

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 2021**.

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	161
Acolhimento	216
Ambulatório	312
S.A.D.T	279
Pós Alta Hospitalar	167
TOTAL	1135

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)	0	9	0	10	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	6	0	18	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	10	79	14	62	4
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	151	524	133	493	179
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.244	5.082	3.892	4.575	3.983
Total de Resposta Positiva	432	624	322	556	334
Total de Resposta Negativa	0	0	0	2	0
Não Respondeu	131	228	308	422	318
Total de Respostas	4.837	6.324	4.361	5.716	4.500
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,79%	98,51%	99,68%	98,39%	99,91%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	35
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	13
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	51
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	05
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	902
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	161
3.2	Externas	974
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	02
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	03
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.146

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	74	92,50
Reclamação	05	6,25
Sugestão	01	1,25
Relato	00	0,0
TOTAL	80	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.

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Atraso na entrega de cópias de prontuários	Recepção Atendimento	SPP
Forma no Tratamento com Usuário - Laboratório	Laboratório	Laboratório
Atraso do Médico - Obstetrícia	Ambulatório	Direção Técnica
Banheiro -Corredor da Clínica Pediátrica	UTI Neonatal	SHL
Atendimento assistencial - Acolhimento	Acolhimento	Acolhimento

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

Setor	Total Numérico	%
Recepção Atendimento	1	20,00
Laboratório	1	20,00
Ambulatório	1	20,00
UTI Neonatal	1	20,00
Acolhimento	1	20,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês maio foi de 99,26 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPAC acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como maior índice o da alta hospitalar. No mês de Maio houve redução de 50% no atendimento ambulatorial e SADT, o que ajudou a reduzir o fluxo de pessoas nas recepções, diminuindo o número de pessoas expostas à Covid-19 visto que o HRSP é referência para esses atendimentos. Observou-se ainda que os resultados de satisfação dos setores supracitados ficaram dentro da meta, com valores excelentes, recebendo destaque para o tempo de espera e silêncio (SADT).

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigentes tivemos uma sugestão. Foram registrados 74 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem oSAU 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 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, 02 de Junho de 2021.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU

Wesleana Santos Coelho

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: MAIO- 2021

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?							157	4	161	157				
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							160	1	161	160				
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							128	33	161	128				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos							156	5	161	155				
4.2	Pelos enfermeiros							156	5	161	156				
4.3	Pelos Outros Profissionais							156	5	161	156				
4.4	Pelos funcionários da administração							156	5	161	156				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos							161	0	161	160				
5.2	Para os enfermeiros							161	0	161	161				
5.3	Para os Outros Profissionais							161	0	161	161				
5.4	Para os funcionários da administração							161	0	161	161				
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							160	1	161	160				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos							161	0	161	160				
7.2	Pelos enfermeiros							161	0	161	161				
7.3	Pelos Outros Profissionais							161	0	161	161				
7.4	Pelos funcionários da administração							161	0	161	161				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							161	0	161	160				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							161	0	161	160				
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							154	7	161	153				
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							153	8	161	146				
12	O silêncio no ambiente do hospital?							147	14	161	146				
13	O horário em que são servidas as refeições?							146	15	161	146				
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							145	16	161	145				
15	O horário das visitas?							1	160	161	1				
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							150	11	161	150				
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							143	18	161	143				
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							161	0	161	161				
								4039	308	4347	4025				
								0,00%	0,00%	0,35%	3,29%	96,36%	100,00%	7,09%	99,65%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	161	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	161	não	0				

Total de Resposta Positiva 4347
 Total de Resposta Geral 4361
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,68%

Foram realizadas 161 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Maio 2021.

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

Wesleana Santos Coelho

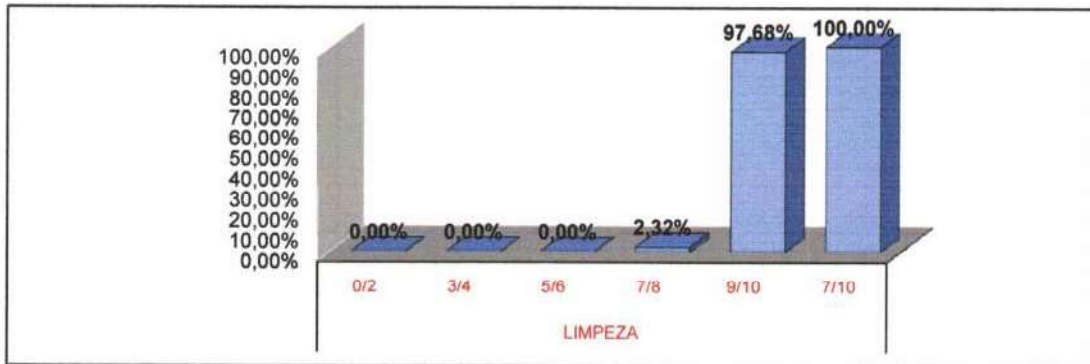
RL HRSP SAU.001-02
 000110

AValiação de Satisfação do Usuário - MAIO/2021

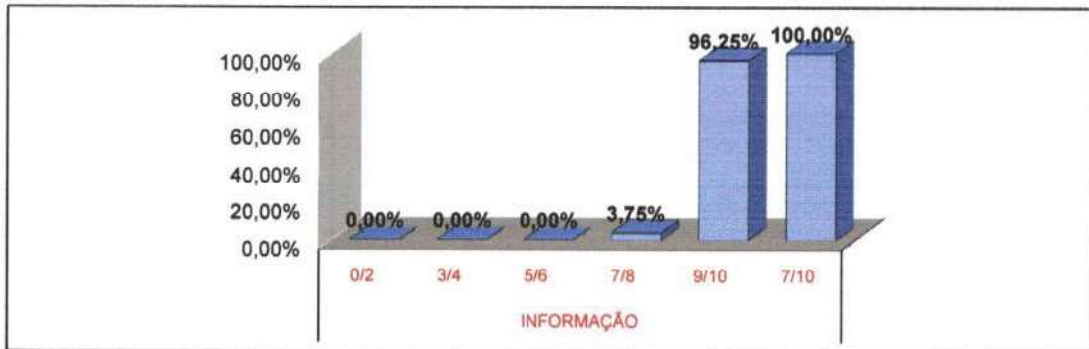
1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

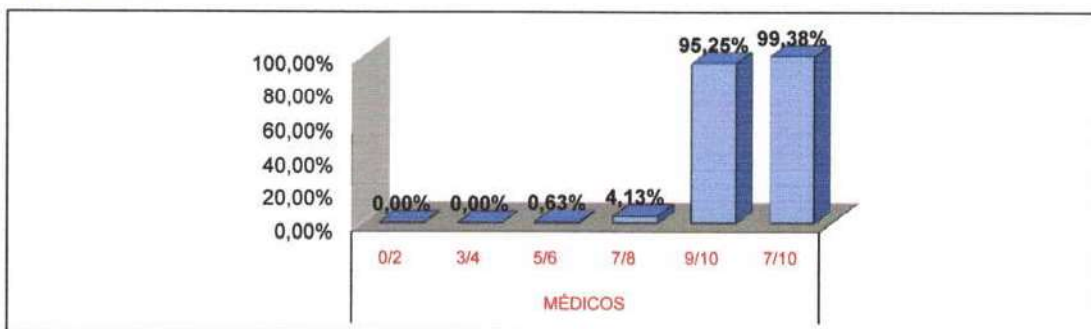


1.3 SINALIZAÇÃO

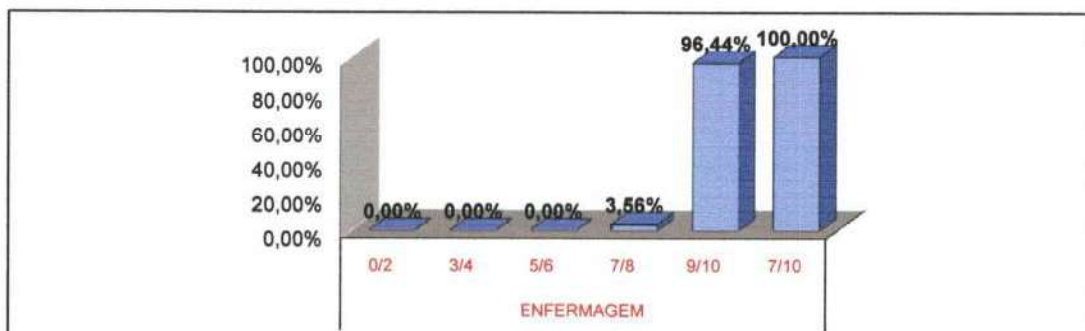


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

1.4 MÉDICOS



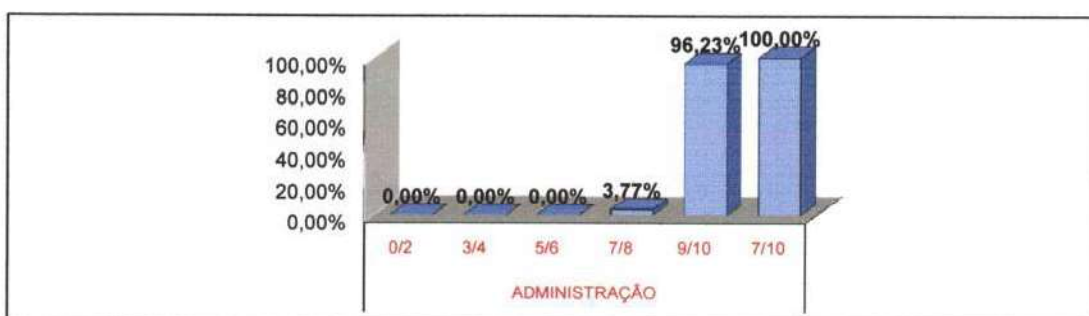
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

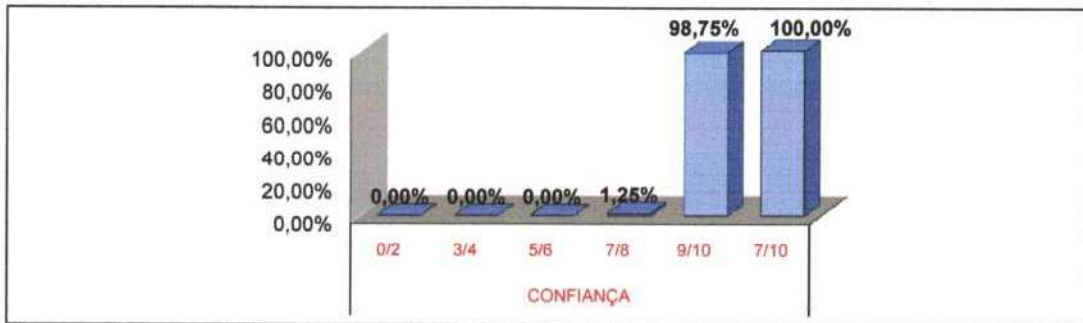


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

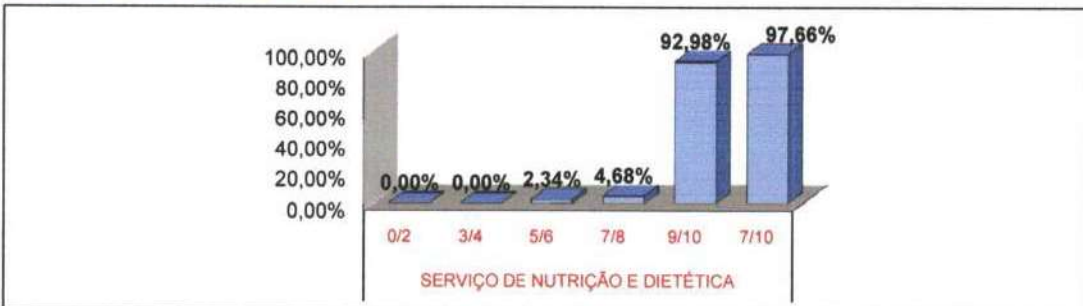
1.8 CONFIANÇA



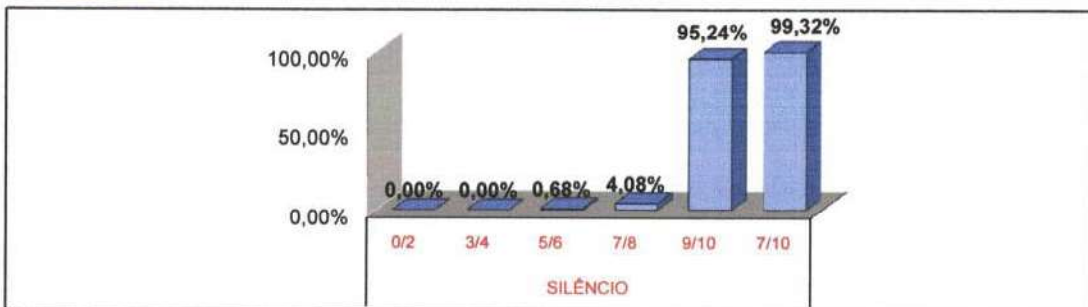
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

