
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 julho 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	187
Acolhimento	304
Ambulatório	347
S.A.D.T	332
Pós Alta Hospitalar	186
TOTAL	1356

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 JUNHO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	11	5	30	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	8	26	8	47	4
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	196	100	250	227	18
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.030	1.127	1.219	1.644	1.121
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.091	5.156	3.515	4.606	3.850
Total de Resposta Positiva	607	690	372	660	372
Total de Resposta Negativa	1	2	2	4	0
Não Respondeu	58	173	52	86	27
Total de Respostas	6.934	7.114	5.371	7.218	5.367
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	97,03%	98,05%	95,07%	95,73%	99,55%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	232
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	62
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	756
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1499
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	187
3.2	Externas	1169
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	01
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	15
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3921

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	55	88,72
Reclamação	05	8,06
Sugestão	02	3,22
Relato	-	-
TOTAL	62	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.

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Atendimento médico: falha na comunicação entre medico e usuário.	Ambulatório	Direção Técnica
Solicitação de poltrona, 09/07/2019. (I)	Clinica Cardiologica	Direção de enfermagem
Solicitação de poltrona, 09/07/2019.(II)	Clinica Cardiologica	Direção de enfermagem
Atendimento ambulatorial: falha na comunicação referente ao horário com o pediatra.	Ambulatório	Atendimento
Atendimento SADT: administração do contraste	SADT	Direção de enfermagem

Tabela 05: Motivos das reclamações.

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

Setor	Total Numérico	%
Direção de enfermagem	02	40,00
Direção Técnica	01	20,00
Atendimento Ambulatório	01	20,00
Assistência SADT	01	20,00
Total	05	100,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

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

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de 97,09%. O Índice encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo. Considerações dos dados apresentados: O setor do Ambulatório apresentou resultados positivos impactando diretamente no resultado final da satisfação global do usuário. No mês em análise foi observado através dos resultados das pesquisas, que reclamações referentes ao atraso do horário dos médicos no atendimento e orientações durante os atendimentos foram requisitos sanados, resultando na satisfação do usuário.

Durante as apresentações semanais realizadas pelo SAU, nos setores de atendimento realizamos orientações para o melhor colhimento dos usuários durante o período de espera, conforme descrito abaixo:

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

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

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

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente recebemos 02 relatos de sugestões. Foram registrados 55 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.

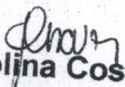
V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

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



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

Marabá, 06 de agosto 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: JULHO - 2019

RL.HRSP.SAU.001-01
RL.HRSP.SAU.001-01

000090



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						0	1	7	48	131	187	0	187	179
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						1	0	10	46	127	184	3	187	173
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						0	0	13	49	120	182	5	187	169
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
	4.1	Pelos médicos					0	0	11	42	128	181	6	187	170
	4.2	Pelos enfermeiros					0	0	14	37	136	187	0	187	173
	4.3	Pelos Outros Profissionais					0	1	13	50	123	187	0	187	173
	4.4	Pelos funcionários da administração					0	1	14	43	129	187	0	187	172
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
	5.1	Para os médicos					0	0	12	49	125	186	1	187	174
	5.2	Para os enfermeiros					0	1	11	48	126	186	1	187	174
	5.3	Para os Outros Profissionais					0	0	10	49	126	185	2	187	175
	5.4	Para os funcionários da administração					0	1	9	47	128	185	2	187	175
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	0	7	40	136	183	4	187	176
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
	7.1	Pelos médicos					0	0	7	41	138	186	1	187	179
	7.2	Pelos enfermeiros					1	0	7	42	137	187	0	187	179
	7.3	Pelos Outros Profissionais					0	0	9	52	125	186	1	187	177
	7.4	Pelos funcionários da administração					0	0	10	47	128	185	2	187	175
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	10	44	133	187	0	187	177
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	14	42	131	187	0	187	173
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	0	9	43	129	181	6	187	172
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						1	1	7	48	129	186	1	187	177
12	O silêncio no ambiente do hospital?						1	0	9	44	132	186	1	187	176
13	O horário em que são servidas as refeições?						0	0	10	41	134	185	2	187	175
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						0	1	5	50	129	185	2	187	179
15	O horário das visitas?						1	1	6	41	135	184	3	187	176
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						0	0	5	44	136	185	2	187	180
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	4	45	134	183	4	187	179
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	7	47	130	184	3	187	177
							5	8	250	1219	3515	4997	52	5049	4734
							0,10%	0,16%	5,00%	24,39%	70,34%	100,00%	1,03%		94,74%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	185	não	2					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	187	não	0					

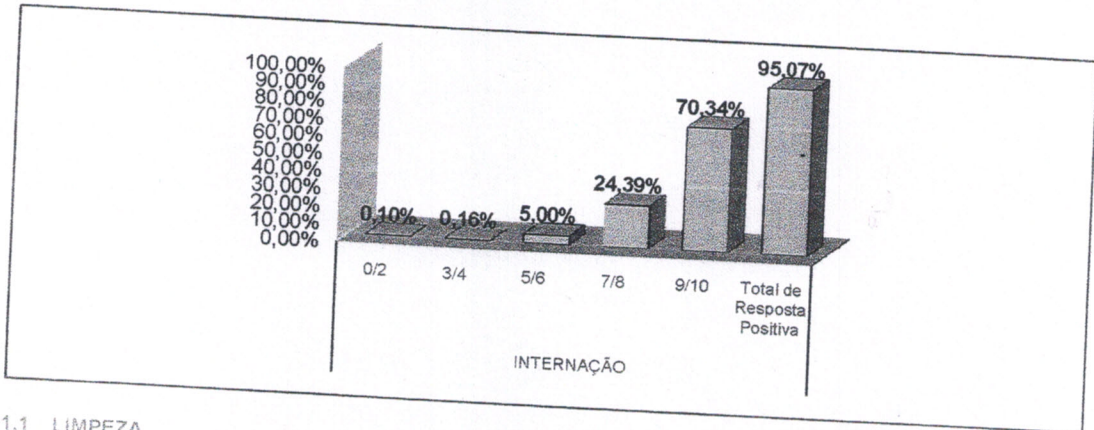
Foram realizadas 187 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Julho 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

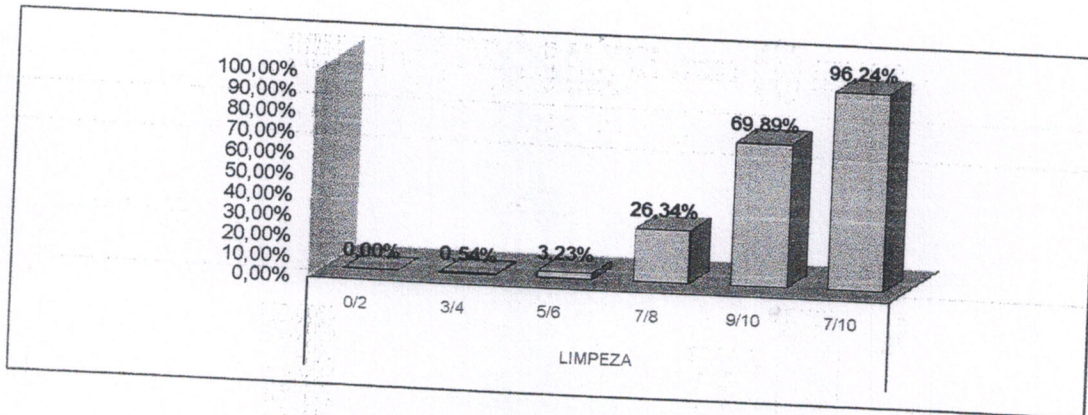
Total de Resposta Positiva 5106
Total de Resposta Geral 5371
Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,07%

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

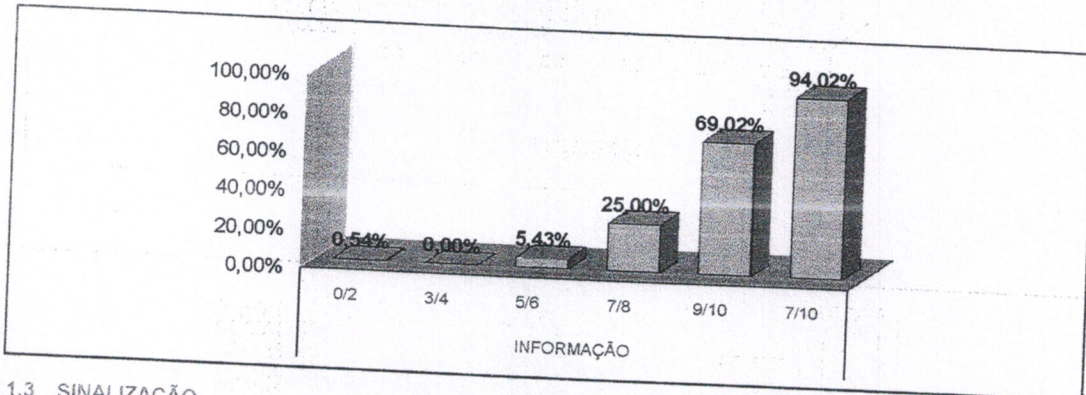
1. INTERNAÇÃO



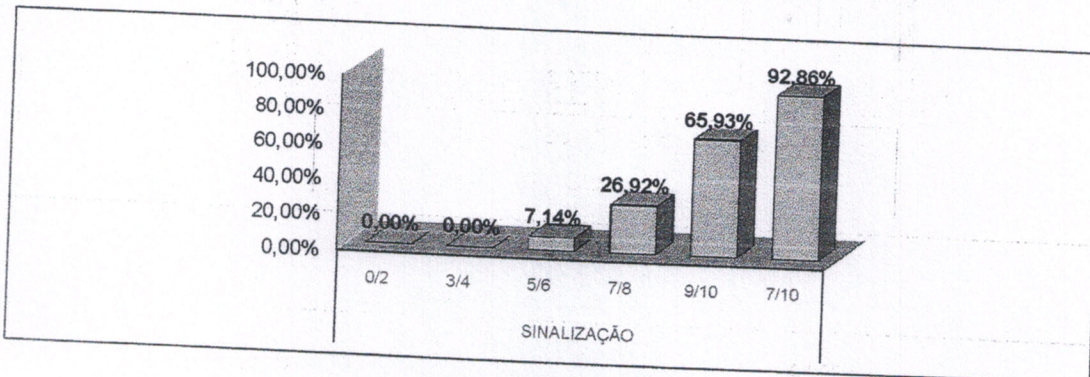
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

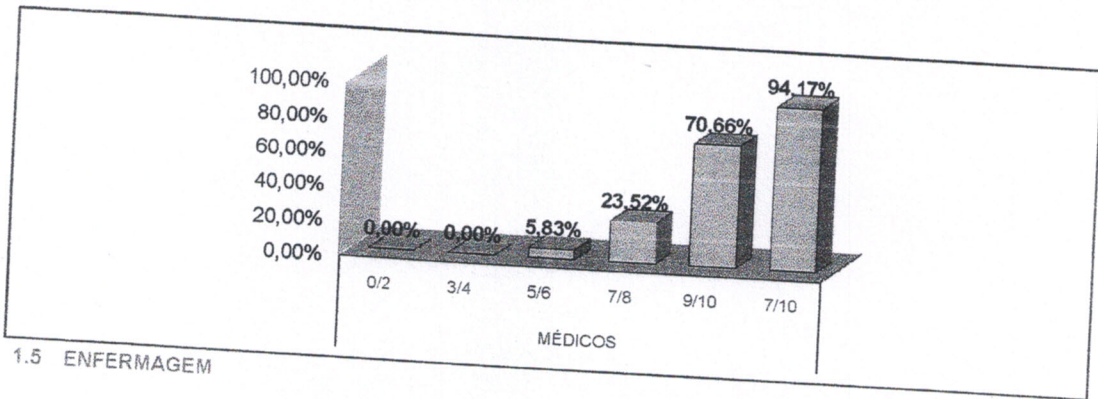


1.3 SINALIZAÇÃO

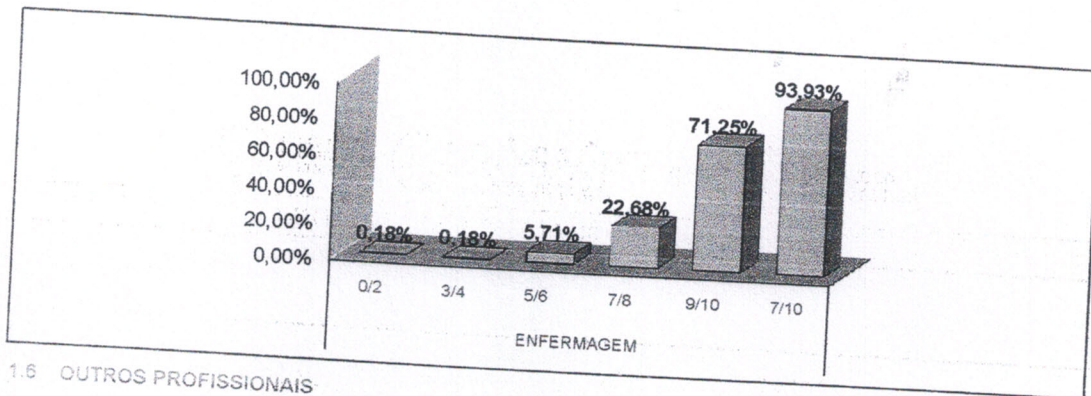


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

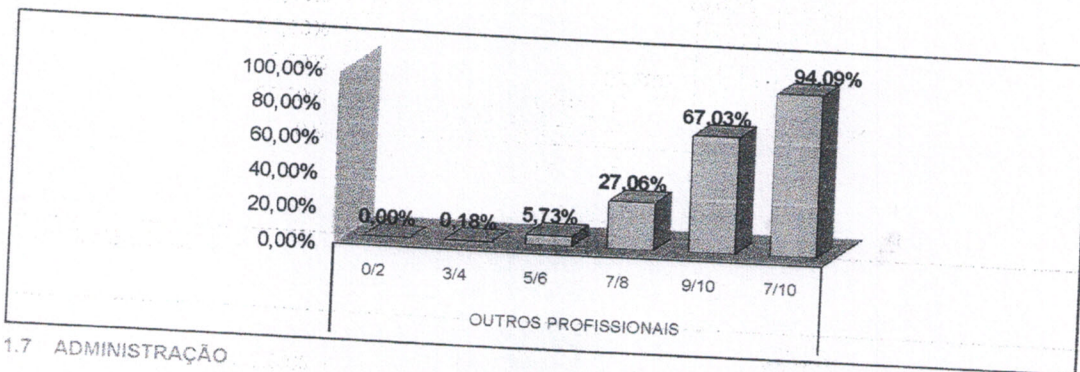
1.4 MÉDICOS



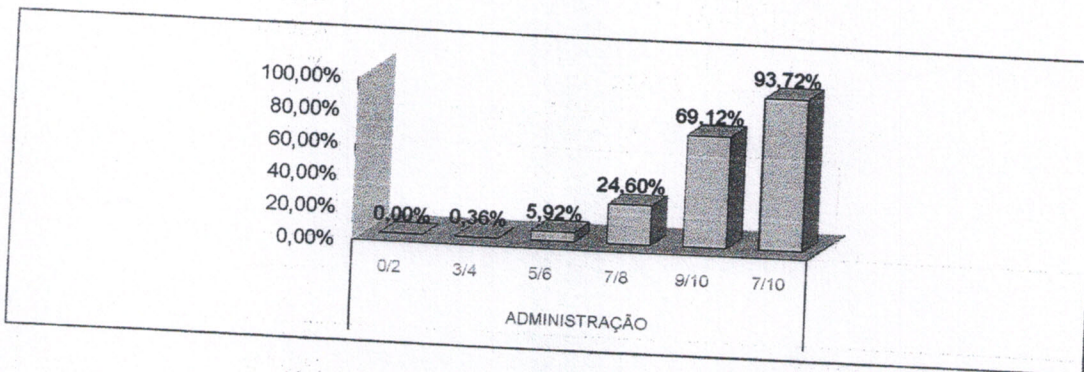
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

