

---

#### **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 2020**.

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

## II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	96
Acolhimento	249
Ambulatório	164
S.A.D.T	136
Pós Alta Hospitalar	100
<b>TOTAL</b>	<b>745</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
Ruim (0 a 0,5 pontos)	15	4	0	0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	30	8	3	0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	50	17	34	10	16
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.053	160	460	141	244
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.001	2.913	1.958	2.537	2.414
Total de Resposta Positiva	494	328	192	272	200
Total de Resposta Negativa	4	0	0	0	0
Não Respondeu	80	14	137	32	26
Total de Respostas	5.647	3.430	2.645	2.960	2.874
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	98,25%	99,15%	98,68%	99,66%	99,44%

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	8
1.2	Atendimentos por telefone	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	40
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	78
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	01
<b>2</b>	<b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	163
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	345
3.2	Externas	400
<b>4</b>	<b><u>Informativos e comunicados emitidos</u></b>	<b>0</b>
<b>5</b>	<b><u>Reuniões internas administrativas realizadas</u></b>	<b>01</b>
<b>6</b>	<b><u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u></b>	<b>00</b>
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>		<b>1.036</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	34	85,00
Reclamação	6	15,00
Sugestão	0	0,0
Relato	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>40</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.

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Atendimento Assistencial Noturno : Forma de Tratamento II.	Clinica Pediátrica	Clinica Pediátrica
Sumiço de Bolsa do guarda volume.	Guarda- Volume	Guarda- Volume
Previsão para realização de Cirurgia.	Clinica Médica	Direção Técnica
Atendimento recepção do acolhimento: Forma de Tratamento.	Atendimento acolhimento	Atendimento acolhimento
Preenchimento dos documentos do TFD – Cirurgião Plástico	Clinica Médica	Direção Técnica
Atendimento Médico do Plástico - Clinica Médica.	Clinica Médica	Direção Técnica

**Tabela 05: Motivos das reclamações.**



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

Setor	Total Numerico	%
Clinica Pediátrica	01	10,00
Guarda-Volume	01	10,00
Clinica Médica	01	20,00
Atendimento acolhimento	01	10,00
Clinica Médica	01	20,00
Clinica Médica	01	20,00

**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, e pelos atendimentos prestados pelo Setor.

O índice geral de satisfação do usuário neste mês foi de 99,04%. O Índice encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes os setores do Ambulatório e Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SADT) que obtiveram os maiores índices de satisfação. Neste mês de Maio o número de atendimentos foi inferior ao mês de Abril. Outro fator que reduziu os atendimentos foi à situação de pandemia da Covid-19 que está ocorrendo mundialmente. Diante disso houve a satisfação em relação ao tempo de espera para a realização dos exames/consultas e a organização do Hospital diante da pandemia.

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 tivemos sugestão. Foram registrados 34 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.



## V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

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

Marabá, 03 de Junho de 2020.

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

*Wesleana Santos Coelho*



HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARÁ  
DR. GERALDO VELOSO



**PRÓ-SAÚDE**  
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO  
**PARÁ**

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: MAIO - 2020

RL.HRSP.SAU.001-02

000063

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?	0	1	1	13	81	96	0	96	94
2	As inf. mações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	5	19	69	93	3	96	88
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)	0	0	1	13	83	77	19	96	76
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	4	21	70	95	1	96	91
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	3	21	71	95	1	96	92
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	3	20	72	95	1	96	92
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	2	22	71	95	1	96	93
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	1	23	72	96	0	96	95
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	24	72	96	0	96	96
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	0	23	73	96	0	96	96
5.4	Para os funcionários da administração	0	0	0	24	72	96	0	96	96
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	0	17	78	95	1	96	95
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	2	18	76	94	0	96	94
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	19	76	96	0	96	95
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	0	19	76	96	0	96	95
7.4	Pelos funcionários da administração	0	1	0	19	76	96	0	96	95
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	1	14	81	96	0	96	95
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	1	14	81	96	0	96	95
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	1	12	83	96	0	96	95
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	2	20	73	95	1	96	93
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	0	1	14	81	96	0	96	95
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	3	14	79	96	0	96	93
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	2	13	80	95	1	96	93
15	O horário das visitas?	0	0	0	8	29	35	61	96	35
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	0	12	84	96	0	96	96
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	10	39	49	47	96	49
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	18	80	96	0	96	96
		0	3	34	460	1958	2453	137	2590	2418
		0,00%	0,12%	1,39%	18,75%	79,82%	100,08%	5,29%		98,57%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	96	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	96	não	0					

Total de Resposta Positiva 2610  
 Total de Resposta Geral 2645  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,68%

Foram realizadas 96 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Maio 2020.

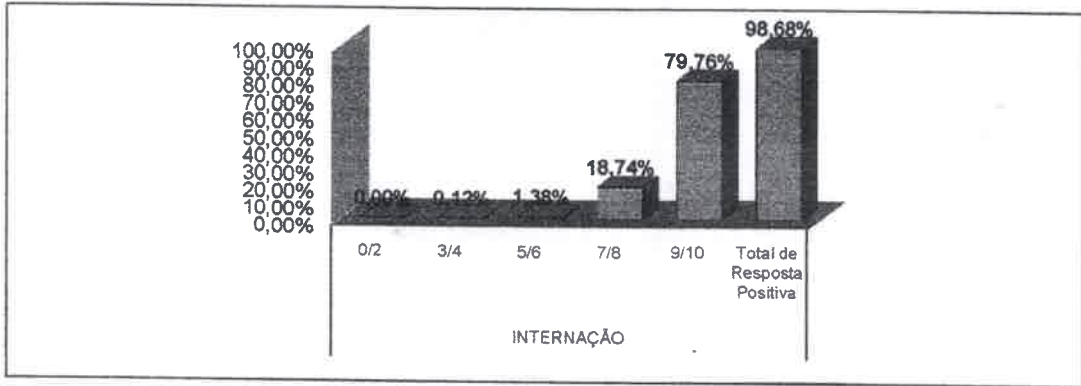
*Wesleana Santos Coelho*  
 Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

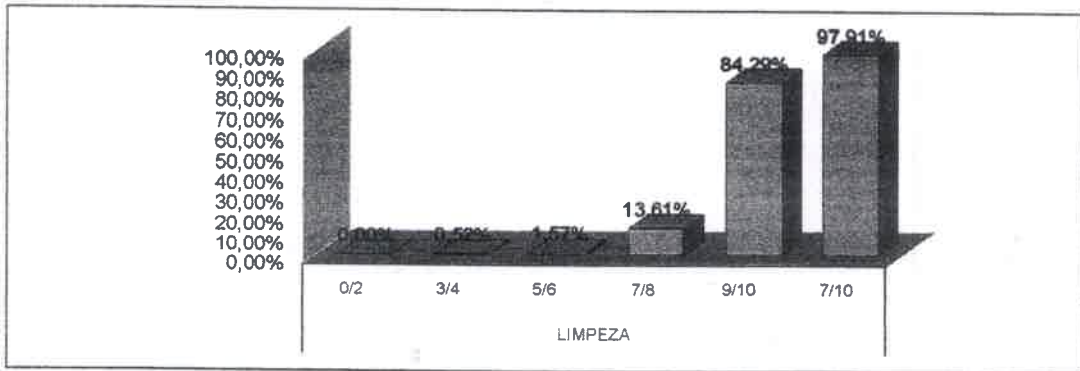


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

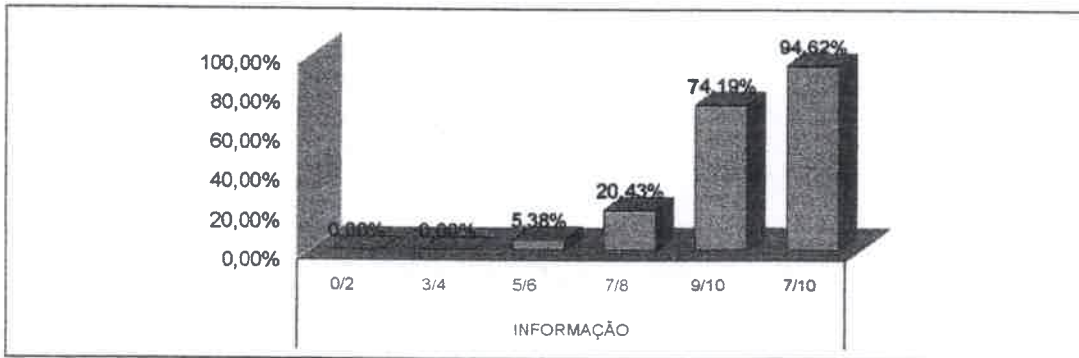
1. INTERNAÇÃO



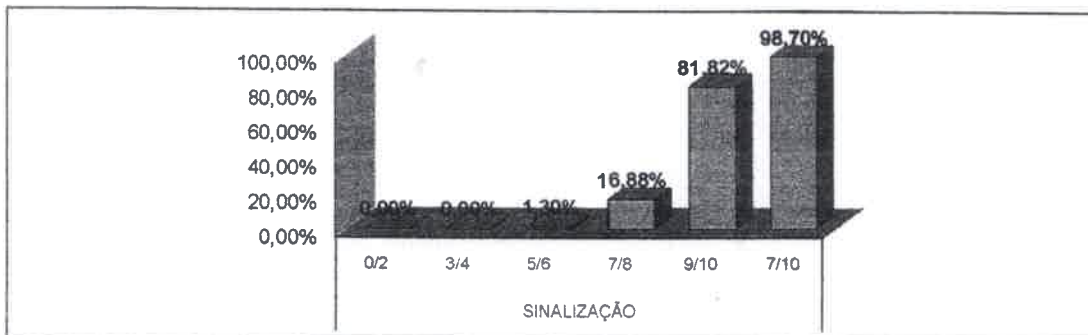
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

