

#### 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



Relatório de Execução das Atividades do Contrato de Gestão 001/2017- Ref.: 05/2019

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 maio de 2019**.

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

## II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	155
Acolhimento	228
Ambulatório	335
S.A.D.T	366
Pós Alta Hospitalar	173
<b>TOTAL</b>	<b>1257</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 MAIO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
<b>Ruim</b> (0 a 0,5 pontos)	0	10	7	60	4
<b>Regular</b> (0,6 a 1,59 pontos)	0	19	2	92	1
<b>Bom</b> (1,60 a 2,59 pontos)	1	85	14	248	6
<b>Ótimo</b> (2,60 a 3,59 pontos)	135	927	691	1.010	471
<b>Excelente</b> (3,60 a 4 pontos)	4.625	5.218	3.438	5.623	4.179
<b>Total de Resposta Positiva</b>	<b>456</b>	<b>669</b>	<b>310</b>	<b>730</b>	<b>346</b>
<b>Total de Resposta Negativa</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Não Respondeu</b>	<b>27</b>	<b>106</b>	<b>33</b>	<b>287</b>	<b>10</b>
<b>Total de Respostas</b>	<b>5.217</b>	<b>6.929</b>	<b>4.462</b>	<b>7.765</b>	<b>5.007</b>
<b>% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR</b>	<b>99,98%</b>	<b>98,34%</b>	<b>99,48%</b>	<b>94,82%</b>	<b>99,78%</b>

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
<b>1</b>	<b><u>Atendimentos</u></b>	
1.1	Atendimentos em sala	228
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	87
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	457
<b>2</b>	<b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1206
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	155
3.2	Externas	1102
<b>4</b>	<b><u>Informativos e comunicados emitidos</u></b>	<b>00</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>21</b>
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>		<b>3257</b>

**Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas pelo SAU.**

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

Vejam a classificação desses comentários:



TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS	%
Elogio	73	83,90
Reclamação	11	12,65
Sugestão	00	00
Relato	03	3,45
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.**

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

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Previsão de data para cirurgia 29/04/2019	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Atendimento assistencial - Procedimentos técnicos , abordagem com o usuário.	Clínica Médica	Direção de enfermagem
Solicitação de visita médica no leito - 03/05/2019	Clínica Médica	Direção Técnica
Falta de cordialidade com o usuário - triagem Ressonância.	SADT	Direção de enfermagem - SADT
Falta de cordialidade e comunicação com o usuário - ressonância.	SADT	Direção de enfermagem - SADT
Solicitação de informação - aparelho de RX	SADT	Recepção SADT
Atendimento médico: comunicação com o usuário.	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Solicitação de resposta para data de cirurgia, Leito 12.	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Atualização dos dados clínicos do usuário sistema SISREG - Psico social	UTI Adulto	Serviço Social
Atraso no atendimento exame ressonância abdômen - falta de picolé de açaí.	SADT	SADT
Técnica utilizada para realização exame RX	SADT	SADT

**Tabela 05: Motivos das reclamações.**



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

Setor	Total Numérico	%
Direção Técnica	4	36,36
Direção de enfermagem	3	27,27
SADT	2	18,17
Recepção SADT	1	9,10
Serviço Social	1	9,10
Total	11	100,00

**Tabela 06: Reclamações por Setor.**

### III – ANÁLISE DOS DADOS

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

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de 98,48%. O resultado encontra-se dentro da meta, classificado como favorável. Os indicadores de satisfação dos usuários do Ambulatório descrevem o resultado positivo das ações de melhorias aplicadas no setor diante das necessidades solicitadas pelo usuário; (comprimento do horário de chegada dos médicos, cordialidade e atenção durante o atendimento). O setor SADT apresentou índices fora da meta, devido à queixas referentes ao tempo de espera para realização dos exames.

#### IV – AVALIAÇÃO DOS DADOS

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

1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na

acomodação, satisfação e segurança, orientamos que os mesmos fiquem atentos no horário marcado no documento de regulação para os atendimentos, não havendo a

ausência dos usuários do Ambulatório de espera para os atendimentos, melhorias aplicadas no setor diante das necessidades solicitadas pelo usuário.

(transmissão de horário de chegada dos usuários para o setor de atendimento)



necessidade de chegarem antes do horário marcado, visto que todos terão atendimento e possuem sua vaga garantida previamente;

- 2) Os usuários são orientados quanto à necessidade ou não de jejum, pois em alguns casos não é obrigatório. Tal medida tem como objetivo minimizar a insatisfação durante o tempo de espera;
- 3) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias;
- 4) Enfatizamos a importância da conscientização sobre o controle de higienização das mãos, cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;
- 5) É informado ao usuário que possuímos PLANO DE ABANDONO em caso de incêndio. Eles são orientados a seguirem as informações do brigadista do setor;
- 6) Em parceria com o Setor de Sustentabilidade, orientamos os usuários a adotarem seus copos, despertando, assim, um incentivo a práticas sociais, econômicas e ambientais;
- 7) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio ao SAU e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

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

#### **IV – ELOGIOS E SUGESTÕES**

No mês vigente não recebemos relatos de sugestões. Foram registrados 73 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.



## V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU todas as vezes em que for necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a manutenção da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e encaminhar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários e/ou acompanhantes;
- 4) Realizar as pesquisas de satisfação do usuário mensalmente nos setores Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Internação e Pós Alta Hospitalar, conforme os totais indicados no cálculo amostral constante como anexo deste relatório;
- 5) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Coordenações, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias;
- 6) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 05 de junho de 2019.

  
**Ana Carolina Costa Chaves**

Coordenadora do SAU

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: MAIO - 2019





RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10	
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR			
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?	0	0	2	28	125	155	0	155	153
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	0	31	123	154	1	155	154
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	0	25	129	154	1	155	154
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	3	29	122	154	1	155	151
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	31	121	153	2	155	152
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	29	124	154	1	155	153
4.4	Pelos funcionários da administração	1	0	1	33	120	155	0	155	153
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	26	128	154	1	155	154
5.2	Para os enfermeiros	1	0	0	26	126	153	2	155	152
5.3	Para os Outros Profissionais	1	0	0	27	125	153	2	155	152
5.4	Para os funcionários da administração	0	0	0	28	124	152	3	155	152
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	1	25	124	150	5	155	149
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	24	130	154	1	155	154
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	24	129	153	2	155	153
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	0	25	127	153	2	155	152
7.4	Pelos funcionários da administração	0	0	0	26	127	153	2	155	153
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	0	1	25	126	153	2	155	151
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	0	2	25	127	155	0	155	152
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	1	34	129	154	1	155	153
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	0	23	131	154	1	155	154
12	O silêncio no ambiente do hospital?	2	0	0	24	129	155	0	155	153
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	1	1	23	130	155	0	155	153
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	25	130	155	0	155	155
15	O horário das visitas?	0	0	0	21	133	154	1	155	154
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	0	21	134	155	0	155	155
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	22	132	154	1	155	154
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	21	133	154	1	155	154
		7	2	14	691	3438	4152	33	4185	4129
		0,17%	0,05%	0,34%	16,64%	82,80%	100,00%	0,79%		99,45%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	155	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	155	não	0					

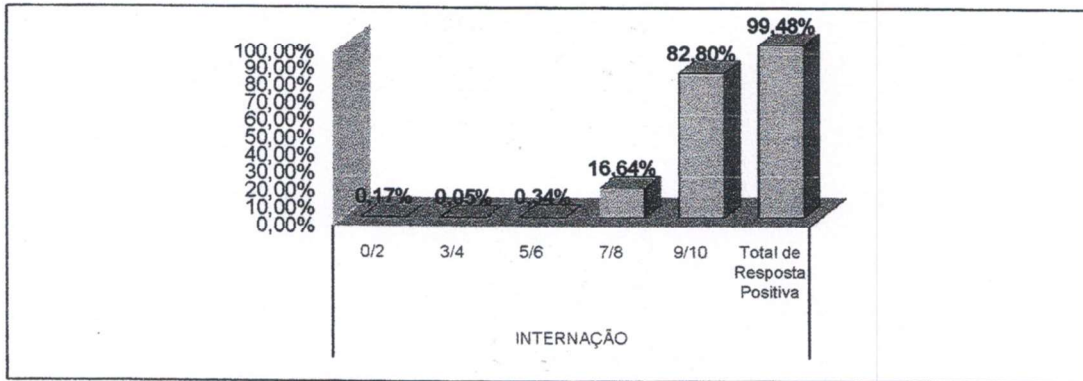
Total de Resposta Positiva 4439  
Total de Resposta Geral 4462  
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,48%

Foram realizadas 155 entrevistas.  
No período de 1 a 31 de Maio 2019.

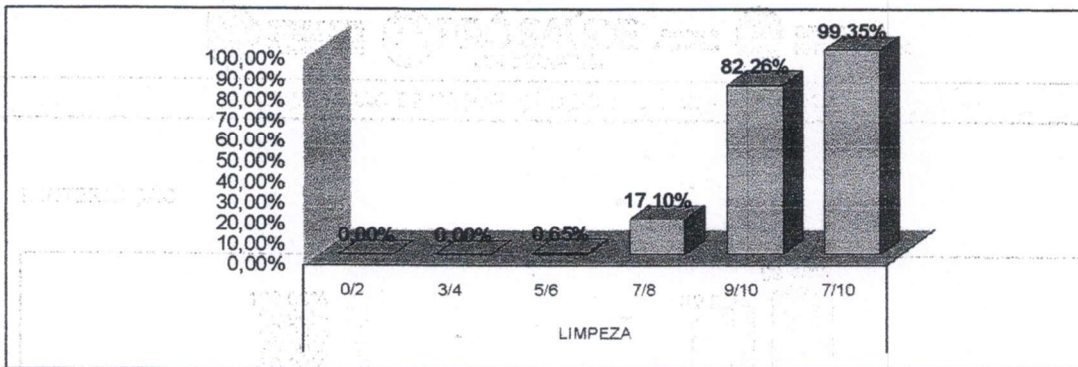
Ana Carolina Costa Chaves  
Serviço de Atenção ao Usuário

**AValiação de Satisfação do Usuário - MAIO/2019**

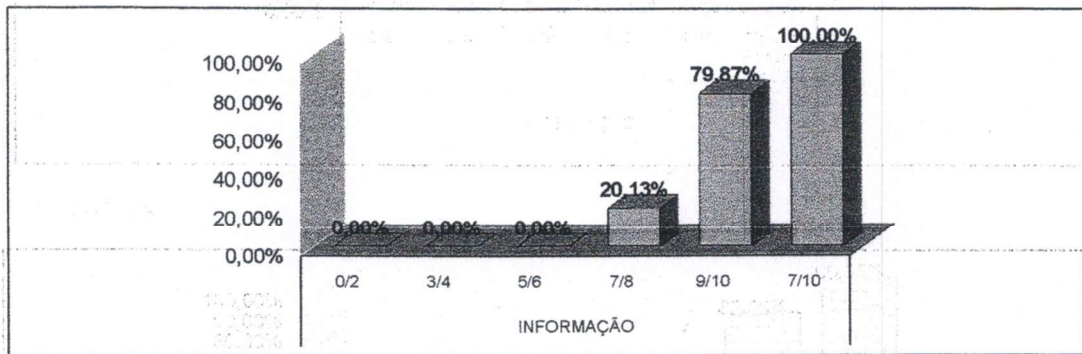
**1. INTERNAÇÃO**



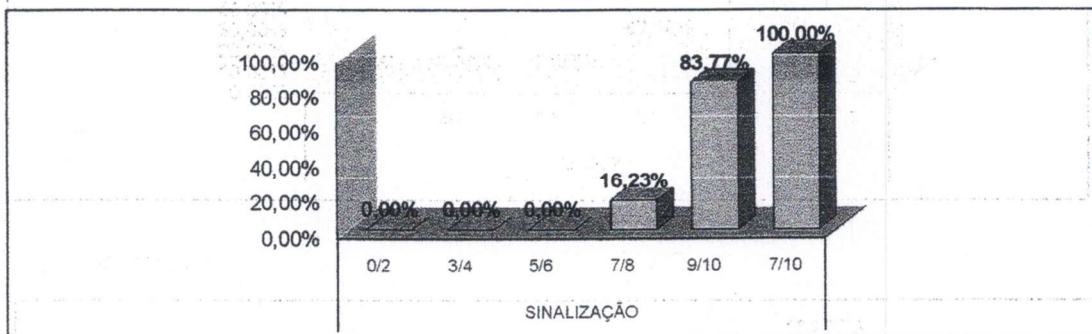
**1.1 LIMPEZA**



**1.2 INFORMAÇÃO**

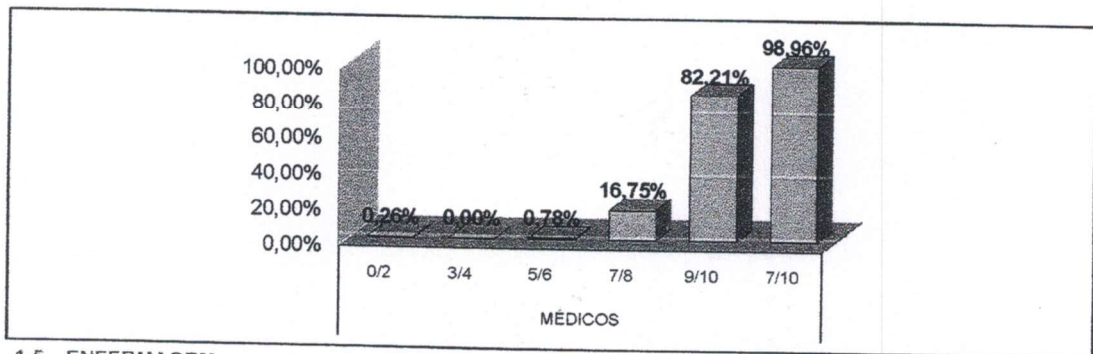


**1.3 SINALIZAÇÃO**

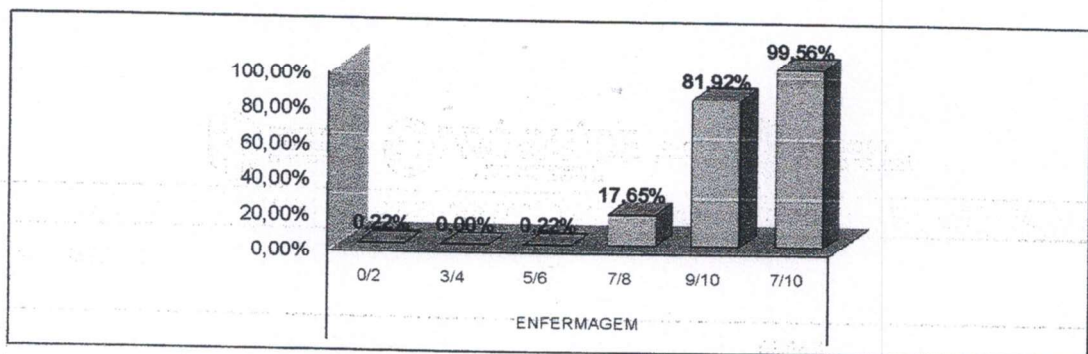


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019**

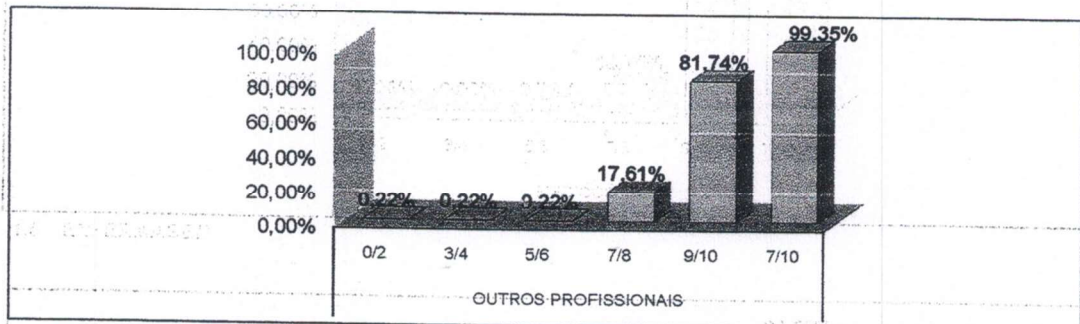
1.4 MÉDICOS



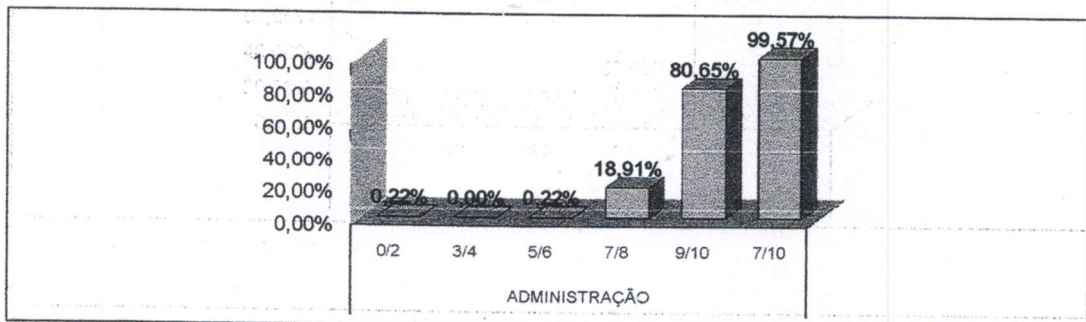
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

