

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 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	153
Acolhimento	193
Ambulatório	332
S.A.D.T	314
Pós Alta Hospitalar	140
TOTAL	1132

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	28	3	12	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	44	0	37	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	5	167	11	193	13
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	370	710	252	914	170
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.614	5.034	3.650	4.699	3.427
Total de Resposta Positiva	380	664	306	626	3.612
Total de Resposta Negativa	0	0	0	2	0
Não Respondeu	60	325	215	425	280
Total de Respostas	4.369	6.647	4.222	6.483	3.892
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,89%	96,40%	99,67%	96,24%	99,61%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	23
1.2	Atendimentos por telefone	03
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	22
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	92
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	01
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1135
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	153
3.2	Externas	979
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	01
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	03
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.412

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	147	98,65
Reclamação	2	1,35
Sugestão	0	0,0
Relato	0	0,0
TOTAL	149	100,00

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

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

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Atendimento Ambulatorial - 09/03/2021	Ambulatório	Direção Técnica
Refeições fornecidas - UTI Neonatal	UTI Neonatal	SND

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

Setor	Total Numérico	%
Ambulatório	01	50,00
UTI Neonatal	01	50,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Fevereiro foi de 98,36 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 determinantes os setores do acolhimento e internação. Neste mês de Março houve um aumento no número de todos os atendimentos. O resultado de satisfação do setor de SADT obteve um aumento considerável, recebendo destaque para a limpeza do ambiente, educação e boa vontade dos colaboradores.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 147 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU 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, 06 de Abril de 2021.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU

Wesleana Santos

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



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: MARÇO- 2021

RL.HRSP.SAU.001-02

000078



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?						2	153	150					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						2	153	150					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						14	153	139					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos						3	153	150					
4.2	Pelos enfermeiros						3	153	149					
4.3	Pelos Outros Profissionais						3	153	149					
4.4	Pelos funcionários da administração						3	153	149					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos						0	153	153					
5.2	Para os enfermeiros						0	153	153					
5.3	Para os Outros Profissionais						0	153	153					
5.4	Para os funcionários da administração						0	153	153					
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	153	153					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos						0	153	153					
7.2	Pelos enfermeiros						0	153	153					
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	153	153					
7.4	Pelos funcionários da administração						0	153	153					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						1	153	150					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						2	153	149					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						2	153	151					
11	As refeições que foram servidas, em relação a temperatura e o sabor?						4	153	148					
12	O silêncio no ambiente do hospital?						5	153	146					
13	O horário em que são servidas as refeições?						3	153	148					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						6	153	147					
15	O horário das visitas?						152	153	1					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						2	153	151					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						6	153	147					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						2	153	151					
							215	4131	3902					
							0,08%	0,00%	0,28%	6,44%	93,21%	100,00%	5,20%	99,64%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	153	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	153	não	0				

Total de Resposta Positiva 4208
Total de Resposta Geral 4222
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,67%

Foram realizadas 153 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Março 2021.