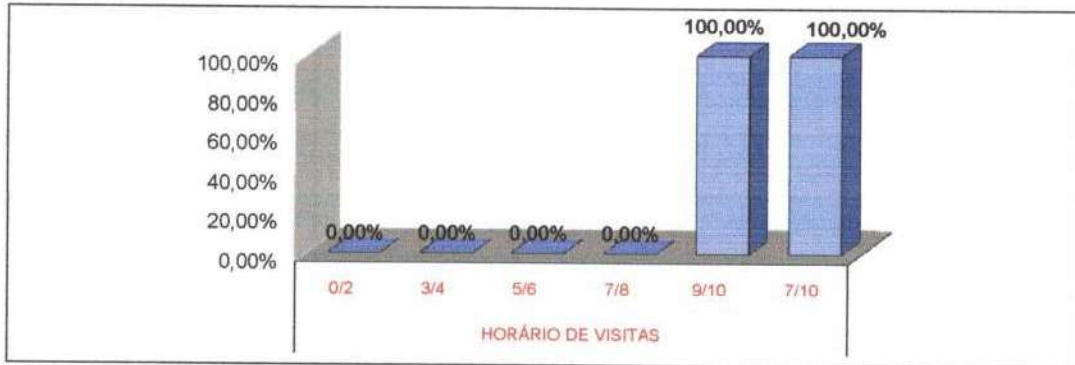


1.11 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

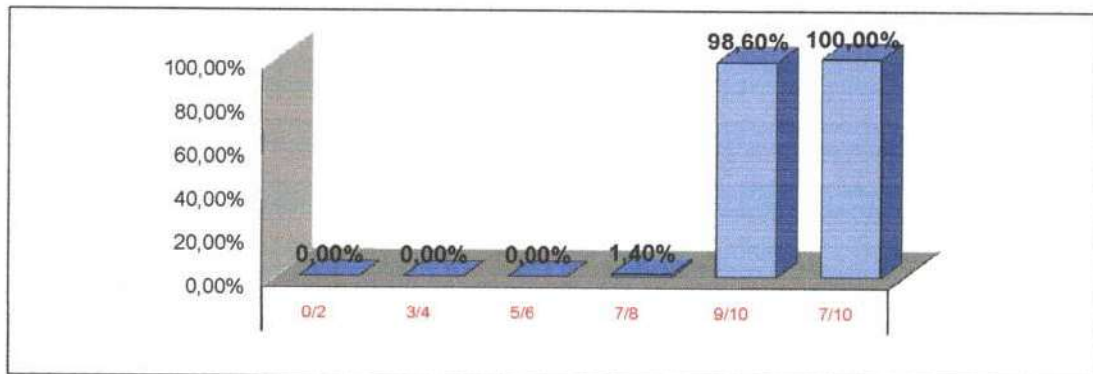
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Maio 2021.

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 ?							312	0	312	305
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							260	52	312	255
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							308	4	312	305
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							299	13	312	279
	Pelos enfermeiros							305	7	312	293
	Pelos Outros Profissionais							306	6	312	295
	Pelos funcionários da Administração							309	3	312	296
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							301	11	312	298
	Para os enfermeiros							308	4	312	305
	Para os funcionários da Administração							308	4	312	304
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							306	6	312	306
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							303	9	312	303
	Pelos enfermeiros							311	1	312	311
	Pelos funcionários da Administração							308	4	312	306
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							272	40	312	271
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							270	42	312	269
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							301	11	312	294
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							302	10	312	300
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							311	1	312	311
								5700	228	5928	5606
								100,00%	3,85%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?										
14	Você voltaria a utilizar este serviço?										

Total de Resposta Positiva 6230
Total de Resposta Geral 6324
Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,51%

Foram realizadas 312 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Maio 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

Wesleana Santos Coelho

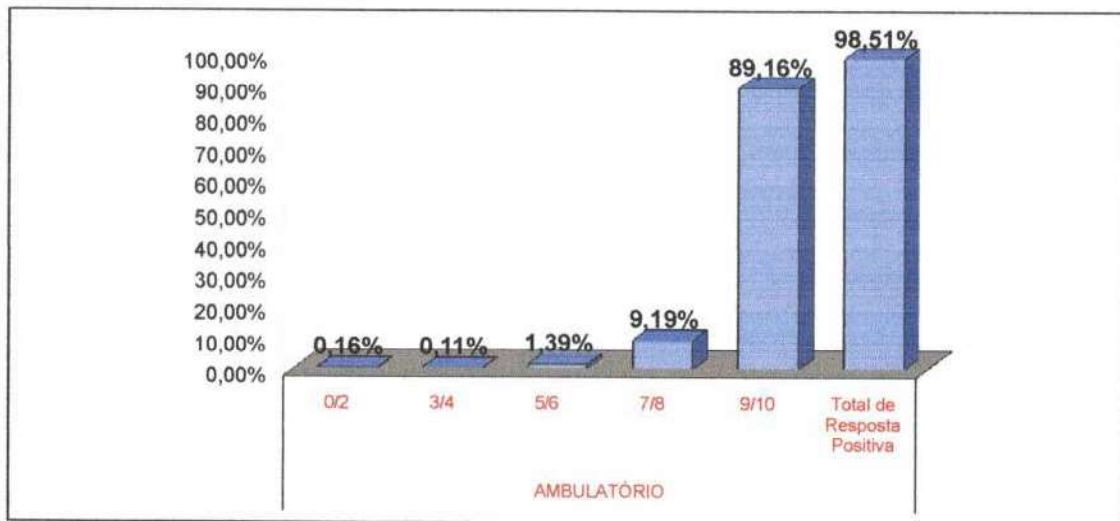
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP SAU.001-02

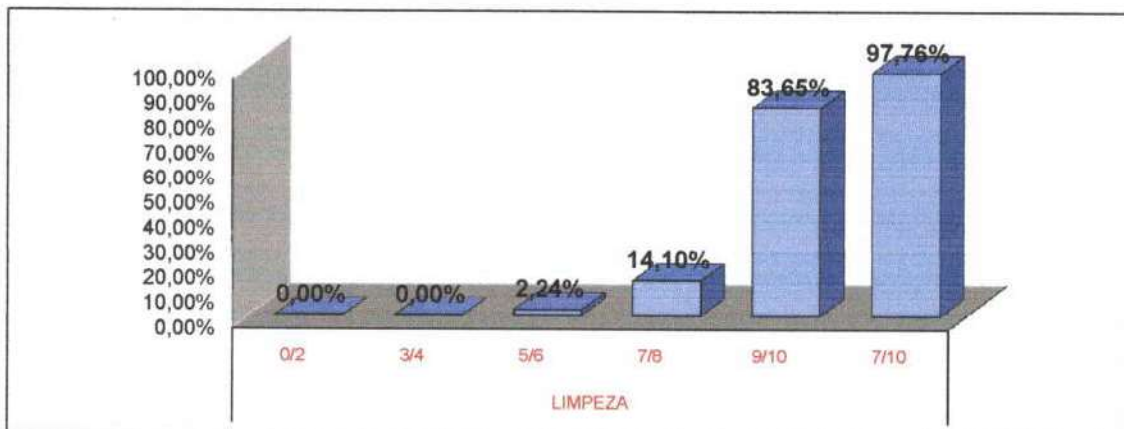
000115

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

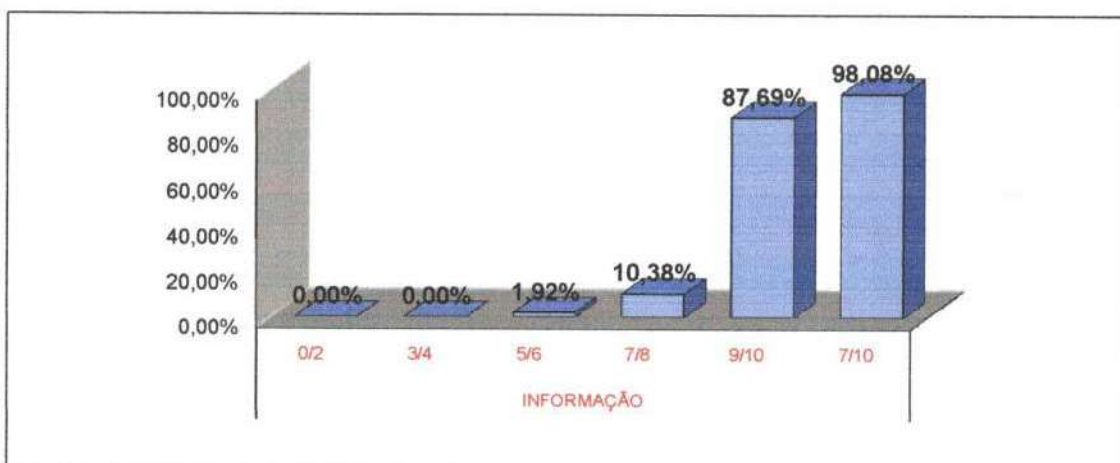
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

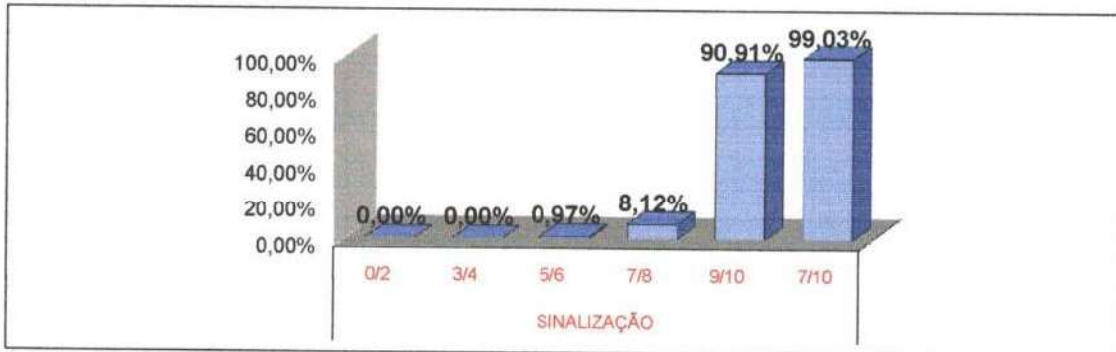


2.2 INFORMAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

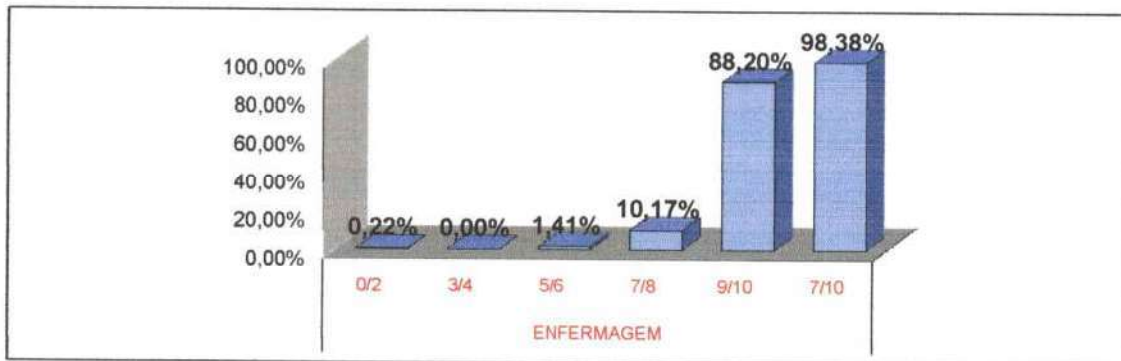
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

