	324	270
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?								
	3	3	7	26	258	295	29	324	282
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?								
	1	2	3	37	264	307	17	324	301
	59	57	180	628	4538	5518	638	6156	5222
	1,07%	1,03%	3,26%	12,43%	82,20%	100,00%	10,36%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								
	sim	324	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?								
	sim	323	não	1					

Total de Resposta Positiva 5889

Total de Resposta Geral 6166

Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,18%

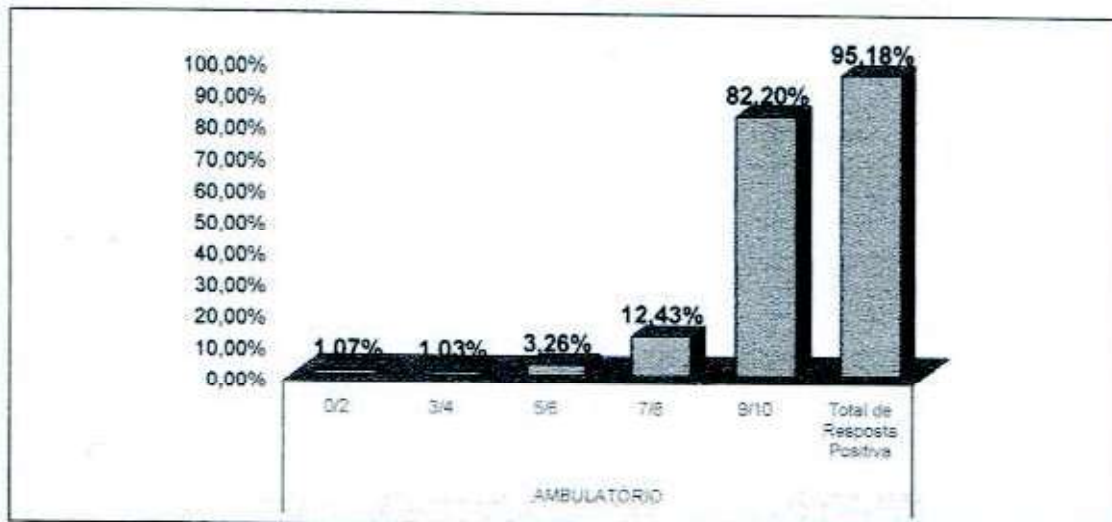
Foram realizadas 324 entre/istas
No período de 1 a 31 de Janeiro 2020.Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PAWesleana Santos Coelho
Serviço de Atenção ao Usuário

RL-HRSP SAU 001-02

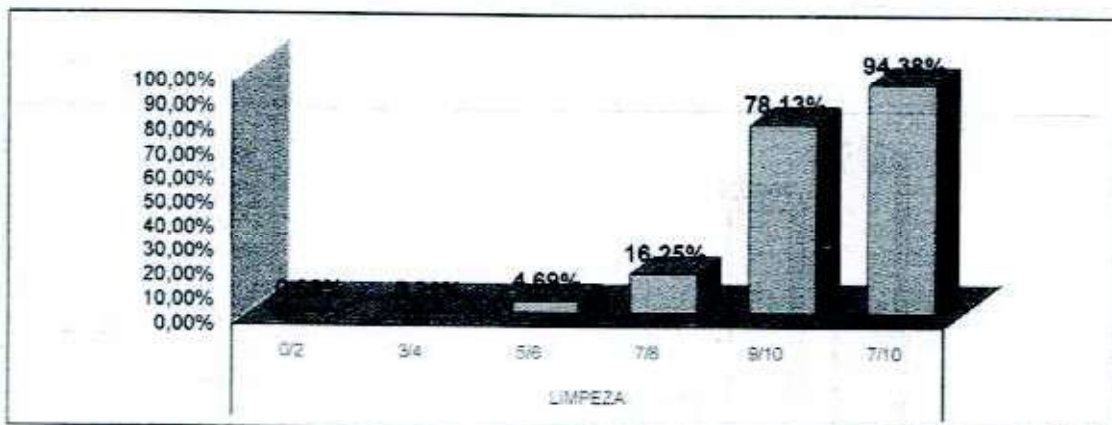
000082

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

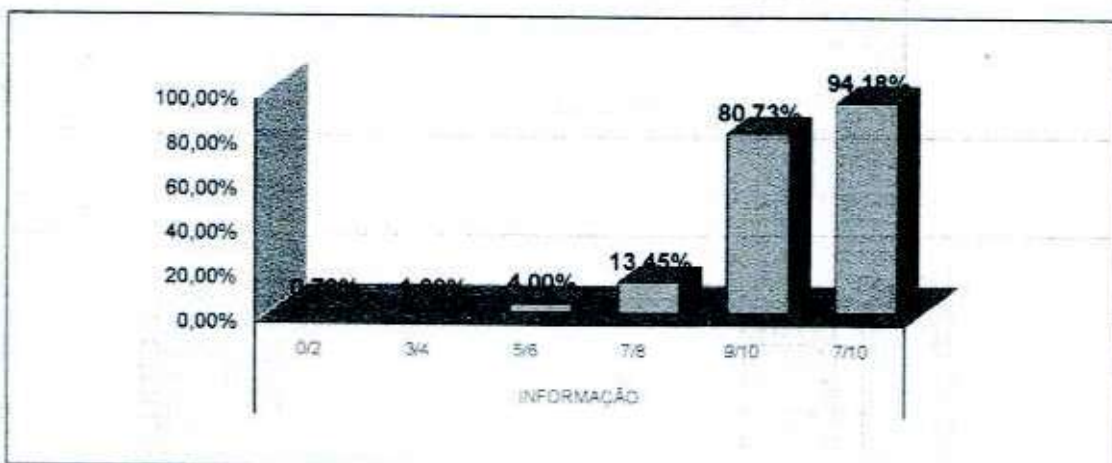
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



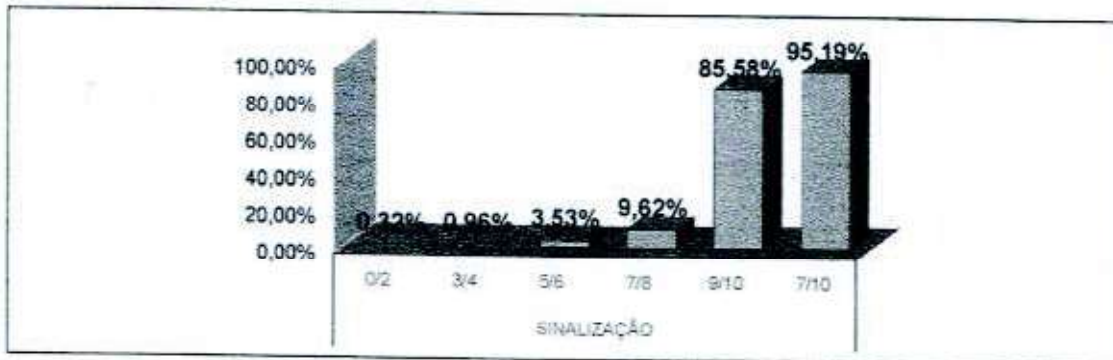
2.2 INFORMAÇÃO



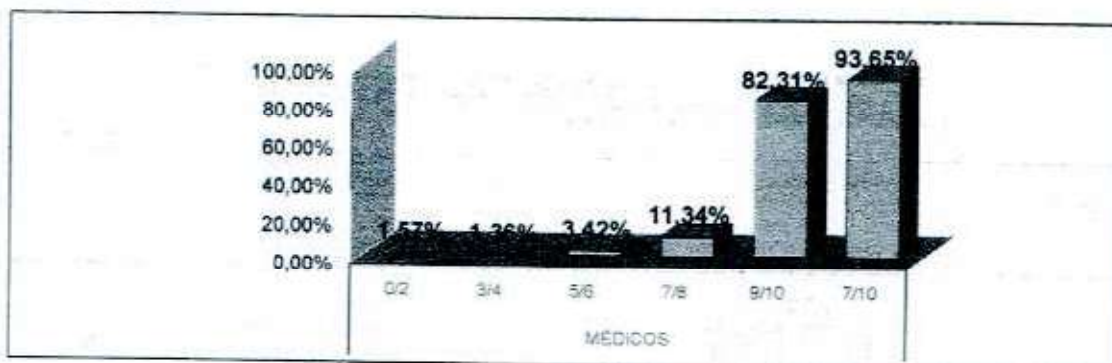
000083

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

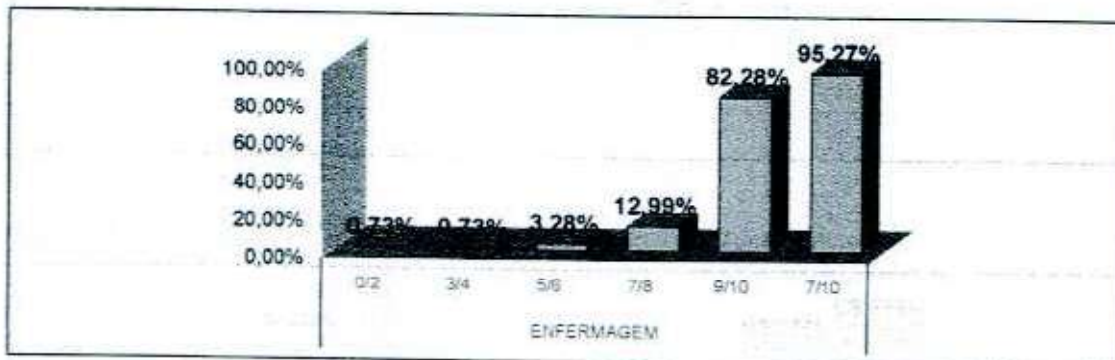
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