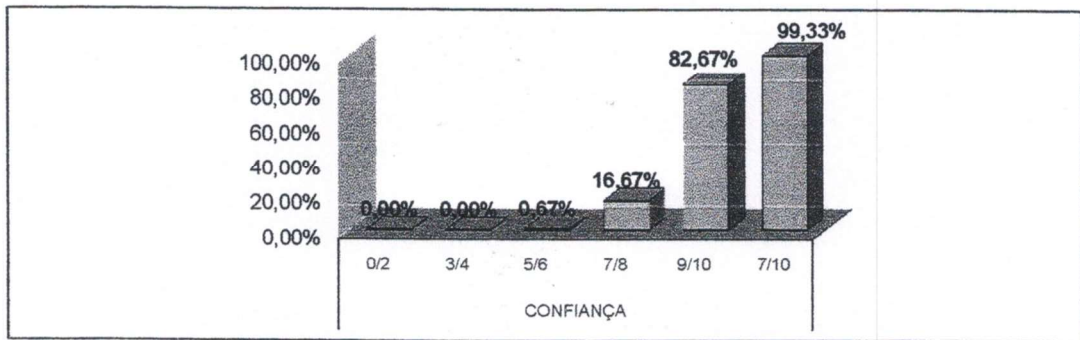


1.7 ADMINISTRAÇÃO

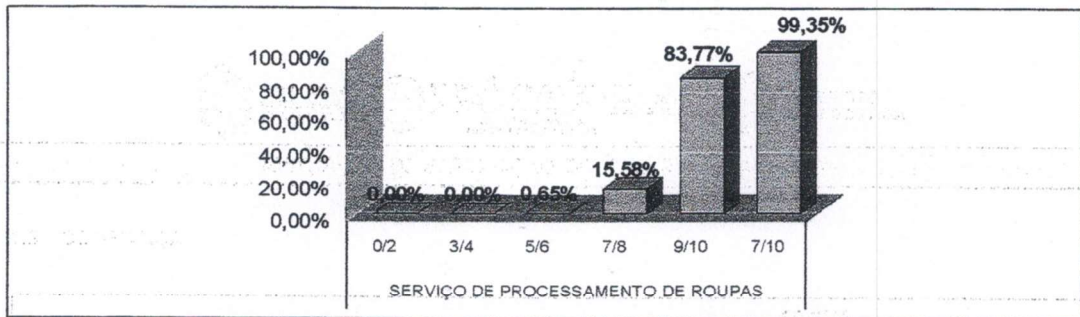


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019**

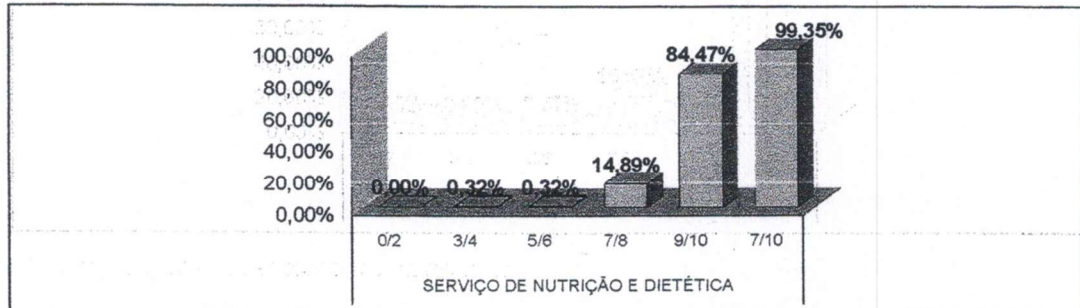
1.8 CONFIANÇA



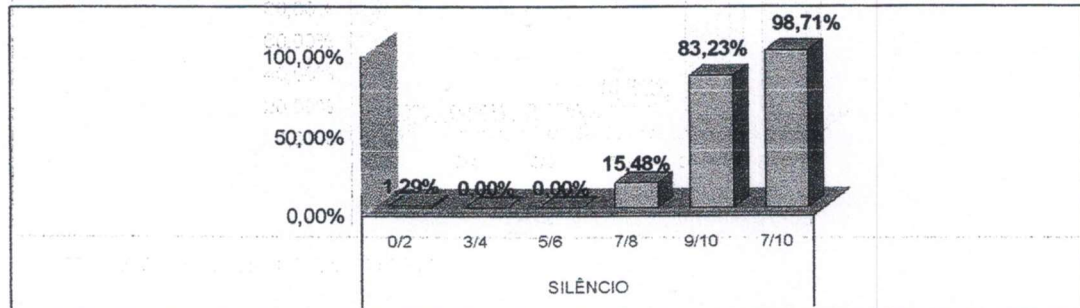
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



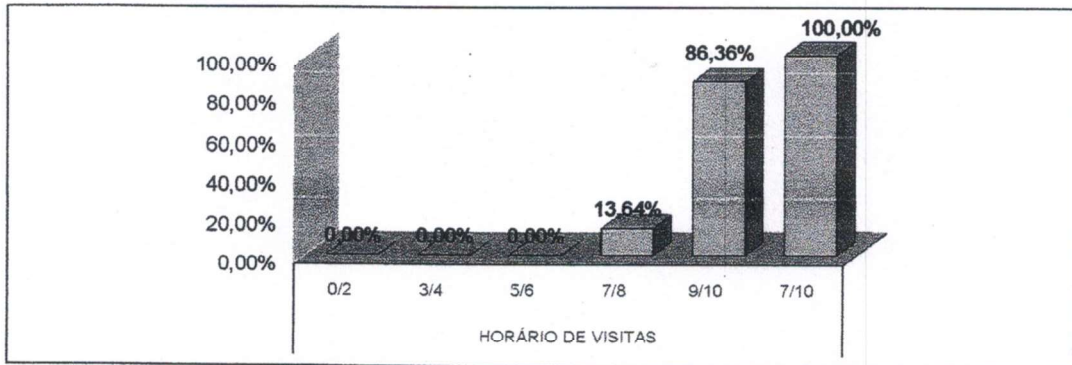
1.11 SILÊNCIO



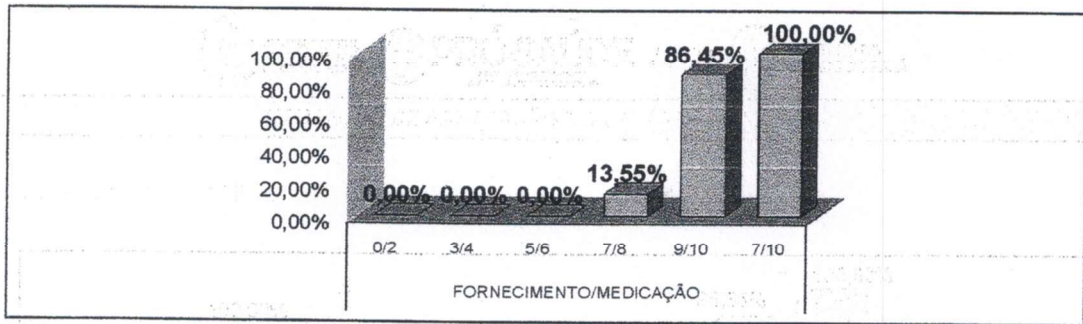


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019

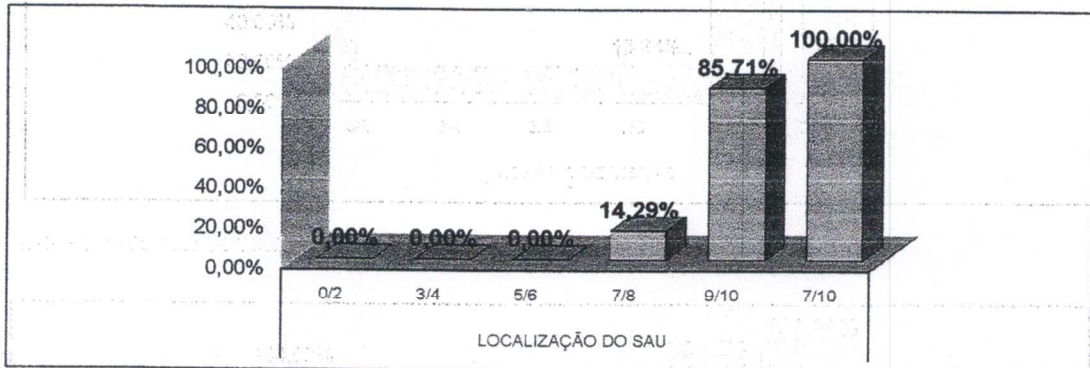
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

LEGENDA

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



HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARÁ  
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE  
ASSOCIAÇÃO REIPRESENTANTE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10			
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10								
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						332	3	335	329			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						324	11	335	320			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)						333	2	335	325			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1	Pelos médicos						328	7	335	310			
4.2	Pelos enfermeiros						327	8	335	315			
4.3	Pelos Outros Profissionais						333	2	335	323			
4.4	Pelos funcionários da Administração						332	3	335	320			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1	Para os médicos						330	5	335	324			
5.2	Para os enfermeiros						327	8	335	322			
5.3	Para os funcionários da Administração						334	1	335	330			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						332	3	335	329			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?												
7.1	Pelos médicos						329	6	335	326			
7.2	Pelos enfermeiros						323	12	335	318			
7.3	Pelos funcionários da Administração						331	4	335	327			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						328	7	335	325			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						327	8	335	326			
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						331	4	335	324			
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						330	5	335	326			
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						328	7	335	326			
							6269	106	6365	6145			
							0,16%	0,30%	1,36%	14,81%	83,37%	100,00%	1,67%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?												
	sim						334						
	não						1						
14	Você voltaria a utilizar este serviço?												
	sim						335						
	não						0						

Total de Resposta Positiva 6814  
Total de Resposta Geral 6929  
Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,34%

Foram realizadas 335 entrevistas  
No período de 1 a 31 de Maio 2019.

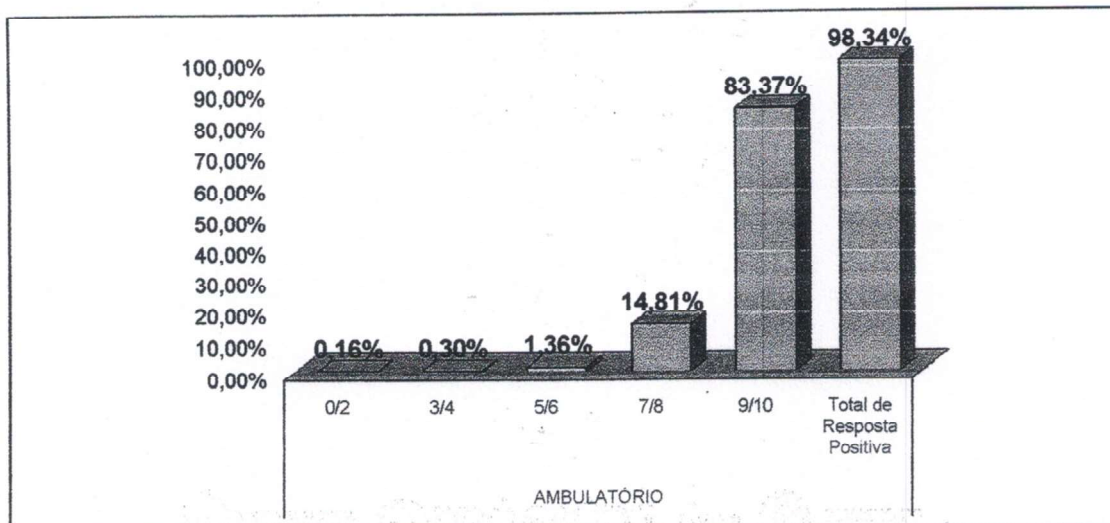
Ana Carolina Costa Chaves  
Serviço de Atenção ao Usuário

