

4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Atendimento 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 Atendimento ao Usuário - SAU** do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 30 do mês de Junho de 2022**.

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 desta Ouvidoria.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

| | |
|---------------------|--------------|
| Internação | 185 |
| Acolhimento | 200 |
| Ambulatório | 324 |
| S.A.D.T | 326 |
| Pós Alta Hospitalar | 146 |
| TOTAL | 1.181 |

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) | 0 | 38 | 2 | 11 | 1 |
| Regular (0,6 a 1,59 pontos) | 0 | 52 | 1 | 17 | 0 |
| Bom (1,60 a 2,59 pontos) | 12 | 249 | 8 | 195 | 3 |
| Ótimo (2,60 a 3,59 pontos) | 190 | 661 | 38 | 591 | 72 |
| Excelente (3,60 a 4 pontos) | 3.963 | 4.572 | 4.797 | 5.118 | 3.792 |
| Total de Resposta Positiva | 400 | 647 | 370 | 650 | 292 |
| Total de Resposta Negativa | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| Não Respondeu | 35 | 584 | 149 | 195 | 74 |
| Total de Respostas | 4.565 | 6.220 | 5.216 | 6.677 | 4.160 |
| % SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR | 99,74% | 94,53% | 99,79% | 95,69% | 99,90% |

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

| ITEM | ATIVIDADES DESENVOLVIDAS | TOTAL MÊS |
|----------------------------------|---|--------------|
| 1 | <u>Atendimentos</u> | |
| 1.1 | Atendimentos em sala | 80 |
| 1.2 | Atendimentos por telefone | 17 |
| 1.3 | Atendimentos exclusivamente por meio de folder | 62 |
| 1.4 | Atendimentos nos leitos (visita às clínicas) | 113 |
| 1.5 | Atendimentos por meio de e-mail | 10 |
| 2 | <u>Ações geradas nos atendimentos</u> | |
| 2.1 | Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação) | 1.350 |
| 2.2 | Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP | 0 |
| 2.3 | Encaminhamento ao Serviço Social | 0 |
| 2.4 | Encaminhamento à Psicologia | 0 |
| 3 | Pesquisas de satisfação realizadas | |
| 3.1 | Internas | 185 |
| 3.2 | Externas | 996 |
| 4 | Informativos e comunicados emitidos | 1 |
| 5 | Reuniões internas administrativas realizadas | 5 |
| 6 | Participação em eventos e treinamentos (internos e externos) | 5 |
| TOTAL GERAL DE ATIVIDADES | | 2.824 |

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas por essa ouvidoria.

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 | 92 | 89,33 |
| Reclamação | 10 | 9,70 |
| Sugestão | 01 | 0,97 |
| Relato | 0 | 0 |
| TOTAL | 101 | 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 |
|---|-------------------|--------------------|
| Atraso na entrega resultado do exame RM I | S.A.U | Direção Técnica |
| Clínica Médica: Solicitação de Poltrona. | Clínica Médica | Clínica Médica |
| Clínica Médica: ambiente de internação. | Clínica Médica | Clínica Médica |
| Informações Médicas - Ortopedista | Clínica Cirúrgica | Direção Técnica |
| Falta de Lençóis/ Bata | Clínica Cirúrgica | Clínica Cirúrgica |
| Cordialidade no atendimento - Recepcionista | S.A.U | Atendimento |
| Atendimento na portaria - noite | Portaria | Portaria |
| Atraso Médico - Exame Ultrassonografia | S.A.U | Direção Técnica |
| Atendimento Assistencial - Clínica Pediátrica | S.A.U | Clínica Pediátrica |
| Falta de Cordialidade no Atendimento - (Triagem SADT) | SADT | SADT |

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

| Setor | Total Numérico | % |
|-------------------|----------------|----|
| S.A.U | 4 | 40 |
| Clínica Médica | 2 | 20 |
| Clínica Cirúrgica | 2 | 20 |
| Portaria | 1 | 10 |
| SADT | 1 | 10 |

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de **97,93%** neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo à solicitação do Grupo Técnico da SESPA acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários.

No mês de Junho o setor com melhor satisfação foi a alta hospitalar com **99,90%**. Comparando com o mês anterior, houve um aumento considerável de atendimentos nos setores de SADT e Ambulatório, o que impactou a satisfação desses setores que ficaram abaixo de 98%.

Uma ação de melhoria adotada nesse mês de junho pelo setor de SADT foi a utilização de um sistema que facilitará a entrega dos resultados de exames, já que reduzirá a quantidade de dias, de 15 dias, para 7 dias. Resultando assim, na satisfação dos usuários/acompanhantes.

Ressaltamos que as ações continuam sendo realizadas em conjunto com a enfermeira do Ambulatório e Coordenadora de Atendimento/SADT com o objetivo de melhorarmos a experiência do paciente na nossa unidade.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente tivemos 1 sugestão. Foram recebidos no mês de Junho 92 elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem a ouvidoria todas as vezes 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) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 05 de Julho de 2022.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora SAU

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: JUNHO - 2022

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

| ITEM | NUMERO DE RESPOSTAS | | | | | | | Total | Total 7/8 e 9/10 | |
|------|---|-------|-------|-------|-------|--------|---------|-------|------------------|--------|
| | 0/2 | 3/4 | 5/6 | 7/8 | 9/10 | TOTAL | NR | | | |
| 1 | Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera? | 0 | 1 | 0 | 6 | 177 | 184 | 1 | 185 | 183 |
| 2 | As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares? | 0 | 0 | 0 | 1 | 177 | 178 | 7 | 185 | 178 |
| 3 | As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes) | 0 | 0 | 0 | 0 | 175 | 175 | 10 | 185 | 175 |
| 4 | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | | | |
| 4.1 | Pelos médicos | 0 | 0 | 1 | 2 | 173 | 176 | 9 | 185 | 175 |
| 4.2 | Pelos enfermeiros | 0 | 0 | 1 | 2 | 174 | 177 | 8 | 185 | 176 |
| 4.3 | Pelos Outros Profissionais | 0 | 0 | 1 | 2 | 174 | 177 | 8 | 185 | 176 |
| 4.4 | Pelos funcionários da administração | 0 | 0 | 1 | 2 | 174 | 177 | 8 | 185 | 176 |
| 5 | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | | | |
| 5.1 | Para os médicos | 0 | 0 | 0 | 0 | 184 | 184 | 1 | 185 | 184 |
| 5.2 | Para os enfermeiros | 0 | 0 | 0 | 1 | 184 | 185 | 0 | 185 | 185 |
| 5.3 | Para os Outros Profissionais | 0 | 0 | 0 | 0 | 185 | 185 | 0 | 185 | 185 |
| 5.4 | Para os funcionários da administração | 0 | 0 | 0 | 5 | 180 | 185 | 0 | 185 | 185 |
| 6 | Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital? | 0 | 0 | 0 | 0 | 184 | 184 | 1 | 185 | 184 |
| 7 | A educação e o respeito com que você foi tratado? | | | | | | | | | |
| 7.1 | Pelos médicos | 0 | 0 | 0 | 0 | 183 | 183 | 2 | 185 | 183 |
| 7.2 | Pelos enfermeiros | 0 | 0 | 0 | 0 | 184 | 184 | 1 | 185 | 184 |
| 7.3 | Pelos Outros Profissionais | 0 | 0 | 0 | 2 | 183 | 185 | 0 | 185 | 185 |
| 7.4 | Pelos funcionários da administração | 0 | 0 | 0 | 0 | 184 | 184 | 1 | 185 | 184 |
| 8 | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | 0 | 0 | 0 | 1 | 181 | 182 | 3 | 185 | 182 |
| 9 | As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | 0 | 0 | 0 | 0 | 181 | 181 | 4 | 185 | 181 |
| 10 | A limpeza das roupas de cama e banho? | 0 | 0 | 0 | 0 | 183 | 183 | 2 | 185 | 183 |
| 11 | As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor? | 2 | 0 | 2 | 6 | 173 | 183 | 2 | 185 | 179 |
| 12 | O silêncio no ambiente do hospital? | 0 | 0 | 0 | 1 | 181 | 182 | 3 | 185 | 182 |
| 13 | O horário em que são servidas as refeições? | 0 | 0 | 1 | 1 | 178 | 180 | 5 | 185 | 179 |
| 14 | O horário em que é feita a limpeza do quarto? | 0 | 0 | 0 | 0 | 179 | 179 | 6 | 185 | 179 |
| 15 | O horário das visitas? | 0 | 0 | 0 | 0 | 129 | 129 | 56 | 185 | 129 |
| 16 | O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação? | 0 | 0 | 0 | 2 | 178 | 180 | 5 | 185 | 180 |
| 17 | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | 0 | 0 | 0 | 0 | 179 | 179 | 6 | 185 | 179 |
| 18 | De um modo geral, como você avalia o serviço prestado? | 0 | 0 | 1 | 4 | 180 | 185 | 0 | 185 | 184 |
| | | 2 | 1 | 8 | 38 | 4797 | 4846 | 149 | 4995 | 4835 |
| | | 0,04% | 0,02% | 0,17% | 0,78% | 98,99% | 100,00% | 2,98% | | 99,77% |
| 19 | Você indicaria este serviço a um parente ou amigo? | sim | 185 | não | 0 | | | | | |
| 20 | Você voltaria a utilizar este serviço? | sim | 185 | não | 0 | | | | | |

Total de Resposta Positiva 5205
 Total de Resposta Geral 5216
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,79%

Foram realizadas 185 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Junho 2022.