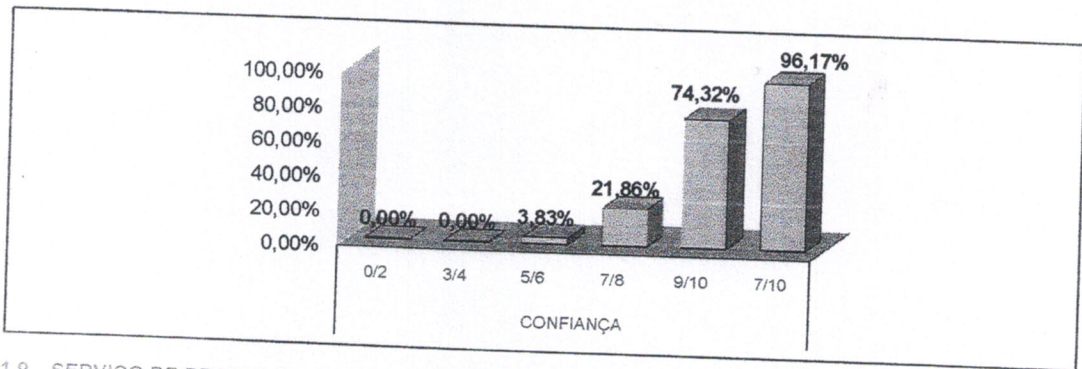


1.7 ADMINISTRAÇÃO

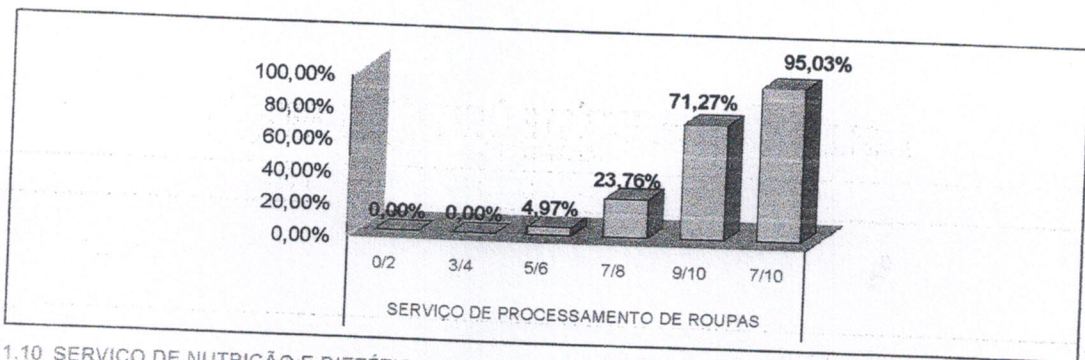


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

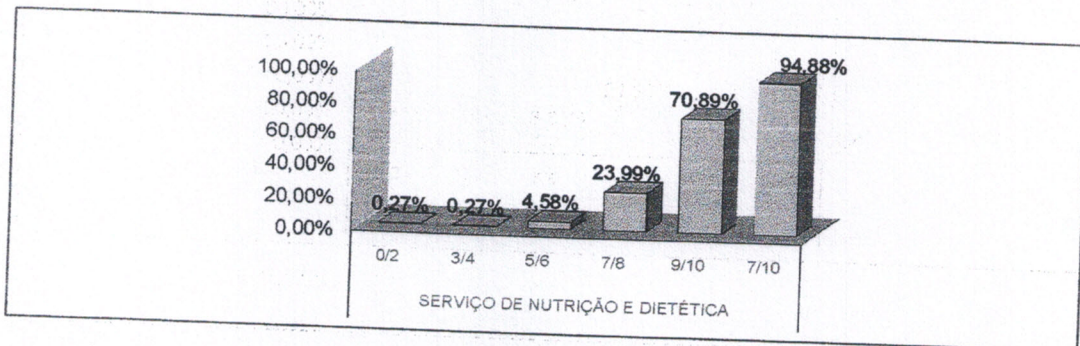
1.8 CONFIANÇA



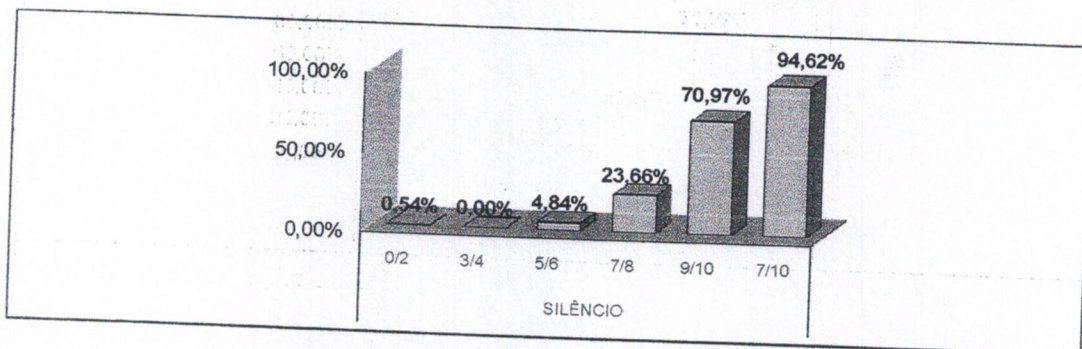
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

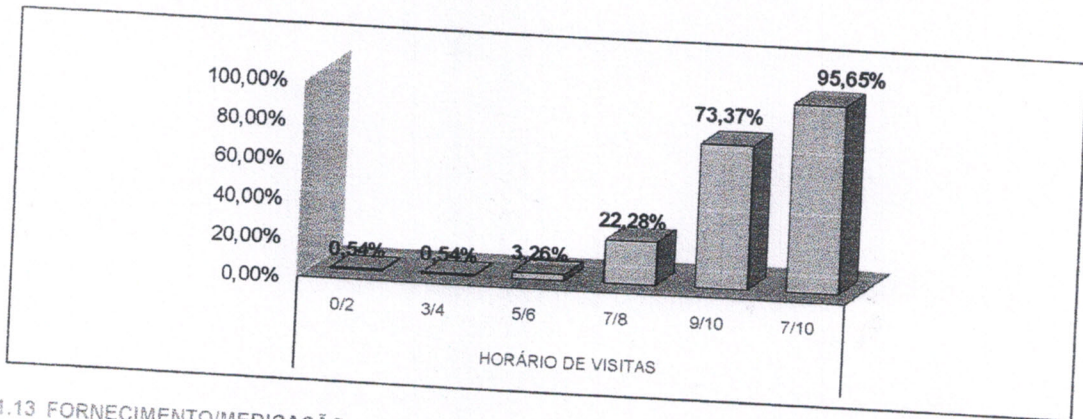


1.11 SILÊNCIO

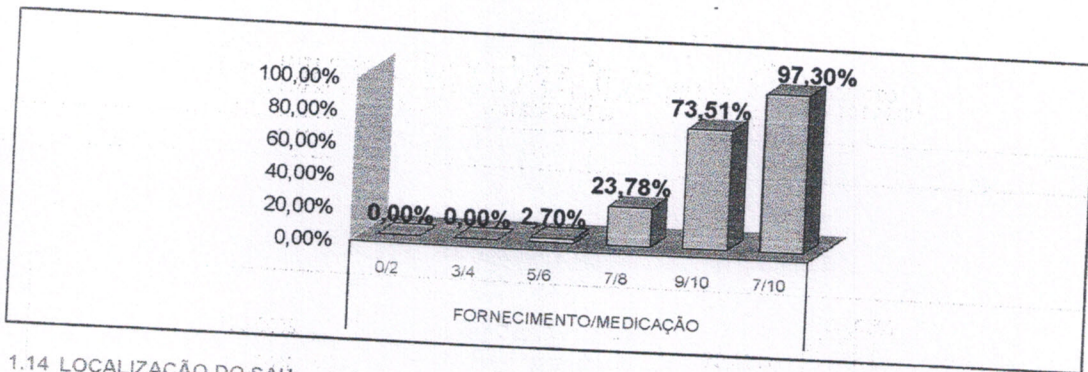


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

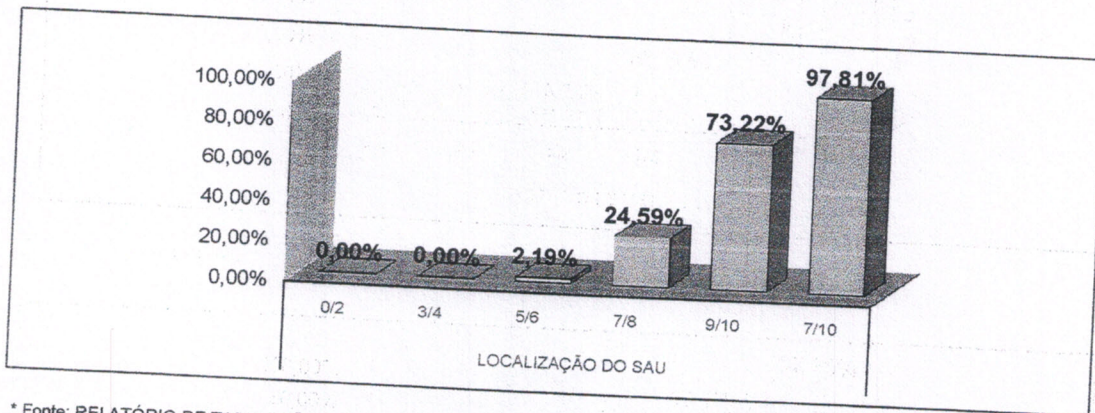
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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



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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						0	2	7	77	258	344	3	347	335
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						2	1	6	41	291	341	6	347	332
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						0	1	9	104	231	345	2	347	335
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						2	3	15	47	249	316	31	347	296
4.2	Pelos enfermeiros						0	2	6	59	275	342	5	347	334
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	2	7	57	275	341	6	347	332
4.4	Pelos funcionários da Administração						0	1	7	133	203	344	3	347	336
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						1	2	7	57	280	347	0	347	337
5.2	Para os enfermeiros						0	2	3	54	287	346	1	347	341
5.3	Para os funcionários da Administração						0	1	3	52	289	345	2	347	341
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						0	1	4	36	301	342	5	347	337
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	1	1	34	269	305	42	347	303
7.2	Pelos enfermeiros						2	1	4	43	293	343	4	347	336
7.3	Pelos funcionários da Administração						1	1	3	131	209	345	2	347	340
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	3	53	284	340	7	347	337
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						1	2	0	42	294	339	8	347	336
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						2	0	9	25	274	310	37	347	299
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	1	4	36	301	342	5	347	337
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	2	2	46	293	343	4	347	339
							11	26	100	1127	5156	6420	173	6593	6283
							0,17%	0,40%	1,58%	17,55%	80,31%	100,00%	2,62%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	346	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	346	não	1					

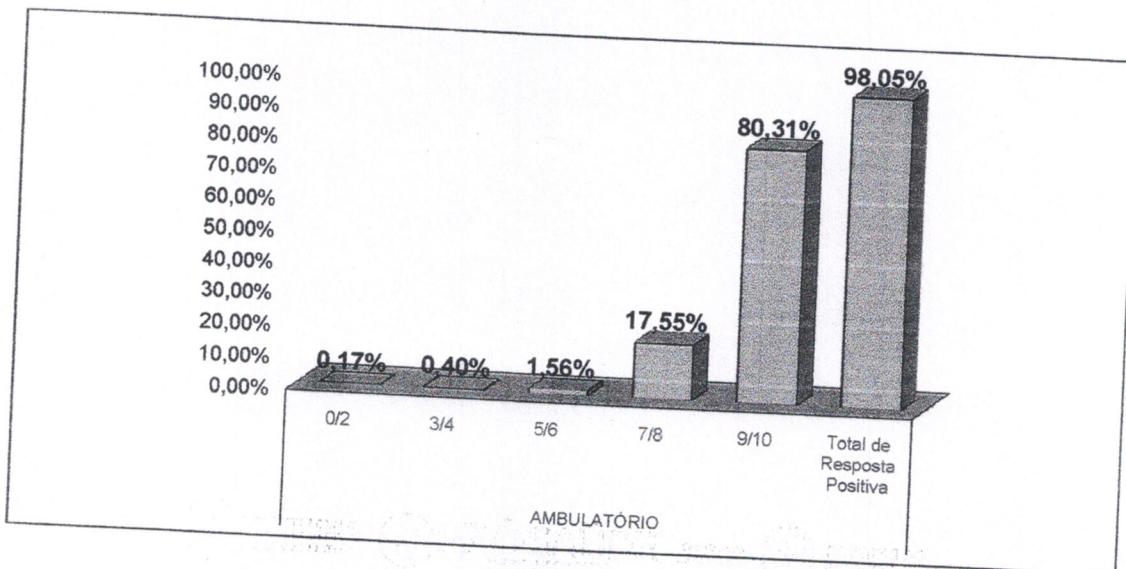
Foram realizadas 347 entrevistas
No período de 1 a 31 de Julho 2019.

Total de Resposta Positiva 6975
Total de Resposta Geral 7114
Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,05%

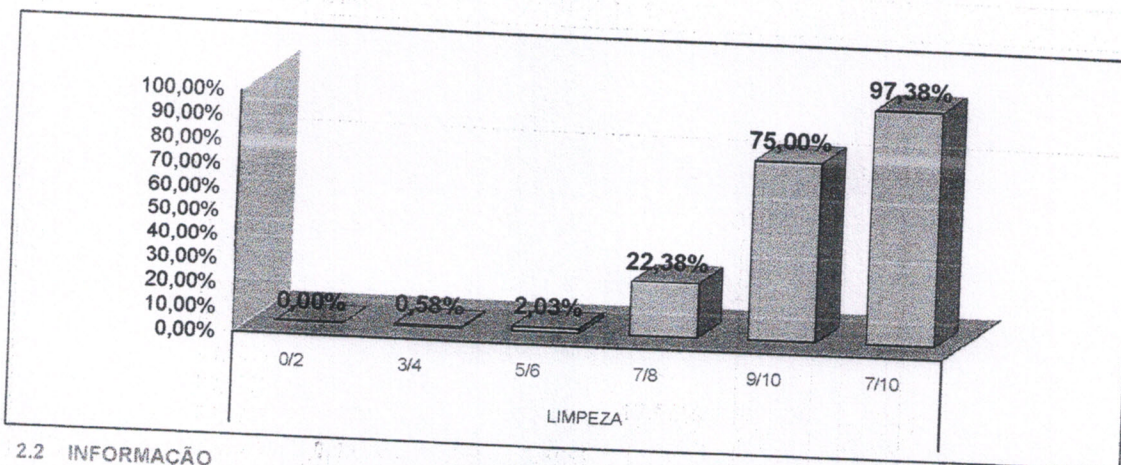
Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

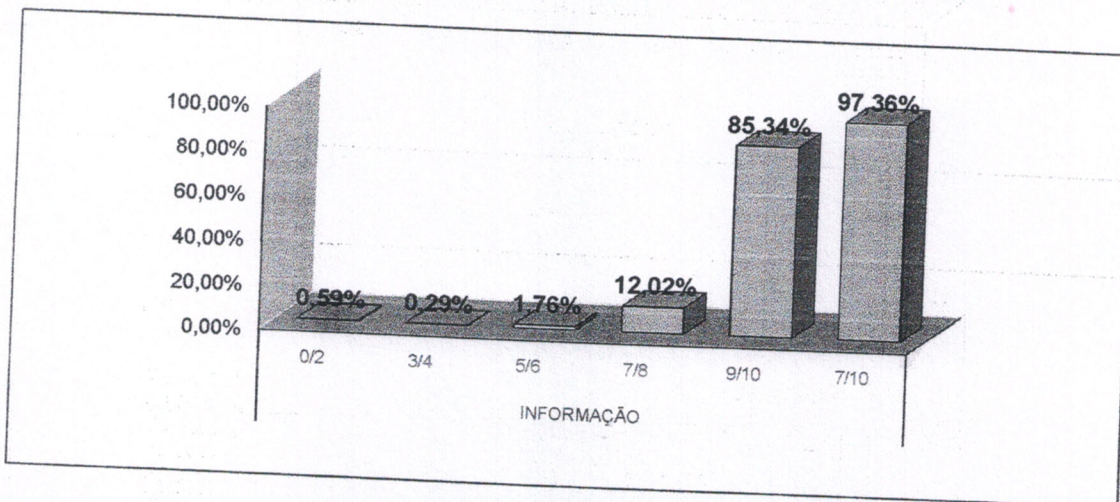
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

