

#### **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 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	136
Acolhimento	187
Ambulatório	283
S.A.D.T	259
Pós Alta Hospitalar	133
<b>TOTAL</b>	<b>998</b>

### Tabela 01: Pesquisas por Setor

A tabela a seguir, demonstra com clareza a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

#### PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE JUNHO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	6	0	0	3	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	9	0	1	4	1
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	24	7	9	27	0
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	530	336	289	550	243
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.321	4.913	3.240	4.475	3.213
Total de Resposta Positiva	374	566	272	518	266
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	0
Não Respondeu	37	121	133	121	134
Total de Respostas	4.264	5.822	3.811	5.577	3.723
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,09%	99,88%	99,74%	99,39%	99,97%

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

*Juliana*  
RL.HRSP.SAU.001-02

000061





ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
<b>1</b>	<b><u>Atendimentos</u></b>	
1.1	Atendimentos em sala	21
1.2	Atendimentos por telefone	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	53
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	202
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	02
<b>2</b>	<b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	249
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
<b>3</b>	<b><u>Pesquisas de satisfação realizadas</u></b>	
3.1	Internas	136
3.2	Externas	542
<b>4</b>	<b><u>Informativos e comunicados emitidos</u></b>	<b>0</b>
<b>5</b>	<b><u>Reuniões internas administrativas realizadas</u></b>	<b>01</b>
<b>6</b>	<b><u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u></b>	<b>00</b>
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>		<b>1.206</b>

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas pelo SAU.

*Juliana*

RL.HRSP.SAU.001-02

000062





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

Setor	Total Numérico	%
Portaria	02	40,00
Clinica Médica	02	40,00

Tabela 04: Reclamações por Setor.

### III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês de julho foi de 99,62%, neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT/Acolhimento.

Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPAC acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. Nessas pesquisas de alta hospitalar obteve-se um índice de satisfação de 99,97%, o qual considera os índices de satisfação dos setores de internação, ambulatório, SADT, acolhimento e pós alta obtivemos o índice de 99,61%. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes os setores do Pós Alta Hospitalar e Ambulatório que obtiveram os maiores índices de satisfação. Neste mês de julho os atendimentos do SADT e Ambulatório retomaram 50%, devido pandemia, visto que estavam suspensos. Todos os dias são realizadas orientações aos usuários do Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SADT) e Ambulatório. No setor do SADT, os usuários são informados diariamente referente a espera no atendimento e a importância dos cuidados na hora da higienização das mãos. No Ambulatório é passado um informativo referente ao atendimento médico e aos cuidados que devemos ter por conta da Covid-19. Diante disso os índices de satisfação mantêm-se dentro do esperado.

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

### IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

*Jubiana*  
RL.HRSP.SAU.001-02

000063

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 43 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 melhorarias 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, 03 de Agosto de 2020.

*Wesleane Santos Coelho*  
**Wesleane Santos Coelho**  
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  
**PARÁ**

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL**

**REFERÊNCIA: JULHO - 2020**

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

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10						
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR								
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							136	0	136					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							134	2	136					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							132	4	136					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos							136	0	136					
4.2	Pelos enfermeiros							136	0	136					
4.3	Pelos Outros Profissionais							136	0	136					
4.4	Pelos funcionários da administração							136	0	136					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos							136	0	136					
5.2	Para os enfermeiros							136	0	136					
5.3	Para os Outros Profissionais							136	0	136					
5.4	Para os funcionários da administração							136	0	136					
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							135	1	136					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos							136	0	136					
7.2	Pelos enfermeiros							136	0	136					
7.3	Pelos Outros Profissionais							136	0	136					
7.4	Pelos funcionários da administração							136	0	136					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							130	6	136					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							130	6	136					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							134	2	136					
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							135	1	136					
12	O silêncio no ambiente do hospital?							135	1	136					
13	O horário em que são servidas as refeições?							134	2	136					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							134	2	136					
15	O horário das visitas?							32	104	136					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							135	1	136					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							135	1	136					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							136	0	136					
								289	3240	3539	133	3672	3529		
								0,00%	0,03%	0,25%	8,17%	91,55%	100,00%	3,62%	99,72%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	136	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	136	não	0				

Total de Resposta Positiva 3801  
 Total de Resposta Geral 3811  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,74%

Foram realizadas 136 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Julho 2020.

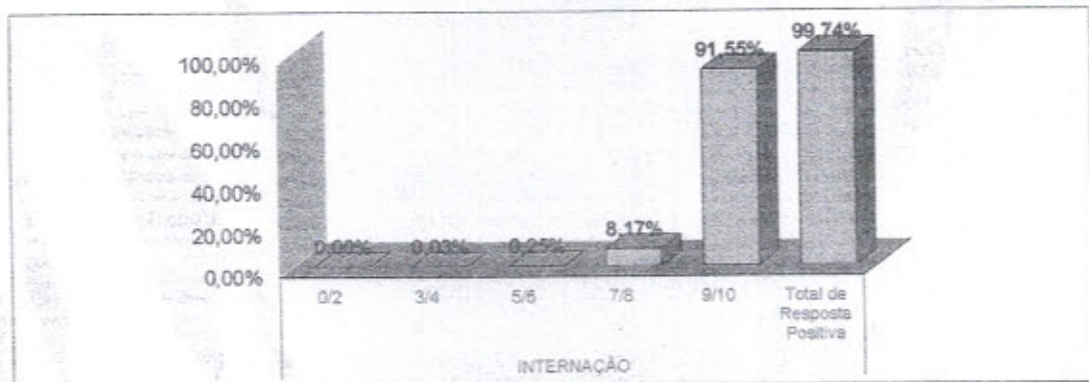
*Wesleane Santos Coelho*  
 Wesleane Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário



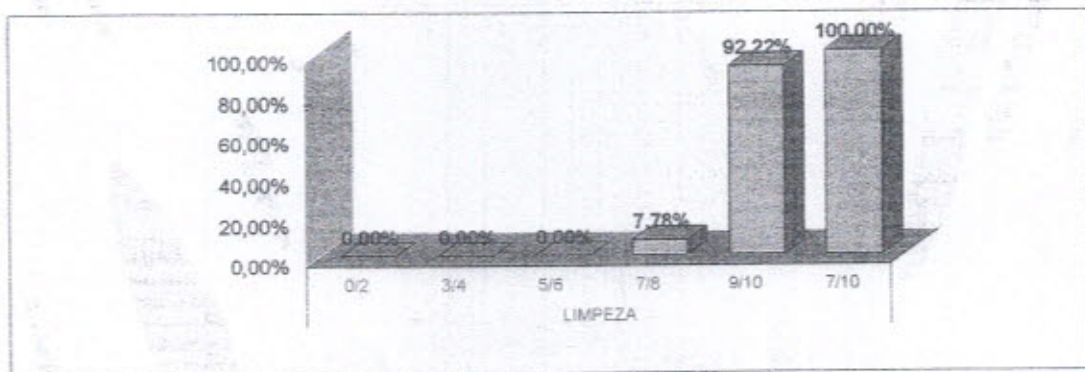


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

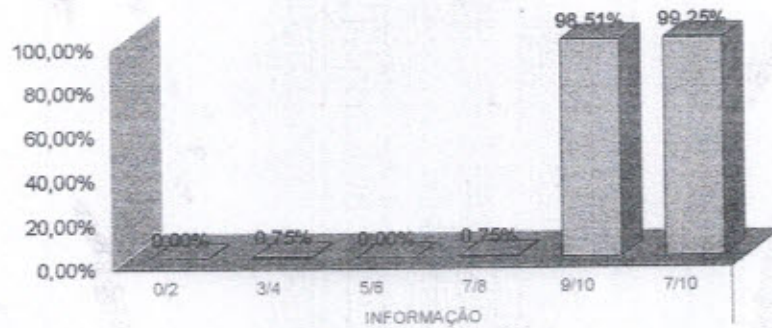
1. INTERNAÇÃO



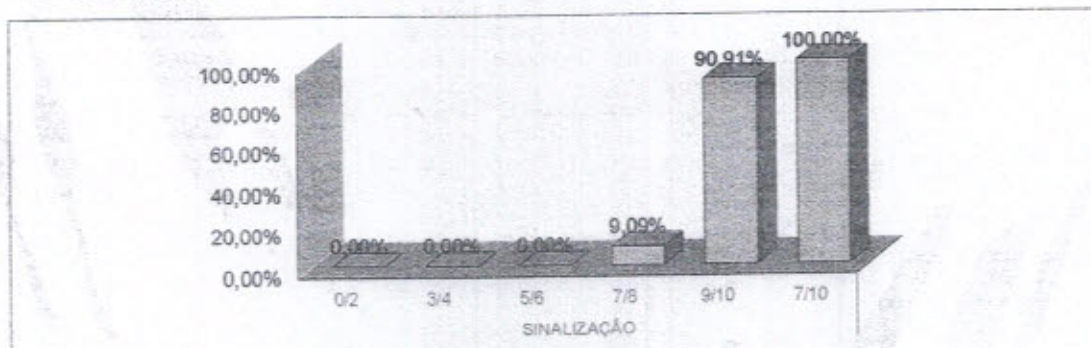
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



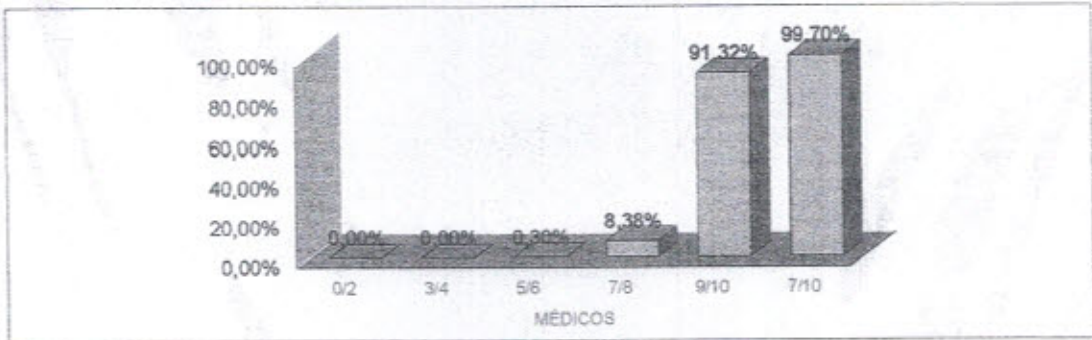
1.3 SINALIZAÇÃO



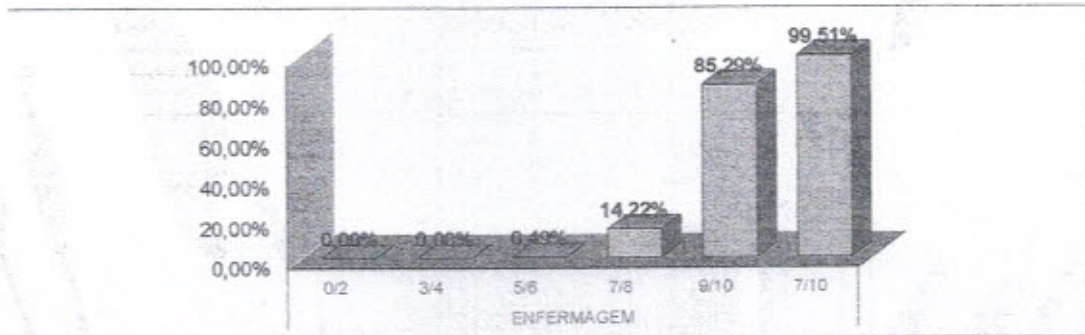


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

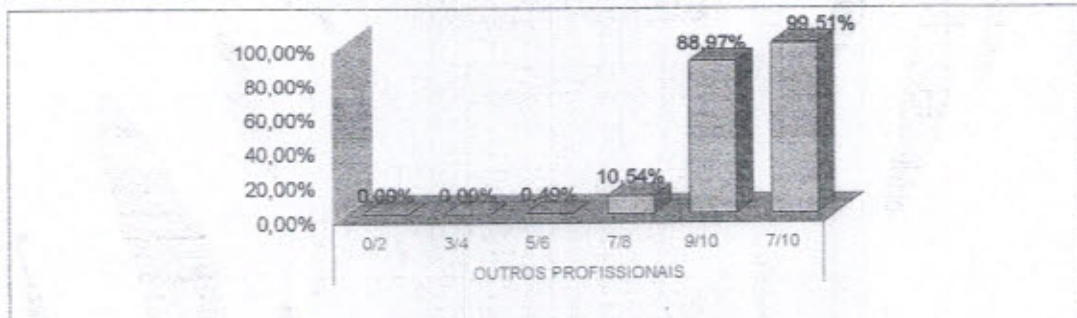
1.4 MÉDICOS



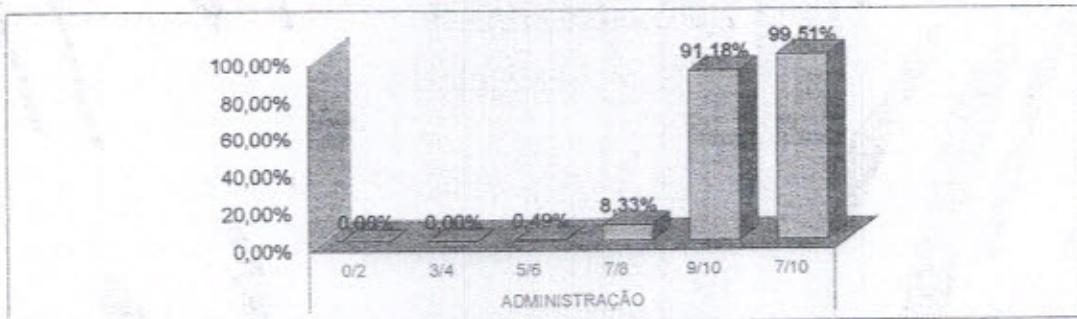
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