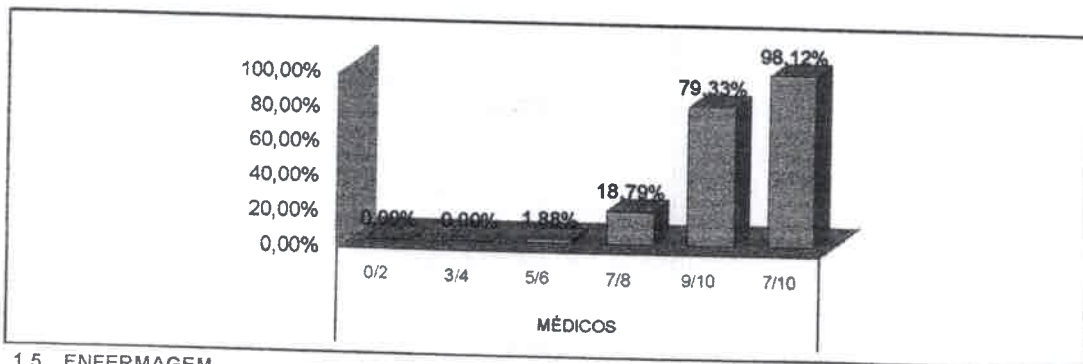


1.3 SINALIZAÇÃO

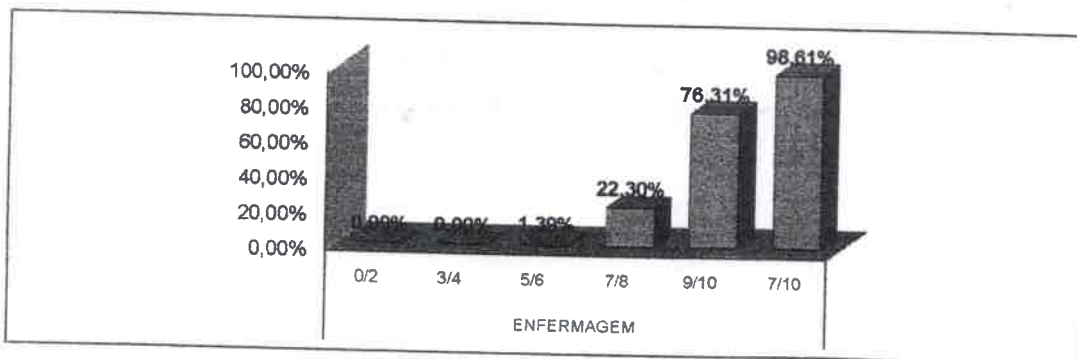


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020**

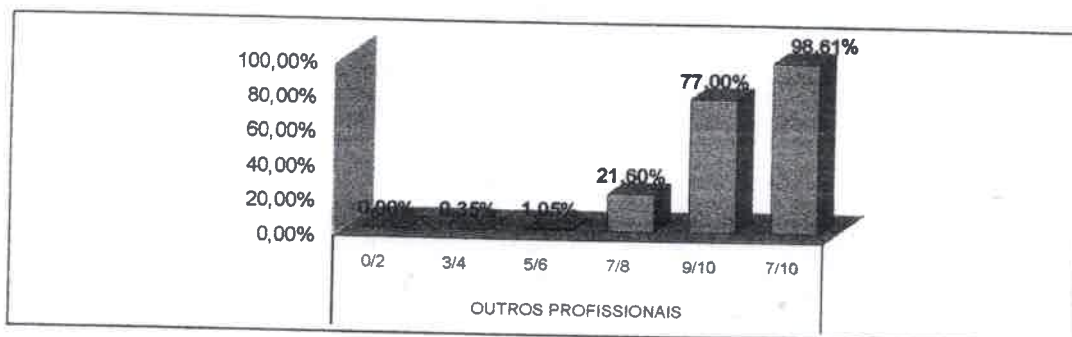
**1.4 MÉDICOS**



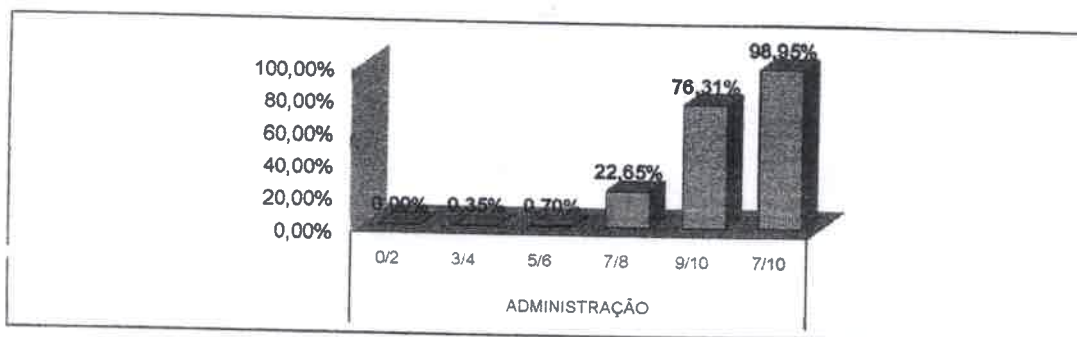
**1.5 ENFERMAGEM**



**1.6 OUTROS PROFISSIONAIS**

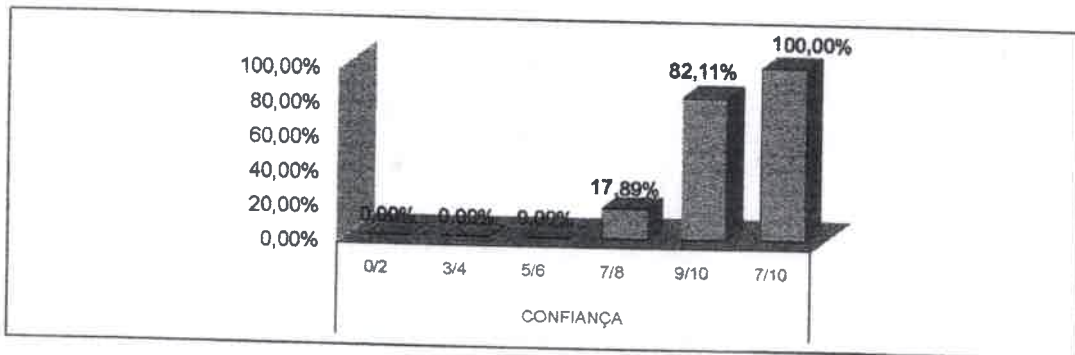


**1.7 ADMINISTRAÇÃO**

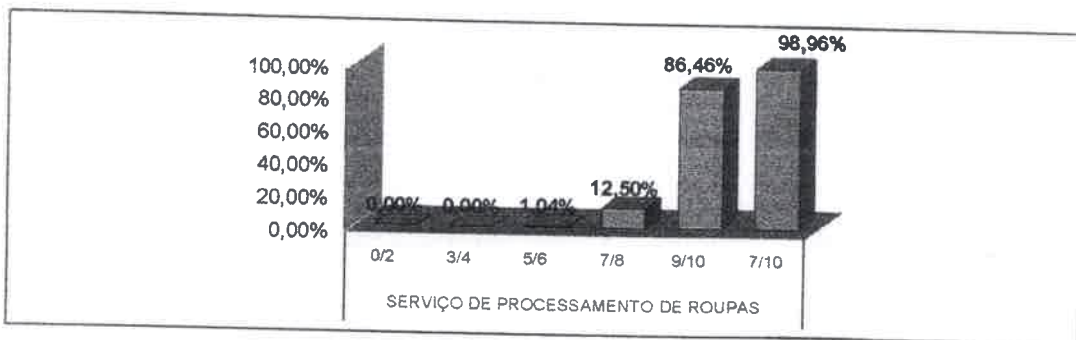


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

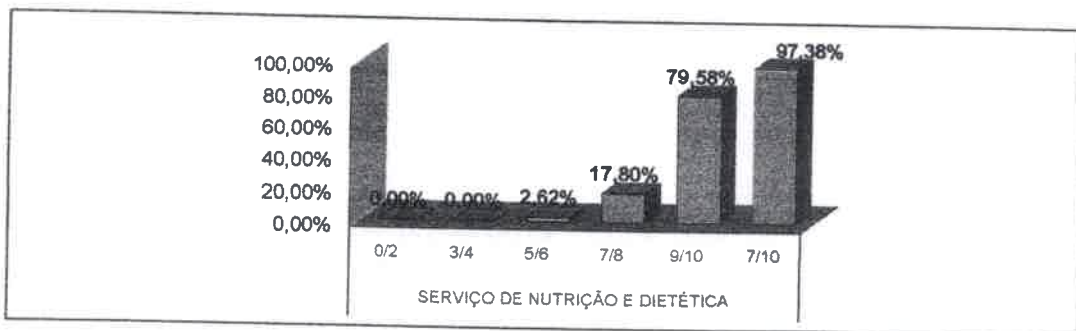
1.8 CONFIANÇA



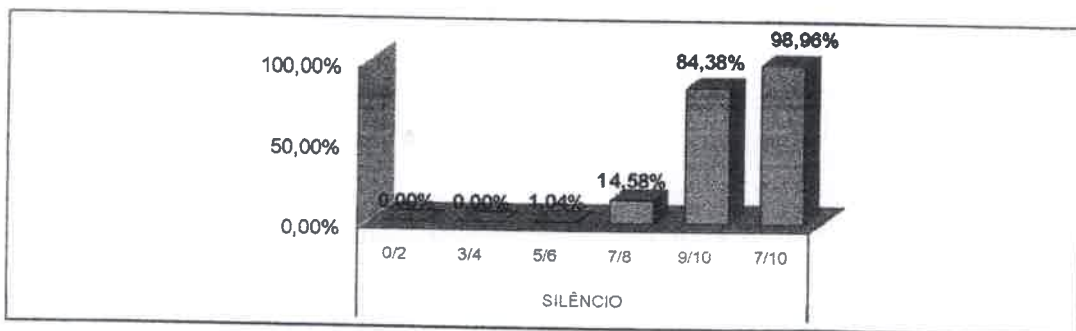
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



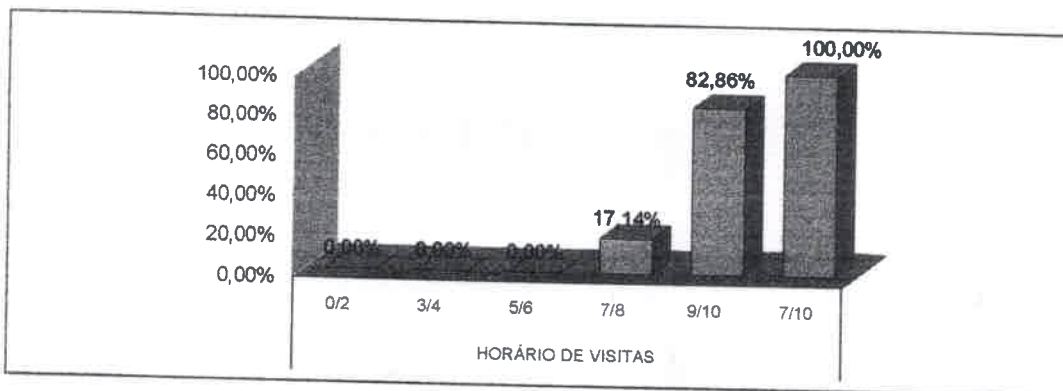
1.11 SILÊNCIO



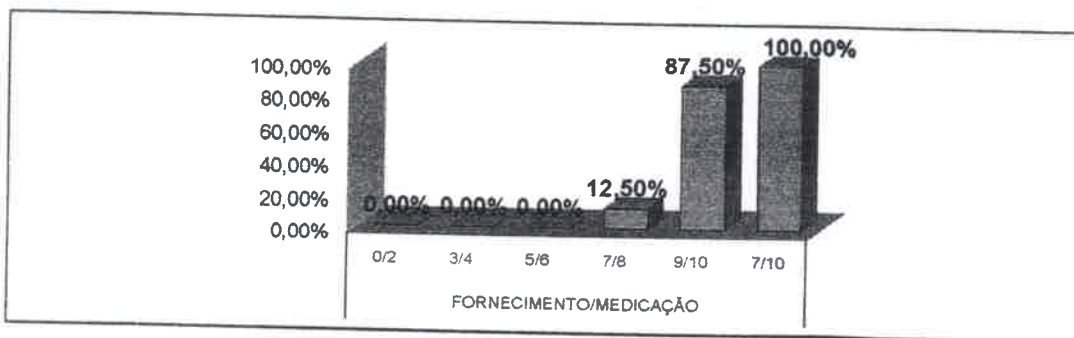
*(Handwritten signature)*

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Maio/2020**

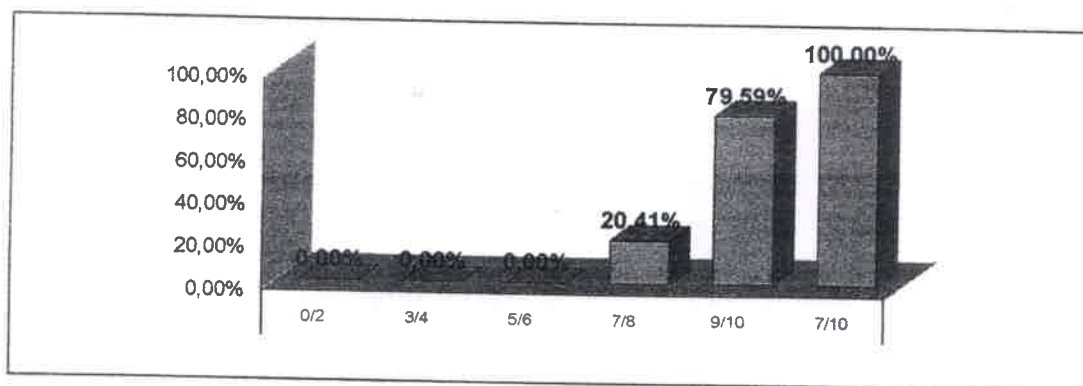
**1.12 HORÁRIO DE VISITAS**



**1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO**



**1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU**



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

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  
ASSISTÊNCIA INTEGRADA DE  
ALTA QUALIDADE, SOCIAL E HUMANIZADA

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO  
PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	8/2	3/4	5/6	7/8	9/10										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						0	0	0	5	155	163	1	164	163
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						0	0	1	6	156	163	1	164	162
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)						0	0	1	5	157	164	0	164	163
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						1	2	2	8	151	164	0	164	159
4.2	Pelos enfermeiros						1	2	2	7	152	164	0	164	159
4.3	Pelos Outros Profissionais						1	2	2	9	150	164	0	164	159
4.4	Pelos funcionários da Administração						1	2	2	10	149	164	0	164	159
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	0	1	7	154	163	1	164	162
5.2	Para os enfermeiros						0	0	0	8	156	164	0	164	164
5.3	Para os funcionários da Administração						0	0	0	37	126	163	1	164	163
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						0	0	1	7	156	164	0	164	163
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	0	6	158	164	0	164	164
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	0	11	152	163	1	164	163
7.3	Pelos funcionários da Administração						0	0	0	12	152	164	0	164	164
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	2	6	156	164	0	164	162
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	2	4	156	164	0	164	162
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						0	0	0	3	153	158	8	164	156
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	1	3	159	163	1	164	162
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	5	159	164	0	164	164
							4	8	17	160	2913	3102	14	3116	3073
							0,13%	0,26%	0,55%	5,16%	93,91%	100,00%	0,45%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	164	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	164	não	0					

Total de Resposta Positiva 3401

Total de Resposta Geral 3430

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,15%

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

*Wesleana Santos Coelho*

Wesleana Santos Coelho

Serviço de Atenção ao Usuário

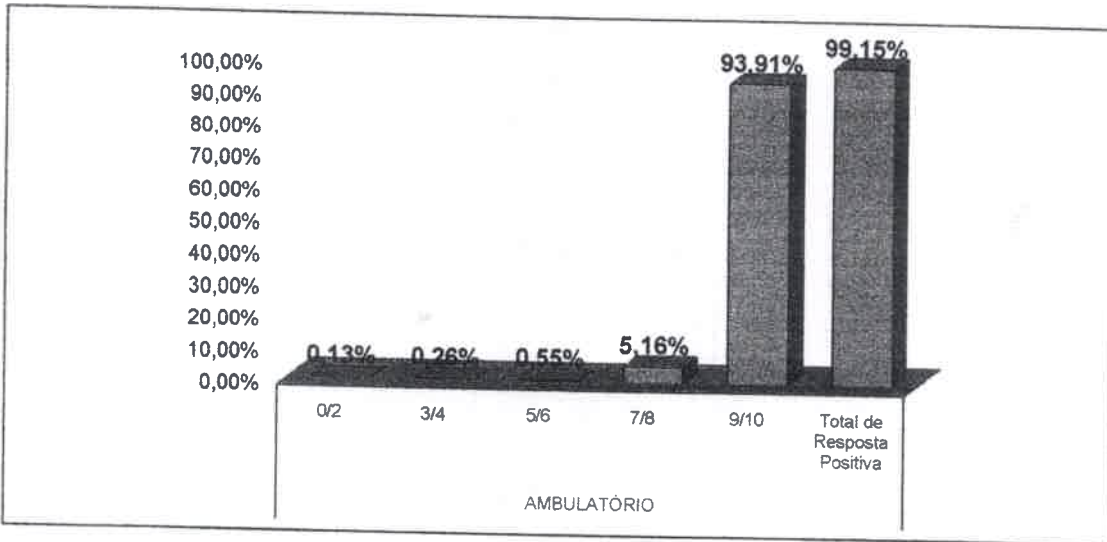
*Wesleana Santos Coelho*  
Coordenadora do SAU  
Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.SAU.001-02