Wesleane Santos Coelho
Serviço de Atenção ao Usuário

Wesleane Santos Coelho

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

RL HRSP SAU.001-02

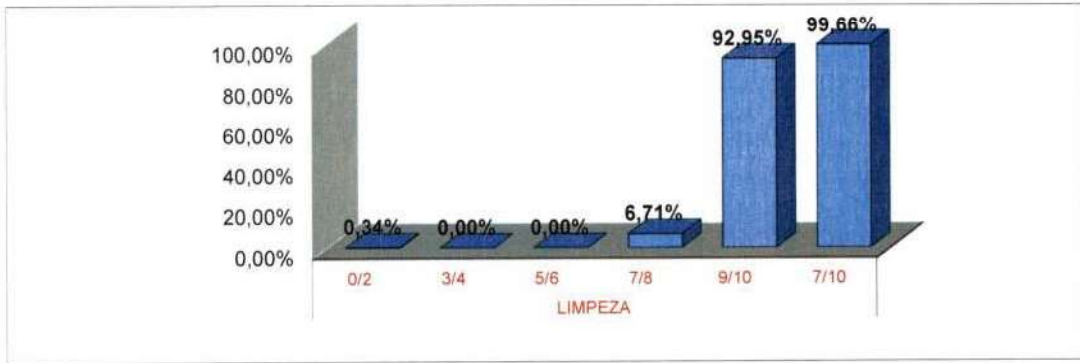
000079

AValiação de Satisfação do Usuário - Março/2021

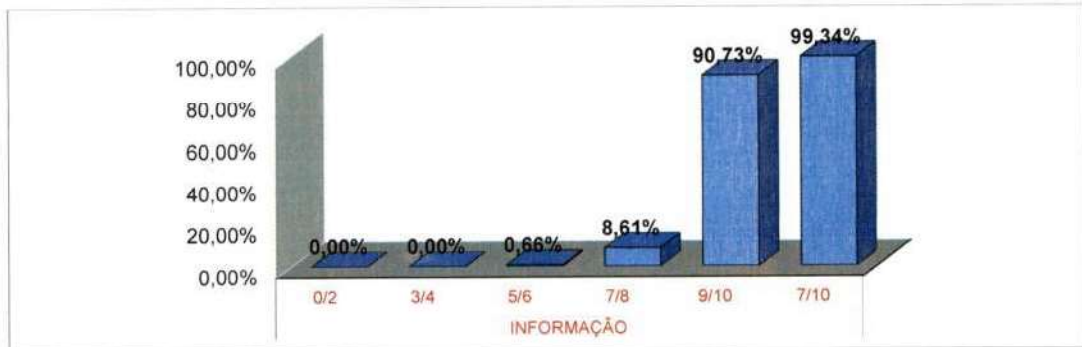
1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