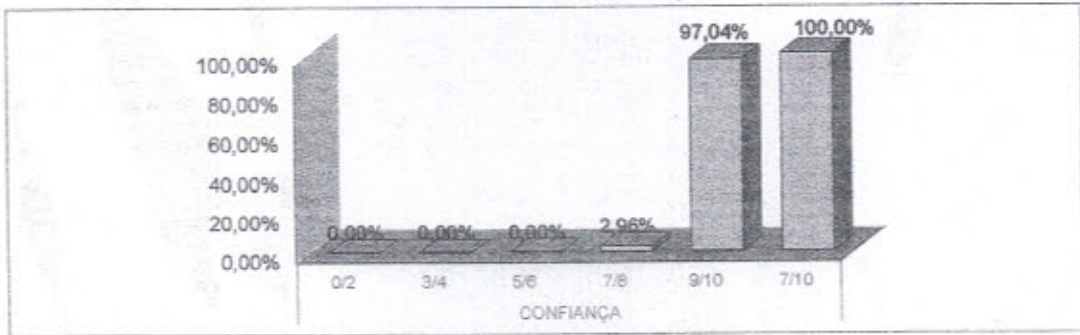
1.7 ADMINISTRAÇÃO



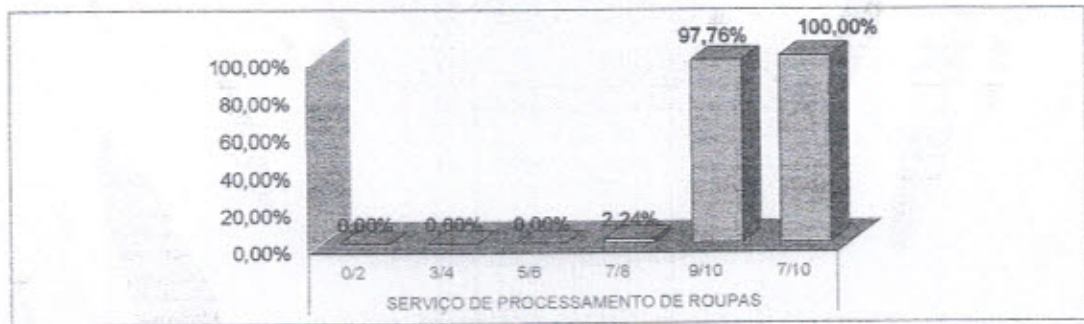


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

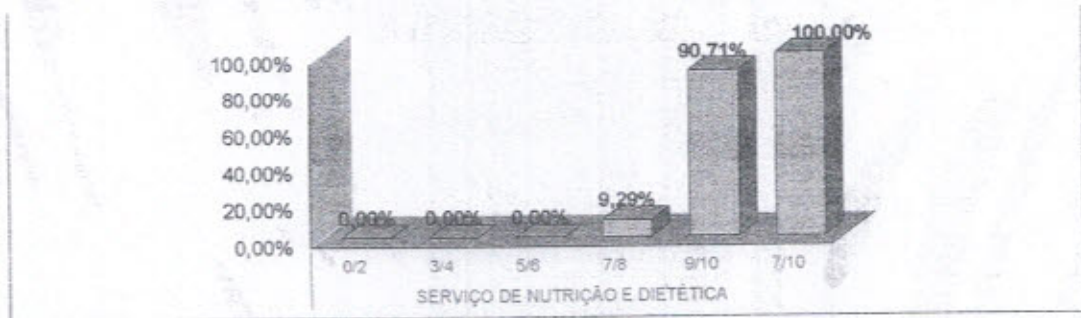
1.8 CONFIANÇA



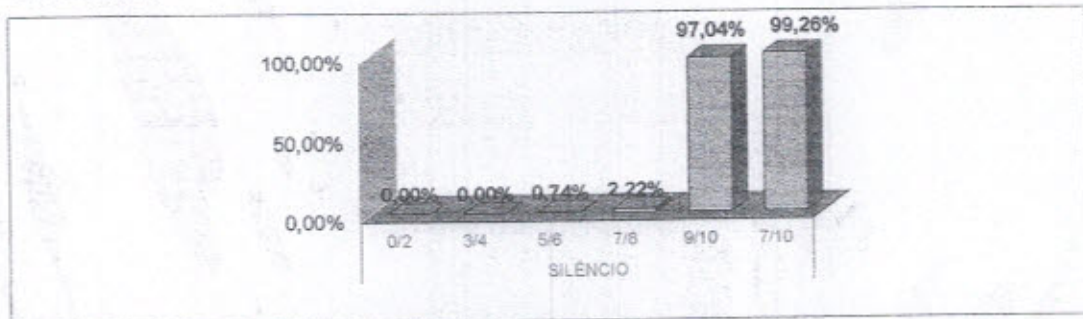
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

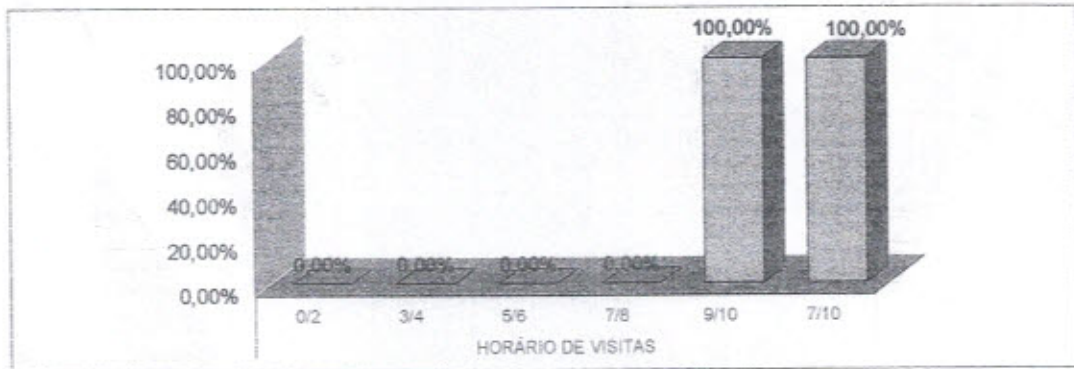




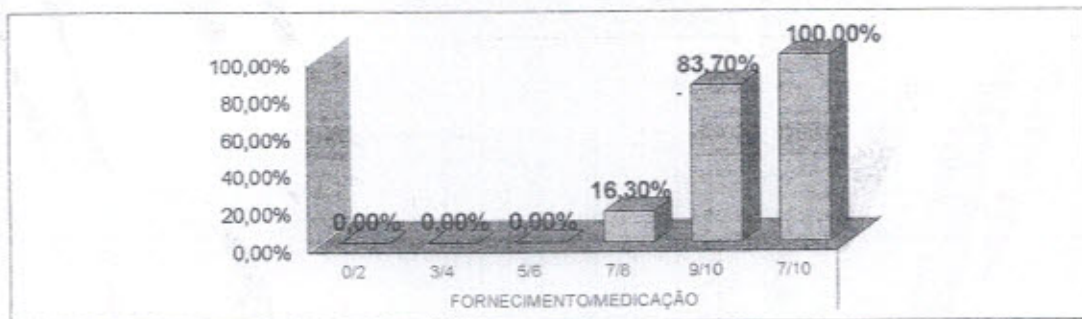


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

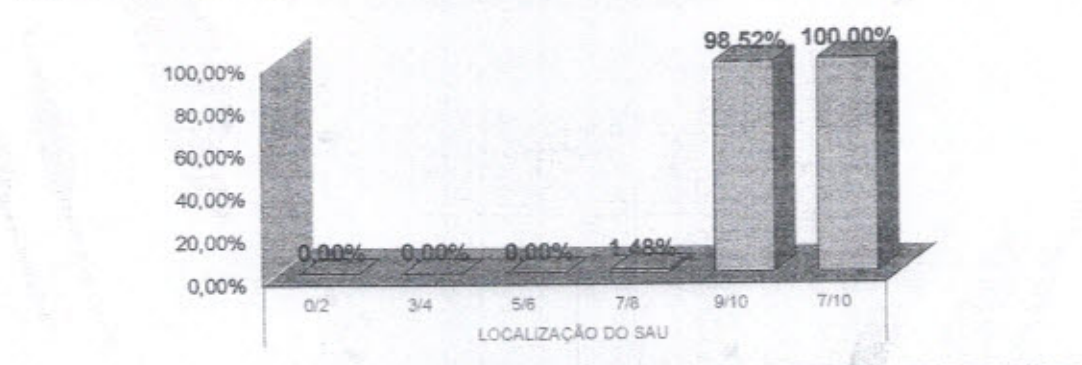
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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





## RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	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 ?							283	0	283				
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							237	46	283				
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)							283	0	283				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							275	8	283				
4.2	Pelos enfermeiros							278	5	283				
4.3	Pelos Outros Profissionais							278	5	283				
4.4	Pelos funcionários da Administração							279	4	283				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							281	2	283				
5.2	Para os enfermeiros							282	1	283				
5.3	Para os funcionários da Administração							282	1	283				
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							282	1	283				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							273	10	283				
7.2	Pelos enfermeiros							282	1	283				
7.3	Pelos funcionários da Administração							283	0	283				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							272	11	283				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							271	12	283				
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							273	10	283				
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							282	1	283				
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							280	3	283				
								5256	121	5377				
								0,00%	0,00%	0,13%	6,39%	93,47%	100,00%	2,25%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	283	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	283	não	0			

Total de Resposta Positiva 5815  
 Total de Resposta Geral 5822  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,88%

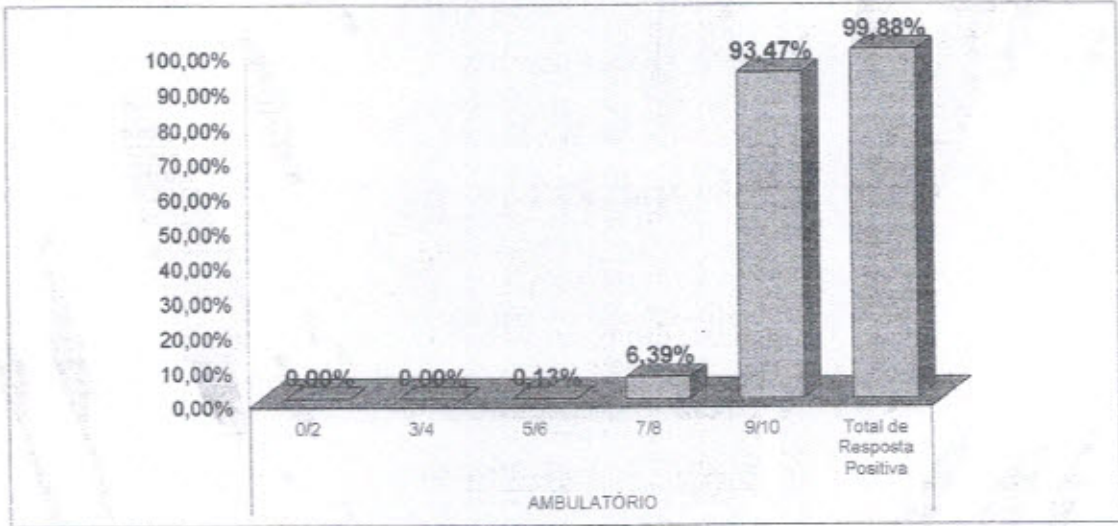
Foram realizadas 283 entrevistas  
 No período de 1 a 31 de Julho 2020.

*Wesleane Santos Coelho*  
 Wesleane Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário

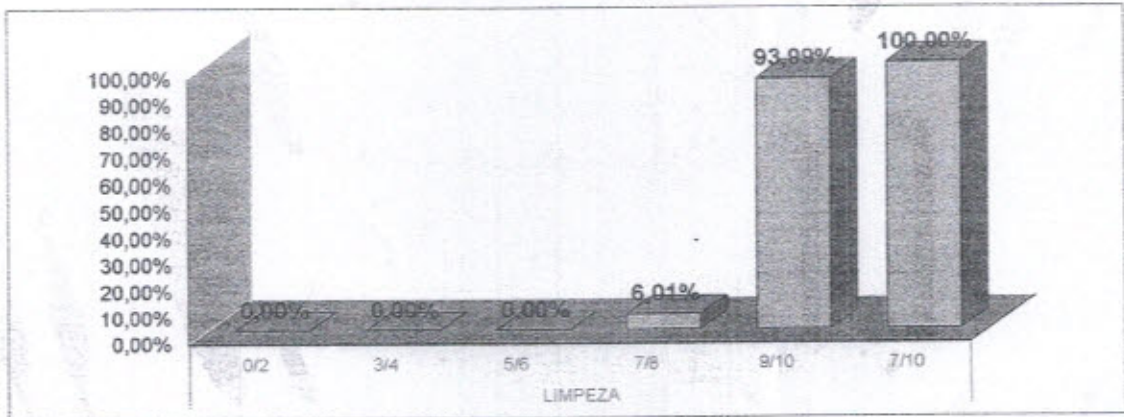


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

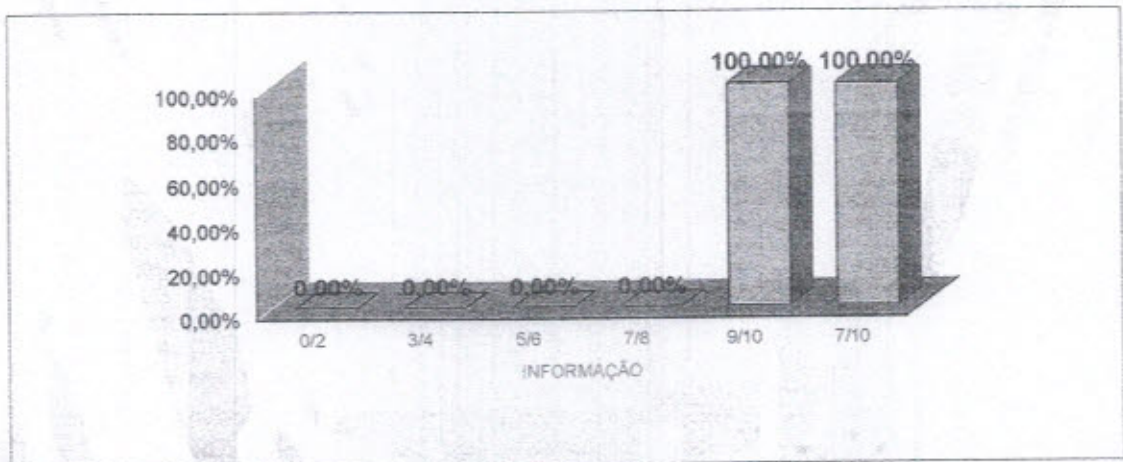
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

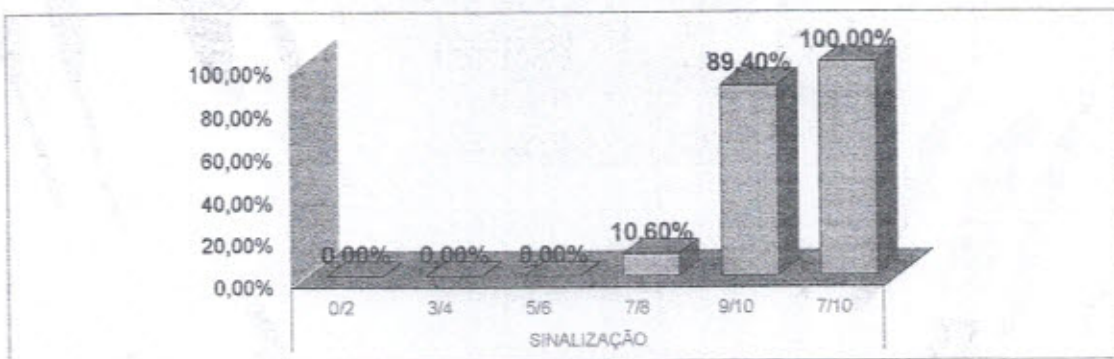


2.2 INFORMAÇÃO

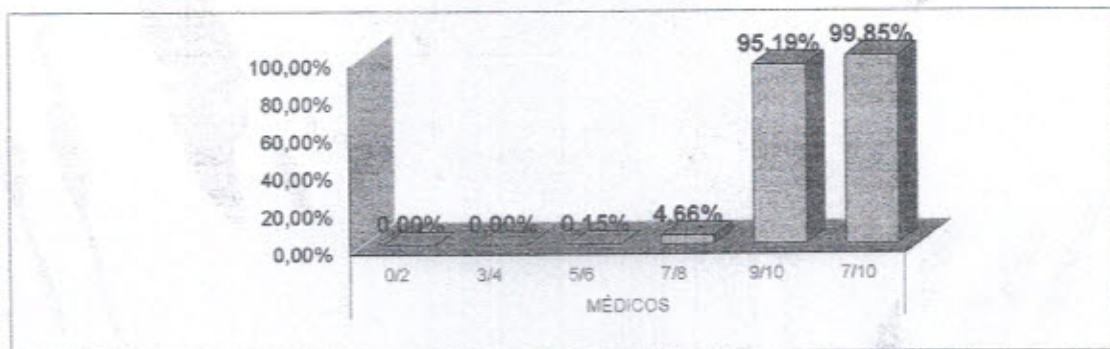


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

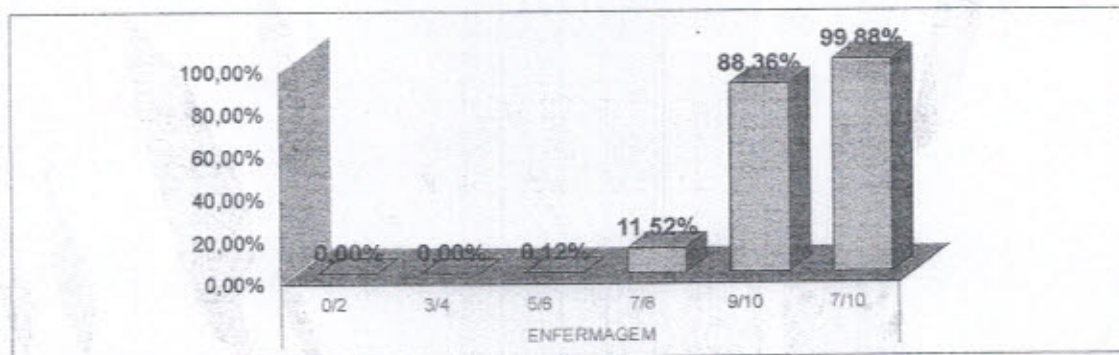
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