RLHRSP.SAU.001-01

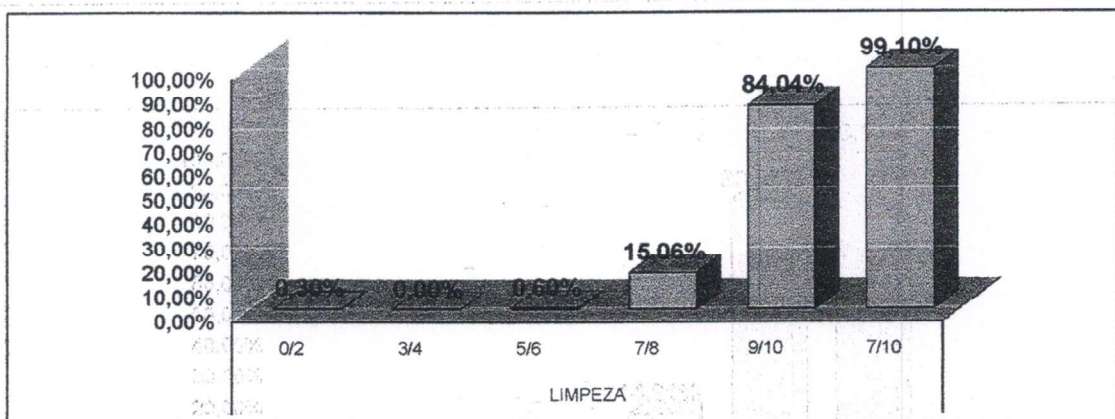
000081

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

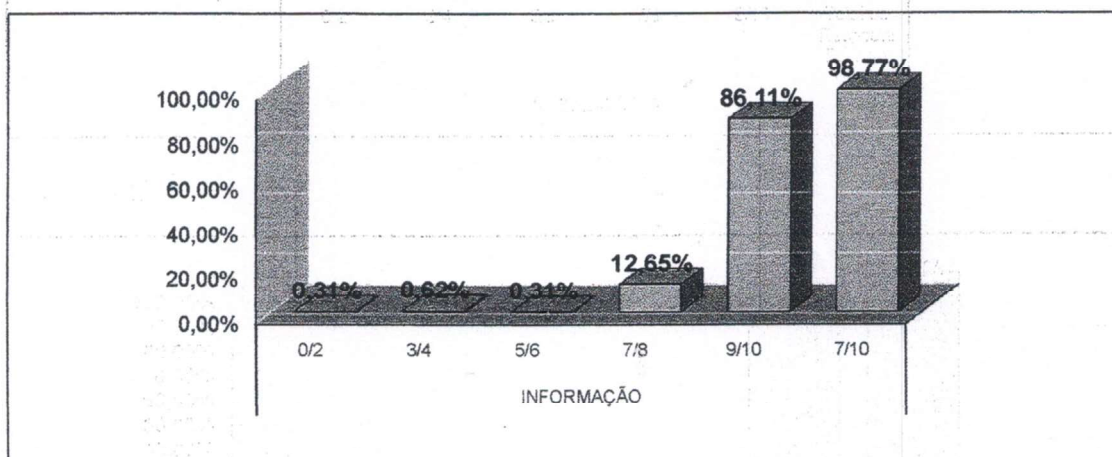
**2. AMBULATÓRIO**



**2.1 LIMPEZA**



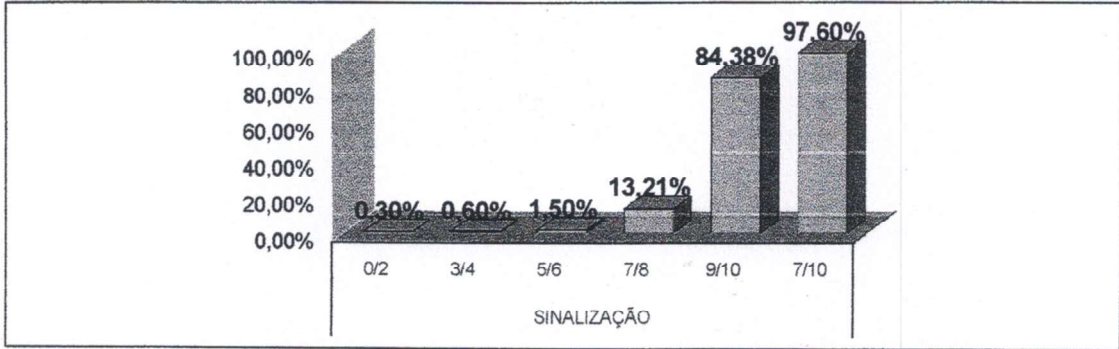
**2.2 INFORMAÇÃO**



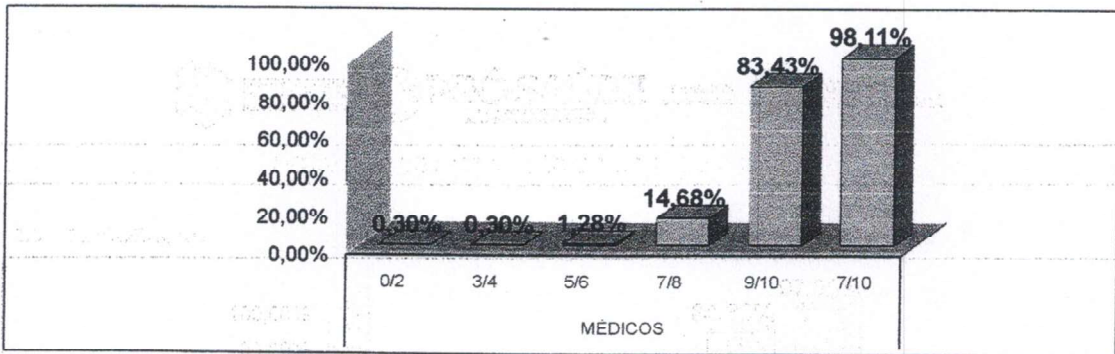


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019

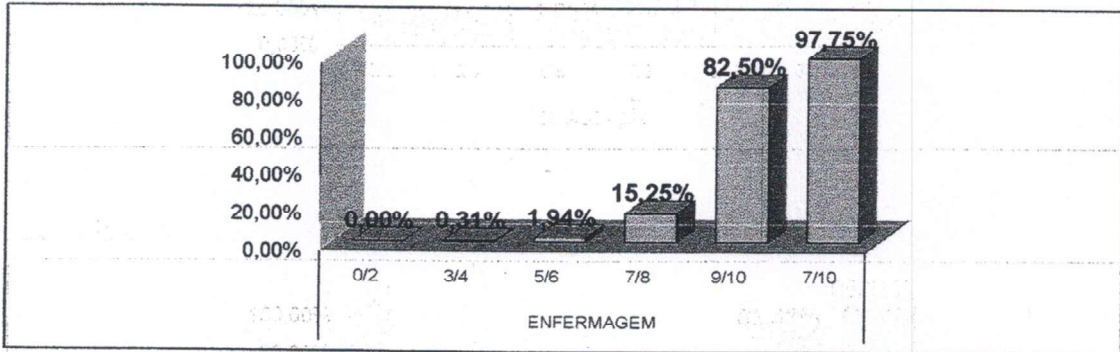
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

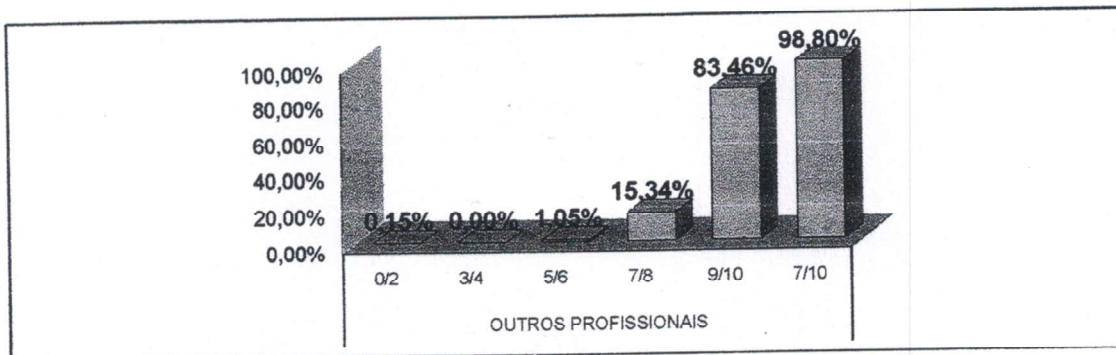


000083

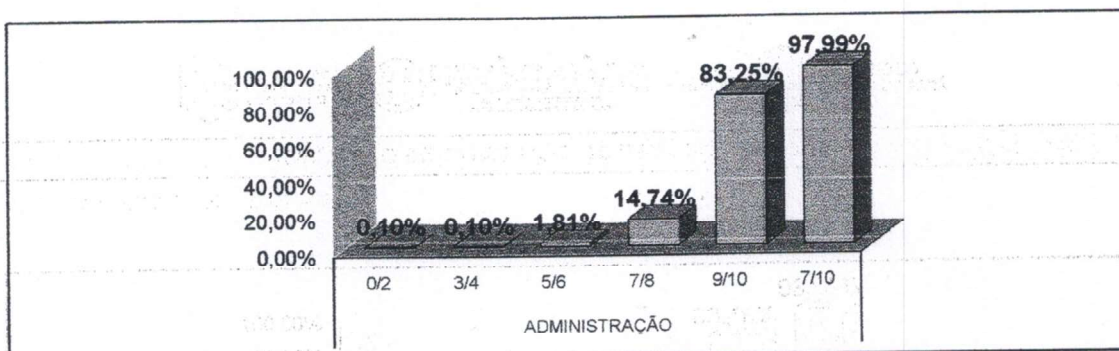


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019**

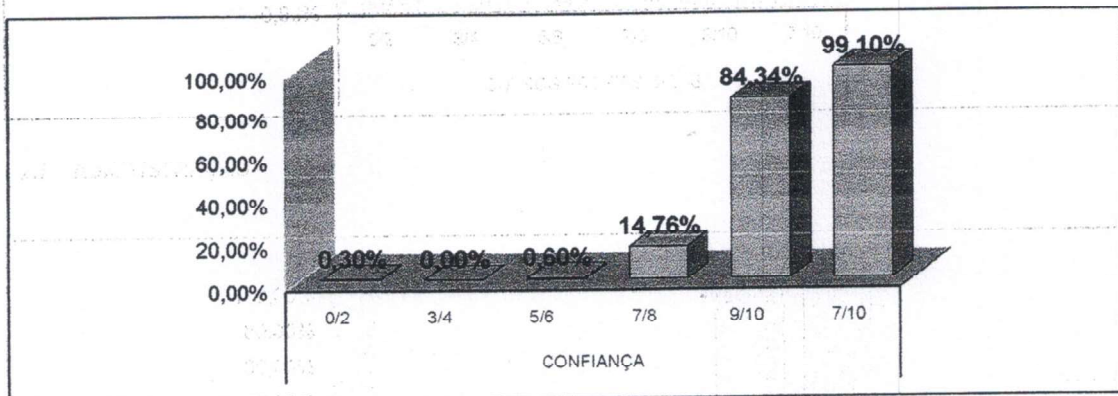
**2.6 OUTROS PROFISSIONAIS**



**2.7 ADMINISTRAÇÃO**

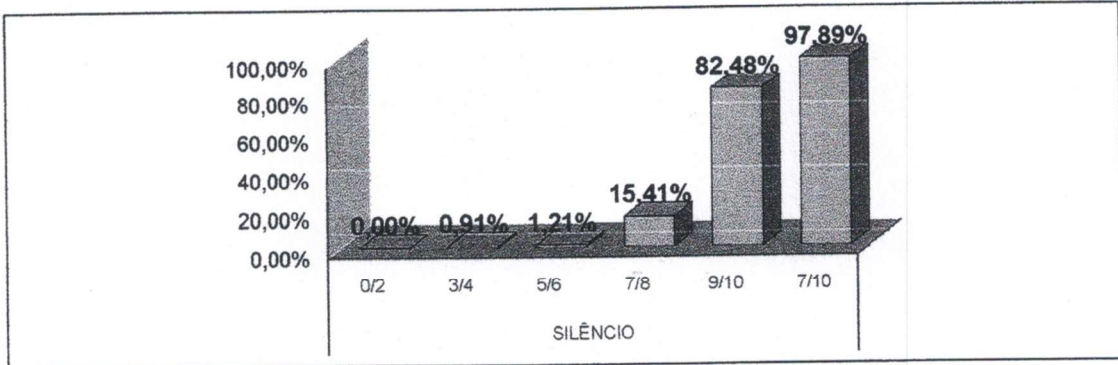


**2.8 CONFIANÇA**

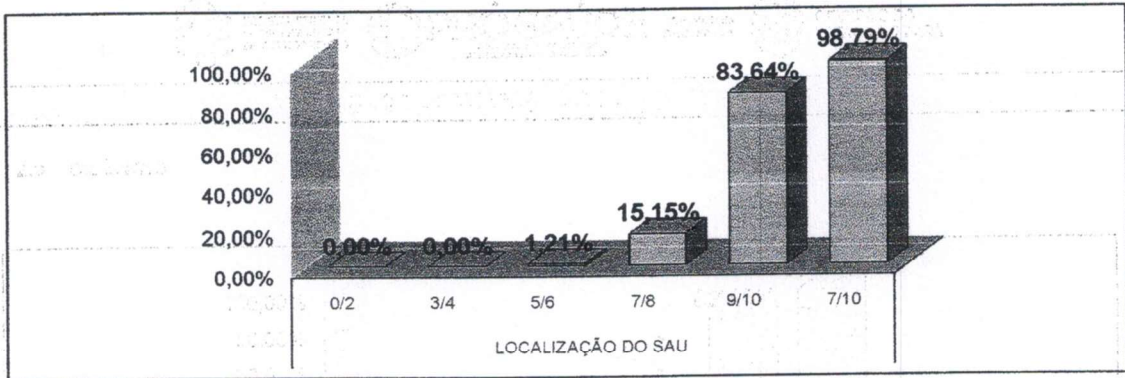


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019**

2.9 SILÊNCIO



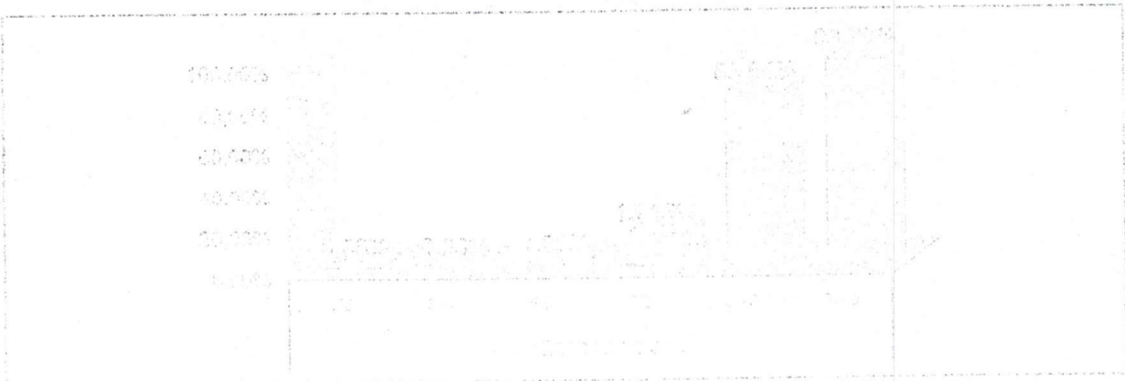
2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

**LEGENDA**

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



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADI

ITEM	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 ?						366	0	366	346
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?						361	5	366	326
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)						363	3	366	349
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos						336	30	366	300
4.2	Pelos enfermeiros						341	25	366	315
4.3	Pelos Outros Profissionais						350	16	366	321
4.4	Pelos funcionários da Administração						351	15	366	327
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos						342	24	366	324
5.2	Para os enfermeiros						346	20	366	328
5.3	Para os Outros Profissionais						362	14	366	334
5.4	Para os funcionários da Administração						351	15	366	338
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?						366	10	366	344
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos						339	27	366	328
7.2	Pelos enfermeiros						348	18	366	338
7.3	Pelos Outros Profissionais						366	10	366	343
7.4	Pelos funcionários da Administração						366	10	366	345
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						346	20	366	309
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						367	9	366	325
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						368	8	366	345
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						368	8	366	348
							60	92	248	1010
							0,85%	1,31%	3,53%	14,36%
							79,95%	100,00%	3,92%	
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	365	não	1
13	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	365	não	1

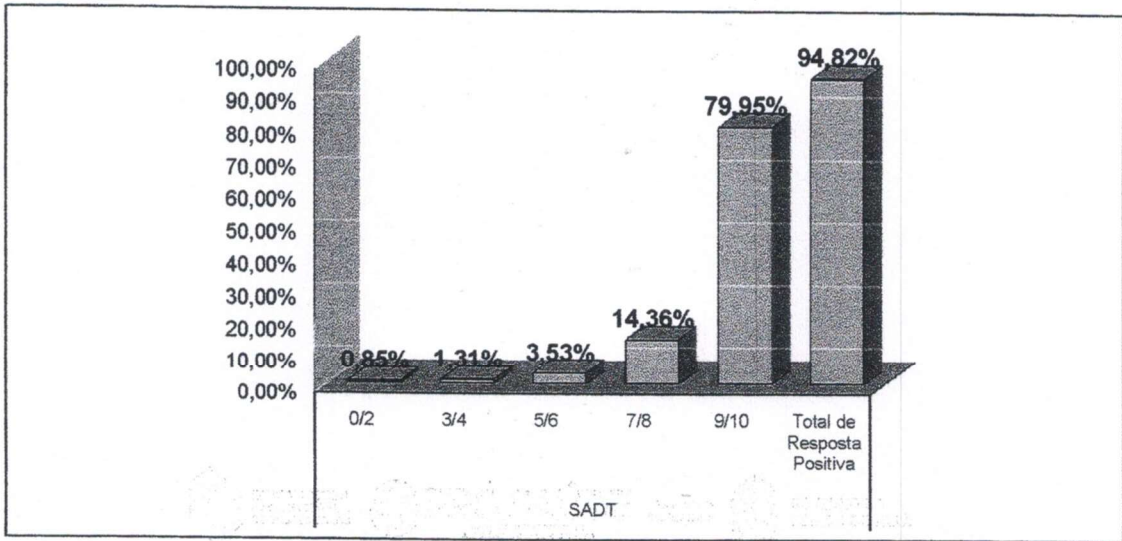
Total de Resposta Positiva 7363  
Total de Resposta Geral 7765  
Taxa Global de Satisfação do Usuário 94,82%

Foram realizadas 366 entrevistas  
No período de 1 a 31 de Maio 2019.

