

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 março 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	189
Acolhimento	217
Ambulatório	328
S.A.D.T	347
Pós Alta Hospitalar	206
TOTAL	1287

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 MARÇO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	26	13	115	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	3	39	22	105	9
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	56	356	229	278	84
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	859	2.952	1.176	1.312	3.281
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.633	2.502	3.609	5.130	2.178
Total de Resposta Positiva	434	656	376	693	412
Total de Resposta Negativa	0	0	2	1	0
Não Respondeu	6	357	54	0	10
Total de Respostas	4.985	6.531	5.427	6.940	564
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	98,82%	93,55%	95,10%	93,46%	98,44%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	203
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	73
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	363
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1194
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	03
2.4	Encaminhamento à Psicologia	01
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	189
3.2	Externas	1098
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	01
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	02
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	14
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3141

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	65	89,04
Reclamação	05	6,85
Sugestão	02	2,74
Relato	01	1,37
TOTAL	73	100,00

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

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

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Destino
Solicitação de manutenção da bicicleta, setor Fisioterapia.	Fisioterapia
Conduta seguida para mudança de leito	Direção de enfermagem
Desvio de dinheiro guardado dentro da capinha do celular.	Direção de enfermagem
Atendimento médico: falta de comunicação com o usuário.	Direção Técnica
Atendimento médico: data de previsão para cirurgia.	Direção Técnica

Tabela 05: Motivos das reclamações.

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

Setor	Total Numérico	%
Direção Técnica	2	40,00
Direção de enfermagem	2	40,00
Fisioterapia	1	20,00
Total	05	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 95,87%. As atividades do SAU podem ser acompanhadas por meio dos dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos.

Neste mês podemos destacar que o SADT e Ambulatório apresentaram seus índices fora da meta, em janeiro tivemos uma baixa, melhoramos um pouco em fevereiro, em março novamente demonstrou tendência referente à baixa satisfação do usuário. Os itens mais referenciados foram: falta de orientações sobre os exames realizados. Como tratativa, foi apontado junto com a Supervisora de Enfermagem, a necessidade de reforçamos com a equipe a comunicação efetiva e diária com os usuários. O tempo de espera para realização dos exames foi caracterizado; a coordenadora do setor de atendimento está verificando junto à Direção Administrativa a possibilidade de atendermos com horários pré estabelecidos ou seja marcados, a idéia já foi proposta anteriormente, mas foi considerada inviável para o momento, estaremos no aguardo do retorno. A boa vontade em ajudar o usuário foi sinalizada, avaliamos que são situações pontuais com alguns colaboradores e estaremos atentos para que seja identificadas e aplicadas ações de melhorias. O tempo de liberação dos resultados é de 15 dias e está sendo cumprido. Quanto ao silêncio no ambiente, o SAU durante suas orientações diárias, realiza alerta aos usuários quanto à postura que devem ter em um ambiente hospitalar.

Os usuários do setor de internação sempre classificam o atendimento como satisfatório, no entanto, no mês de março algumas situações foram pontuadas, considerando haver necessidade de avaliamos junto às equipes. Foi classificado como necessidade de melhoria: Variedade no cardápio nutricional, Atendimento médico: melhorar comunicação com o usuário, realizar visitas no leito com qualidade demonstrando interesse no cuidado com o usuário, realizar devidamente as prescrições médicas, alta hospitalar ser realizada pelo médico e não pela enfermagem. Quanto ao silêncio nas enfermarias, aos usuários e acompanhantes é entregue a cartilha do usuário. Os mesmos também são orientados pela equipe de

enfermagem quanto a postura correta que devem seguir durante o período de internação.

Durante as apresentações semanais realizadas pelo SAU, nos setores de atendimento continuamos com as orientações 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 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.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

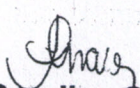
No mês vigente recebemos dois relatos de sugestões. Foram registrados 65 relatos de elogios.

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, 03 de abril de 2019.


Ana Carolina Costa Chaves

Coordenadora do SAU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: MARÇO 2019

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?	1	0	8	50	129	188	1	189	179	
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	2	0	3	54	126	185	4	189	180	
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	1	5	51	128	185	4	189	179	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos	1	2	7	51	126	187	2	189	177	
4.2	Pelos enfermeiros	1	2	7	53	125	188	1	189	178	
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	2	7	50	127	186	3	189	177	
4.4	Pelos funcionários da administração	0	2	8	51	123	184	5	189	174	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos	1	1	7	48	132	189	0	189	180	
5.2	Para os enfermeiros	1	0	8	47	132	188	1	189	179	
5.3	Para os Outros Profissionais	0	1	8	45	133	187	2	189	178	
5.4	Para os funcionários da administração	0	1	8	49	131	189	0	189	180	
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	1	0	9	47	128	185	4	189	175	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos	1	1	12	38	135	187	2	189	173	
7.2	Pelos enfermeiros	1	0	11	39	137	188	1	189	176	
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	9	38	140	188	1	189	178	
7.4	Pelos funcionários da administração	0	1	10	39	137	187	2	189	176	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	1	12	39	135	187	2	189	174	
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	1	10	37	138	186	3	189	175	
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	1	8	36	141	186	3	189	177	
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	1	10	37	139	187	2	189	176	
12	O silêncio no ambiente do hospital?	1	0	12	38	136	187	2	189	174	
13	O horário em que são servidas as refeições?	1	1	9	38	139	188	1	189	177	
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	1	10	38	138	187	2	189	176	
15	O horário das visitas?	0	1	7	40	139	187	2	189	179	
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	0	7	39	140	187	2	189	179	
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	9	41	138	188	1	189	179	
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	8	43	137	188	1	189	180	
		13	22	229	1176	3609	5049	54	5103	4785	
		0,26%	0,44%	4,54%	23,29%	71,48%	100,00%	1,06%	94,77%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	188	não	1						
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	188	não	1						

Foram realizadas 189 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Março 2019.

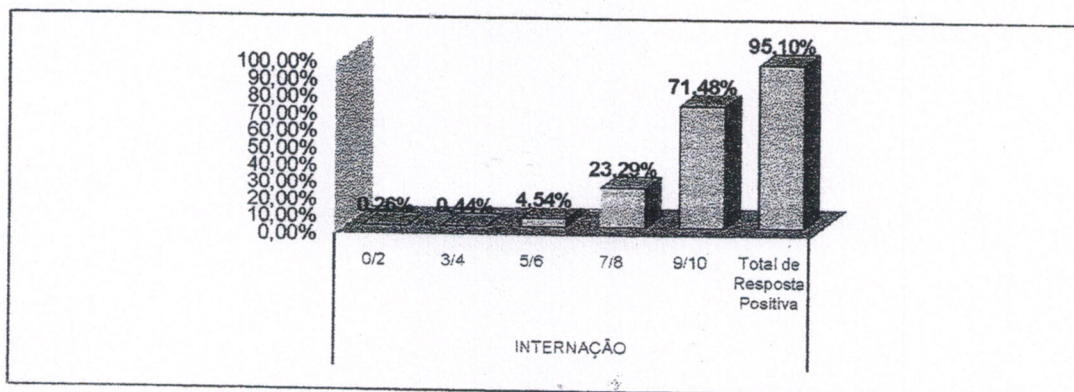
Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

Total de Resposta Positiva 5161
Total de Resposta Geral 5427
Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,10%

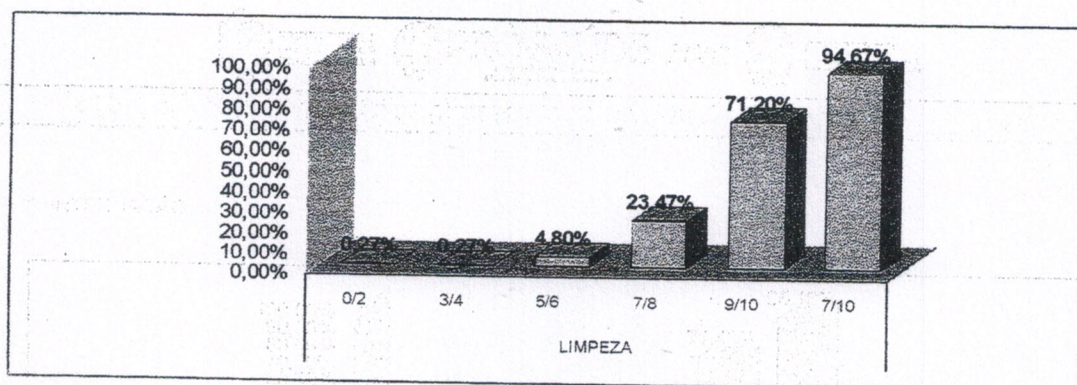


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

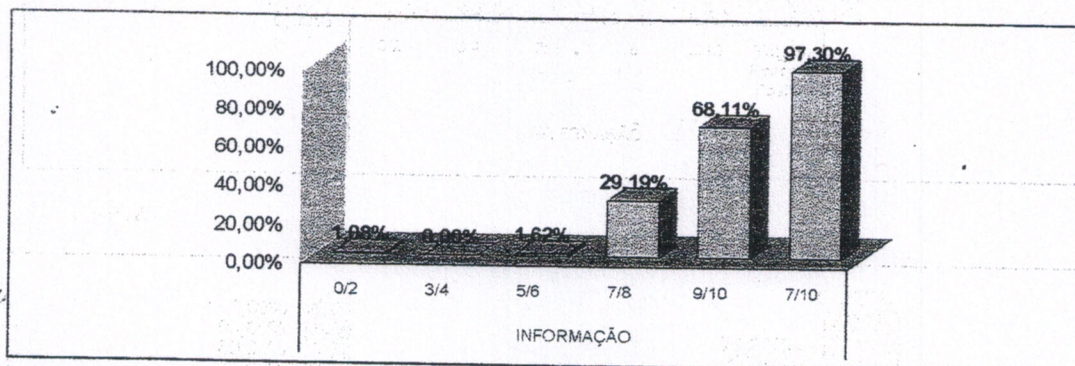
1. INTERNAÇÃO



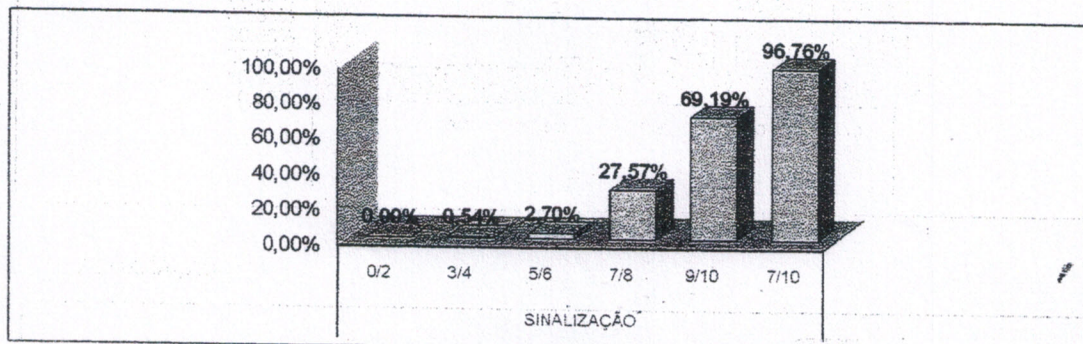
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



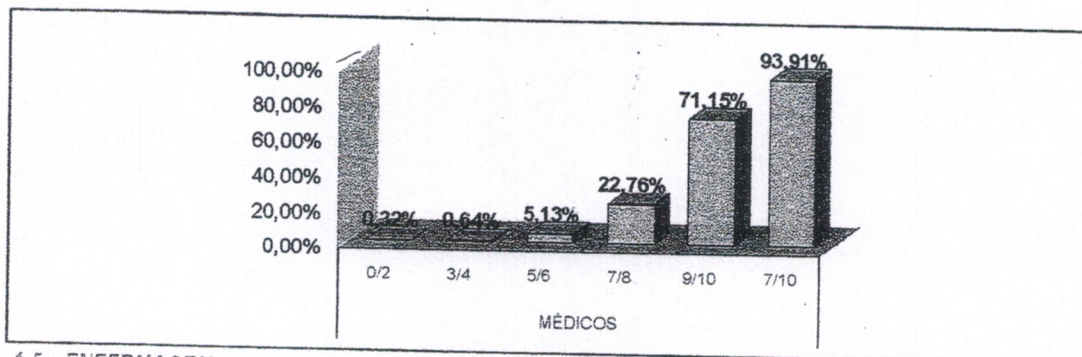
1.3 SINALIZAÇÃO



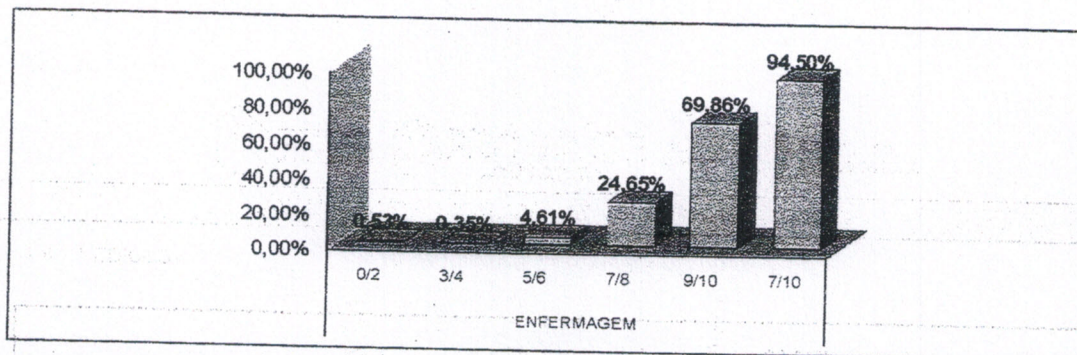


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

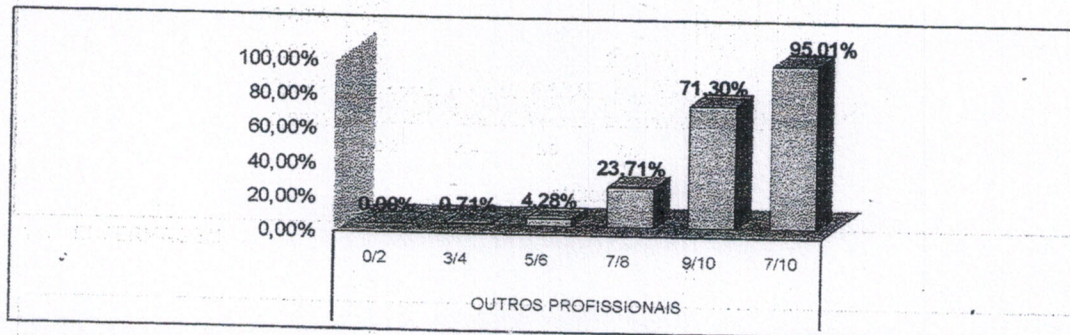
1.4 MÉDICOS



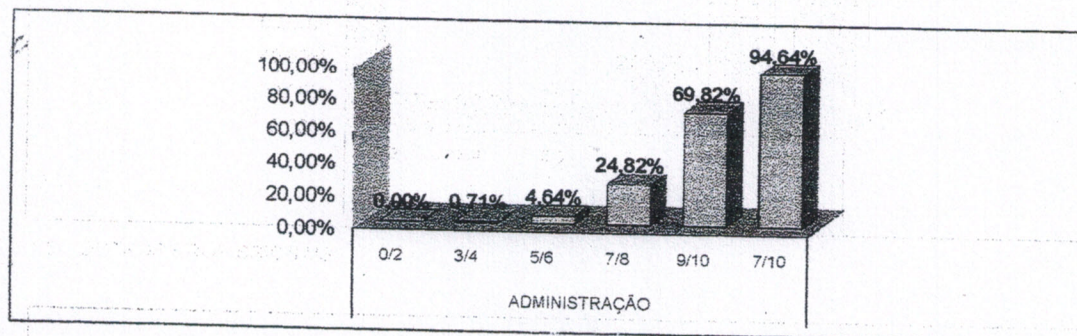
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