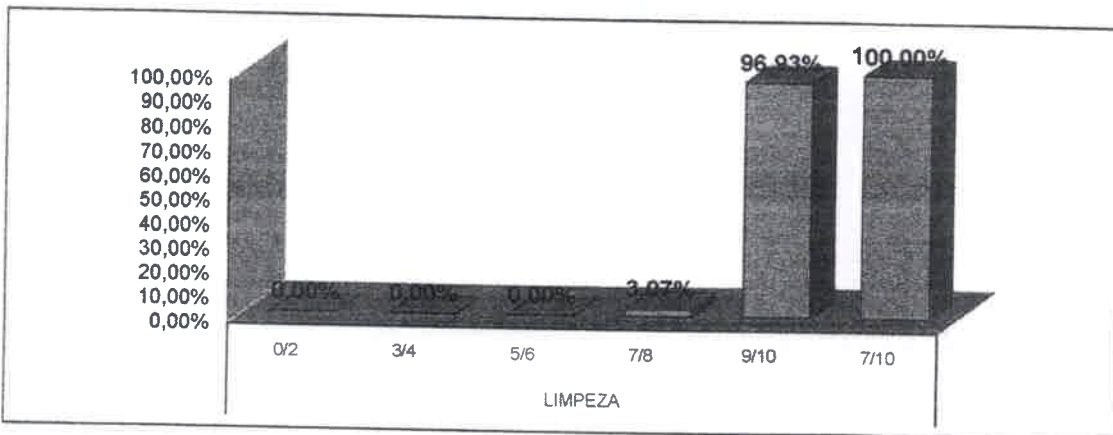
000069

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

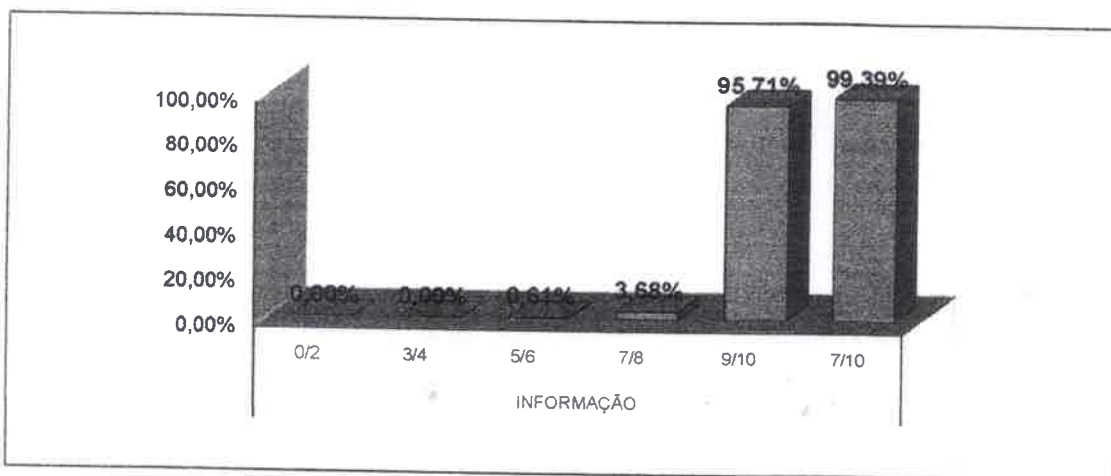
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



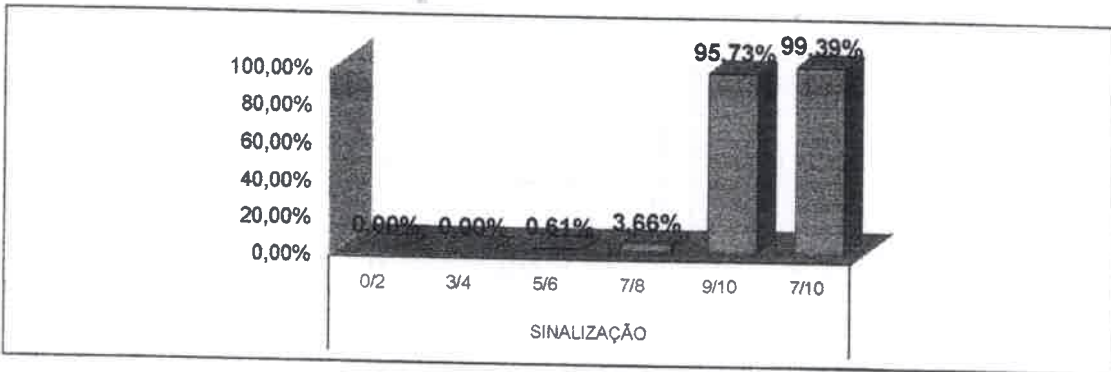
2.2 INFORMAÇÃO



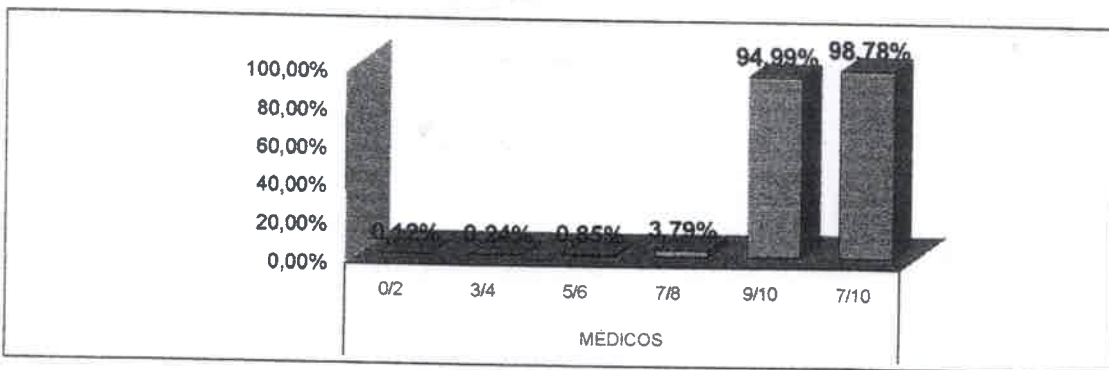
000070

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

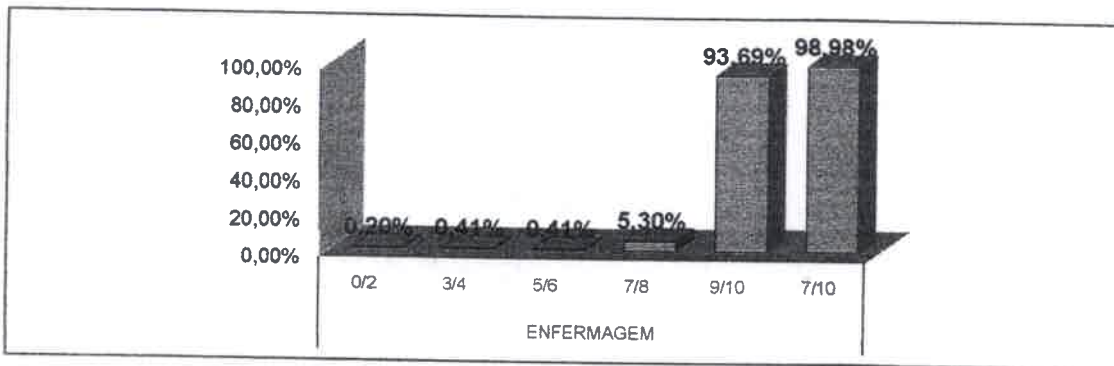
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

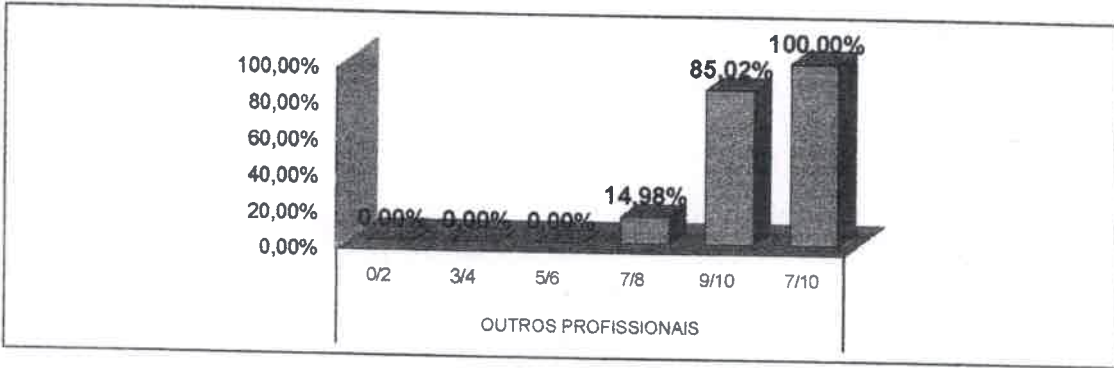


2.5 ENFERMAGEM

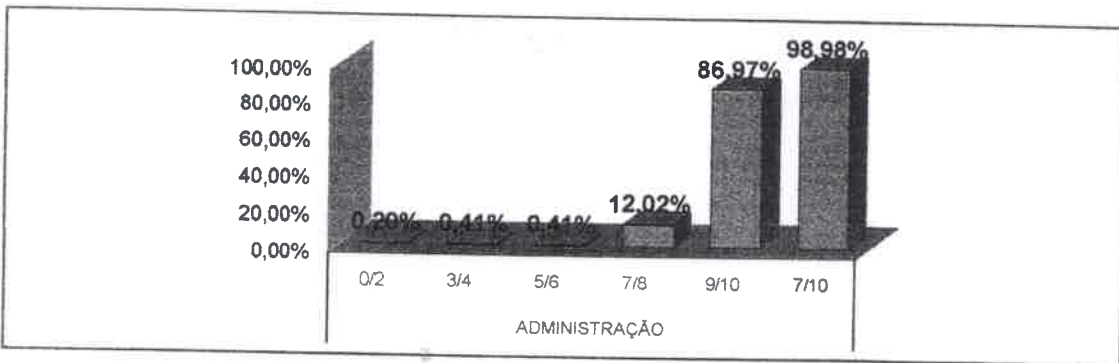


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

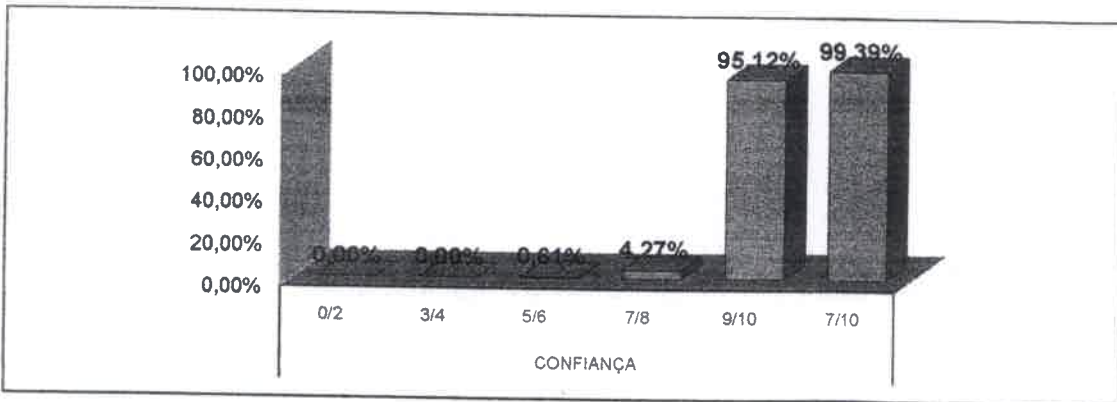
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