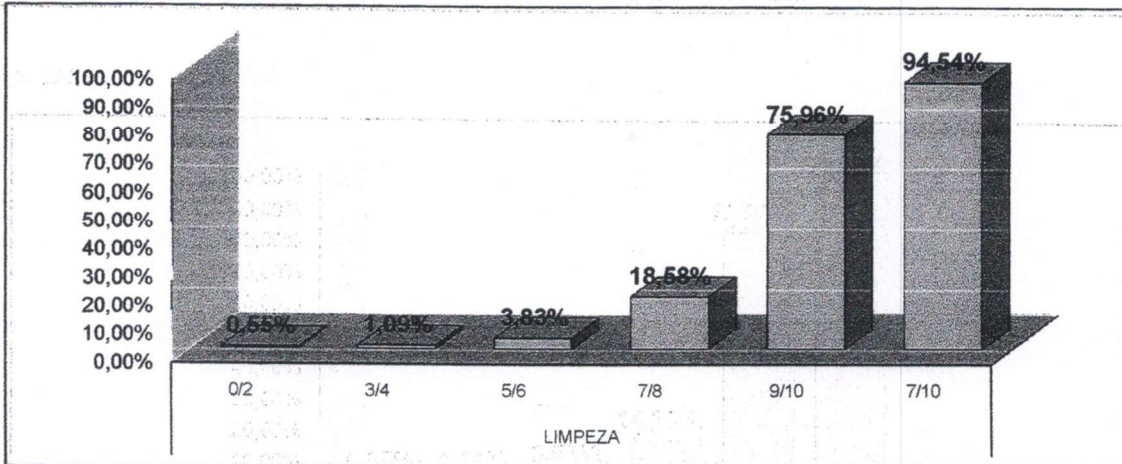
Ana Carolina Costa Chaves  
Serviço de Atenção ao Usuário

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

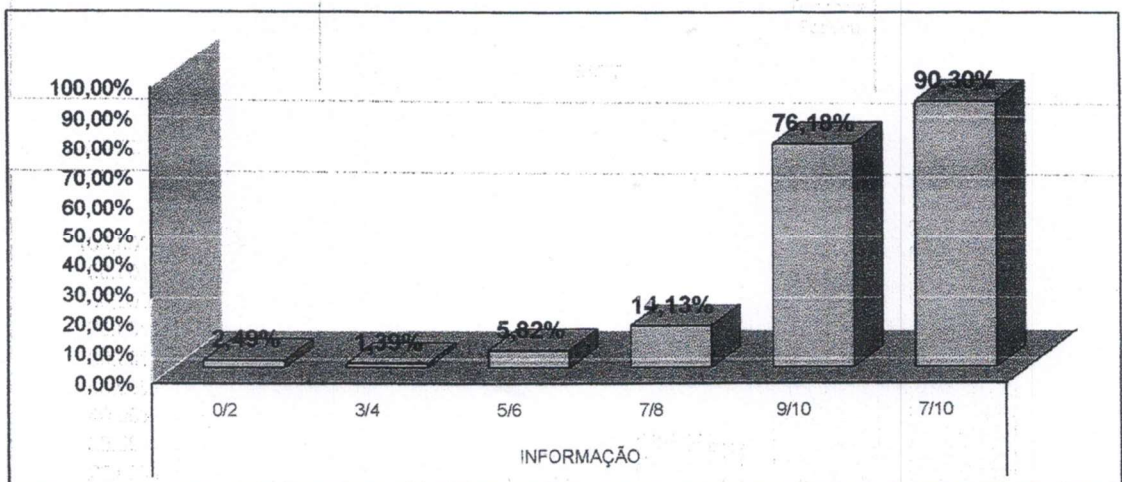
**3. SADT**



**3.1 LIMPEZA**

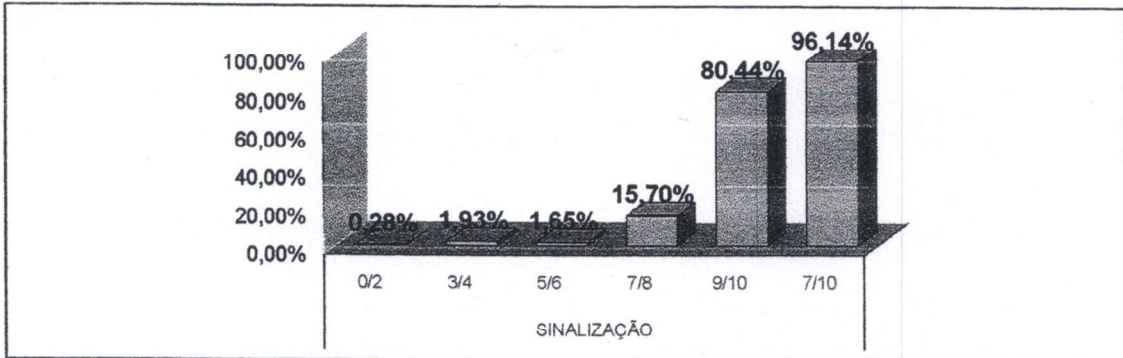


**3.2 INFORMAÇÃO**

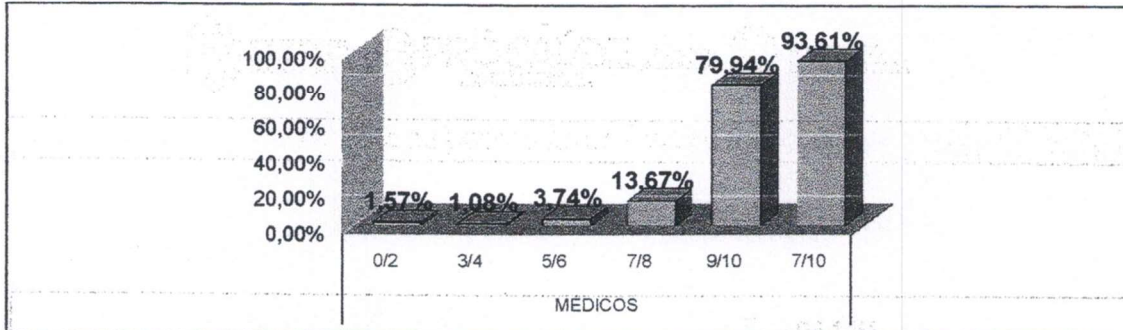


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO/2019**

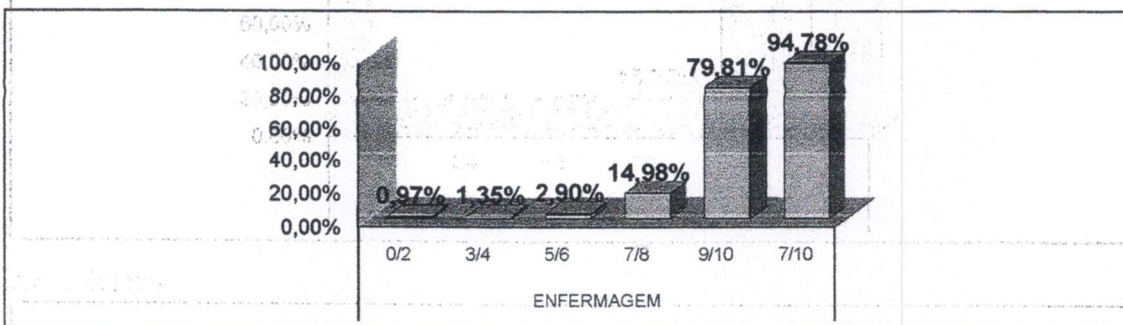
**3.3 SINALIZAÇÃO**



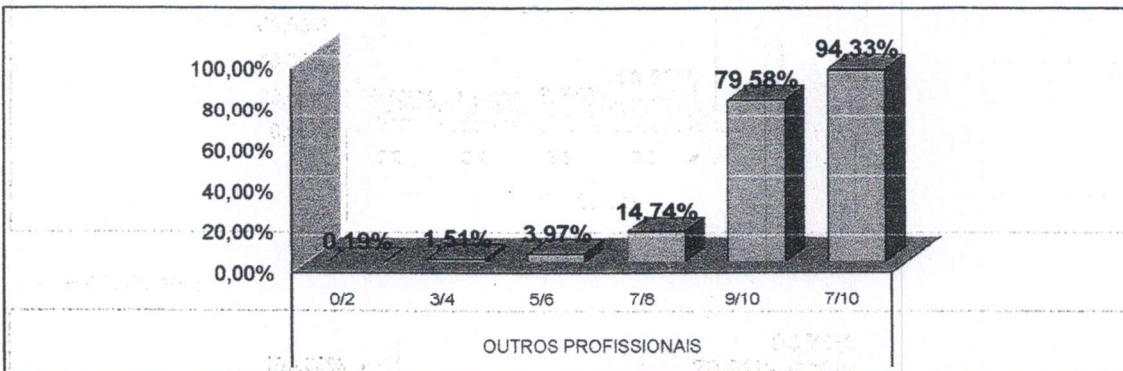
**3.4 MÉDICOS**



**3.5 ENFERMAGEM**



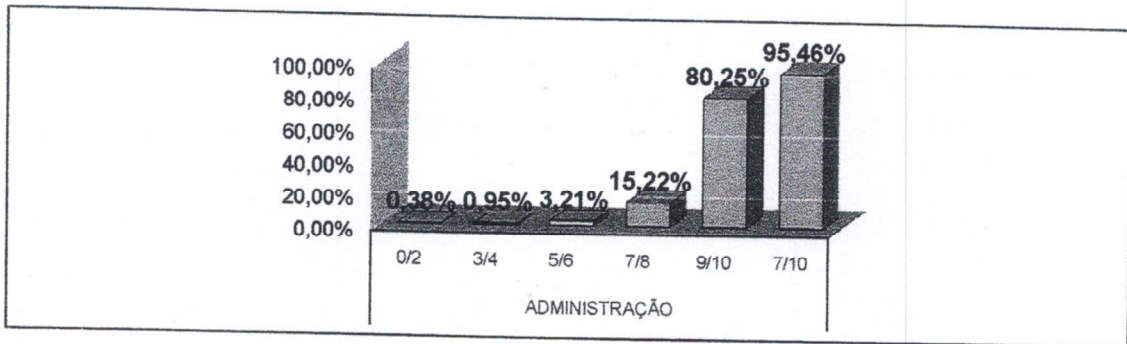
**3.6 OUTROS PROFISSIONAIS**



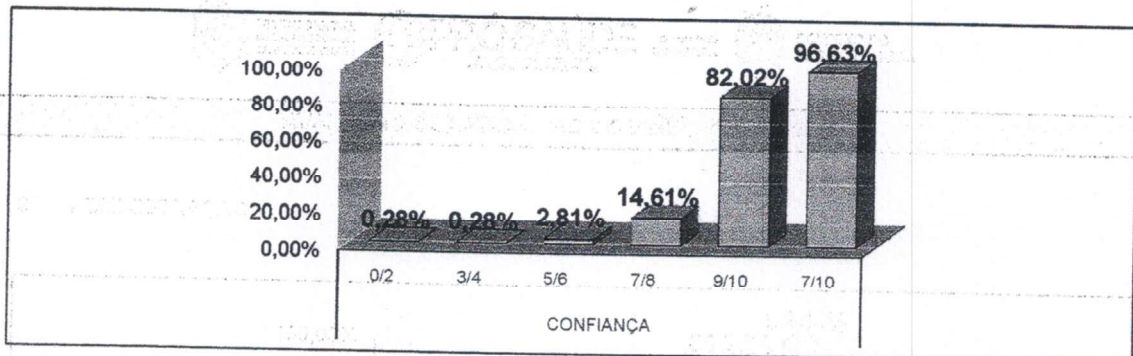


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO/2019**

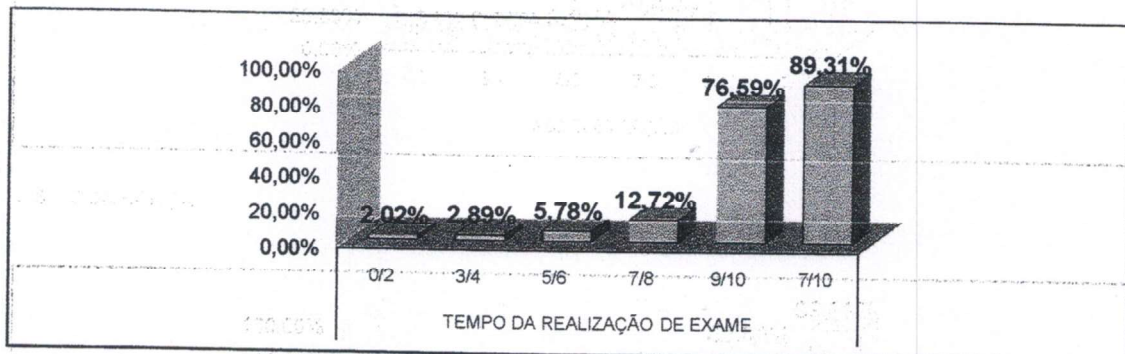
**3.7 ADMINISTRAÇÃO**



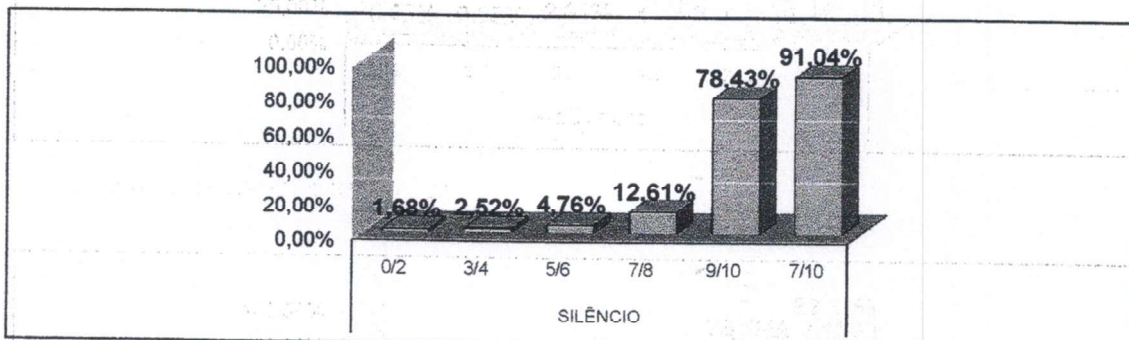
**3.8 CONFIANÇA**



**3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES**

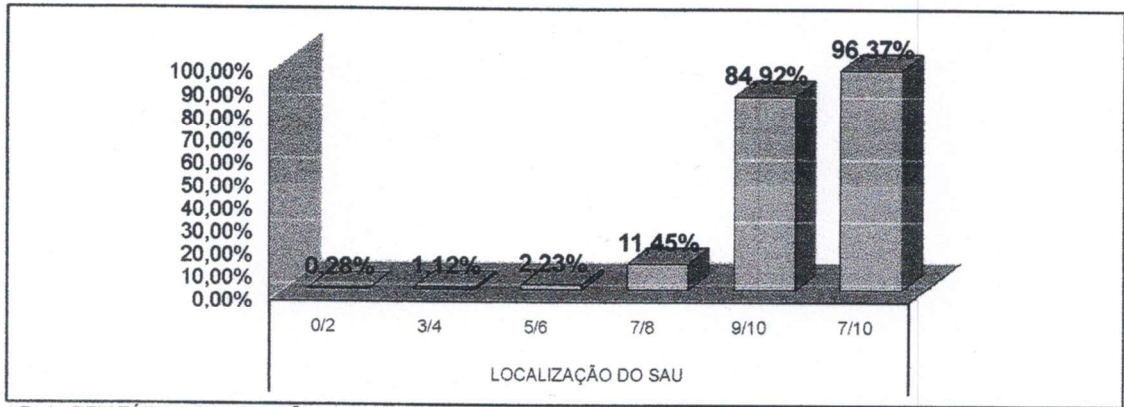


**3.10 SILÊNCIO**



**AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO/2019**

**3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU**

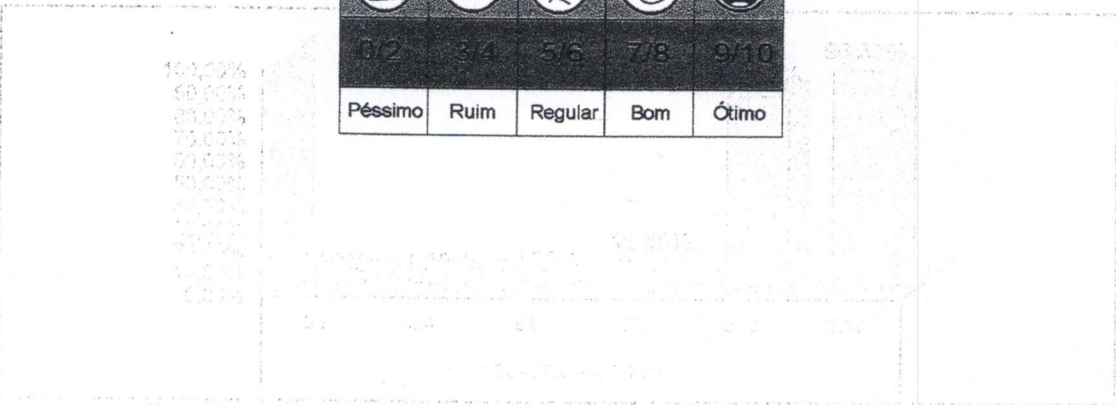


\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 31 de maio 2019.