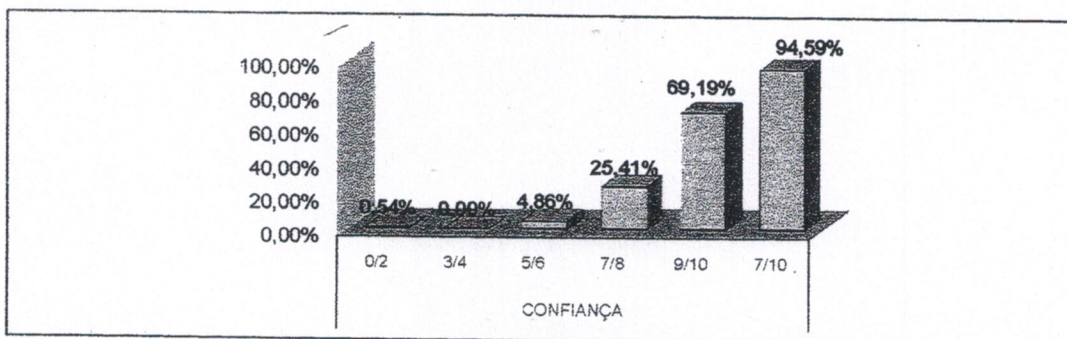
1.7 ADMINISTRAÇÃO



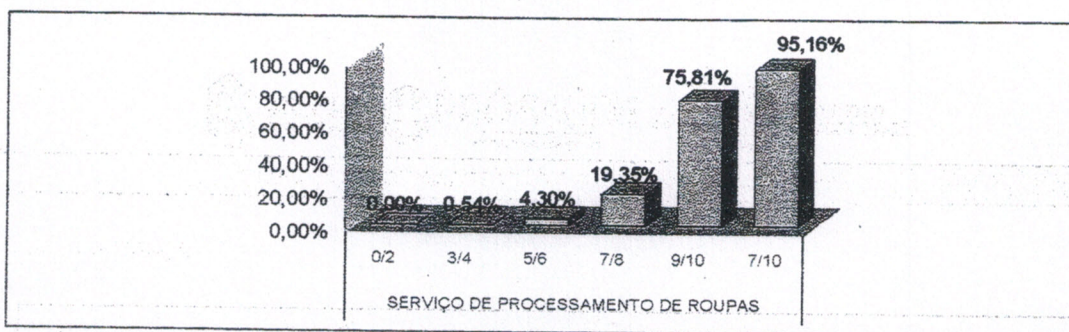


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

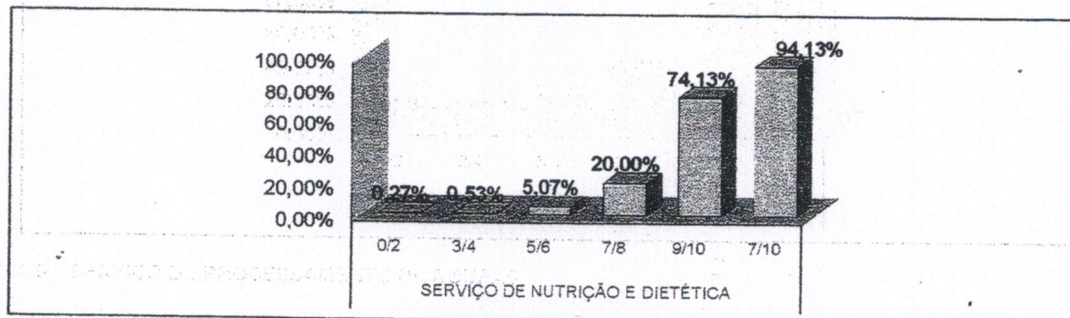
1.8 CONFIANÇA



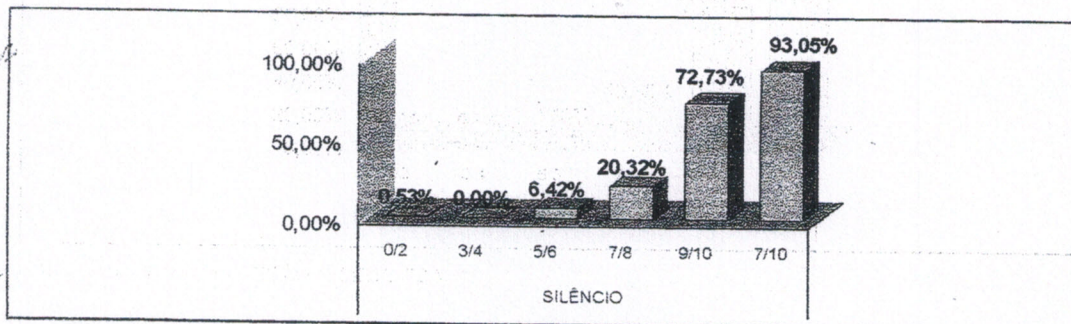
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

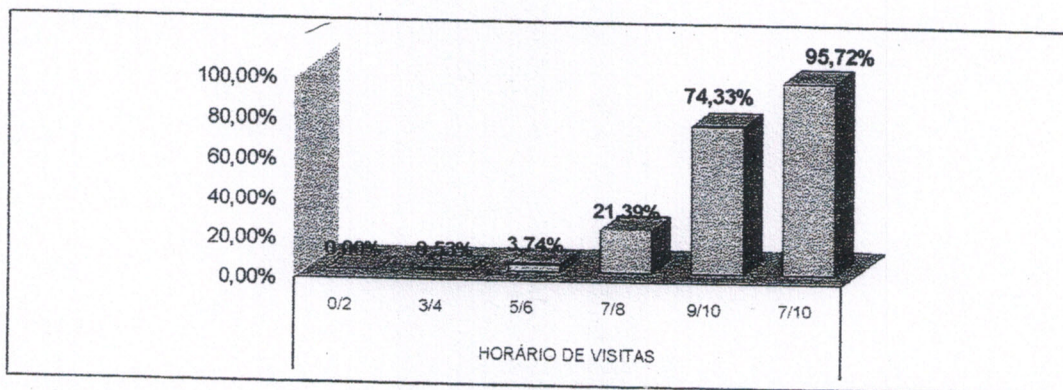


000083

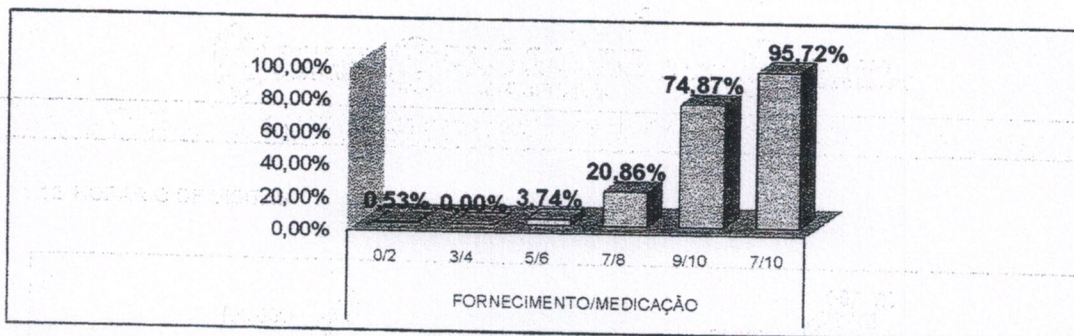


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

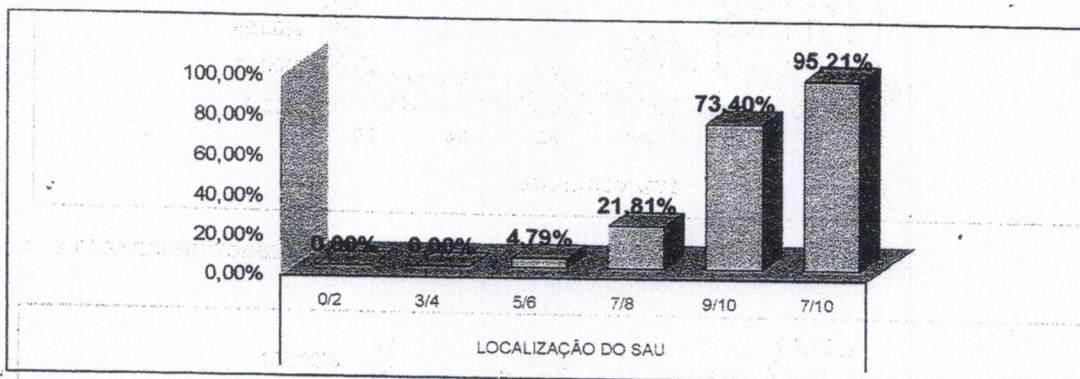
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

LEGENDA

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATORIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						NR	Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL			
1	2	2	10	159	152	325	3	328	311
2	3	1	5	154	138	301	27	328	292
3	3	0	4	155	160	322	6	328	315
4									
4.1	7	6	70	145	82	310	18	328	227
4.2	3	6	67	138	85	299	29	328	223
4.3	1	5	67	142	85	300	28	328	227
4.4	1	6	63	142	93	305	23	328	235
5									
5.1	2	0	10	161	139	312	16	328	300
5.2	1	1	6	163	134	305	23	328	297
5.3	0	2	7	159	141	309	19	328	300
6	0	1	5	164	144	314	14	328	308
7									
7.1	1	1	3	157	145	307	21	328	302
7.2	0	1	4	158	143	306	22	328	301
7.3	1	0	3	161	144	309	19	328	305
8	0	1	5	157	140	303	25	328	297
9	0	2	6	156	140	304	24	328	296
10	1	3	14	163	135	316	12	328	298
11	0	0	4	159	147	310	18	328	306
12	0	1	3	159	155	318	10	328	314
	26	39	356	2952	2502	5875	357	6232	5454
	0,44%	0,66%	6,06%	50,25%	42,59%	100,00%	5,73%		
13	sim	328	não	0					
14	sim	328	não	0					

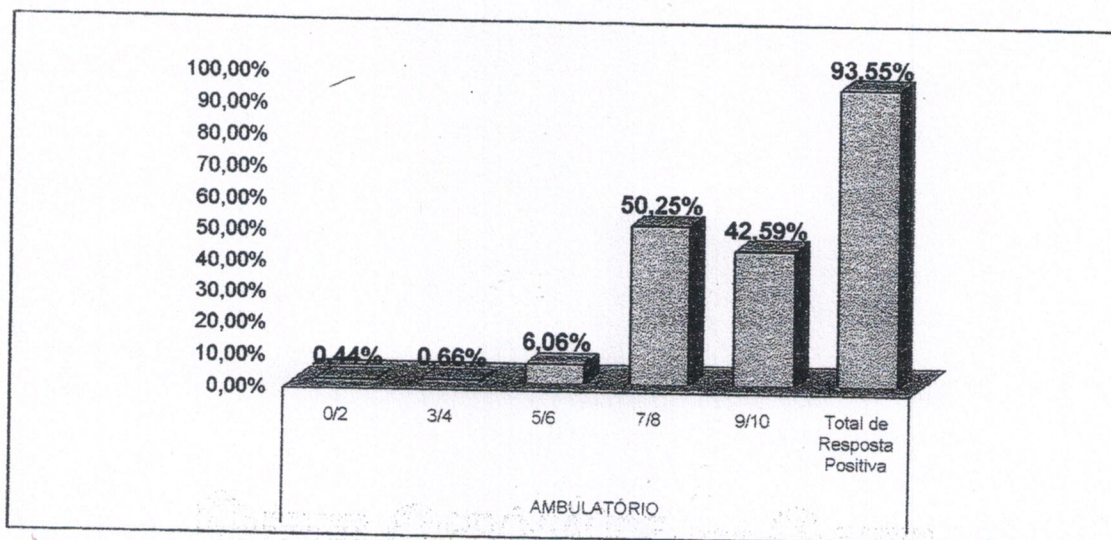
Total de Resposta Positiva 6110
Total de Resposta Geral 6531
Taxa Global de Satisfação do Usuário 93,55%

Foram realizadas 328 entrevistas
No período de 1 a 31 de Março 2019.

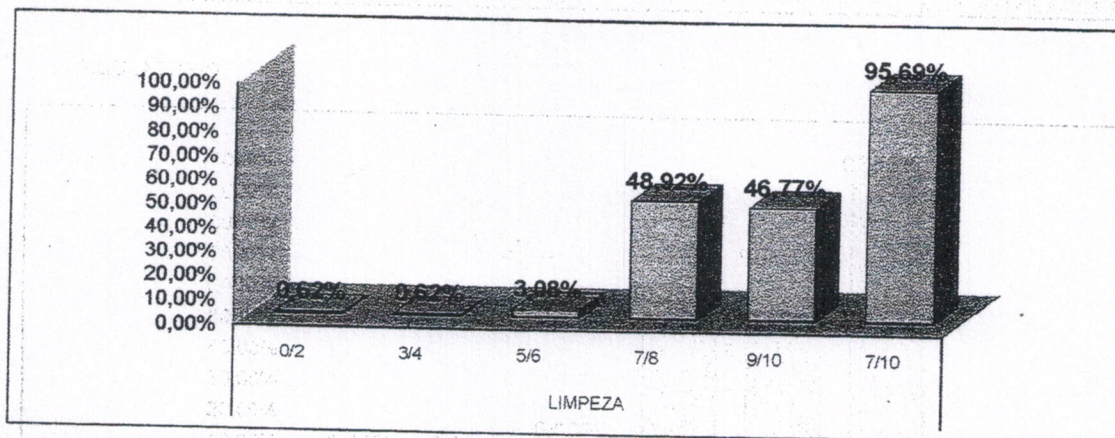
Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

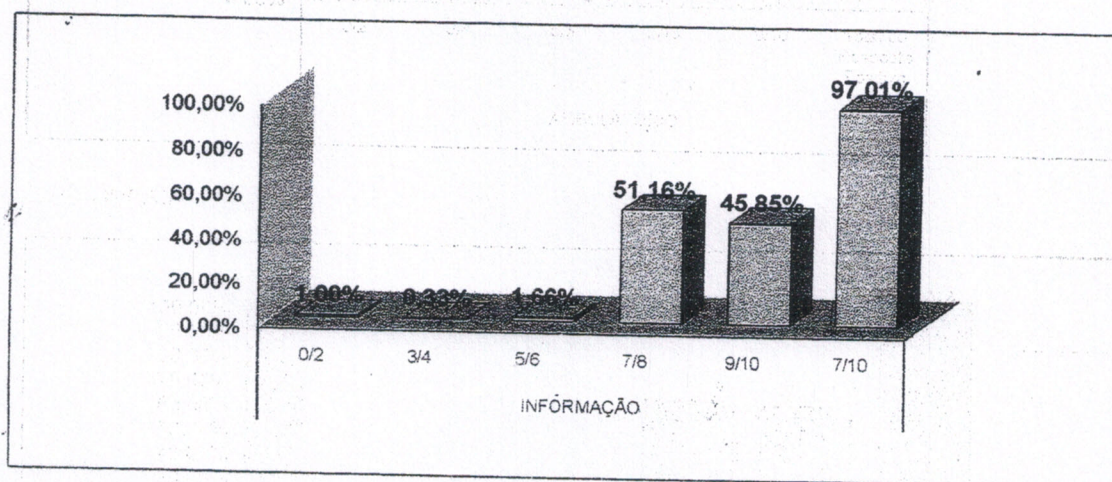
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