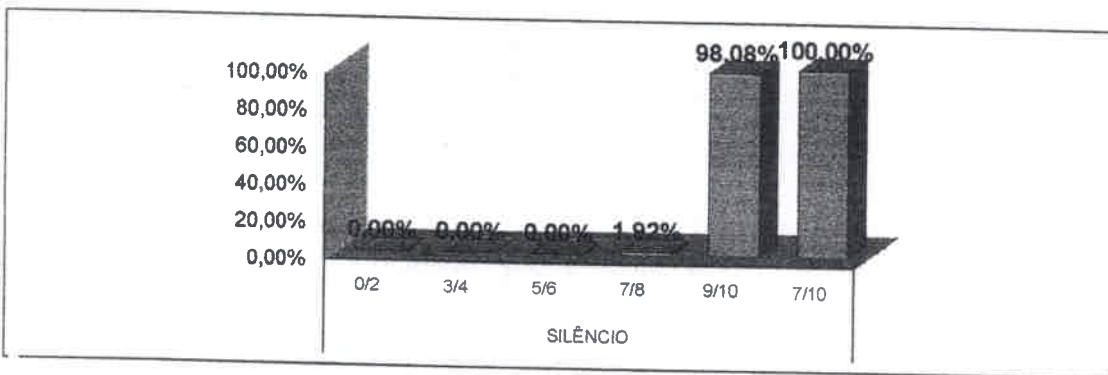
2.8 CONFIANÇA



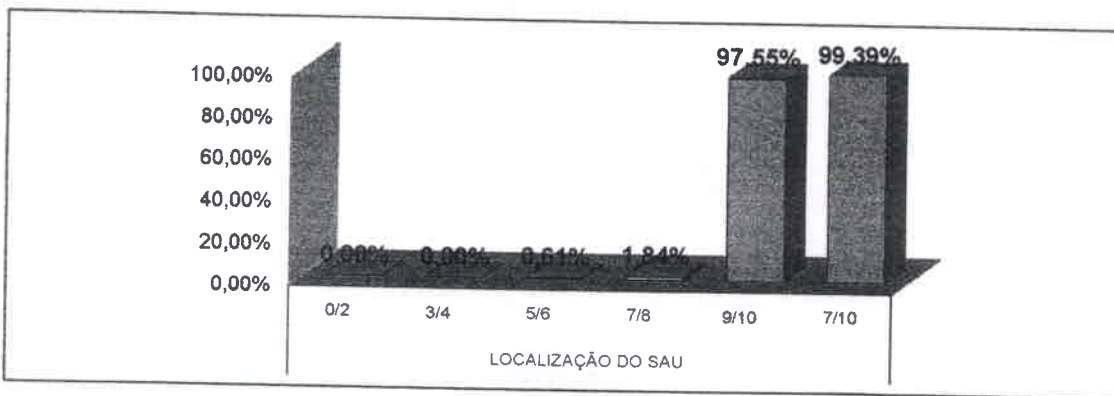


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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





HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARÁ  
DR. OSVALDO VIEIRA

**PRÓ-SAÚDE**  
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

GOVERNO DO  
**PARÁ**

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/5	7/8	9/10										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						0	0	0	13	123	136	0	136	136
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?						0	0	1	9	119	129	7	136	128
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)						0	0	0	0	127	136	0	136	136
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
	4.1	Pelos médicos				0	0	1	13	118	132	4	136	131	
	4.2	Pelos enfermeiros				0	0	1	14	118	133	3	136	132	
	4.3	Pelos Outros Profissionais				0	0	1	13	121	135	1	136	134	
	4.4	Pelos funcionários da Administração				0	0	1	14	121	136	0	136	135	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
	5.1	Para os médicos				0	0	1	0	123	132	4	136	131	
	5.2	Para os enfermeiros				0	0	1	5	126	132	4	136	131	
	5.3	Para os Outros Profissionais				0	0	1	6	130	136	0	136	136	
	5.4	Para os funcionários da Administração				0	0	1	11	124	136	0	136	136	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecido, por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?						0	0	0	5	130	135	1	136	136
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
	7.1	Pelos médicos				0	0	0	2	132	134	2	136	134	
	7.2	Pelos enfermeiros				0	0	0	3	130	133	3	136	133	
	7.3	Pelos Outros Profissionais				0	0	0	3	133	136	0	136	136	
	7.4	Pelos funcionários da Administração				0	0	0	2	124	136	0	136	136	
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						0	0	0	2	134	136	0	136	136
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						0	0	1	5	121	136	1	136	134
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	2	132	134	2	136	134
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	5	131	136	0	136	136
							0	0	10	141	2637	2688	32	2720	2678
							0,00%	0,00%	0,37%	5,25%	94,38%	100,00%	1,18%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	136	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	136	não	0					

Total de Resposta Positiva 2960  
 Total de Resposta Geral 2980  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,66%

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

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

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

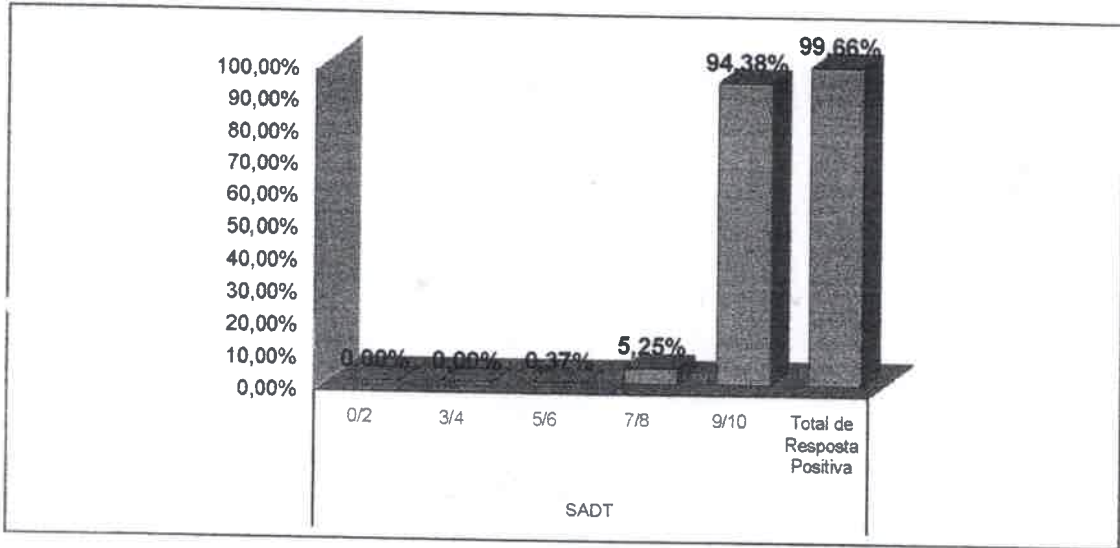
RL.HRSP.SAU.001-02

000074

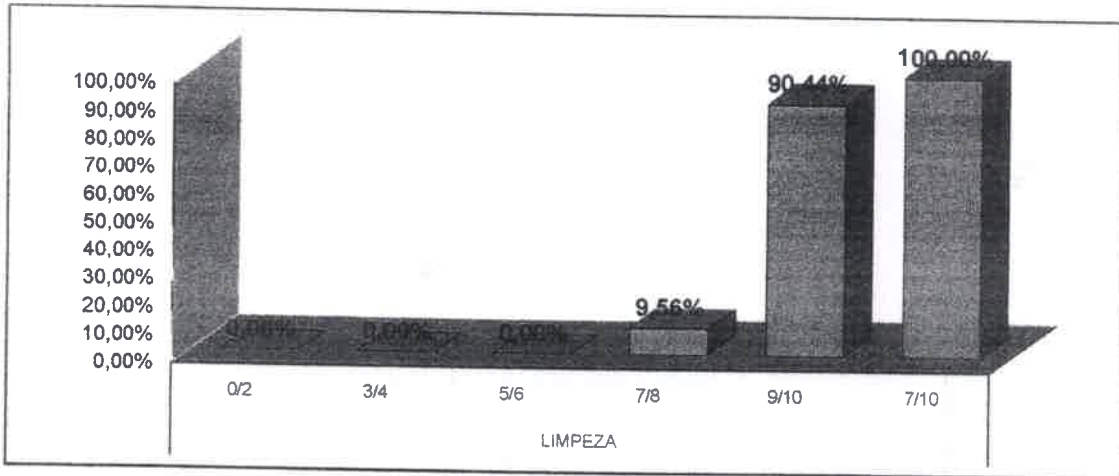


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO/2020

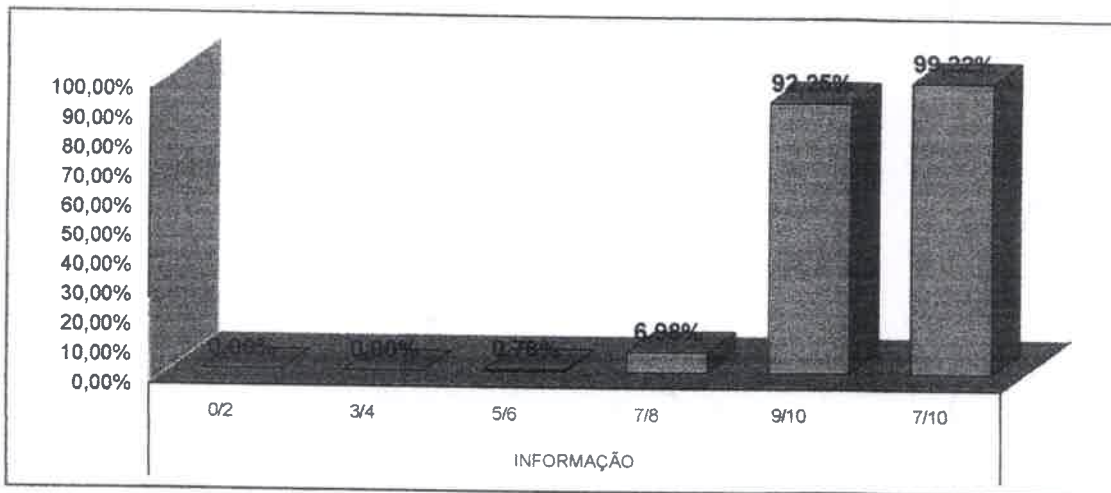
3. SADT



3.1 LIMPEZA

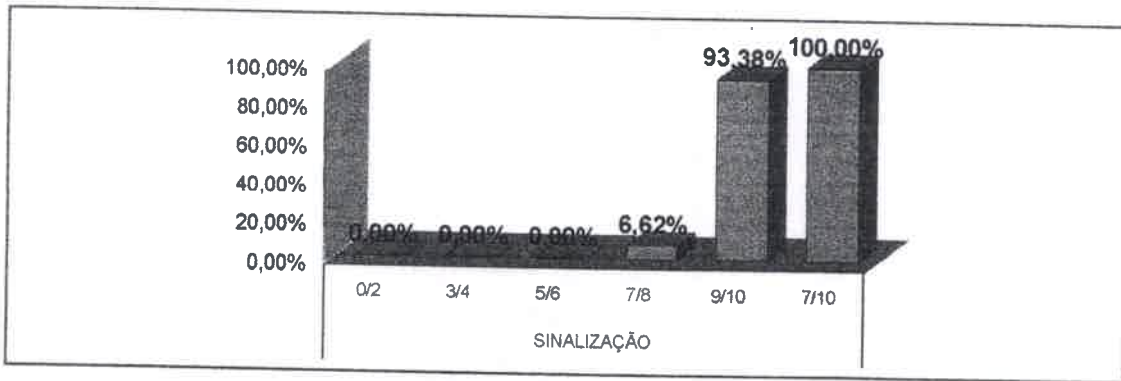


3.2 INFORMAÇÃO

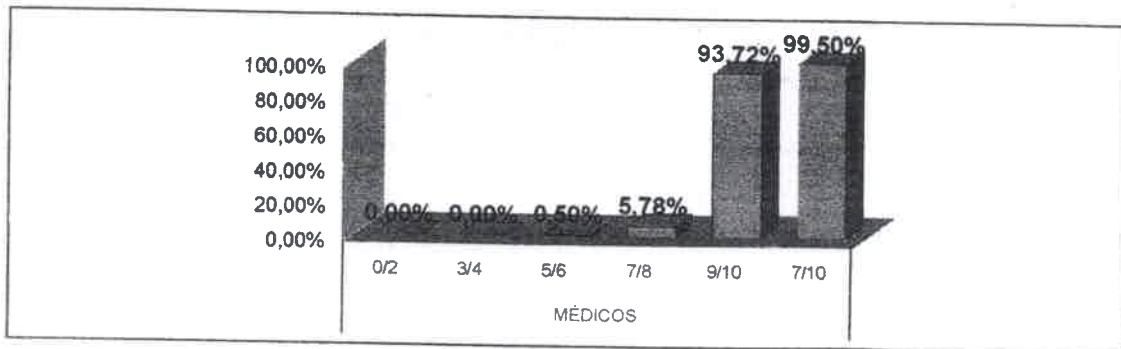


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO/2020

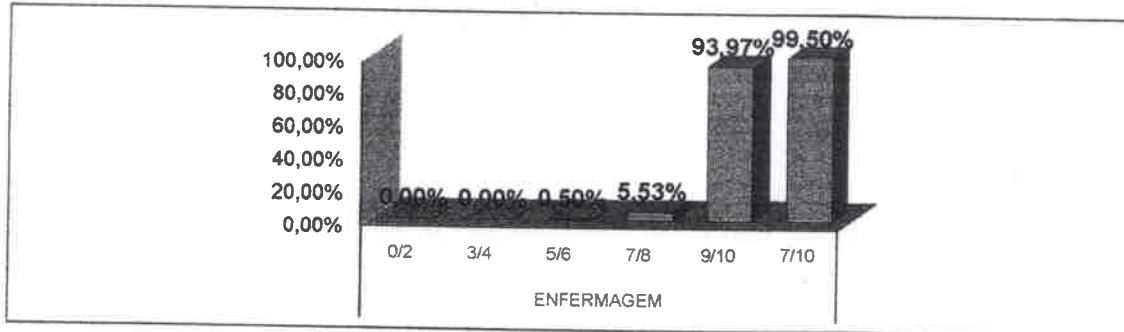
3.3 SINALIZAÇÃO



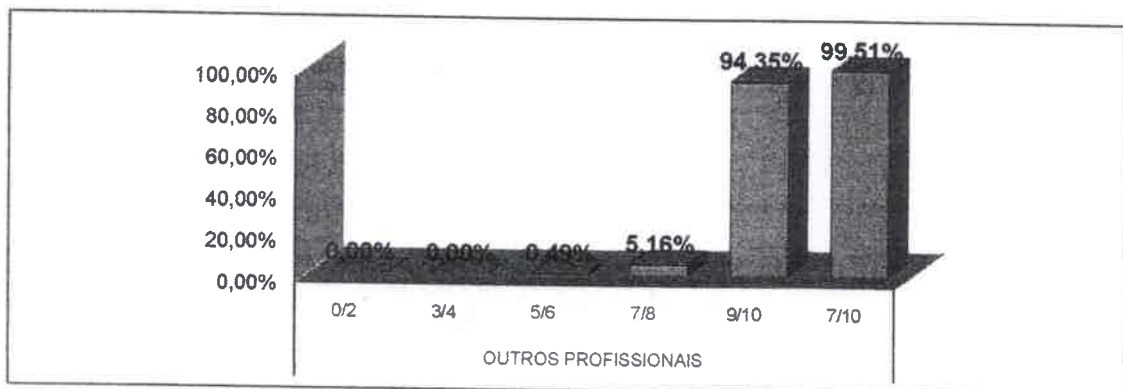
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