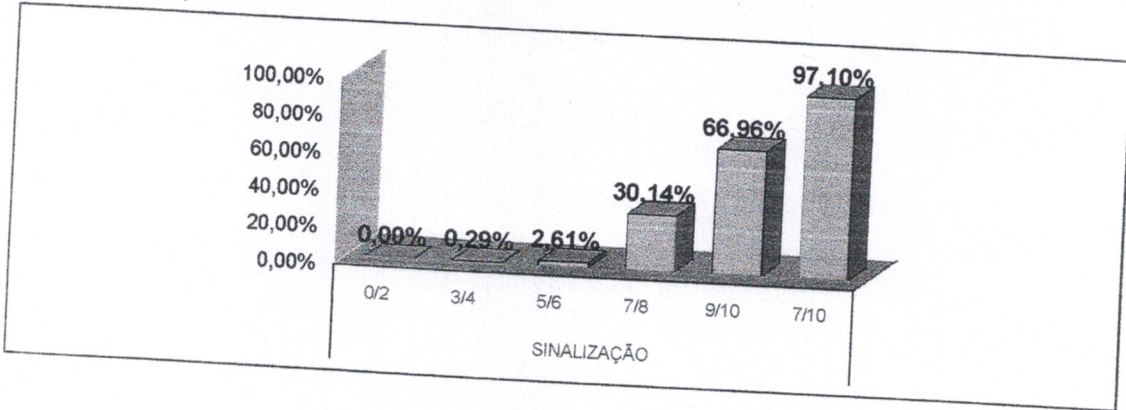


2.2 INFORMAÇÃO

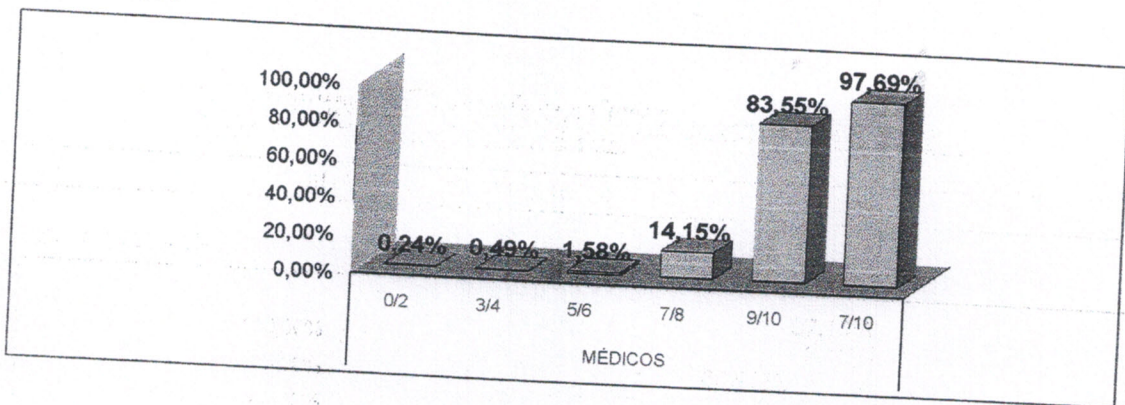


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO//2019

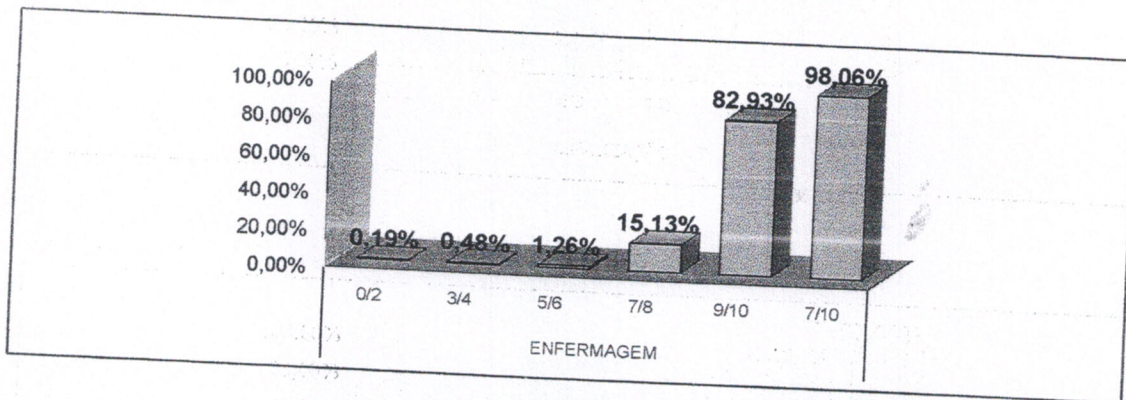
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

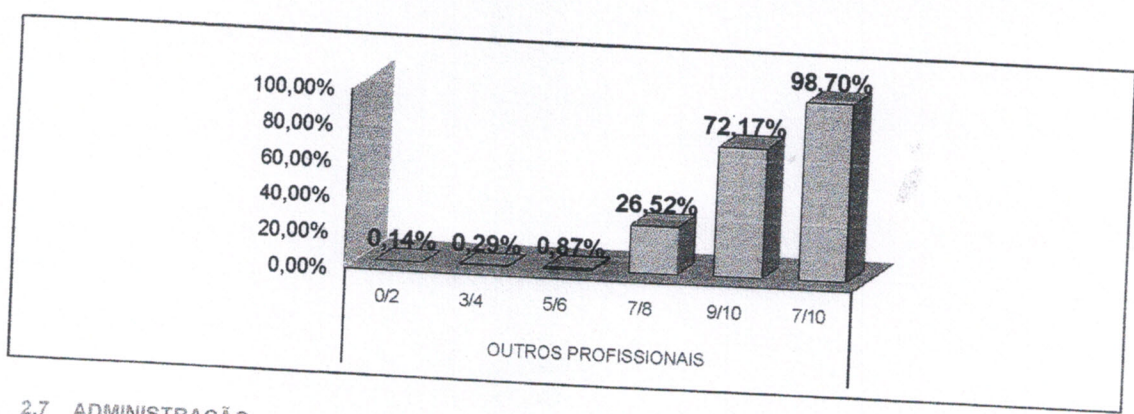


2.5 ENFERMAGEM

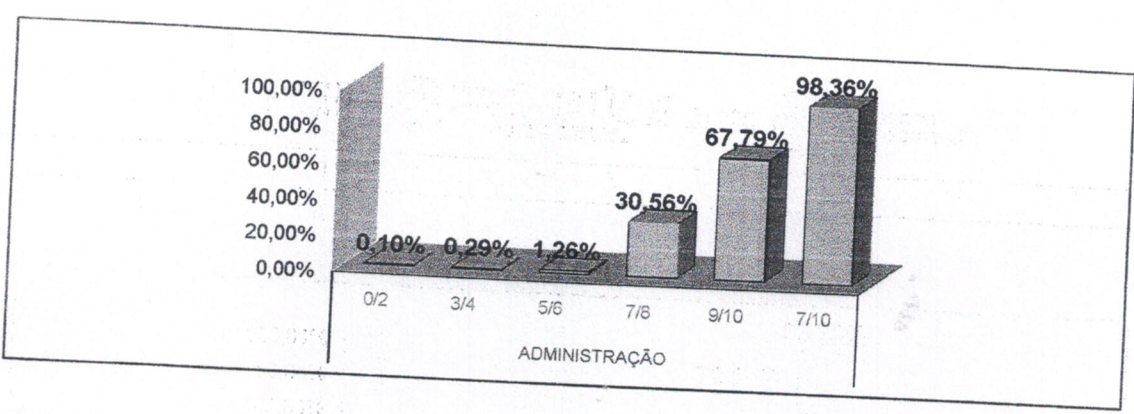


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO//2019

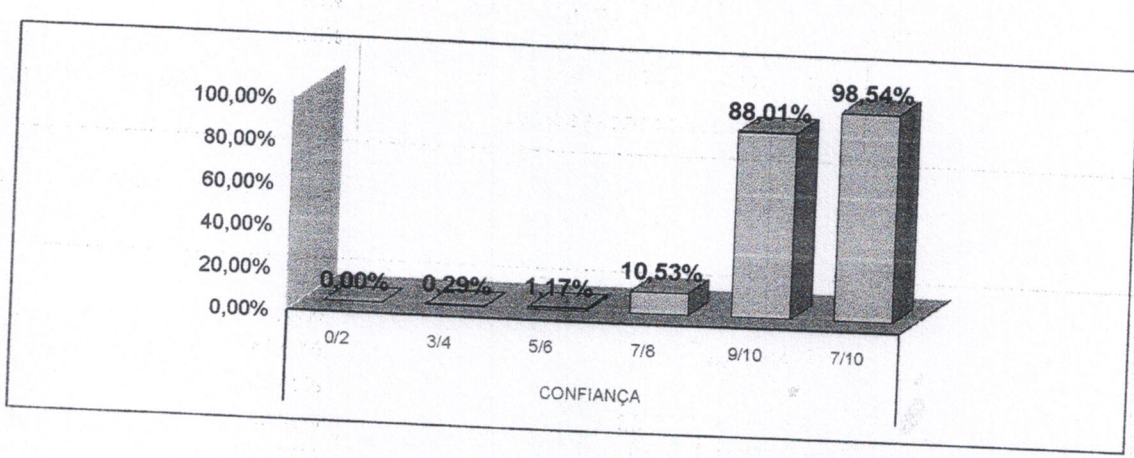
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

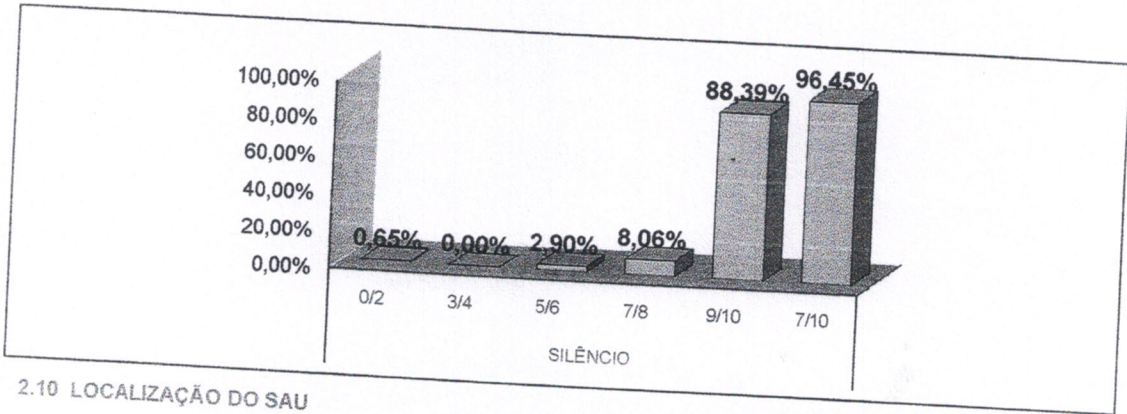


2.8 CONFIANÇA

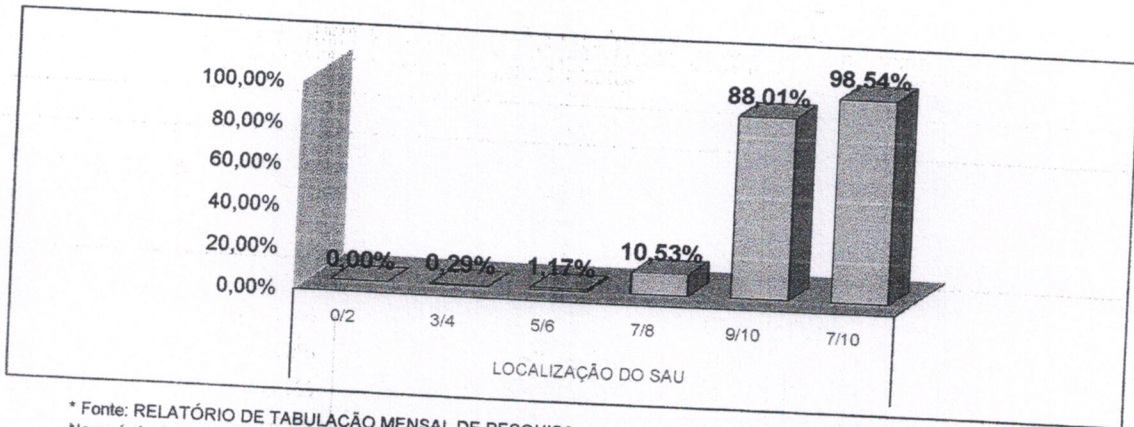


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO//2019

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

LEGENDA

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?								
	1	2	17	84	228	332	0	332	312
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?								
	1	3	6	88	234	332	0	332	322
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)								
	2	1	14	96	219	332	0	332	315
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos								
	0	3	15	85	222	325	7	332	307
4.2	Pelos enfermeiros								
	2	1	14	88	222	327	5	332	310
4.3	Pelos Outros Profissionais								
	4	1	15	115	195	330	2	332	310
4.4	Pelos funcionários da Administração								
	2	1	14	106	205	328	4	332	311
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos								
	2	3	15	94	213	327	5	332	307
5.2	Para os enfermeiros								
	0	5	11	87	224	327	5	332	311
5.3	Para os Outros Profissionais								
	1	2	14	84	230	331	1	332	314
5.4	Para os funcionários da Administração								
	2	4	10	84	230	330	2	332	314
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?								
	3	1	12	72	241	329	3	332	313
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos								
	4	2	8	75	232	321	11	332	307
7.2	Pelos enfermeiros								
	1	4	4	75	243	327	5	332	318
7.3	Pelos Outros Profissionais								
	3	1	11	85	227	327	5	332	312
7.4	Pelos funcionários da Administração								
	1	1	14	81	232	329	3	332	313
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?								
	0	3	6	60	248	317	16	332	308
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?								
	0	3	10	73	241	327	5	332	314
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?								
	0	5	7	52	263	327	5	332	315
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?								
	1	1	10	60	257	329	3	332	317
	30	47	227	1544	4606	6554	86	6640	6250
	0,46%	0,72%	3,46%	25,08%	70,28%	100,00%	1,30%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								
	sim	328	não	4					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?								
	sim	332	não	0					

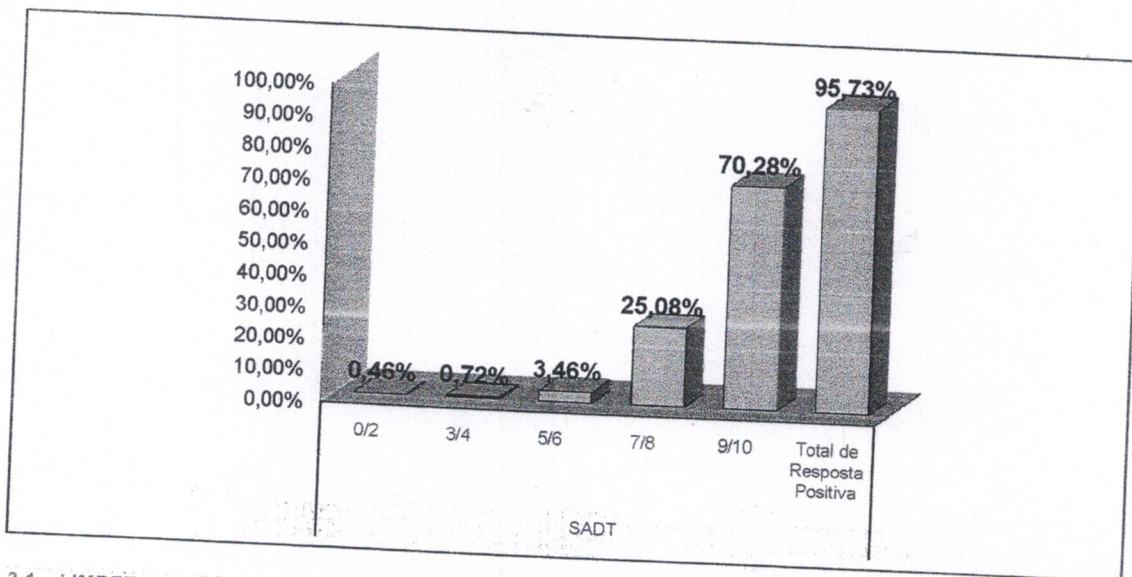
Total de Resposta Positiva 6910
 Total de Resposta Geral 7218
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,73%

Foram realizadas 332 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Julho 2019.