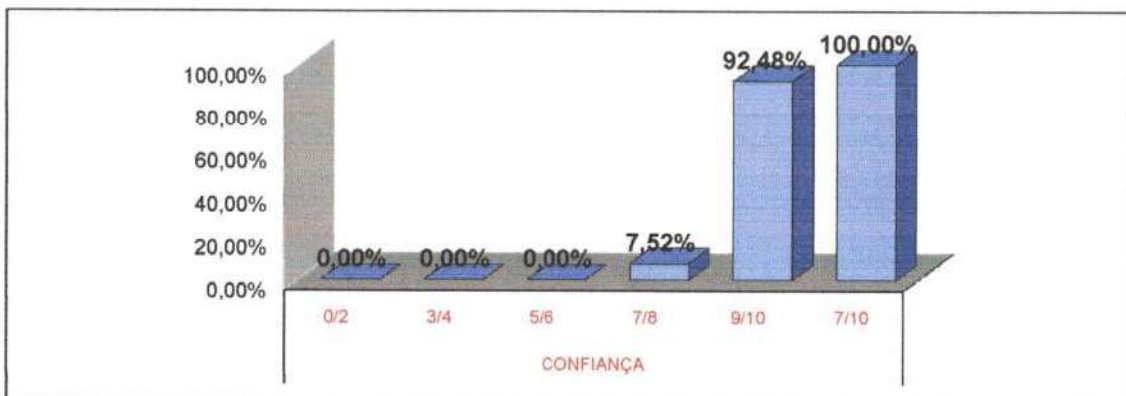
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

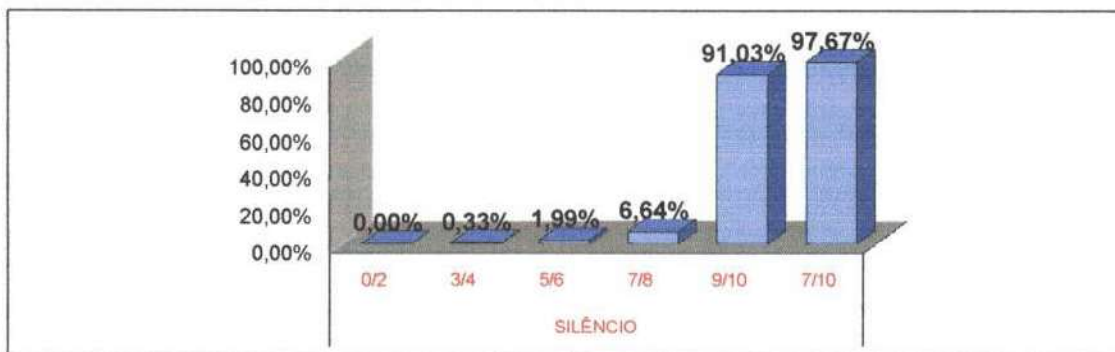


2.8 CONFIANÇA

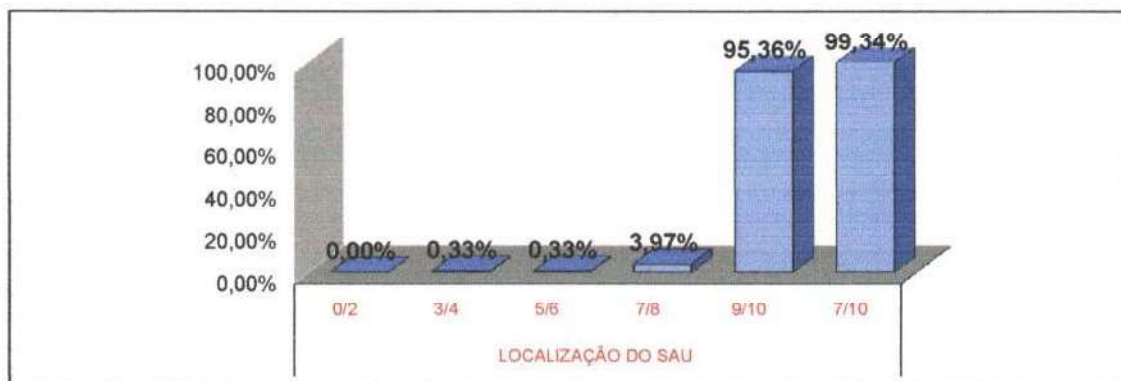


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Maio 2021.

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 ?							279	270
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							279	199
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							279	268
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							279	198
4.2	Pelos enfermeiros							279	250
4.3	Pelos Outros Profissionais							279	260
4.4	Pelos funcionários da Administração							279	266
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							279	214
5.2	Para os enfermeiros							279	257
5.3	Para os Outros Profissionais							279	273
5.4	Para os funcionários da Administração							279	273
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							279	273
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							279	214
7.2	Pelos enfermeiros							279	261
7.3	Pelos Outros Profissionais							279	271
7.4	Pelos funcionários da Administração							279	273
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							279	252
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							279	261
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							279	262
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							279	273
								5580	5068
								7,56%	
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							278	1
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							278	1

Total de Resposta Positiva 5624
 Total de Resposta Geral 5716
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,39%

Foram realizadas 279 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Maio 2021.

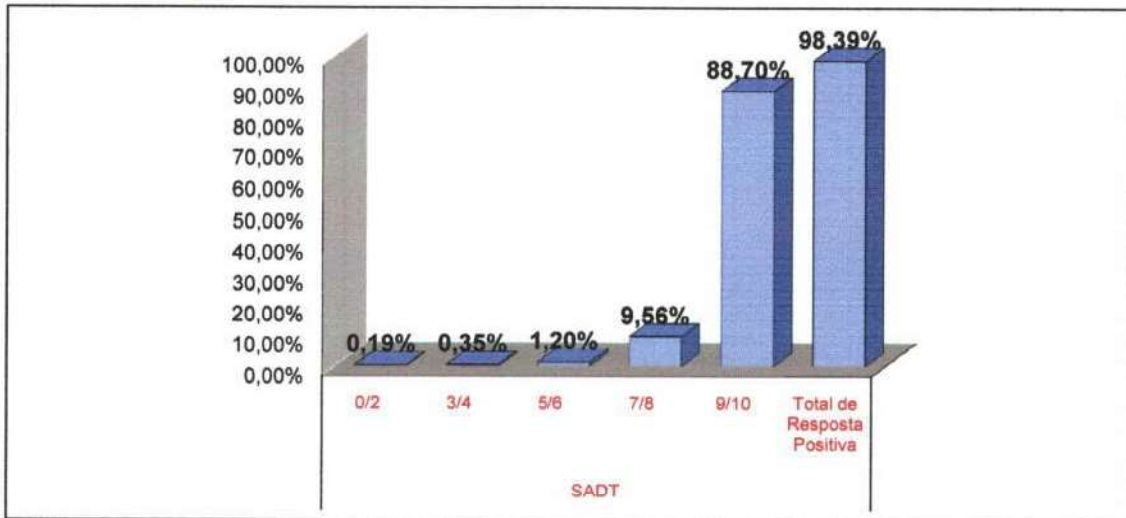
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