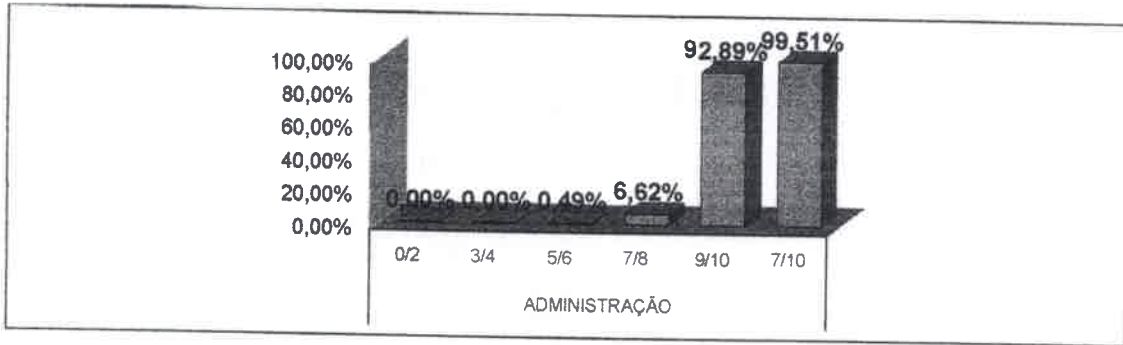
3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



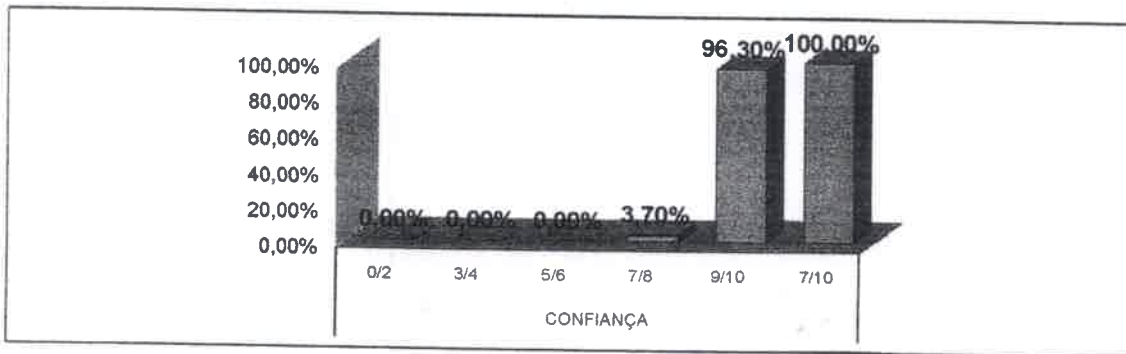
000075

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO/2020

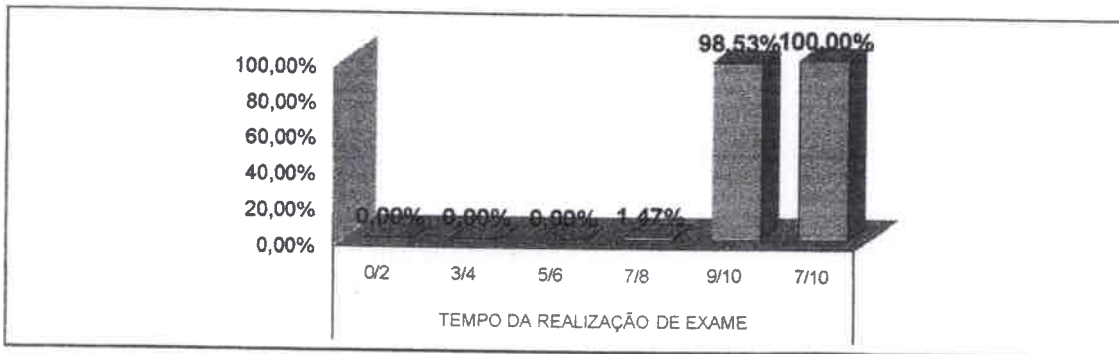
3.7 ADMINISTRAÇÃO



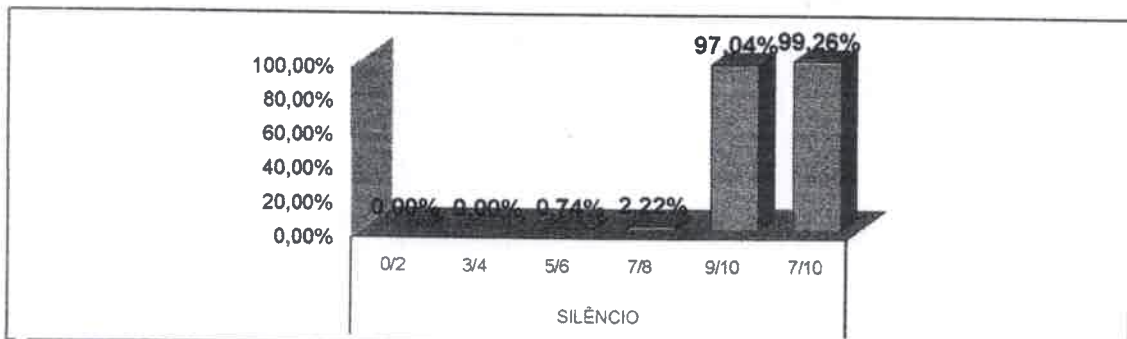
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

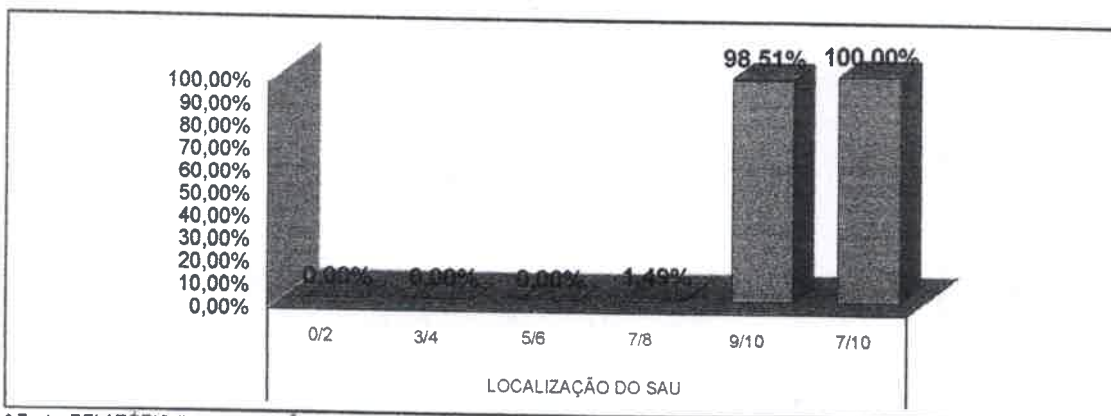


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						NR	Total	Total 7/8 e 9/10	
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?						0	249	248	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						28	249	221	
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)						13	249	236	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1	Pelos médicos					1	249	221	
	4.2	Pelos enfermeiros					1	249	242	
	4.3	Pelos Outros Profissionais					2	249	241	
	4.4	Pelos funcionários da Administração					1	249	242	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1	Para os médicos					0	249	240	
	5.2	Para os enfermeiros					1	249	245	
	5.3	Para os Outros Profissionais					0	249	246	
	5.4	Para os funcionários da Administração					0	249	245	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?						1	249	246	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1	Pelos médicos					0	249	242	
	7.2	Pelos enfermeiros					2	249	242	
	7.3	Pelos Outros Profissionais					1	249	243	
	7.4	Pelos funcionários da Administração					0	249	244	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						1	249	245	
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	249	246	
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						20	249	229	
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?						2	249	247	
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						6	249	243	
		15	30	50	1053	4001	5149	80	5229	5054
		0,29%	0,58%	0,97%	20,45%	77,70%	100,0%	1,53%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	247	não	2
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	247	não	2

Total de Resposta Positiva 5548

Total de Resposta Geral 5647

Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,25%

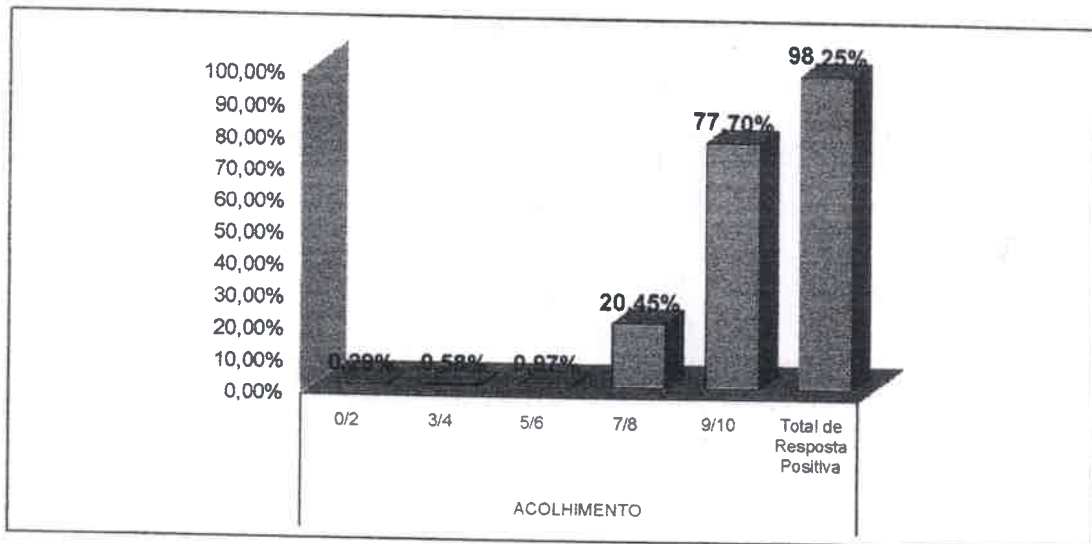
Foram realizadas 249 entrevistas.  
No período de 1 a 31 de Maio 2020.