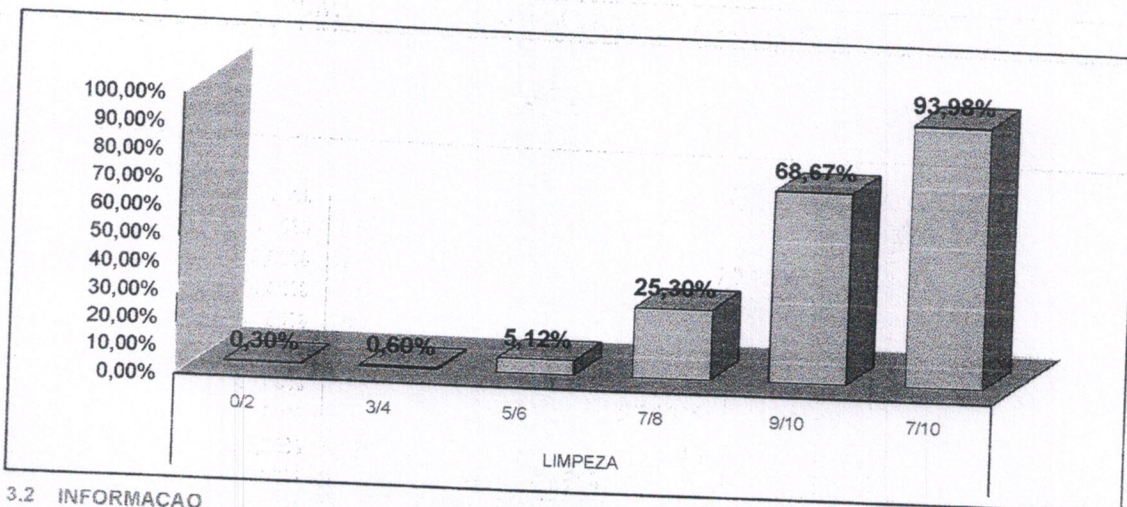
Ana Carolina Costa Chaves
 Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2019

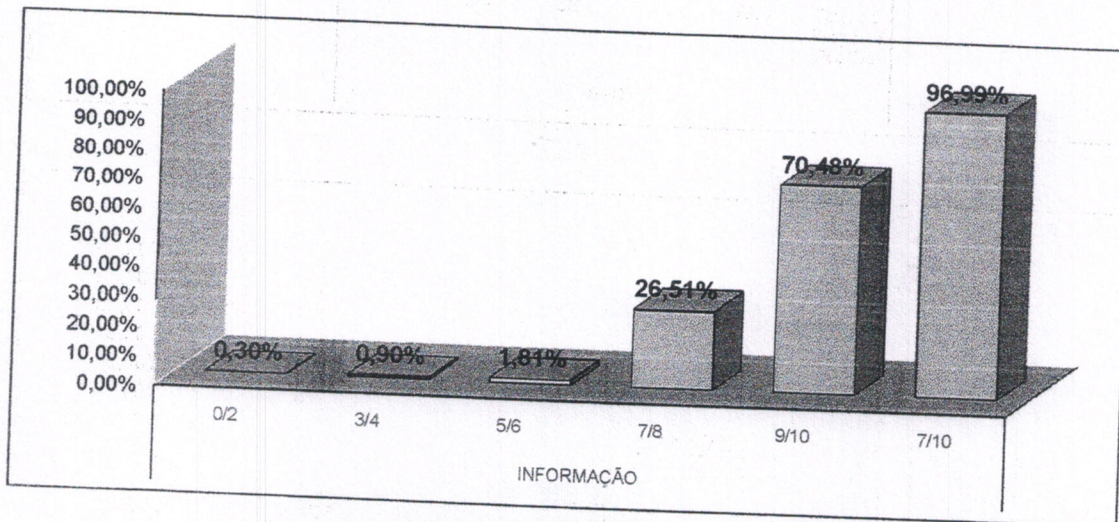
3. SADT



3.1 LIMPEZA

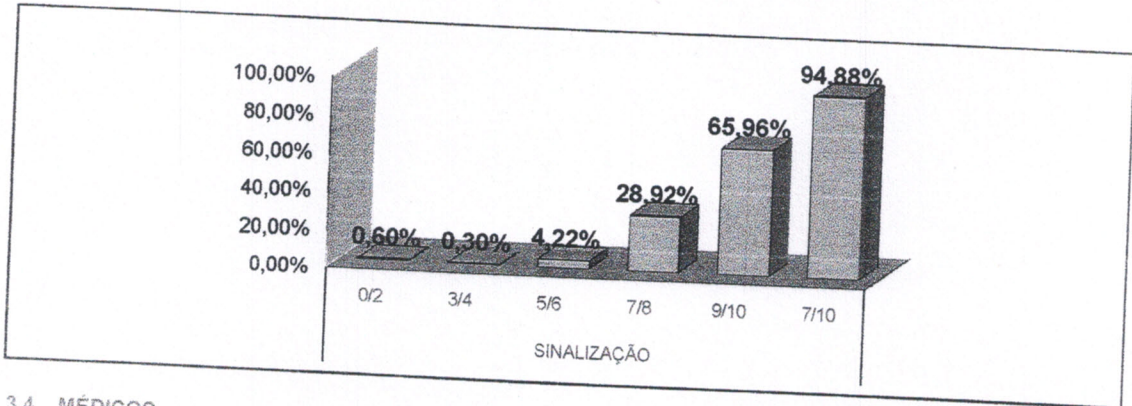


3.2 INFORMAÇÃO

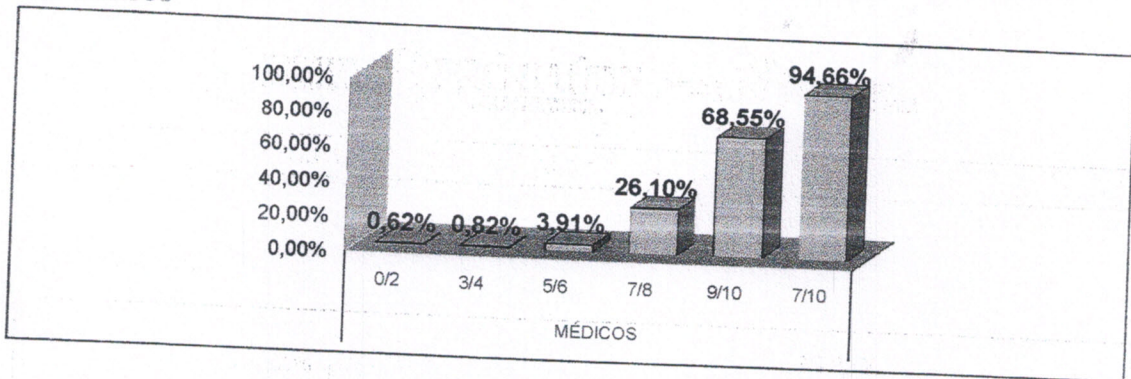


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2019

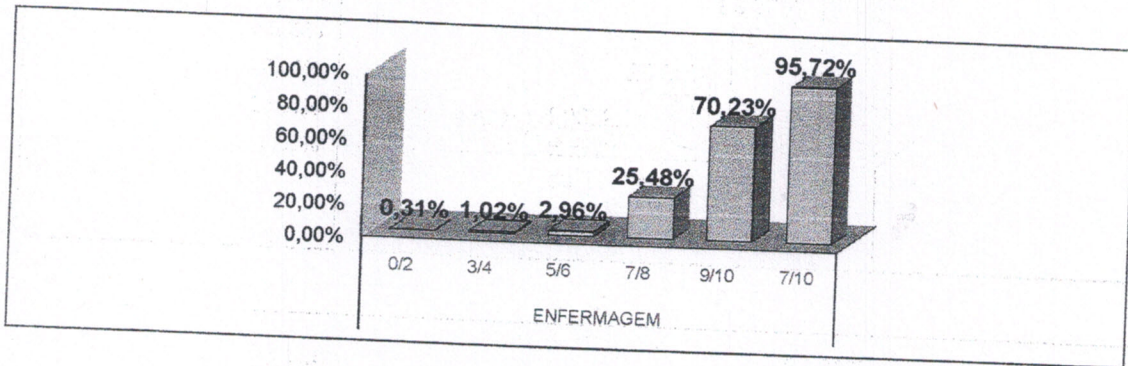
3.3 SINALIZAÇÃO



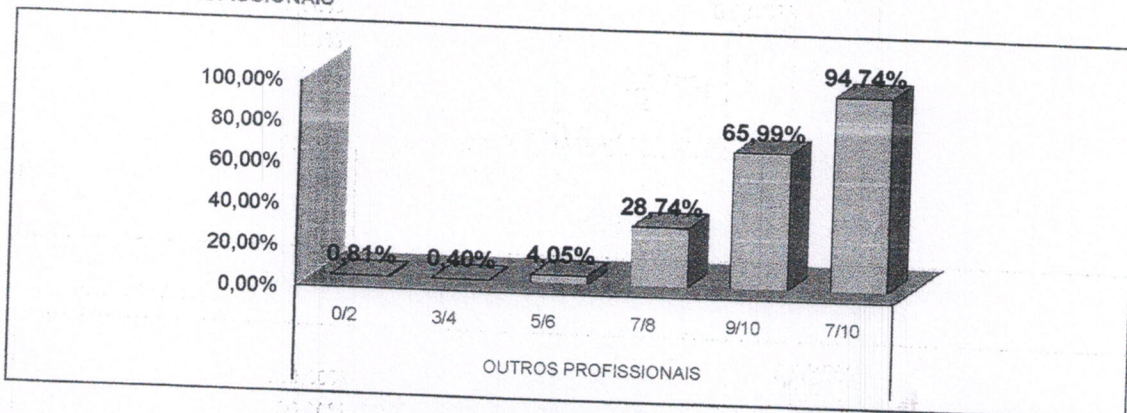
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

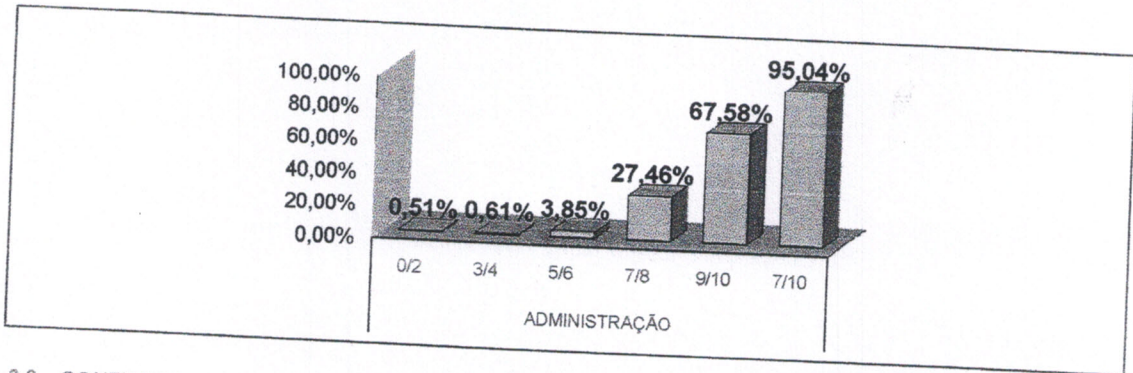


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

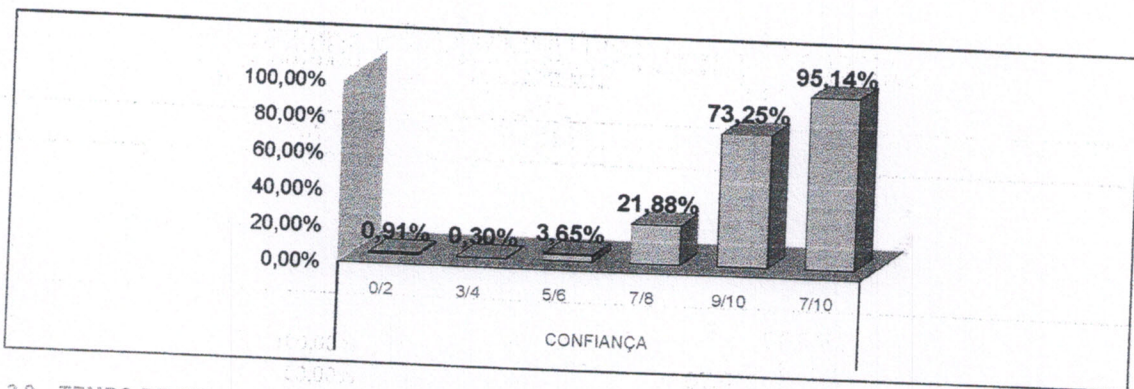


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2019

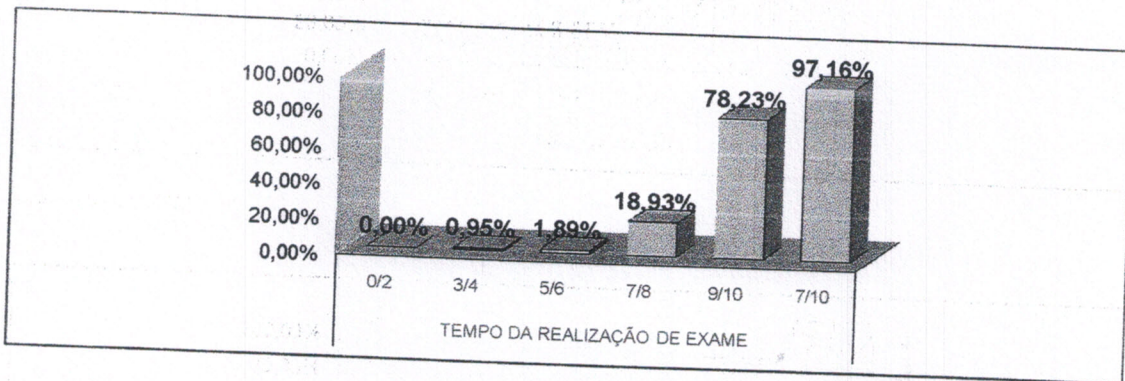
3.7 ADMINISTRAÇÃO



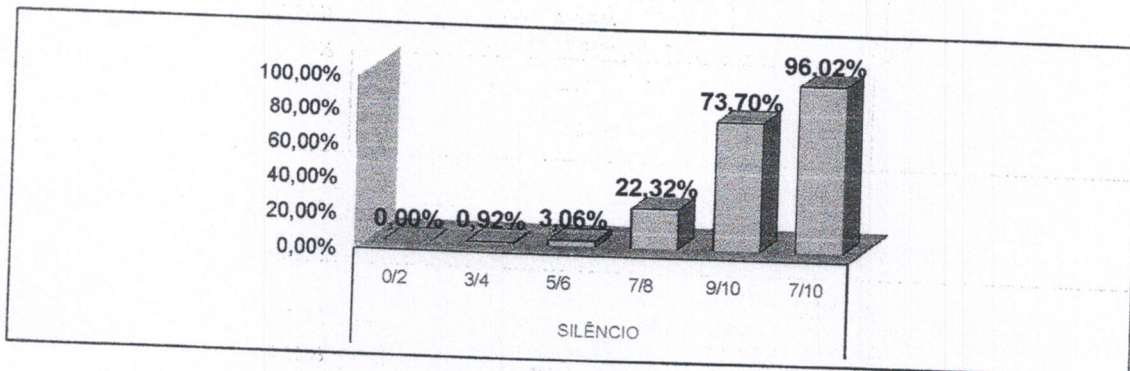
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