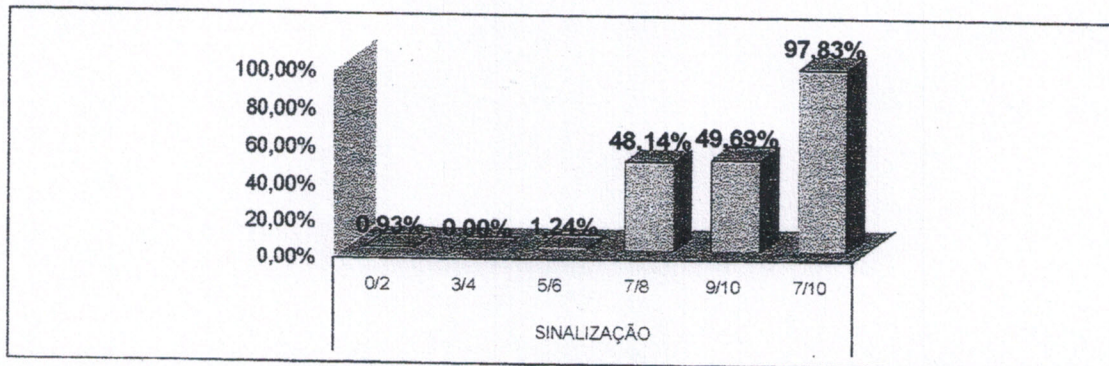
2.2 INFORMAÇÃO



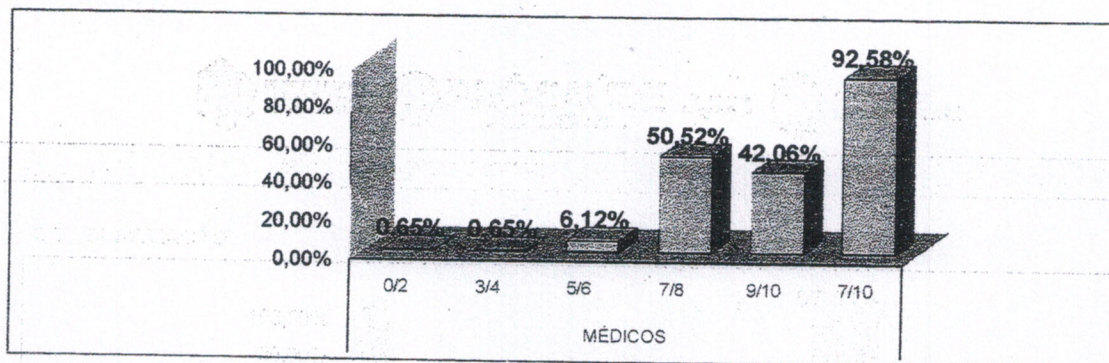
000086

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

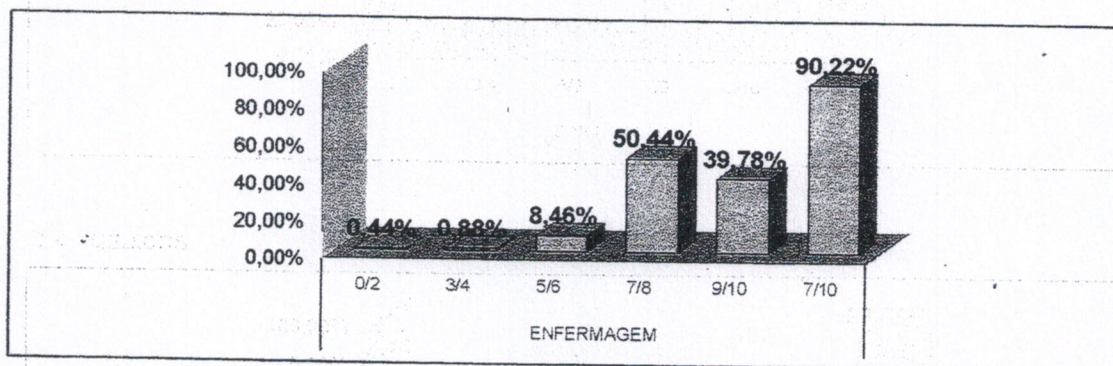
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

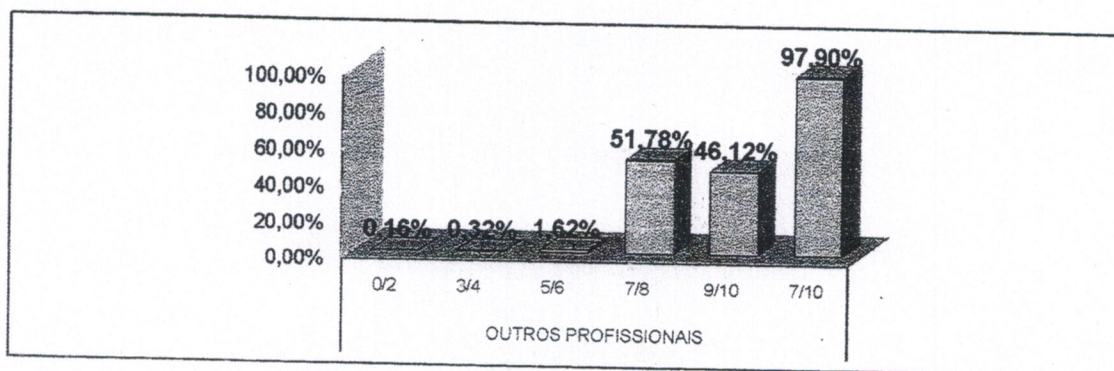


2.5 ENFERMAGEM

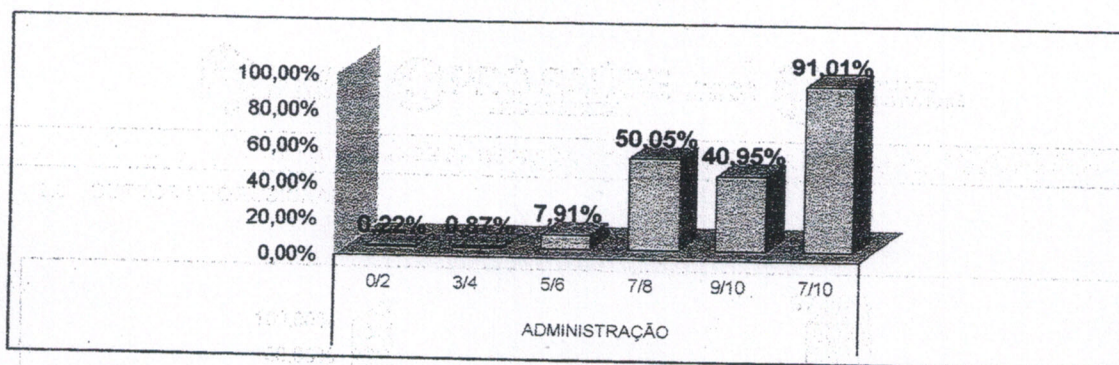


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

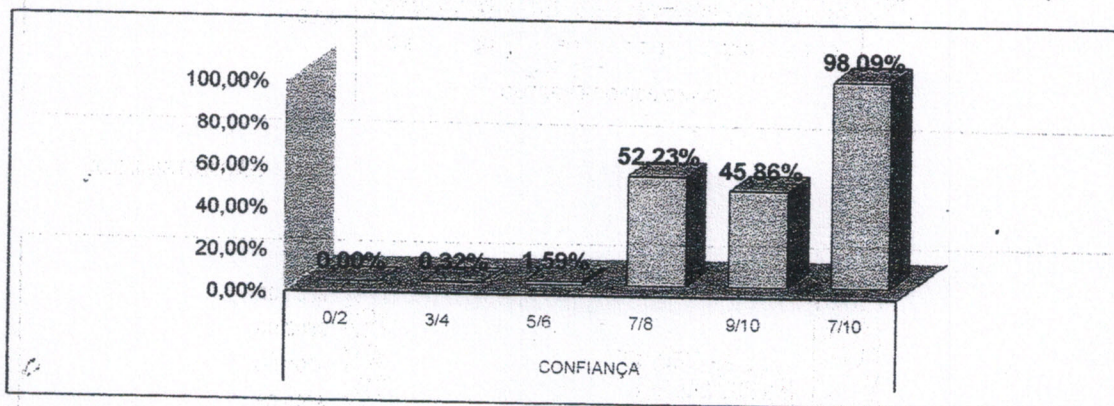
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



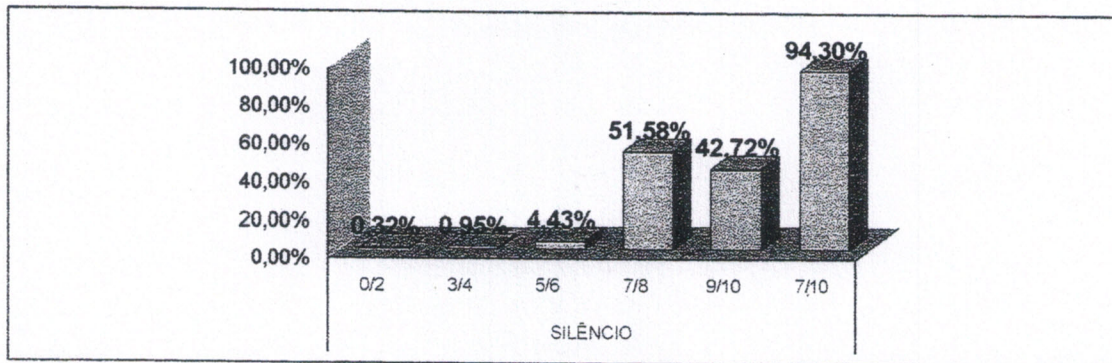
2.8 CONFIANÇA



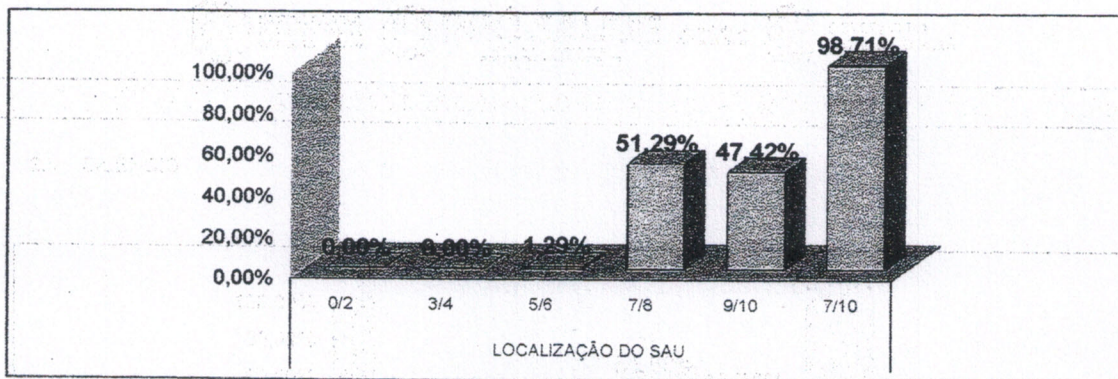
000083

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

000089



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO INDEPENDENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM		NÚMERO 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 ?		4	6	17	91	229	347	0	347	320
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?		7	6	19	71	244	347	0	347	315
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)		1	2	8	68	268	347	0	347	336
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
	4.1	Pelos médicos	11	8	21	63	244	347	0	347	307
	4.2	Pelos enfermeiros	8	8	19	70	242	347	0	347	312
	4.3	Pelos Outros Profissionais	6	8	18	66	249	347	0	347	315
	4.4	Pelos funcionários da Administração	5	6	13	80	243	347	0	347	323
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos	8	9	16	58	256	347	0	347	314
	5.2	Para os enfermeiros	5	5	19	59	259	347	0	347	318
	5.3	Para os Outros Profissionais	6	4	15	68	254	347	0	347	322
	5.4	Para os funcionários da Administração	5	3	15	59	266	347	0	347	324
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?		6	3	10	65	263	347	0	347	328
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos	3	5	6	52	281	347	0	347	333
	7.2	Pelos enfermeiros	2	3	10	51	281	347	0	347	332
	7.3	Pelos Outros Profissionais	6	3	7	53	278	347	0	347	331
	7.4	Pelos funcionários da Administração	8	6	6	60	267	347	0	347	327
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?		12	7	20	74	234	347	0	347	308
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?		10	10	21	75	231	347	0	347	306
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		2	3	11	64	267	347	0	347	331
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?		0	0	7	65	275	347	0	347	340
			115	105	278	1312	5130	6940	0	6940	6442
			1,66%	1,52%	4,00%	18,90%	73,92%	100,00%	0,00%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?		sim	347	não	0				347	347
13	Você voltaria a utilizar este serviço?		sim	346	não	1				347	347

Total de Resposta Positiva 7135
Total de Resposta Geral 7634
Taxa Global de Satisfação do Usuário 93,46%

Foram realizadas 347 entrevistas
No período de 1 a 31 de Março 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