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

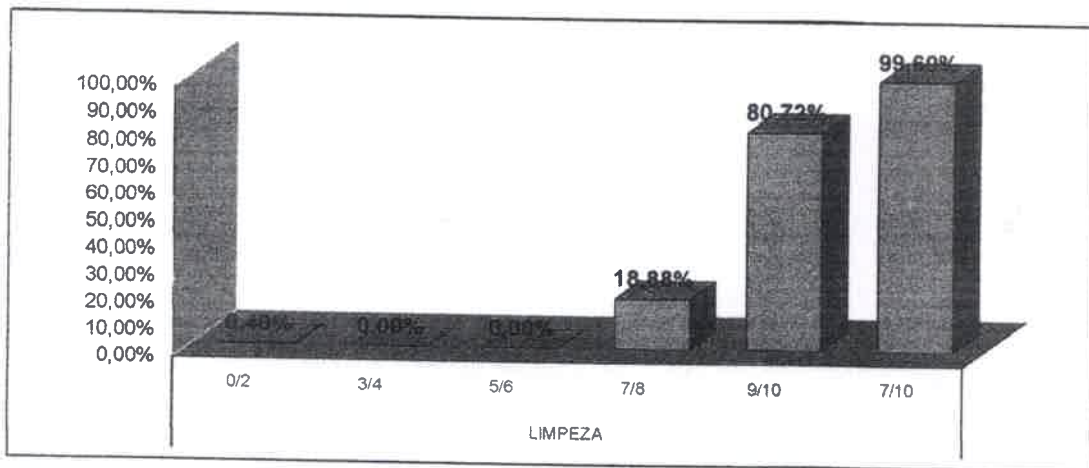
Wesleana Santos Coelho  
Coordenadora do SAU  
Pró-Saúde/HRSP-PA

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020**

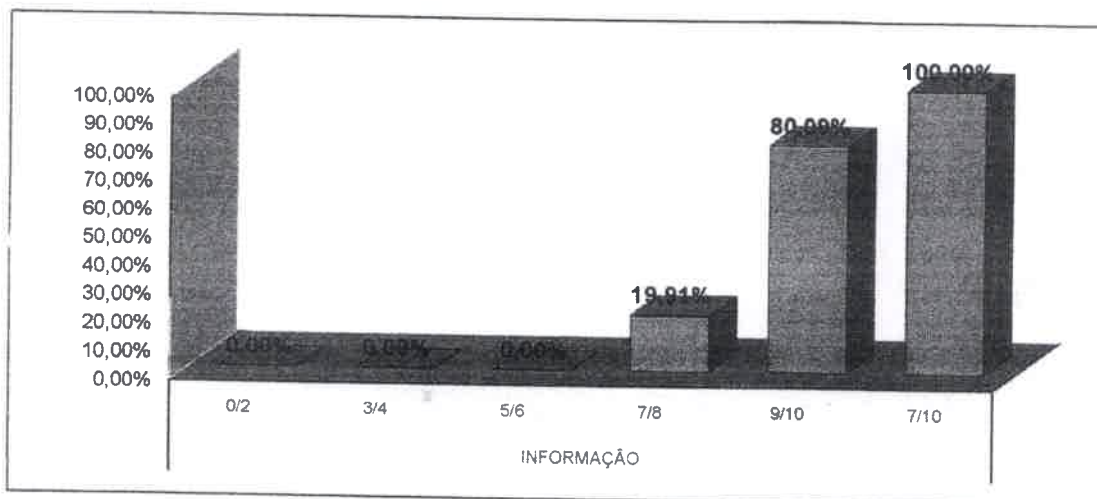
**4. ACOLHIMENTO**



**4.1 LIMPEZA**



**4.2 INFORMAÇÃO**

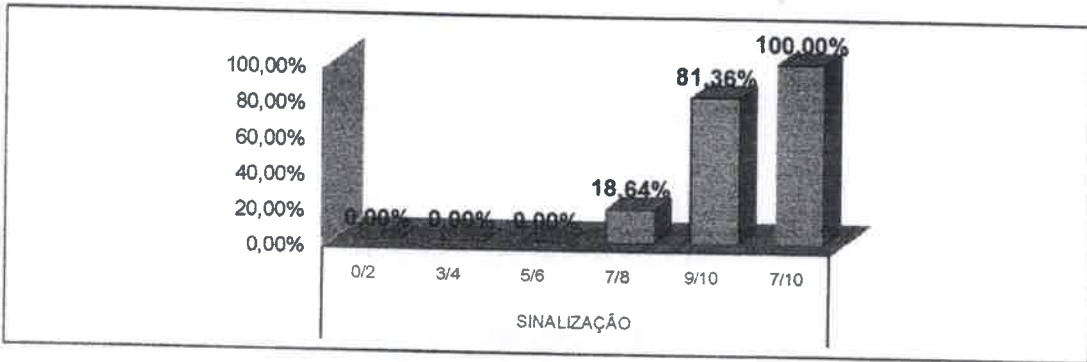


*(Handwritten signature)*

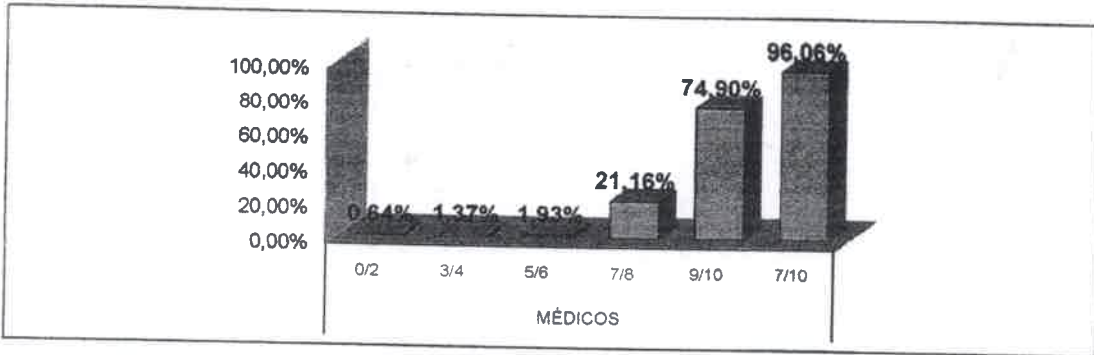


**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020**

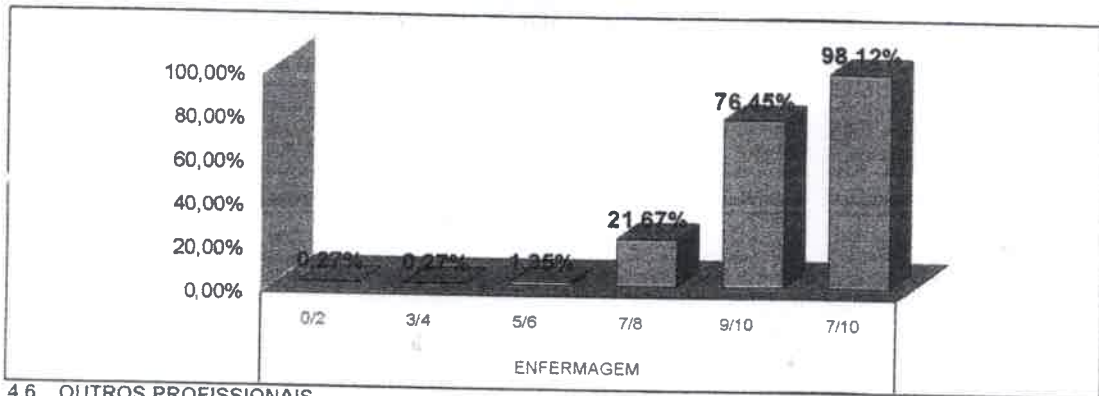
**4.3 SINALIZAÇÃO**



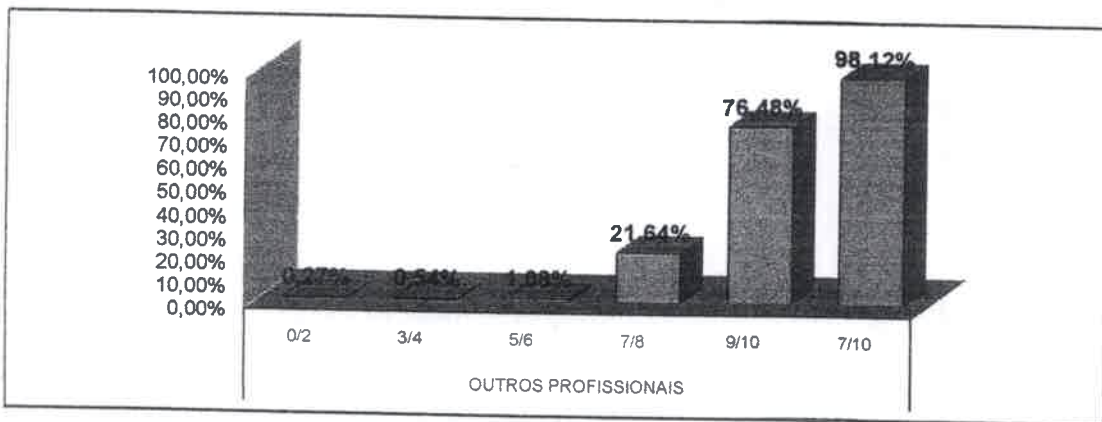
**4.4 MÉDICOS**



**4.5 ENFERMAGEM**



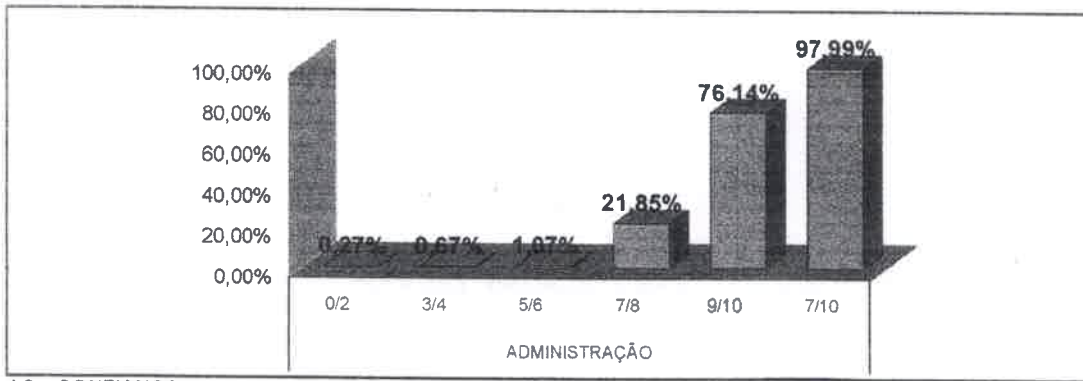
**4.6 OUTROS PROFISSIONAIS**



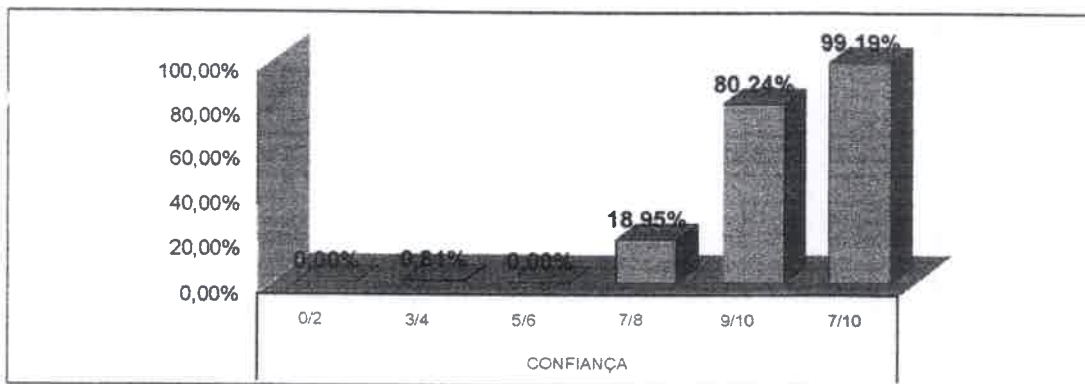


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

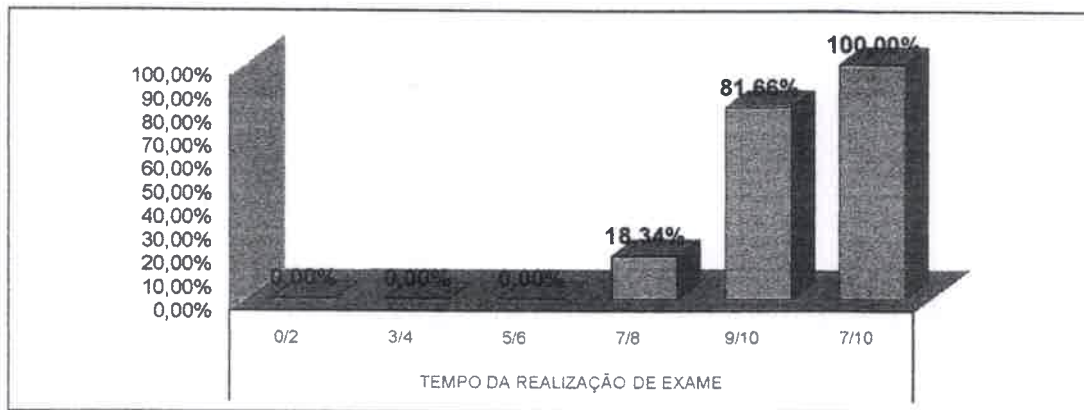
4.7 ADMINISTRAÇÃO



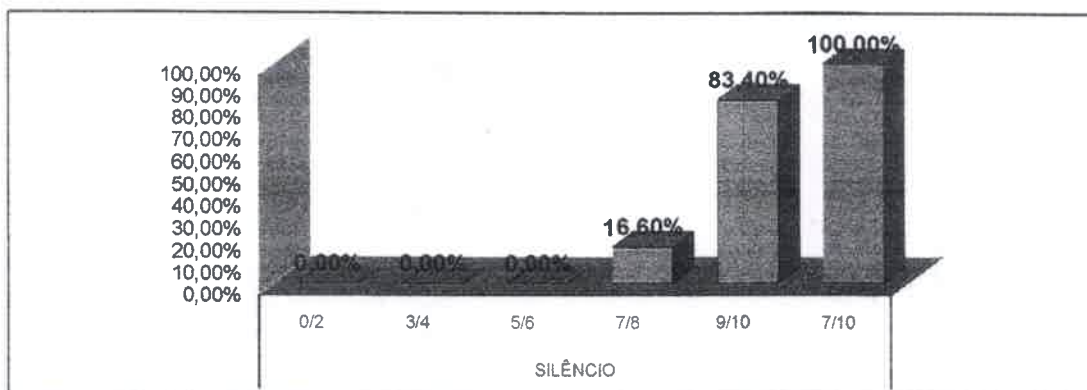
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