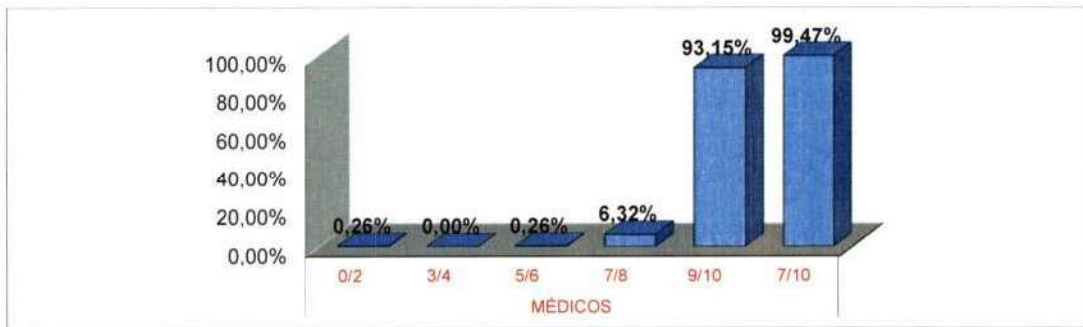


1.3 SINALIZAÇÃO



AValiação de Satisfação do Usuário - Março/2021

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

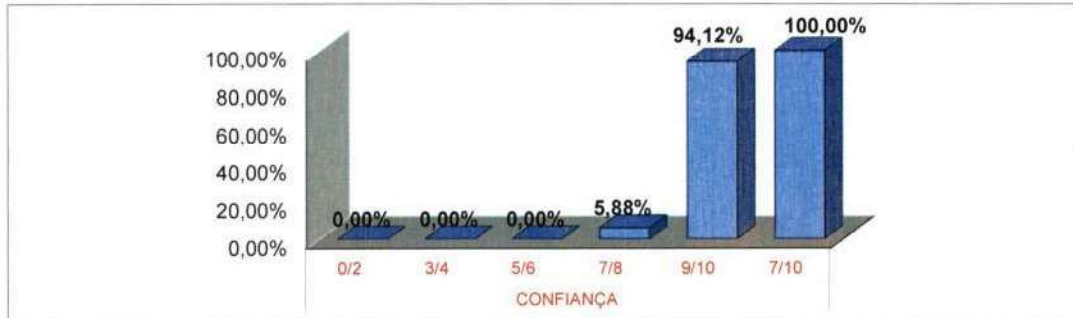


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

1.8 CONFIANÇA



1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

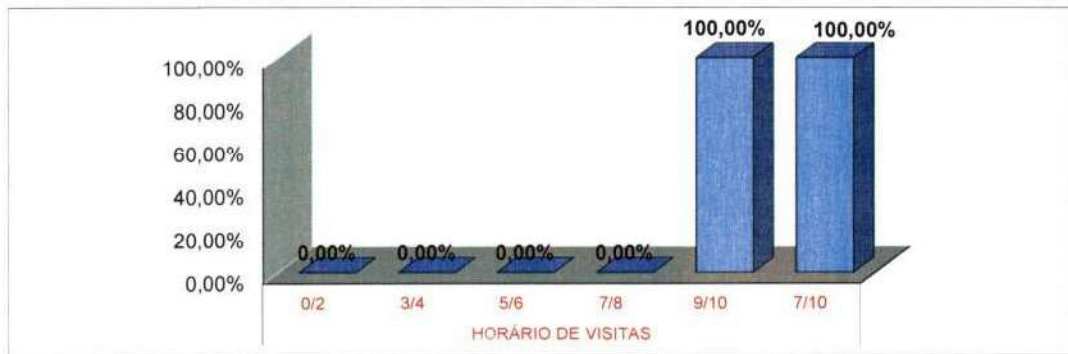


1.11 SILÊNCIO



AValiação de Satisfação do Usuário - Março/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 Março 2021.

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





HOSPITAL REGIONAL
DO SUDOESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELLOSO



PRÓ-SAÚDE
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

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 ?							6	332	312
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							45	332	280
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)							10	332	311
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos							28	332	261
4.2	Pelos enfermeiros							18	332	281
4.3	Pelos Outros Profissionais							9	332	303
4.4	Pelos funcionários da Administração							9	332	304
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos							21	332	301
5.2	Para os enfermeiros							14	332	312
5.3	Para os funcionários da Administração							5	332	319
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							11	332	313
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos							19	332	310
7.2	Pelos enfermeiros							11	332	319
7.3	Pelos funcionários da Administração							9	332	320
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							43	332	281
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							44	332	281
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							8	332	301
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							9	332	315
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							6	332	320
		28	44	167	710	5034	5983	325	6308	5744
		0,47%	0,74%	2,79%	11,87%	84,14%	100,00%	5,15%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
14	Você voltaria a utilizar este serviço?									

Total de Resposta Positiva 6408
 Total de Resposta Geral 6647
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,40%

Foram realizadas 332 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Março 2021.

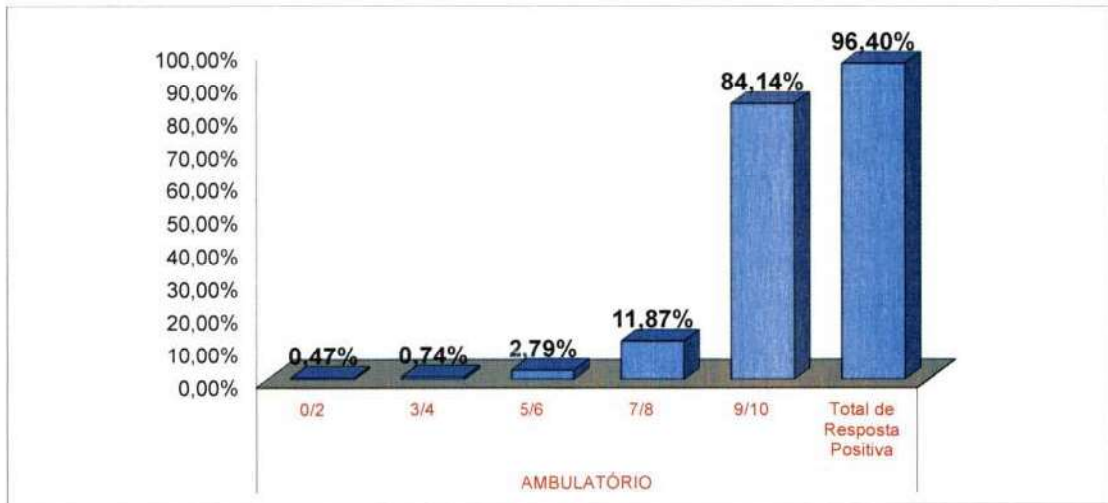
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
Wesleana Santos Coelho
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL HRSP SAU 001-02