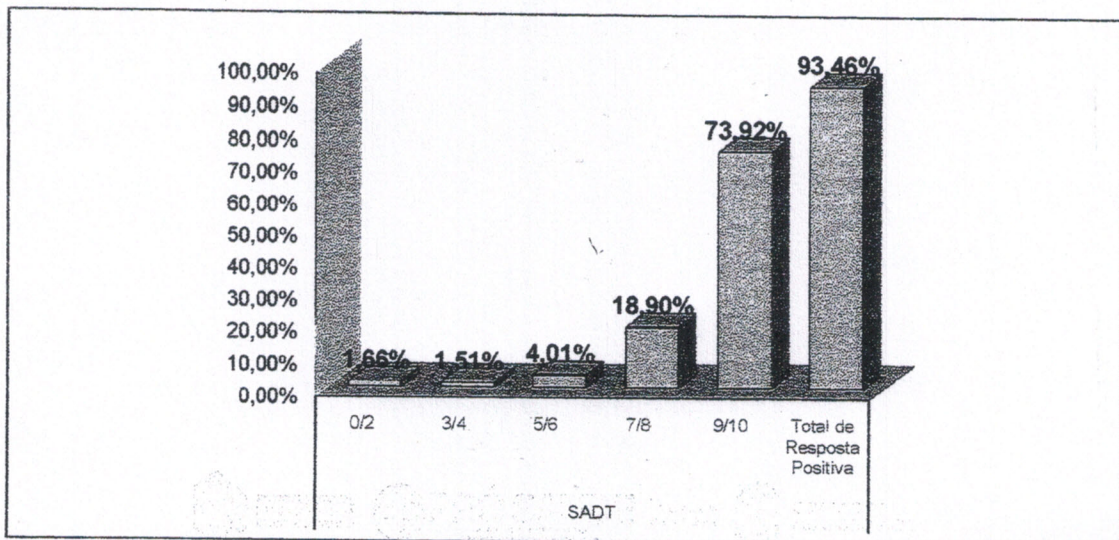
RLHRSP.SAU.001-01

000090

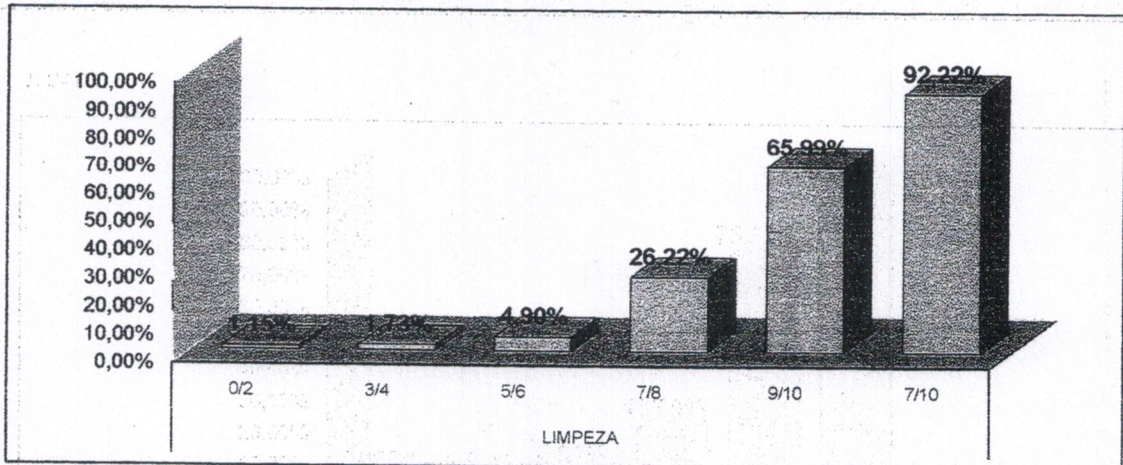


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2019

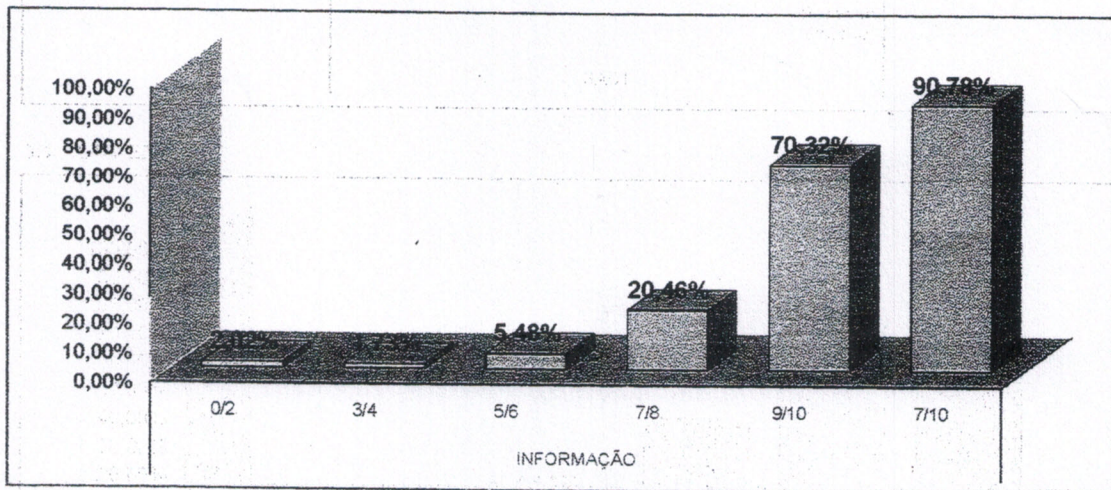
3. SADT



3.1 LIMPEZA



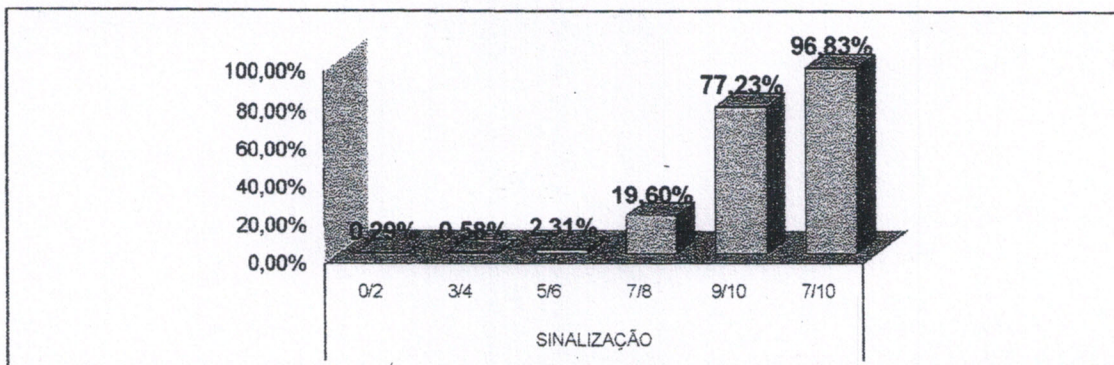
3.2 INFORMAÇÃO



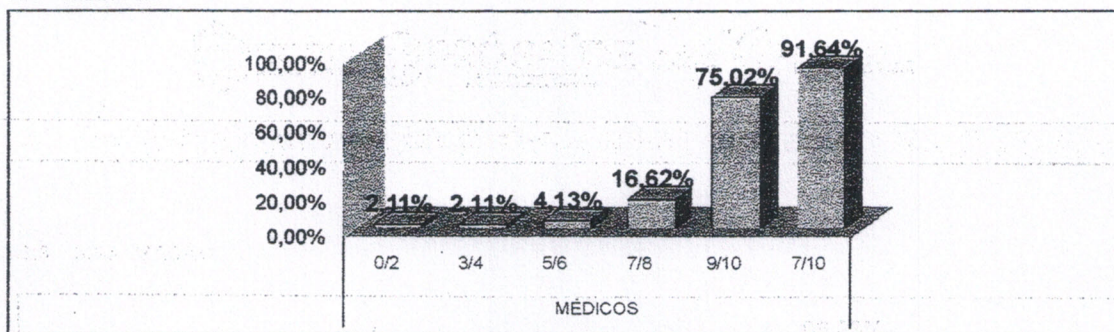


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2019

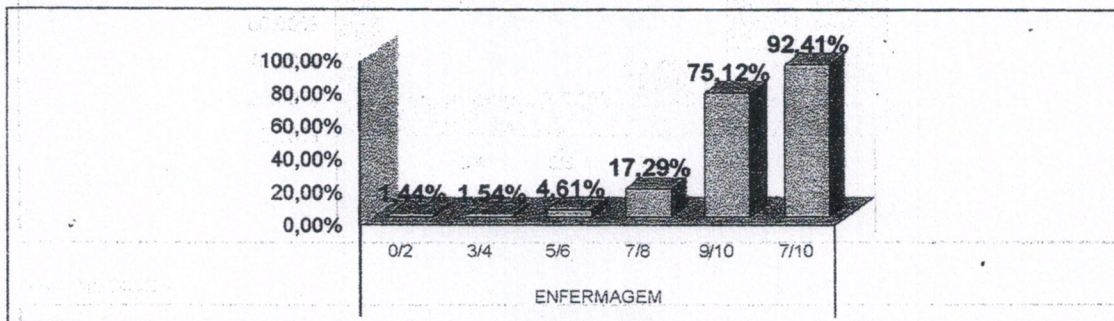
3.3 SINALIZAÇÃO



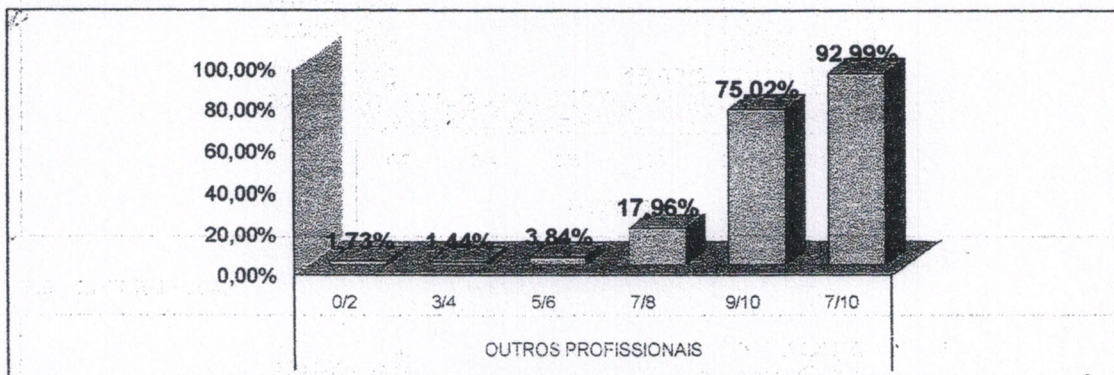
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

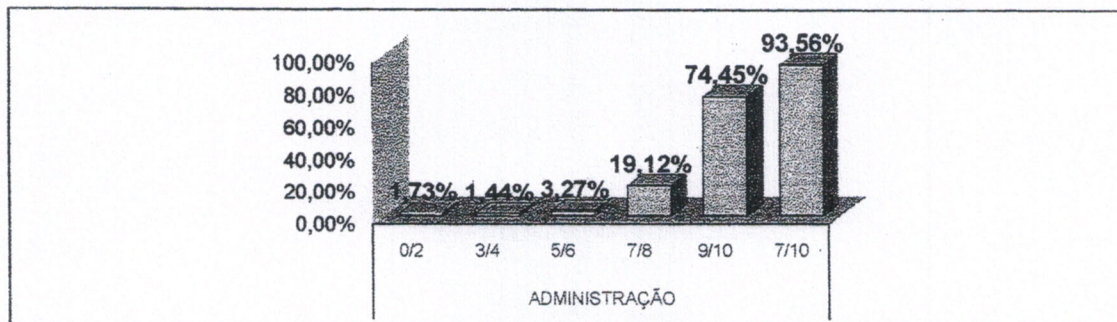


000092

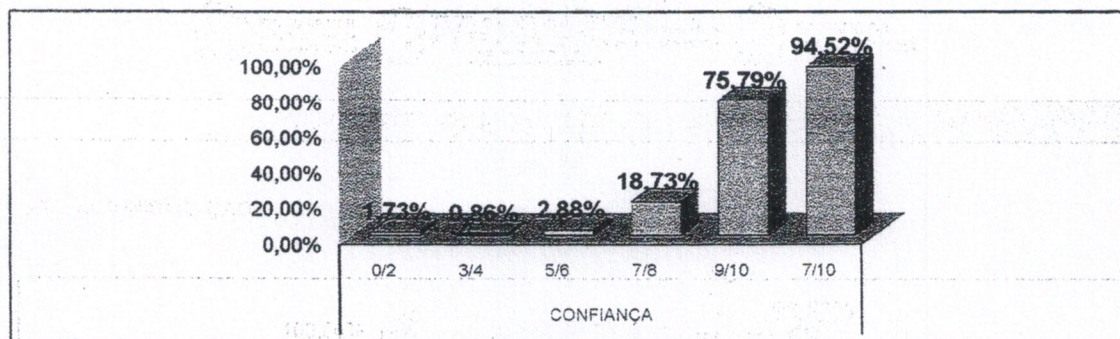


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2019

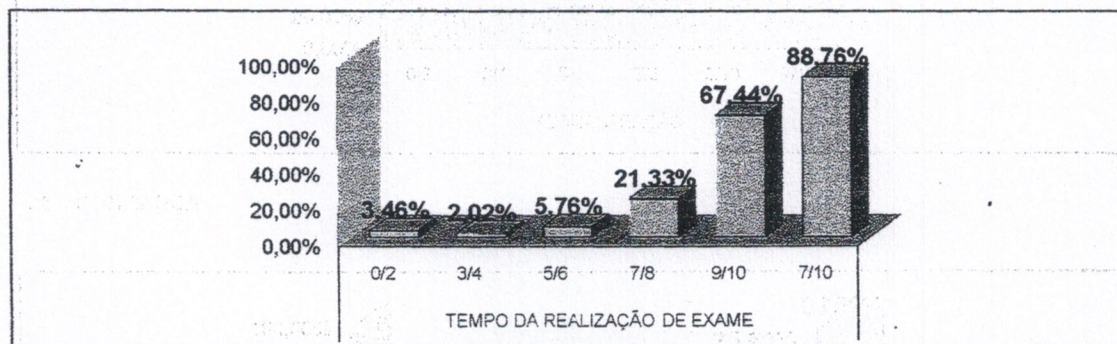
3.7 ADMINISTRAÇÃO



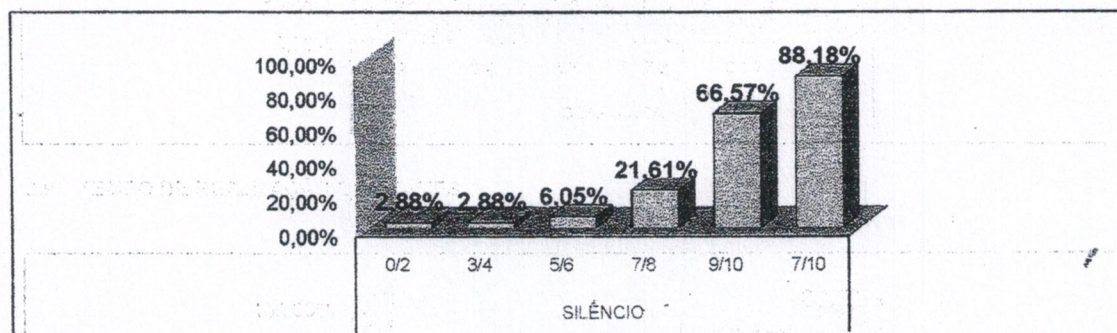
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



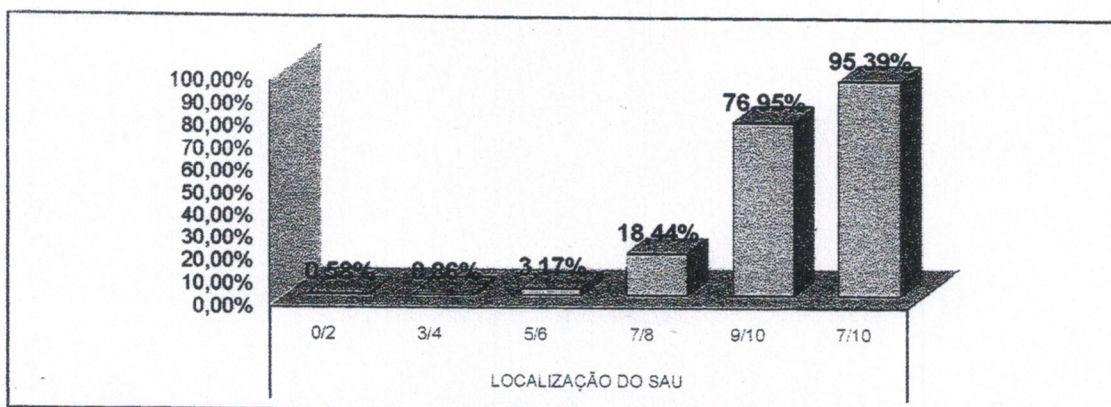
3.10 SILÊNCIO



000093

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2019

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

LEGENDA

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



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDOESTE DO PARÁ
DE GERALDO VELLOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO IMEDIATA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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 ?		0	0	1	25	190	216	1	217	215
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		0	0	0	25	191	216	1	217	216
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)		0	0	1	22	193	216	1	217	215
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
	4.1	Pelos médicos	0	0	2	45	170	217	0	217	215
	4.2	Pelos enfermeiros	0	0	2	43	172	217	0	217	215
	4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	2	42	173	217	0	217	215
	4.4	Pelos funcionários da Administração	0	0	2	42	172	216	1	217	214
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos	0	0	2	52	163	217	0	217	215
	5.2	Para os enfermeiros	0	1	3	49	164	217	0	217	213
	5.3	Para os Outros Profissionais	0	1	2	50	164	217	0	217	214
	5.4	Para os funcionários da Administração	0	1	0	54	162	217	0	217	216
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?		0	0	1	46	168	215	2	217	214
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos	0	0	4	47	166	217	0	217	213
	7.2	Pelos enfermeiros	0	0	6	45	166	217	0	217	211
	7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	6	45	166	217	0	217	211
	7.4	Pelos funcionários da Administração	0	0	5	45	167	217	0	217	212
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		0	0	4	41	172	217	0	217	213
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		0	0	3	39	175	217	0	217	214
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?		0	0	3	37	177	217	0	217	214
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?		0	0	4	33	180	217	0	217	213
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		0	0	3	32	182	217	0	217	214
			0	3	56	859	3633	4551	6	4557	4492
			0,00%	0,07%	1,23%	18,87%	79,83%	100,0%	0,13%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?		sim	217	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?		sim	217	não	0					

Total de Resposta Positiva 4926

Total de Resposta Geral 4985

Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,82%

Foram realizadas 217 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Março 2019.