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

RLHRSP.001-02

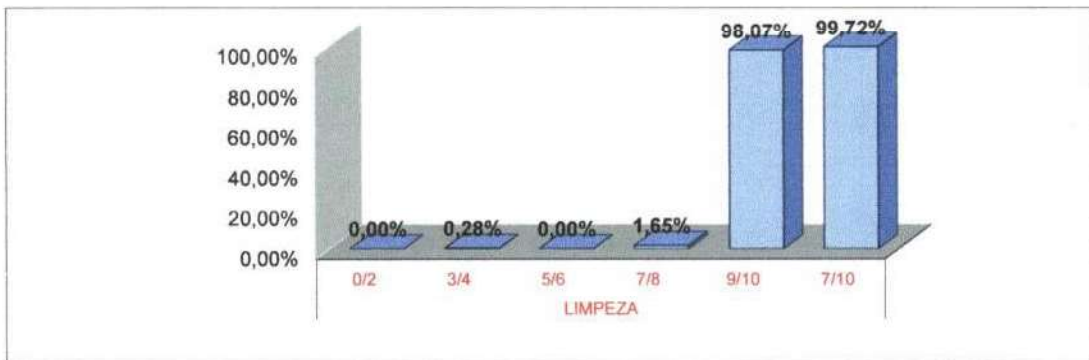
000087

AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

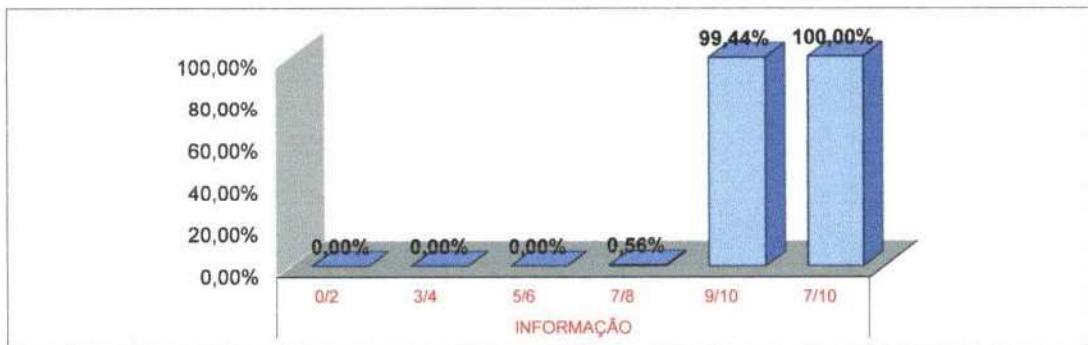
1. INTERNAÇÃO



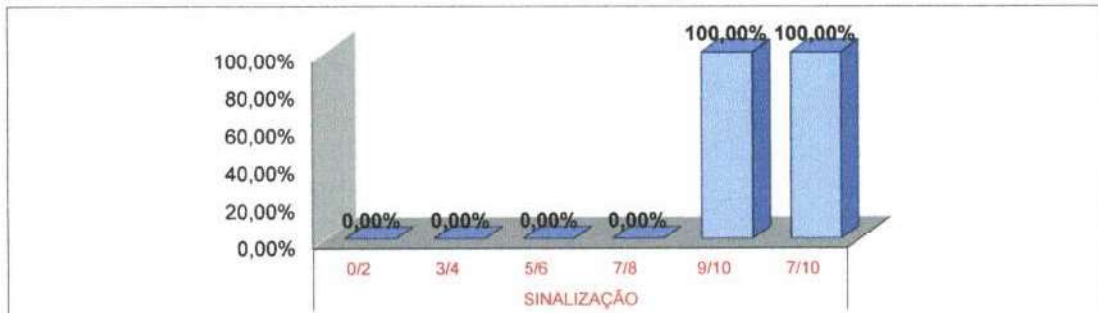
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

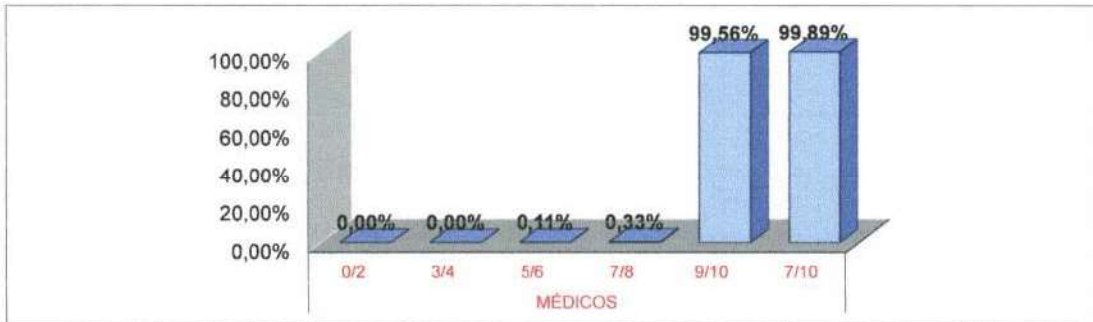


1.3 SINALIZAÇÃO

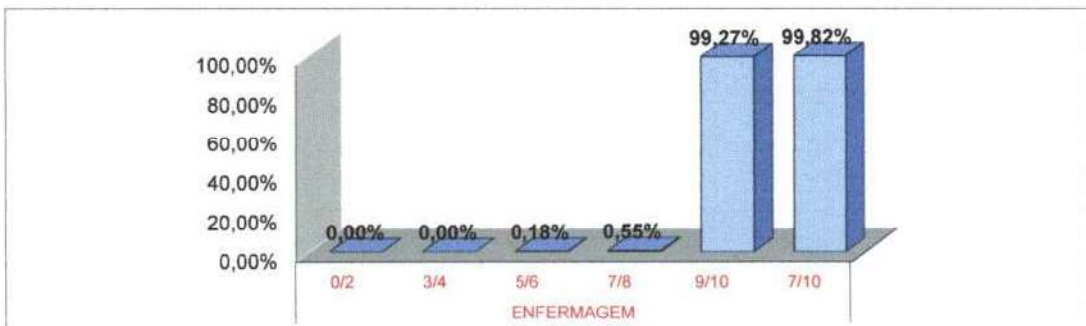


AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

1.4 MÉDICOS



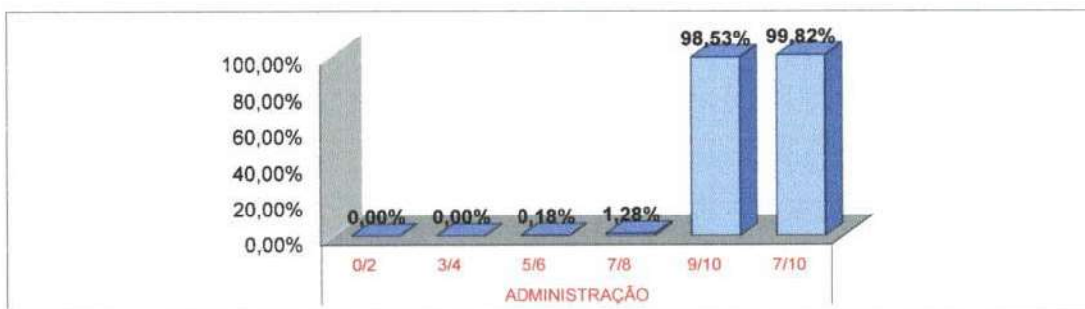
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

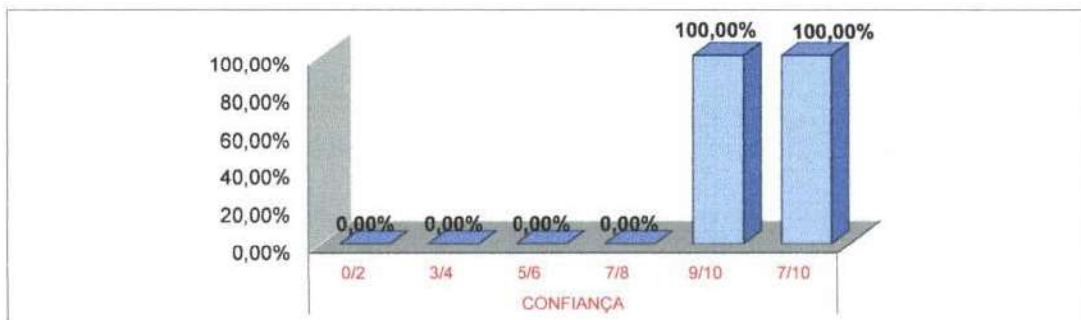


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

1.8 CONFIANÇA



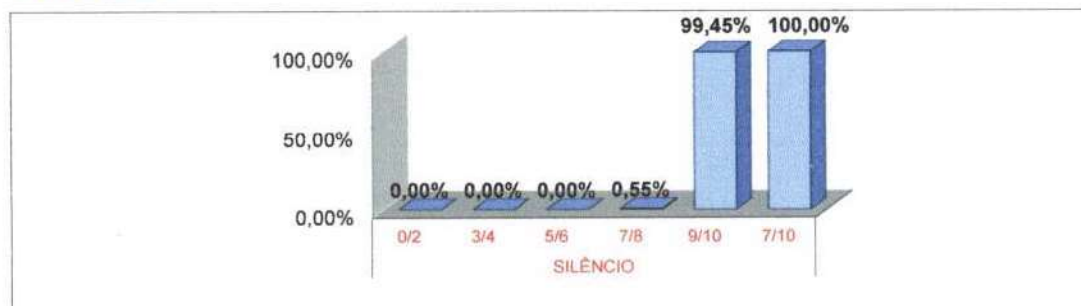
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

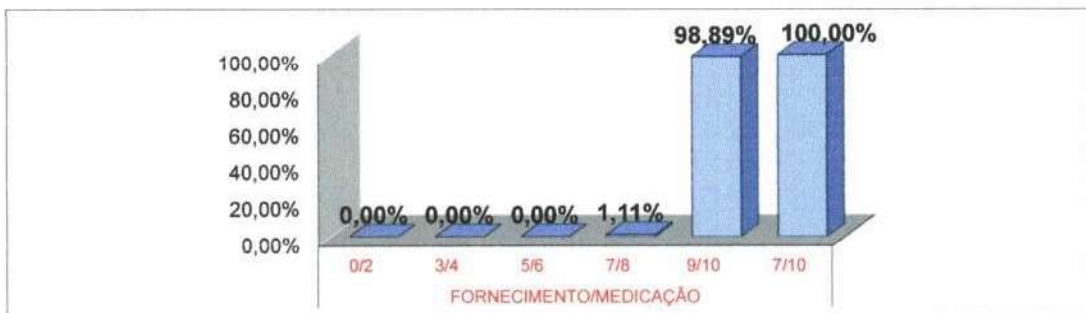


AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

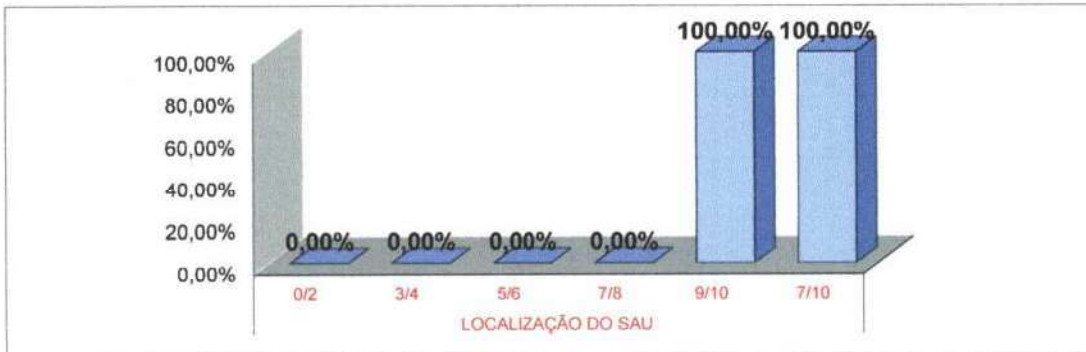
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2022.