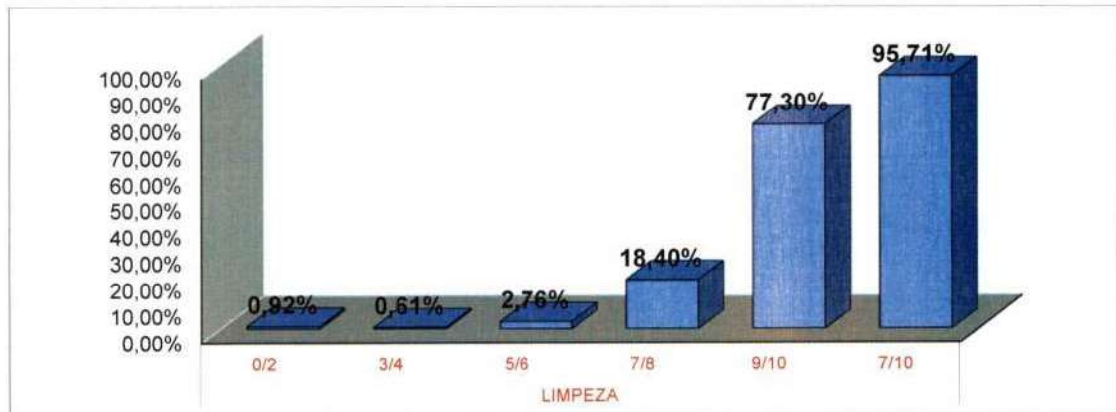
000084

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

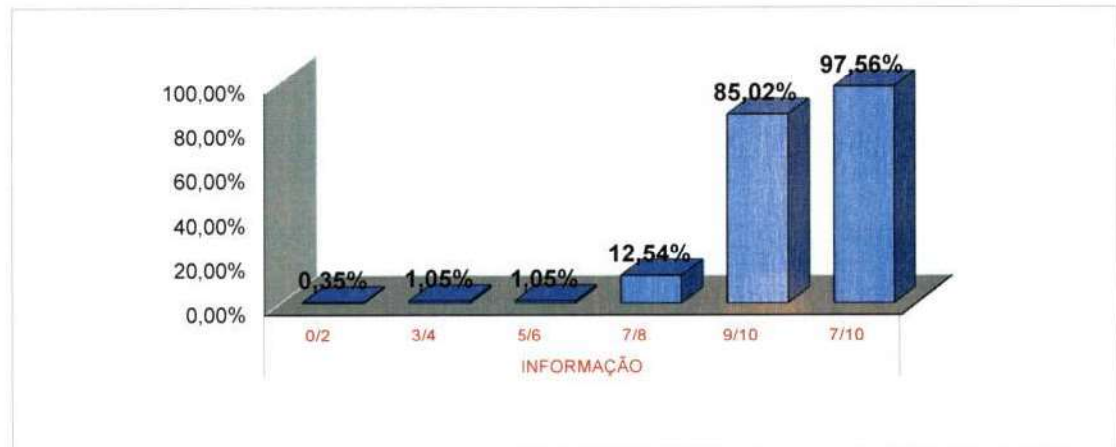
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