**3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU**

**LEGENDA**

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



**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	1	7	220	228	0	228	227
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						0	0	0	4	224	228	0	228	228
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)						0	0	0	18	210	228	0	228	228
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
	4.1	Pelos médicos				0	0	0	7	214	221	7	228	221	
	4.2	Pelos enfermeiros				0	0	0	5	223	228	0	228	228	
	4.3	Pelos Outros Profissionais				0	0	0	8	220	228	0	228	228	
	4.4	Pelos funcionários da Administração				0	0	0	12	216	228	0	228	228	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
	5.1	Para os médicos				0	0	0	8	220	228	0	228	228	
	5.2	Para os enfermeiros				0	0	0	7	221	228	0	228	228	
	5.3	Para os Outros Profissionais				0	0	0	7	221	228	0	228	228	
	5.4	Para os funcionários da Administração				0	0	0	5	223	228	0	228	228	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?						0	0	0	5	223	228	0	228	228
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
	7.1	Pelos médicos				0	0	0	3	216	219	9	228	219	
	7.2	Pelos enfermeiros				0	0	0	3	224	227	1	228	227	
	7.3	Pelos Outros Profissionais				0	0	0	7	221	228	0	228	228	
	7.4	Pelos funcionários da Administração				0	0	0	10	218	228	0	228	228	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	0	7	221	228	0	228	228
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	0	3	225	228	0	228	228
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						0	0	0	3	217	220	8	228	220
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?						0	0	0	3	224	227	1	228	227
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	3	224	227	1	228	227
							0	0	1	135	4625	4761	27	4788	4760
							0,00%	0,00%	0,02%	2,84%	97,14%	100,0%	0,56%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	228	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	228	não	0					

Total de Resposta Positiva 5216  
 Total de Resposta Geral 5217  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,98%

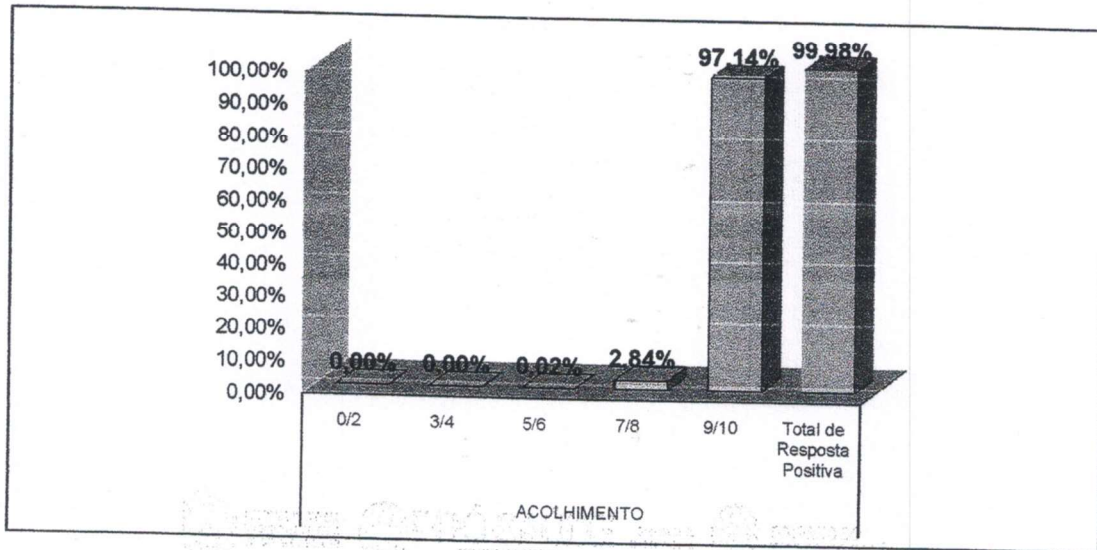
Foram realizadas 228 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Maio 2019.