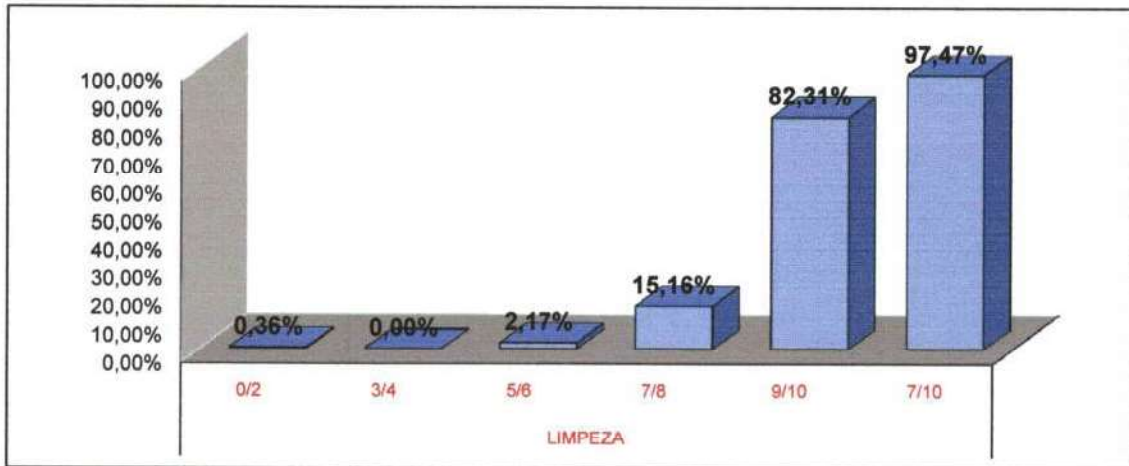
000120 RL.HRSP.SAU.001-02

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO /2021

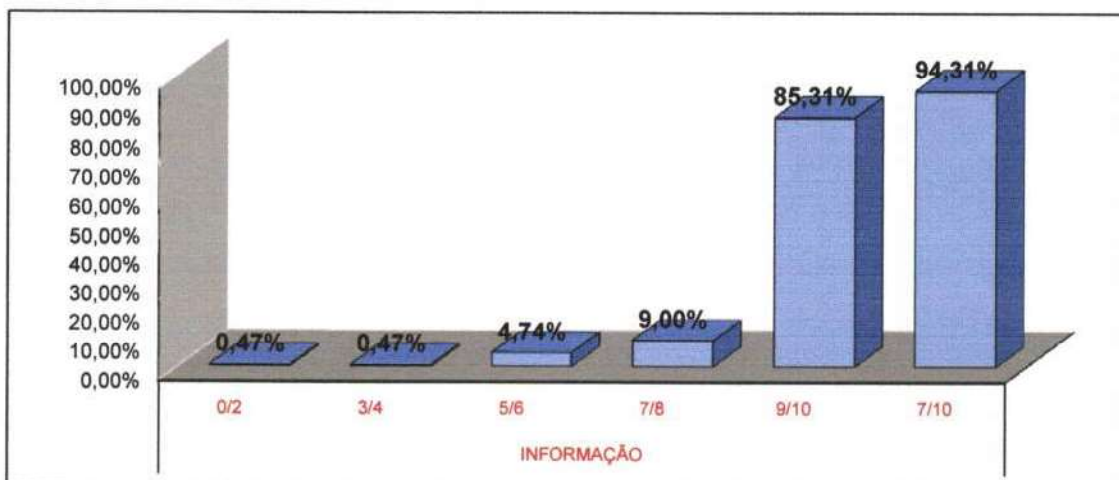
3. SADT



3.1 LIMPEZA

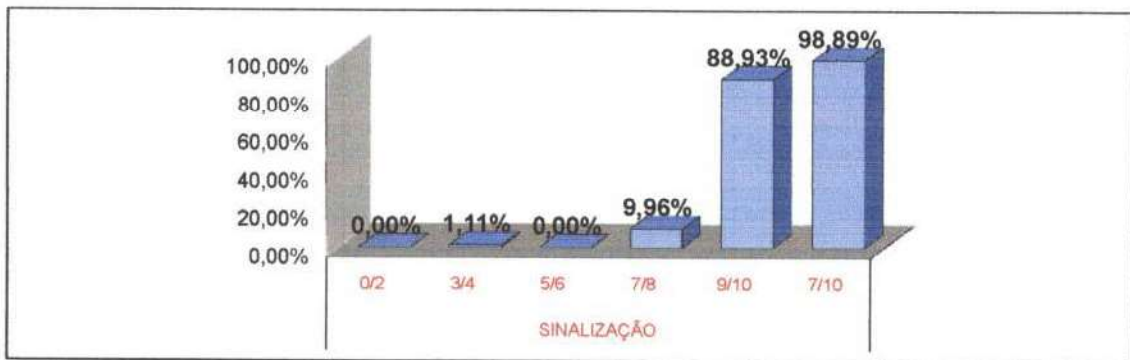


3.2 INFORMAÇÃO

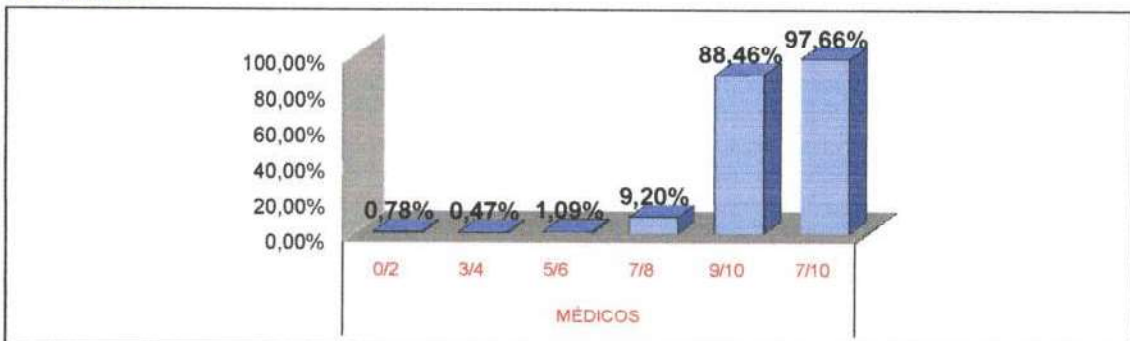


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO /2021

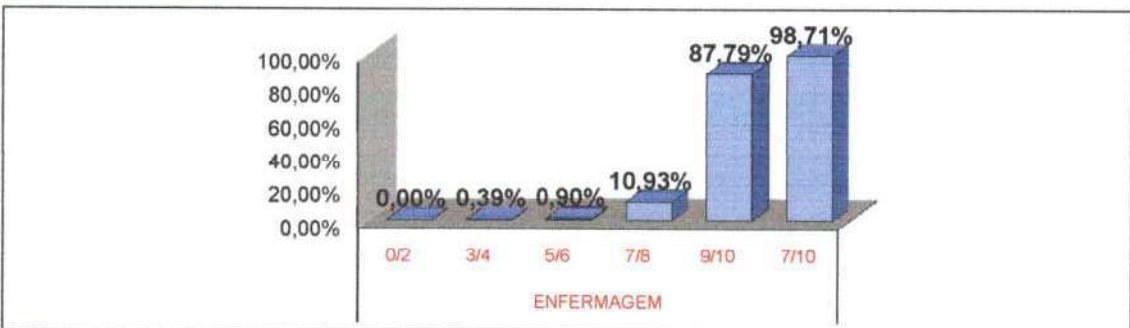
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

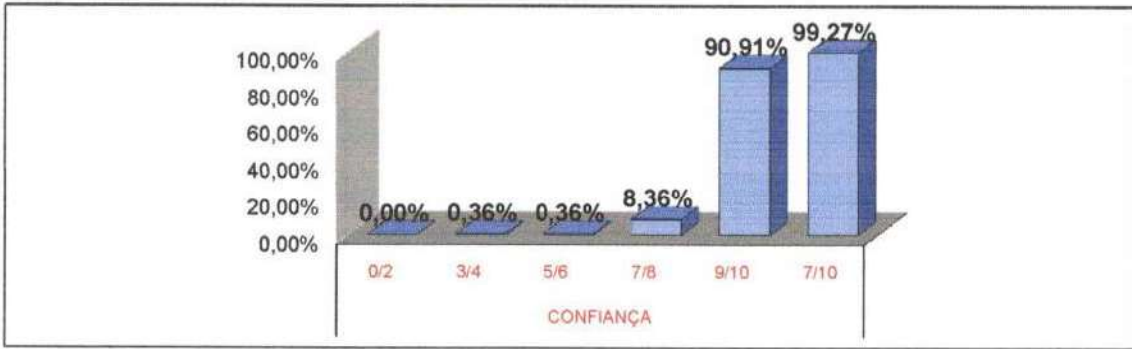


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO /2021

3.7 ADMINISTRAÇÃO



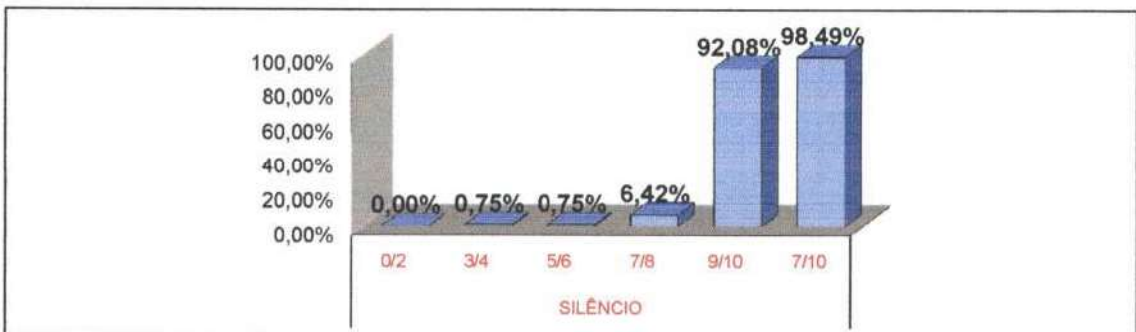
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

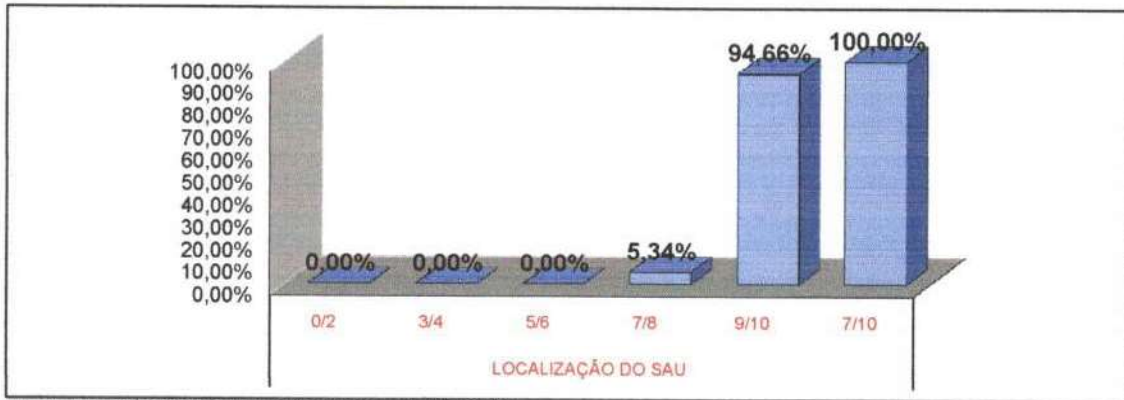


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MAIO /2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Maio 2021.

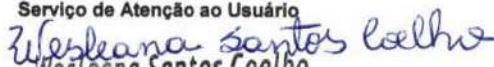
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

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 ?							210	6	216	210			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							214	2	216	214			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							200	16	216	200			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							212	4	216	207			
4.2	Pelos enfermeiros							213	3	216	212			
4.3	Pelos Outros Profissionais							213	3	216	212			
4.4	Pelos funcionários da Administração							213	3	216	212			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							213	3	216	213			
5.2	Para os enfermeiros							214	2	216	214			
5.3	Para os Outros Profissionais							214	2	216	214			
5.4	Para os funcionários da Administração							214	2	216	214			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							213	3	216	213			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							213	3	216	213			
7.2	Pelos enfermeiros							214	2	216	214			
7.3	Pelos Outros Profissionais							214	2	216	214			
7.4	Pelos funcionários da Administração							214	2	216	214			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							203	13	216	202			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							203	13	216	202			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							193	23	216	193			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							210	6	216	210			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							198	18	216	198			
								4244	131	4536	4395			
								0,00%	0,00%	0,23%	3,43%	96,35%	100,0%	2,89%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	216	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	216	não	0			

Total de Resposta Positiva 4827
Total de Resposta Geral 4837
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,79%

Foram realizadas 216 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Maio 2021.

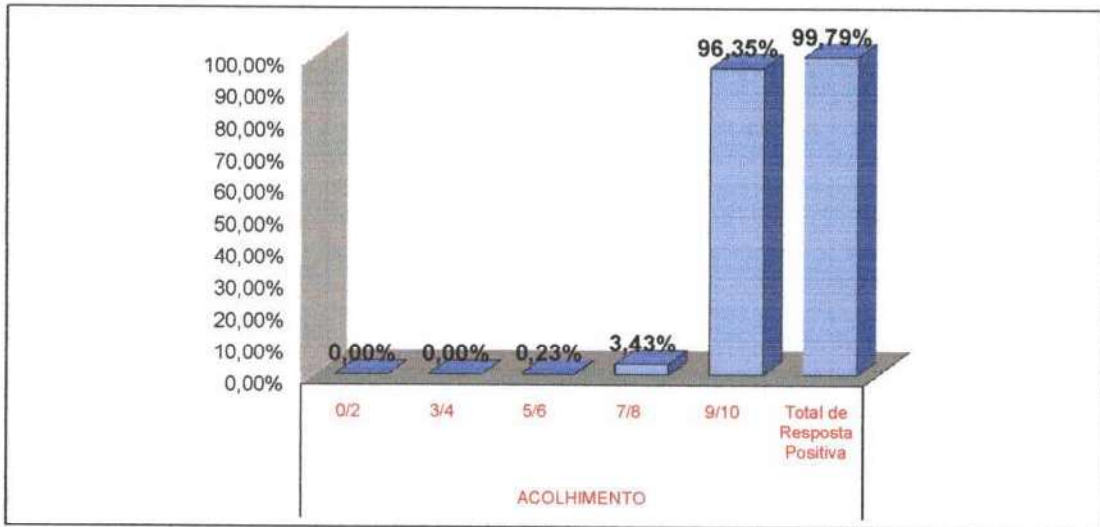
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