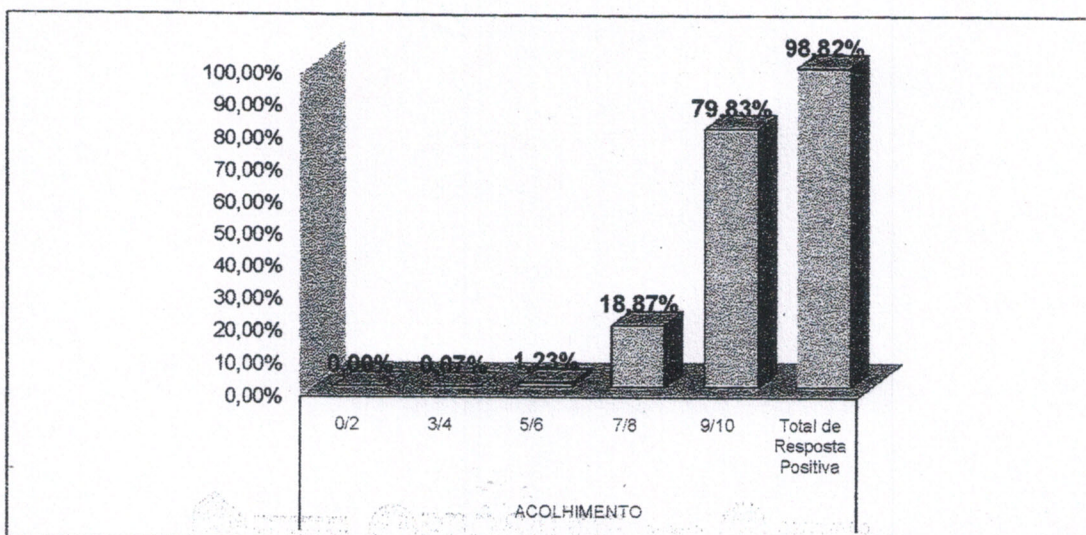
Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

RL HRSP.SAU.001-01

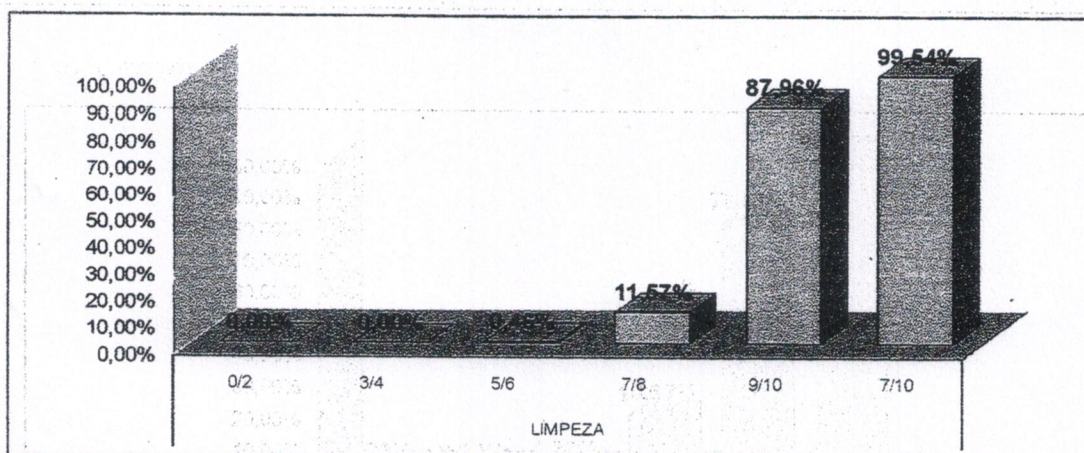
000095

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

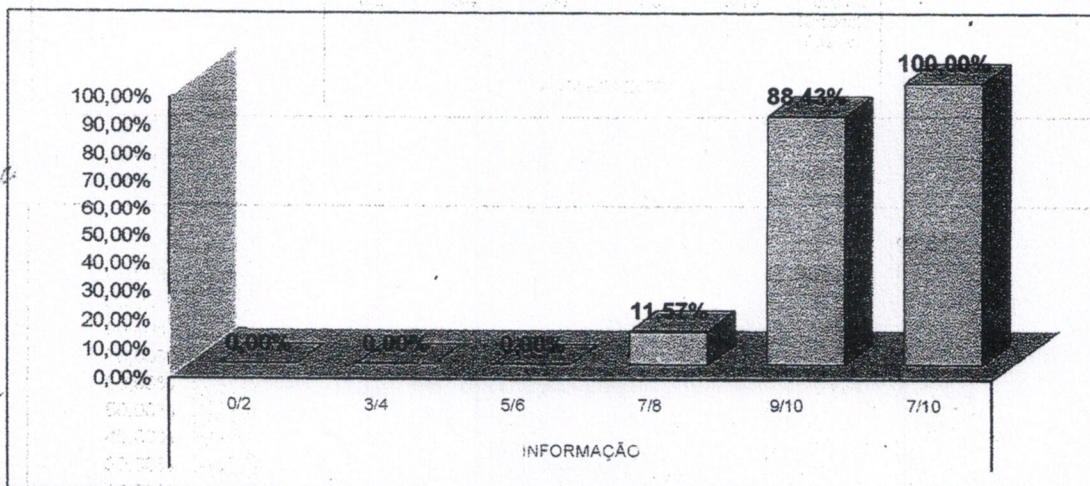
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



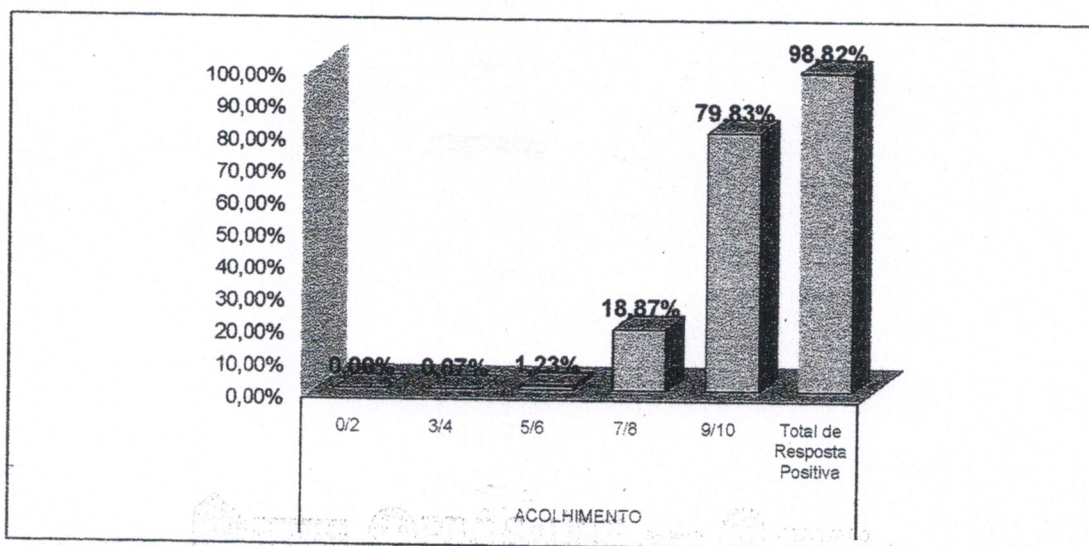
4.2 INFORMAÇÃO



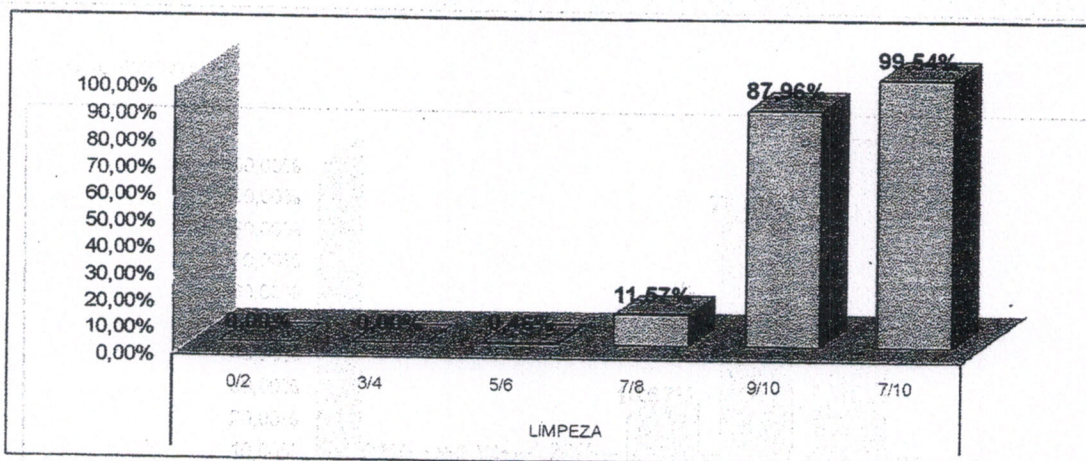


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

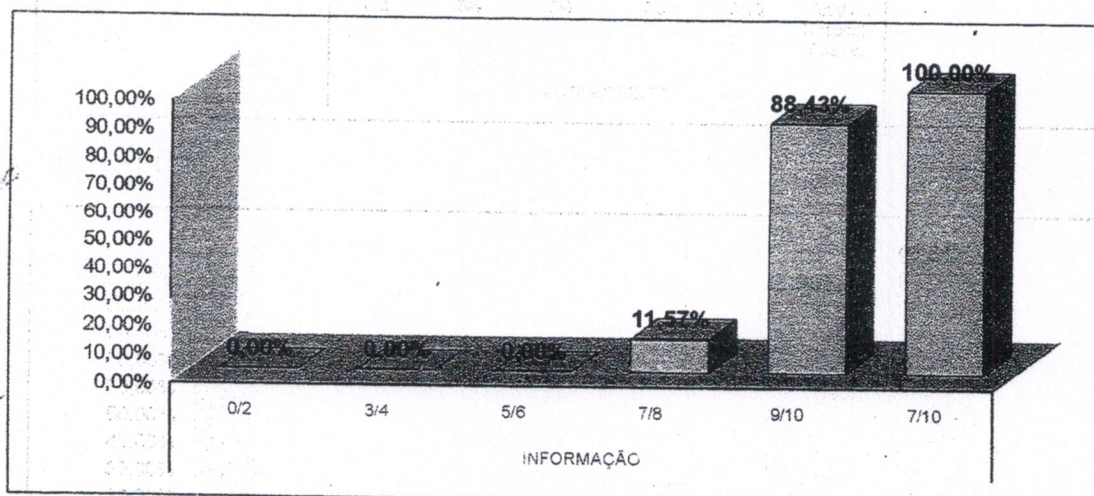
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



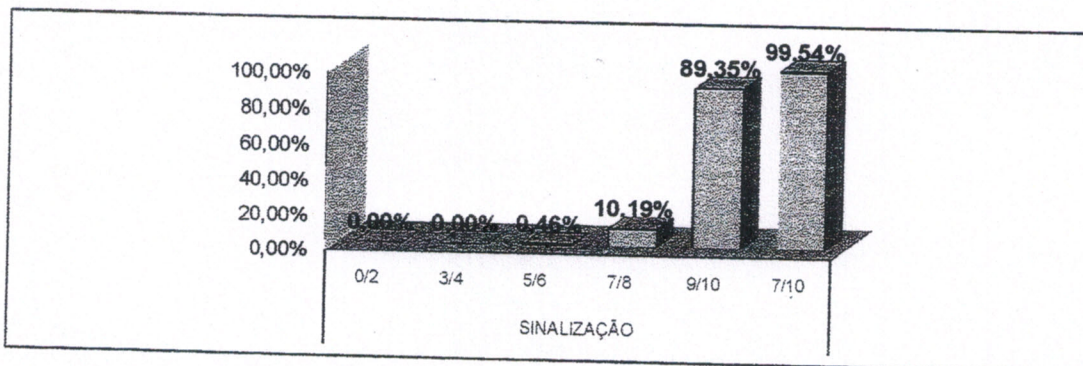
4.2 INFORMAÇÃO



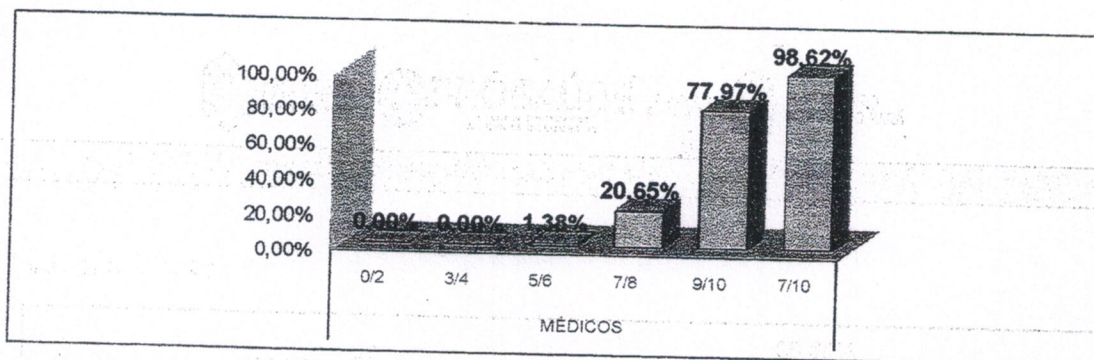


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

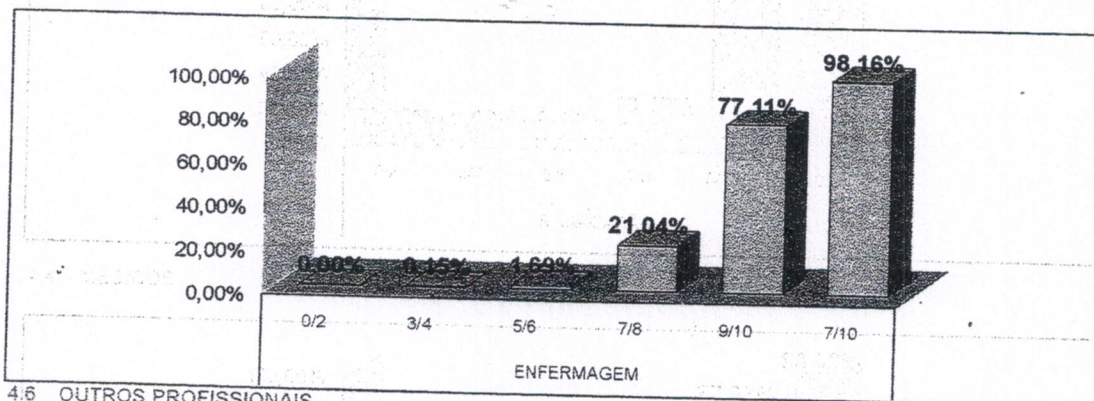
4.3 SINALIZAÇÃO



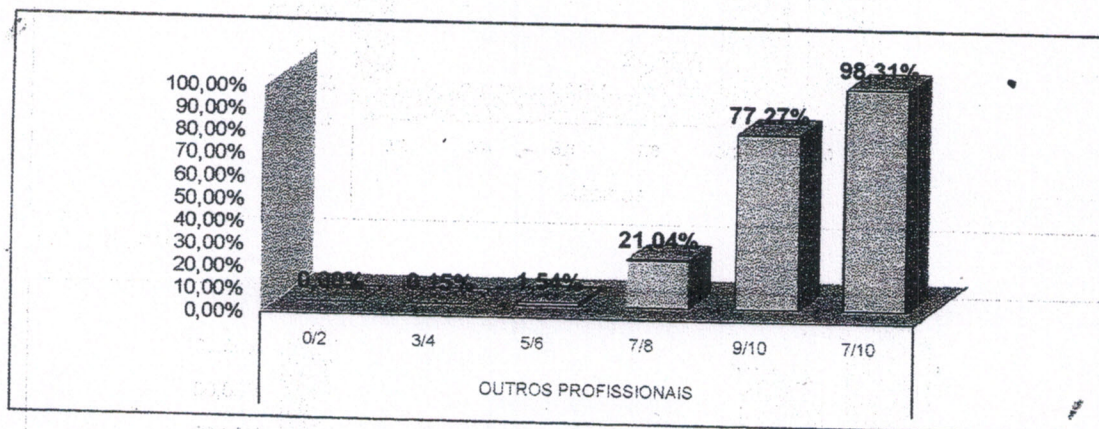
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