| 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 ? | | | | | | | 319 | 5 | 324 | 310 | | | |
| 2 | Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde? | | | | | | | 262 | 62 | 324 | 246 | | | |
| 3 | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes) | | | | | | | 314 | 10 | 324 | 301 | | | |
| 4 | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Pelos médicos | | | | | | | 296 | 28 | 324 | 225 | | | |
| 4.2 | Pelos enfermeiros | | | | | | | 288 | 36 | 324 | 251 | | | |
| 4.3 | Pelos Outros Profissionais | | | | | | | 285 | 39 | 324 | 252 | | | |
| 4.4 | Pelos funcionários da Administração | | | | | | | 290 | 34 | 324 | 259 | | | |
| 5 | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Para os médicos | | | | | | | 297 | 27 | 324 | 280 | | | |
| 5.2 | Para os enfermeiros | | | | | | | 294 | 30 | 324 | 288 | | | |
| 5.3 | Para os funcionários da Administração | | | | | | | 301 | 23 | 324 | 293 | | | |
| 6 | Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório? | | | | | | | 296 | 28 | 324 | 291 | | | |
| 7 | A educação e o respeito com que você foi tratado? | | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | Pelos médicos | | | | | | | 291 | 33 | 324 | 284 | | | |
| 7.2 | Pelos enfermeiros | | | | | | | 292 | 32 | 324 | 286 | | | |
| 7.3 | Pelos funcionários da Administração | | | | | | | 303 | 21 | 324 | 295 | | | |
| 8 | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | | | | | | | 285 | 39 | 324 | 277 | | | |
| 9 | As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | | | | | | | 279 | 45 | 324 | 269 | | | |
| 10 | O silêncio no ambiente do ambulatório? | | | | | | | 286 | 38 | 324 | 247 | | | |
| 11 | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | | | | | | | 287 | 37 | 324 | 277 | | | |
| 12 | De um modo geral, como você avalia o serviço prestado? | | | | | | | 307 | 17 | 324 | 302 | | | |
| | | | | | | | | 5572 | 584 | 6156 | 5233 | | | |
| | | | | | | | | 0,68% | 0,93% | 4,47% | 11,86% | 82,05% | 100,00% | 9,49% |
| 13 | Você indicaria este serviço a um parente ou amigo? | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | sím | 323 | não | 1 | | | |
| 14 | Você voltaria a utilizar este serviço? | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | sím | 324 | não | 0 | | | |

Total de Resposta Positiva 5880
 Total de Resposta Geral 6220
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 94,53%

Foram realizadas 324 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Junho 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

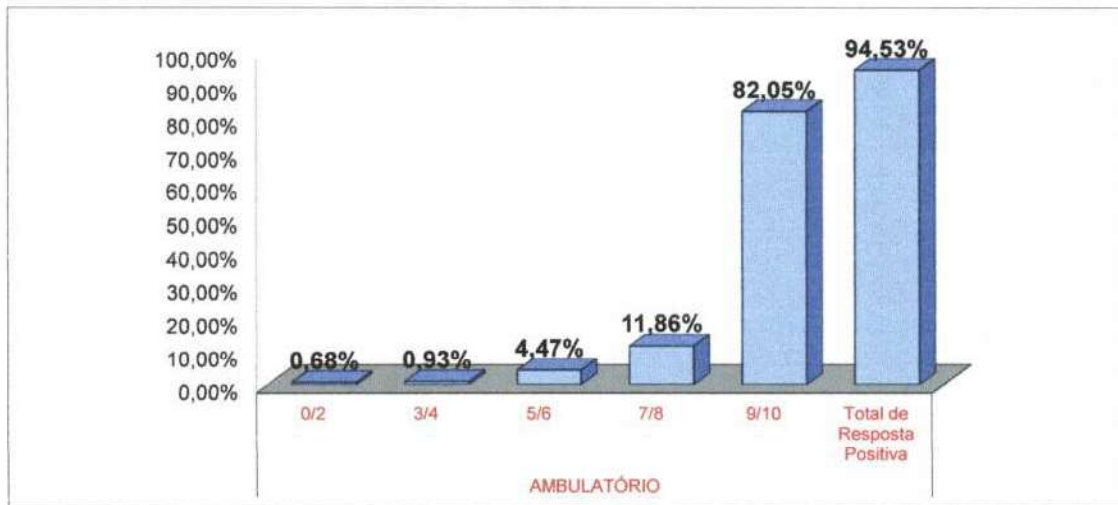
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

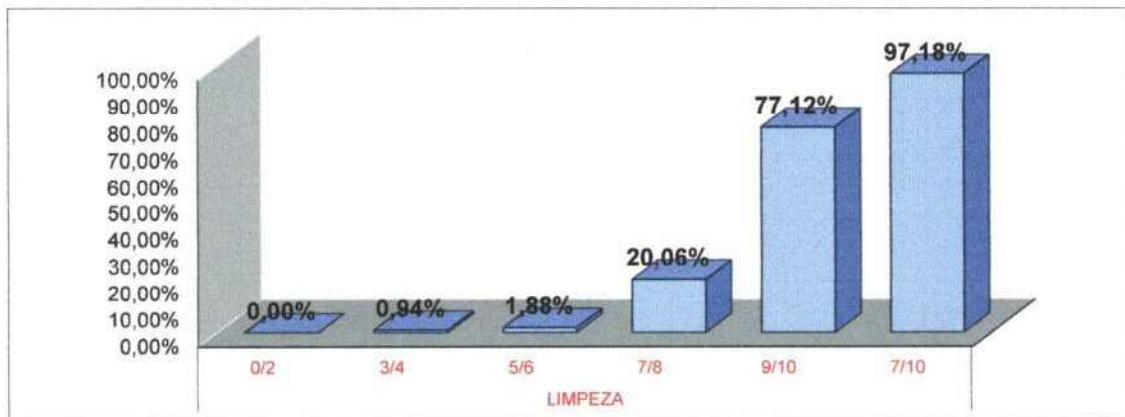
000092

AVALIAÇÃO JUNHO/2022

2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

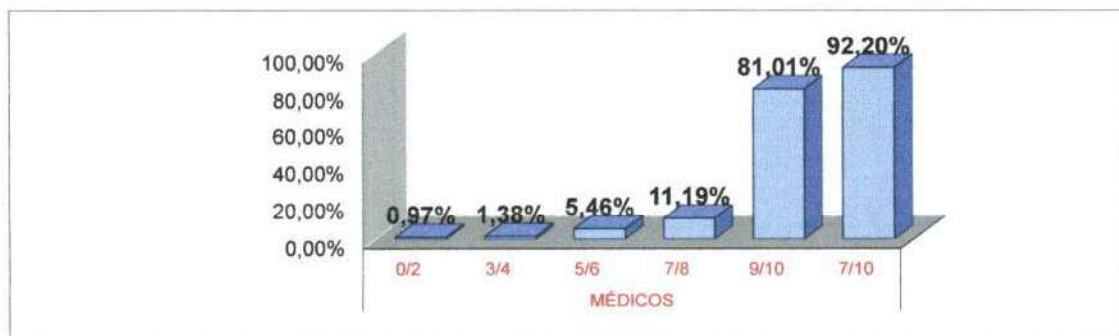


AVALIAÇÃO JUNHO/2022

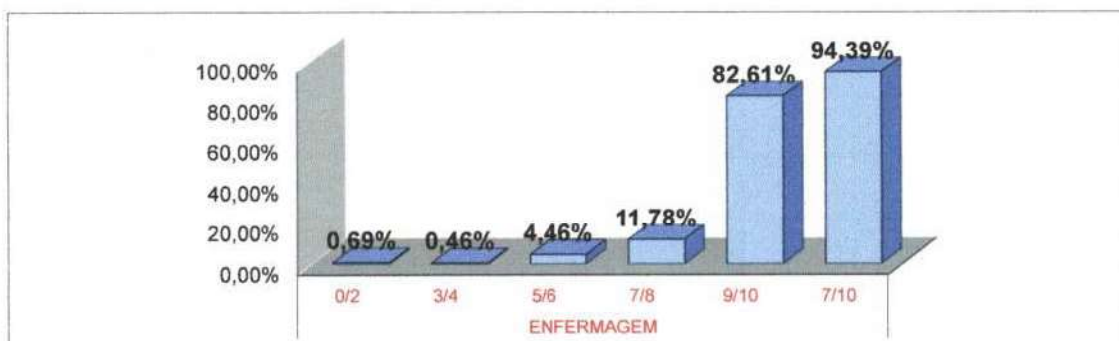
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO JUNHO/2022

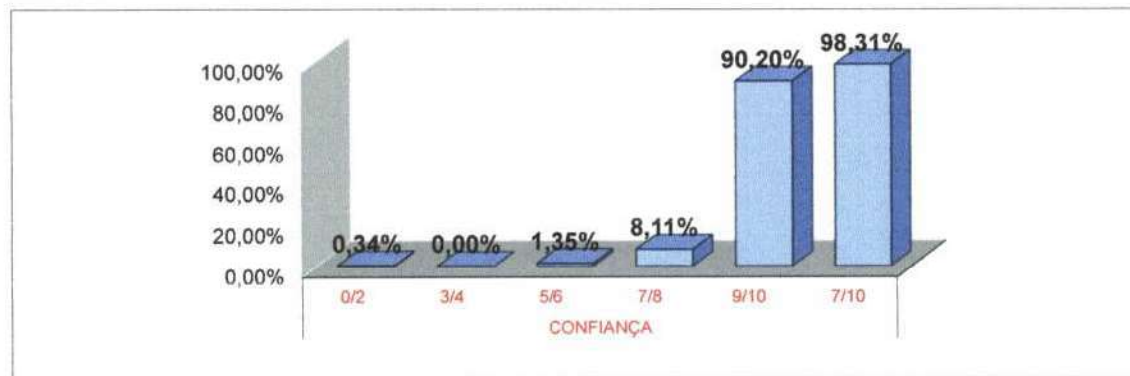
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