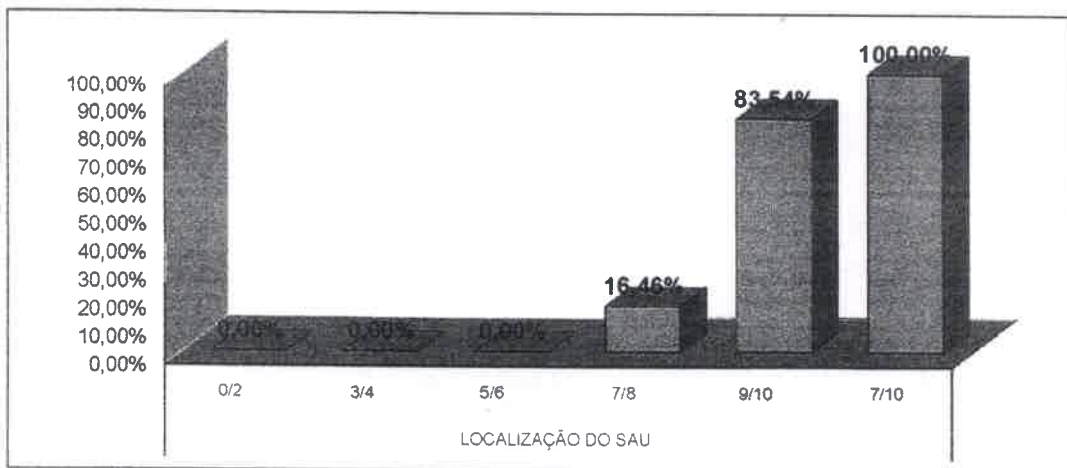


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	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	1	9	90	100	0	100	99
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	2	13	84	99	1	100	97
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)	0	0	0	9	84	92	8	100	92
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	2	12	85	99	1	100	97
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	2	12	85	100	0	100	98
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	2	13	85	100	0	100	98
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	2	12	85	100	0	100	98
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	8	92	100	0	100	100
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	7	93	100	0	100	100
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	0	9	91	100	0	100	100
5.4	Para os funcionários da administração	0	0	0	9	91	100	0	100	100
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	0	10	90	100	0	100	100
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	1	9	91	100	0	100	99
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	8	91	100	0	100	99
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	9	90	100	0	100	99
7.4	Pelos funcionários da administração	0	0	1	9	90	100	0	100	99
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	0	10	90	100	0	100	100
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	0	9	91	100	0	100	100
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	0	9	89	98	2	100	98
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	1	8	91	100	0	100	99
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	0	0	7	92	99	1	100	99
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	0	9	92	100	0	100	100
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	8	92	100	0	100	100
15	O horário das visitas?	0	0	0	5	83	88	12	100	88
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	0	8	92	100	0	100	100
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	8	91	99	1	100	99
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	8	92	100	0	100	100
		0	0	16	244	2414	2674	26	2700	2658
		0,00%	0,00%	0,60%	9,12%	90,28%	100%	0,96%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	100	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	100	não	0					

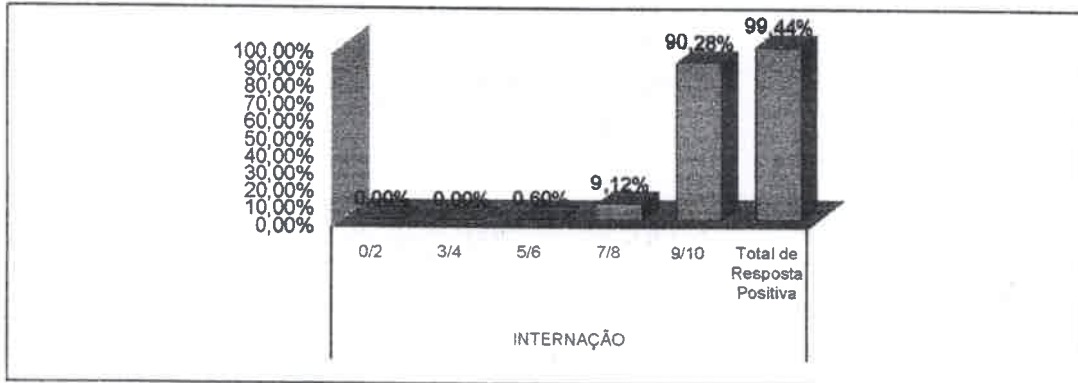
Total de Resposta Positiva 2858  
Total de Resposta Geral 2874  
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,44%

Foram realizadas 100 entrevistas.  
No período de 1 a 31 de Maio 2020.

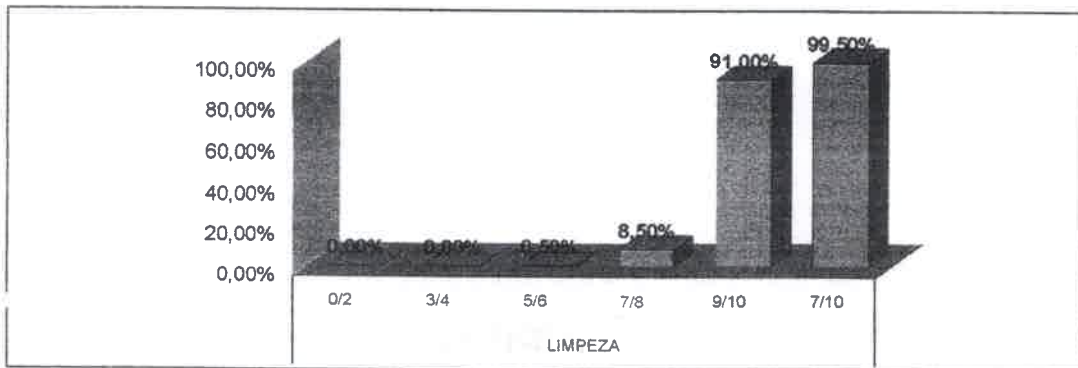
*Wesleana Santos Coelho*  
Wesleana Santos Coelho  
Serviço de Atuação ao Usuário  
*Wesleana Santos Coelho*  
Coordenadora do SAU  
Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

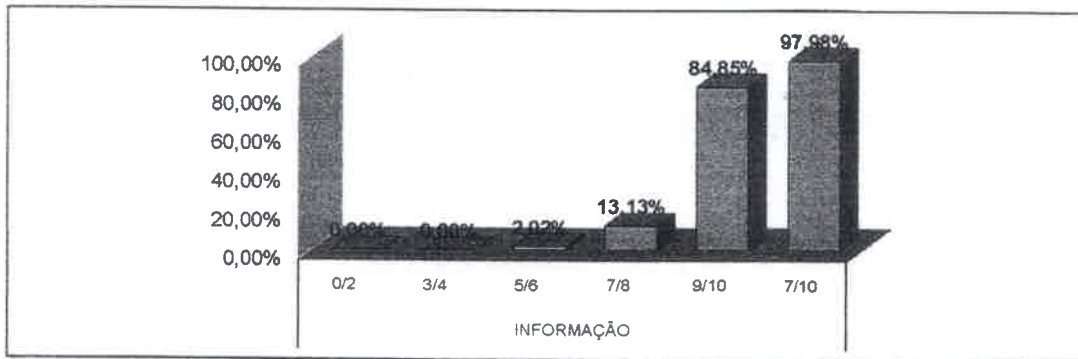
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



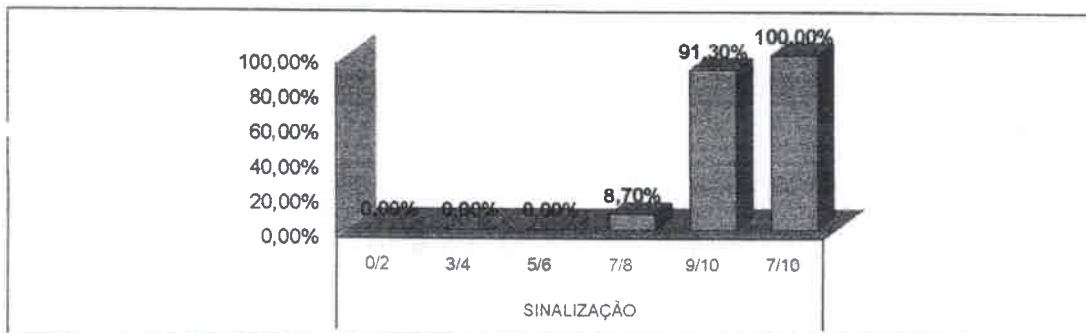
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

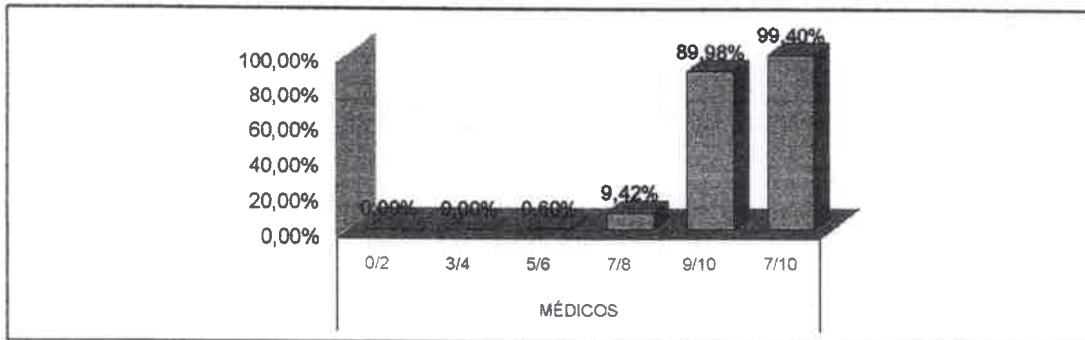


5.3 SINALIZAÇÃO

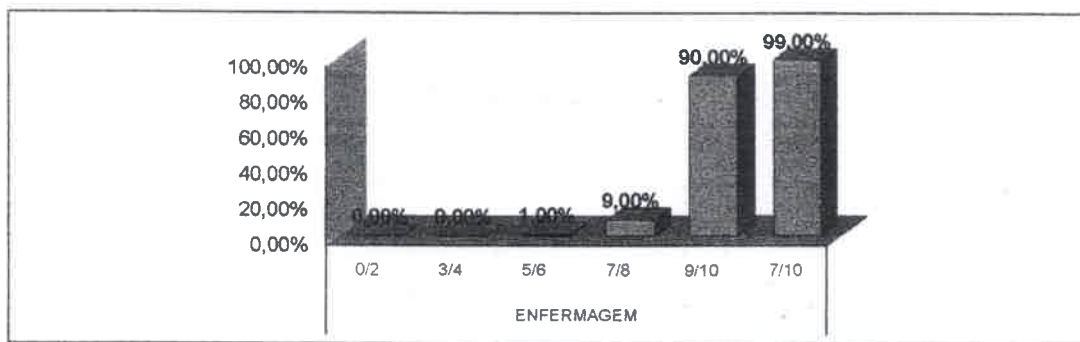


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

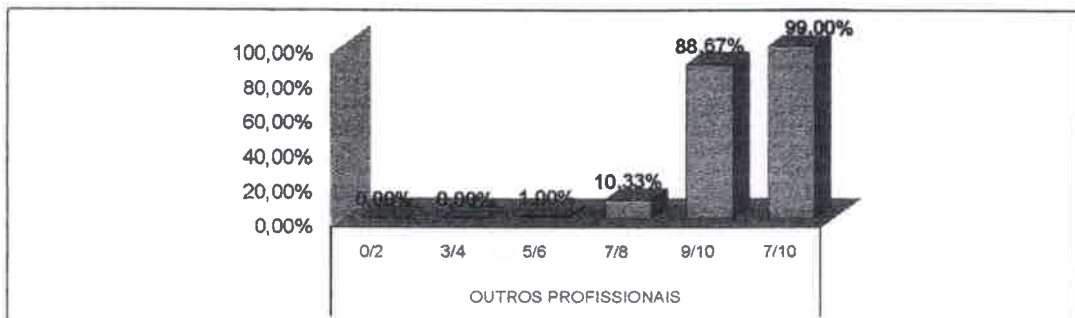
5.4 MÉDICOS



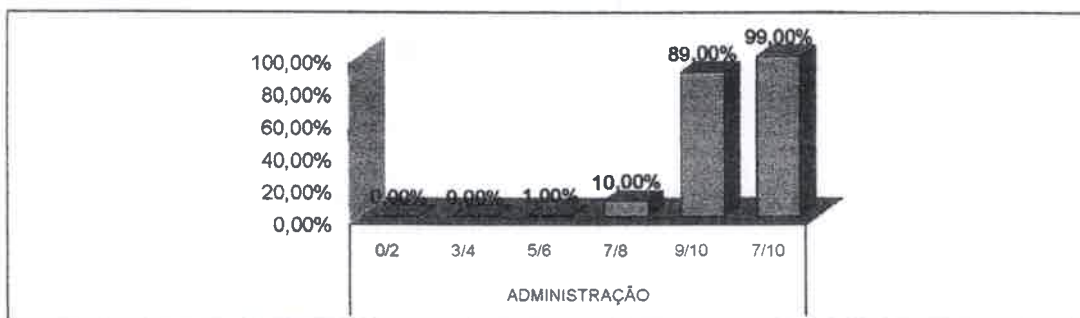
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