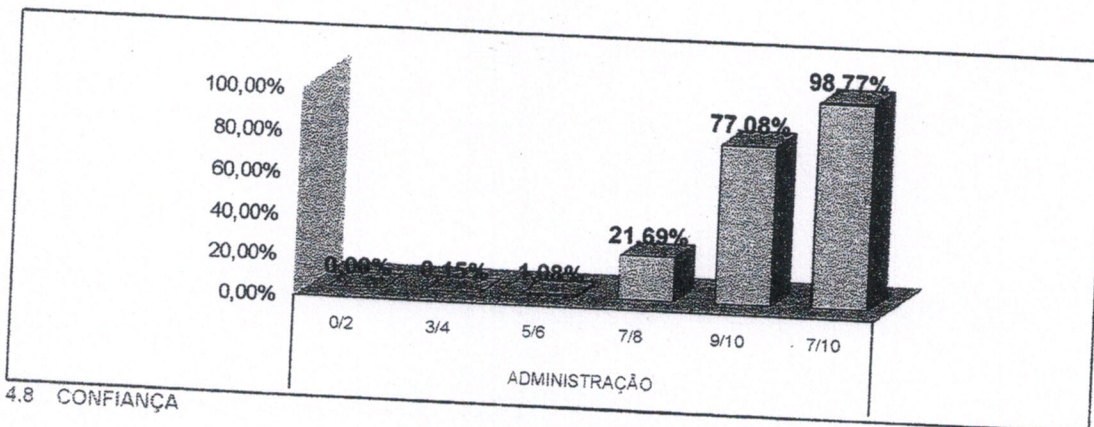


000097

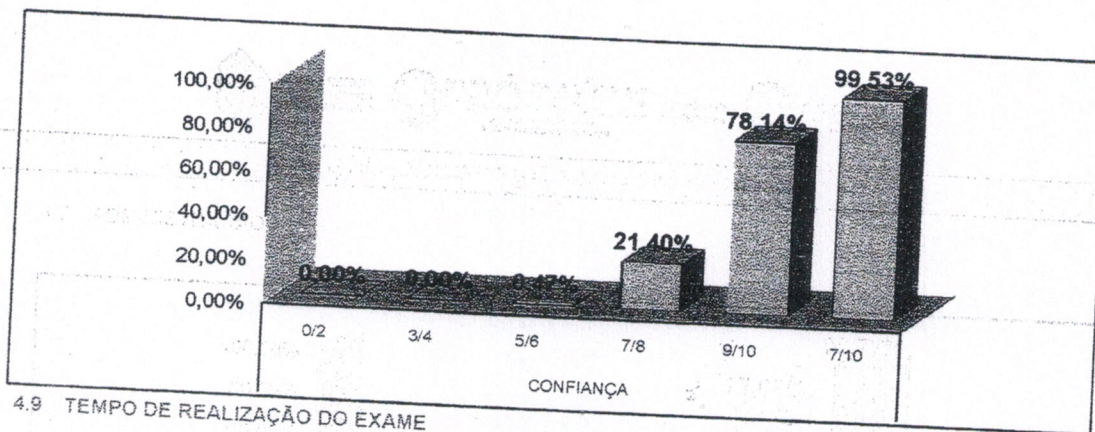


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

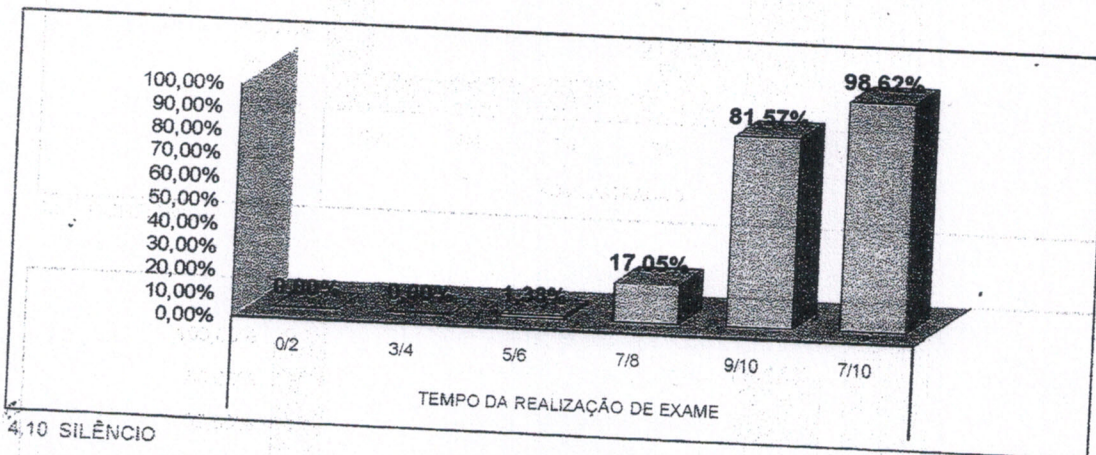
4.7 ADMINISTRAÇÃO



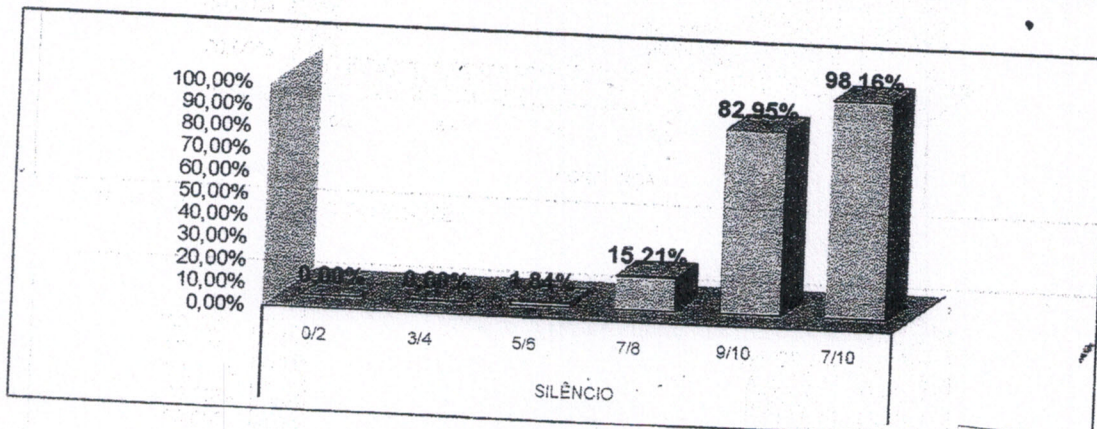
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



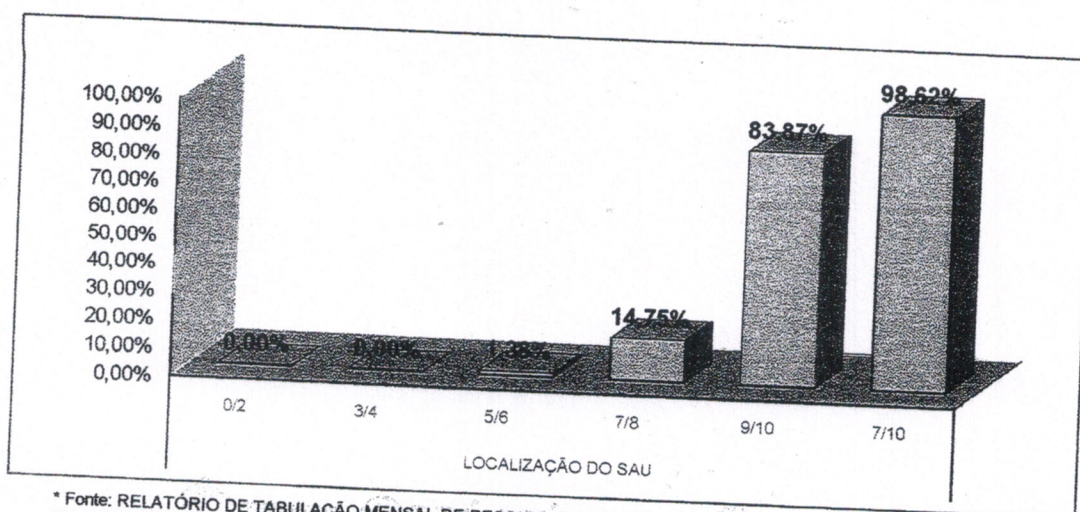
4.10 SILÊNCIO



000093

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

LEGENDA

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

000099

RLHRSP.SAU.001-01



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM		NÚMERO 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	0	2	133	71	206	0	206	204
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?		0	0	5	128	72	205	1	206	200
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)		0	0	3	127	75	205	1	206	202
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
	4.1	Pelos médicos	0	0	2	133	70	205	1	206	203
	4.2	Pelos enfermeiros	0	0	3	132	70	205	1	206	202
	4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	3	132	70	205	1	206	202
	4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	3	132	70	205	1	206	202
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos	0	0	0	129	74	203	3	206	203
	5.2	Para os enfermeiros	0	0	3	129	74	206	0	206	203
	5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	3	129	74	206	0	206	203
	5.4	Para os funcionários da administração	0	0	3	129	74	206	0	206	203
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?		0	0	3	127	76	206	0	206	203
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos	0	1	7	114	84	206	0	206	198
	7.2	Pelos enfermeiros	0	1	7	113	85	206	0	206	198
	7.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	6	114	85	206	0	206	199
	7.4	Pelos funcionários da administração	0	1	6	113	85	205	1	206	198
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		0	2	6	113	85	206	0	206	198
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		0	2	2	116	86	206	0	206	202
10	A limpeza das roupas de cama e banho?		0	1	2	115	88	206	0	206	203
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		0	0	3	117	86	206	0	206	203
12	O silêncio no ambiente do hospital?		0	0	3	115	88	206	0	206	203
13	O horário em que são servidas as refeições?		0	0	2	118	86	206	0	206	204
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?		0	0	2	116	88	206	0	206	204
15	O horário das visitas?		0	0	2	117	87	206	0	206	204
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?		0	0	2	115	89	206	0	206	204
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		0	0	1	113	92	206	0	206	205
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?		0	0	0	112	94	206	0	206	206
			0	9	84	3281	2178	5552	10	5562	5459
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?		0,00%	0,16%	1,51%	59,10%	39,23%	100%	0,18%		
			sim	206	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?		sim	206	não	0					

Foram realizadas 206 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Março 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

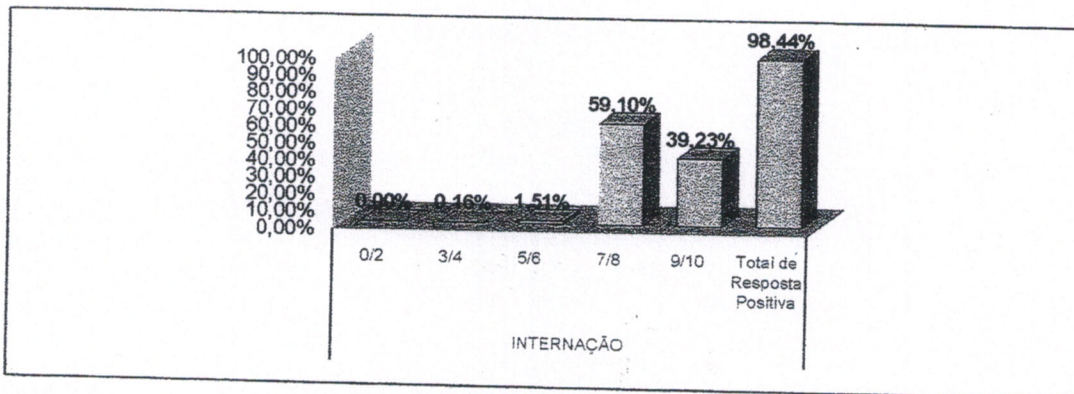
Total de Resposta Positiva 5871
Total de Resposta Geral 5964
Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,44%

000100

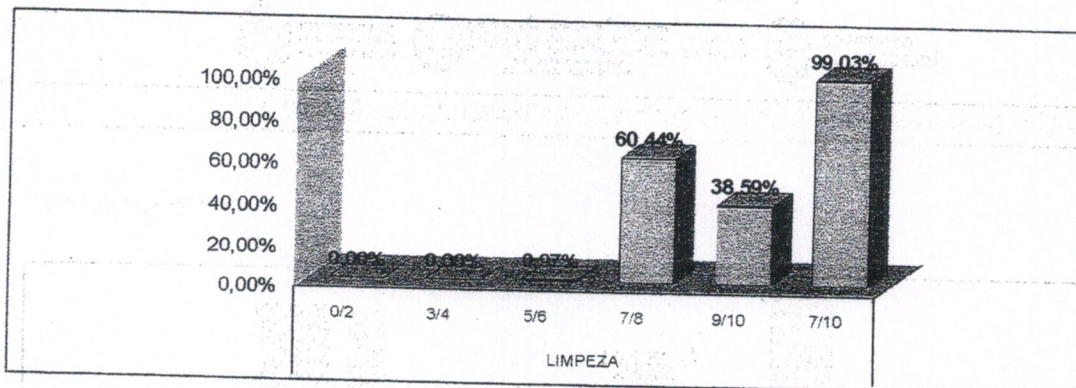


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

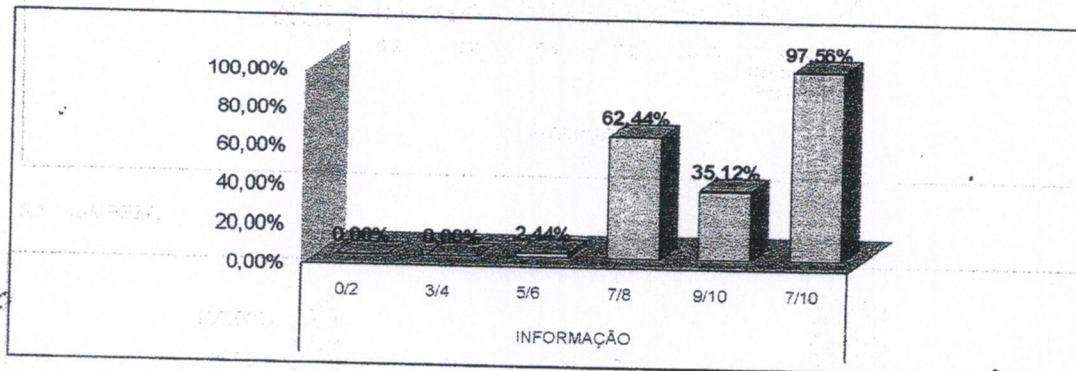
5. PÓS ALTA HOSPITAL



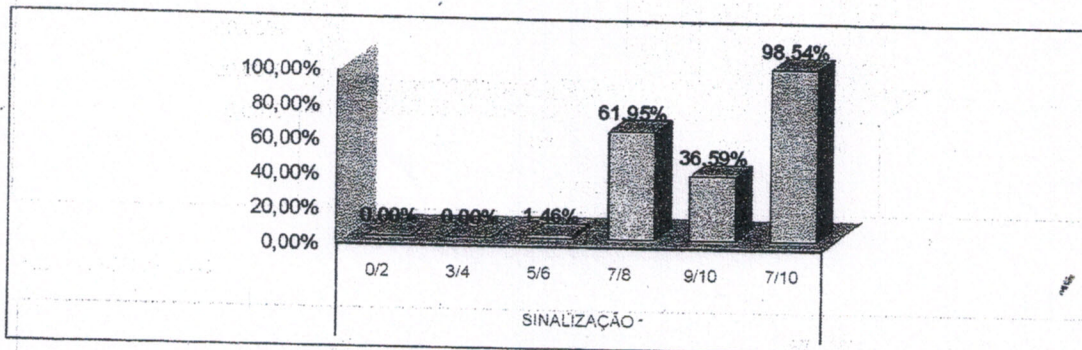
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