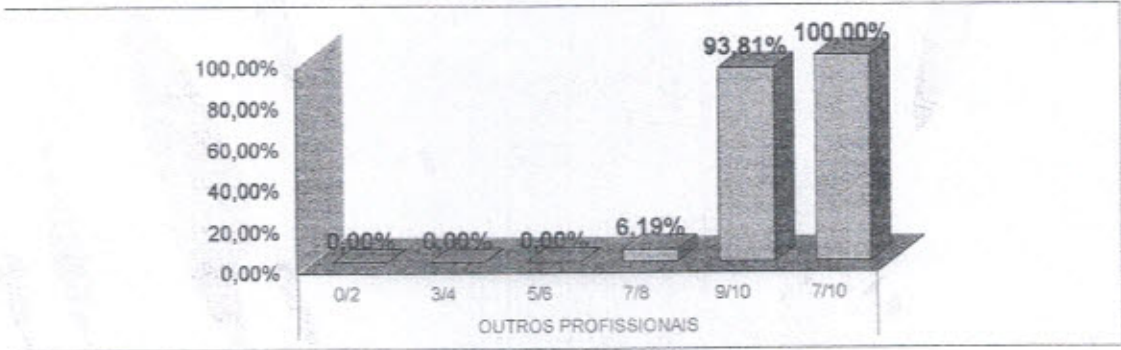
2.5 ENFERMAGEM



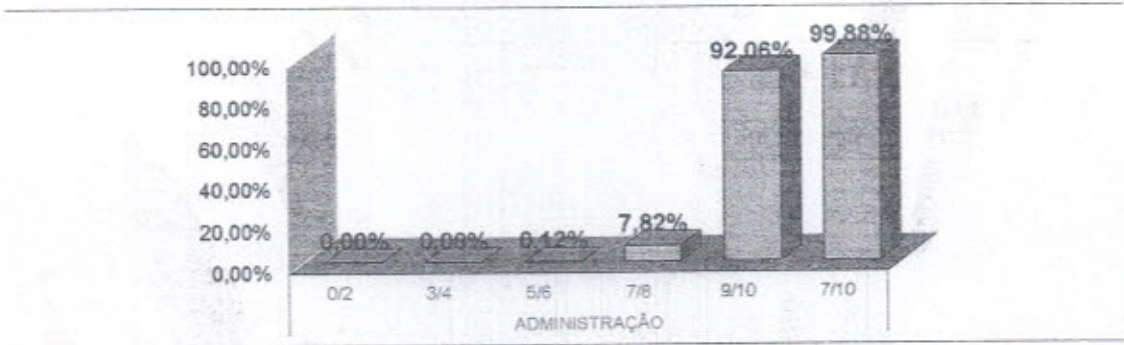


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

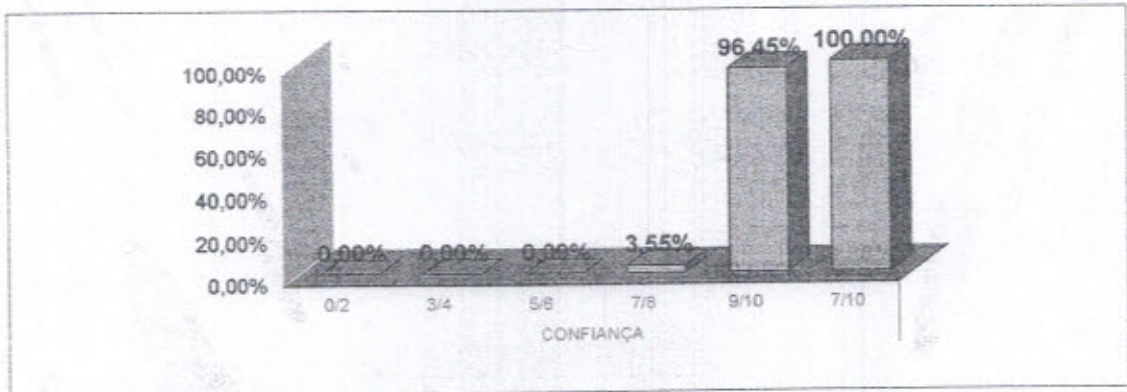
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

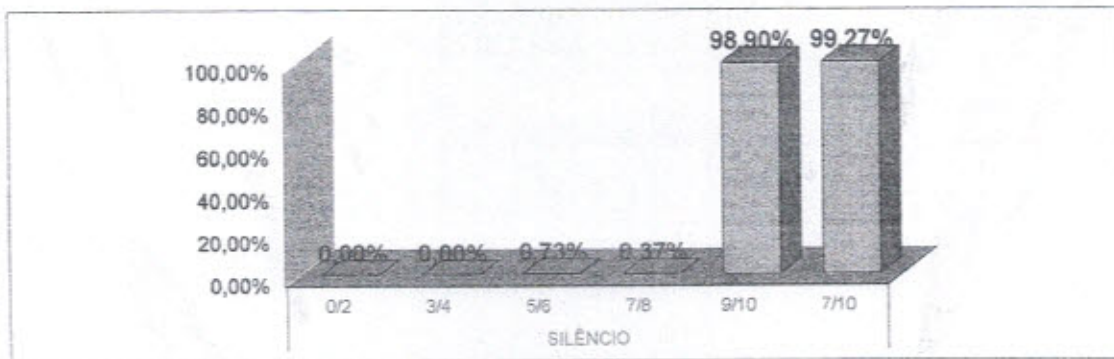


2.8 CONFIANÇA

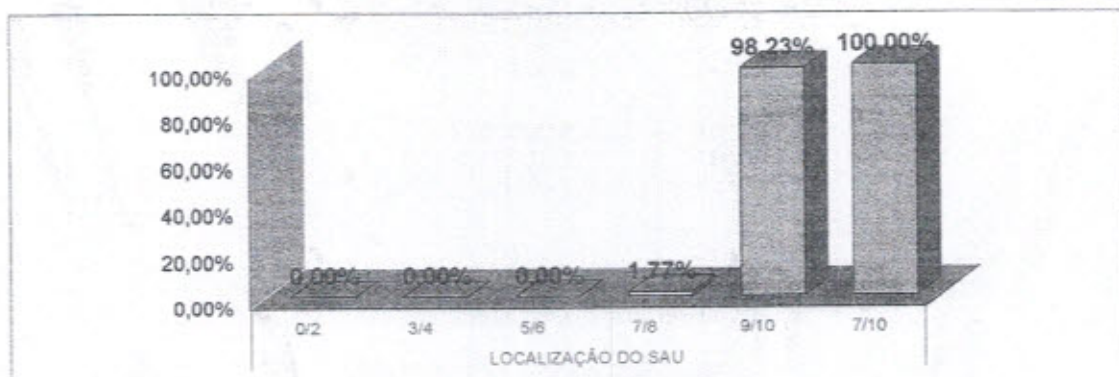


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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



HOSPITAL REGIONAL  
DO OESTE DO PARANÁ  
DE SAÚDE DEBILITANTESPRÓ-SAÚDE  
SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIOSECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICAGOVERNO DO  
PARANÁ

## RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

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	0	0	26	233	259	0	259	259
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?						1	0	1	25	218	245	14	259	243
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)						0	0	0	12	229	241	18	259	241
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						1	0	7	20	215	243	16	259	235
4.2	Pelos enfermeiros						1	0	5	52	192	250	9	259	244
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	4	40	210	254	5	259	250
4.4	Pelos funcionários da Administração						0	0	3	29	222	254	5	259	251
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	1	0	31	215	247	12	259	246
5.2	Para os enfermeiros						0	0	0	31	219	250	9	259	250
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	1	23	231	255	4	259	254
5.4	Para os funcionários da Administração						0	0	0	29	228	257	2	259	257
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?						0	0	0	27	230	257	2	259	257
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	1	4	242	247	12	259	246
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	1	48	206	255	4	259	254
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	1	44	214	259	0	259	258
7.4	Pelos funcionários da Administração						0	0	1	26	232	259	0	259	258
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						0	1	2	11	241	255	4	259	252
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						0	1	0	56	201	258	1	259	257
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	1	0	7	248	256	3	259	255
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	6	249	258	1	259	258
							3	4	27	550	4475	5059	121	5180	5025
							0,06%	0,08%	0,53%	10,87%	88,46%	100,00%	2,34%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	259	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	259	não	0					

Total de Resposta Positiva 5543  
 Total de Resposta Geral 5577  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,39%

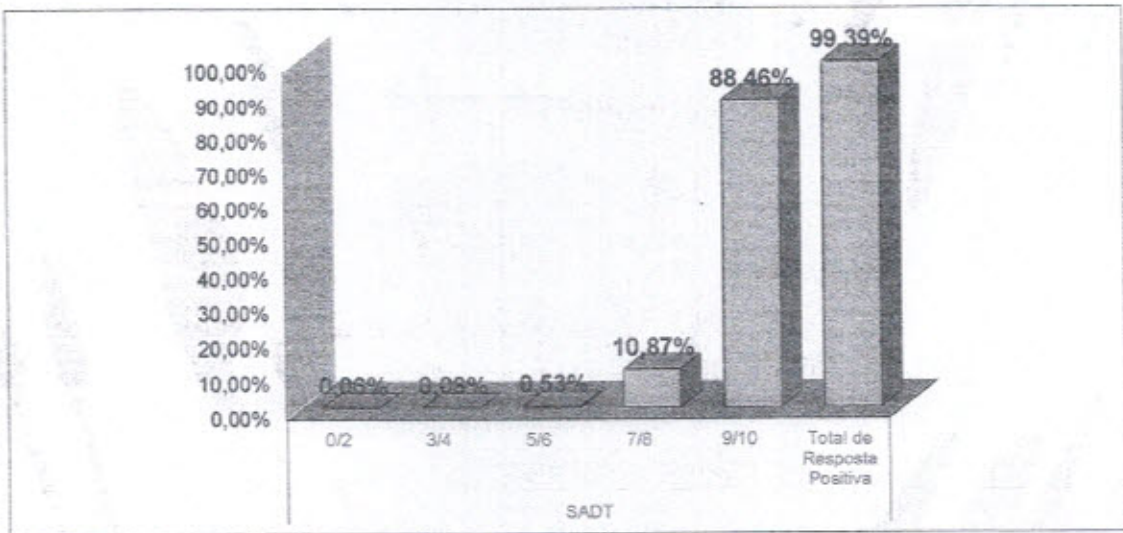
Foram realizadas 259 entrevistas  
 No período de 1 a 31 de Julho 2020.

*Wesleane Santos Coelho*  
 Wesleane Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário

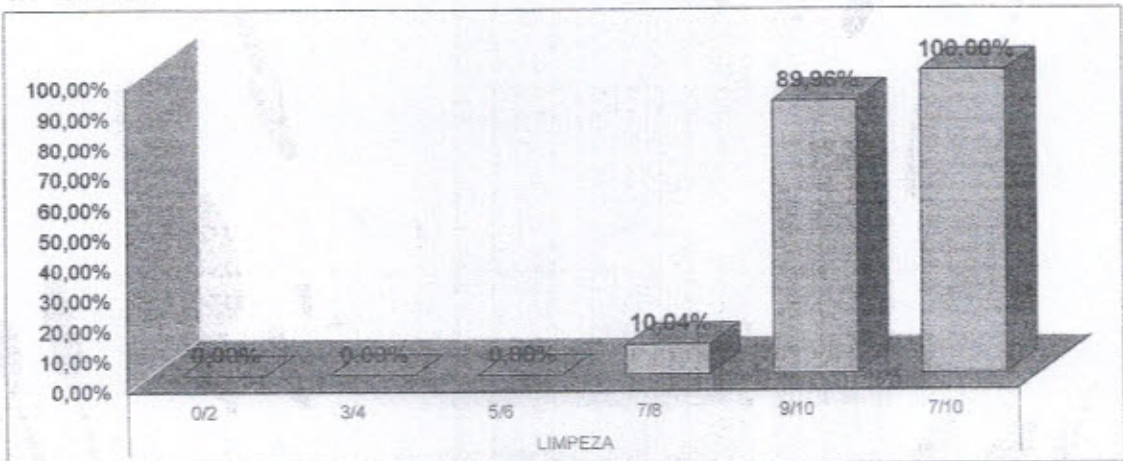


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2020

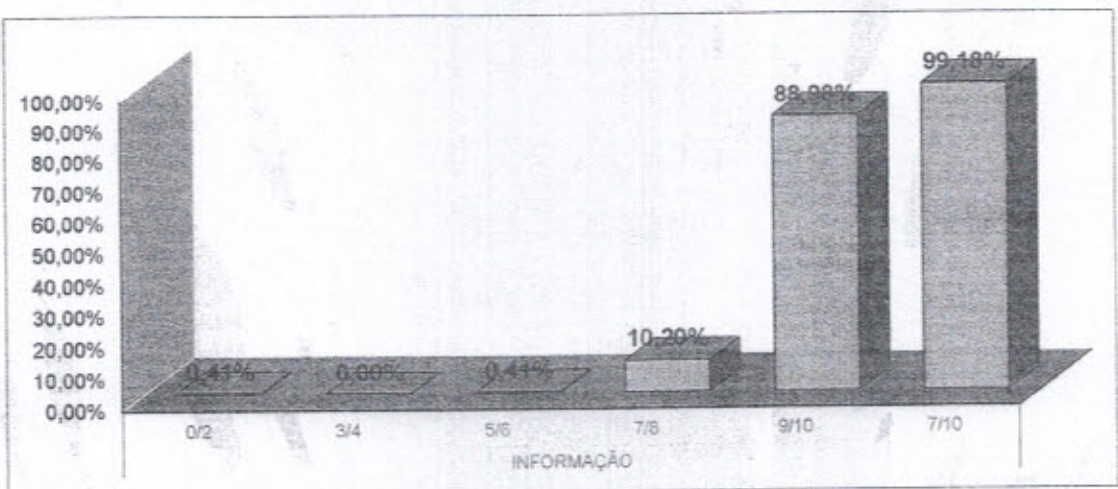
3. SADT



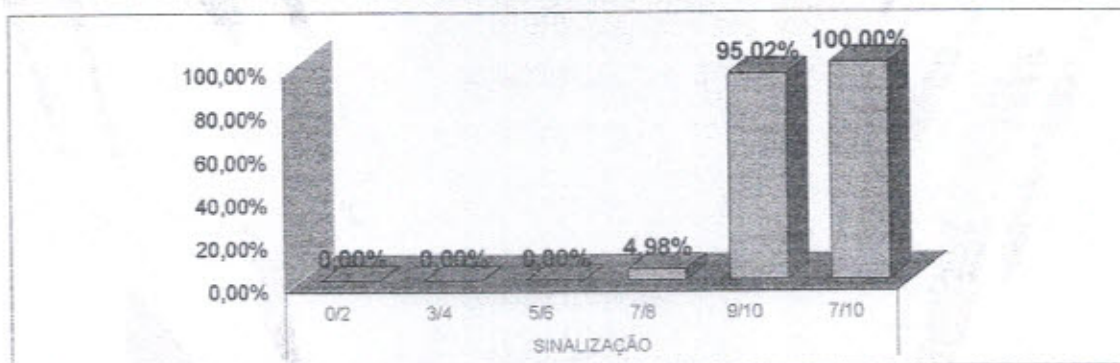
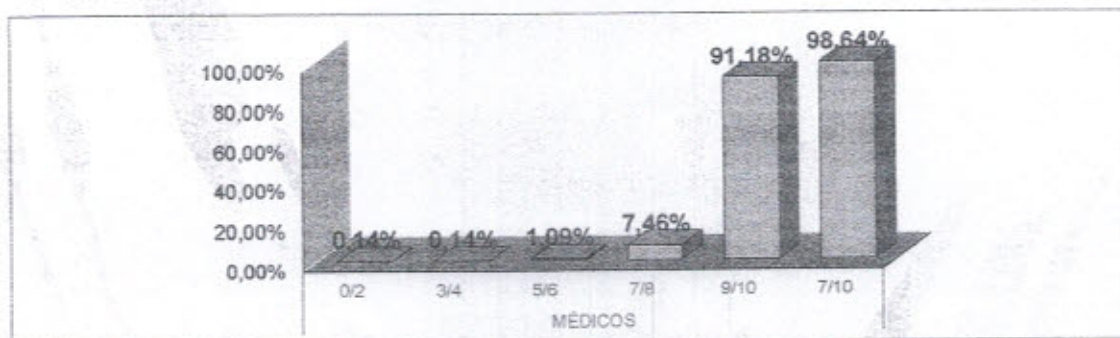
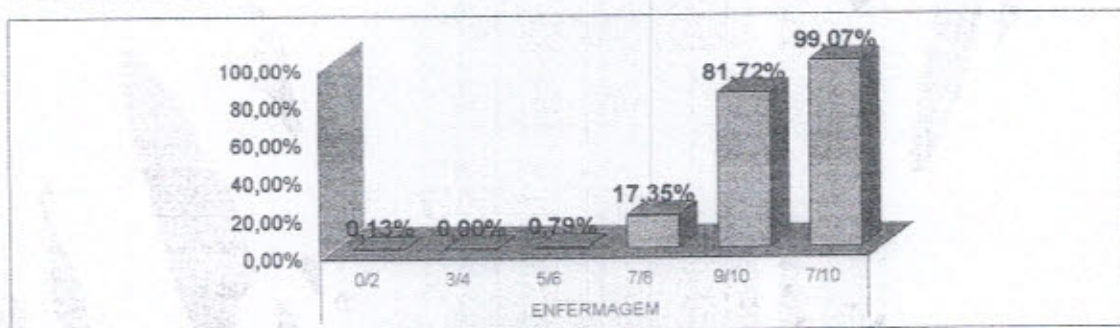
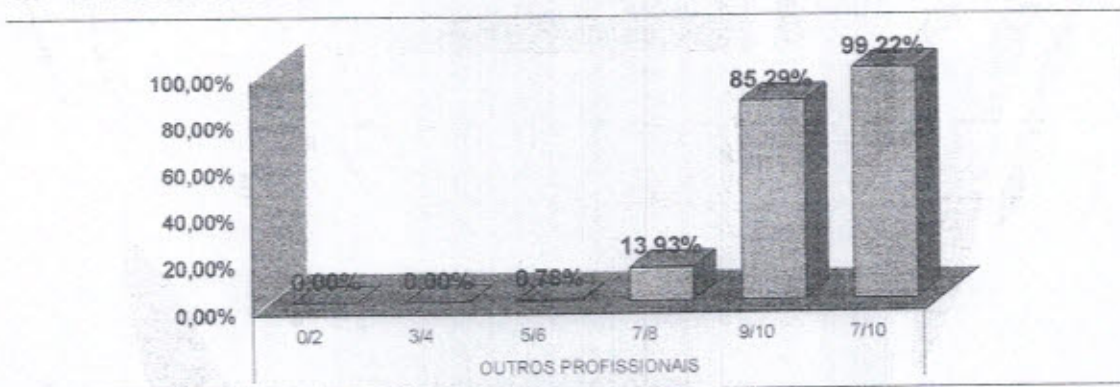
3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO

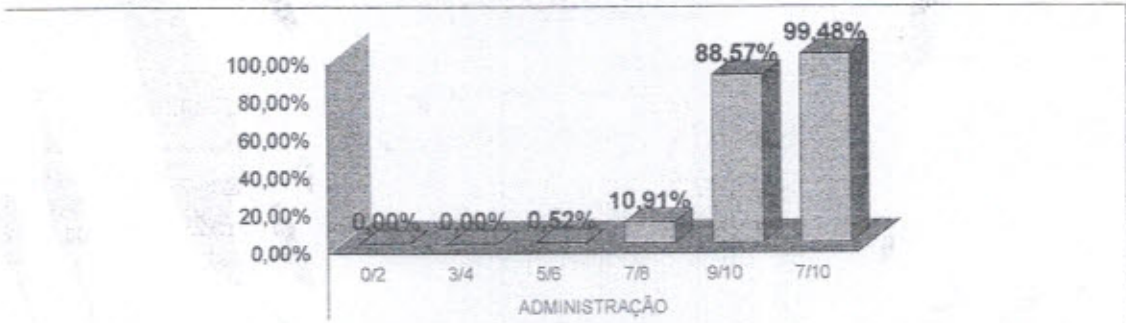




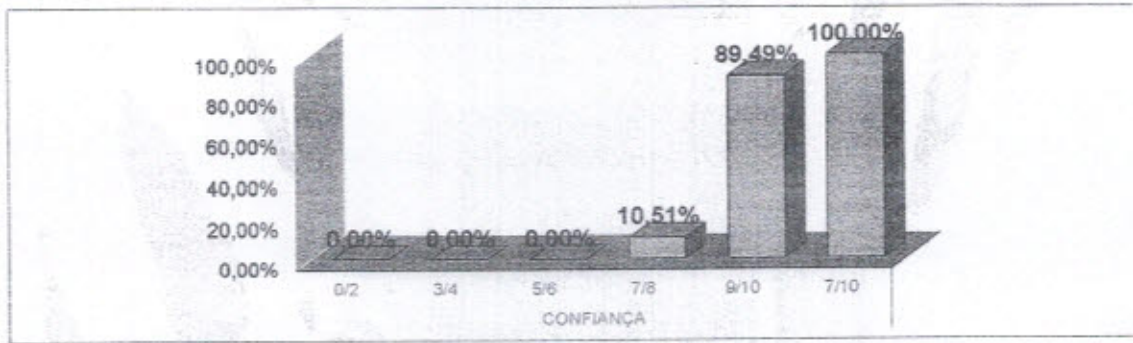
**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2020****3.3 SINALIZAÇÃO****3.4 MÉDICOS****3.5 ENFERMAGEM****3.6 OUTROS PROFISSIONAIS**

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2020

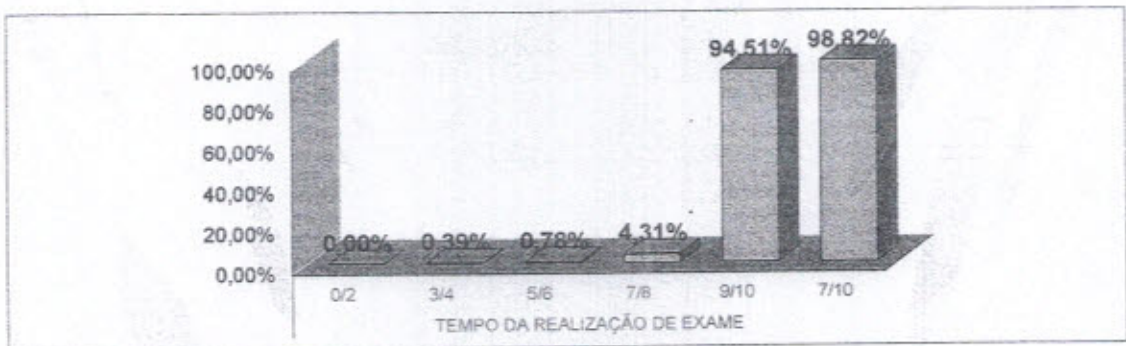
3.7 ADMINISTRAÇÃO



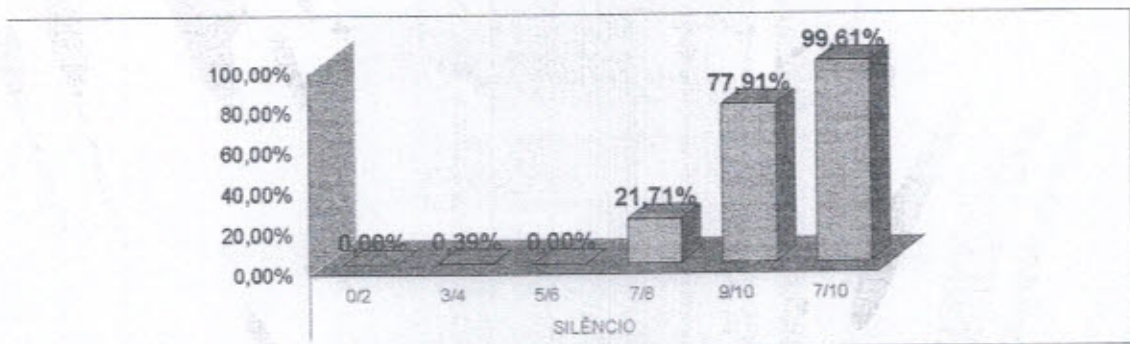
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



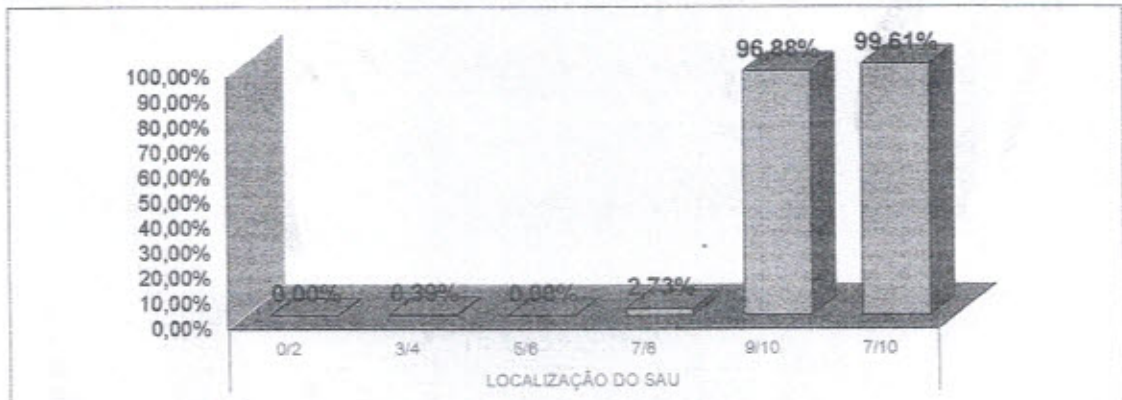
3.10 SILÊNCIO










AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JULHO/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

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

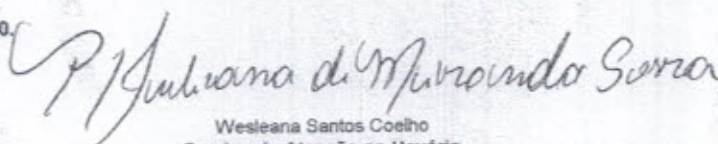
ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							NR	Total	Total 7/8 e 9/10						
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?							0	0	0	31	156	187	0	187	187
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							0	3	0	3	176	182	5	187	179
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)							0	1	1	35	145	182	5	187	180
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							1	0	0	15	165	181	6	187	180
4.2	Pelos enfermeiros							1	0	0	43	142	186	1	187	185
4.3	Pelos Outros Profissionais							1	0	0	42	142	185	2	187	184
4.4	Pelos funcionários da Administração							1	0	0	39	146	186	1	187	185
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							0	1	2	25	158	186	1	187	183
5.2	Para os enfermeiros							0	1	2	30	153	186	1	187	183
5.3	Para os Outros Profissionais							0	1	2	28	156	187	0	187	184
5.4	Para os funcionários da Administração							0	1	2	31	153	187	0	187	184
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							0	1	0	27	159	187	0	187	186
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							0	0	3	6	172	181	6	187	178
7.2	Pelos enfermeiros							0	0	3	40	144	187	0	187	184
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	3	33	151	187	0	187	184
7.4	Pelos funcionários da Administração							0	0	3	24	160	187	0	187	184
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							1	0	0	26	158	187	0	187	186
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							1	0	0	26	160	187	0	187	186
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							0	0	0	7	175	182	5	187	182
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							0	0	2	5	177	184	3	187	182
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	0	1	12	173	186	1	187	185
								6	9	24	530	3321	3890	37	3927	3851
								0,16%	0,23%	0,62%	13,62%	85,37%	100,0%	0,94%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	187	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	187	não	0					

Total de Resposta Positiva 4225

Total de Resposta Geral 4264

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,09%

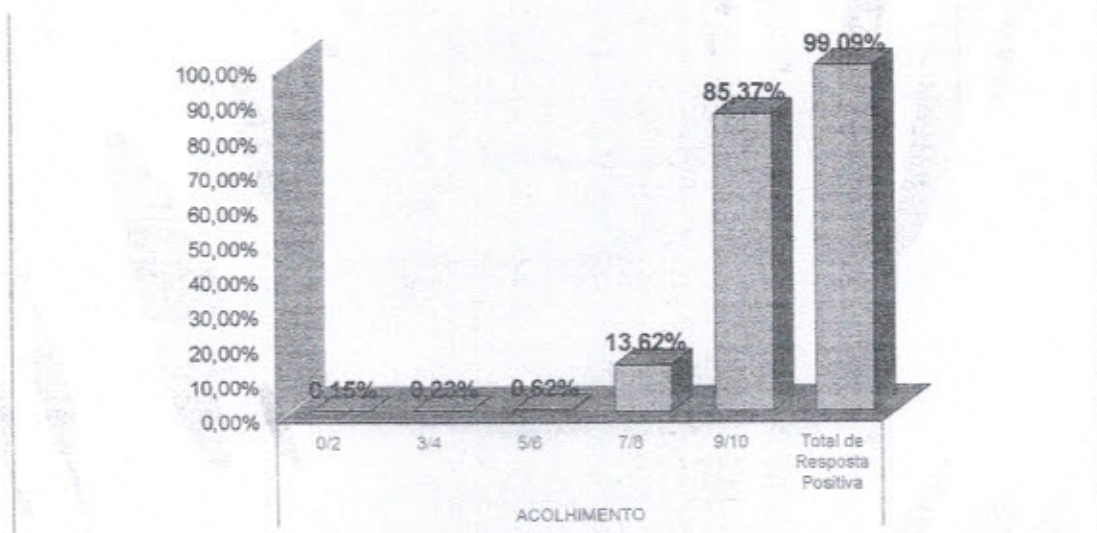
 Foram realizadas 187 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Julho 2020.