RL.HRSP.SAU.001-02

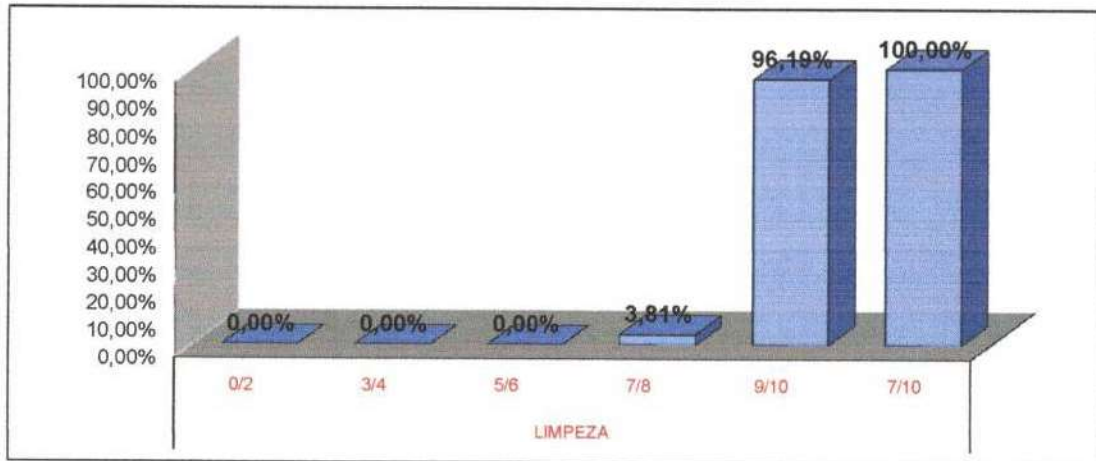
000125

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

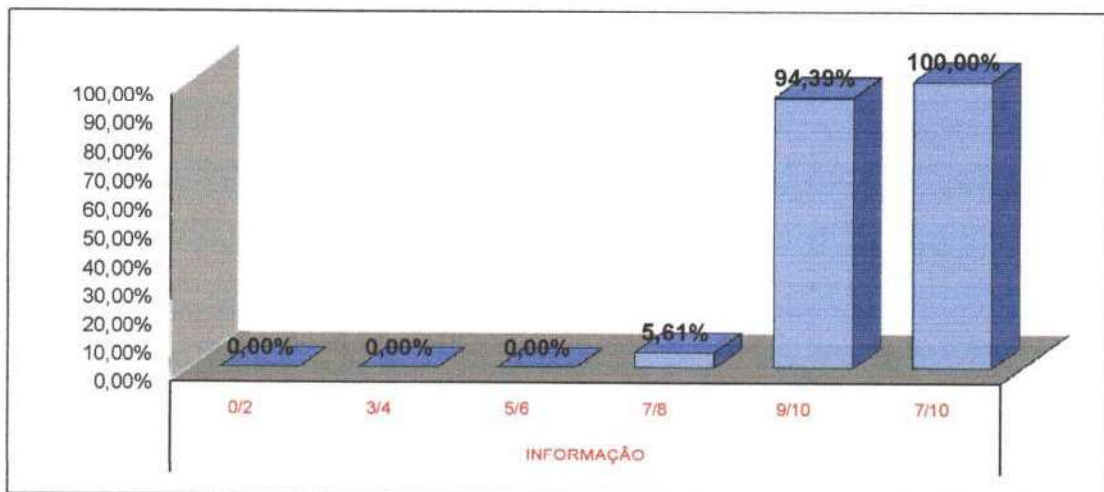
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

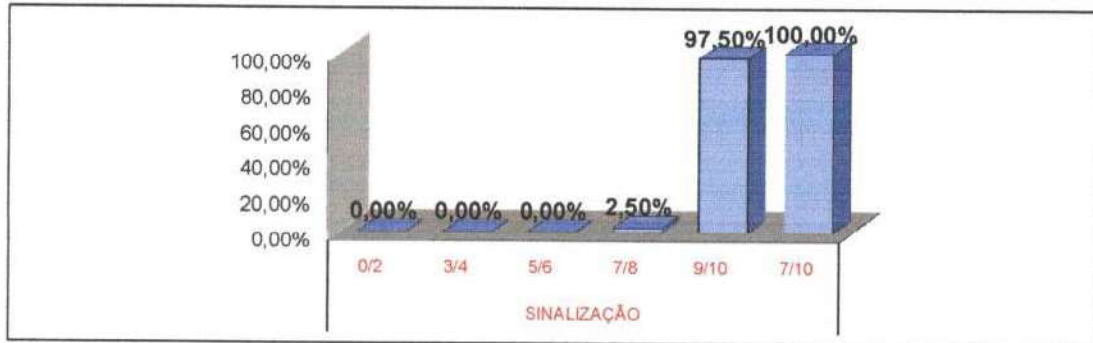


4.2 INFORMAÇÃO

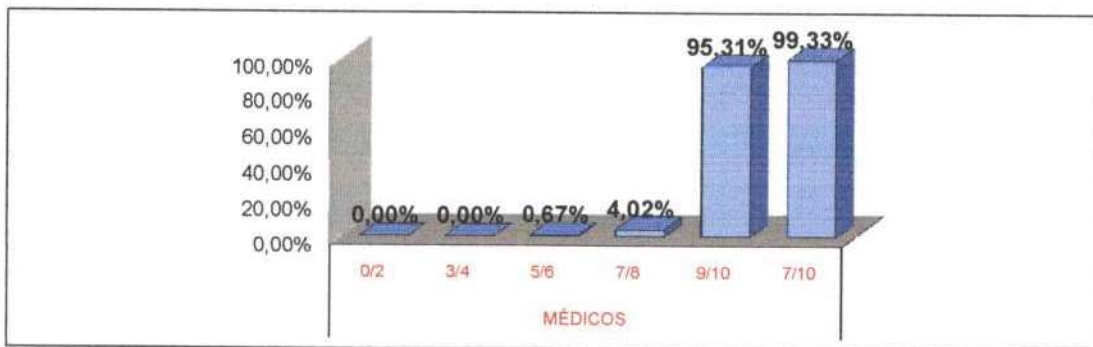


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

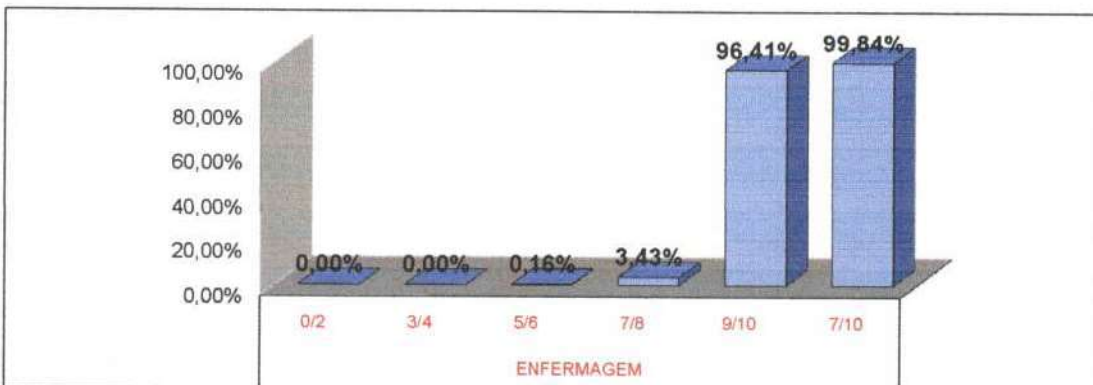
4.3 SINALIZAÇÃO



4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

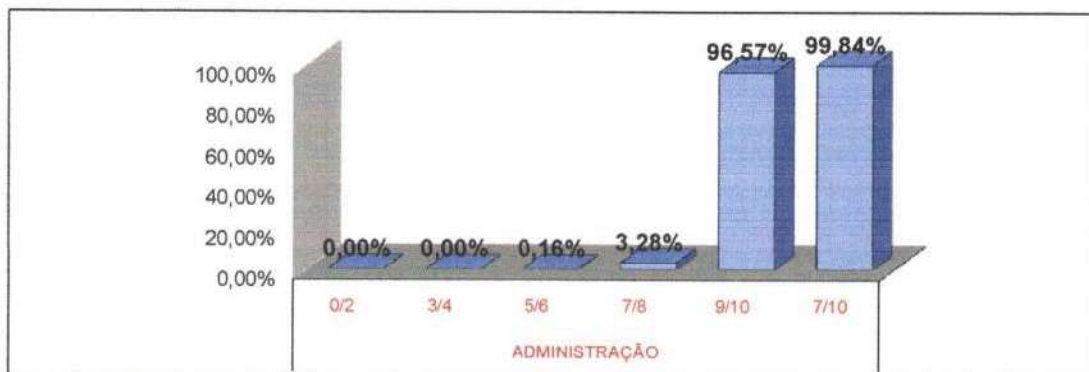


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

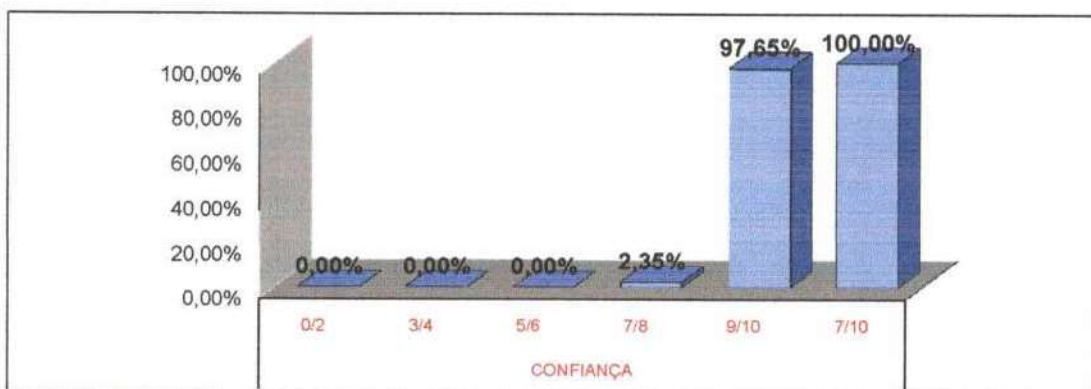


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

4.7 ADMINISTRAÇÃO



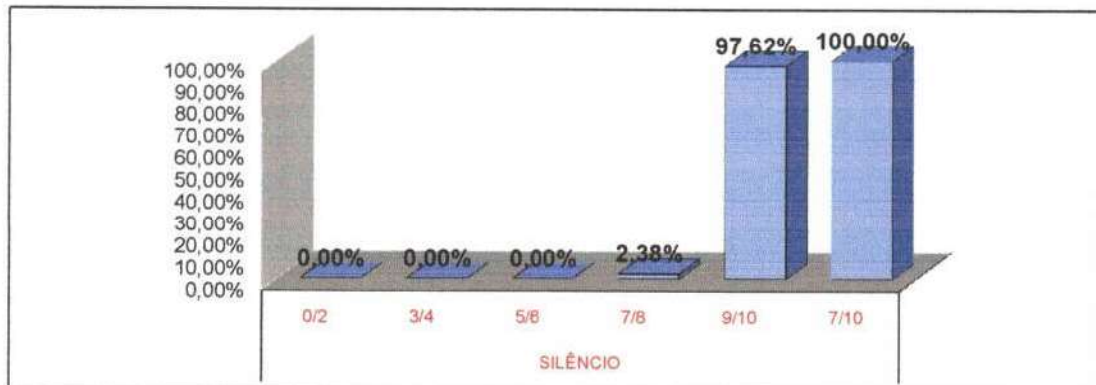
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

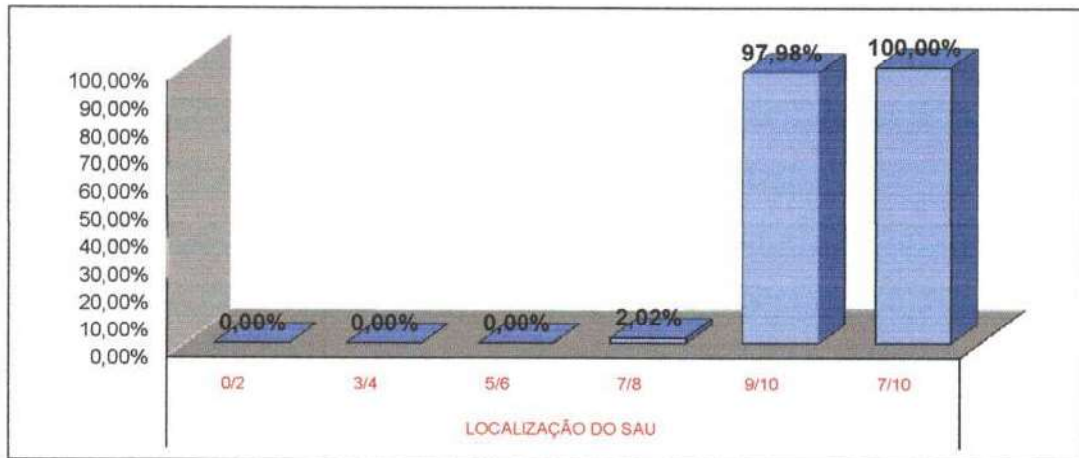


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Maio 2021.