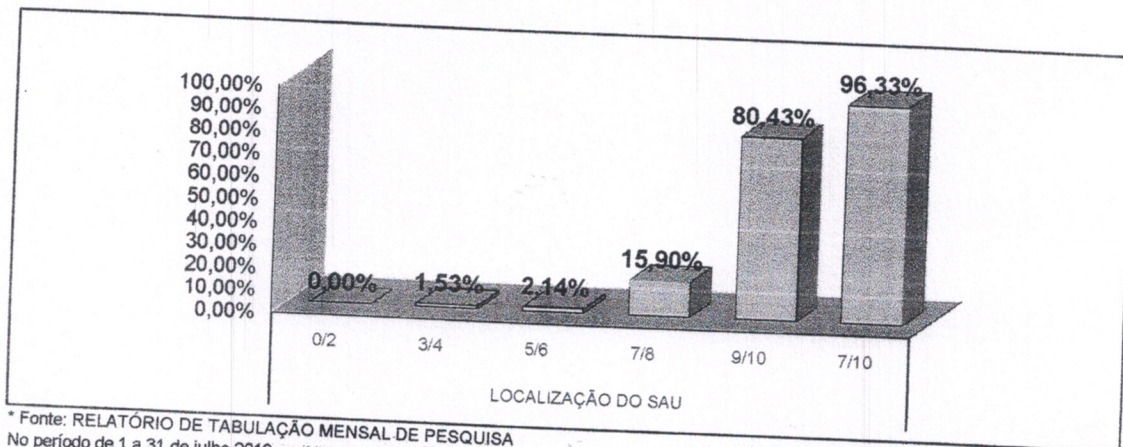


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2019

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de julho 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	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							0	0	2	44	257	303	1	304	301
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							0	0	5	61	237	303	1	304	298
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							0	0	18	73	213	304	0	304	286
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
	4.1	Pelos médicos					0	0	7	50	238	295	9	304	288	
	4.2	Pelos enfermeiros					0	0	12	48	243	303	1	304	291	
	4.3	Pelos Outros Profissionais					0	0	19	52	232	303	1	304	284	
	4.4	Pelos funcionários da Administração					0	1	13	49	240	303	1	304	289	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
	5.1	Para os médicos					0	0	12	50	239	301	3	304	289	
	5.2	Para os enfermeiros					0	1	11	56	236	304	0	304	292	
	5.3	Para os Outros Profissionais					0	0	8	49	247	304	0	304	296	
	5.4	Para os funcionários da Administração					0	0	11	48	245	304	0	304	293	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							0	0	10	50	243	303	1	304	293
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
	7.1	Pelos médicos					0	0	10	36	246	292	12	304	282	
	7.2	Pelos enfermeiros					1	0	6	36	257	300	4	304	293	
	7.3	Pelos Outros Profissionais					0	2	9	57	236	304	0	304	293	
	7.4	Pelos funcionários da Administração					0	1	10	49	243	303	1	304	292	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	2	8	57	237	304	0	304	294
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	0	7	53	243	303	1	304	296
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							0	1	6	37	248	292	12	304	285
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							0	0	8	34	258	300	4	304	292
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	0	4	41	253	298	6	304	294
								1	8	196	1030	5091	6326	58	6384	6121
								0,02%	0,13%	3,10%	16,28%	80,48%	100,0%	0,91%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	303	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	304	não	0					

Total de Resposta Positiva 6728
 Total de Resposta Geral 6934
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,03%

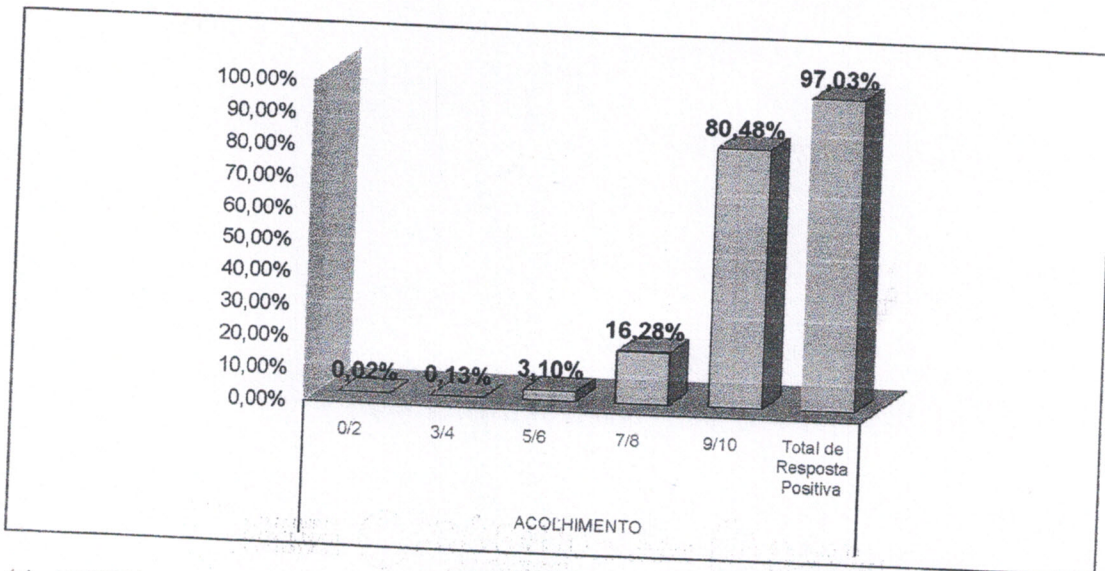
Foram realizadas 304 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Julho 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

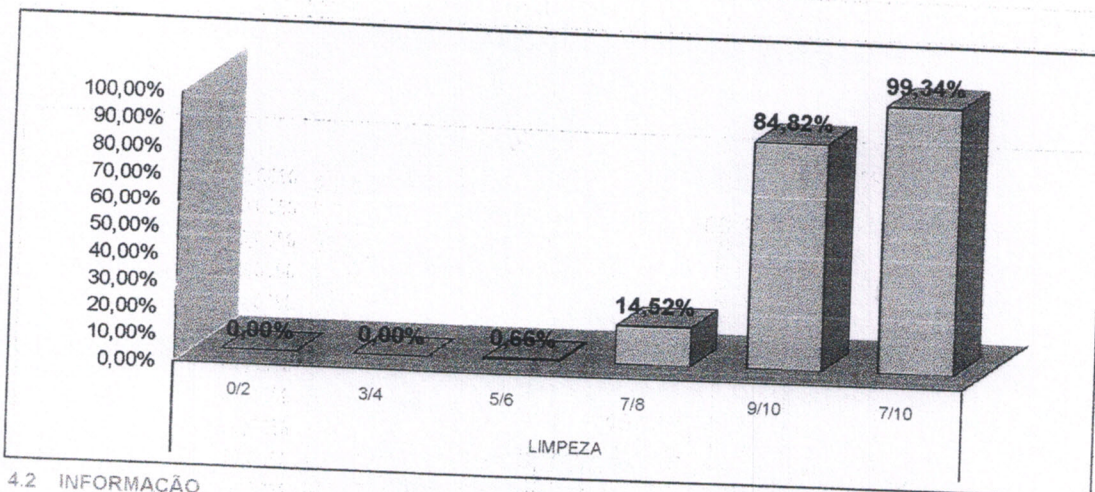


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

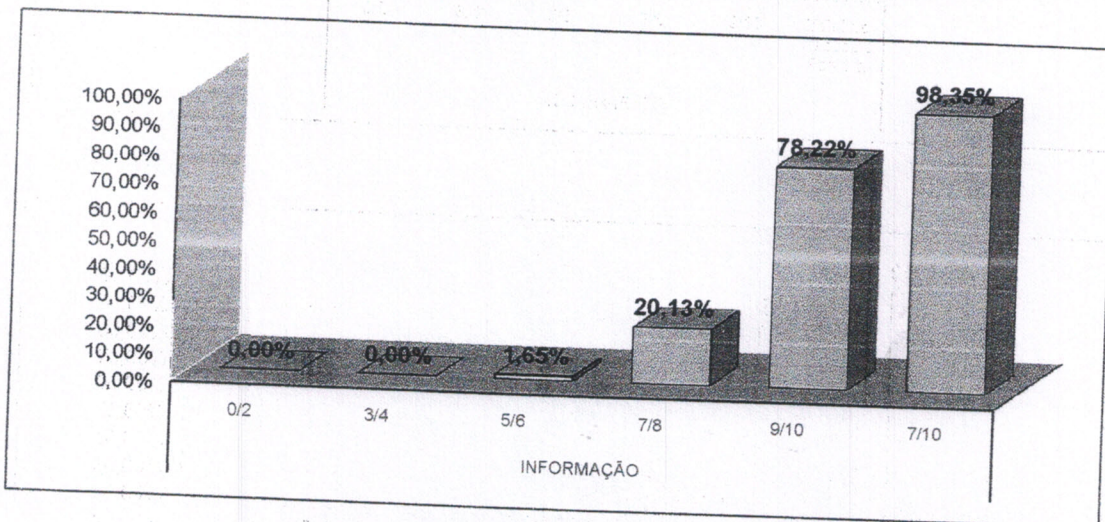
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



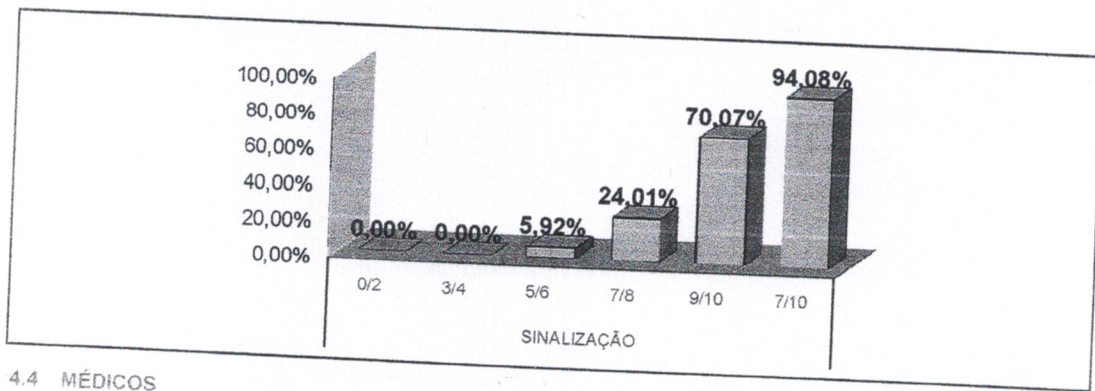
4.2 INFORMAÇÃO



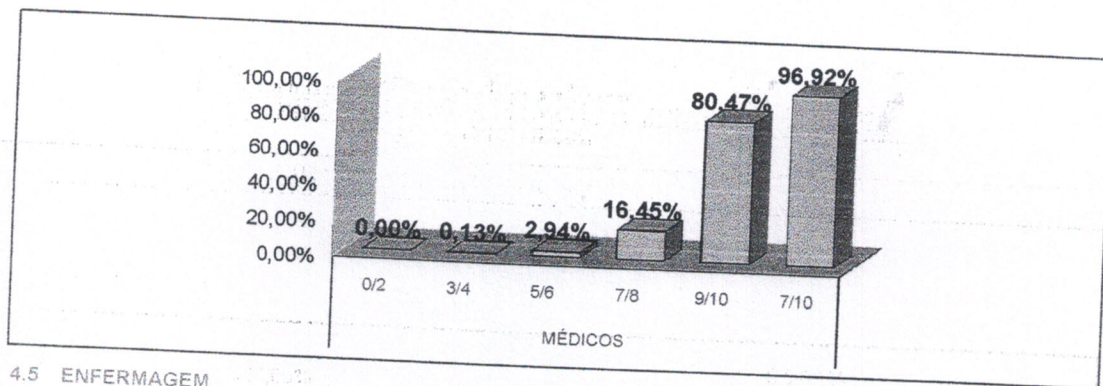


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

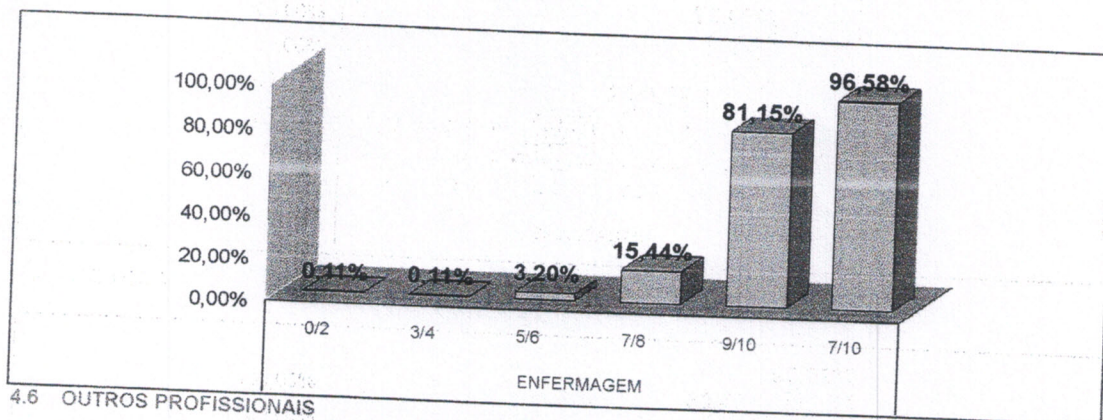
4.3 SINALIZAÇÃO



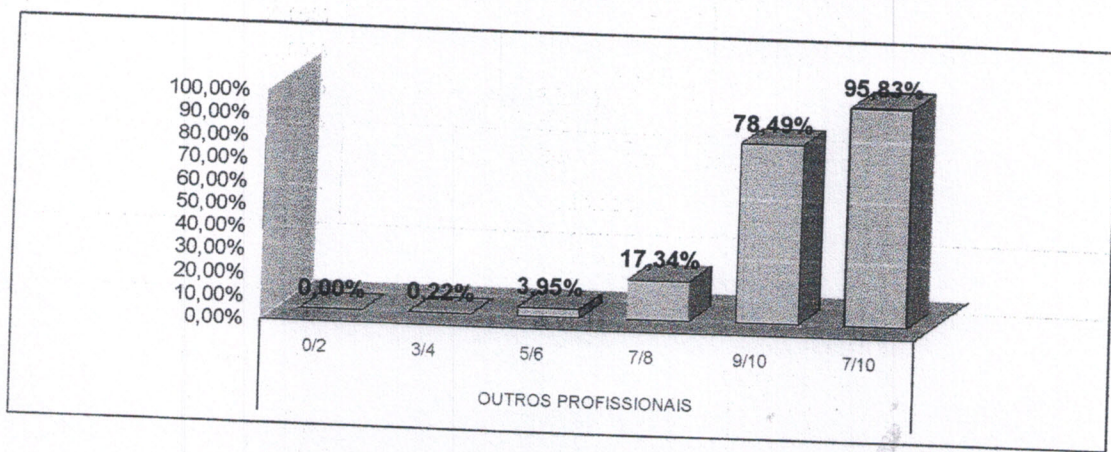
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



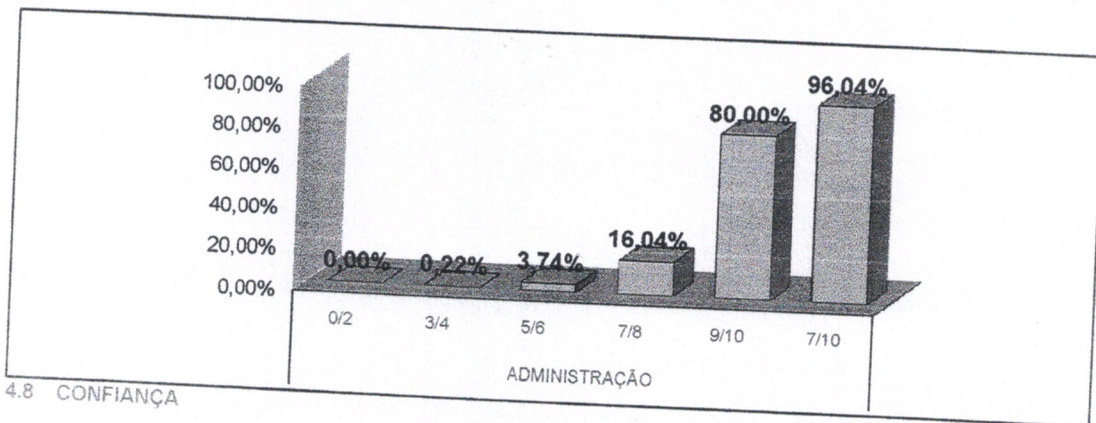
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