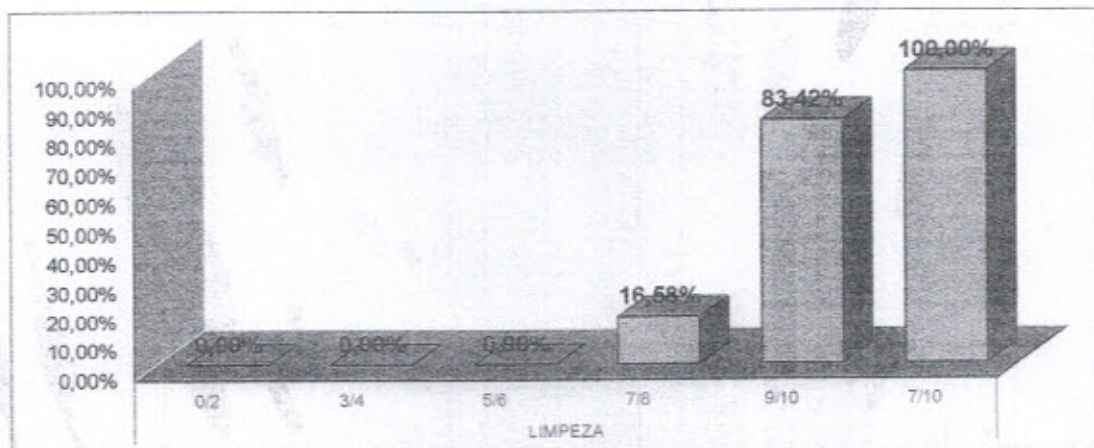
 Wesleane Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário



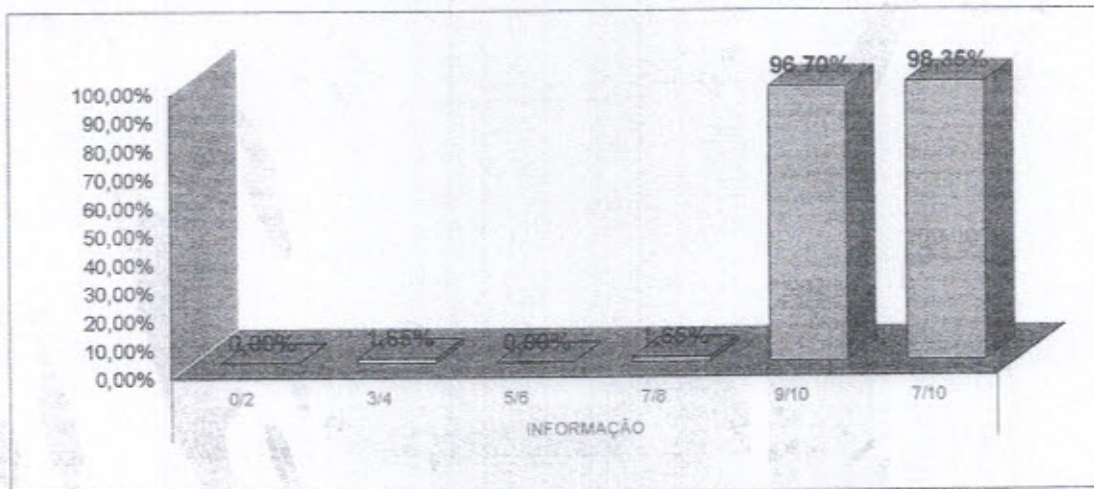
4. ACOLHIMENTO

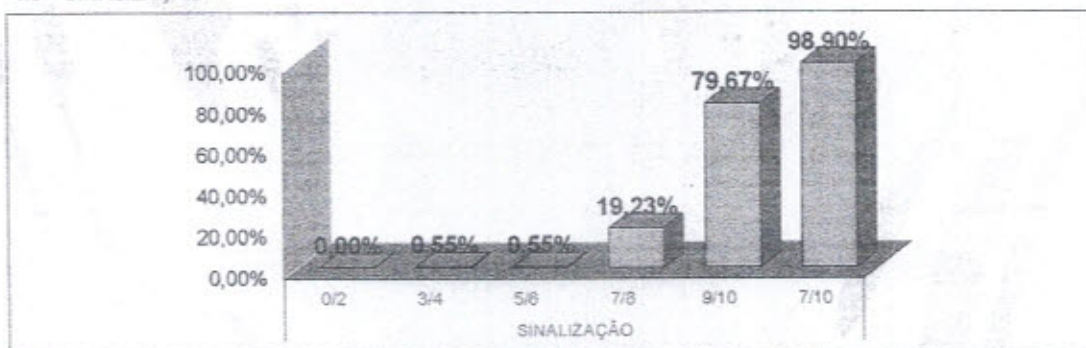
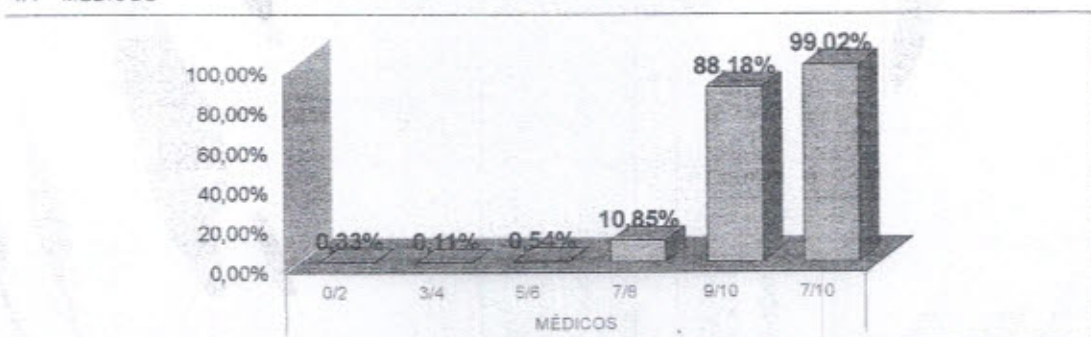
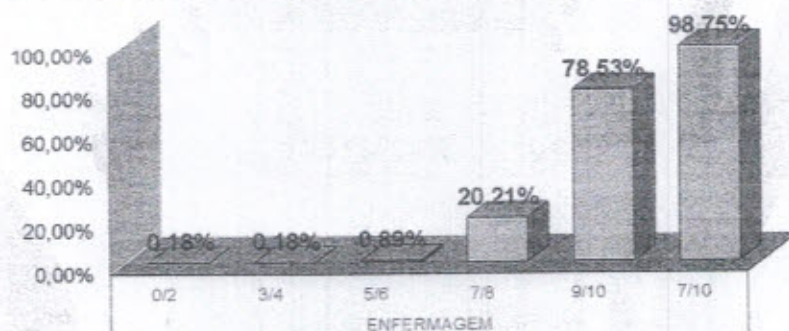
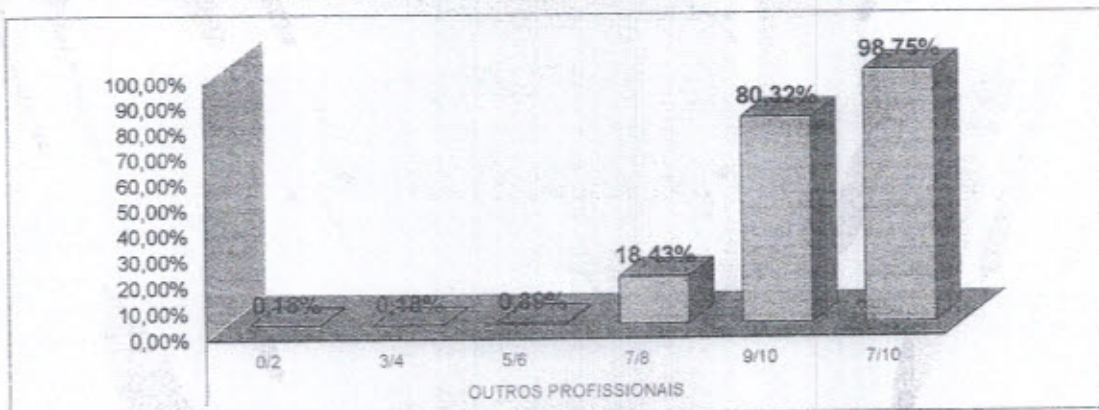


4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO



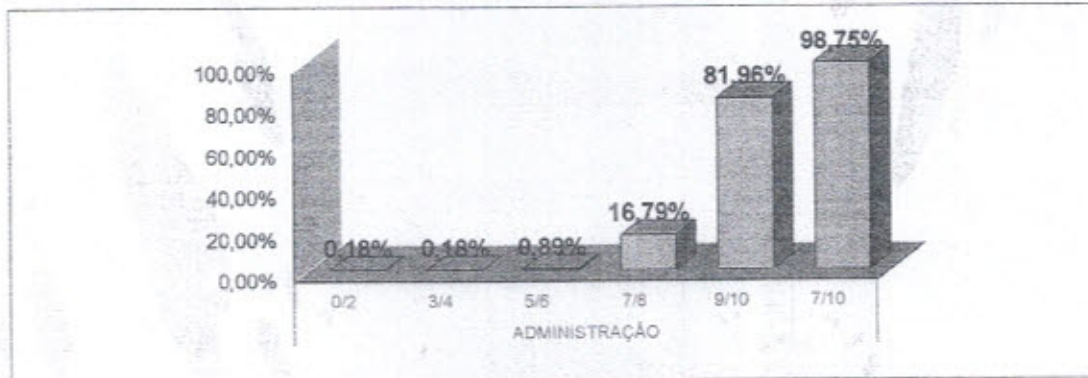
**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020****4.3 SINALIZAÇÃO****4.4 MÉDICOS****4.5 ENFERMAGEM****4.6 OUTROS PROFISSIONAIS**