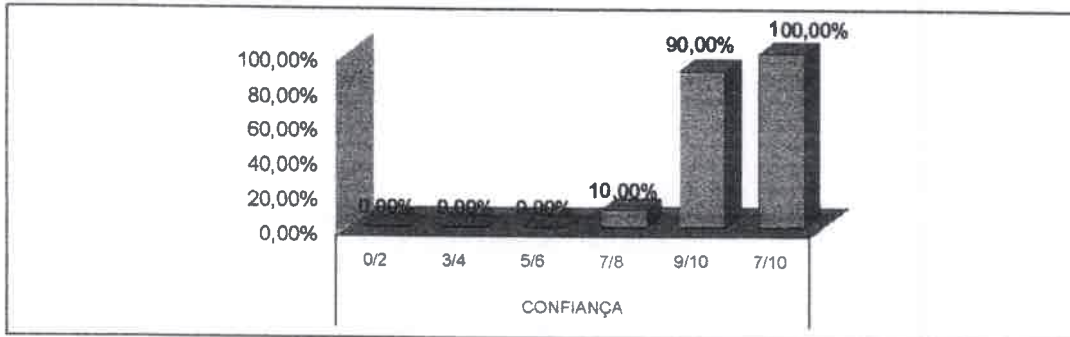


5.7 ADMINISTRAÇÃO

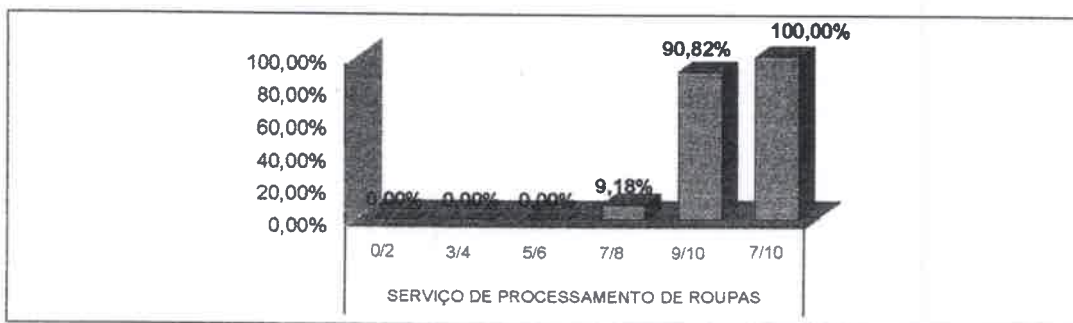


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

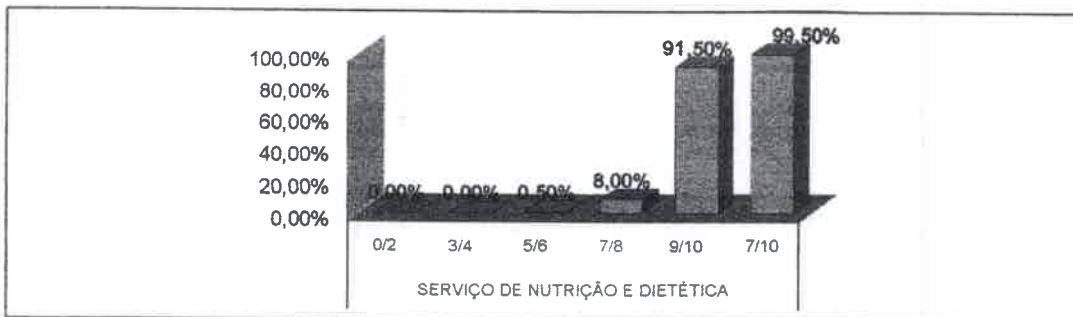
5.8 CONFIANÇA



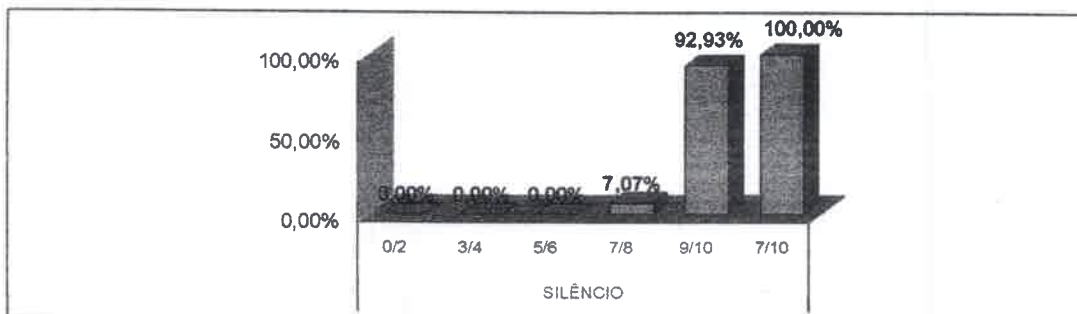
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

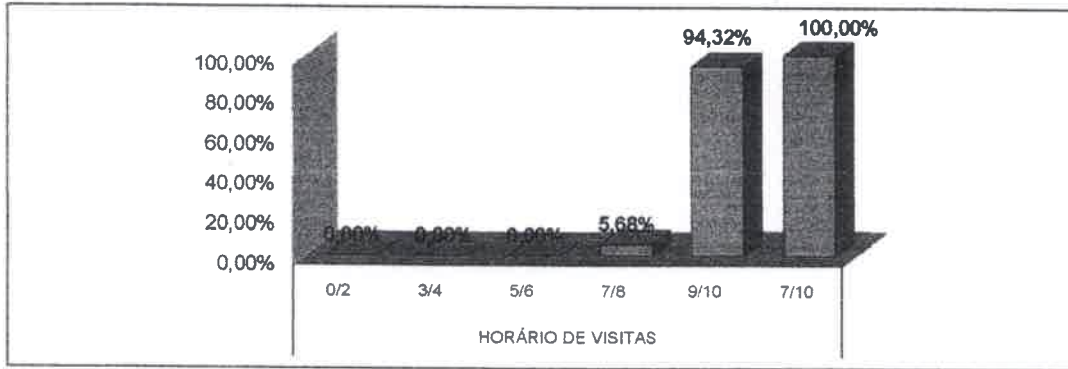


5.11 SILÊNCIO

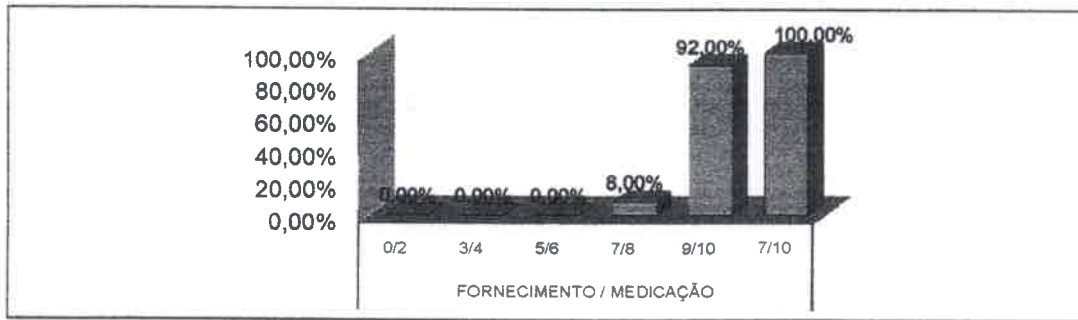


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2020

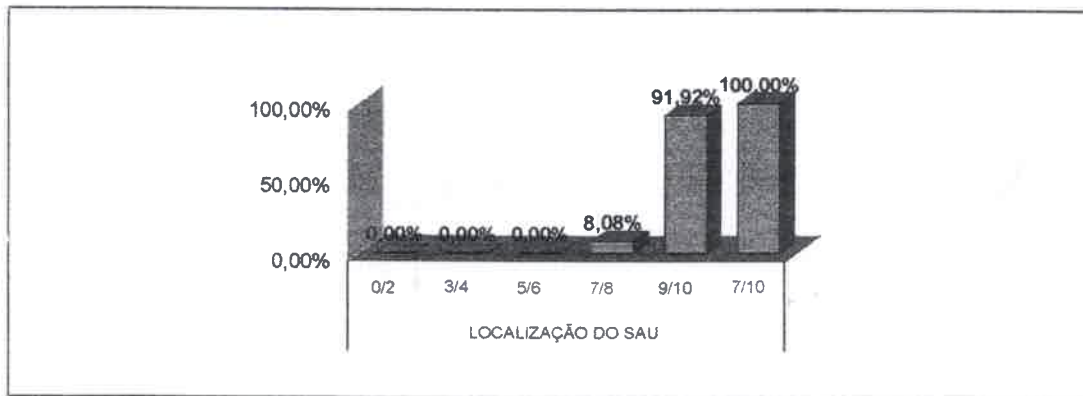
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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



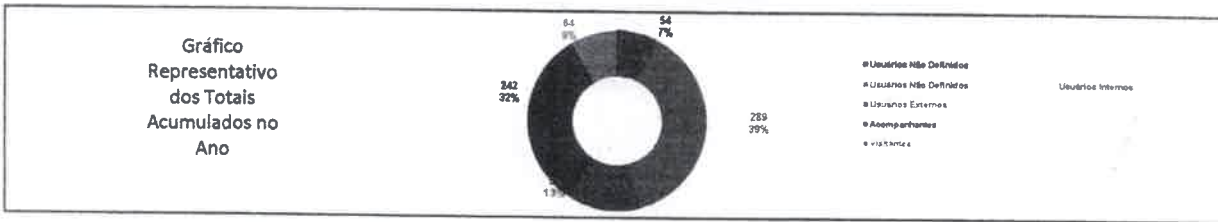






**CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS QUE FIZERAM ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS POR MÊS**

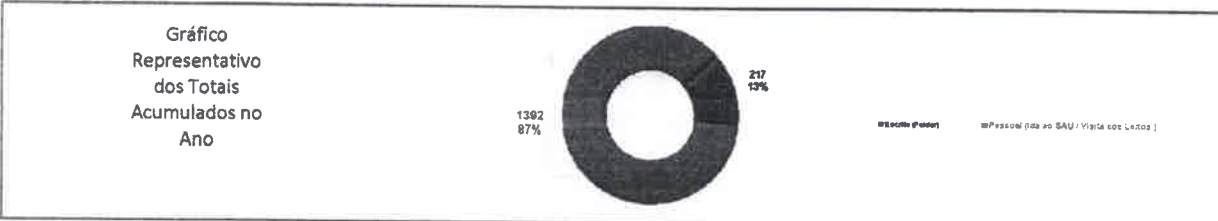
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	9	17	11	9	9								54	18,00
Usuários Internos	68	56	88	73	23								289	57,80
Usuários Externos	12	23	26	11	17								99	19,80
Acompanhantes	18	83	84	56	24								242	48,40
Visitantes	13	13	27	8	8								69	13,80
Total	118	282	198	155	78	0	0	0	0	0	0	0	748	149,60

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

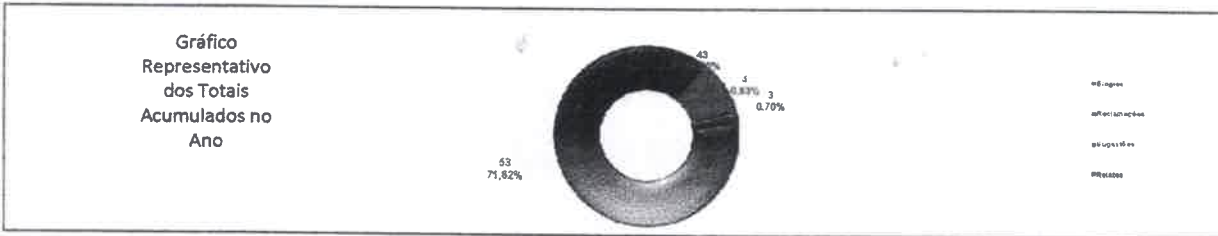
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Enchô (Póster)	50	68	37	21	48								217	43,40
Próximo (ou ao SAU / Visita aos Leitos)	347	337	393	195	88								1392	278,40
Total	407	405	430	216	136	0	0	0	0	0	0	0	1609	321,80

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

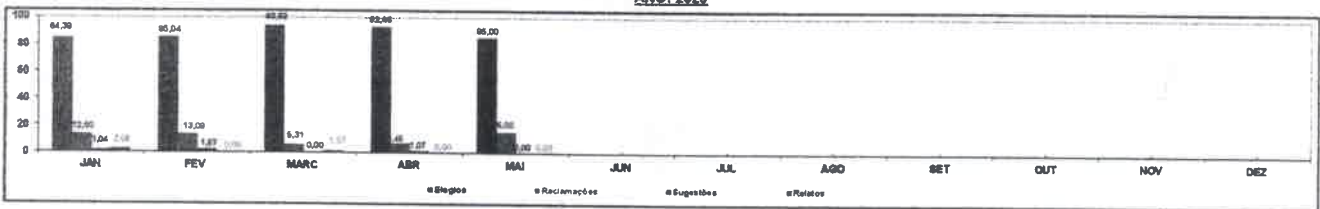
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	81	91	88	85	34								380	76,00
Reclamações	12	14	5	6	0								42	8,40
Sugestões	1	2	0	1	0								4	0,80
Relatos	2	9	1	0	0								12	2,40
Total	96	126	94	92	34	0	0	0	0	0	0	0	438	87,60

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

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	84,39	85,04	83,82	82,48	85,08								83,10	83,10
Reclamações	12,50	13,09	5,31	6,45	0,00								10,47	10,47
Sugestões	1,04	1,87	0,00	1,07	0,00								0,83	0,83
Relatos	2,16	3,09	1,87	3,00	15,00								16,63	16,63
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00