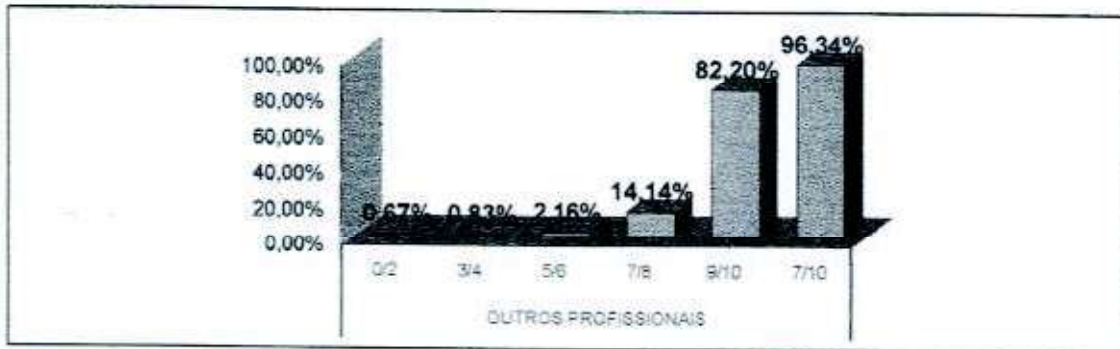
2.5 ENFERMAGEM



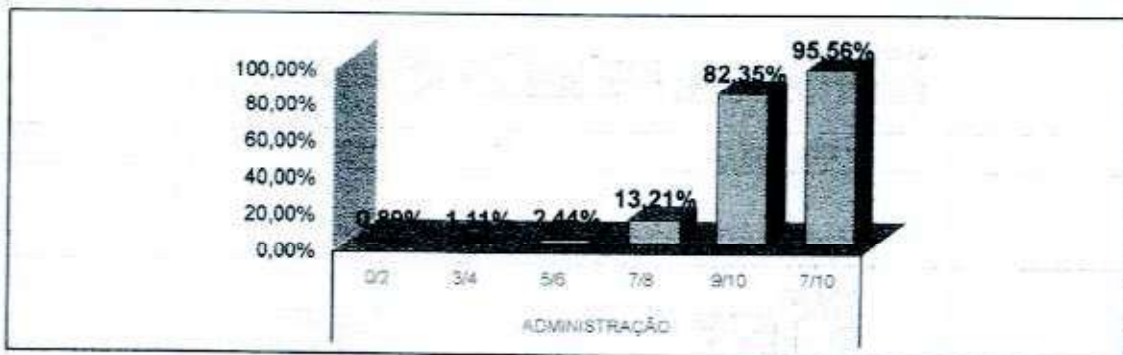
000084

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

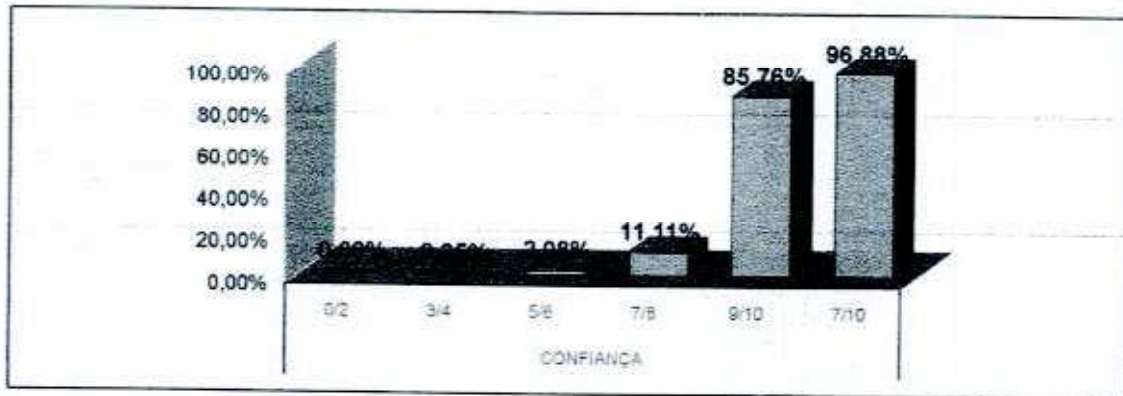
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



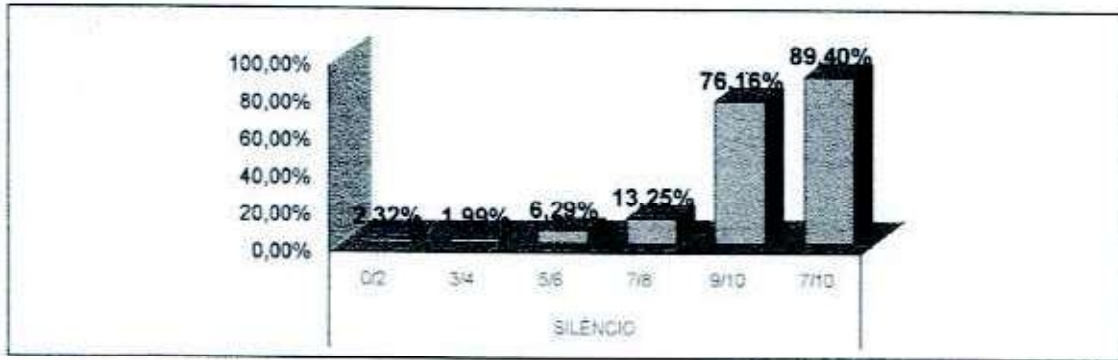
2.8 CONFIANÇA



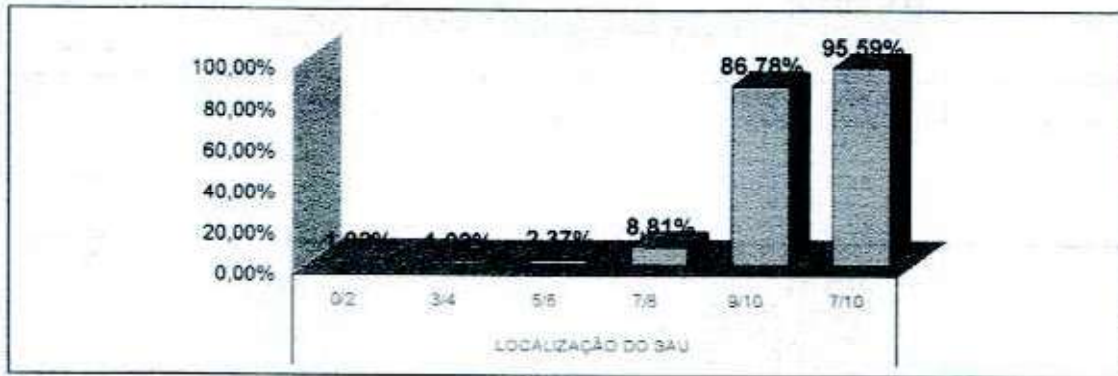
000085

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

LEGENDA

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



000086



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO 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 ?	1	2	6	180	218	327	5	332	318
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	3	3	11	64	237	318	14	332	301
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)	2	0	1	59	258	318	14	332	315
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	2	2	9	85	194	272	60	332	259
4.2	Pelos enfermeiros	3	2	6	62	196	268	64	332	267
4.3	Pelos Outros Profissionais	4	4	4	75	218	302	30	332	290
4.4	Pelos funcionários da Administração	2	3	2	63	222	302	30	332	295
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	5	4	87	217	283	49	332	274
5.2	Para os enfermeiros	0	1	2	48	225	277	55	332	274
5.3	Para os Outros Profissionais	0	1	5	89	244	309	23	332	303
5.4	Para os funcionários da Administração	1	1	3	82	268	315	17	332	310
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?	1	1	4	48	267	312	20	332	306
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	1	33	291	296	37	332	294
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	41	284	296	36	332	295
7.3	Pelos Outros Profissionais	1	1	2	48	288	317	15	332	313
7.4	Pelos funcionários da Administração	1	0	0	63	288	316	14	332	317
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	4	16	73	219	309	23	332	288
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	2	3	28	78	205	313	19	332	280
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	5	44	288	309	23	332	302
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	1	3	67	262	313	19	332	309
		25	35	113	1188	1781	6073	567	6640	5900
		0,41%	0,58%	1,88%	19,74%	77,41%	100,00%	8,54%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	331	não	1					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	329	não	3					

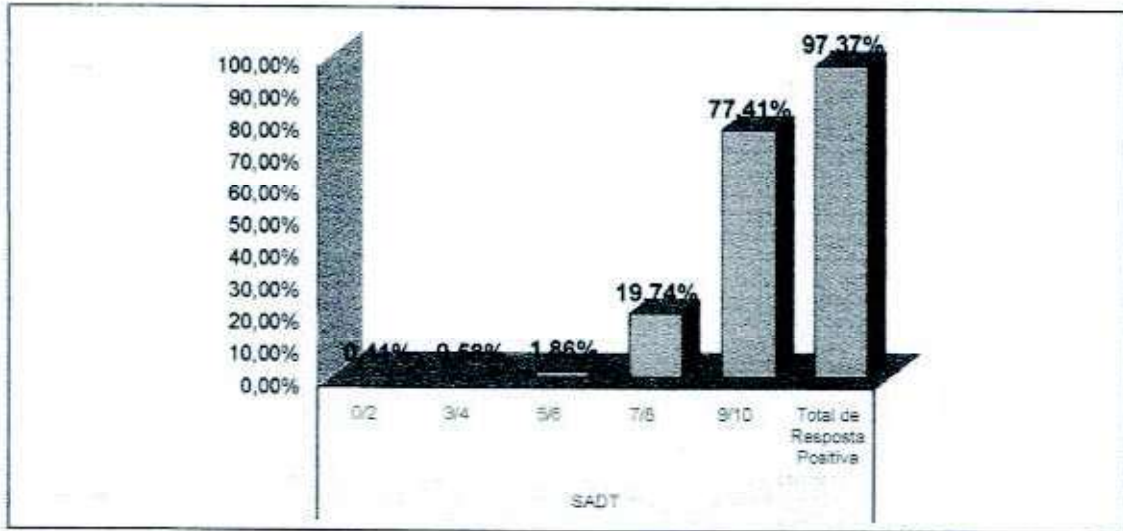
Total de Resposta Positiva 6560
 Total de Resposta Geral 6737
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,37%

Foram realizadas 332 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2020.