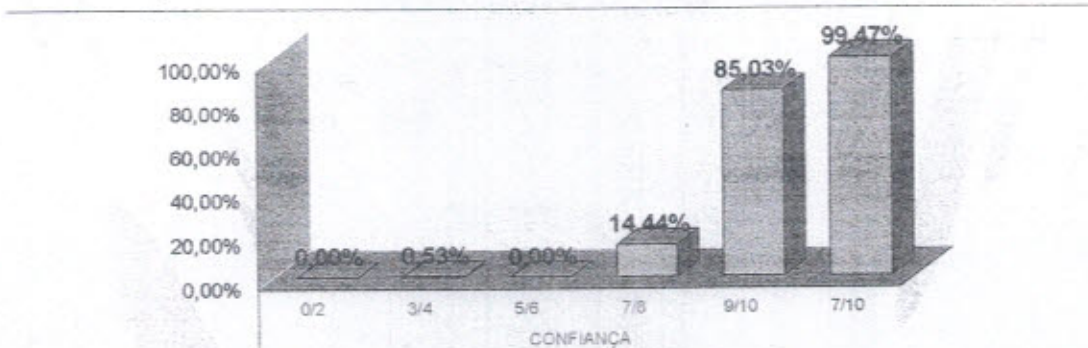


## AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

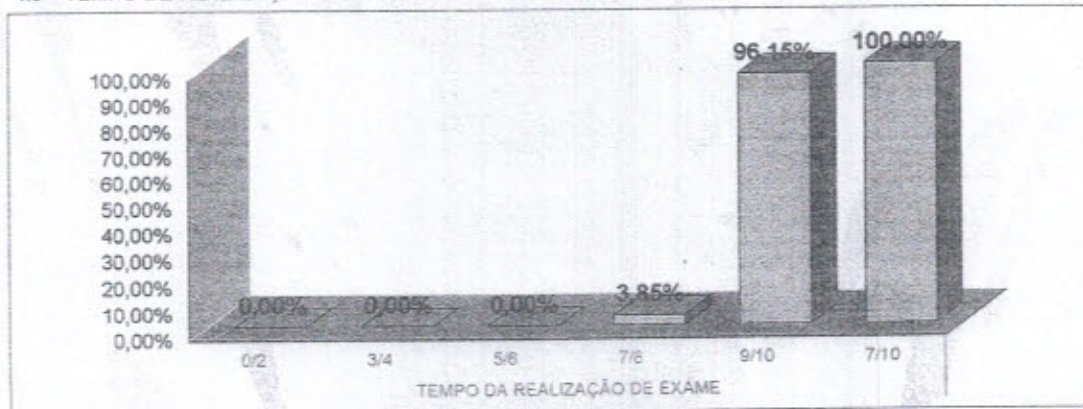
## 4.7 ADMINISTRAÇÃO



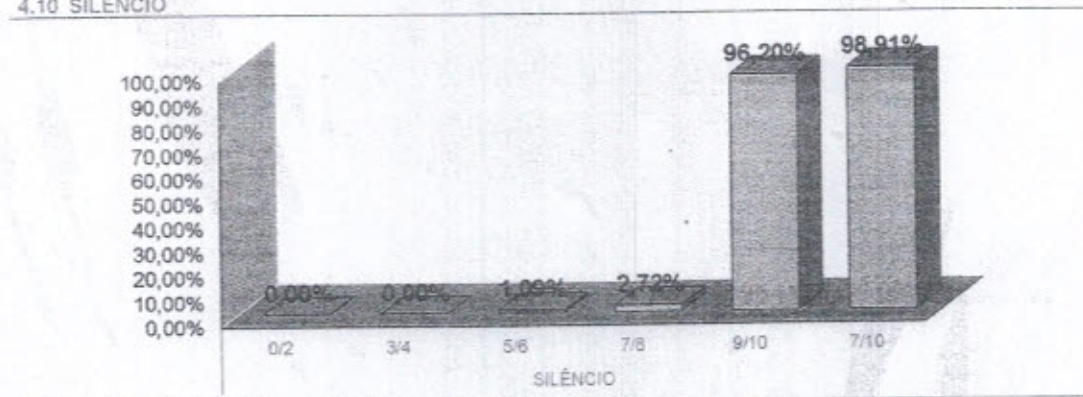
## 4.8 CONFIANÇA

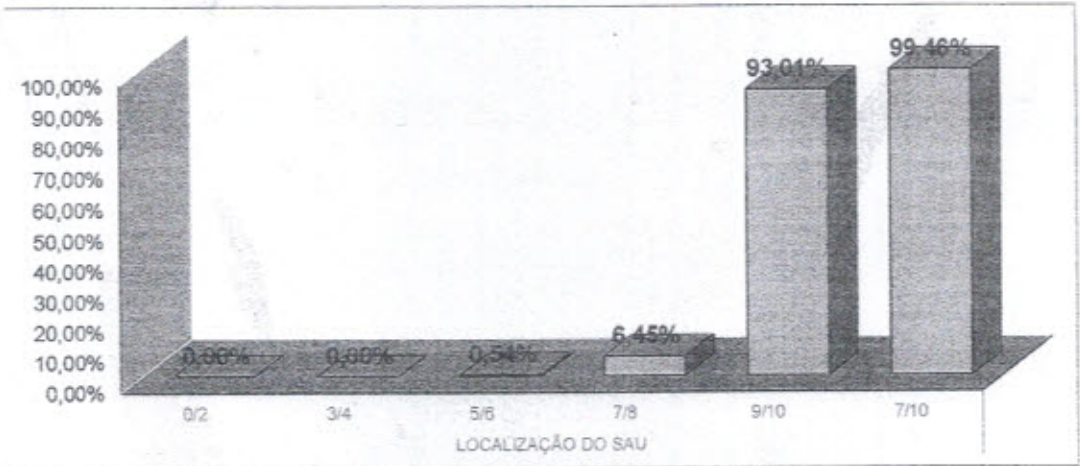


## 4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



## 4.10 SILÊNCIO



**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020**
**4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU**


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

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



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

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	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?						0	0	0	4	129	133	0	133	133
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						0	1	0	0	127	128	5	133	127
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)						0	0	0	15	118	133	0	133	133
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						0	0	0	1	131	132	1	133	132
4.2	Pelos enfermeiros						0	0	0	20	113	133	0	133	133
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	0	12	121	133	0	133	133
4.4	Pelos funcionários da administração						0	0	0	11	122	133	0	133	133
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	0	0	8	124	132	1	133	132
5.2	Para os enfermeiros						0	0	0	7	126	133	0	133	133
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	0	9	124	133	0	133	133
5.4	Para os funcionários da administração						0	0	0	9	124	133	0	133	133
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	0	0	1	131	132	1	133	132
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	0	1	132	133	0	133	133
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	0	27	106	133	0	133	133
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	0	12	121	133	0	133	133
7.4	Pelos funcionários da administração						0	0	0	16	116	132	1	133	132
8	O interesse do médico em ouvir as quebras do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	0	10	123	133	0	133	133
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	0	12	121	133	0	133	133
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	0	0	1	132	133	0	133	133
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						0	0	0	23	110	133	0	133	133
12	O silêncio no ambiente do hospital?						0	0	0	1	132	133	0	133	133
13	O horário em que são servidas as refeições?						0	0	0	3	130	133	0	133	133
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						0	0	0	6	125	131	2	133	131
15	O horário das visitas?						0	0	0	8	10	10	123	133	10
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						0	0	0	26	197	133	0	133	133
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	2	131	133	0	133	133
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	6	127	133	0	133	133
							0	1	0	243	3253	3457	134	3591	3456
							0,00%	0,03%	0,00%	7,03%	92,94%	100%	3,73%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	133	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	133	não	0					

Total de Resposta Positiva 3722  
 Total de Resposta Geral 3723  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,97%

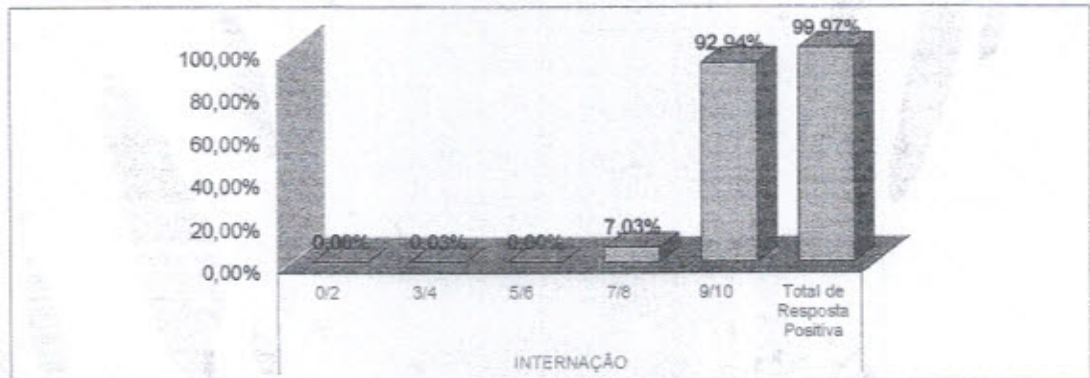
Foram realizadas 133 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Julho 2020.

*Wesleane Santos Coelho*  
 Wesleane Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário

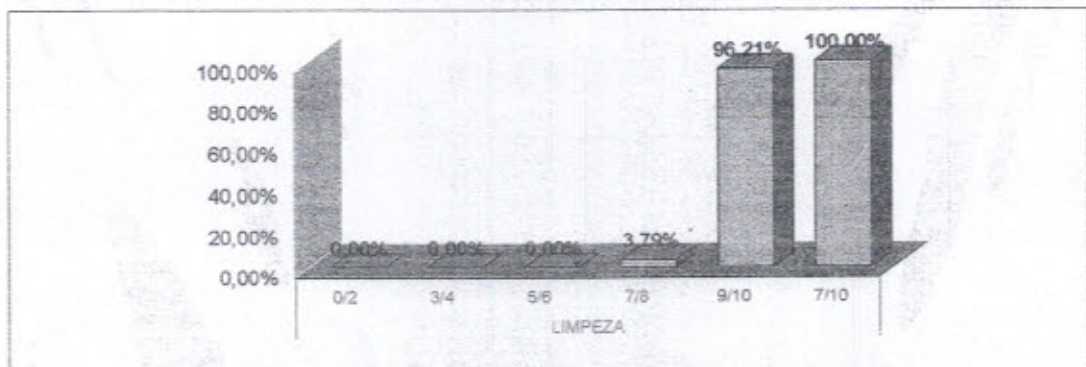


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

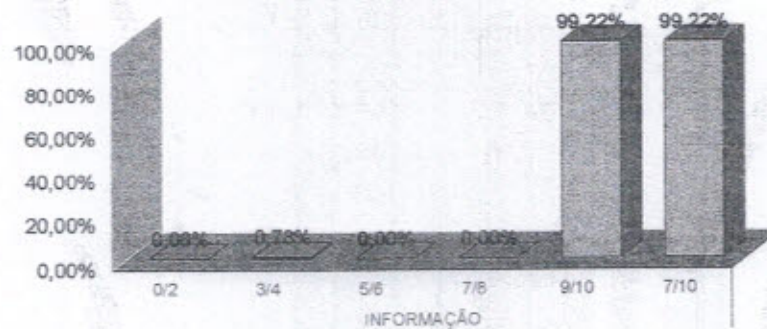
5. PÓS ALTA HOSPITAL



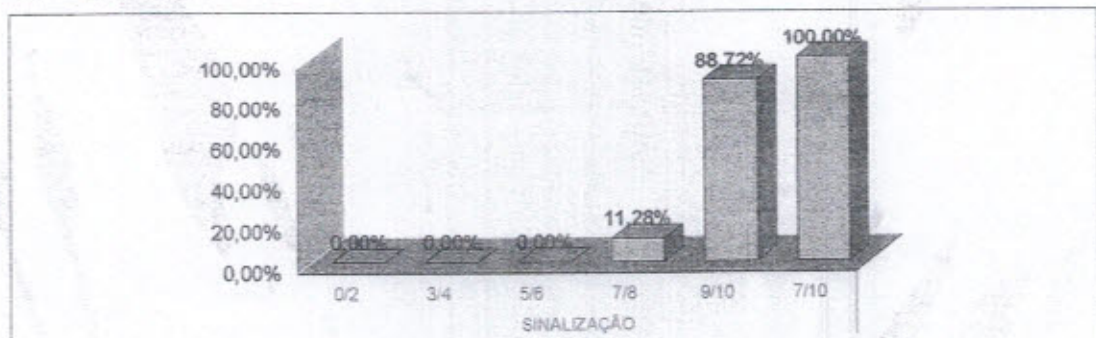
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



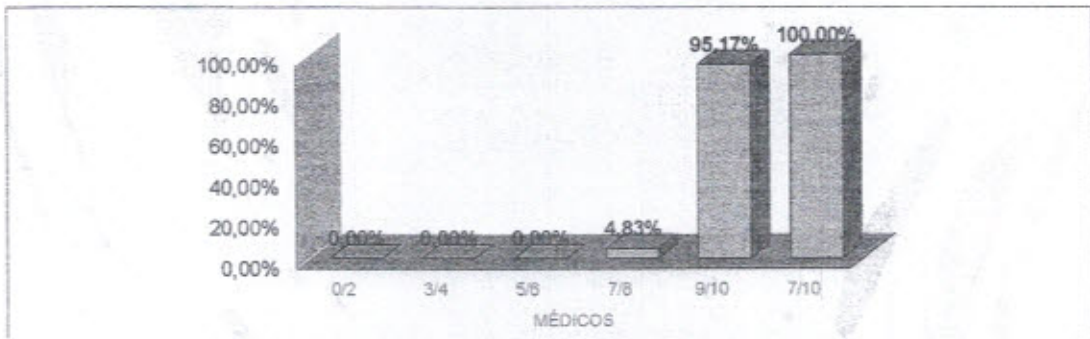
5.3 SINALIZAÇÃO



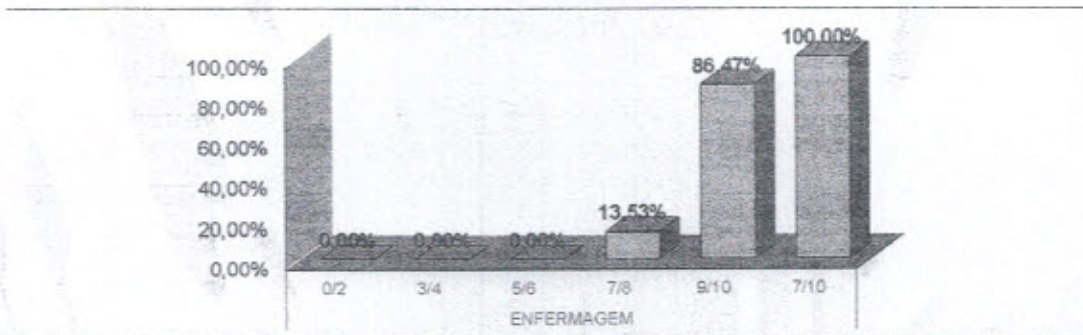


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

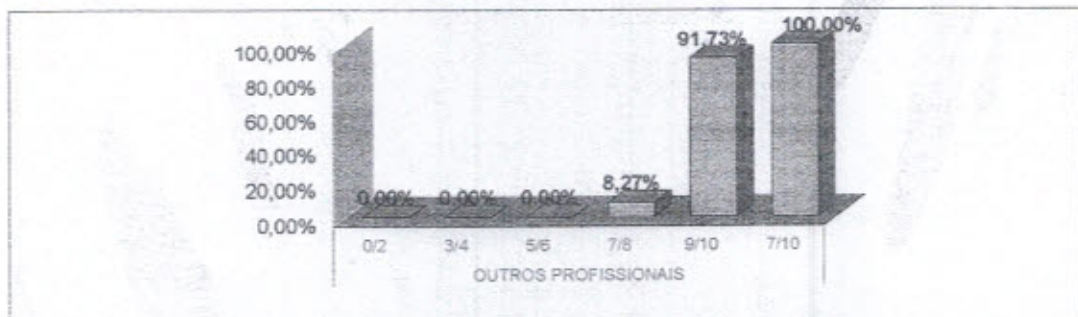
5.4 MÉDICOS



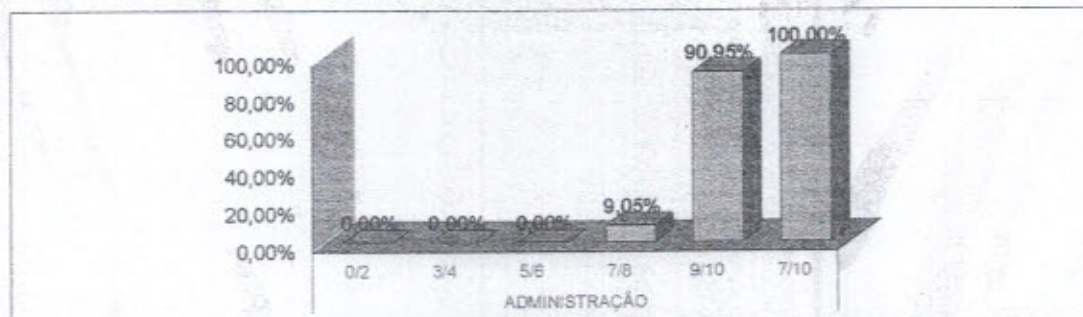
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