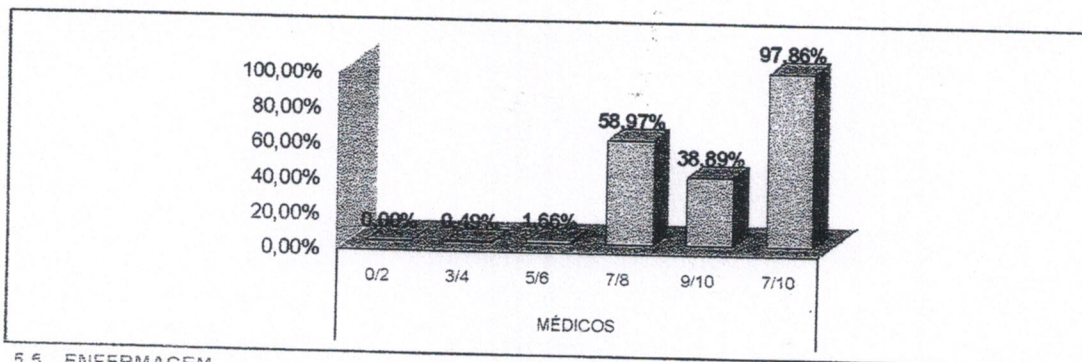
5.3 SINALIZAÇÃO



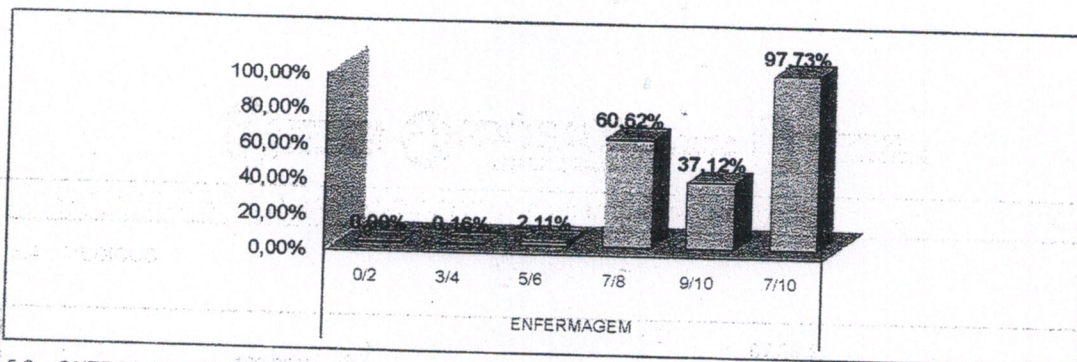
000101

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

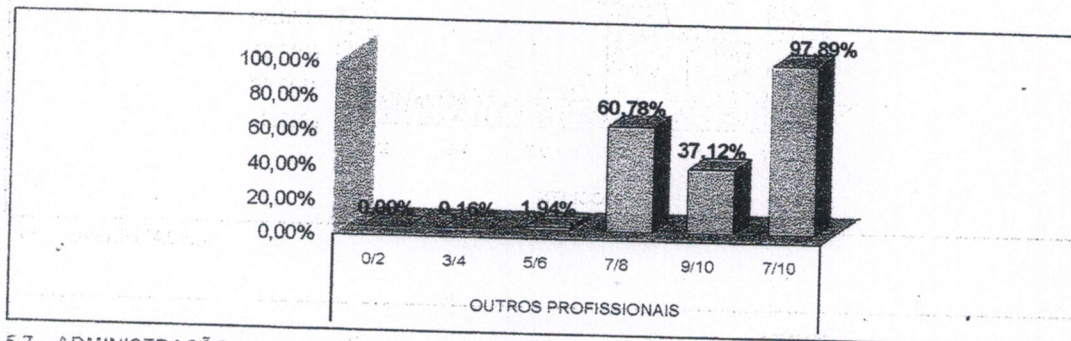
5.4 MÉDICOS



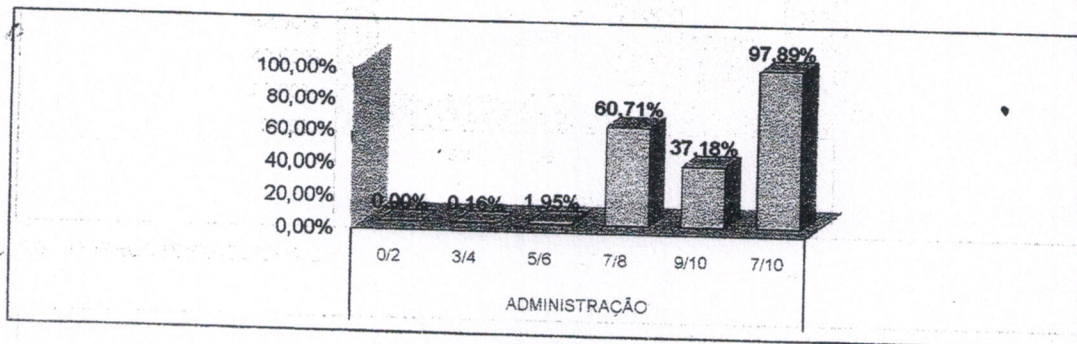
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

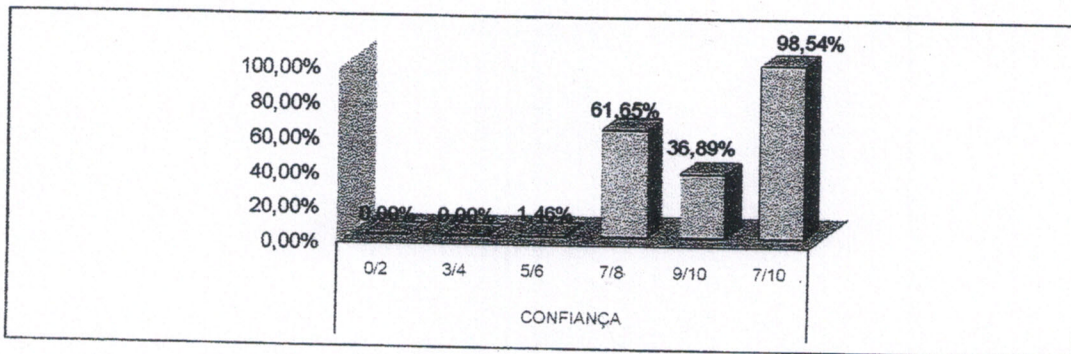


5.7 ADMINISTRAÇÃO

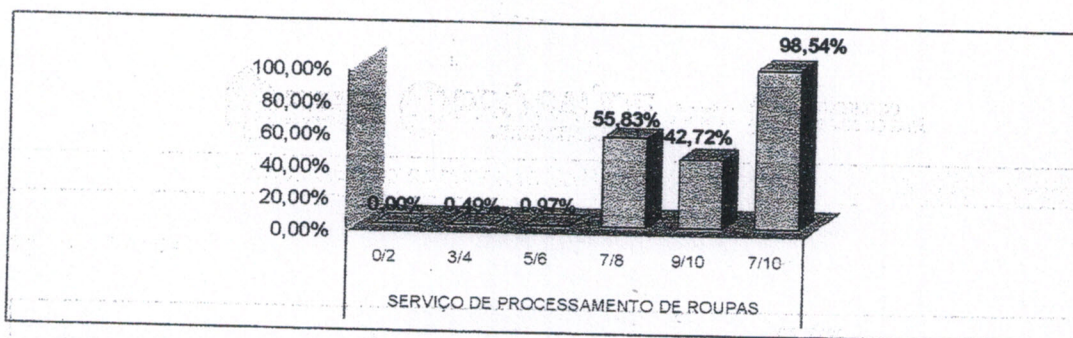


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

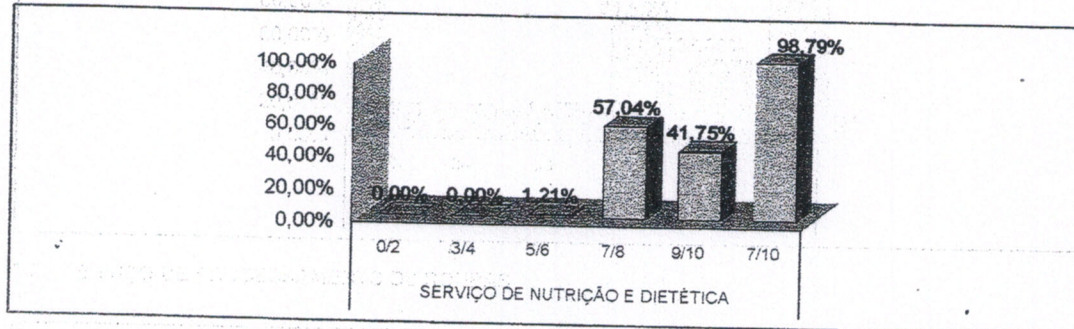
5.8 CONFIANÇA



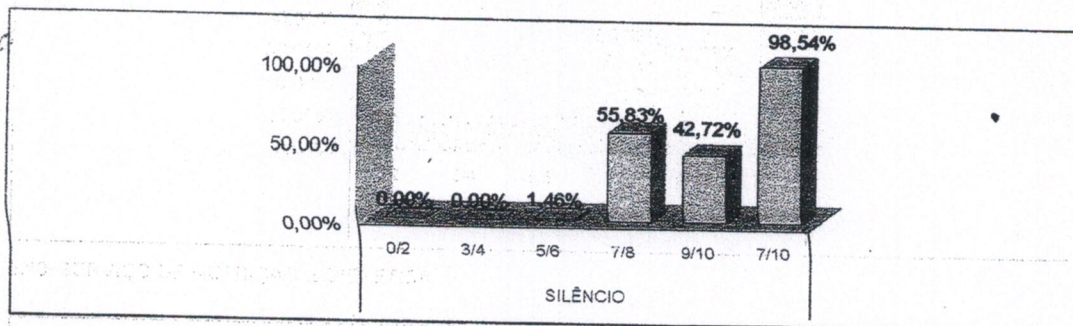
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



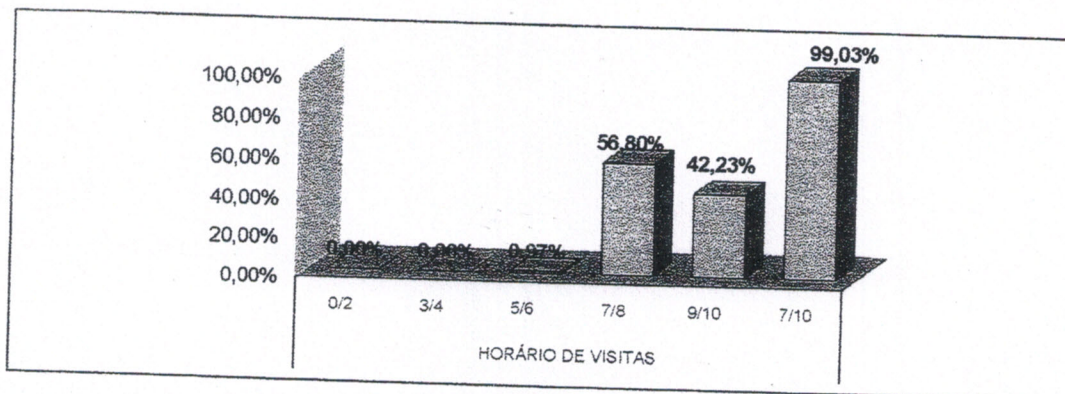
5.11 SILÊNCIO



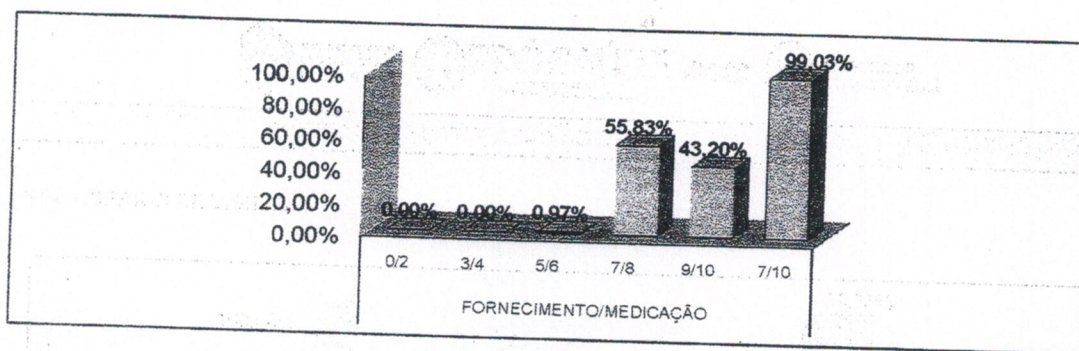


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2019

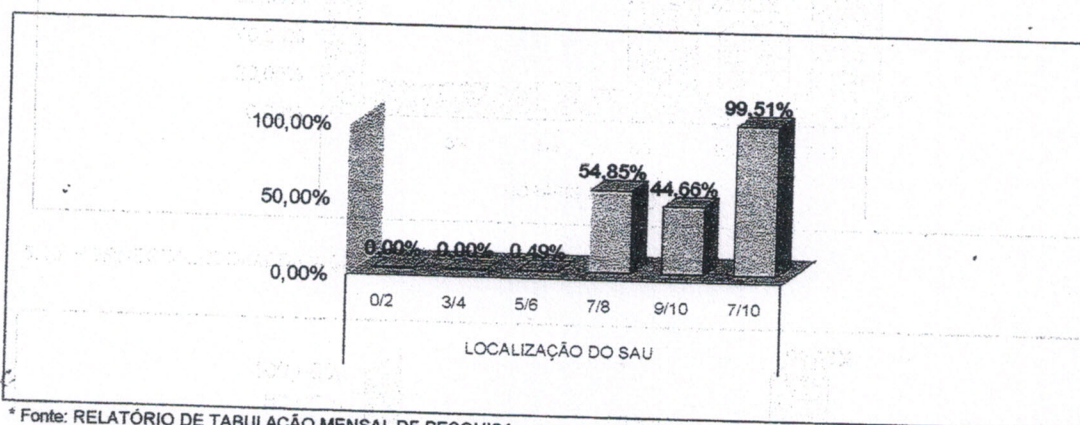
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU

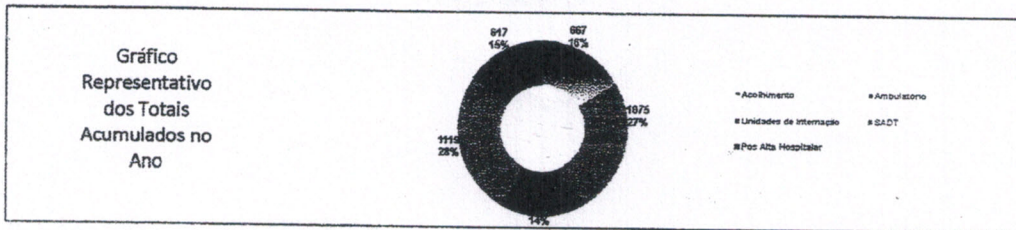


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de março 2019.