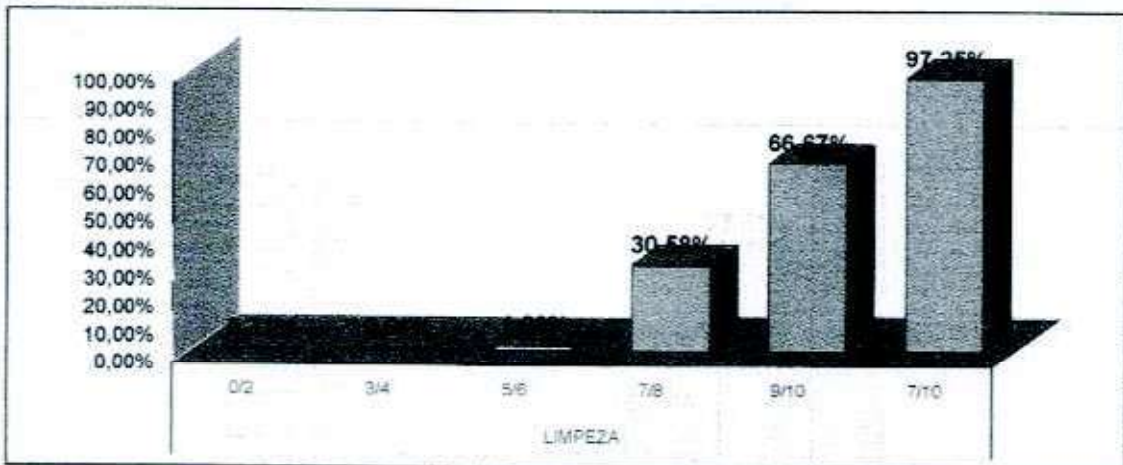
Wesleane Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA
Wesleane Santos Coelho
 Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

AValiação de Satisfação do Usuário Janeiro/2020

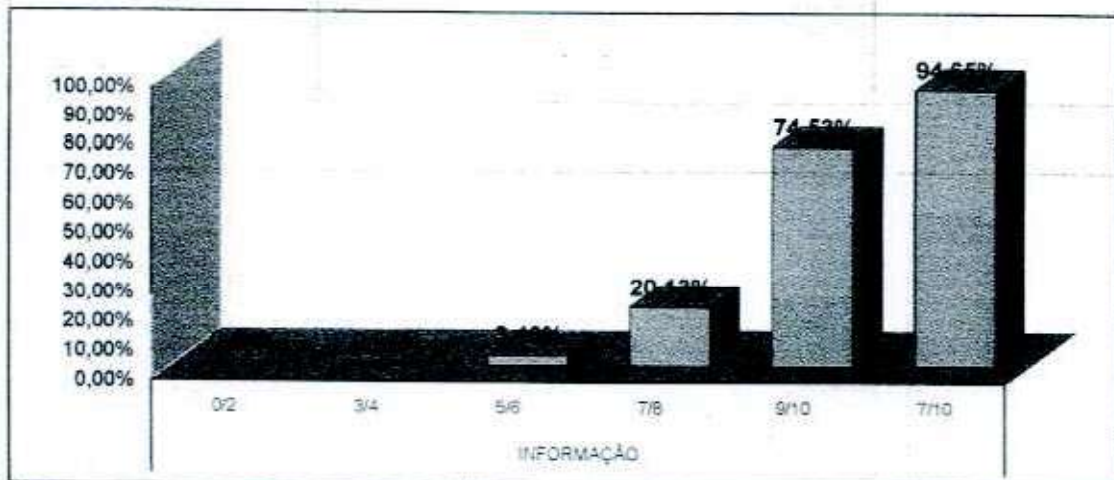
3. SADT



3.1 LIMPEZA

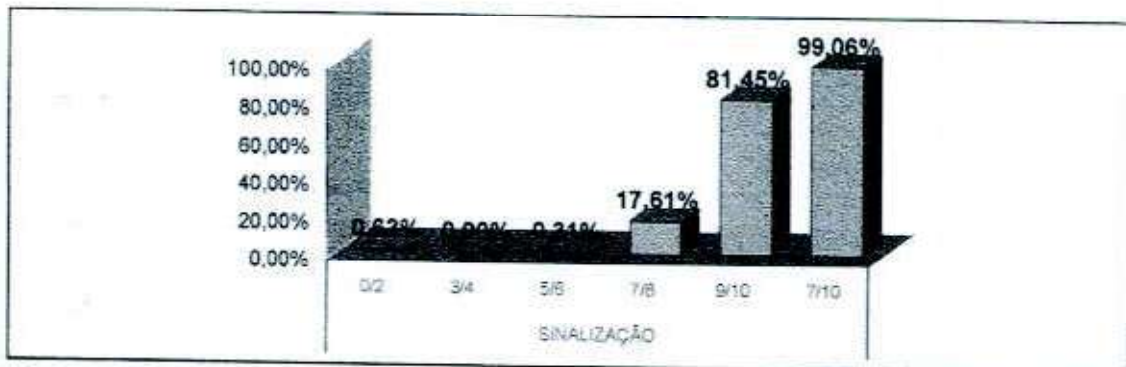


3.2 INFORMAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JANEIRO/2020

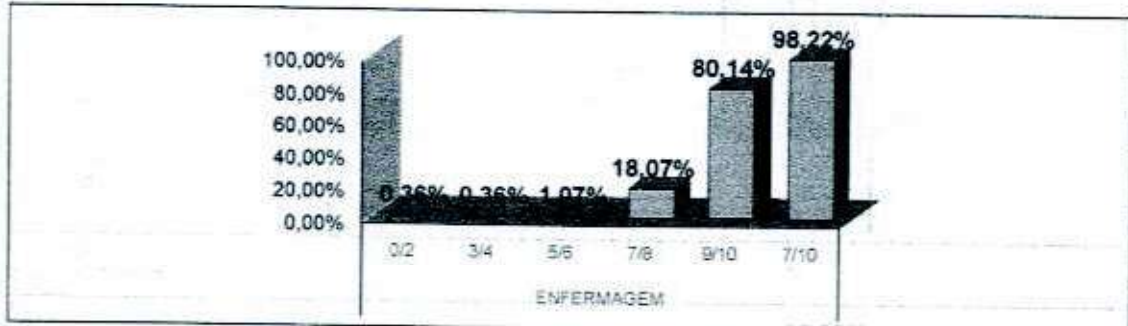
3.3 SINALIZAÇÃO



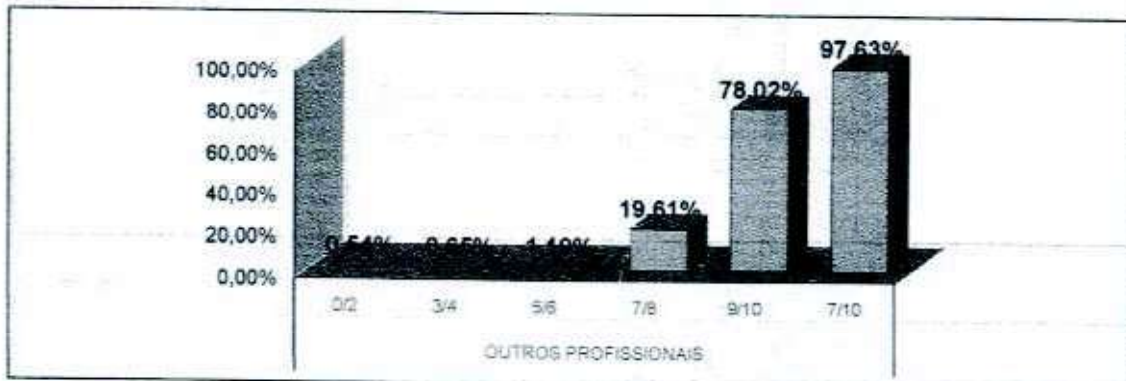
3.4 MEDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