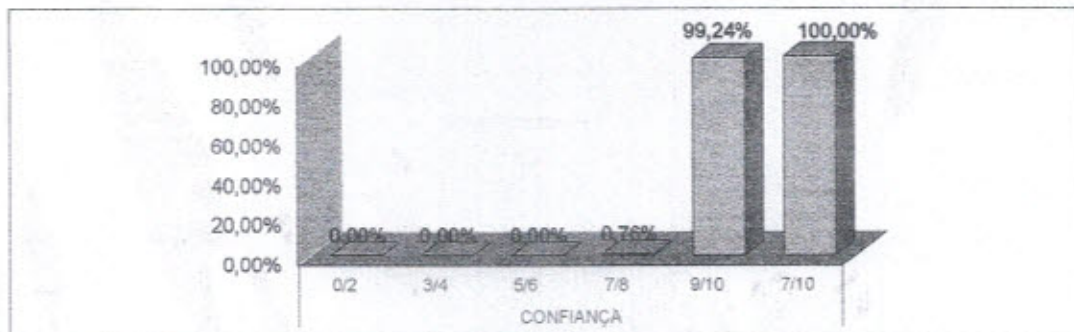


5.7 ADMINISTRAÇÃO

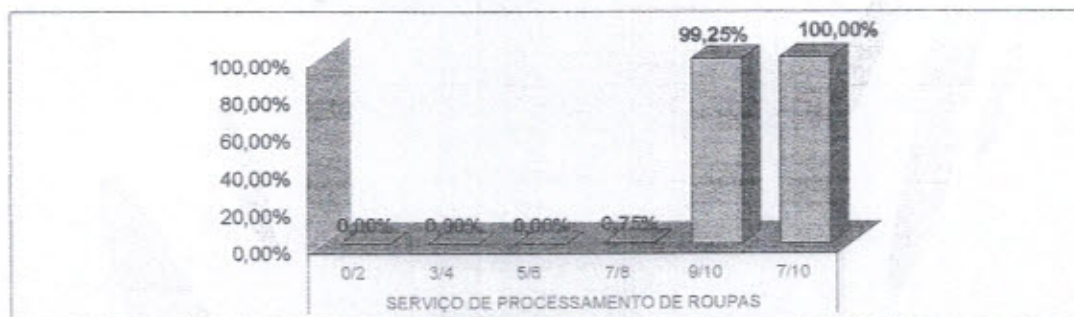


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

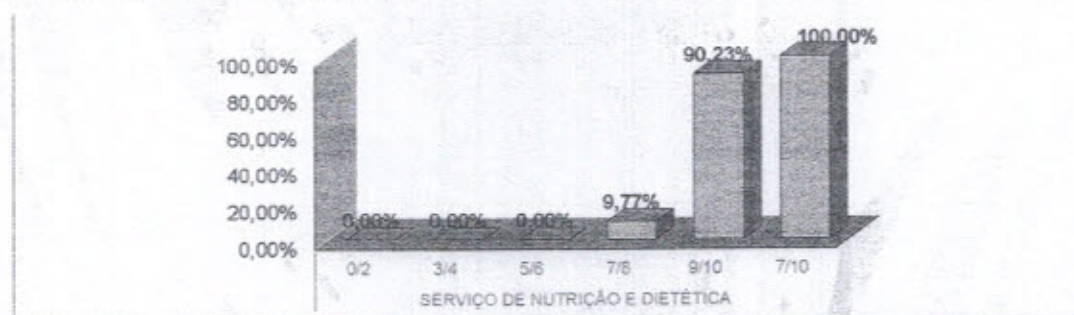
5.8 CONFIANÇA



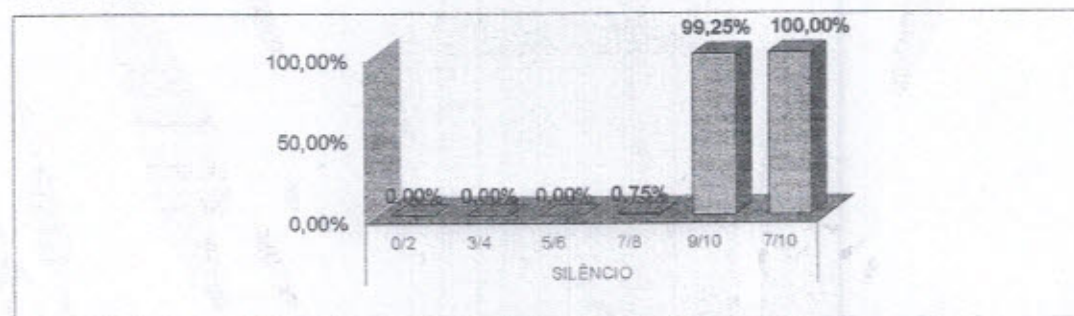
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



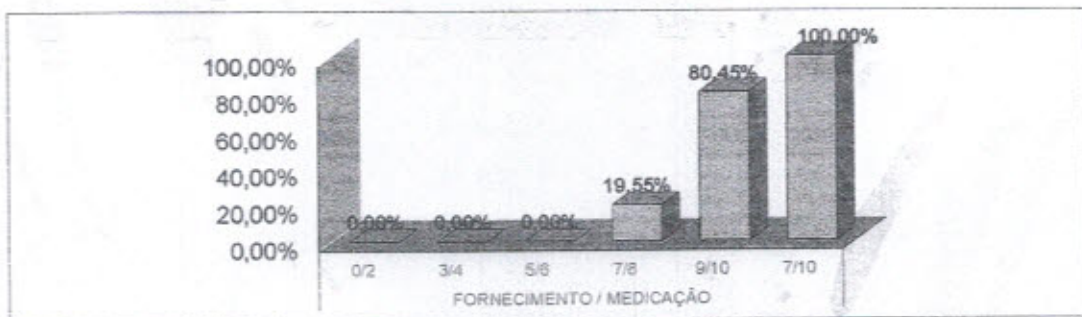


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JULHO/2020

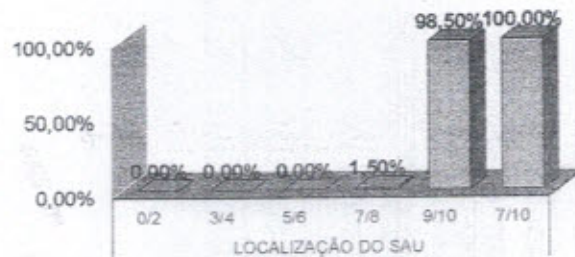
5.12 HORÁRIO DE VISITAS :



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



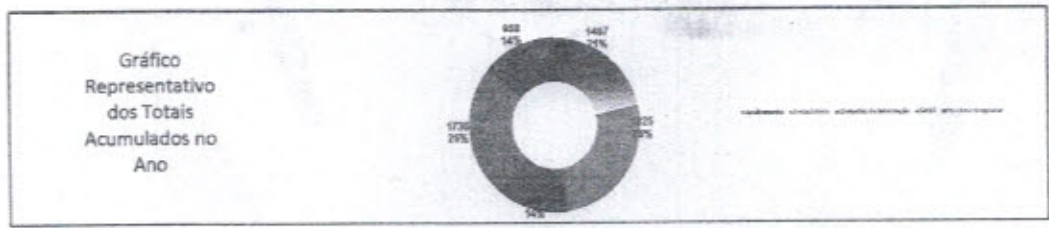
\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 31 de Julho 2020.

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



**TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS**

ANO: 2020



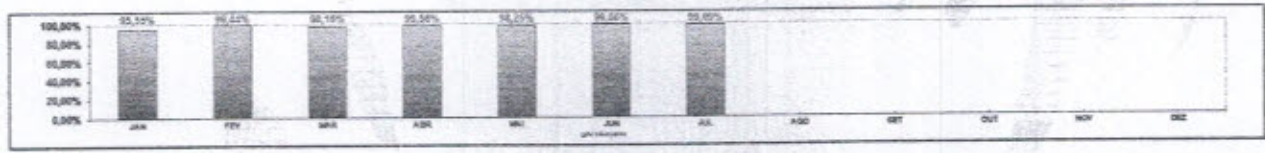
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Acolhimento</b>	229	229	214	201	203	194	187						1487	214
<b>Ambulatório</b>	231	223	212	208	184	157	203						1825	281
<b>Unidades de Internação</b>	164	177	148	111	95	117	138						847	133
<b>SADT</b>	332	342	302	290	198	111	258						1738	264
<b>Pos Alta Hospitalar</b>	154	168	172	114	102	116	133						858	137
<b>Total</b>	1.280	1.237	1.148	942	740	685	695	0	0	0	0	0	6.693	1.718

**REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS**  
ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Acolhimento</b>														
Ruim	0,89%	0,96%	0,82%	0,89%	0,79%	0,79%	0,79%							0,81%
Regular	0,94%	0,98%	0,79%	0,90%	0,90%	0,92%	0,77%							0,92%
Bom	4,24%	0,69%	1,79%	0,48%	0,97%	0,25%	0,22%							1,22%
Ótimo	28,34%	15,89%	11,84%	8,23%	20,42%	14,82%	13,42%							18,95%
Excecente	56,77%	63,54%	65,42%	73,23%	77,79%	74,71%	64,71%							64,71%
Não Respondido	2,81%	0,42%	1,85%	1,16%	1,52%	1,77%	0,94%							0,97%
<b>Total de Resposta Positiva de Acolhimento</b>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,20%	99,20%	100,00%							100,00%
<b>Total de Resposta Negativa de Acolhimento</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,00%
<b>Ambulatório</b>														
Ruim	1,07%	0,49%	0,52%	0,79%	0,79%	0,49%	0,90%							0,60%
Regular	1,87%	0,97%	0,30%	0,30%	0,30%	0,90%	0,90%							0,64%
Bom	3,29%	2,79%	1,87%	1,34%	1,50%	0,90%	0,75%							1,97%
Ótimo	12,42%	11,79%	14,47%	9,99%	5,94%	5,64%	6,39%							9,20%
Excecente	61,70%	64,05%	63,00%	65,14%	63,91%	63,91%	63,91%							64,71%
Não Respondido	15,20%	7,37%	7,09%	7,09%	6,46%	6,46%	7,09%							7,37%
<b>Total de Resposta Positiva de Ambulatório</b>	99,92%	99,50%	98,19%	98,19%	98,19%	98,19%	99,99%							99,99%
<b>Total de Resposta Negativa de Ambulatório</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,00%
<b>Unidades de Internação</b>														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%	0,10%	0,00%							0,04%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,10%	0,10%	0,00%							0,05%
Bom	0,44%	1,14%	0,60%	0,60%	0,90%	1,90%	0,40%							1,11%
Ótimo	14,72%	9,30%	7,62%	7,62%	10,60%	18,72%	13,42%							11,21%
Excecente	64,72%	63,48%	61,30%	61,30%	61,30%	61,30%	61,30%							61,30%
Não Respondido	3,48%	0,52%	2,19%	3,24%	2,39%	2,39%	2,39%							2,39%
<b>Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação</b>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							100,00%
<b>Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,00%
<b>SADT</b>														
Ruim	0,41%	1,72%	0,89%	0,94%	0,90%	0,80%	0,80%							0,92%
Regular	0,52%	1,32%	0,25%	0,17%	0,17%	0,23%	0,23%							0,30%
Bom	1,89%	4,19%	2,21%	1,59%	0,37%	0,90%	0,90%							1,49%
Ótimo	15,12%	14,87%	9,19%	8,64%	3,99%	3,99%	4,19%							10,67%
Excecente	77,61%	75,05%	67,30%	68,36%	64,30%	65,11%	65,48%							67,29%
Não Respondido	3,54%	0,96%	3,85%	2,91%	1,91%	1,91%	2,39%							2,39%
<b>Total de Resposta Positiva da SADT</b>	99,40%	99,71%	98,64%	99,41%	100,00%	100,00%	100,00%							99,71%
<b>Total de Resposta Negativa da SADT</b>	0,00%	0,00%	0,10%	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%							0,00%
<b>Pos Alta Hospitalar</b>														
Ruim	1,80%	0,80%	0,20%	0,20%	0,10%	0,2%	0,40%							0,60%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,00%
Bom	0,30%	0,30%	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,00%
Ótimo	13,67%	11,77%	7,17%	16,67%	6,17%	14,67%	7,67%							10,67%
Excecente	66,64%	68,03%	62,73%	64,47%	60,23%	60,23%	60,23%							62,60%
Não Respondido	2,89%	2,40%	0,30%	1,17%	0,99%	0,99%	1,79%							1,79%
<b>Total de Resposta Positiva da Pos Alta Hospitalar</b>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							100,00%
<b>Total de Resposta Negativa da Pos Alta Hospitalar</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,00%

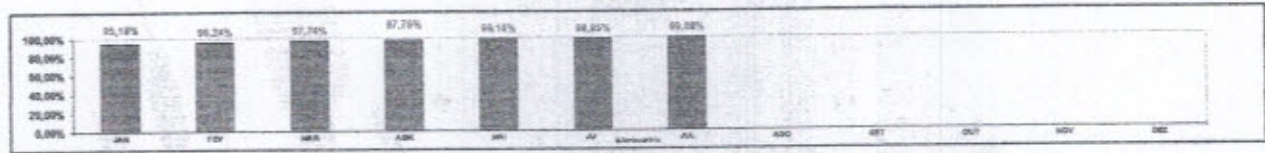
**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO**

ANO: 2020



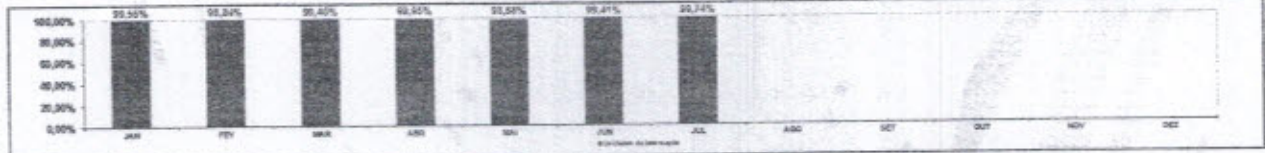
**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO**

ANO: 2020



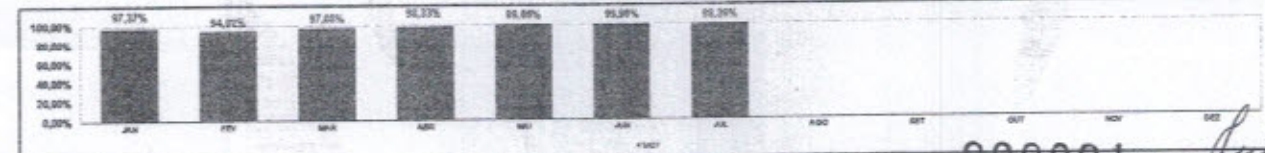
**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO**