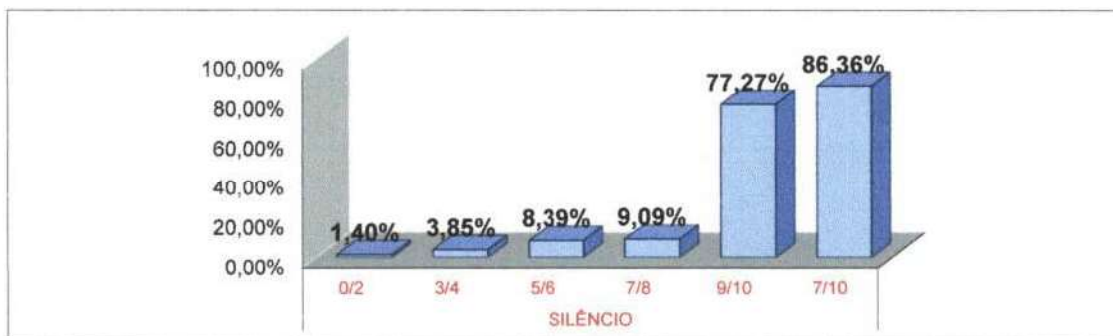


2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO JUNHO/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2022.

| 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 ? | | | | | | | 324 | 2 | 326 | 313 | | | | | |
| 2 | Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado? | | | | | | | 259 | 67 | 326 | 241 | | | | | |
| 3 | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes) | | | | | | | 313 | 13 | 326 | 305 | | | | | |
| 4 | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Pelos médicos | | | | | | | 278 | 48 | 326 | 239 | | | | | |
| 4.2 | Pelos enfermeiros | | | | | | | 298 | 28 | 326 | 267 | | | | | |
| 4.3 | Pelos Outros Profissionais | | | | | | | 312 | 14 | 326 | 279 | | | | | |
| 4.4 | Pelos funcionários da Administração | | | | | | | 305 | 21 | 326 | 278 | | | | | |
| 5 | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Para os médicos | | | | | | | 293 | 33 | 326 | 282 | | | | | |
| 5.2 | Para os enfermeiros | | | | | | | 300 | 26 | 326 | 293 | | | | | |
| 5.3 | Para os Outros Profissionais | | | | | | | 314 | 12 | 326 | 302 | | | | | |
| 5.4 | Para os funcionários da Administração | | | | | | | 315 | 11 | 326 | 305 | | | | | |
| 6 | Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico? | | | | | | | 299 | 27 | 326 | 291 | | | | | |
| 7 | A educação e o respeito com que você foi tratado? | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | Pelos médicos | | | | | | | 293 | 33 | 326 | 289 | | | | | |
| 7.2 | Pelos enfermeiros | | | | | | | 300 | 26 | 326 | 292 | | | | | |
| 7.3 | Pelos Outros Profissionais | | | | | | | 309 | 17 | 326 | 301 | | | | | |
| 7.4 | Pelos funcionários da Administração | | | | | | | 311 | 15 | 326 | 304 | | | | | |
| 8 | A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil? | | | | | | | 310 | 16 | 326 | 281 | | | | | |
| 9 | O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico? | | | | | | | 291 | 35 | 326 | 283 | | | | | |
| 10 | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | | | | | | | 287 | 39 | 326 | 285 | | | | | |
| 11 | De um modo geral, como você avalia o serviço prestado? | | | | | | | 314 | 12 | 326 | 309 | | | | | |
| | | | | | | | | 44 | 47 | 195 | 591 | 5148 | 6025 | 495 | 6520 | 5739 |
| | | | | | | | | 0,73% | 0,78% | 3,24% | 9,81% | 85,44% | 100,00% | 7,59% | | |
| 12 | Você indicaria este serviço a um parente ou amigo? | | | | | | | sim | 325 | não | 1 | | | | | |
| 13 | Você voltaria a utilizar este serviço? | | | | | | | sim | 325 | não | 1 | | | | | |

Total de Resposta Positiva 6389
Total de Resposta Geral 6677
Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,69%

Foram realizadas 326 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Junho 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

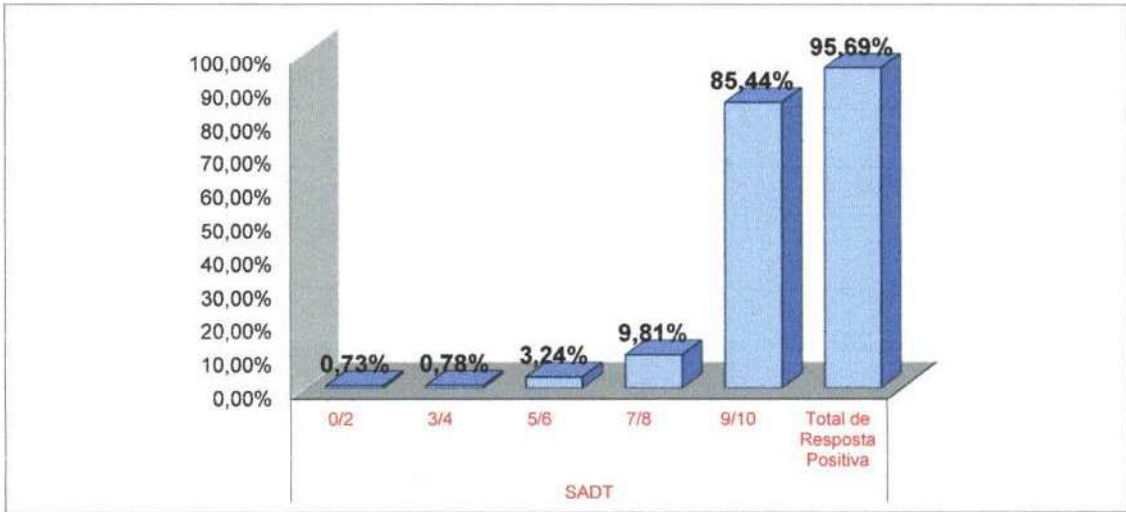
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Dr. Á-Saúde/HRSP-PA



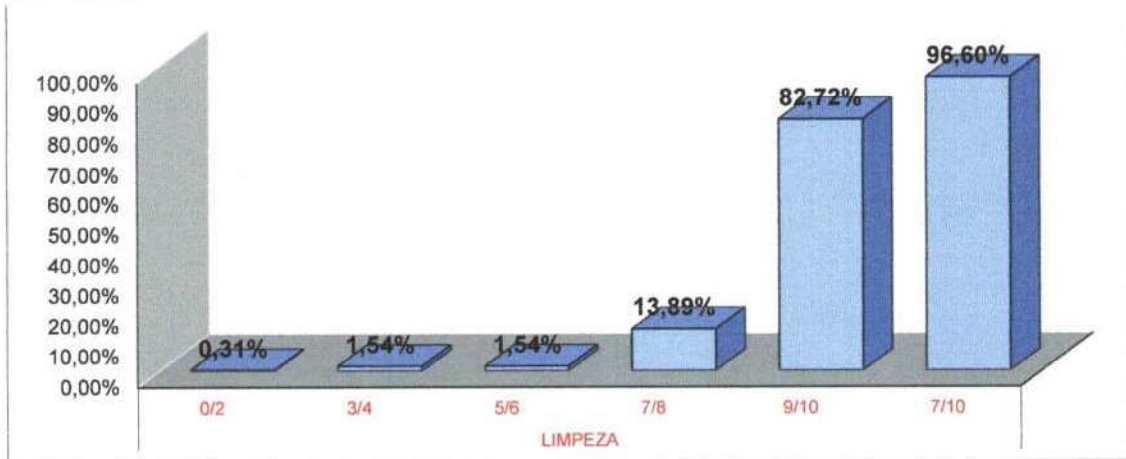
000097

AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

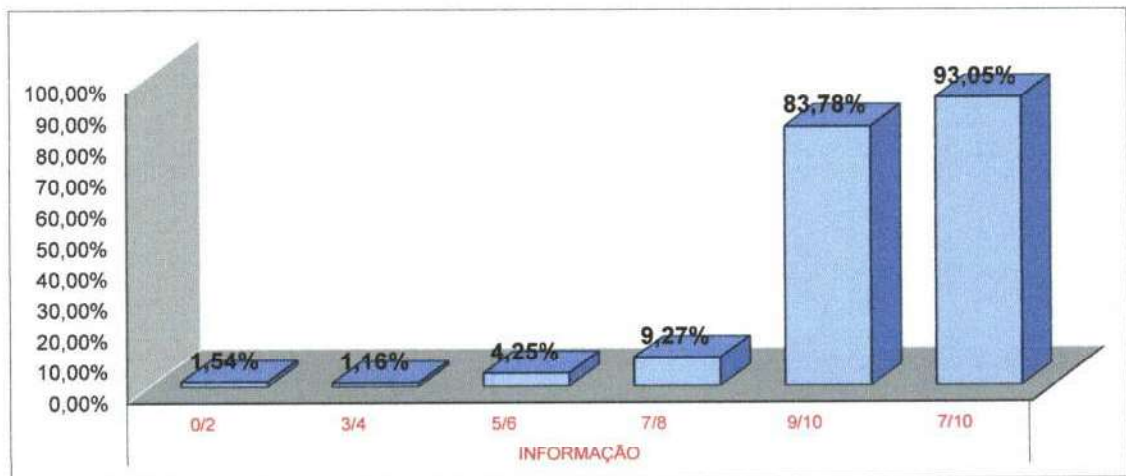
3. SADT



3.1 LIMPEZA



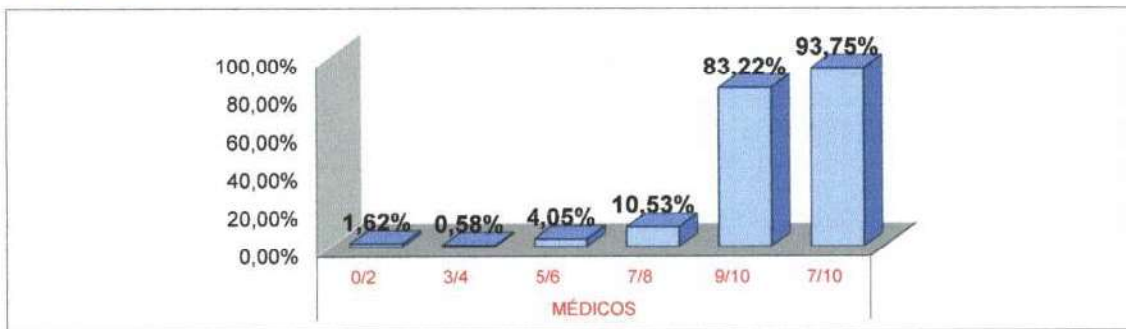
3.2 INFORMAÇÃO



3.3 SINALIZAÇÃO



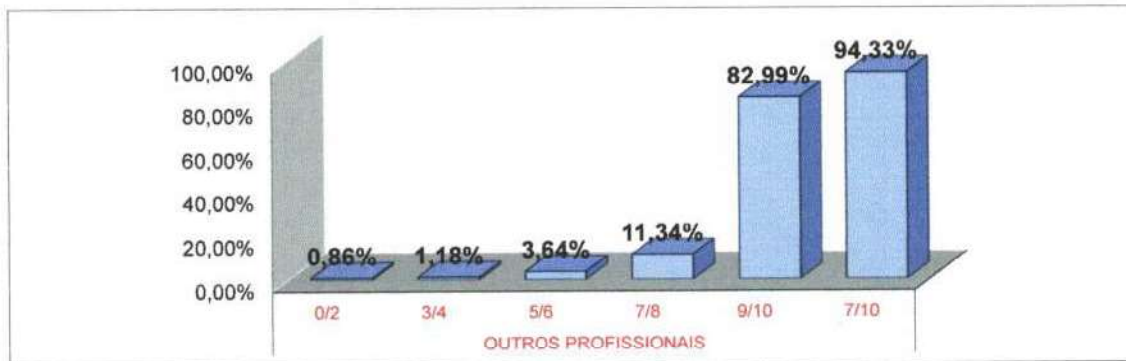
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS





AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

3.7 ADMINISTRAÇÃO



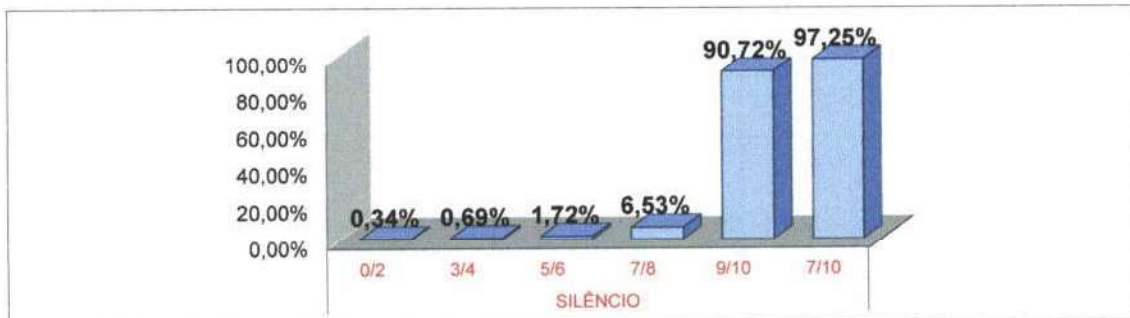
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2022.

| 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 ? | | | | | | | 200 | 0 | 200 | 200 |
| 2 | Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde? | | | | | | | 197 | 3 | 200 | 197 |
| 3 | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes) | | | | | | | 194 | 6 | 200 | 194 |
| 4 | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Pelos médicos | | | | | | | 196 | 4 | 200 | 193 |
| 4.2 | Pelos enfermeiros | | | | | | | 196 | 4 | 200 | 193 |
| 4.3 | Pelos Outros Profissionais | | | | | | | 196 | 4 | 200 | 193 |
| 4.4 | Pelos funcionários da Administração | | | | | | | 196 | 4 | 200 | 193 |
| 5 | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Para os médicos | | | | | | | 199 | 1 | 200 | 199 |
| 5.2 | Para os enfermeiros | | | | | | | 200 | 0 | 200 | 200 |
| 5.3 | Para os Outros Profissionais | | | | | | | 200 | 0 | 200 | 200 |
| 5.4 | Para os funcionários da Administração | | | | | | | 200 | 0 | 200 | 200 |
| 6 | Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto | | | | | | | 200 | 0 | 200 | 200 |
| 7 | A educação e o respeito com que você foi tratado? | | | | | | | | | | |
| 7.1 | Pelos médicos | | | | | | | 200 | 0 | 200 | 200 |
| 7.2 | Pelos enfermeiros | | | | | | | 200 | 0 | 200 | 200 |
| 7.3 | Pelos Outros Profissionais | | | | | | | 200 | 0 | 200 | 200 |
| 7.4 | Pelos funcionários da Administração | | | | | | | 200 | 0 | 200 | 200 |
| 8 | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | | | | | | | 199 | 1 | 200 | 199 |
| 9 | As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | | | | | | | 199 | 1 | 200 | 199 |
| 10 | A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil? | | | | | | | 196 | 4 | 200 | 196 |
| 11 | O silêncio no ambiente do Acolhimento? | | | | | | | 198 | 2 | 200 | 198 |
| 12 | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | | | | | | | 199 | 1 | 200 | 199 |
| | | | | | | | | 4165 | 35 | 4200 | 4153 |
| | | | | | | | | 100,0% | 0,83% | | |
| 13 | Você indicaria este serviço a um parente ou amigo? | | | | | | | | | | |
| | sim | | | | | | | 200 | | | |
| | não | | | | | | | 0 | | | |
| 14 | Você voltaria a utilizar este serviço? | | | | | | | | | | |
| | sim | | | | | | | 200 | | | |
| | não | | | | | | | 0 | | | |

Total de Resposta Positiva 4553
 Total de Resposta Geral 4565
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,74%

Foram realizadas 200 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Junho 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

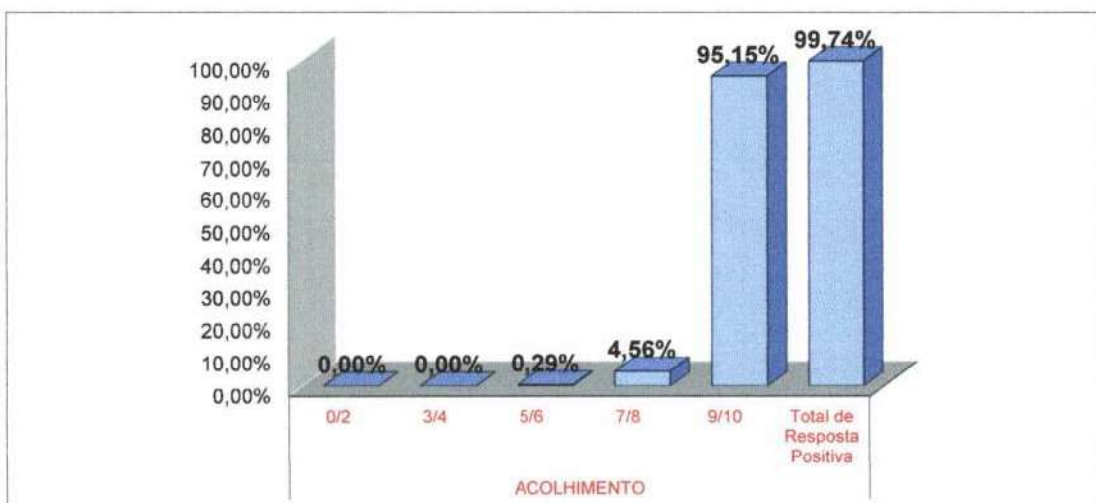
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

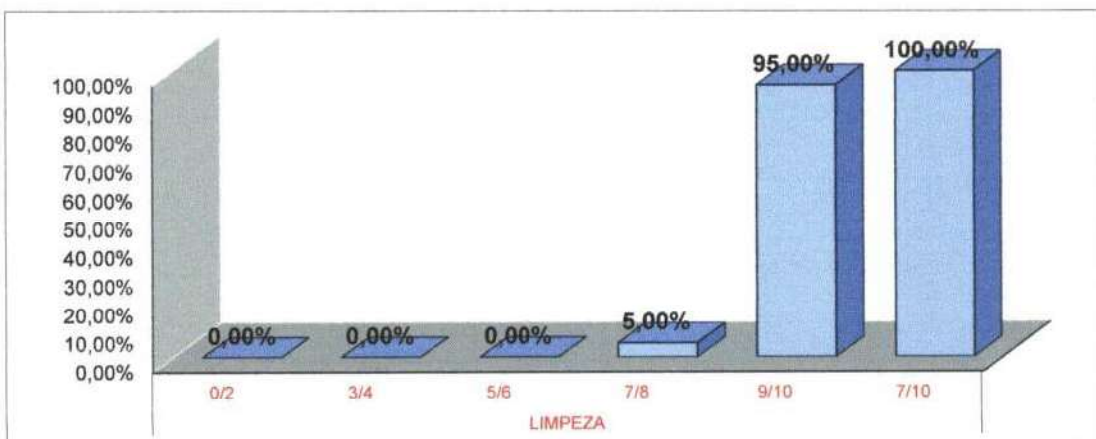
000102

AVALIAÇÃO JUNHO/2022

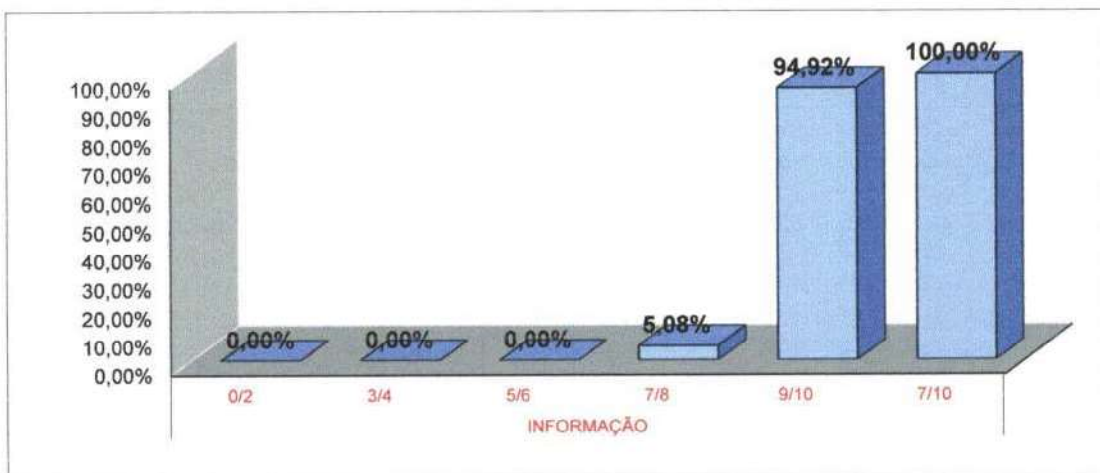
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