000089

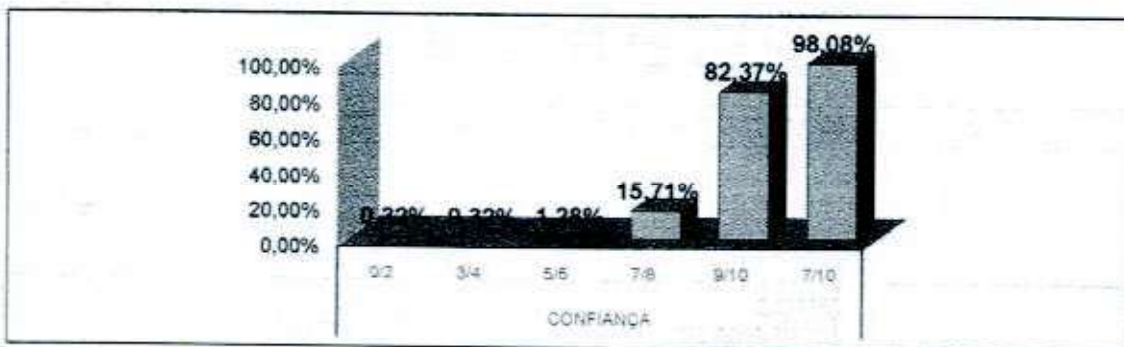


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JANEIRO/2020

3.7 ADMINISTRAÇÃO



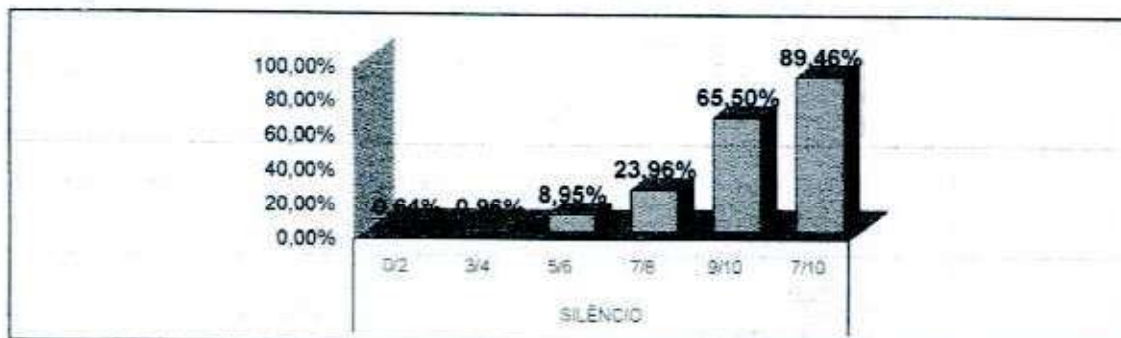
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO

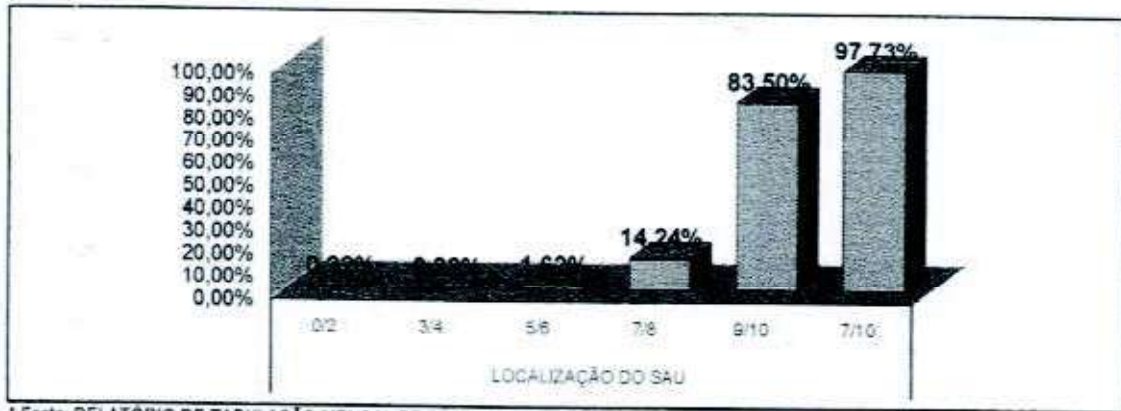


000090



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JANEIRO/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

LEGENDA

0/2	1/4	3/4	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

000091

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 ?							225	1	226	223			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							219	7	226	216			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)							215	11	226	212			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							215	11	226	212			
4.2	Pelos enfermeiros							221	5	226	217			
4.3	Pelos Outros Profissionais							222	4	226	202			
4.4	Pelos funcionários da Administração							224	2	226	214			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							223	3	226	213			
5.2	Para os enfermeiros							217	9	226	202			
5.3	Para os Outros Profissionais							221	5	226	207			
5.4	Para os funcionários da Administração							222	4	226	209			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							219	7	226	206			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							216	10	226	214			
7.2	Pelos enfermeiros							223	3	226	216			
7.3	Pelos Outros Profissionais							222	4	226	200			
7.4	Pelos funcionários da Administração							218	8	226	203			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							215	11	226	198			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							220	6	226	198			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							222	4	226	209			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							223	3	226	215			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							220	6	226	206			
								4622	124	4746	4396			
								0,09%	0,56%	4,24%	28,34%	66,77%	100,0%	2,51%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?													
	sim							226						
	não							0						
14	Você voltaria a utilizar este serviço?													
	sim							226						
	não							0						

Total de Resposta Positiva 4848
 Total de Resposta Geral 5074
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,55%

Foram realizadas 226 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2020.

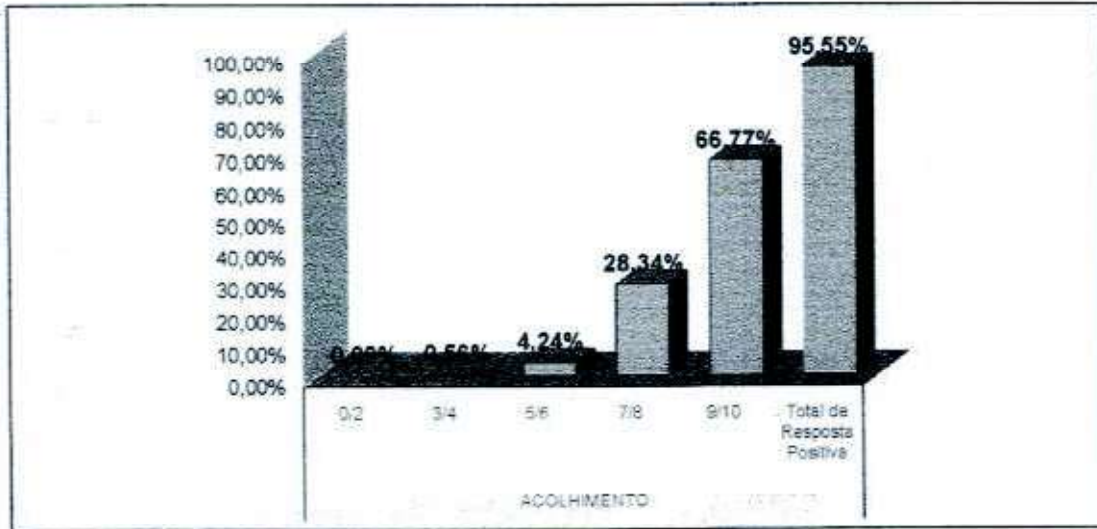
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA
Wesleana Santos Coelho
 Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário



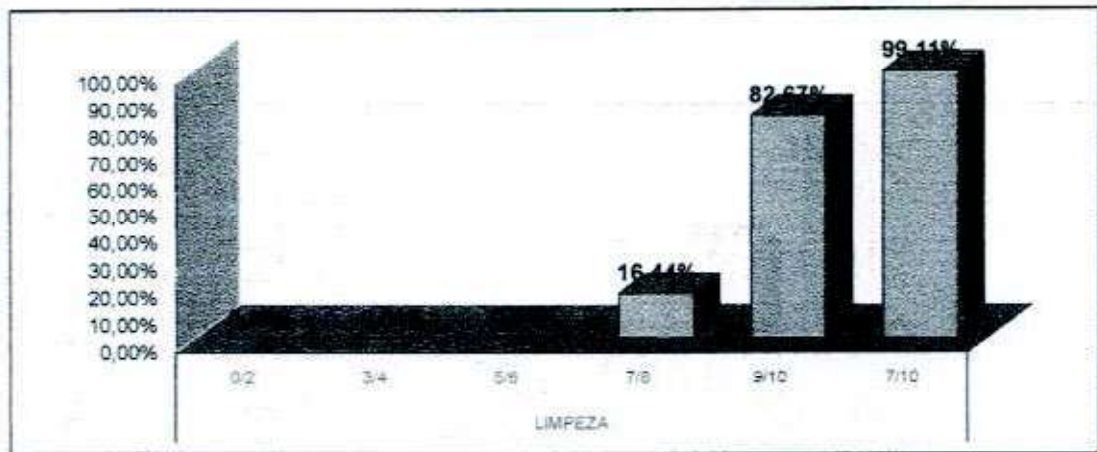


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

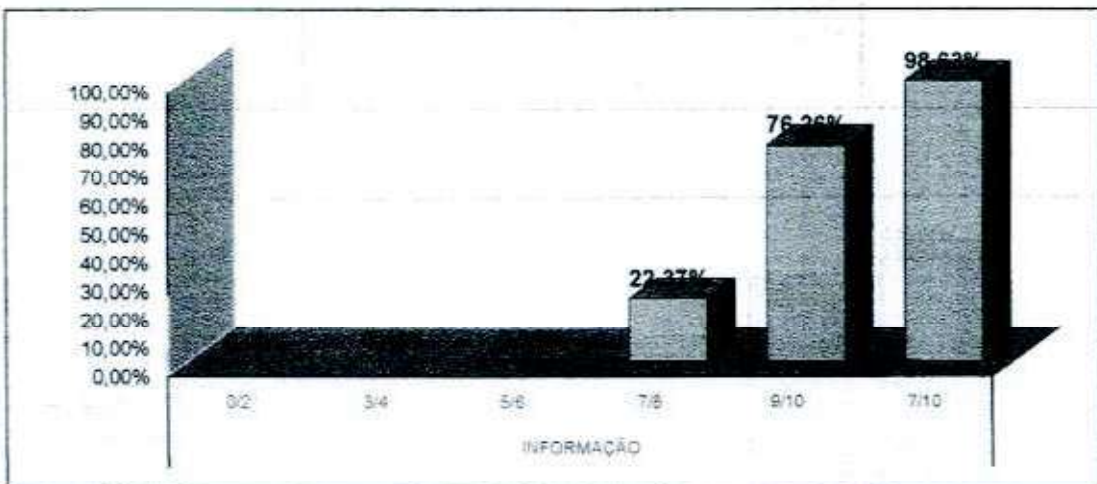
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