Ana Carolina Costa Chaves  
 Serviço de Atenção ao Usuário

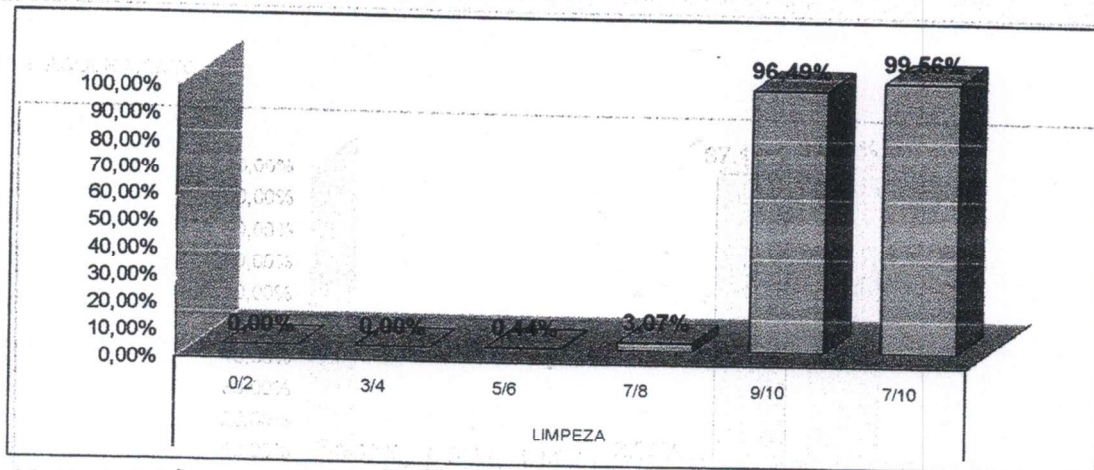


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019**

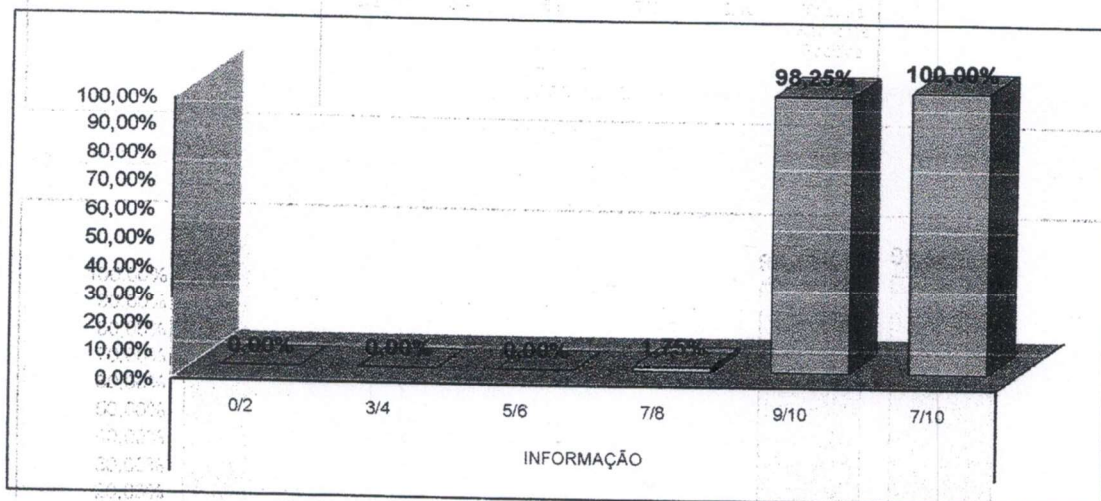
**4. ACOLHIMENTO**



**4.1 LIMPEZA**



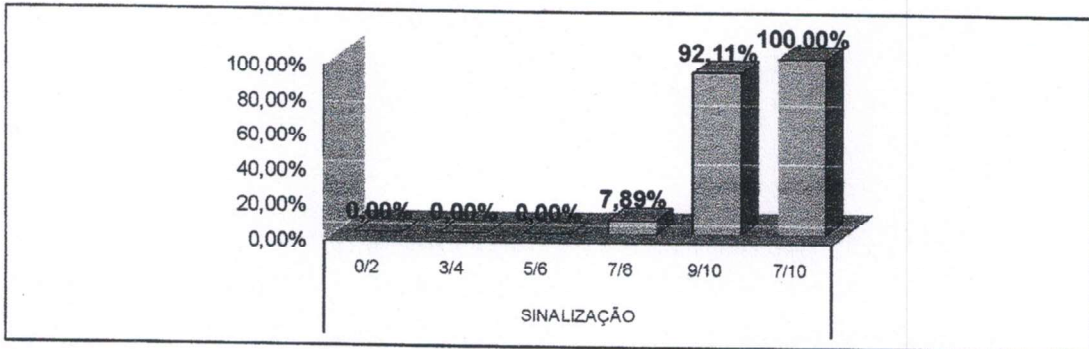
**4.2 INFORMAÇÃO**



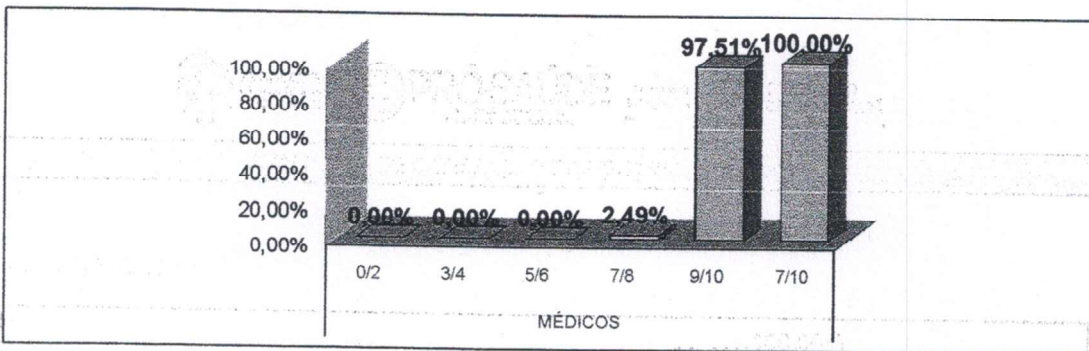
000092

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

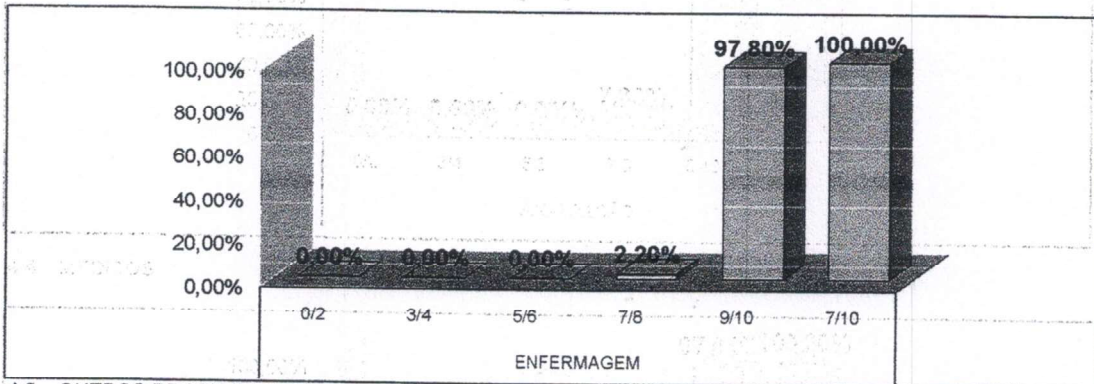
**4.3 SINALIZAÇÃO**



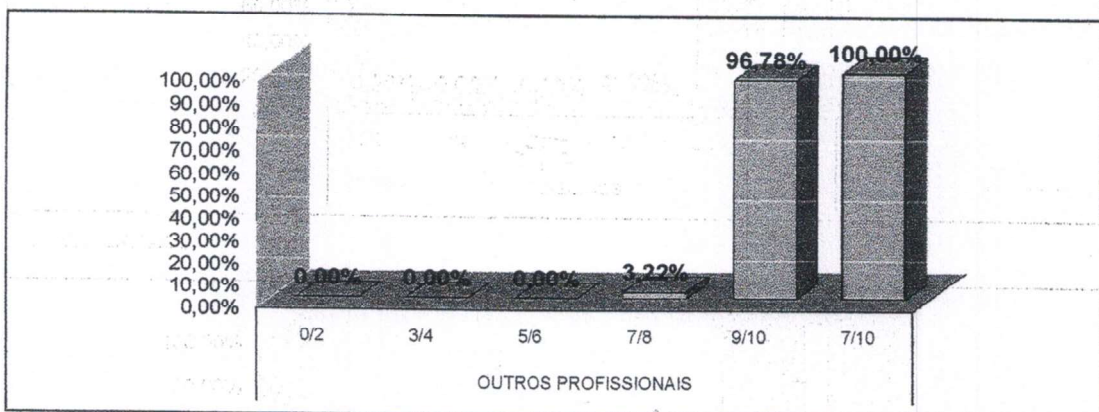
**4.4 MÉDICOS**



**4.5 ENFERMAGEM**



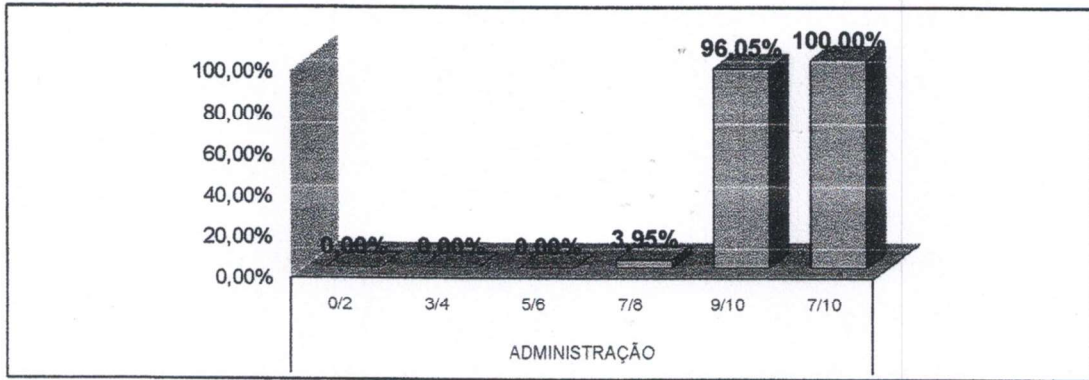
**4.6 OUTROS PROFISSIONAIS**



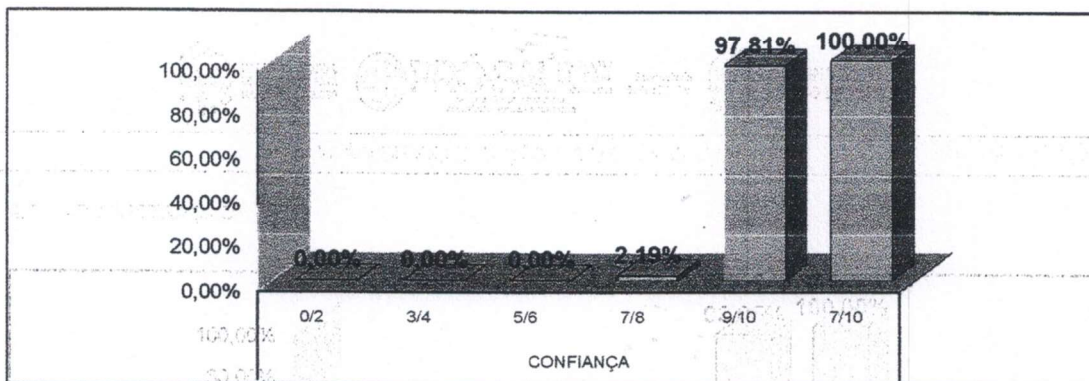


**AValiação de Satisfação do Usuário - MAIO/2019**

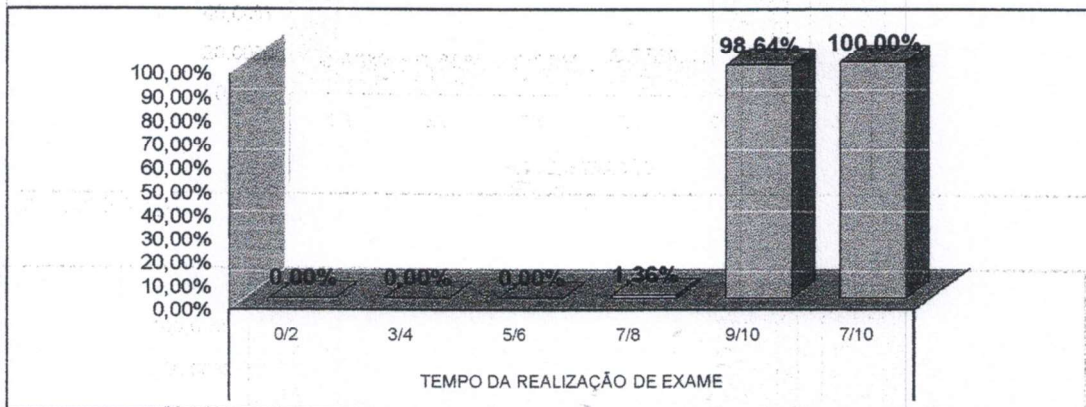
4.7 ADMINISTRAÇÃO



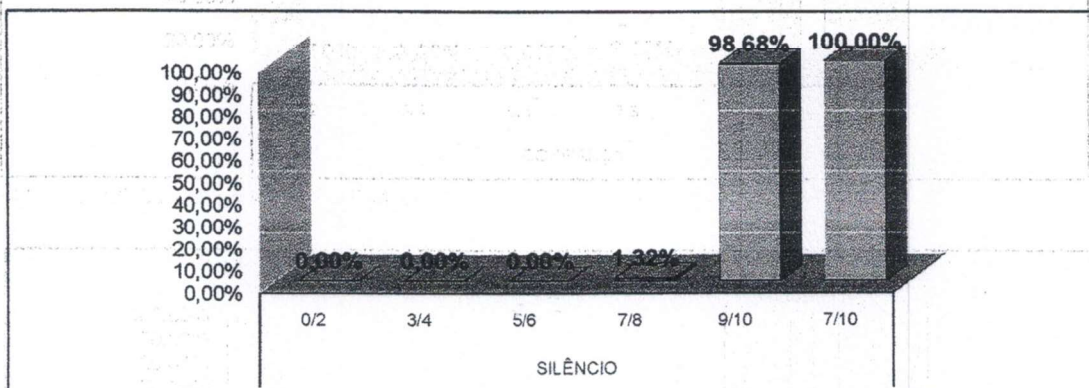
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

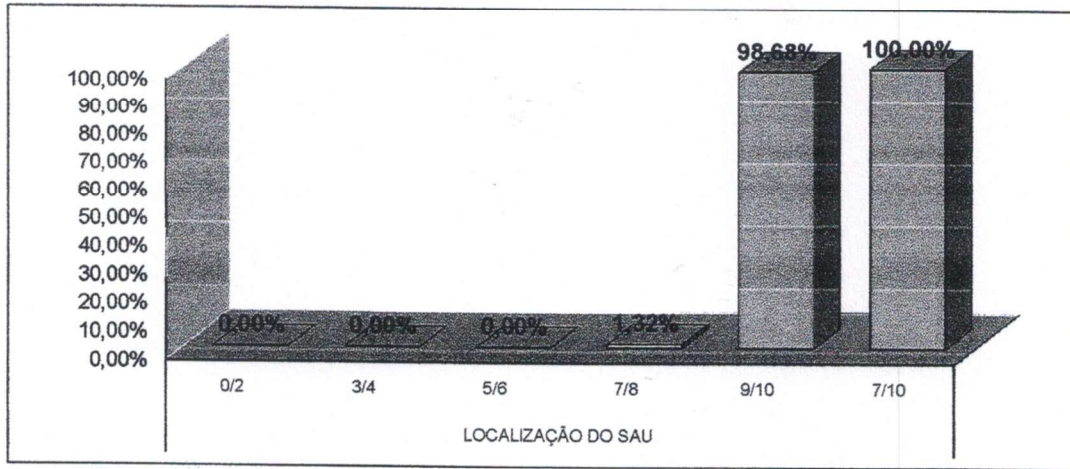


4.10 SILÊNCIO



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

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

**LEGENDA**

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

100,00%  
90,00%  
80,00%  
70,00%  
60,00%  
50,00%  
40,00%  
30,00%  
20,00%  
10,00%  
0,00%

0/2

3/4

5/6

7/8

9/10

100

LOCALIZAÇÃO DO SAU

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

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



HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDOESTE DO PARÁ  
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE  
ASSOCIAÇÃO REPRESENTATIVA DE  
SERVIDORES PÚBLICOS

Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE POS-ALTA HOSPITALAR

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?							173	0	173	173			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							173	0	173	172			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							173	0	173	173			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							173	0	173	173			
4.2	Pelos enfermeiros							173	0	173	171			
4.3	Pelos Outros Profissionais							173	0	173	173			
4.4	Pelos funcionários da administração							172	1	173	172			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							172	1	173	172			
5.2	Para os enfermeiros							172	1	173	172			
5.3	Para os Outros Profissionais							172	1	173	172			
5.4	Para os funcionários da administração							172	1	173	171			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							172	1	173	172			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							172	1	173	172			
7.2	Pelos enfermeiros							173	0	173	173			
7.3	Pelos Outros Profissionais							172	1	173	171			
7.4	Pelos funcionários da administração							173	0	173	173			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							172	1	173	172			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							173	0	173	173			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							173	0	173	173			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							173	0	173	172			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							173	0	173	172			
13	O horário em que são servidas as refeições?							173	0	173	172			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							173	0	173	172			
15	O horário das visitas?							172	1	173	170			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							173	0	173	173			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							173	0	173	173			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							173	0	173	173			
19	Pelos médicos							4661	10	4671	4650			
								0,09%	0,02%	0,13%	10,11%	89,66%	100%	0,21%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	173	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	173	não	0			

Total de Resposta Positiva 4996  
Total de Resposta Geral 5007  
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,78%

Foram realizadas 173 entrevistas.  
No período de 1 a 31 de Maio 2019.

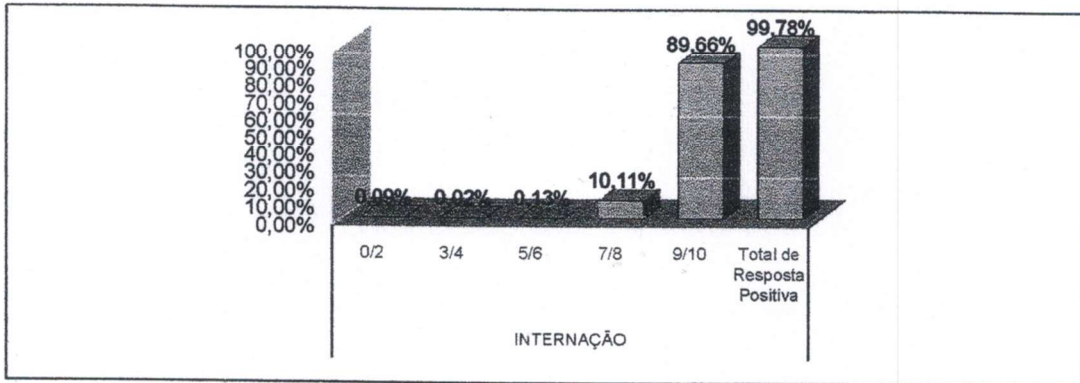
*Ana*

Ana Carolina Costa Chaves  
Serviço de Atenção ao Usuário

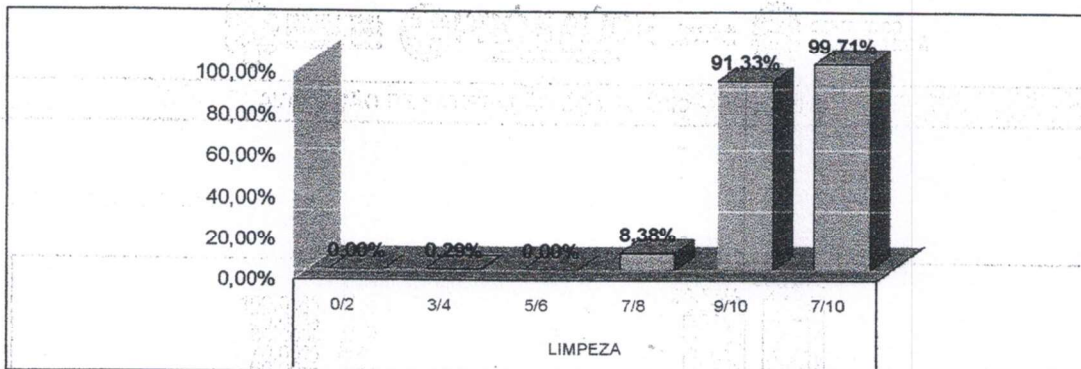
000095  
RLHRSP.SAU.001-01

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019

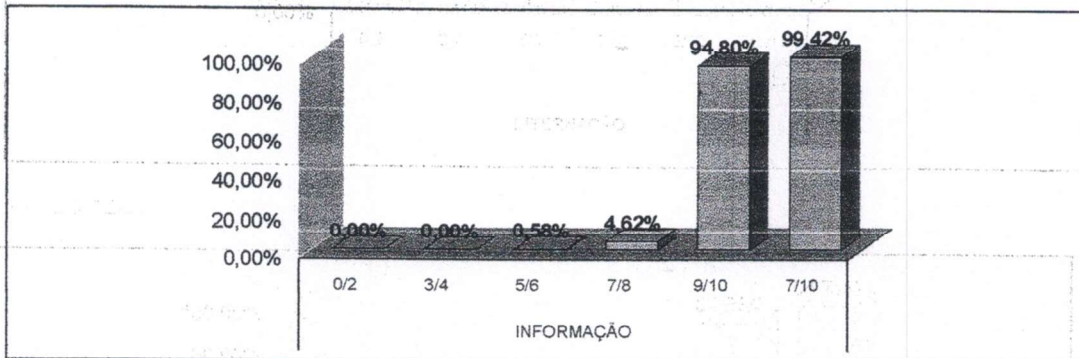
5. PÓS ALTA HOSPITAL



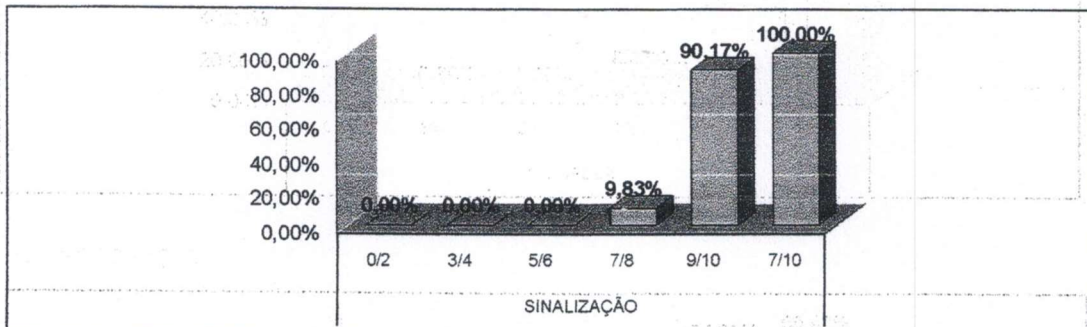
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