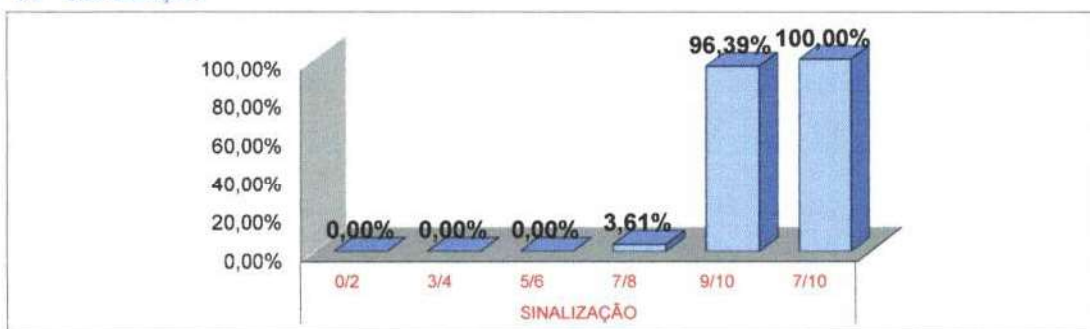


4.2 INFORMAÇÃO

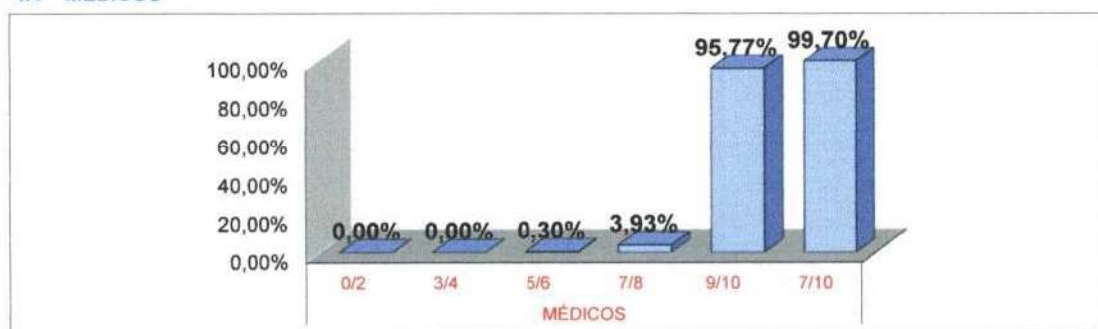


AValiação JUNHO/2022

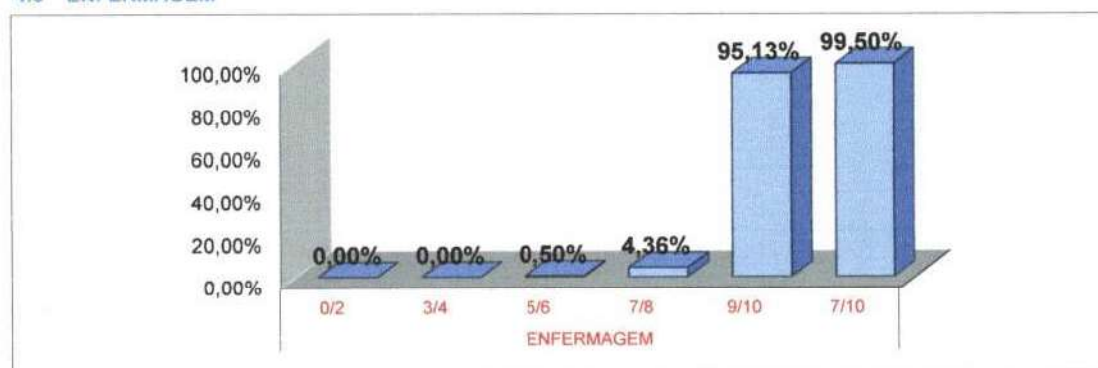
4.3 SINALIZAÇÃO



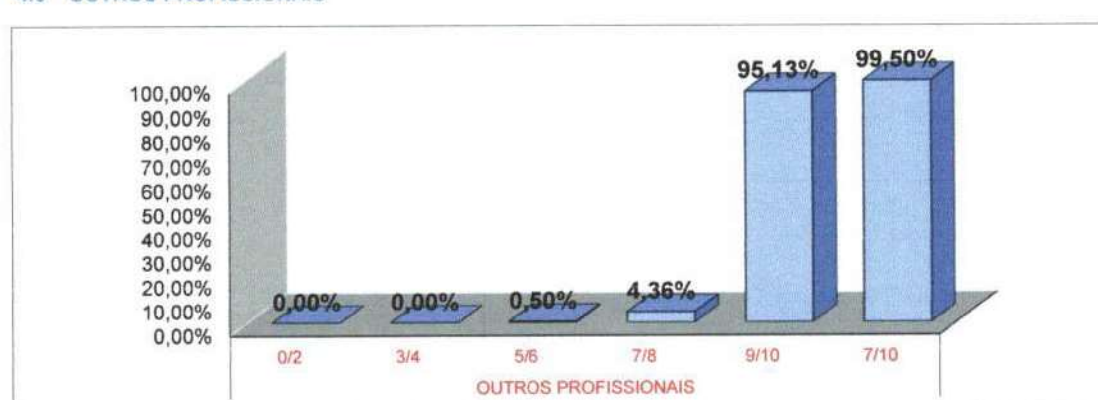
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

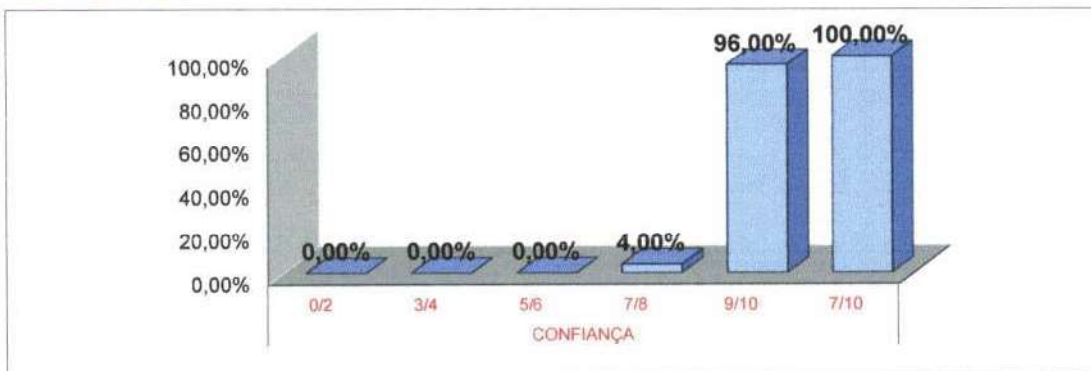


AVALIAÇÃO JUNHO/2022

4.7 ADMINISTRAÇÃO



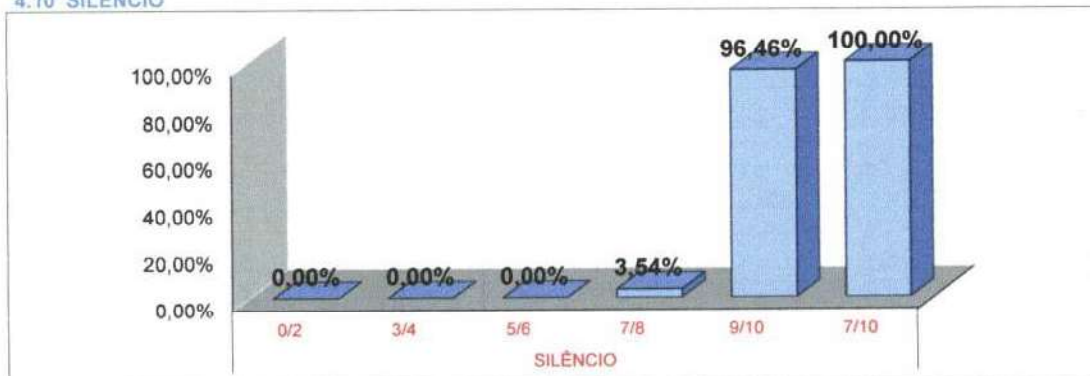
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO JUNHO/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de JUNHO 2022.

| 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? | | | | | | | 146 | 145 |
| 2 | As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares? | | | | | | | 146 | 145 |
| 3 | As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes) | | | | | | | 146 | 144 |
| 4 | O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | | |
| 4.1 | Pelos médicos | | | | | | | 146 | 142 |
| 4.2 | Pelos enfermeiros | | | | | | | 146 | 142 |
| 4.3 | Pelos Outros Profissionais | | | | | | | 146 | 142 |
| 4.4 | Pelos funcionários da administração | | | | | | | 146 | 142 |
| 5 | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | | |
| 5.1 | Para os médicos | | | | | | | 146 | 146 |
| 5.2 | Para os enfermeiros | | | | | | | 146 | 146 |
| 5.3 | Para os Outros Profissionais | | | | | | | 146 | 146 |
| 5.4 | Para os funcionários da administração | | | | | | | 146 | 146 |
| 6 | Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital? | | | | | | | 146 | 146 |
| 7 | A educação e o respeito com que você foi tratado? | | | | | | | | |
| 7.1 | Pelos médicos | | | | | | | 146 | 146 |
| 7.2 | Pelos enfermeiros | | | | | | | 146 | 146 |
| 7.3 | Pelos Outros Profissionais | | | | | | | 146 | 146 |
| 7.4 | Pelos funcionários da administração | | | | | | | 146 | 146 |
| 8 | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | | | | | | | 146 | 146 |
| 9 | As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | | | | | | | 146 | 146 |
| 10 | A limpeza das roupas de cama e banho? | | | | | | | 146 | 144 |
| 11 | As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor? | | | | | | | 146 | 143 |
| 12 | O silêncio no ambiente do hospital? | | | | | | | 146 | 144 |
| 13 | O horário em que são servidas as refeições? | | | | | | | 146 | 143 |
| 14 | O horário em que é feita a limpeza do quarto? | | | | | | | 146 | 143 |
| 15 | O horário das visitas? | | | | | | | 146 | 105 |
| 16 | O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação? | | | | | | | 146 | 145 |
| 17 | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | | | | | | | 146 | 143 |
| 18 | De um modo geral, como você avalia o serviço prestado? | | | | | | | 146 | 146 |
| | | | | | | | | 3942 | 3864 |
| | | | | | | | | 0,03% | 1,88% |
| 19 | Você indicaria este serviço a um parente ou amigo? | | | | | | | 146 | 146 |
| 20 | Você voltaria a utilizar este serviço? | | | | | | | 146 | 146 |