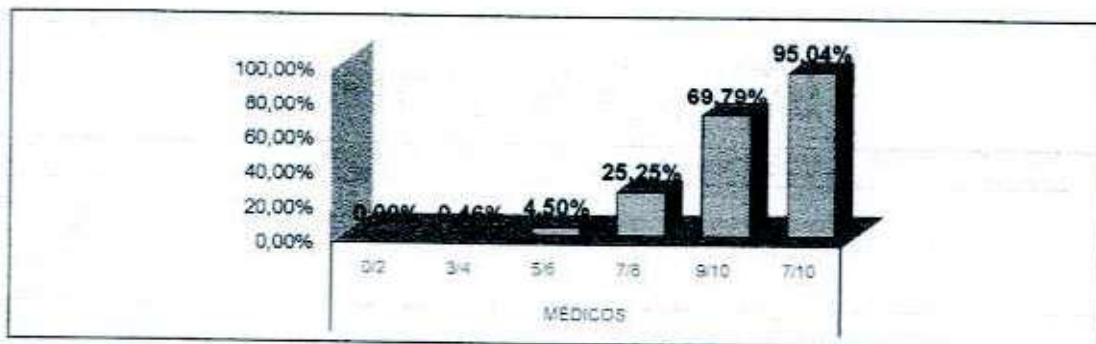


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

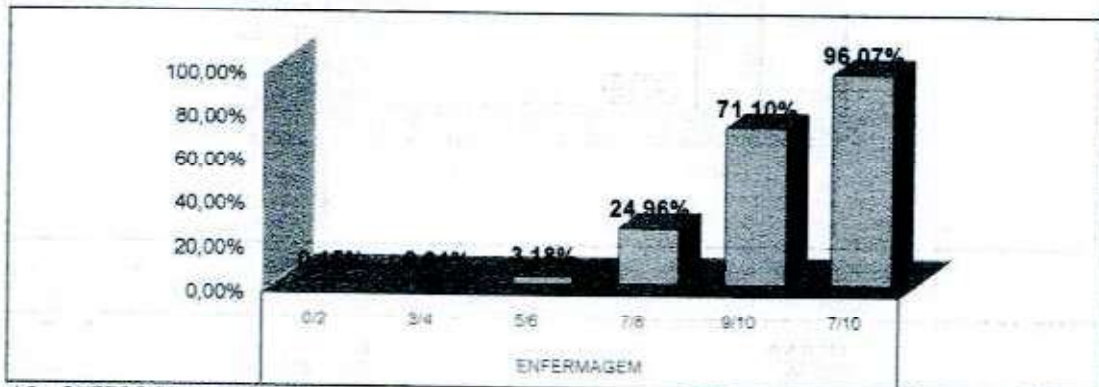
4.3 SINALIZAÇÃO



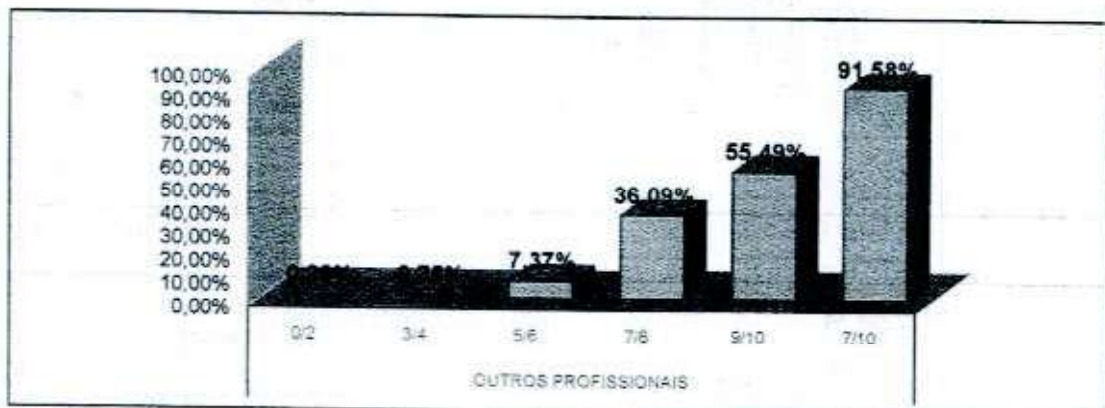
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

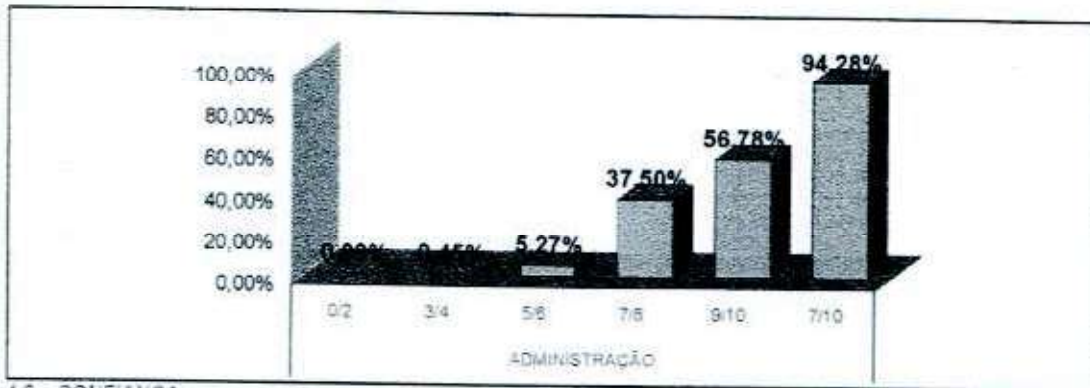


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

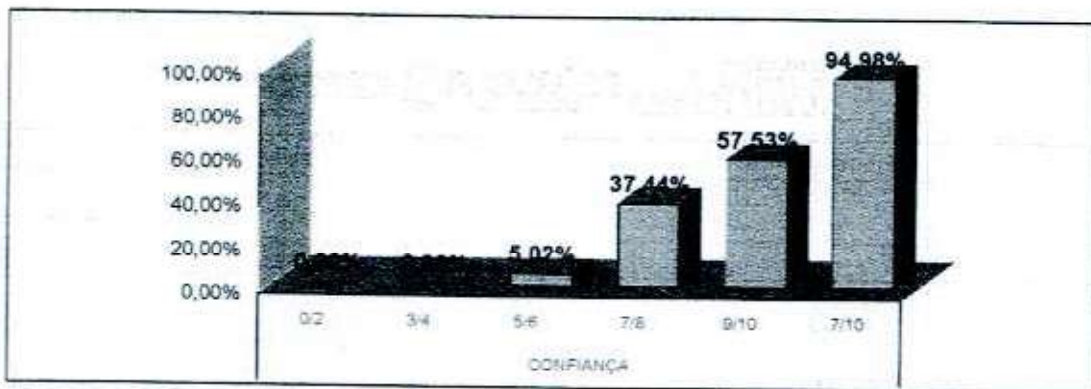


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

4.7. ADMINISTRAÇÃO



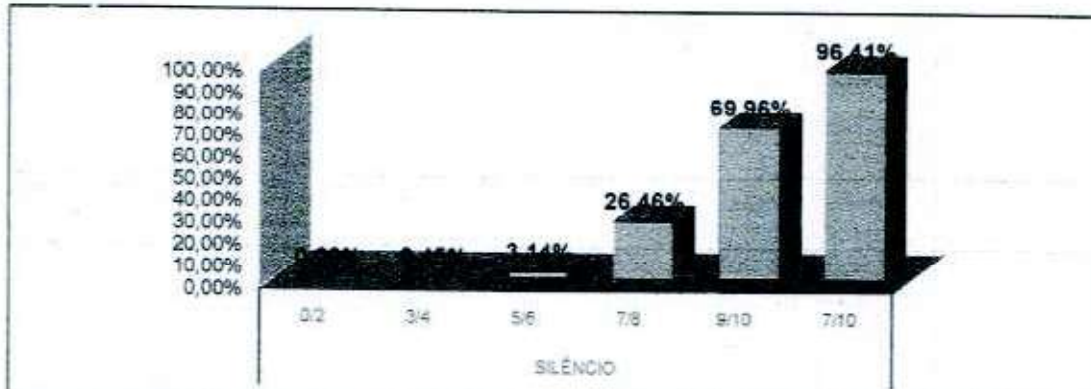
4.8. CONFIANÇA



4.9. TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



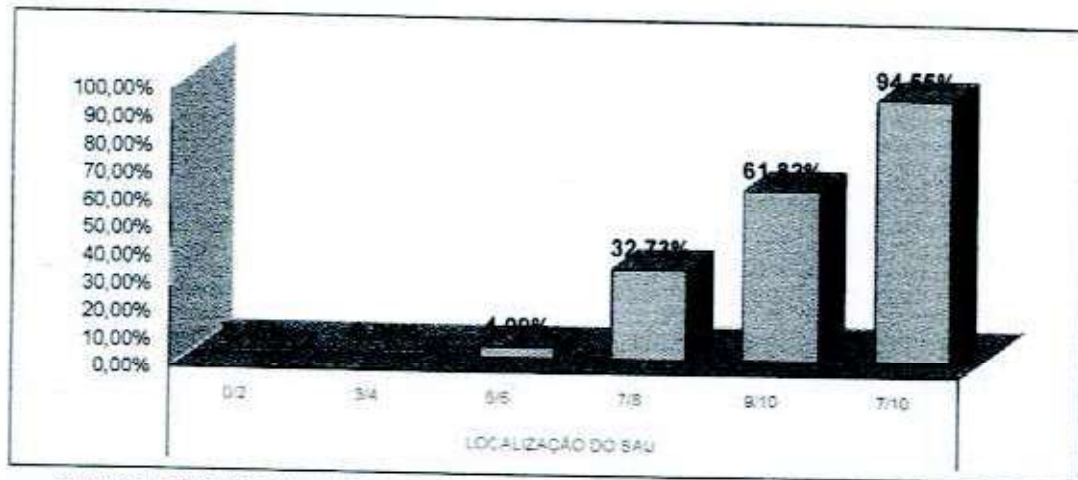
4.10. SILÊNCIO



(Handwritten signature)

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Janeiro 2020.