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?							163	4	167	163			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							165	2	167	165			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							142	25	167	142			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							163	4	167	163			
4.2	Pelos enfermeiros							163	4	167	163			
4.3	Pelos Outros Profissionais							163	4	167	163			
4.4	Pelos funcionários da administração							163	4	167	163			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							166	1	167	166			
5.2	Para os enfermeiros							166	1	167	166			
5.3	Para os Outros Profissionais							166	1	167	166			
5.4	Para os funcionários da administração							166	1	167	166			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							166	1	167	166			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							166	1	167	166			
7.2	Pelos enfermeiros							166	1	167	166			
7.3	Pelos Outros Profissionais							166	1	167	166			
7.4	Pelos funcionários da administração							166	1	167	166			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							166	1	167	166			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							166	1	167	166			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							160	7	167	160			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							157	10	167	154			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							152	15	167	151			
13	O horário em que são servidas as refeições?							149	18	167	149			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							149	18	167	149			
15	O horário das visitas?							4	163	167	4			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							155	12	167	155			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							150	17	167	150			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							142	0	142	142			
								4166	318	4484	4162			
								0,00%	0,00%	0,10%	4,30%	95,61%	100%	7,09%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	167	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	167	não	0			

Total de Resposta Positiva 4496
Total de Resposta Geral 4500
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,91%

Foram realizadas 167 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Maio 2021.

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

RL HRSP.SAU.001-02

000130

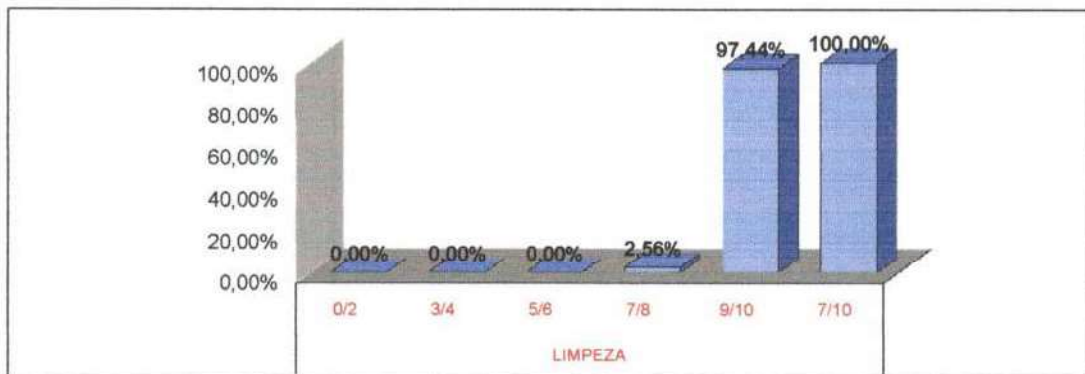


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

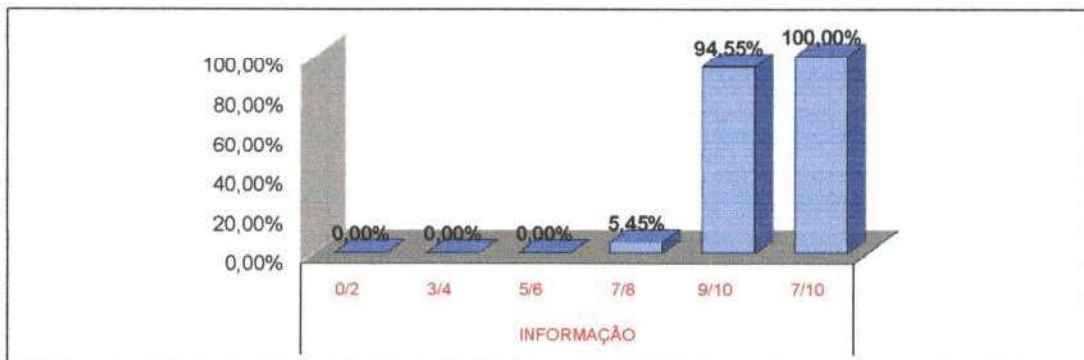
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



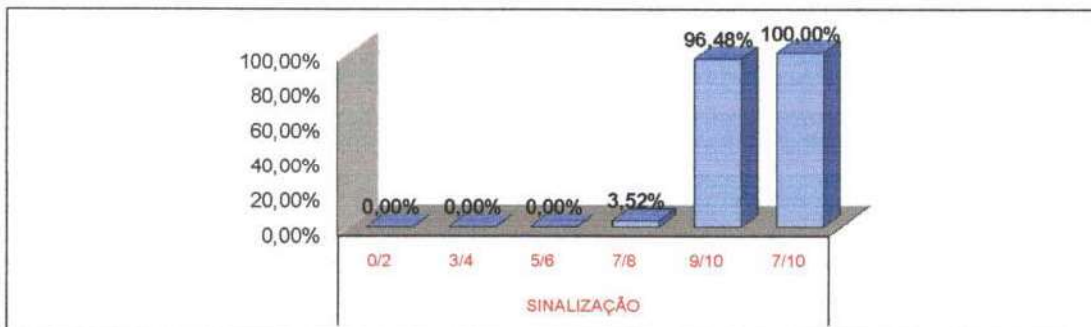
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



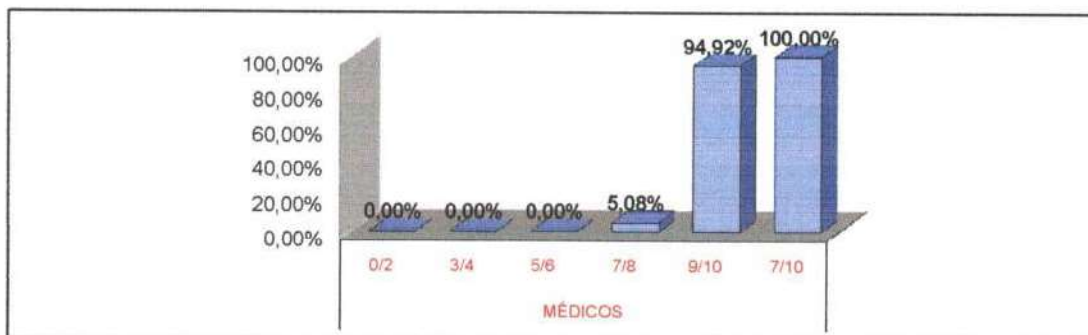
5.3 SINALIZAÇÃO



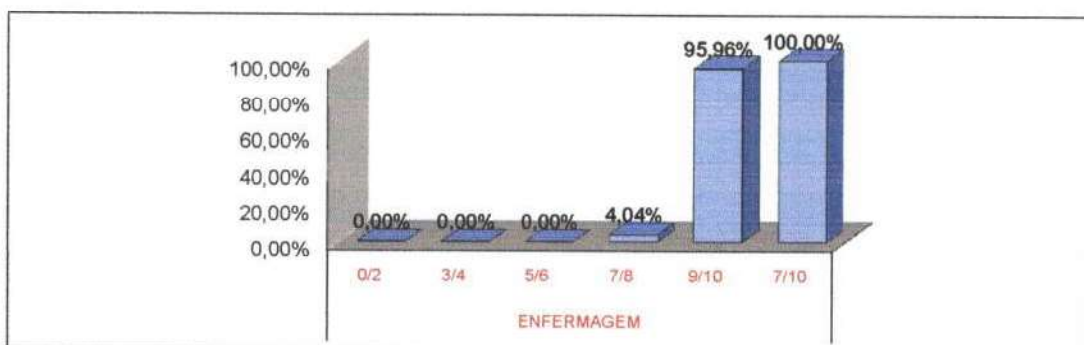


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

5.4 MÉDICOS



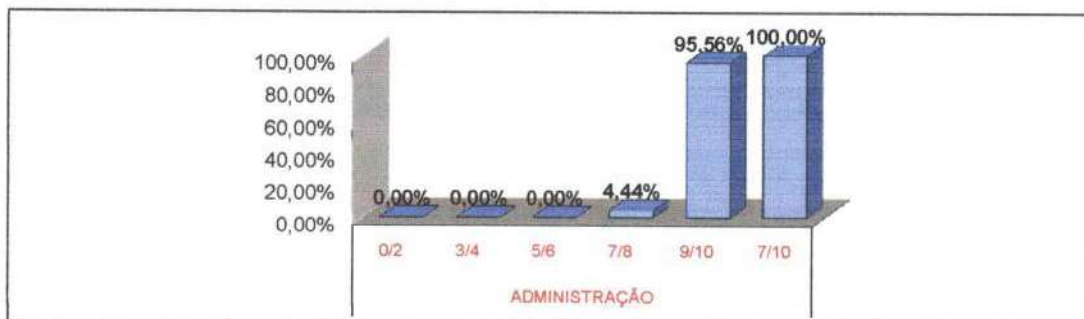
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



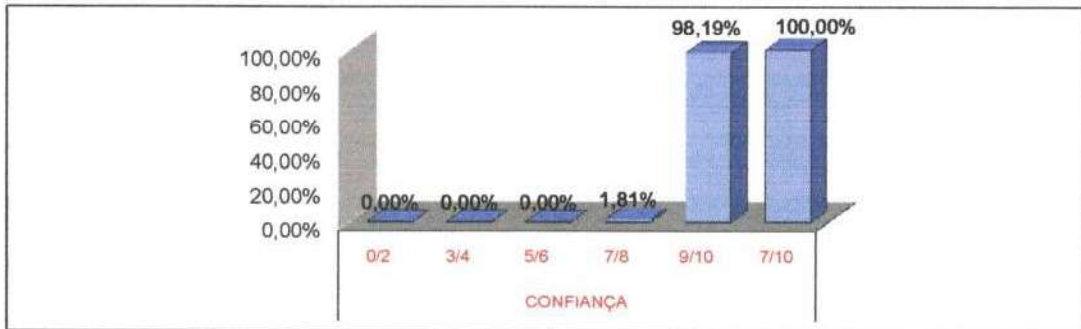
5.7 ADMINISTRAÇÃO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