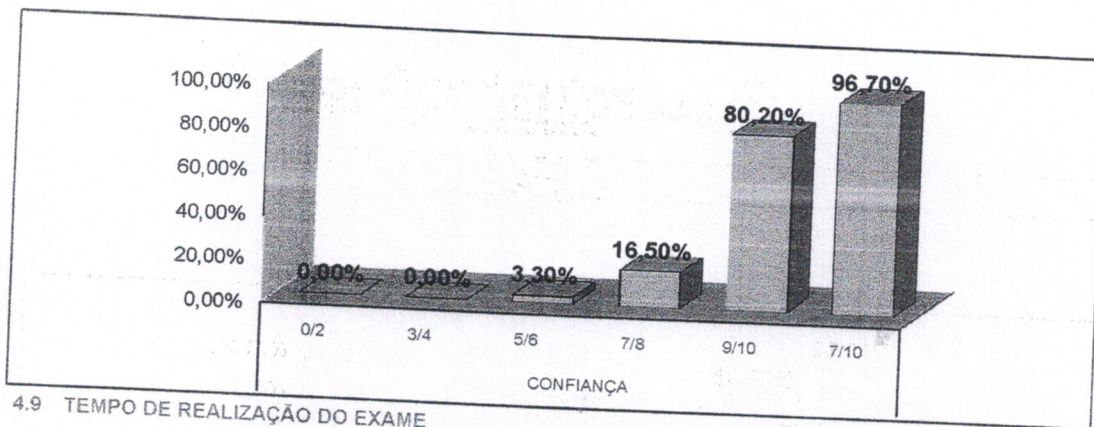


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

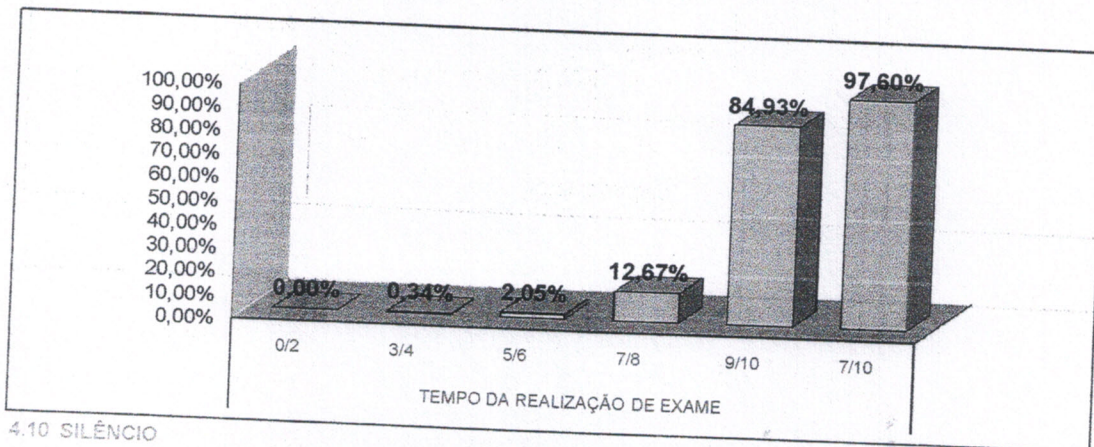
4.7 ADMINISTRAÇÃO



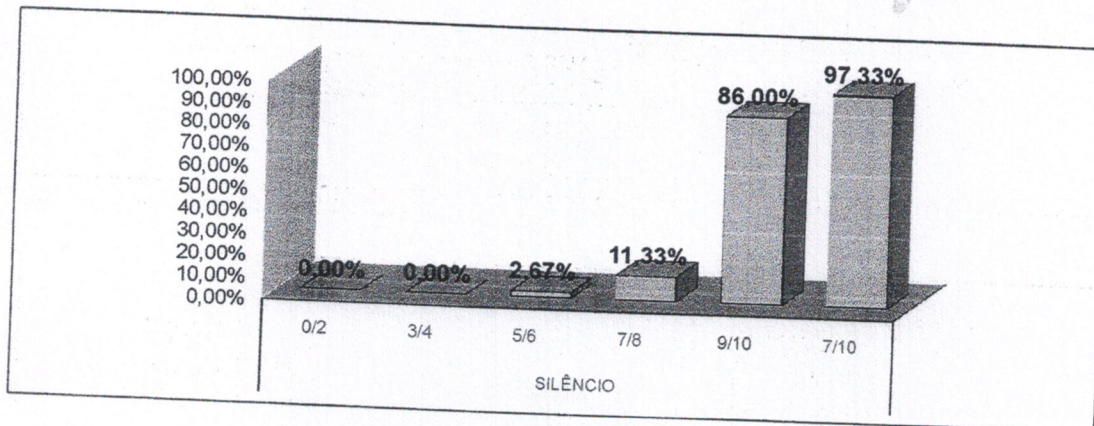
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

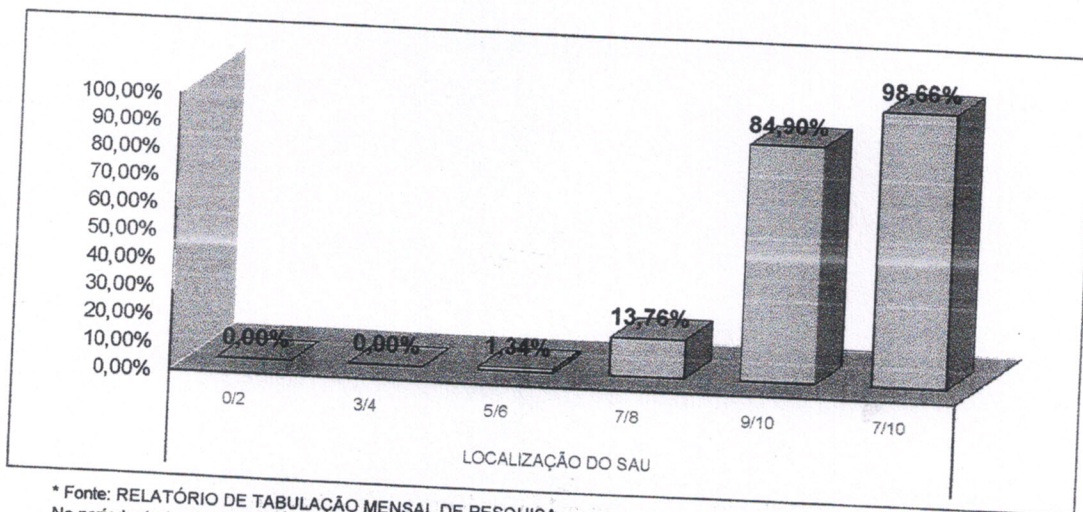


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de julho 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	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?							186	0	186	184					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							186	0	186	185					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							185	1	186	184					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							186	0	186	180					
4.2	Pelos enfermeiros							185	1	186	185					
4.3	Pelos Outros Profissionais							184	2	186	183					
4.4	Pelos funcionários da administração							185	1	186	185					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							185	1	186	184					
5.2	Para os enfermeiros							185	1	186	185					
5.3	Para os Outros Profissionais							185	1	186	184					
5.4	Para os funcionários da administração							186	0	186	185					
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							184	2	186	184					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							186	0	186	184					
7.2	Pelos enfermeiros							186	0	186	185					
7.3	Pelos Outros Profissionais							185	1	186	184					
7.4	Pelos funcionários da administração							185	1	186	185					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							186	0	186	186					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							183	3	186	182					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							185	1	186	185					
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							185	1	186	185					
12	O silêncio no ambiente do hospital?							185	1	186	185					
13	O horário em que são servidas as refeições?							184	2	186	182					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							184	2	186	182					
15	O horário das visitas?							185	1	186	184					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							183	3	186	183					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							186	0	186	186					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							185	1	186	185					
								2	4	18	1121	3850	4995	27	5022	4971
								0,04%	0,08%	0,36%	22,44%	77,08%	100%	0,54%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	186	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	186	não	0					

Total de Resposta Positiva 5343
 Total de Resposta Geral 5367
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,55%

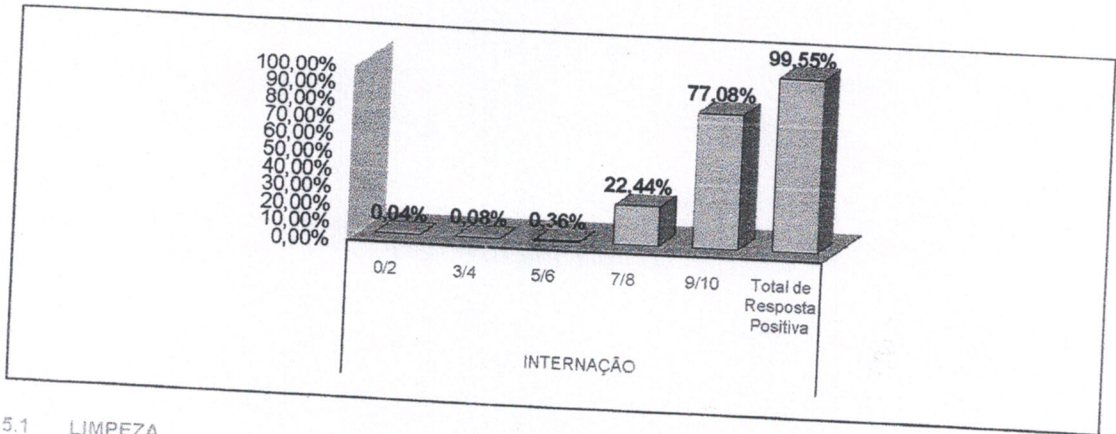
Foram realizadas 186 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Julho 2019.

Ana
 Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

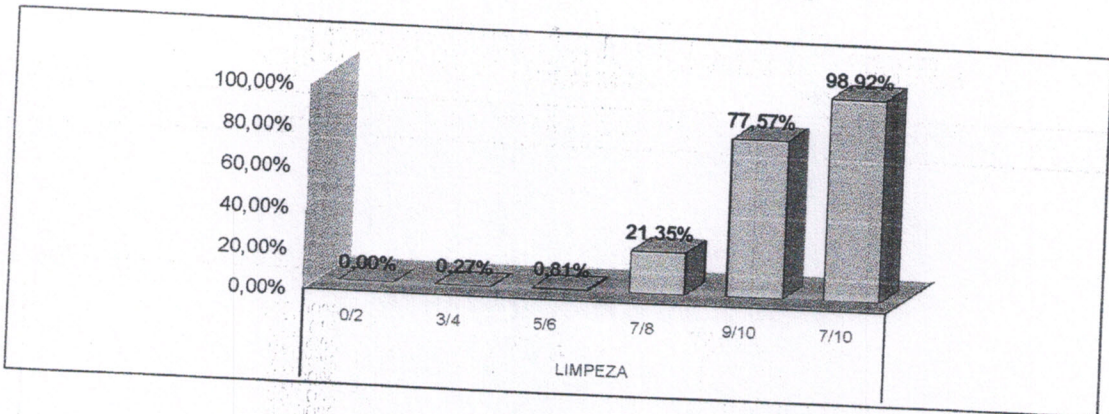
000111

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

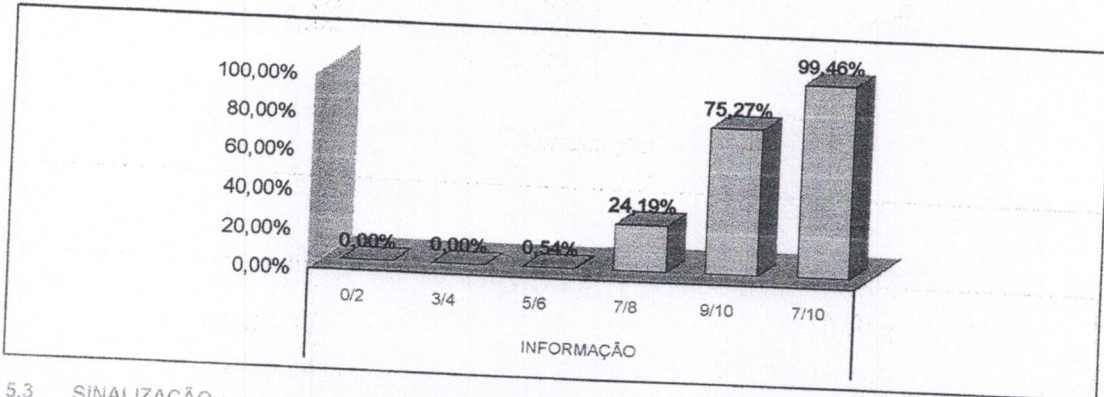
5. PÓS ALTA HOSPITAL



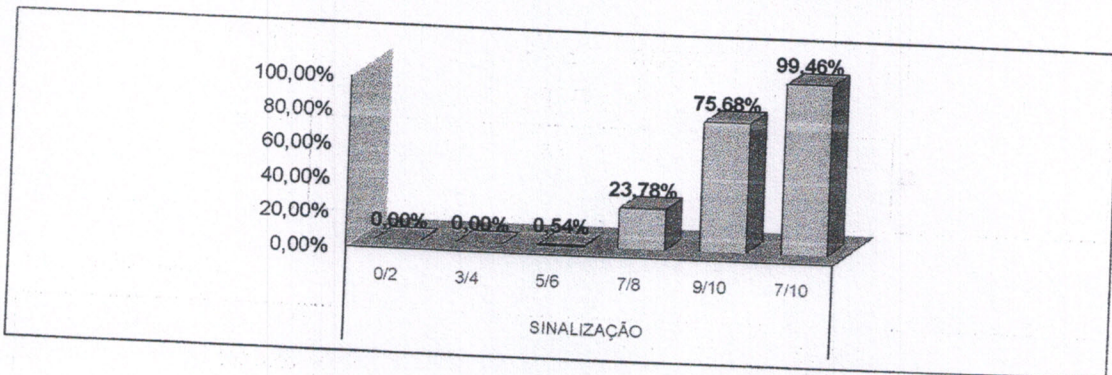
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

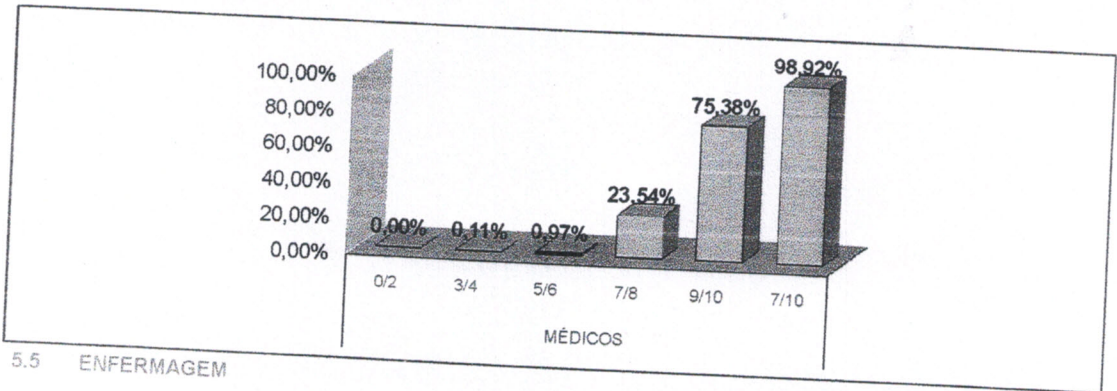


5.3 SINALIZAÇÃO

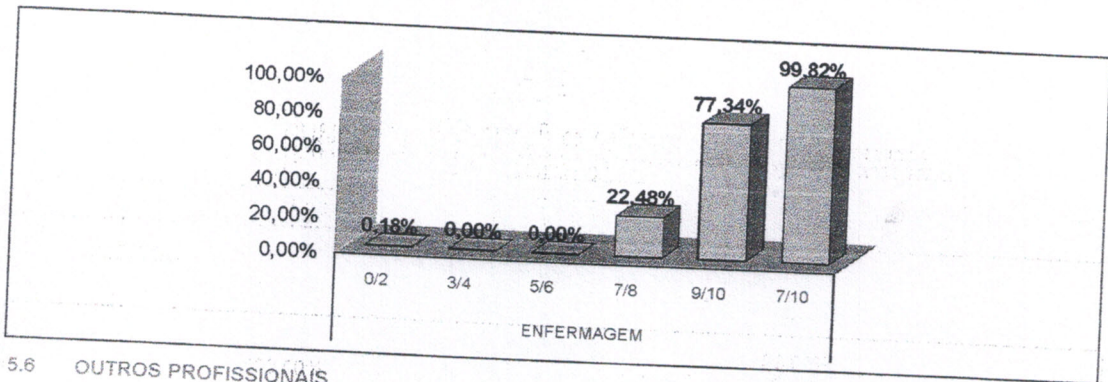


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

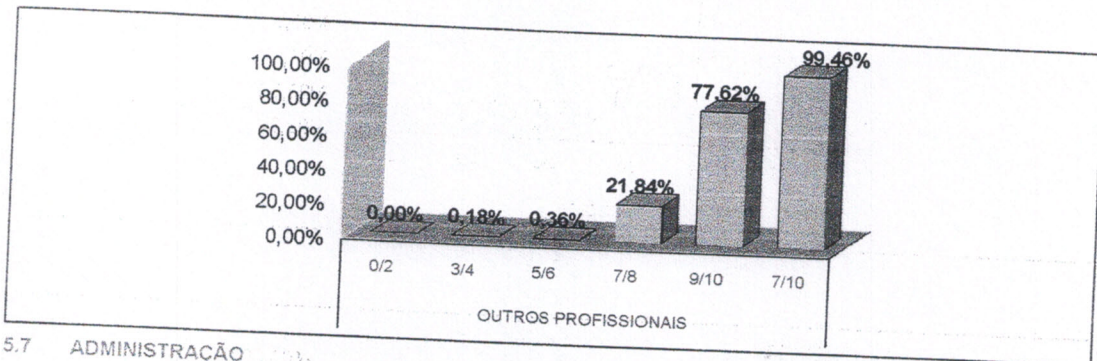
5.4 MÉDICOS



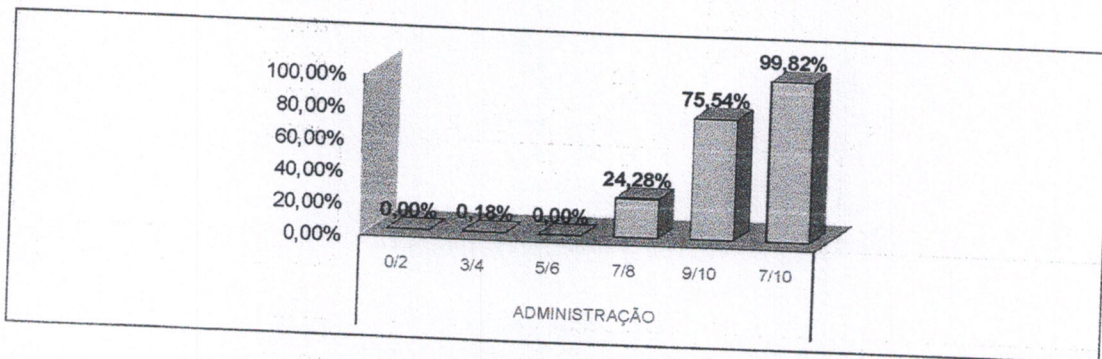
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