LEGENDA

D/2	B/4	B/6	7/8	B/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							154	154
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							154	141
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							154	119
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							154	152
4.2	Pelos enfermeiros							154	151
4.3	Pelos Outros Profissionais							154	149
4.4	Pelos funcionários da administração							154	151
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							154	151
5.2	Para os enfermeiros							154	153
5.3	Para os Outros Profissionais							154	149
5.4	Para os funcionários da administração							154	153
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							154	153
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							154	154
7.2	Pelos enfermeiros							154	153
7.3	Pelos Outros Profissionais							154	152
7.4	Pelos funcionários da administração							154	152
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							154	152
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							154	150
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							154	152
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							154	151
12	O silêncio no ambiente do hospital?							154	148
13	O horário em que são servidas as refeições?							154	151
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							154	153
15	O horário das visitas?							154	151
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							154	153
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							154	126
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							154	153
								4039	4027
								0,00%	2,86%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							154	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							154	0

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

Wesleane Santos Coelho
 Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

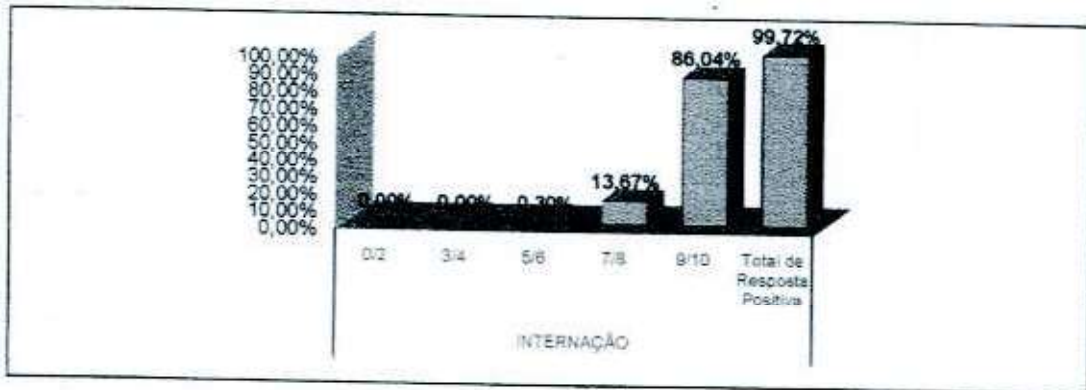
Total de Resposta Positiva 4335
 Total de Resposta Geral 4347
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,72%

Foram realizadas 154 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2020.

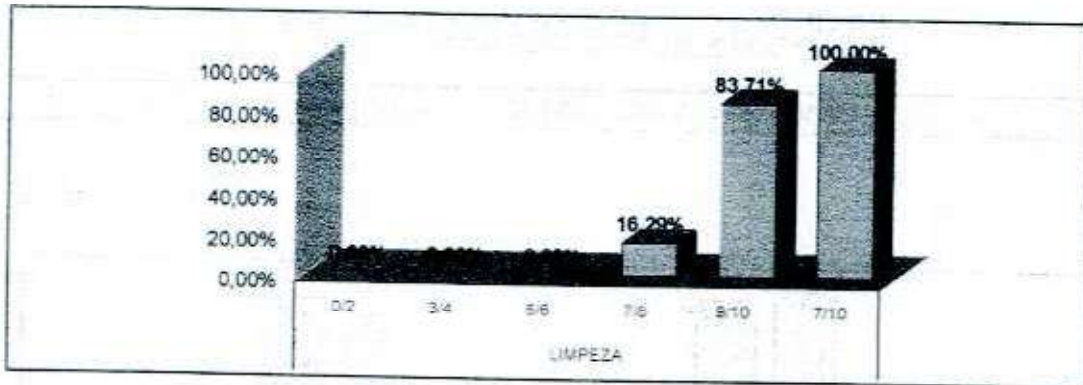


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

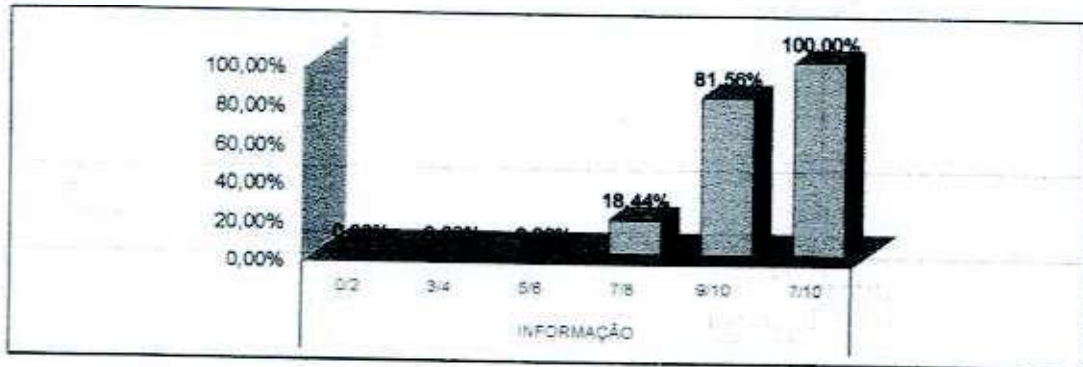
5. PÓS ALTA HOSPITAL



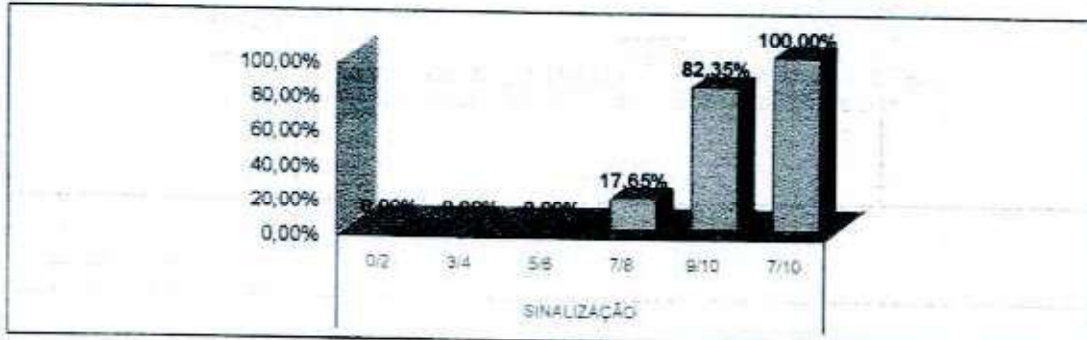
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