Total de Resposta Positiva 4156
 Total de Resposta Geral 4160
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,90%

Foram realizadas 146 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Junho 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

RL.HRSP.001-02

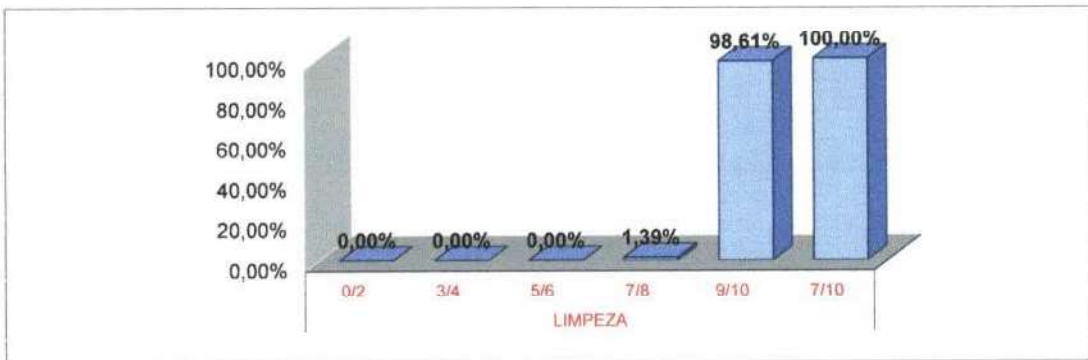
000107

AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

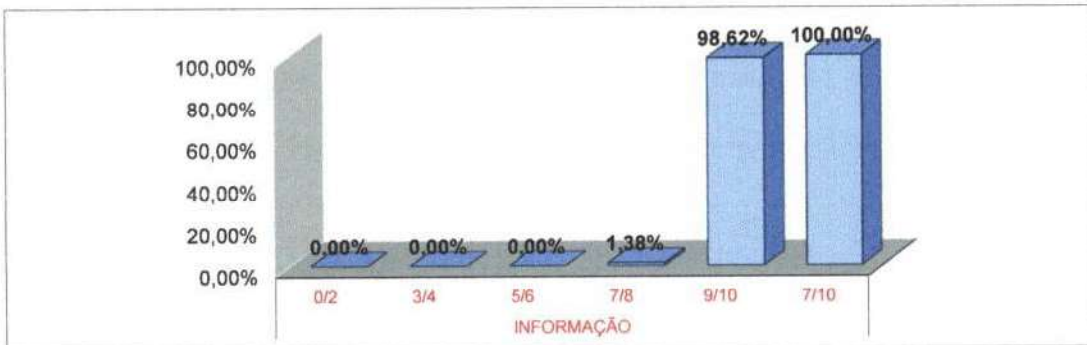
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



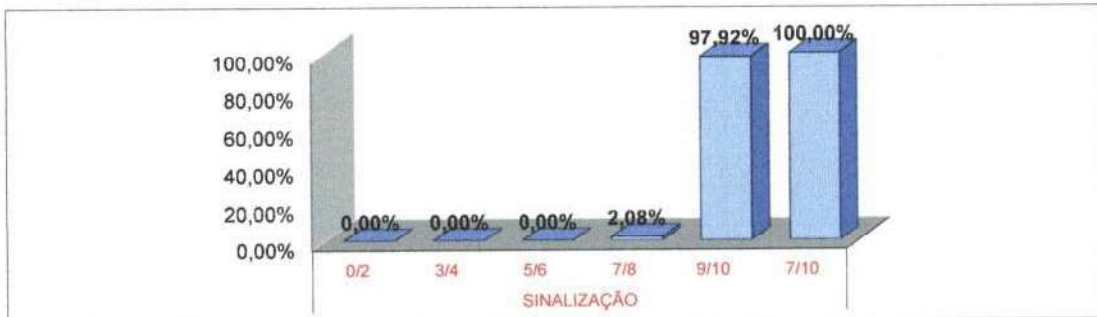
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

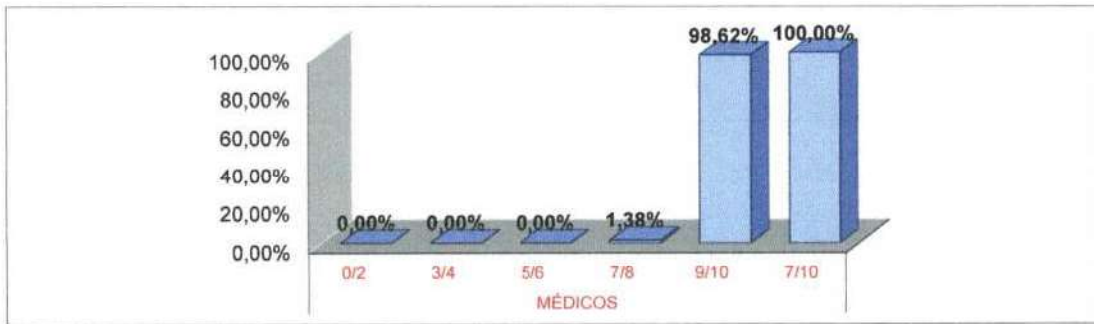


5.3 SINALIZAÇÃO

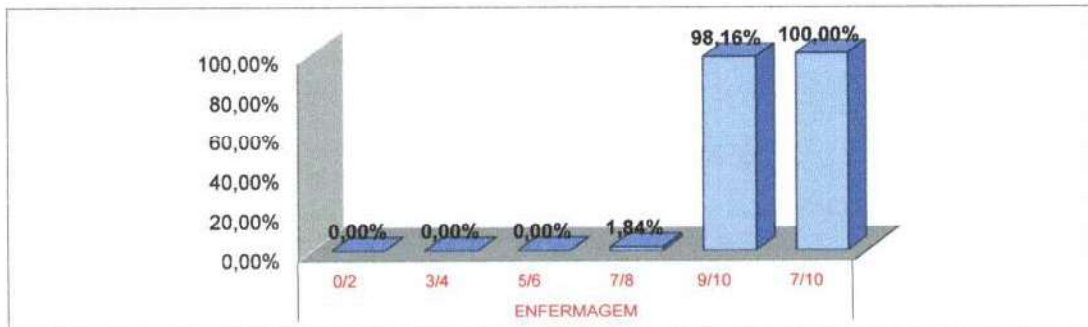


AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

5.8 CONFIANÇA



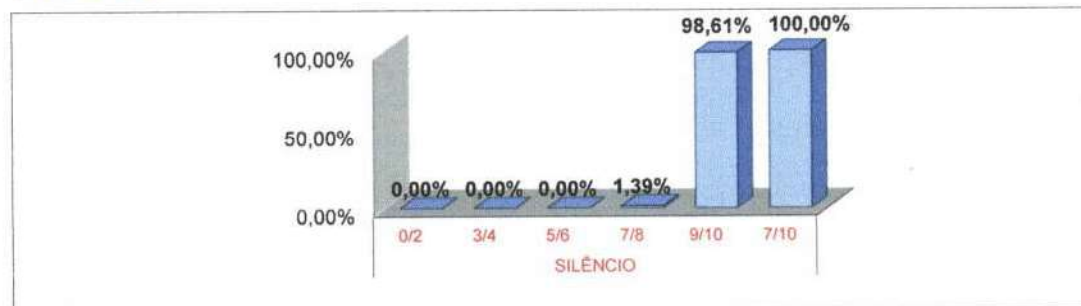
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO

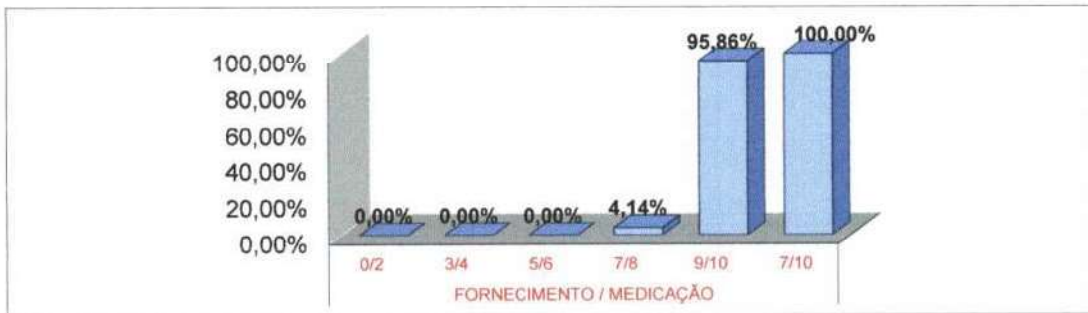


AVALIAÇÃO - JUNHO/2022

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

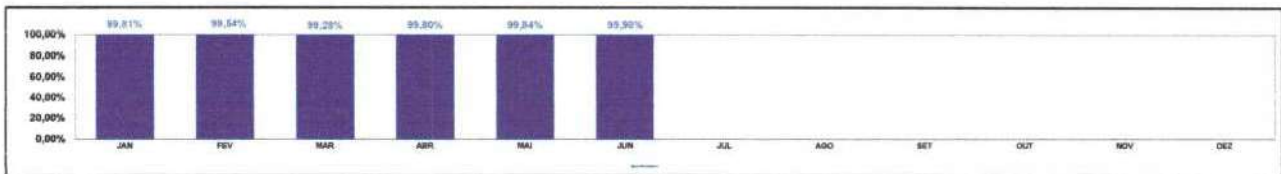


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de Junho 2022.

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

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2022



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

ANO: 2022

Table with columns for 'Item Verificação' and months JAN to DEZ, plus Total and Média. Rows include categories like 'Acolhimento', 'Ambulatório', 'Unidades de Internação', 'SADT', and 'Pós Alta Hospitalar'.