5.8 CONFIANÇA



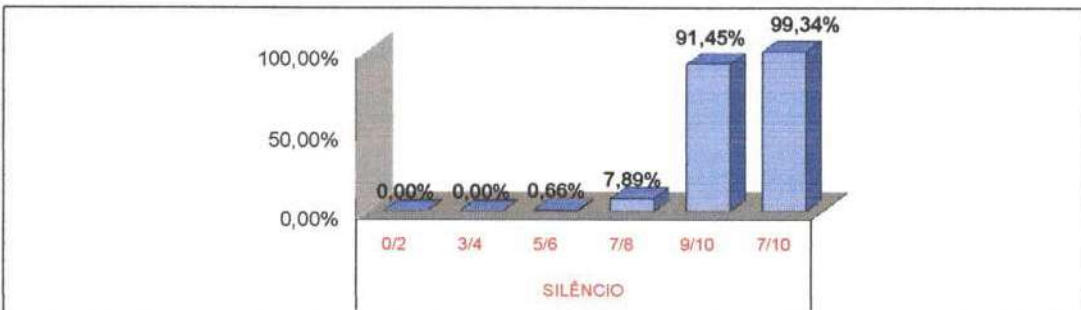
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MAIO/2021

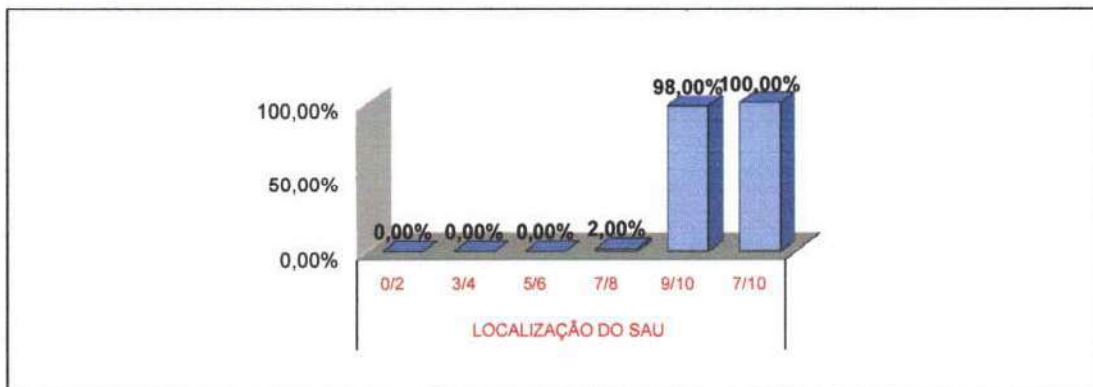
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU

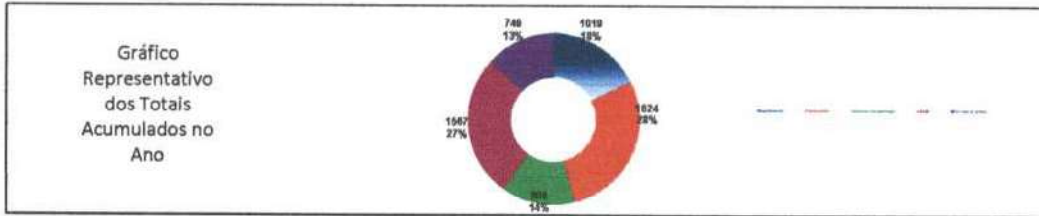


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Maio 2021.

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

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	212	190	193	208	219								1019	204
Ambulatório	322	323	332	335	312								1624	325
Unidades de Internação	173	165	153	154	161								806	161
SADI	310	340	314	324	279								1567	313
Pós Alta Hospitalar	158	142	140	142	167								749	150
Total	1.175	1.160	1.132	1.183	1.135								5.795	1.168

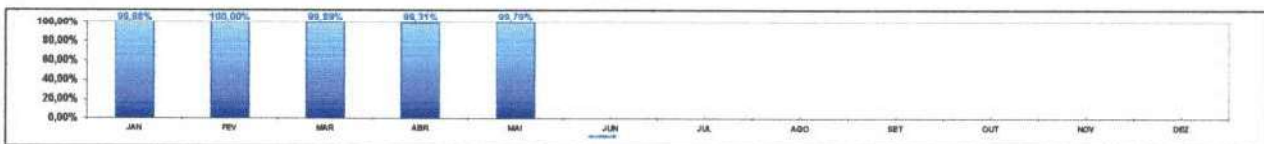
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%									0,04%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%									0,02%
Bom	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%	0,23%									0,17%
Ótimo	21,33%	0,13%	0,20%	10,57%	3,43%									10,61%
Excelente	78,67%	91,87%	90,60%	89,38%	96,29%									89,17%
Não Respondeu	3,44%	1,65%	1,48%	2,91%	2,89%									2,91%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%									100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,00%	0,29%	0,47%	0,27%	0,16%									0,24%
Regular	0,00%	0,64%	0,74%	0,99%	0,11%									0,47%
Bom	0,53%	2,42%	2,79%	3,46%	1,39%									2,12%
Ótimo	0,20%	10,78%	11,87%	10,97%	0,18%									10,18%
Excelente	91,17%	90,11%	84,14%	84,42%	89,16%									87,06%
Não Respondeu	4,53%	2,88%	5,15%	6,03%	3,85%									4,51%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,89%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%									99,94%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,06%
Unidades de Internação														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%									0,06%
Regular	0,00%	0,02%	0,00%	0,03%	0,00%									0,02%
Bom	0,70%	0,35%	0,28%	0,78%	0,35%									0,50%
Ótimo	0,59%	4,48%	6,44%	6,93%	3,79%									6,15%
Excelente	89,58%	89,14%	89,24%	87,13%	89,38%									89,28%
Não Respondeu	5,31%	3,95%	5,20%	7,70%	7,89%									6,01%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%									100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,00%
SADI														
Ruim	0,02%	0,00%	0,20%	0,95%	0,19%									0,45%
Regular	0,35%	0,77%	0,63%	0,87%	0,35%									0,58%
Bom	1,58%	3,58%	3,30%	3,28%	1,20%									2,57%
Ótimo	16,78%	13,60%	15,91%	12,21%	3,56%									13,54%
Excelente	81,44%	81,15%	80,78%	86,69%	88,70%									83,65%
Não Respondeu	11,31%	8,10%	6,77%	7,95%	7,64%									8,30%
Total de Resposta Positiva do SADI	99,68%	99,41%	99,69%	98,07%	99,65%									99,50%
Total de Resposta Negativa do SADI	0,32%	0,59%	0,31%	0,93%	0,35%									0,50%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%									0,04%
Regular	0,05%	0,03%	0,00%	0,03%	0,00%									0,07%
Bom	0,89%	0,19%	0,38%	0,68%	0,10%									0,48%
Ótimo	0,22%	5,74%	4,71%	5,09%	4,30%									5,81%
Excelente	89,94%	84,84%	84,89%	84,09%	89,61%									89,73%
Não Respondeu	5,19%	4,12%	4,44%	7,72%	7,09%									6,37%
Total de Resposta Positiva do Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%									100,00%
Total de Resposta Negativa do Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,00%

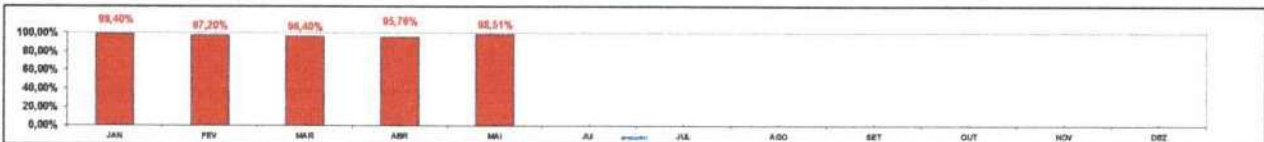
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2021



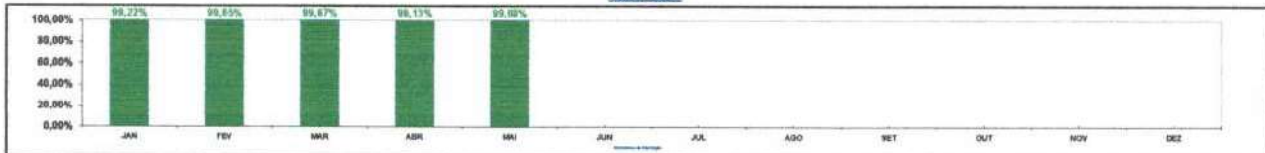
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2021



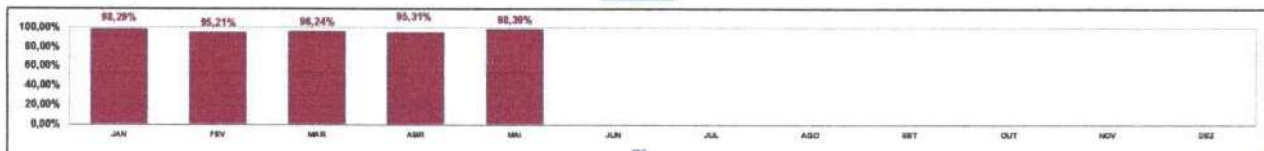
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2021



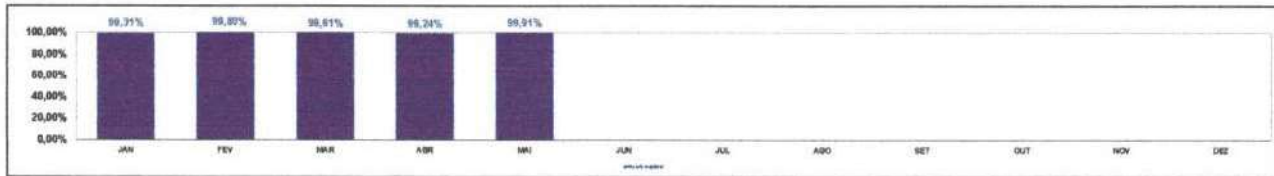
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2021