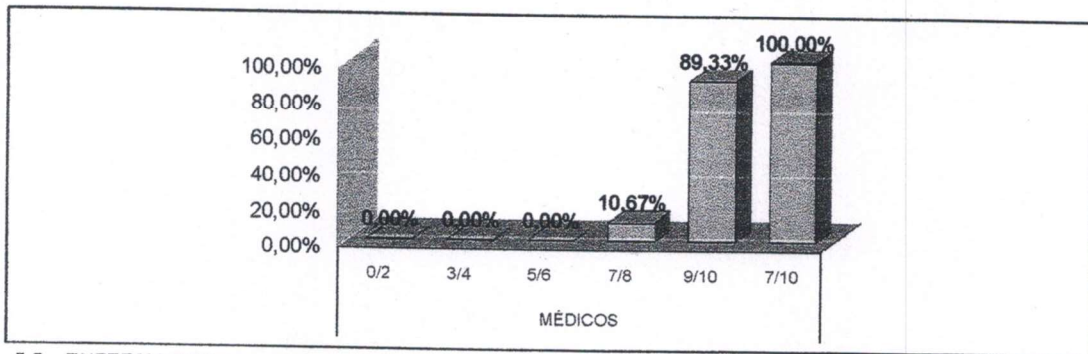


5.3 SINALIZAÇÃO

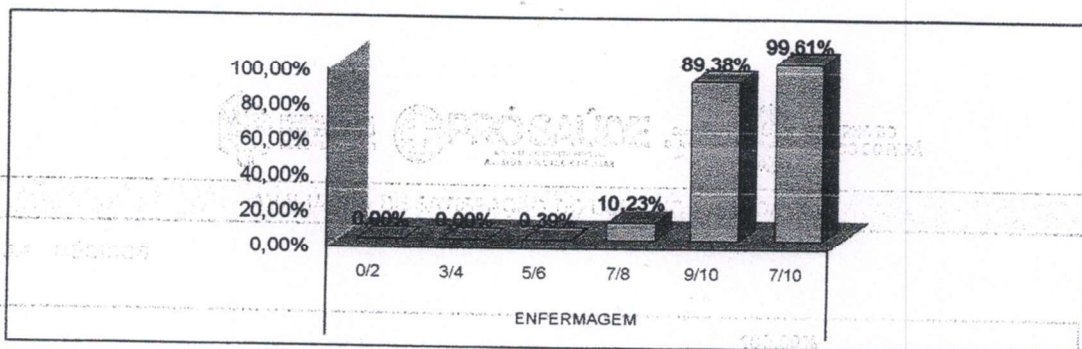


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019**

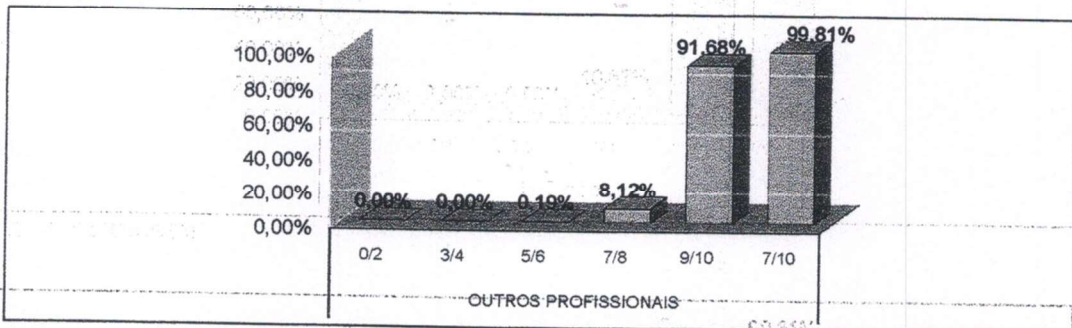
**5.4 MÉDICOS**



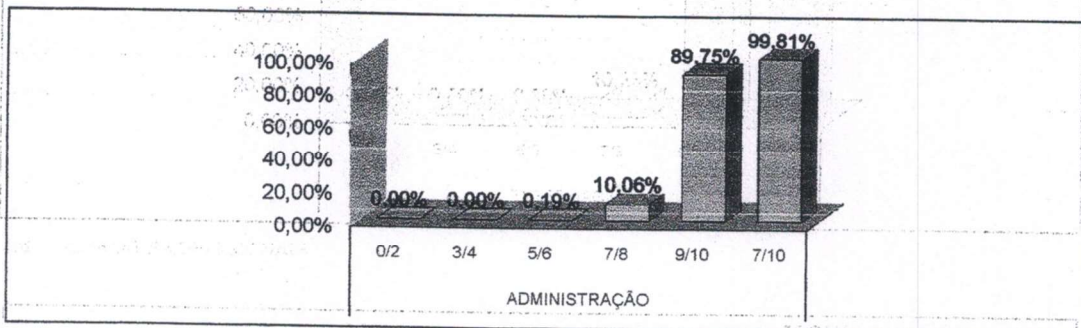
**5.5 ENFERMAGEM**



**5.6 OUTROS PROFISSIONAIS**

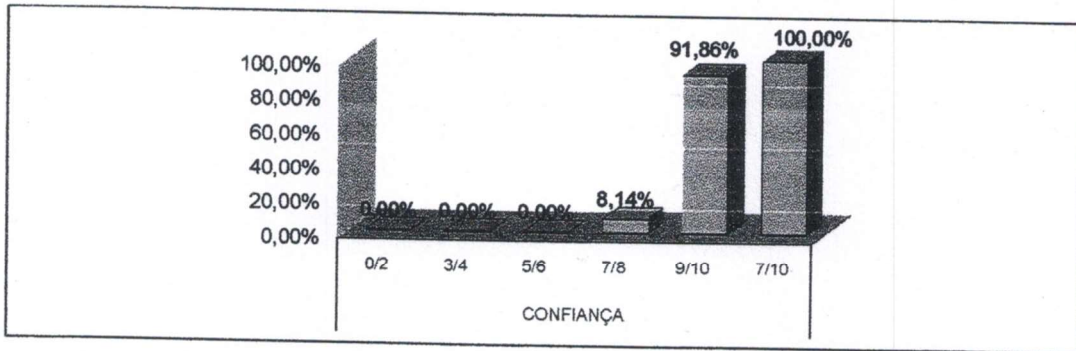


**5.7 ADMINISTRAÇÃO**

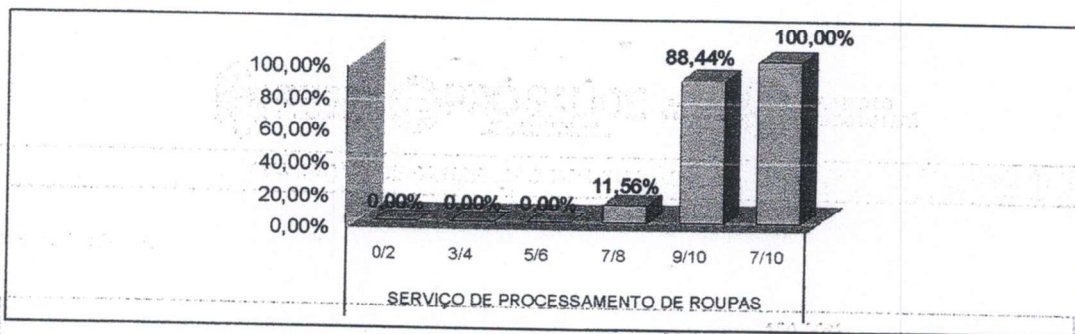


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019**

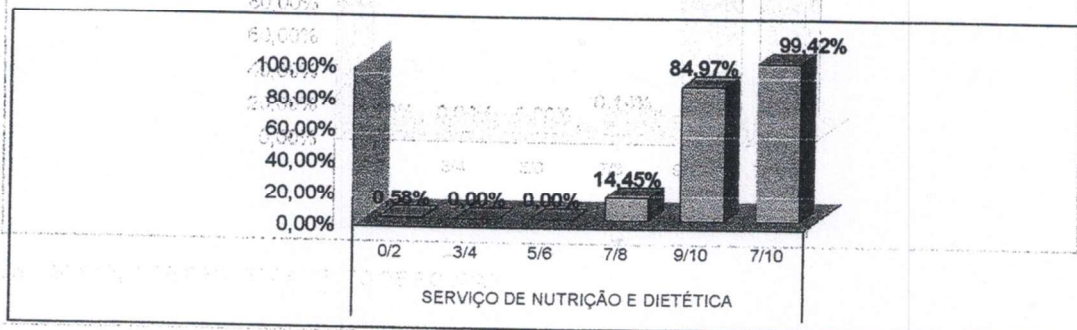
5.8 CONFIANÇA



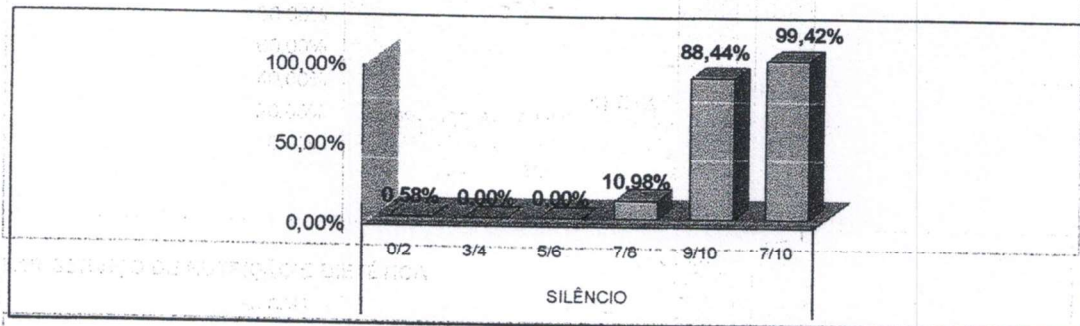
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO

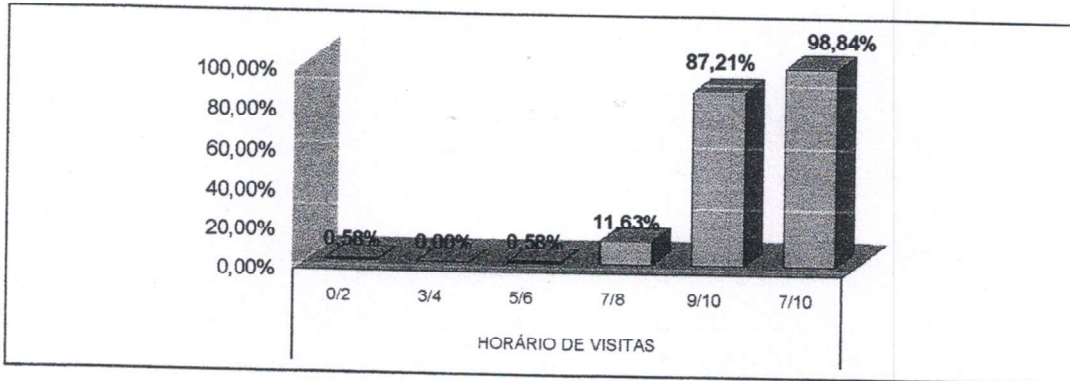




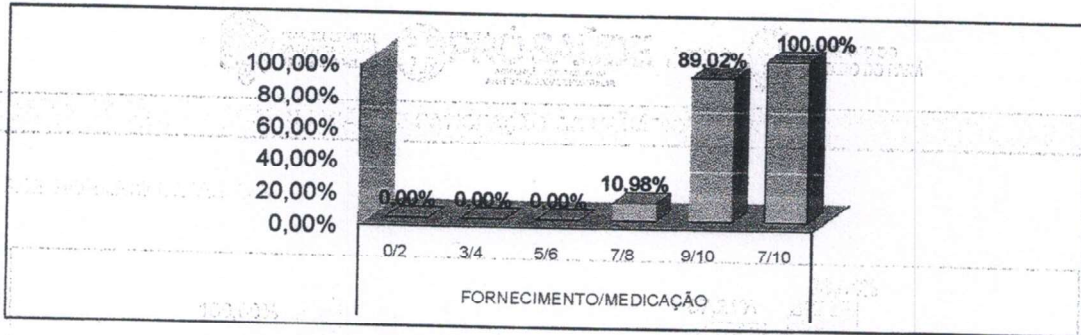


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2019

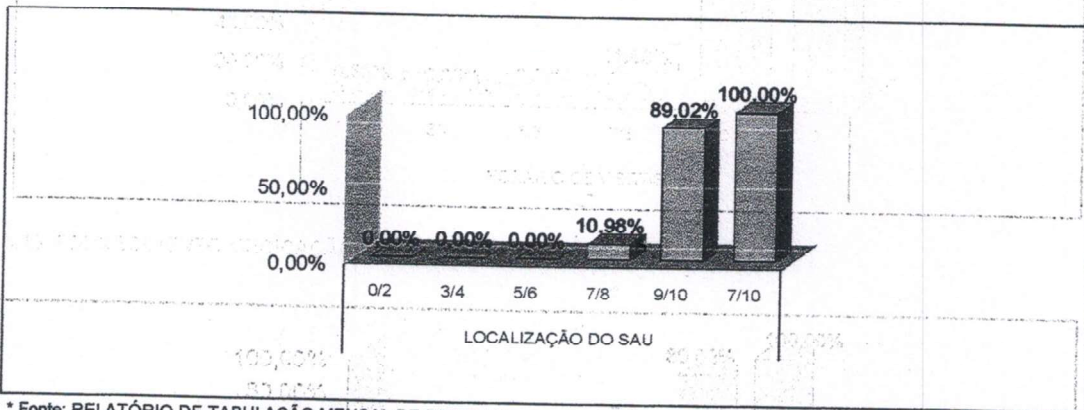
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



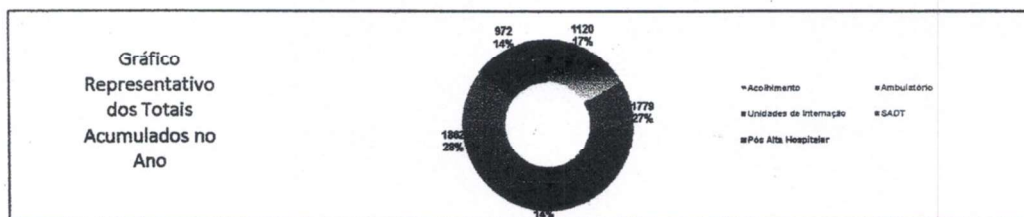
5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OU	NO	DEZ	Total	Médm
Acolhimento	230	220	217	225	228								1120	224
Ambulatório	383	364	328	369	335								1779	358
Unidades de Internação	216	175	189	183	155								928	186
SADT	412	360	347	377	366								1862	372
Pós Alta Hospitalar	207	204	206	182	173								972	194
<b>Total</b>	<b>1.448</b>	<b>1.323</b>	<b>1.287</b>	<b>1.348</b>	<b>1.257</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6.981</b>	<b>1.388</b>

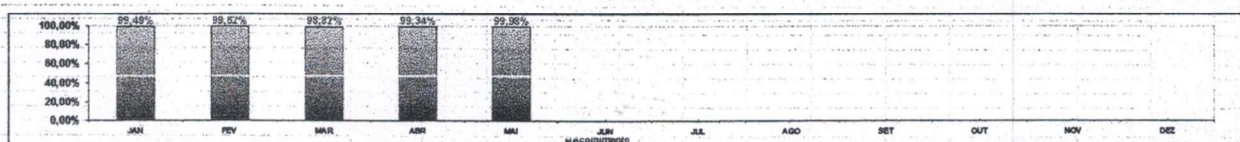
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NO	DEZ	Total	Média
<b>Acolhimento</b>														
Ruim	0,08%	0,02%	0,09%	0,09%	0,09%									0,02%
Regular	0,19%	0,09%	0,07%	0,07%	0,08%									0,09%
Bom	0,27%	0,30%	0,30%	0,23%	0,23%									0,49%
Ótimo	4,85%	21,95%	18,91%	18,91%	3,90%									11,43%
Excelente	94,63%	78,44%	79,33%	89,39%	89,39%									87,14%
Não Respondeu	0,21%	0,15%	0,13%	0,09%	0,09%									0,21%
<b>Total de Resposta Positiva do Acolhimento</b>	<b>99,78%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>									<b>99,96%</b>
<b>Total de Resposta Negativa do Acolhimento</b>	<b>0,22%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>									<b>0,04%</b>
<b>Ambulatório</b>														
Ruim	1,14%	1,18%	0,44%	0,66%	0,16%									0,72%
Regular	1,19%	1,68%	0,66%	1,16%	0,30%									1,04%
Bom	3,33%	3,06%	0,68%	2,83%	1,38%									3,45%
Ótimo	17,03%	31,36%	50,25%	40,20%	14,81%									30,73%
Excelente	76,74%	62,52%	42,99%	55,15%	83,37%									64,07%
Não Respondeu	11,19%	9,25%	5,73%	2,87%	1,97%									5,19%
<b>Total de Resposta Positiva do Ambulatório</b>	<b>99,21%</b>	<b>99,73%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,85%</b>									<b>99,85%</b>
<b>Total de Resposta Negativa do Ambulatório</b>	<b>0,79%</b>	<b>0,27%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,15%</b>									<b>0,24%</b>
<b>Unidades de Internação</b>														
Ruim	0,03%	0,02%	0,26%	0,20%	0,17%									0,14%
Regular	0,03%	0,02%	0,44%	0,10%	0,05%									0,13%
Bom	0,09%	0,25%	3,54%	3,54%	0,34%									1,25%
Ótimo	8,09%	21,99%	23,29%	39,81%	16,64%									21,20%
Excelente	83,66%	78,21%	71,48%	58,95%	82,00%									82,79%
Não Respondeu	1,11%	0,23%	1,06%	2,21%	0,78%									1,08%
<b>Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,47%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>									<b>98,89%</b>
<b>Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,53%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>									<b>0,11%</b>
<b>SADT</b>														
Ruim	3,02%	3,02%	1,86%	2,44%	0,85%									2,20%
Regular	2,08%	2,89%	1,82%	1,50%	1,31%									1,70%
Bom	7,75%	7,75%	4,00%	3,50%	3,53%									5,31%
Ótimo	21,23%	23,25%	18,90%	28,46%	14,35%									21,34%
Excelente	63,89%	63,89%	73,92%	66,10%	79,95%									68,59%
Não Respondeu	16,51%	16,51%	0,00%	2,41%	3,92%									7,87%
<b>Total de Resposta Positiva do SADT</b>	<b>99,27%</b>	<b>99,17%</b>	<b>99,85%</b>	<b>99,46%</b>	<b>99,73%</b>									<b>99,59%</b>
<b>Total de Resposta Negativa do SADT</b>	<b>0,73%</b>	<b>0,83%</b>	<b>0,15%</b>	<b>0,53%</b>	<b>0,27%</b>									<b>0,50%</b>
<b>Pós Alta Hospitalar</b>														
Ruim	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,09%									0,04%
Regular	0,04%	0,71%	0,15%	0,15%	0,21%									0,27%
Bom	0,56%	2,44%	1,51%	1,63%	0,13%									1,25%
Ótimo	13,63%	28,92%	58,10%	29,88%	10,11%									28,33%
Excelente	85,78%	67,82%	38,25%	68,08%	88,66%									70,11%
Não Respondeu	0,25%	0,31%	0,18%	0,16%	0,21%									0,22%
<b>Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar</b>	<b>99,52%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>									<b>99,90%</b>
<b>Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar</b>	<b>0,48%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>									<b>0,10%</b>

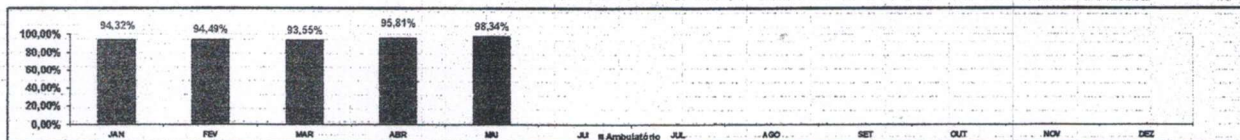
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2019