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

000104

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	230	220	217										667	222
Ambulatório	353	364	328										1045	348
Unidades de Internação	218	175	189										582	194
SADT	412	360	347										1119	373
Pós Alta Hospitalar	207	204	206										617	206
Total	1.448	1.323	1.287	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.058	1.356

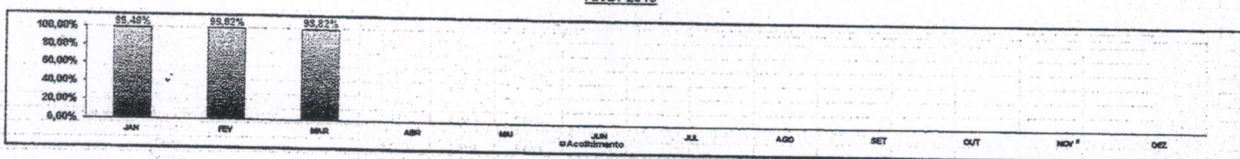
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,08%	0,02%	0,00%											0,03%
Regular	0,19%	0,09%	0,07%											0,12%
Bom	0,27%	0,30%	1,23%											0,60%
Ótimo	4,83%	21,05%	18,87%											14,52%
Excelente	94,63%	78,54%	79,83%											84,33%
Não Respondeu	0,21%	0,15%	0,13%											0,16%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	99,78%	100,00%	100,00%											98,93%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,22%	0,00%	0,00%											0,07%
Ambulatório														
Ruim	1,14%	1,18%	0,44%											0,52%
Regular	1,10%	1,88%	0,68%											1,24%
Bom	3,83%	3,06%	0,00%											4,30%
Ótimo	17,63%	31,36%	50,25%											32,88%
Excelente	76,71%	62,52%	42,59%											68,61%
Não Respondeu	11,16%	9,25%	5,73%											8,71%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	98,21%	98,73%	100,00%											98,65%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,79%	0,27%	0,00%											0,35%
Unidades de Internação														
Ruim	0,02%	0,02%	0,28%											0,10%
Regular	0,03%	0,02%	0,44%											0,16%
Bom	0,16%	0,29%	4,34%											1,65%
Ótimo	6,09%	21,19%	23,29%											16,88%
Excelente	83,69%	78,51%	71,48%											81,23%
Não Respondeu	1,11%	0,23%	1,06%											0,89%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	98,47%											98,52%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,53%											0,18%
SADT														
Ruim	3,02%	3,02%	1,66%											2,57%
Regular	2,09%	2,09%	1,52%											1,90%
Bom	7,78%	7,78%	4,00%											6,58%
Ótimo	23,25%	22,75%	19,90%											21,89%
Excelente	63,88%	63,89%	73,02%											67,23%
Não Respondeu	16,91%	16,51%	0,99%											11,01%
Total de Resposta Positiva da SADT	99,27%	99,17%	98,85%											98,43%
Total de Resposta Negativa da SADT	0,73%	0,83%	0,15%											0,57%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,11%	0,00%											0,04%
Regular	0,04%	0,71%	0,16%											0,39%
Bom	0,56%	2,44%	1,51%											1,59%
Ótimo	13,53%	28,52%	55,10%											33,88%
Excelente	85,78%	67,82%	38,22%											64,28%
Não Respondeu	0,25%	0,31%	0,19%											0,25%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	99,52%	100,00%	100,00%											99,84%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,48%	0,00%	0,00%											0,16%

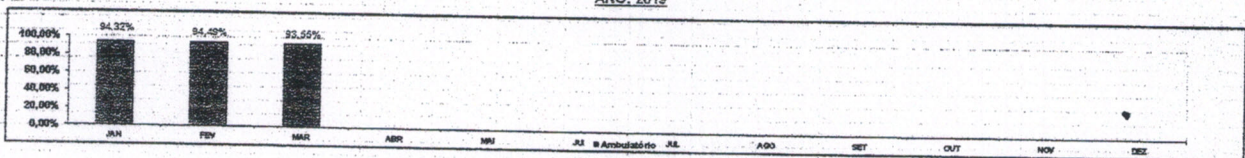
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2019



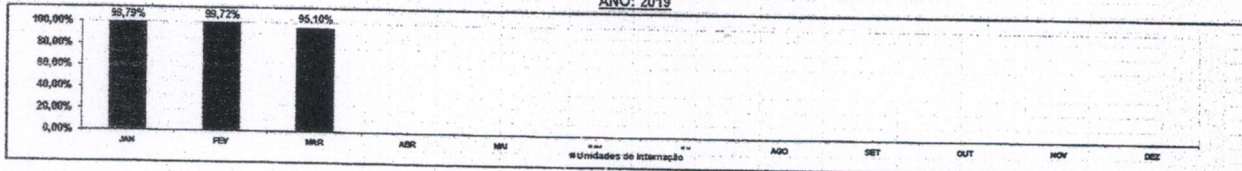
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2019



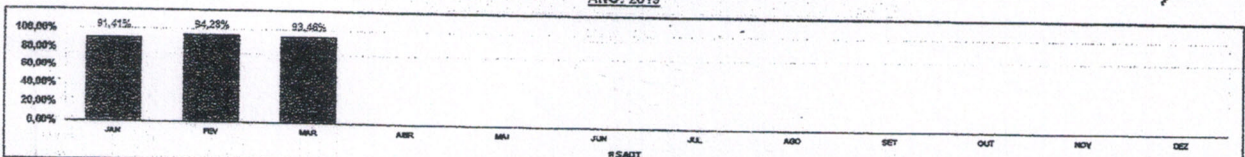
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2019



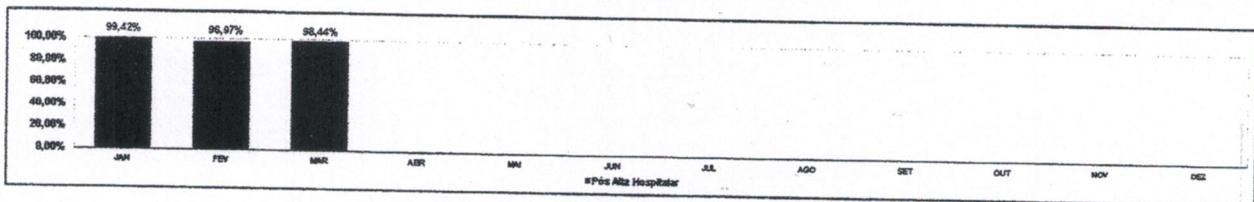
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2019



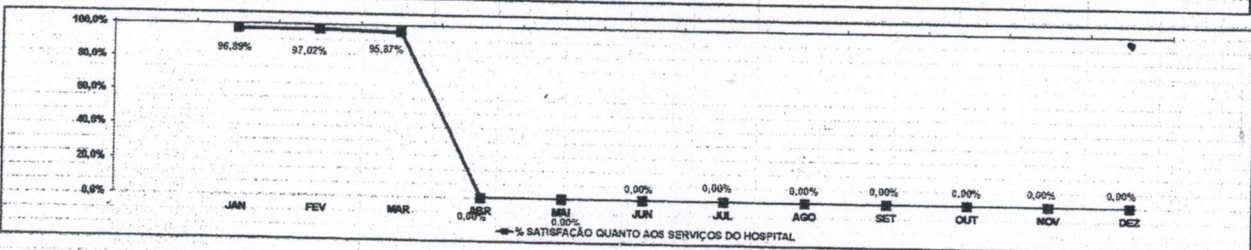
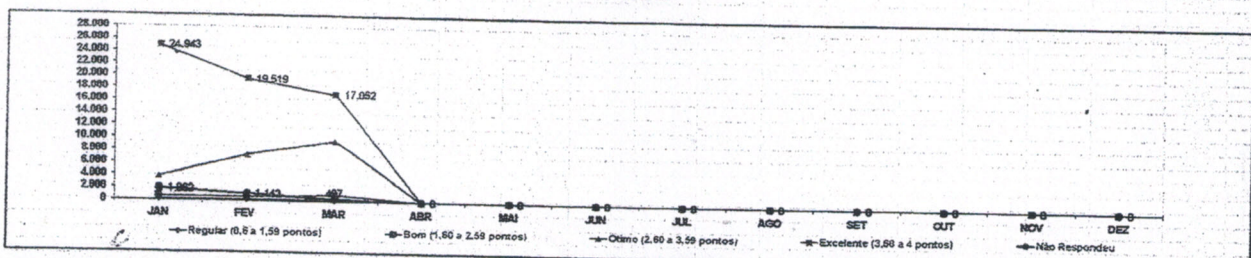
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	4	1	0										5	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	9	4	3										16	5
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	13	14	56										83	28
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	233	1.009	859										2.101	708
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.561	3.584	3.633										11.778	3829
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	4.594	4.607	4.548										13.333	4444
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	10	5	3										18	6
Não Respondeu	1	0	0										1	0
Total de Respostas do Acolhimento	5.200	5.052	4.551										15.347	5096
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99,49%	99,52%	99,52%										99,31%	
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	74	74	25										173	57
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	77	118	39										234	78
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	254	192	356										802	267
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.101	1.988	2.952										6.041	2007
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.959	3.524	2.502										11.385	3735
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	760	725	656										2.142	714
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	8	2	0										10	3
Não Respondeu	812	840	357										1.909	633
Total de Respostas do Ambulatório	7.231	7.664	6.531										28.766	9425
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	94,32%	94,49%	92,55%										94,12%	
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	1	13										16	5
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	1	22										25	8
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	9	12	229										250	83
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	351	999	1.178										2.549	842
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.404	3.791	3.608										12.714	4238
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	432	350	376										1.158	385
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	4	2	3										9	3
Não Respondeu	64	11	54										129	43
Total de Respostas das Unidades de Internação	6.200	5.064	5.427										16.681	5564
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,79%	99,72%	99,10%										99,29%	
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	180	61	115										356	119
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	121	97	105										323	106
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	369	263	278										910	312
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.361	1.721	1.312										4.394	1461
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.227	4.589	5.130										14.946	4981
Total de Resposta Positiva do SADT	818	720	933										2.471	814
Total de Resposta Negativa do SADT	6	0	1										7	2
Não Respondeu	862	487	0										1.349	449
Total de Respostas do SADT	2.102	7.453	6.940										16.495	5465
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	91,41%	94,28%	93,46%										93,69%	
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	6	0										6	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	36	9										47	17
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	31	134	84										249	83
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	799	1.588	3.281										5.668	1876
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.782	3.724	2.178										10.684	3561
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	412	408	412										1.232	411
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	2	0	0										2	1
Não Respondeu	14	17	10										41	14
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	5.999	5.999	564										12.452	4191
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,42%	96,97%	98,44%										98,28%	

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2019

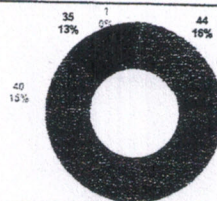


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	260	143	154	0	0	0	0	0	0	0	0	0	557	46
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	211	259	178	0	0	0	0	0	0	0	0	0	648	54
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	696	820	1.083	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.619	193
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	3.796	7.285	9.580	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20.661	1.722
Excelente (3,60 a 4 pontos)	24.943	19.519	17.052	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61.514	5.126
Total de Resposta Positiva	2.981	2.644	2.571	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8.096	675
Total de Resposta Negativa	15	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	2
Não Respondeu	1.582	1.143	427	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.152	288
Total de Respostas de Todos os Setores	32.892	27.825	27.987	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64.074	7.383
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	96,89%	97,02%	95,87%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	96,56%	



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

ANO: 2019

Gráfico
Representativo
dos Totais
Acumulados no
Ano

■ Usuários Não Definidos
■ Usuários Externos
■ Usuários Internos
■ Visitantes

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	10	23	11										44	14,67
Usuários Internos	69	33	48										150	50,00
Usuários Externos	7	3	25										40	13,33
Acompanhantes	4	9	22										35	11,67
Visitantes	0	0	1										1	0,33
Total	90	73	107	0	0	0	0	0	0	0	0	0	270	22,50

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

ANO: 2019

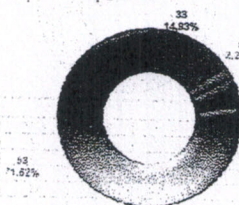
Gráfico
Representativo
dos Totais
Acumulados no
Ano

■ Escrito (Folder)
■ Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	95	63	73										231	73,67
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	534	577	568										1667	555,67
Total	629	640	641	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.898	157,33

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2019

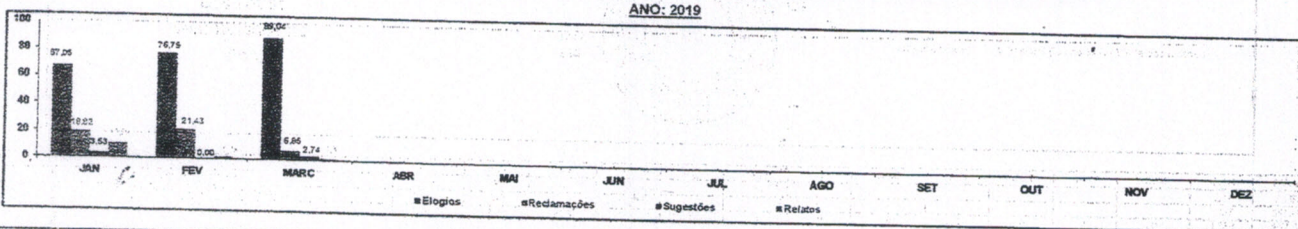
Gráfico
Representativo
dos Totais
Acumulados no
Ano

■ Elogios
■ Reclamações
■ Sugestões
■ Relatos

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	57	56	95										208	57,33
Reclamações	18	12	5										35	11,00
Sugestões	3	0	2										5	1,67
Relatos	9	1	1										11	3,67
Total	87	69	103	0	0	0	0	0	0	0	0	0	261	21,67

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

ANO: 2019



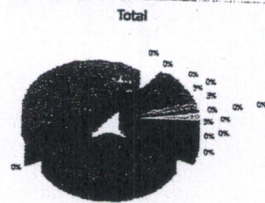
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	87,26	76,79	92,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	77,63
Reclamações	18,82	21,43	4,85										15,76	2,59
Sugestões	3,53	0,00	2,14										4,33	0,33
Relatos	9,53	1,78	1,37										10,00	0,83
Total (%)	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	

RL-MSF SAU 001-01

000107

RECLAMACOES DOS USUARIOS POR SETOR POR MES
ANO: 2019

Gráfico
Representativo
dos Totais
Acumulados no
Ano



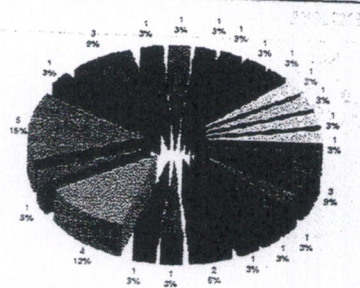
1 Serviço social	16 Análises
2 Direção Administrativa	17 Direção de Apoio
3 Diretoria Técnica	18 Guarda da Entrada de Unidades
4 Coordenação de Enfermagem	19 SADO
5 Serviço de Nutrição	20 Receitas de Agentes
6 Unidades de Informação	21 Farmácia
7 Recuperação Direção de Resultados de Exames	22 SGP
8 Acrofito	23 SCSH
9 Serviço de Higiene e Limpeza	24 Exatidão
10 Recepção de Portaria	

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço social	0	0	0										0	0,00
Ambulatório	2	0	0										2	0,67
Direção Assistência	0	5	2										7	2,00
Direção de Apoio	0	0	0										0	0,00
Diretoria Técnica	6	5	2										13	4,00
Guarda da Entrada de Usuários	0	0	0										0	0,00
Coordenação de Enfermagem	1	1	0										2	0,60
SADT	0	0	0										0	0,00
Serviço de Nutrição	1	0	0										1	0,30
Recepção Imagem	1	0	0										2	0,57
Unidades de Internação	0	0	0										0	0,00
Radiologia	0	0	1										1	0,33
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0										0	0,00
SFP	0	0	0										0	0,00
Acolhimento	0	0	0										0	0,00
SGRH	0	0	0										0	0,00
Serviço de Higiene e Limpeza	0	0	0										0	0,00
Guarda Volante	1	0	0										1	0,33
Recepção de Portaria	0	0	0										0	0,00
Total	19	12	5	0	0	0	0	0	0	0	12	0	45	3,75

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2019

Gráfico
Representativo
dos Totais
Acumulados no
Ano

[illegible][illegible]

RL HRSP.SAU.001-01

000108