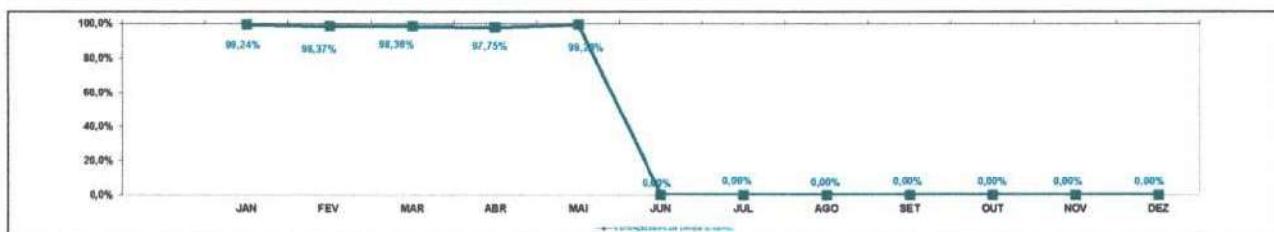
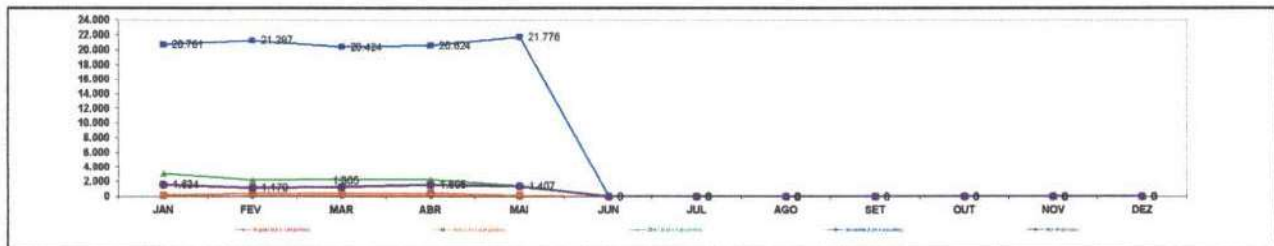
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Item (0 a 5 pontos)	0	0	0	3	0								3	2
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	0	0	0	5	0								5	1
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	1	0	5	19	10								35	7
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	815	319	370	461	151								2.216	443
Excelente (3,50 a 4 pontos)	3.174	3.805	3.614	3.748	4.244								15.585	3.117
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	424	359	389	415	432								2.032	406
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	0								0	0
Não Respondeu	182	88	60	127	131								588	119
Total de Respostas do Acolhimento	4.714	4.304	4.389	4.657	4.837								22.881	4576
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,68%	100,00%	99,89%	99,31%	99,79%								99,79%	99,79%
Ambulatório														
Item (0 a 5 pontos)	3	15	26	18	8								71	24
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	3	26	44	59	6								158	39
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	31	144	167	207	79								628	128
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	476	642	710	658	534								3.066	601
Excelente (3,50 a 4 pontos)	5.325	5.177	5.034	5.648	5.882								23.917	5123
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	642	648	664	678	624								3.248	649
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0	0								2	0
Não Respondeu	277	183	325	384	229								1.398	279
Total de Respostas do Ambulatório	6.485	6.906	6.647	6.851	6.324								32.787	6541
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATÓRIO	99,40%	97,20%	99,40%	99,76%	98,51%								97,49%	97,49%
Unidades de Internação														
Item (0 a 5 pontos)	2	0	3	6	0								11	2
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	2	1	8	1	0								12	1
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	33	15	11	29	14								103	20
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	424	190	252	268	133								1.267	253
Excelente (3,50 a 4 pontos)	3.982	4.037	3.650	3.536	3.882								19.877	3915
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	346	330	308	308	322								1.612	322
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0								0	0
Não Respondeu	248	212	215	320	308								1.303	261
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.789	4.573	4.222	4.146	4.391								22.071	4414
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,22%	99,85%	99,87%	99,12%	99,88%								99,47%	99,47%
SADT														
Item (0 a 5 pontos)	1	56	12	57	10								136	27
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	19	49	37	52	18								175	35
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	82	224	193	197	82								786	152
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	914	950	914	733	493								3.804	761
Excelente (3,50 a 4 pontos)	4.458	3.071	4.899	4.983	4.575								23.786	4753
Total de Resposta Positiva do SADT	619	676	626	642	556								3.118	624
Total de Resposta Negativa do SADT	2	4	2	6	2								16	3
Não Respondeu	726	551	425	478	422								2.902	520
Total de Respostas do SADT	6.594	6.929	6.483	6.850	5.716								31.872	6374
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	99,29%	99,21%	99,74%	95,31%	98,39%								98,09%	98,49%
Pós Alta Hospitalar														
Item (0 a 5 pontos)	1	0	2	5	0								8	2
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	2	13	0	1	0								16	3
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	28	7	13	24	4								76	15
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	373	211	170	180	179								1.113	223
Excelente (3,50 a 4 pontos)	3.642	3.457	3.427	3.328	3.883								17.837	3567
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	318	284	289	284	334								1.498	300
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0								0	0
Não Respondeu	221	158	280	298	318								1.275	255
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.361	3.986	3.882	3.821	4.500								20.534	4107
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,31%	99,80%	99,61%	99,24%	99,91%								99,97%	99,97%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021

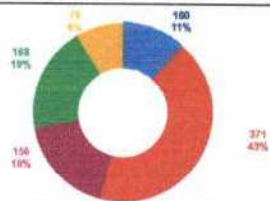


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Item (0 a 5 pontos)	7	71	45	82	19	0	0	0	0	0	0	0	234	20
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	26	88	81	118	24	0	0	0	0	0	0	0	337	28
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	175	380	389	470	169	0	0	0	0	0	0	0	1.599	133
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	3.105	2.212	2.416	2.290	1.480	0	0	0	0	0	0	0	11.503	959
Excelente (3,50 a 4 pontos)	20.761	21.297	20.424	20.624	21.776	0	0	0	0	0	0	0	104.892	8.740
Total de Resposta Positiva	2.346	2.318	2.256	2.320	2.268	0	0	0	0	0	0	0	11.503	959
Total de Resposta Negativa	4	4	2	6	2	0	0	0	0	0	0	0	18	2
Não Respondeu	1.634	1.170	1.305	1.605	1.407	0	0	0	0	0	0	0	7.521	583
Total de Respostas de Todos os Sektors	28.424	24.058	23.335	23.860	23.468	0	0	0	0	0	0	0	129.908	10.973
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99,24%	98,37%	99,36%	97,75%	99,28%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

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

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	17	33	25	16	9								100	20,00
Usuários Internos	54	50	111	39	51								371	74,20
Usuários Externos	10	45	39	25	29								158	31,20
Acompanhantes	49	21	42	40	16								168	33,60
Visitantes	15	9	15	17	17								78	15,20
Total	104	155	248	182	122								371	74,20

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

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	24	31	23	13	13								104	20,80
Personal (Não ao SRU / Volta aos Leitos)	181	114	115	78	86								554	110,80
Total	205	145	138	91	99								658	131,60

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021

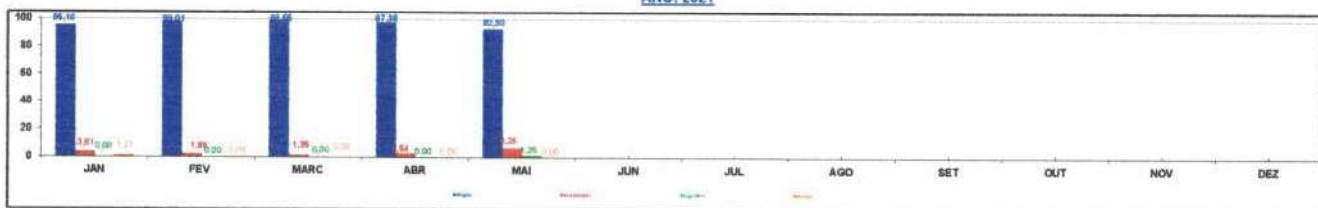
Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	79	99	147	111	74								510	102,00
Reclamações	3	2	2	3	5								15	3,00
Sugestões	0	0	0	0	1								1	0,20
Relatos	1	0	0	0	0								1	0,20
Total	83	101	149	114	80								527	105,40

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

ANO: 2021

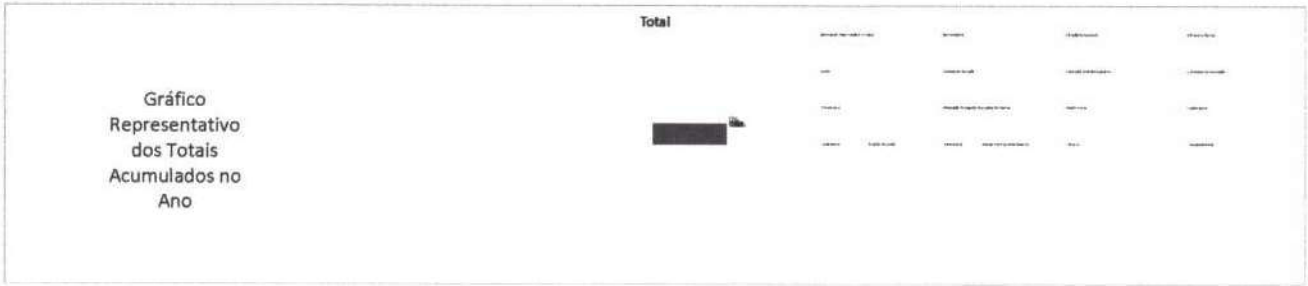


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	95,16	98,01	98,65	97,36	92,50								94,34
Reclamações	3,61	1,99	1,35	2,54	6,25								3,17
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25								0,25
Relatos	1,21	0,00	0,00	0,00	0,00								0,24
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

RL/PROF/CA/21/130

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

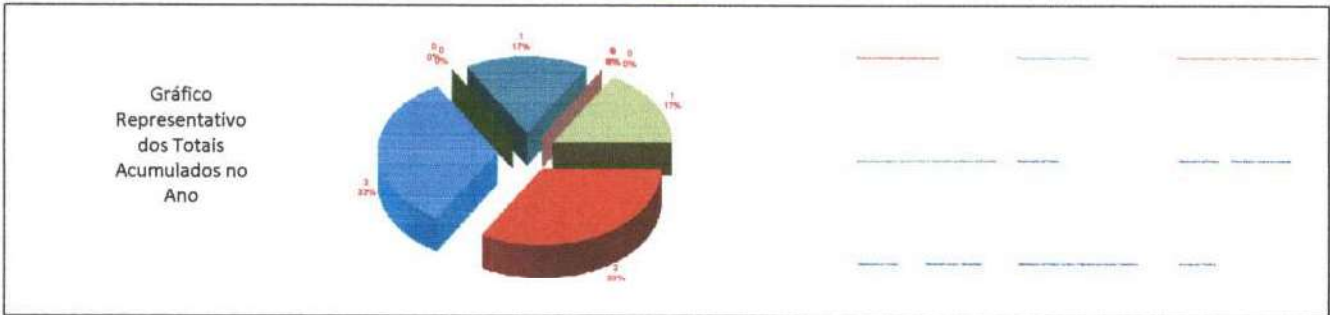
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Méda
Serviço de Higienização e Limpeza	0	0	0	0	1									0,20
Ambulatório	0	0	0	0	0									0,00
Direção Assistencial	0	0	0	0	0									0,00
Diretoria Técnica	0	2	1	0	1									0,33
SADT	0	0	0	0	0									0,00
Serviço de Nutrição	0	0	1	1	0									0,40
Recepção SADT/Ambulatório	0	0	0	0	0									0,00
Unidades de Internação	1	0	0	1	0									0,40
Fisioterapia	0	0	0	0	0									0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0									0,00
Acolhimento	0	0	0	0	1									0,20
Laboratório	0	0	0	1	1									0,33
Direção Hospitalar	0	0	0	0	0									0,00
Serviço Pronto-atendimento do Paciente	1	0	0	0	1									0,40
Portaria	2	0	0	0	0									0,40
Guarda Volums	0	0	0	0	0									0,00
Total	4	2	2	3	5	0	0	0	0	0	0	0	16	1,33

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Méda
Falta de Cordialidade no atendimento assistencial	1	0	0	1	0								2	0,40
Demora para entregar a Cópia do Prontuário	1	0	0	0	1								2	0,40
Banheiro -Corredor da Clínica Pediátrica	0	0	0	0	1									0,20
Atendimento assistencial - Acolhimento	0	0	0	0	1									0,20
Atendimento na Portaria	1	0	0	0	0								1	0,20
Atraso Médico - Exame de Contraste	0	1	0	0	0									0,20
Atendimento médico - Hemodiálise	0	1	0	0	0									0,20
Forma no Tratamento com Usuário - Laboratório	0	0	0	0	1									0,20
Informações - Portaria	1	0	0	0	0								1	0,20
Atendimento Ambulatorial - 09/03/2021	0	0	1	0	0									0,20
Atraso do Médico - Obstetrícia	0	0	0	0	1									0,20
Horário de Realização dos Exames Laboratoriais	0	0	0	1	0									0,20
Refeições fornecidas - UTI Neo/UTI Pediátrica	0	0	1	1	0									0,40
Total	4	2	2	3	5	0	0	0	0	0	0	0	16	1,33
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MÊSES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL	4	2	2	3	5									3,2
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTES 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%

RL/HRSP SAU/031/03