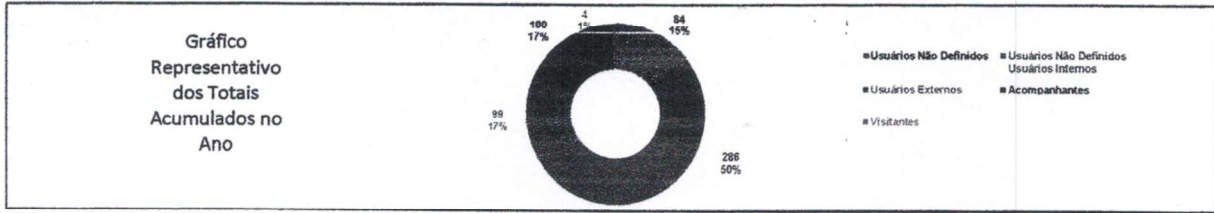
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2019



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

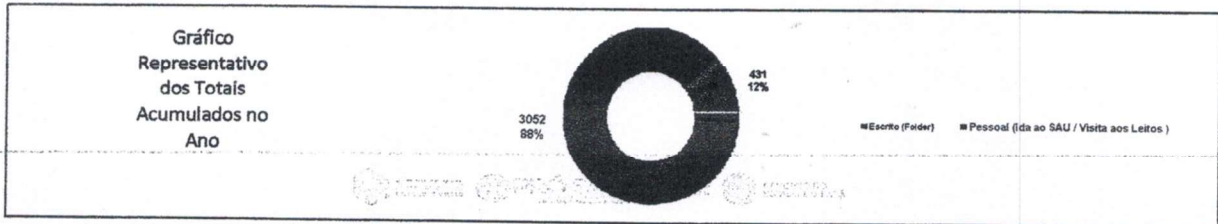
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usários Não Definidos	10	23	11	20	20								84	16,80
Usários Internos	69	33	48	76	60								286	57,20
Usários Externos	7	8	25	32	27								99	19,80
Acompanhantes	4	0	22	32	33								100	20,00
Visitantes	0	0	1	1	2								4	0,80
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>73</b>	<b>107</b>	<b>161</b>	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>573</b>	<b>114,60</b>

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

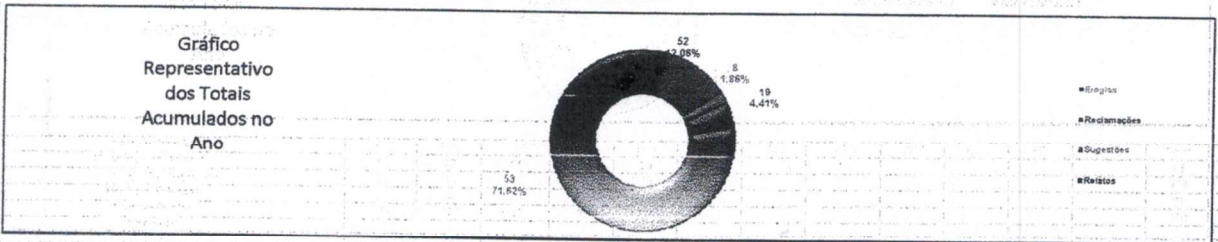
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	85	63	73	123	87								431	86,20
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	524	577	566	700	688								3052	610,40
<b>Total</b>	<b>609</b>	<b>640</b>	<b>639</b>	<b>823</b>	<b>775</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.483</b>	<b>696,60</b>

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

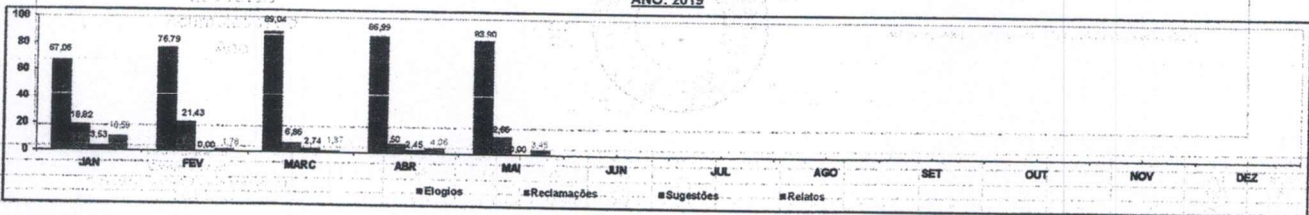
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	57	50	85	107	73								352	70,40
Reclamações	16	12	5	8	11								52	10,40
Sugestões	3	0	2	3	0								8	1,60
Relatos	0	1	1	0	3								19	3,80
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>63</b>	<b>73</b>	<b>123</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>431</b>	<b>86,20</b>

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

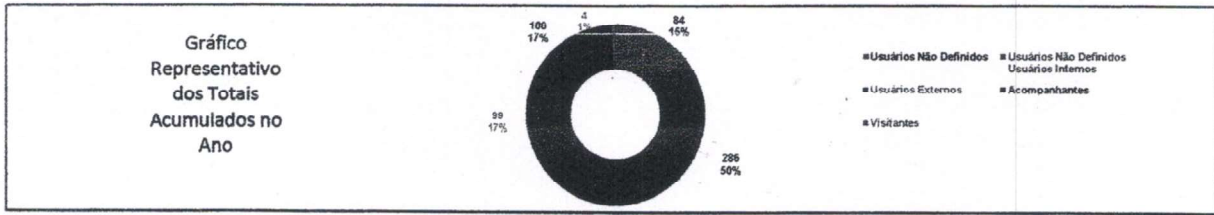
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	67,06	76,79	89,04	86,99	83,90								80,76
Reclamações	18,82	21,43	6,85	6,50	12,65								13,28
Sugestões	3,53	0,00	2,74	2,45	0,00								1,74
Relatos	0,00	1,78	1,37	4,06	3,45								4,25
<b>Total (%)</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>

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

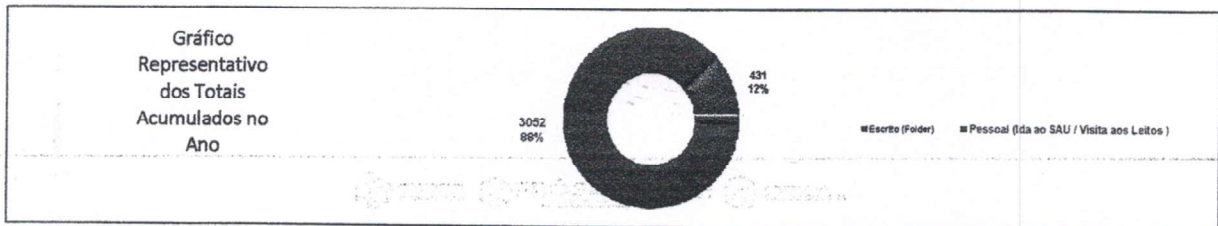
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	10	23	11	28	20								84	16,80
Usuários Internos	69	33	48	76	60								286	57,20
Usuários Externos	7	8	25	32	27								99	19,80
Acompanhantes	4	9	22	32	33								100	20,00
Visitantes	0	0	1	1	2								4	0,80
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>73</b>	<b>107</b>	<b>161</b>	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>573</b>	<b>114,60</b>

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

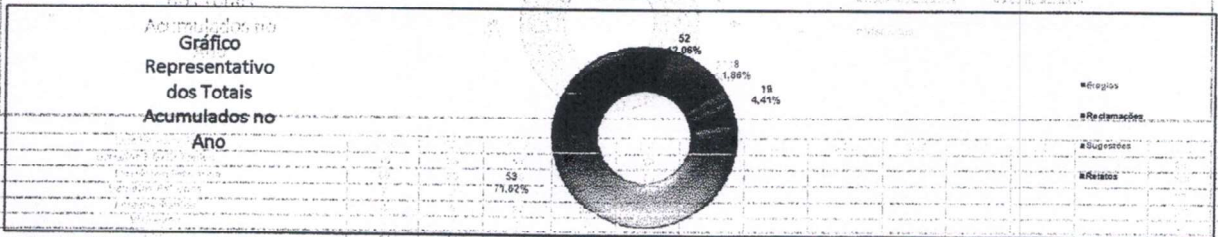
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	85	63	73	123	87								431	86,20
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	524	577	568	700	685								3052	610,40
<b>Total</b>	<b>609</b>	<b>640</b>	<b>641</b>	<b>823</b>	<b>772</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.483</b>	<b>696,60</b>

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

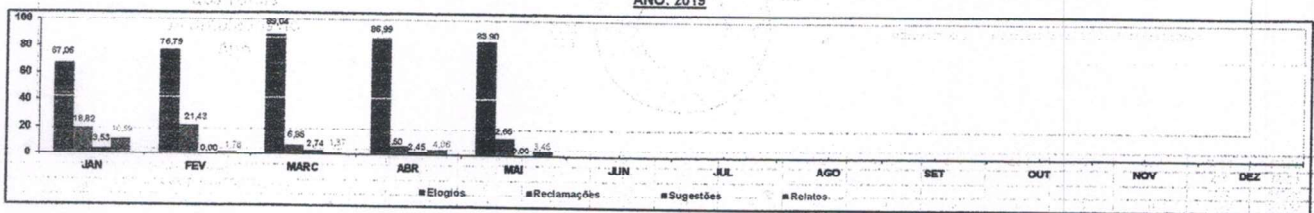
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	37	58	65	107	73								352	70,40
Reclamações	16	12	5	8	11								52	10,40
Sugestões	3	0	2	3	0								8	1,60
Dúvidas	9	1	1	5	3								19	3,80
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>71</b>	<b>73</b>	<b>123</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>431</b>	<b>86,20</b>

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

ANO: 2019



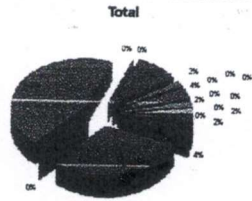
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	67,06	76,79	89,04	86,99	83,90								86,76	86,76
Reclamações	18,82	21,43	6,85	6,50	12,65								13,25	13,25
Sugestões	3,53	0,00	2,74	2,45	0,00								1,74	1,74
Dúvidas	10,59	1,78	1,37	1,06	3,45								3,25	3,25
<b>Total (%)</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

RL1RSP-SAU/2019-01

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

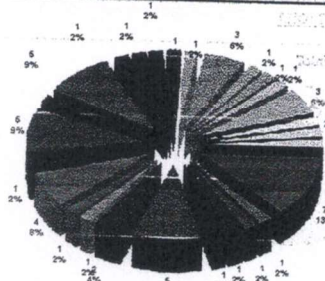


- # Serviço social
- # Direção Assistencial
- # Direção Técnica
- # Coordenação de Enfermagem
- # Serviço de Nutrição
- # Unidades de Internação
- # Recepção Entrega de Resultados de Exames
- # Acolhimento
- # Serviço de Higiene e Limpeza
- # Recepção de Portaria
- # Ambulatório
- # Direção de Apoio
- # Guarda de Entrada de Usuários
- # SADI
- # Recepção SADI
- # Fisioterapia
- # SPM
- # SCSH
- # Guarda Volumens

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço social	0	0	0	0	1								1	0,20
Ambulatório	2	0	0	1	3								6	0,40
Direção Assistencial	5	5	2	0	0								12	0,80
Direção de Apoio	0	0	0	0	0								0	0,00
Direção Técnica	6	6	2	5	4								23	1,50
Guarda de Entrada de Usuários	0	0	0	0	0								0	0,00
Coordenação de Enfermagem	0	0	0	0	0								0	0,00
SADI	1	1	0	1	2								5	0,30
Serviço de Nutrição	0	0	0	1	0								1	0,07
Recepção SADI	1	0	0	1	0								2	0,13
Unidades de Internação	0	0	0	0	0								0	0,00
Fisioterapia	0	0	0	0	0								0	0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0								0	0,00
SPM	0	0	0	0	0								0	0,00
Acolhimento	0	0	0	0	0								0	0,00
SCSH	0	0	0	0	0								0	0,00
Serviço de Higiene e Limpeza	0	0	0	0	0								0	0,00
Guarda Volumens	0	0	0	0	0								0	0,00
Recepção de Portaria	1	0	0	0	0								1	0,07
Total	16	12	5	8	11	0	0	0	0	0	12	0	64	5,33

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



- #Data de previsão de cirurgia - Atendimento Médico
- #Solicitação de visita médica no leito
- #Condição seguida para mudança de leito
- #Devolto de elmetro guardado dentro da capinha de celular.
- #Manutenção bicicleta - Fisioterapia
- #Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário
- #Solicitação de laudo médico.
- #Tempo de espera realização ressonância - devido a falta psicólogo atual.
- #Tempo de espera para realização de cirurgia - ortopedia.
- #Atendimento Manutenção / SPM / SPM
- #Atendimento Médico - horário de chegada cirurgia plástico
- #Demora no Atendimento - Médicos
- #Atendimento: Guarda volumens
- #Atendimento Téc. Enf. - falta de cordialidade com o usuário
- #Atendimento SADI: Tratamento usuário
- #Atendimento: Recepção SADI
- #Prioridade no Atendimento
- #Solicitação de liberação laudo Ressonância
- #Falta psicólogo atual - exame ressonância.
- #Exame SADI: procedimento técnico Ressonância
- #Cancelamento de cirurgia: falta comunicação
- #Abordagem inadequada laboratório SNI.
- #Acolhimento: Alta hospitalar sem marcação de retorno
- #Atendimento: procedimento técnico RX
- #Atendimento Técnico assistencial UTI adulto
- #Atualização de dados - Serviço Social
- #Atendimento na UTE: falta de cordialidade
- #Atualização na uti: falta de seriedade

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Data de previsão de cirurgia - Atendimento Médico	1	0	2	2	2								7	1,40
Solicitação de visita médica no leito	0	0	0	0	1								1	0,20
Condição seguida para mudança de leito	0	0	1	0	0								1	0,20
Devolto de elmetro guardado dentro da capinha de celular.	0	0	1	0	0								1	0,20
Manutenção bicicleta - Fisioterapia	0	0	1	0	0								1	0,20
Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário	0	2	0	0	0								2	0,40
Solicitação de laudo médico.	1	2	0	2	1								6	1,20
Tempo de espera realização ressonância - devido a falta psicólogo atual.	0	0	0	0	0								0	0,00
Tempo de espera para realização de cirurgia - ortopedia.	0	1	0	0	0								1	0,20
Atendimento Manutenção / SPM / SPM	4	0	0	0	0								4	0,80
Atendimento Médico - horário de chegada cirurgia plástico	0	1	0	0	0								1	0,20
Demora no Atendimento - Médicos	4	1	0	0	0								5	1,00
Atendimento: Guarda volumens	1	1	0	0	0								2	0,40
Atendimento Téc. Enf. - falta de cordialidade com o usuário	0	3	0	0	0								3	0,60
Atendimento SADI: Tratamento usuário.	1	0	0	1	1								3	0,60
Atendimento: Recepção SADI	1	0	0	0	0								1	0,20
Prioridade no Atendimento	0	0	0	0	0								0	0,00
Solicitação de liberação laudo Ressonância	1	0	0	0	0								1	0,20
Falta psicólogo atual - exame ressonância.	0	0	0	0	0								0	0,00
Exame SADI: procedimento técnico Ressonância	1	0	0	0	0								1	0,20
Cancelamento de cirurgia: falta comunicação	1	0	0	0	0								1	0,20
Abordagem inadequada laboratório SNI.	0	0	0	0	0								0	0,00
Acolhimento: Alta hospitalar sem marcação de retorno	0	0	0	1	0								1	0,20
Atendimento: procedimento técnico RX	0	1	0	0	0								1	0,20
Atendimento Técnico assistencial UTI adulto	0	0	0	0	2								2	0,40
Atualização de dados - Serviço Social	0	0	0	1	0								1	0,20
Atendimento na UTE: falta de cordialidade	1	0	0	0	0								1	0,20
Total	17	12	5	8	11	0	0	0	0	0	0	0	53	4,42
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0								0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MES ATUAL	16	12	5	8	11	0	0	0	0	0	0	0	52	10,4
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%								52	100,00%