ANO: 2020



**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT**

ANO: 2020

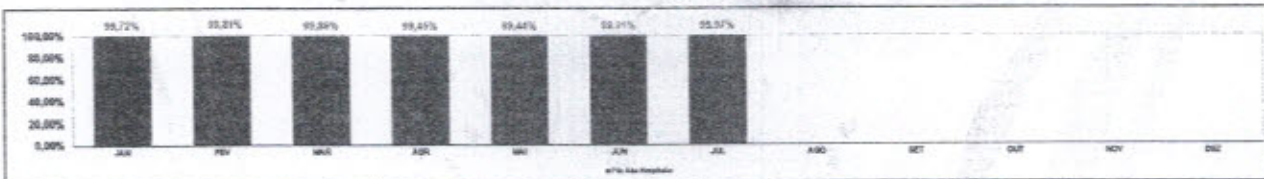






SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2020



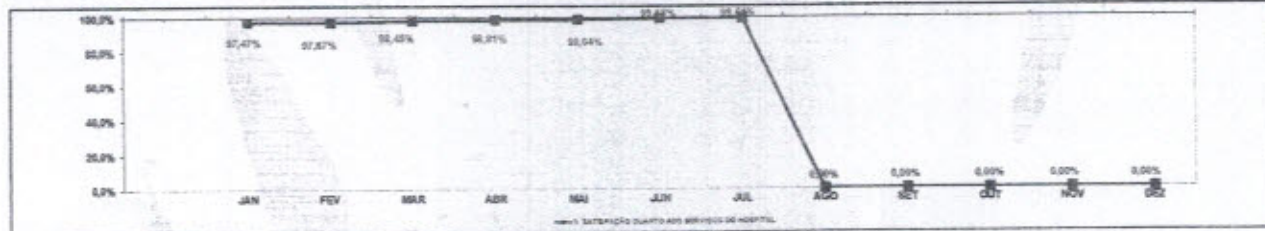
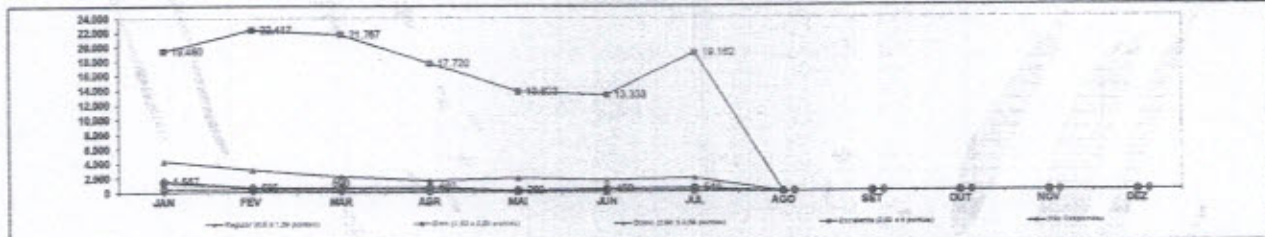
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Acoplimento</b>														
Quant (0 a 5 pontos)	4	3	1	0	15	4	0						33	5
Regular (0,8 a 1,59 pontos)	26	3	13	0	20	1	0						63	13
Bom (1,60 a 2,39 pontos)	196	23	75	26	50	19	33						392	716
Bastante (2,40 a 3,19 pontos)	3.989	3.643	3.812	3.882	4.064	3.997	4.007						26.450	26.30
Excelente (3,20 a 4 pontos)	452	442	428	402	384	366	374						2.960	427
Total de Resposta Positiva do Acoplimento	0	0	0	0	4	0	0						4	1
Não Respondeu	274	20	33	48	36	72	37						486	34
Total de Respostas do Acoplimento	3.074	3.178	4.328	4.324	4.547	4.390	4.394						33.260	4352
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOPLIMENTO	99,55%	99,44%	99,16%	99,54%	99,75%	99,60%	99,00%						99,53%	99,53%
<b>Ambulatório</b>														
Quant (0 a 5 pontos)	53	24	23	0	4	11	0						130	35
Regular (0,8 a 1,59 pontos)	57	30	17	17	0	0	0						104	22
Bom (1,60 a 2,39 pontos)	130	127	80	24	17	39	7						326	32
Bastante (2,40 a 3,19 pontos)	588	737	544	325	165	178	236						2.323	418
Excelente (3,20 a 4 pontos)	4.130	5.043	5.559	4.233	2.913	2.729	2.913						26.411	4203
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	637	649	622	320	202	214	244						3.648	621
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	1	1	2	0	0	0	0						4	1
Não Respondeu	638	177	193	258	14	70	121						1.481	209
Total de Respostas do Ambulatório	3.105	6.066	6.389	5.292	3.429	3.237	3.232						28.664	3595
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATÓRIO	96,13%	99,24%	97,74%	97,75%	99,13%	99,95%	99,89%						97,03%	97,54%
<b>Unidades de Informação</b>														
Quant (0 a 5 pontos)	2	1	0	3	0	3	0						9	1
Regular (0,8 a 1,59 pontos)	0	0	0	3	0	3	1						7	2
Bom (1,60 a 2,39 pontos)	19	54	25	27	34	14	9						182	28
Bastante (2,40 a 3,19 pontos)	336	252	303	219	480	403	260						2.063	280
Excelente (3,20 a 4 pontos)	3.892	4.443	5.890	2.578	1.658	2.581	3.243						21.372	3130
Total de Resposta Positiva das Unidades de Informação	338	354	292	222	192	334	272						1.894	271
Total de Resposta Negativa das Unidades de Informação	0	0	0	0	0	0	0						0	0
Não Respondeu	169	23	34	67	67	67	67						721	104
Total de Respostas das Unidades de Informação	4.667	5.108	6.156	3.152	2.542	3.717	3.811						26.720	3813
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INFORMAÇÃO	98,15%	98,87%	98,40%	98,92%	98,82%	98,82%	98,74%						98,22%	98,22%
<b>SADT</b>														
Quant (0 a 5 pontos)	25	75	38	2	0	0	3						133	29
Regular (0,8 a 1,59 pontos)	36	72	30	0	0	0	0						140	21
Bom (1,60 a 2,39 pontos)	113	278	178	77	0	1	27						620	96
Bastante (2,40 a 3,19 pontos)	1.199	309	555	407	121	163	350						2.808	402
Excelente (3,20 a 4 pontos)	4.791	5.085	5.082	4.318	3.137	2.912	4.373						23.722	4022
Total de Resposta Positiva do SADT	609	678	803	516	271	322	319						3.283	485
Total de Resposta Negativa do SADT	0	0	1	2	0	0	0						3	1
Não Respondeu	567	331	216	597	0	4	321						1.879	232
Total de Respostas do SADT	6.737	7.136	6.420	5.343	2.989	2.430	5.577						28.814	3237
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	87,37%	94,87%	97,60%	96,23%	93,66%	99,59%	99,30%						97,81%	97,81%
<b>Pós Alta Hospitalar</b>														
Quant (0 a 5 pontos)	0	0	0	0	0	1	0						1	0
Regular (0,8 a 1,59 pontos)	0	0	0	0	0	0	0						0	0
Bom (1,60 a 2,39 pontos)	13	0	7	14	16	2	0						52	8
Bastante (2,40 a 3,19 pontos)	562	534	529	322	344	431	343						2.666	379
Excelente (3,20 a 4 pontos)	3.475	3.318	4.184	2.892	2.414	2.581	3.213						17.427	3022
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	305	338	364	328	390	392	366						1.816	274
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0						0	0
Não Respondeu	119	112	24	38	26	137	134						526	84
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.347	4.788	4.864	3.370	2.874	5.207	3.772						27.184	3893
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,72%	99,81%	99,84%	99,42%	99,64%	99,91%	99,87%						99,74%	99,74%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>TOCOS DE BORKA</b>														
Quant (0 a 5 pontos)	30	107	58	14	14	27	0						218	27
Regular (0,8 a 1,59 pontos)	118	137	80	26	41	0	12						464	34
Bom (1,60 a 2,39 pontos)	630	628	322	221	177	47	67						1.850	154
Bastante (2,40 a 3,19 pontos)	4.223	3.191	2.241	1.584	2.268	1.704	1.848						17.189	1.420
Excelente (3,20 a 4 pontos)	18.668	22.417	21.767	17.716	13.823	13.333	18.162						117.482	18.840
Total de Resposta Positiva	2.399	2.471	2.280	1.842	1.486	1.360	1.896						13.968	1.154
Total de Resposta Negativa	0	0	3	2	0	0	0						5	1
Não Respondeu	1.557	685	690	637	289	454	548						4.823	482
Total de Respostas de Todos os Setores	26.871	28.378	24.428	18.869	14.968	14.968	15.139						158.644	12.667
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	97,47%	97,87%	98,45%	98,91%	99,04%	99,04%	99,04%						98,23%	98,23%

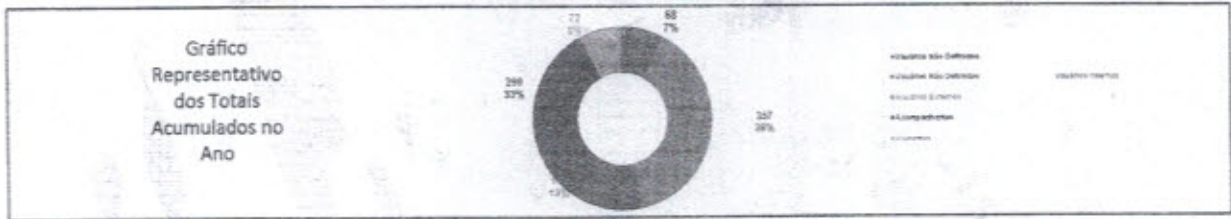
ELABORADO POR: Juliana

000092



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

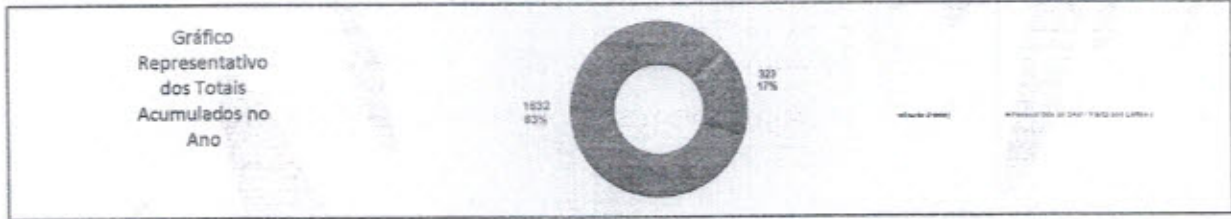
ANO: 2026



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	8	17	11	8	9	5	8						88	2,71
Usuários Internos	89	50	88	73	23	38	54						367	21,06
Usuários Externos	12	33	20	11	11	13	0						118	16,86
Acompanhantes	15	83	64	95	20	14	63						288	43,71
Visitantes	12	13	17	5	0	0	0						72	10,29
Total	118	202	198	195	78	71	85	0	0	0	0	0	574	100,00

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

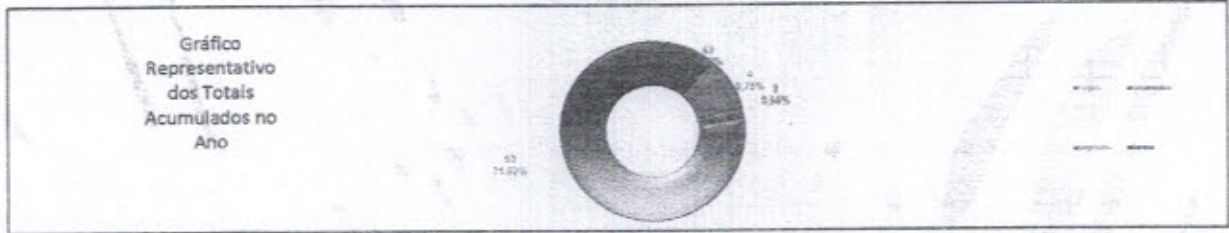
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folhas)	89	89	27	21	40	23	53						352	46,14
Formulário (da ao SAU / Voto aos Leitos)	347	307	307	163	35	119	174						1652	223,86
Total	436	396	334	184	75	142	127	0	0	0	0	0	2004	270,00

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

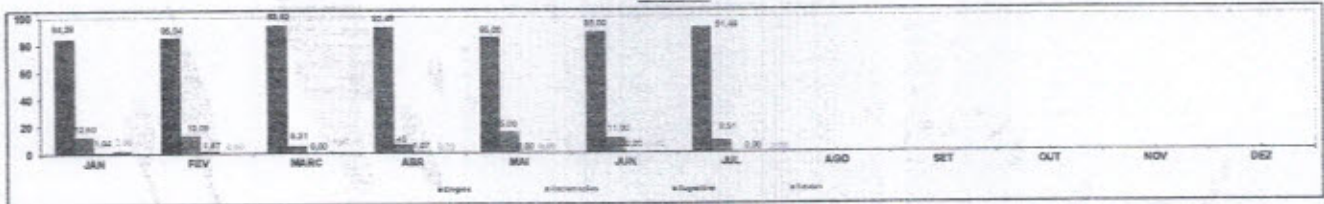
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	21	31	33	38	35	42	43						273	37,28
Reclamações	12	14	5	8	6	6	4						51	7,07
Sugestões	1	2	0	1	0	0	0						4	0,57
Dúvidas	2	0	1	0	0	0	0						3	0,43
Total	36	47	39	47	41	48	47	0	0	0	0	0	231	34,75

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

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	58,33	66,04	84,62	80,49	85,37	87,50	91,49						80,72	
Reclamações	33,33	29,79	12,82	17,02	14,63	12,50	7,97						16,27	
Sugestões	2,78	4,17	1,57	2,13	0,00	0,00	0,00						0,25	
Dúvidas	5,56	0,00	1,57	0,36	0,00	0,00	0,00						0,25	
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	

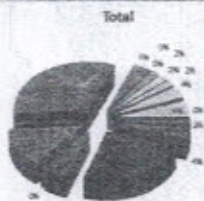
*Juhano*



RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



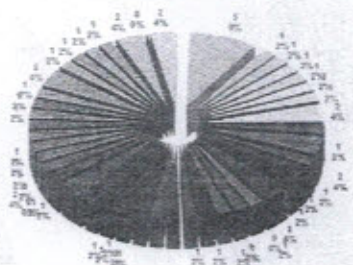
Atendimento Ambulatorial	Atendimento Hospitalar	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde

Item Verificado	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Ambulatorio	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Direção Assistencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Direção Técnica	1	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	15	1,33
SAUT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Serviço de Nutrição	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Recepção SAUT/Ambulatorio	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	7	1,00
Unidades de Informação	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	17	2,43
Fisioterapia	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,29
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Acolhimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Laboratório	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Divisão Hospitalar	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Serviço Pronto-atendimento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Farmácia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Guarda Volume	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0,43
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>4,42</b>

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Atendimento Ambulatorial	Atendimento Hospitalar	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde
Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde	Atendimento em Unidades de Saúde

Item Verificado	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Cancelamento de Cirurgia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Solicitação de visita médica no leito	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,29
Informações Médicas - Cirurgia Geral	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Abrigo Consultas Ambulatoriais - Cirurgia Vascular	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Demora Realização de Exame de Ressonância Jéforo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,29
Solicitação de leito médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Forma de Tratamento pós cirurgia (Infermeiros)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento de Cirurgia Plástica - Clínica Médica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Atendimento - Clínica Médica e Neuropsiquiatria	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Frete de documentos do THD - Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Previsão para realização de cirurgia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Visita Familiar - Clínica Pediátrica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Falha na comunicação - assistência	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Falta de informações - Atendimento médico Pediatria	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,14
Forma de Tratamento - Fisioterapia (UTI Neonatal)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento: Guarda volume	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento Tec. Enf. - falta de cordialidade com o usuário	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento Assistencial Nutrição: Forma de Tratamento	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Suporte de Boles de Guarda Volume	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento Assistencial Farmá - 09/09/2020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Não cumprimento da validação de entrega de Prontuários Ambulatoriais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Atendimento: Recepção SAUT	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento assistencial de Nutrição 18/01/2020	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Encaminhamento de Histórico de Guarda Volume	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento assistencial - Demora para realizar atend.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Horário de Banho de Urolúcia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Condições de Repouso das Mães de UTI Neonatal	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Demora na entrega da Cópia do Prontuário	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Falta de cordialidade Farmácia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Demora na realização de Exame Laboratorial - 09/06/2020	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento na Rec. de Acolhimento-Forma de Tratamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Banho na Clínica Médica	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Solicitação de Alta da Clínica Cardiologia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,14
Demora para realização de exame Raiu x de Torax	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,29
Atendimento Técnico assistencial UTI adulto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Falta de orientação na recepção acolhimento/Ambulatorio	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0,29
Solicitação de poltrona	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,50
Alimentação para usuário: UTI Pediátrica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Encaminhamento da central de az	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Demora na abertura de ficha para realização de Exame	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Atendimento Ambulatorial Oftalmol - Reage. de Consulta	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Colchão Danificado	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Ordem de Chamadas nos Exames	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,14
Forma de Tratamento: Recepção Ambulatorio	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,29
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>4,42</b>

RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - NÍVEL ATENDIMENTO PESSOALIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO NÍVEL ATUAL	12	14	5	6	6	6	4	0	0	0	0	0	53	7,57142857
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS RESPECTO RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

ELIOP SAU 010