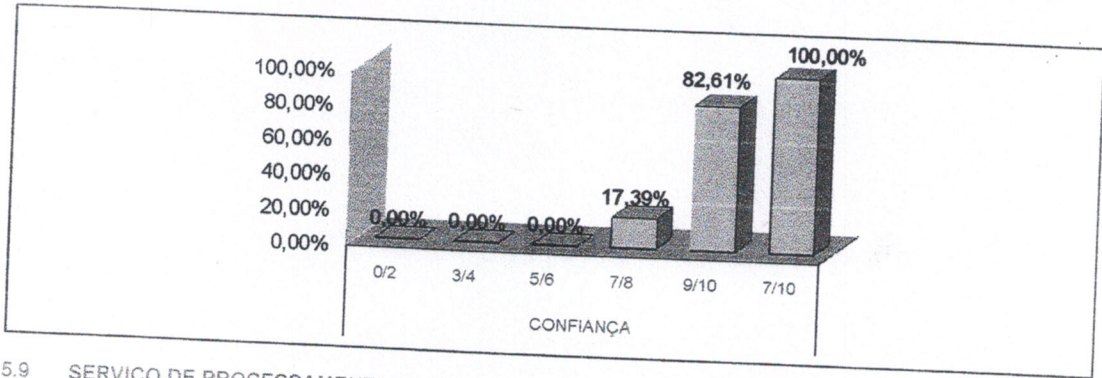


5.7 ADMINISTRAÇÃO

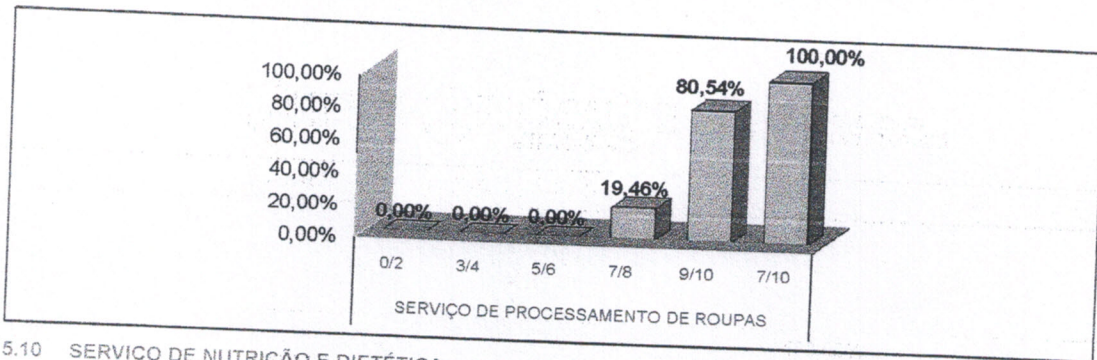


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

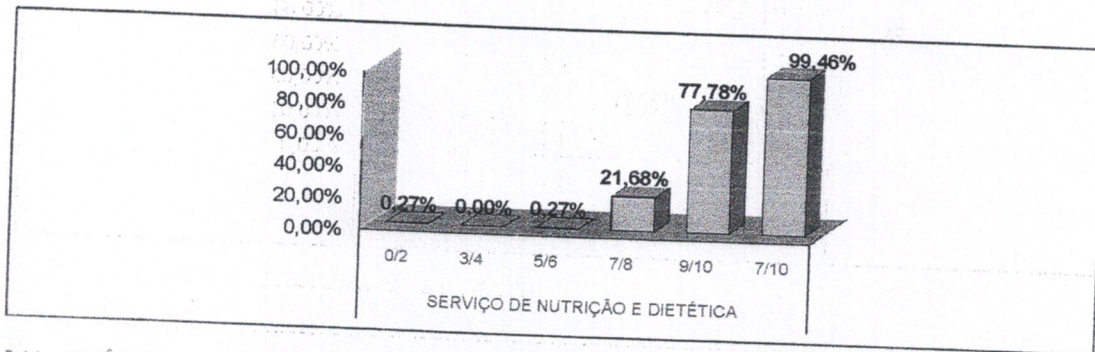
5.8 CONFIANÇA



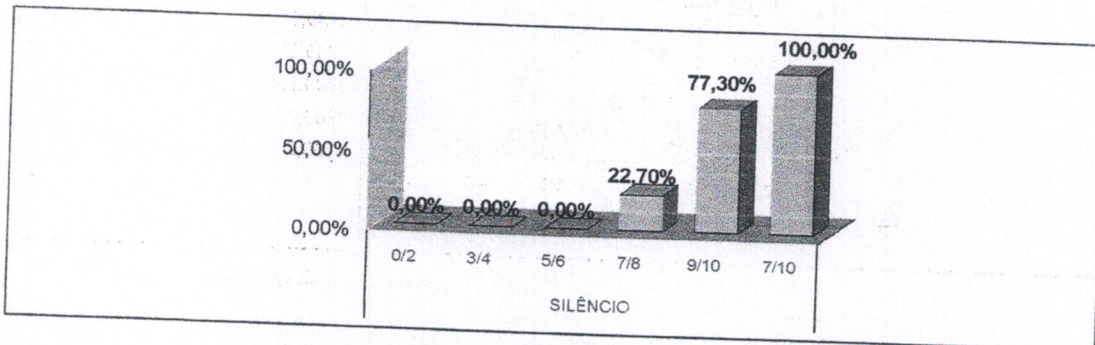
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

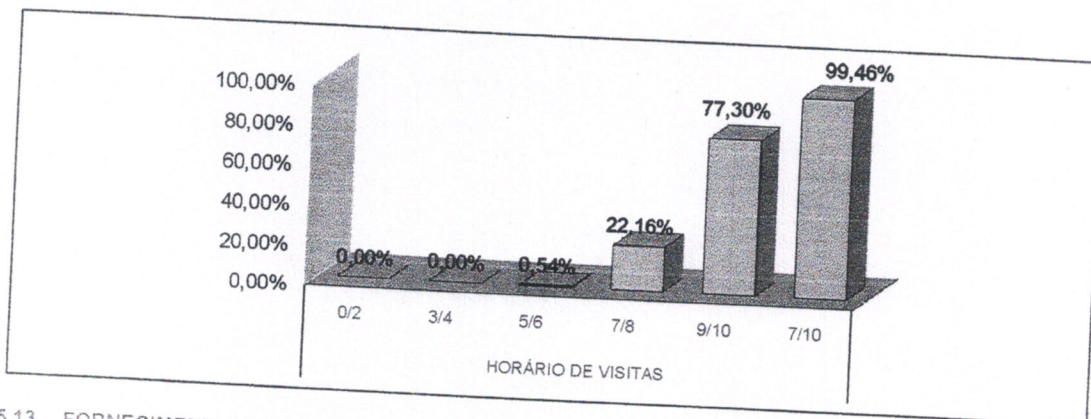


5.11 SILÊNCIO

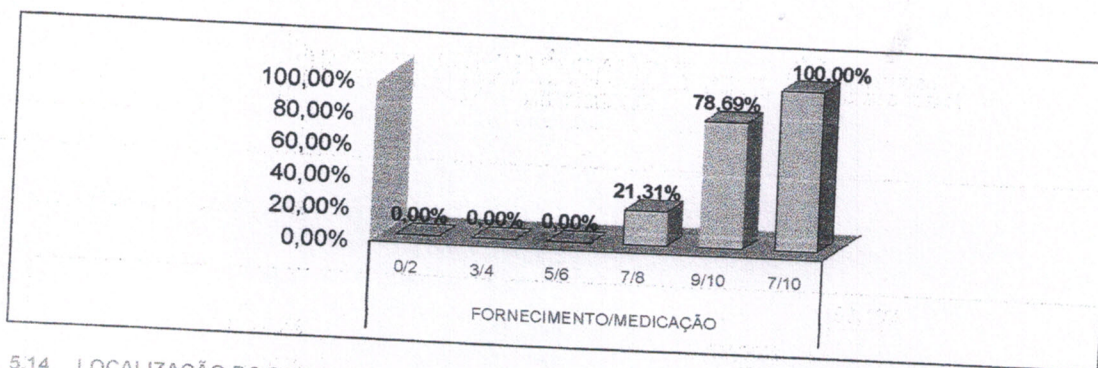


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2019

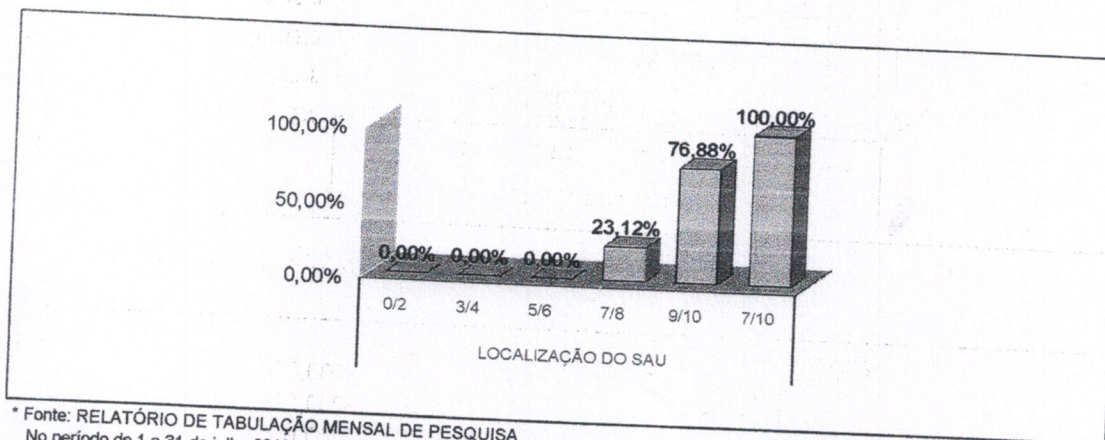
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU

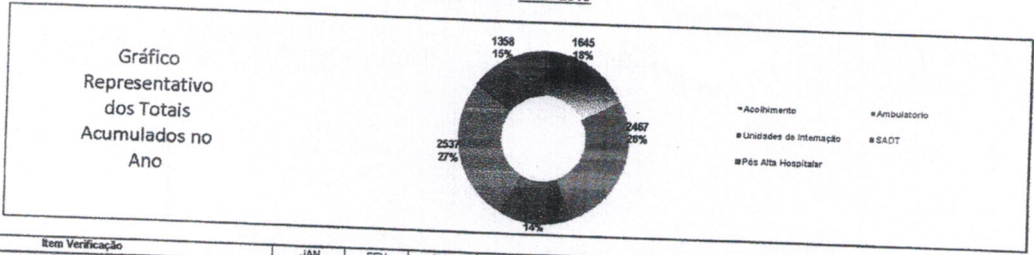


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de julho 2019.

LEGENDA

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

ANO: 2019

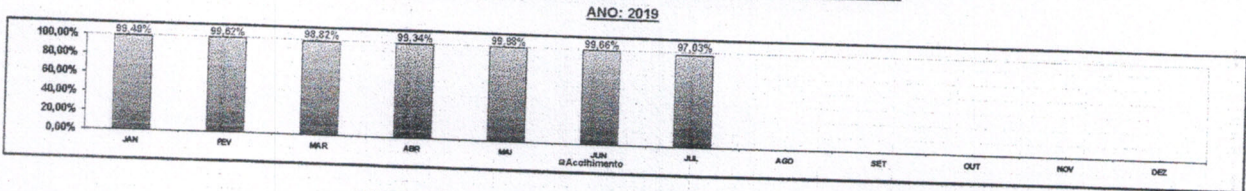


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	230	220	217	225	228	221	304						1645	235
Ambulatório	383	364	328	369	335	341	347						2467	352
Unidades de Internação	216	175	189	183	156	180	187						1295	185
SADT	412	360	347	377	368	343	332						2537	382
Pós Alta Hospitalar	207	204	206	182	173	200	188						1448	184
Total	1.448	1.323	1.287	1.348	1.257	1.285	1.350	0	0	0	0	0	9.392	1.358