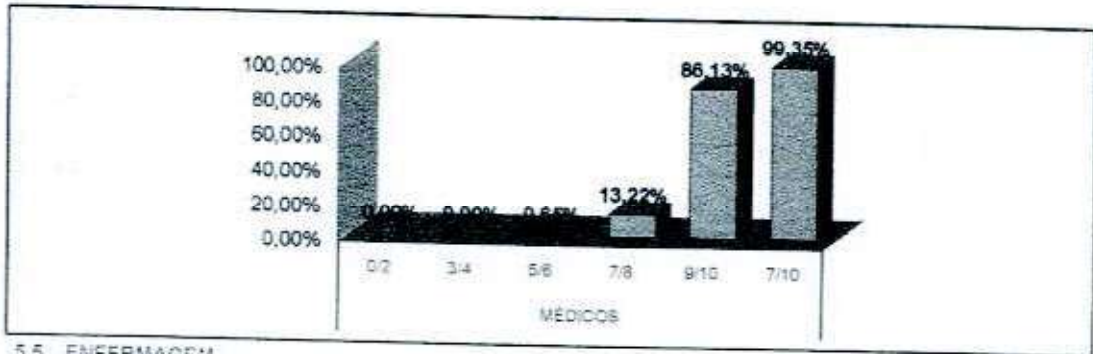
5.3 SINALIZAÇÃO



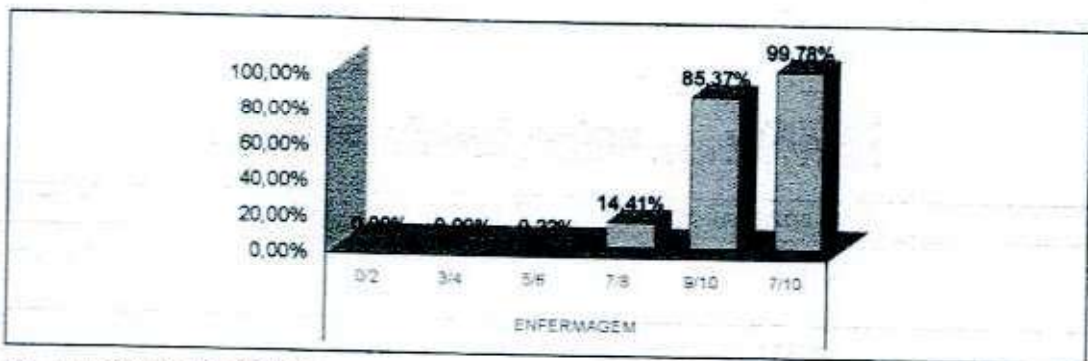


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

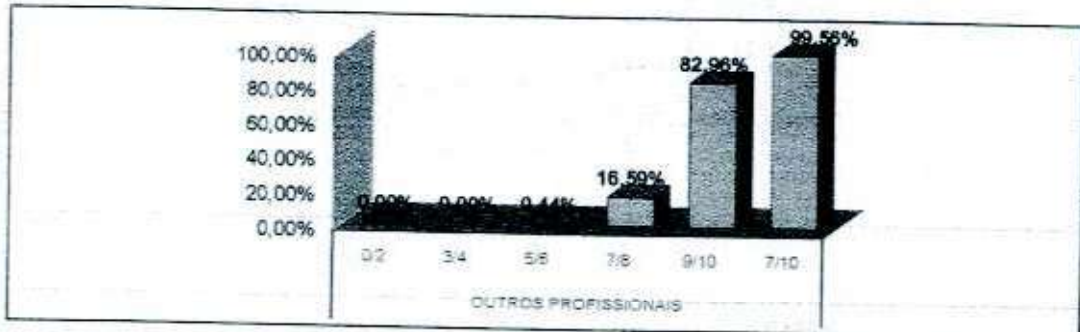
5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO

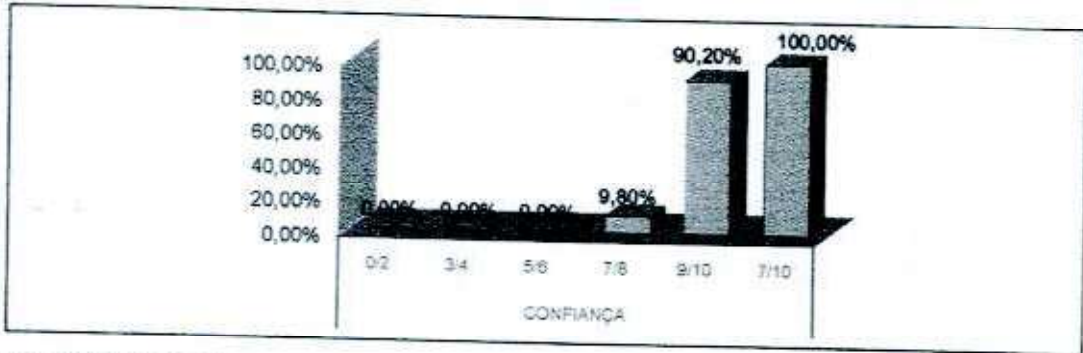


000093



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

5.8 CONFIANÇA



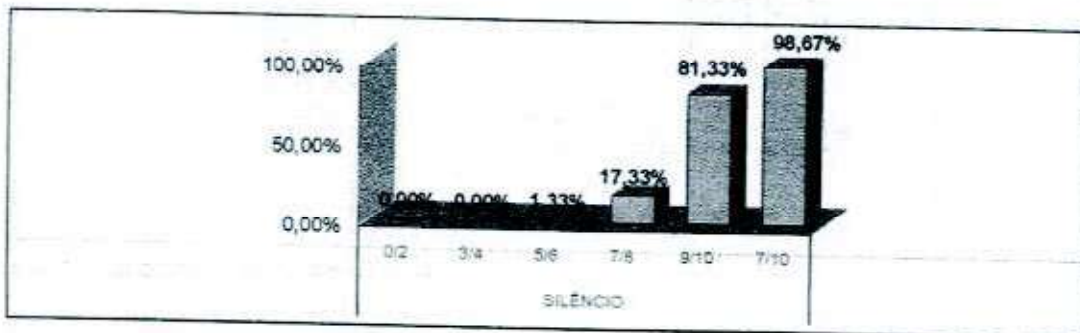
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



000100



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2020

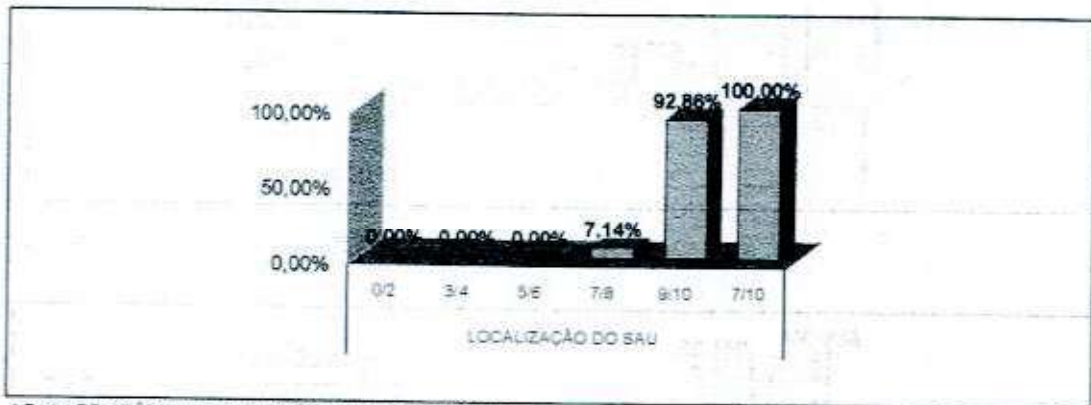
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



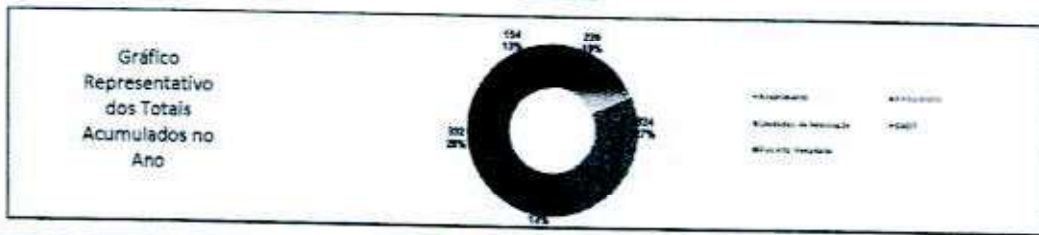
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Janeiro 2020.

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



TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020



Setor Verificado	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SET	OCT	NOV	DEZ	Total	Média
Acabamento													228	228
Admissão													204	204
Unidades de Internação													184	184
SADI													337	337
Pos Alta Hospitalar													154	154
Total													1.208	1.208

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

ANO: 2020

Setor Verificado	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SET	OCT	NOV	DEZ	Total	Média
Acabamento														
Bom														1,50%
Regular														0,94%
Sem														4,74%
Ótimo														19,54%
Insuficiente														68,77%
Não Respondeu														2,61%
Total de Resposta Positiva do Acabamento														2,91%
Total de Resposta Negativa do Acabamento														100,00%
Admissão														
Bom														1,27%
Regular														11,63%
Sem														3,37%
Ótimo														12,43%
Insuficiente														62,50%
Não Respondeu														12,30%
Total de Resposta Positiva de Admissão														17,60%
Total de Resposta Negativa de Admissão														82,40%
Unidades de Internação														
Bom														0,54%
Regular														4,20%
Sem														0,44%
Ótimo														14,73%
Insuficiente														64,79%
Não Respondeu														7,48%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação														19,98%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação														80,02%
SADI														
Bom														0,41%
Regular														3,54%
Sem														1,48%
Ótimo														13,74%
Insuficiente														77,41%
Não Respondeu														0,54%
Total de Resposta Positiva do SADI														19,40%
Total de Resposta Negativa do SADI														80,60%
Pos Alta Hospitalar														
Bom														0,00%
Regular														0,00%
Sem														0,00%
Ótimo														0,00%
Insuficiente														12,87%
Não Respondeu														87,13%
Total de Resposta Positiva de Pos Alta Hospitalar														0,00%
Total de Resposta Negativa de Pos Alta Hospitalar														100,00%

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2020



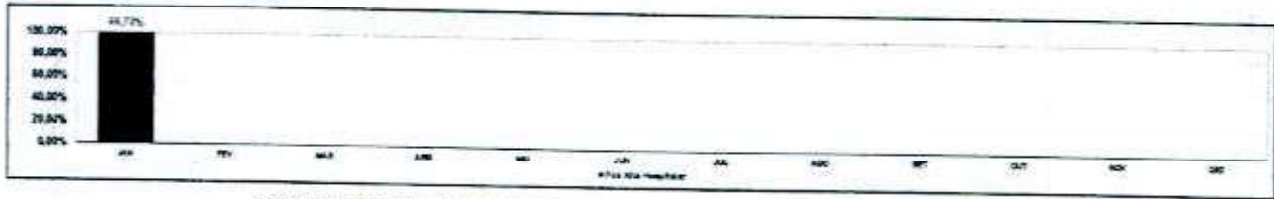
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI

ANO: 2020




SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2020



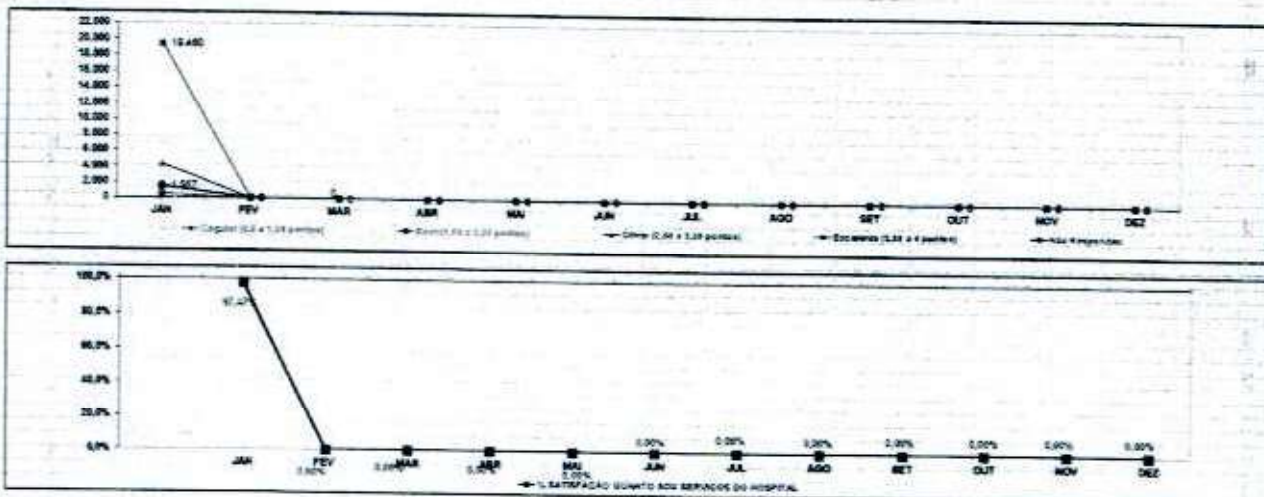
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificado	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medio	
Atendimento															
Quant (0 a 5 pontos)	4													4	4
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	28													28	28
Bom (1,80 a 2,54 pontos)	198													198	198
Ótimo (2,80 a 3,54 pontos)	1.210													1.210	1210
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.084													3.084	3084
Total de Resposta Positiva de Atendimento	452													452	452
Total de Resposta Negativa de Atendimento	3													3	3
Não Respondeu	154													154	154
Total de Respostas de Atendimento	2.014													2.014	2014
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO	99.55%													99.55%	99.55%
Ambulatorio															
Quant (0 a 5 pontos)	22													22	22
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	17													17	17
Bom (1,80 a 2,54 pontos)	180													180	180
Ótimo (2,80 a 3,54 pontos)	438													438	438
Excelente (3,60 a 4 pontos)	1.030													1.030	1030
Total de Resposta Positiva de Ambulatorio	1672													1672	1672
Total de Resposta Negativa de Ambulatorio	1													1	1
Não Respondeu	320													320	320
Total de Respostas de Ambulatorio	1.993													1.993	1993
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	99.95%													99.95%	99.95%
Unidades de Internação															
Quant (0 a 5 pontos)	2													2	2
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	0													0	0
Bom (1,80 a 2,54 pontos)	19													19	19
Ótimo (2,80 a 3,54 pontos)	638													638	638
Excelente (3,60 a 4 pontos)	1.640													1.640	1640
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	2308													2308	2308
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0													0	0
Não Respondeu	128													128	128
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.544													4.544	4544
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	99.53%													99.53%	99.53%
SAOJ															
Quant (0 a 5 pontos)	22													22	22
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	17													17	17
Bom (1,80 a 2,54 pontos)	113													113	113
Ótimo (2,80 a 3,54 pontos)	1.128													1.128	1128
Excelente (3,60 a 4 pontos)	2.700													2.700	2700
Total de Resposta Positiva do SAOJ	4.061													4.061	4061
Total de Resposta Negativa do SAOJ	3													3	3
Não Respondeu	327													327	327
Total de Respostas do SAOJ	4.391													4.391	4391
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SAOJ	97.37%													97.37%	97.37%
Pós Alta Hospitalar															
Quant (0 a 5 pontos)	0													0	0
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	0													0	0
Bom (1,80 a 2,54 pontos)	17													17	17
Ótimo (2,80 a 3,54 pontos)	642													642	642
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.473													3.473	3473
Total de Resposta Positiva do Pós Alta Hospitalar	4.139													4.139	4139
Total de Resposta Negativa do Pós Alta Hospitalar	0													0	0
Não Respondeu	388													388	388
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.527													4.527	4527
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99.72%													99.72%	99.72%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

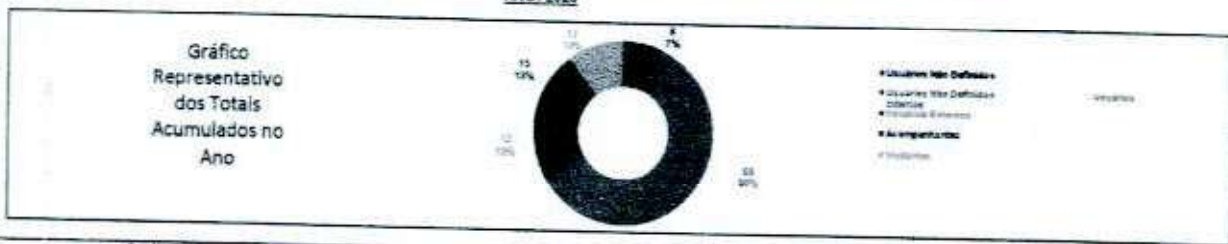
ANO: 2020



Item Verificado	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medio	
TODOS OS SETORES															
Quant (0 a 5 pontos)	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	80	
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	118	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118	118	
Bom (1,80 a 2,54 pontos)	559	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	559	559	
Ótimo (2,80 a 3,54 pontos)	4.383	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.383	4383	
Excelente (3,60 a 4 pontos)	18.460	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18.460	18460	
Total de Resposta Positiva	23.520	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23.520	23520	
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Não Respondeu	1.657	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.657	1657	
Total de Respostas de Todos os Setores	25.177	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25.177	25177	
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	97.47%													97.47%	97.47%

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

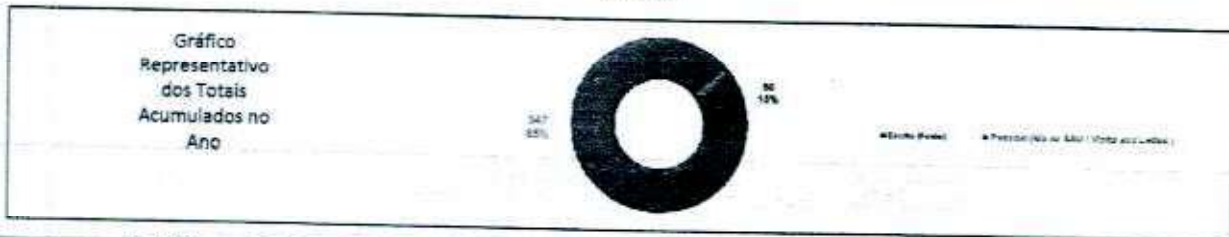
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	8												8	8,00
Usuários Internos	39												39	39,00
Usuários Externos	12												12	12,00
Academáticos	11												11	11,00
Outros	12												12	12,00
Total	112	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	112	112,00

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

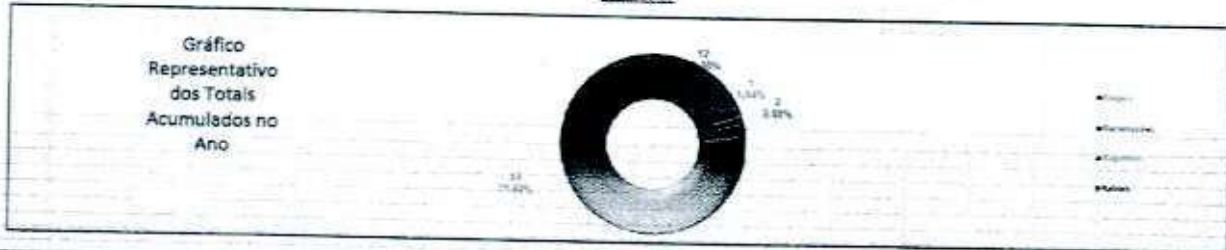
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
E-mails (Públicos)	85												85	85,00
Presencial (Não em SAU / Visita aos Serviços)	17												17	17,00
Total	102	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	102	102,00

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DUVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

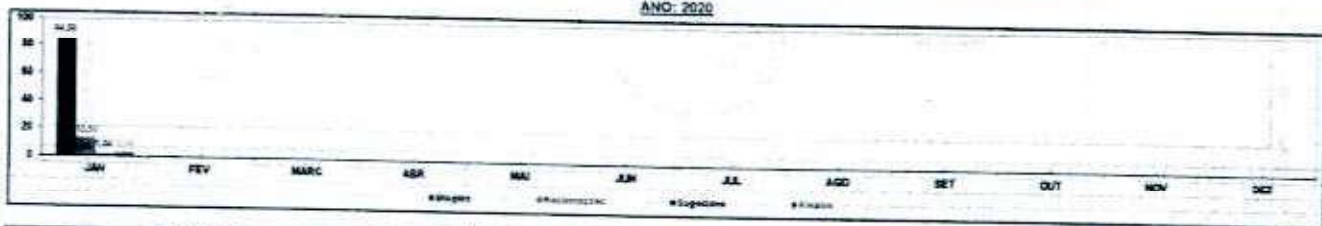
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	55												55	55,00
Reclamações	12												12	12,00
Sugestões	1												1	1,00
Dúvidas	2												2	2,58
Total	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70	70,00

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

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
Elogios	78,57												78,57
Reclamações	17,14												17,14
Sugestões	0,00												0,00
Dúvidas	4,29												4,29
Total (%)	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

KLMP/SAU/20

000104