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022

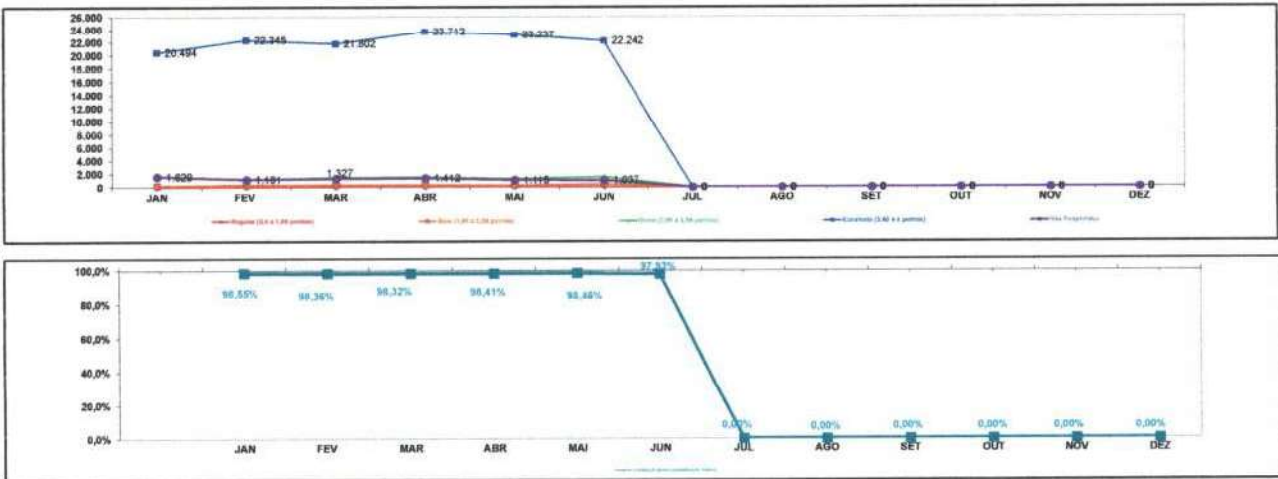


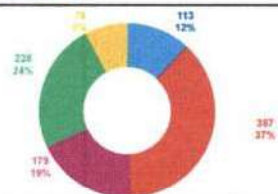
Table showing satisfaction data for 'TODOS OS SETORES' across months JAN to DEZ, with Total and Média columns.

RL HSP 04/11/22

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

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

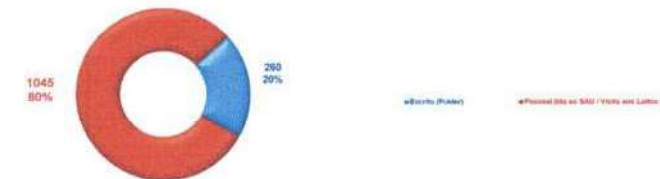


| Item Verificação | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Total | Média |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--------|
| Usários Não Definidos | 35 | 9 | 19 | 19 | 17 | 14 | | | | | | | 113 | 19,83 |
| Usários Internos | 93 | 42 | 54 | 56 | 53 | 78 | | | | | | | 387 | 64,50 |
| Usários Externos | 27 | 19 | 32 | 32 | 40 | 24 | | | | | | | 179 | 29,83 |
| Acompanhantes | 38 | 29 | 52 | 34 | 31 | 46 | | | | | | | 287 | 48,00 |
| Visitantes | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 76 | 12,67 |
| Total | 212 | 98 | 160 | 122 | 183 | 180 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 953 | 154,80 |

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

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

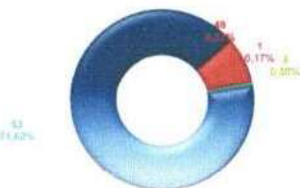


| Item Verificação | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Total | Média |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--------|
| Escrito (Folhas) | 34 | 33 | 33 | 51 | 47 | 52 | | | | | | | 360 | 43,33 |
| Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos) | 89 | 217 | 224 | 93 | 228 | 193 | | | | | | | 1045 | 174,17 |
| Total | 123 | 250 | 257 | 144 | 275 | 245 | | | | | | | 1305 | 217,50 |

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022

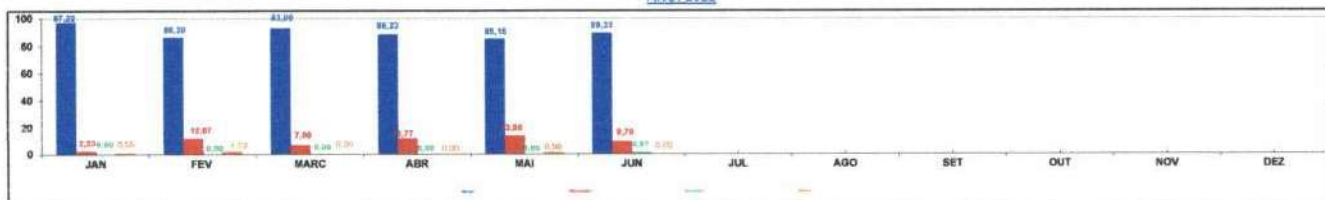
Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



| Item Verificação | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Total | Média |
|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| Elogios | 175 | 50 | 30 | 50 | 95 | 72 | | | | | | | 572 | 95,00 |
| Reclamações | 4 | 7 | 6 | 5 | 14 | 10 | | | | | | | 49 | 8,17 |
| Sugestões | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0,00 |
| Relatos | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 2 | 0,33 |
| Total | 180 | 57 | 36 | 55 | 110 | 82 | 105 | 0 | 0 | 114 | 0 | 0 | 518 | 87,50 |

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

ANO: 2022



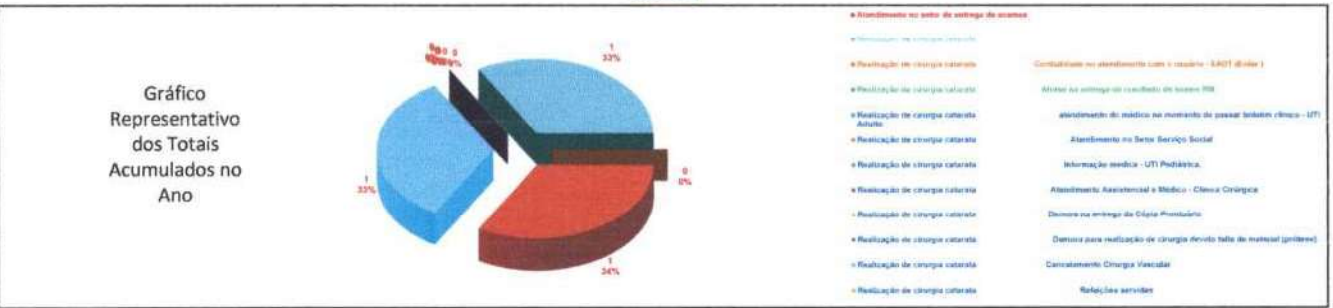
| Item Verificação | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Média |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Elogios | 97,22 | 86,20 | 93,00 | 88,33 | 85,15 | 89,33 | | | | | | | 93,00 |
| Reclamações | 2,33 | 12,07 | 7,00 | 11,77 | 13,86 | 9,70 | | | | | | | 9,44 |
| Sugestões | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | | | | | | 0,00 |
| Relatos | 0,55 | 1,73 | 0,00 | 0,00 | 0,99 | 0,95 | | | | | | | 0,85 |
| Total (%) | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 100,00 |

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS ANO: 2022



| Item Verificação | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Total | Média |
|---|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-------------|
| Serviço de Higienização e Limpeza | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Ambulatório | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0,00 |
| Dirigção Assistencial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0,00 |
| Dirigção Técnica | 1 | 2 | 0 | 2 | 3 | 3 | | | | | | | 12 | 2,00 |
| Manutenção | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| SADT | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | | | | | | | 7 | 1,17 |
| Serviço de Nutrição | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 2 | 0,33 |
| Recepção SADT/Ambulatório/Acolhimento | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | | | | 5 | 0,83 |
| Unidades de Internação | 1 | 2 | 1 | 0 | 5 | 4 | | | | | | | 13 | 2,17 |
| Psico-social | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Recepção/ Entrega de Resultados de Exames | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0,00 |
| Acolhimento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0,00 |
| Laboratório | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0,00 |
| Terapia Renal Substitutiva | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Serviço Pronto-atendimento do Paciente | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 3 | 0,50 |
| Portaria | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | | | | | | | 3 | 0,50 |
| Total | 4 | 7 | 6 | 6 | 14 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 | 4,00 |

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS ANO: 2022



| Item Verificação | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Total | Média |
|---|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-------------|
| Atendimento no setor de entrega de exames | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Realização de cirurgia oftálmica | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Cordialidade no atendimento com o usuário - SADT (Enfer.) | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Atraso na entrega do resultado de exame RM | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | | | | | | | 5 | 0,83 |
| atendimento do médico no momento de passar boletim clínico - UTI Adulto | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Atendimento no Setor Serviço Social | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Informação médica - UTI Pediátrica | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Atendimento Assistencial e Médico - Clínica Cirúrgica | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | | | | | | | 3 | 0,50 |
| Demora na entrega da Cópia Prontoatário | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 3 | 0,50 |
| Demora para realização de cirurgia devido falta de material (prótese) | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Cancelamento Cirurgia Vasculr | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Retiagão servicos | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Cancelamento consulta especialidade de Cardiologia | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Agendamento de horário consulta pediatria - errado | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Informações médicas - UTI Adulto | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Manutenção - Control de ar não deflete | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| SHL - Placa de aviso no banheiro utilizado pelas mãezinhas | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Clínica Médica - Atendimento de equipe assistencial | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Guarda Volume: cordialidade no atendimento | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Falha realização de exame adminro | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Clínica de Especialidades: Cordialidade no atendimento com o usuário | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Oftalmologia: Informação Médica | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Não realização de retorno - especialidade Pediatra | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Burrufo na Clínica de Especialidade | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Clínica Médica: Solicitação de Poltrona | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | | | | | | | 2 | 0,33 |
| Clínica Médica: ambiente de internação | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | | | | | | | 2 | 0,33 |
| Informações Médicas - Oftalmologista | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | | | | | | | 2 | 0,33 |
| Falha de Lanyôin/ Bata | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | | | | | | | 2 | 0,33 |
| Atendimento Assistencial - Clínica Pediátrica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Falha de Cordialidade no Atendimento - (Triagem SADT) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| TRS: Dificuldade de uso do armário | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Atraso da Médica (o) que realiza Ultrassom | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | 2 | 0,33 |
| Bebedouro Local SADT/Exames | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Falha de Comunicação - Portaria | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | 2 | 0,33 |
| Cordialidade com o usuário - Recepção Acolhimento/Ambulatório | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | 2 | 0,33 |
| Comunicação em relação ao TFD | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Falha de Administração de antibiótico | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 | 0,17 |
| Total | 4 | 7 | 6 | 6 | 18 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 53 | 4,42 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MES ATUAL | 4 | 7 | 6 | 6 | 14 | 10 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 48 | 4,000000 |
| % DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE 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% |

000115