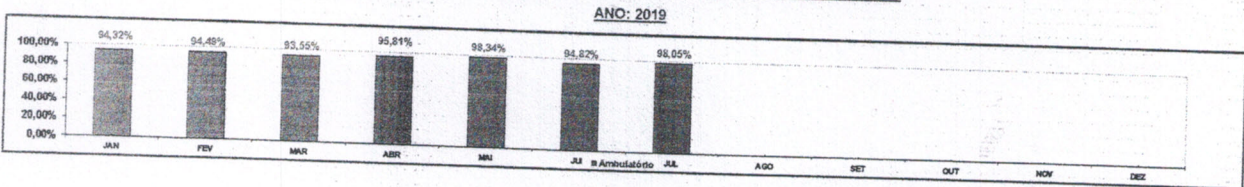
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,05%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,02%						0,02%	
Regular	0,19%	0,09%	0,07%	0,08%	0,00%	0,19%	0,19%						0,09%	
Bom	0,27%	0,30%	1,23%	0,63%	0,02%	0,22%	3,10%						0,10%	
Ótimo	4,83%	21,06%	18,87%	8,90%	2,48%	7,72%	16,28%						0,22%	
Excelente	94,69%	78,54%	78,82%	89,39%	87,14%	81,81%	80,48%						11,56%	
Não Respondeu	0,21%	0,15%	0,13%	0,00%	0,56%	0,65%	0,91%						0,87%	
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	99,78%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,53%						87,42%	
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%						0,84%	
Ambulatório														
Ruim	1,14%	1,18%	0,44%	0,66%	0,16%	0,88%	0,17%						0,65%	
Regular	1,19%	1,83%	0,66%	1,10%	0,30%	0,91%	0,40%						0,66%	
Bom	3,83%	3,00%	0,08%	2,83%	1,36%	3,95%	1,50%						0,69%	
Ótimo	17,03%	21,38%	50,25%	40,20%	14,81%	18,19%	17,55%						3,24%	
Excelente	78,71%	82,52%	42,96%	55,15%	83,37%	75,17%	86,31%						27,19%	
Não Respondeu	11,18%	9,25%	5,72%	2,67%	1,87%	3,52%	2,62%						67,97%	
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,21%	99,73%	100,00%	100,00%	99,85%	99,85%	99,71%						5,23%	
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,79%	0,27%	0,00%	0,00%	0,15%	0,15%	0,28%						99,62%	
Unidades de Internação														
Ruim	0,03%	0,02%	0,26%	0,20%	0,17%	0,00%	0,10%						0,23%	
Regular	0,03%	0,02%	0,44%	0,10%	0,05%	0,00%	0,16%						0,11%	
Bom	0,18%	0,29%	4,54%	0,94%	0,34%	0,33%	5,00%						0,11%	
Ótimo	6,69%	21,19%	23,29%	38,81%	16,64%	12,59%	24,39%						1,85%	
Excelente	83,69%	78,51%	71,49%	59,95%	82,80%	87,08%	78,34%						20,43%	
Não Respondeu	1,11%	0,23%	1,06%	2,21%	0,79%	0,76%	1,03%						77,69%	
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	99,47%	100,00%	100,00%	100,00%	99,47%						1,83%	
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,53%						98,85%	
SADT														
Ruim	3,02%	3,02%	1,69%	2,44%	0,85%	1,17%	0,46%						0,15%	
Regular	2,08%	2,09%	1,82%	1,50%	1,31%	1,79%	0,72%						1,80%	
Bom	7,76%	7,75%	4,80%	3,50%	3,53%	4,42%	3,46%						1,57%	
Ótimo	23,25%	23,25%	18,30%	26,46%	14,36%	24,21%	25,08%						4,82%	
Excelente	63,89%	63,89%	73,92%	66,16%	78,95%	68,45%	70,28%						22,22%	
Não Respondeu	16,51%	16,51%	0,00%	2,41%	3,02%	2,48%	1,30%						80,50%	
Total de Resposta Positiva do SADT	99,27%	99,17%	99,85%	99,46%	99,73%	99,70%	99,39%						5,18%	
Total de Resposta Negativa do SADT	0,73%	0,83%	0,15%	0,53%	0,27%	0,30%	0,61%						99,21%	
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,11%	0,06%	0,00%	0,09%	0,1%	0,04%						0,05%	
Regular	0,04%	0,71%	0,16%	0,41%	0,02%	0,0%	0,08%						0,21%	
Bom	0,56%	2,44%	1,51%	1,83%	0,13%	0,56%	0,36%						1,63%	
Ótimo	13,63%	28,82%	58,10%	29,88%	29,88%	25,21%	22,44%						26,89%	
Excelente	85,78%	67,82%	39,23%	58,88%	89,66%	75,21%	77,080%						71,84%	
Não Respondeu	0,25%	0,31%	0,18%	0,16%	0,21%	0,32%	0,54%						0,23%	
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%						99,93%	
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,07%	

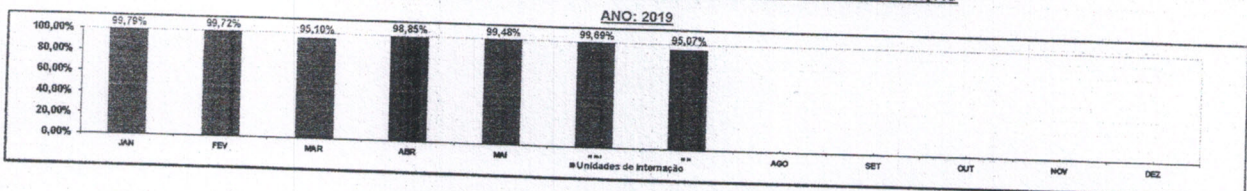
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO



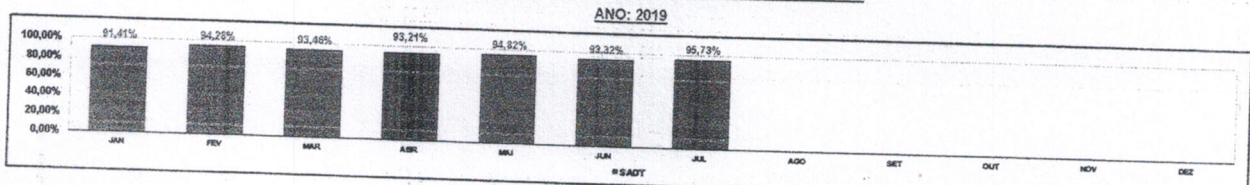
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNACÃO

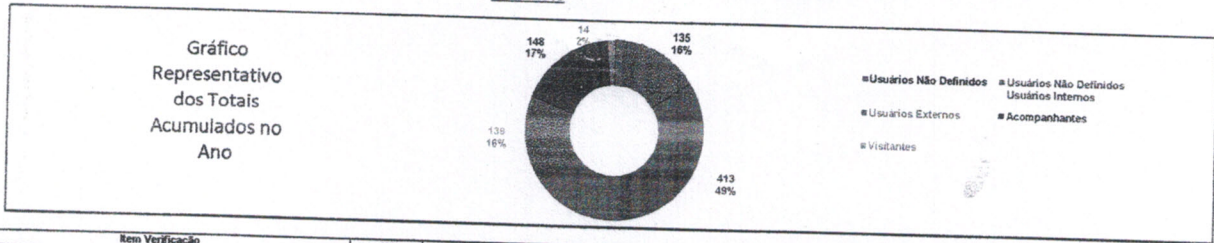


SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT



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

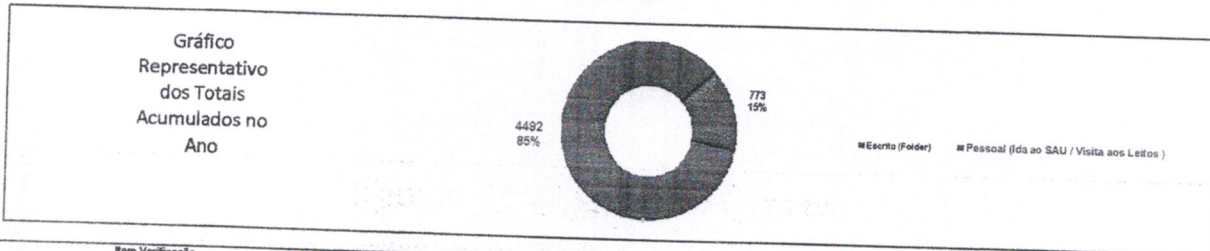
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	10	23	11	20	20	23	28						135	19,29
Usuários Internos	69	33	48	79	60	85	42						413	59,00
Usuários Externos	7	8	25	32	27	20	20						139	19,86
Acompanhantes	4	8	22	32	33	26	22						148	21,14
Visitantes	0	0	1	1	2	0	10						14	2,00
Total	90	73	107	164	142	154	122	0	0	0	0	0	848	114,80

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

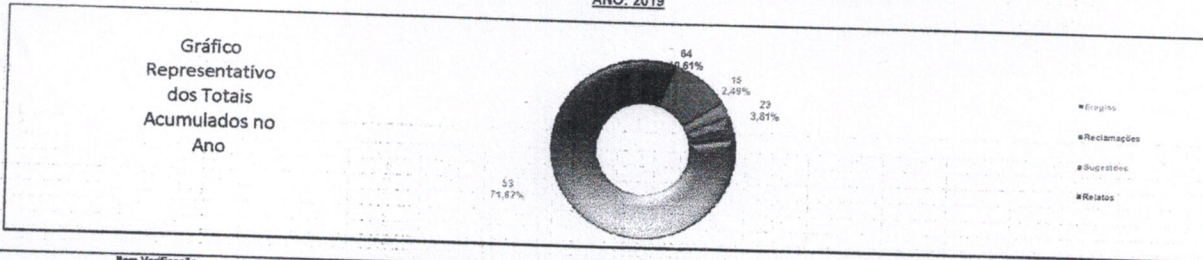
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	85	63	73	123	87	110	232						773	110,43
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	524	577	566	700	685	664	756						4492	641,71
Total	609	640	639	823	772	794	988	0	0	0	0	0	5.265	435,79

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

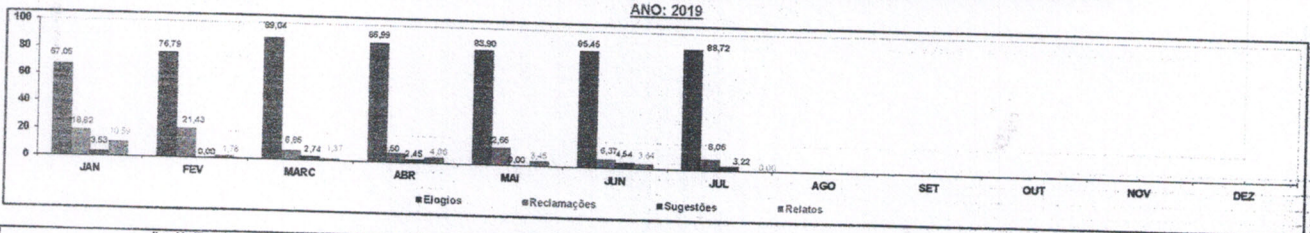
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	57	50	65	107	73	64	55						501	71,67
Reclamações	16	12	5	8	11	7	5						64	9,14
Sugestões	3	0	2	3	0	5	2						15	2,14
Relatos	9	1	1	5	3	4	0						23	3,29
Total	85	63	73	123	87	110	62	0	0	0	0	0	603	80,25

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

ANO: 2019

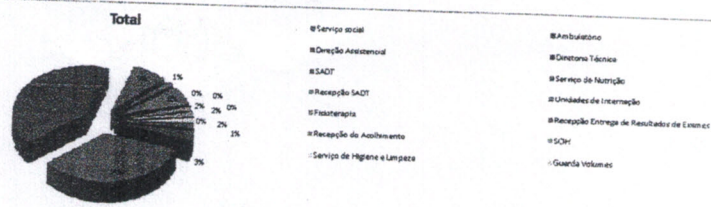


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	57,06	76,79	89,04	86,99	83,90	85,46	88,72							82,56
Reclamações	18,82	21,43	6,85	6,50	12,65	6,37	8,06							11,53
Sugestões	3,53	0,00	2,74	2,45	0,00	4,54	3,22							2,35
Relatos	10,59	1,78	1,37	4,06	3,45	3,64	0,60							3,39
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00

RL-MSP SAU 001401

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS
ANO: 2019

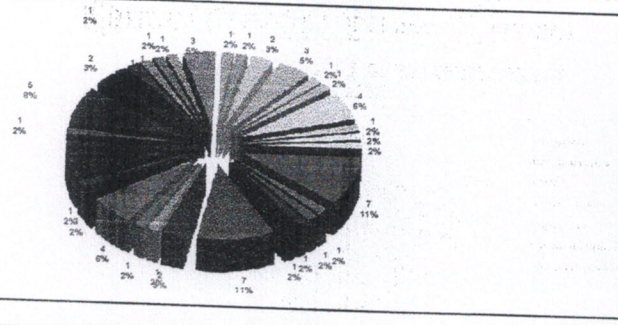
Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço social	0	0	0	0	1	0	0						1	0,14
Ambulatório	2	0	0	0	0	0	0						2	0,29
Direção Assistencial	5	5	2	1	3	3	3						22	3,14
Diretoria Técnica	6	6	2	5	4	2	1						25	3,71
SADT	1	1	0	1	2	2	1						5	0,71
Serviço de Nutrição	0	0	0	1	0	0	0						1	0,14
Recepção SADT	1	0	0	0	1	1	1						4	0,57
Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0						0	0,00
Fisioterapia	0	0	1	0	0	0	0						1	0,14
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0	0						0	0,00
Recepção do Acolhimento	0	0	0	0	0	0	0						0	0,00
SADT	0	0	0	0	0	1	0						1	0,14
Serviço de Higiene e Limpeza	0	0	0	0	0	0	0						0	0,00
Guarda Volumens	0	0	0	0	0	0	0						0	0,00
Total	16	12	5	8	11	7	5	0	0	0	12	0	76	8,33

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS
ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



- Data de previsão de cirurgia - Atendimento Médico
- Solicitação de visita médica no leito
- Conteúdo solicitado para mudança de leito
- Desvio de dinheiro guardado dentro de capinha do celular
- Manutenção bicicleta - Fisioterapia
- Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário
- Solicitação de laudo médico
- Tempo de espera realização ressonância - devido a falta picolé açai
- Tempo de espera para realização de cirurgia - ortopedia
- Atendimento: Atendimento / SMI / SPP
- Horário de chegada cirurgia plástico
- Previsão data de cirurgia - Cirurgia Plástica
- Demora no Atendimento - Médicos
- Atendimento: Guarda volumens
- Atendimento Téc. Enf. - falta de cordialidade com o usuário
- Atendimento SADI: Tratamento usuário
- Atendimento: Recepção SADI
- Prioridade no Atendimento
- Solicitação de liberação laudo Ressonância
- Falta picolé açai - exame ressonância
- Atendimento Técnico assistencial Ressonância
- Exame SADI: procedimento técnico Ressonância
- Cancelamento de cirurgia: falha comunicação
- Abordagem inadequada colaboradores SMD
- Alta hospitalar sem marcação de retorno/ Erro na marcação
- Atendimento: procedimento técnico UTI adulto
- Atualização de dados - Serviço Social
- Solicitação de poltrona
- Falta de bolsa colostomia
- Horário de Ambulatório de Neonatologia
- Atendimento na UTI: falha de cordialidade

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Data de previsão de cirurgia - Atendimento Médico	1	0	2	2	2	0	0						7	1,00
Solicitação de visita médica no leito	0	0	0	0	0	1	0						1	0,14
Conteúdo solicitado para mudança de leito	0	0	1	0	0	0	0						1	0,14
Desvio de dinheiro guardado dentro de capinha do celular	0	0	1	0	0	0	0						1	0,14
Manutenção bicicleta - Fisioterapia	0	0	1	0	0	0	0						1	0,14
Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário	0	0	1	0	0	0	0						1	0,14
Solicitação de laudo médico	1	2	0	2	1	1	1						7	1,00
Tempo de espera realização ressonância - devido a falta picolé açai	0	0	0	0	0	0	0						0	0,00
Tempo de espera para realização de cirurgia - ortopedia	0	1	0	0	0	0	0						1	0,14
Atendimento: Atendimento / SMI / SPP	4	0	0	0	0	0	0						4	0,57
Horário de chegada cirurgia plástico	0	1	0	0	0	0	0						1	0,14
Previsão data de cirurgia - Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0	0						0	0,00
Demora no Atendimento - Médicos	0	0	0	0	0	1	0						1	0,14
Atendimento: Guarda volumens	1	1	0	0	0	0	0						2	0,29
Atendimento Téc. Enf. - falta de cordialidade com o usuário	1	0	0	0	0	0	0						1	0,14
Atendimento SADI: Tratamento usuário	0	3	0	1	1	0	0						5	0,71
Atendimento: Recepção SADI	1	0	0	0	0	1	0						2	0,29
Prioridade no Atendimento	0	1	0	0	0	0	0						1	0,14
Solicitação de liberação laudo Ressonância	1	0	0	0	0	0	0						1	0,14
Falta picolé açai - exame ressonância	0	0	0	0	1	0	0						1	0,14
Atendimento Técnico assistencial Ressonância	0	0	0	0	0	0	1						1	0,14
Exame SADI: procedimento técnico Ressonância	1	0	0	0	0	0	0						1	0,14
Cancelamento de cirurgia: falha comunicação	1	0	0	0	2	0	0						3	0,43
Abordagem inadequada colaboradores SMD	0	0	0	0	0	0	0						0	0,00
Alta hospitalar sem marcação de retorno/ Erro na marcação	0	1	0	1	0	0	0						2	0,29
Atendimento: procedimento técnico RX	0	1	0	0	0	1	0						2	0,29
Atendimento Técnico assistencial UTI adulto	0	1	0	0	2	0	0						3	0,43
Atualização de dados - Serviço Social	0	0	0	1	0	0	0						1	0,14
Solicitação de poltrona	0	0	0	0	0	2	2						4	0,57
Falta de bolsa colostomia	0	0	0	0	0	1	0						1	0,14
Horário de Ambulatório de Neonatologia	0	0	0	0	0	2	2						4	0,57
Atendimento na UTI: falha de cordialidade	1	0	0	0	0	0	1						2	0,29
Total	17	12	5	8	11	7	5	0	0	0	0	0	65	5,42
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0						0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL	16	12	5	8	11	7	5	0	0	0	0	0	65	5,42
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%						100,00%	100,00%