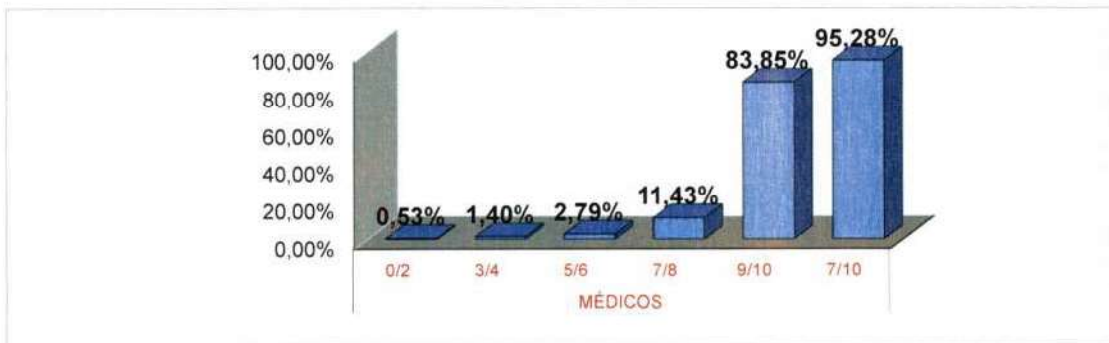


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

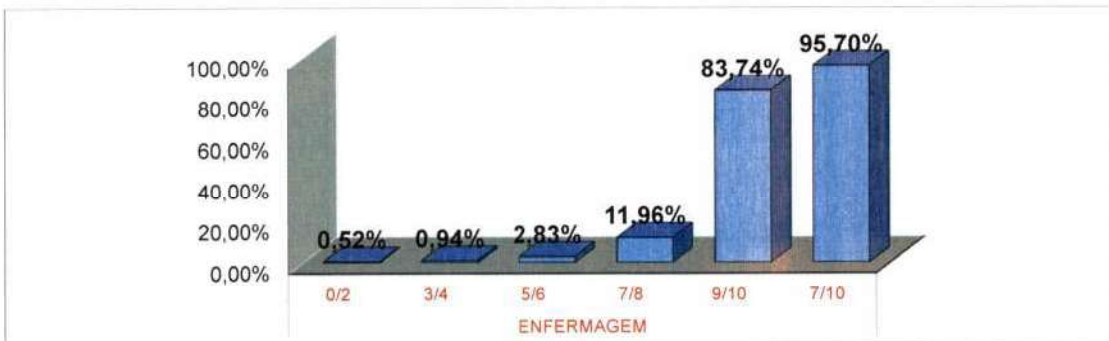
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

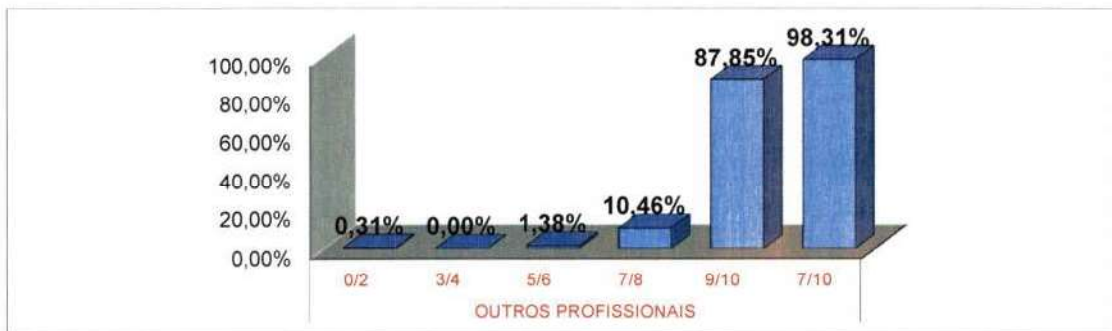


2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

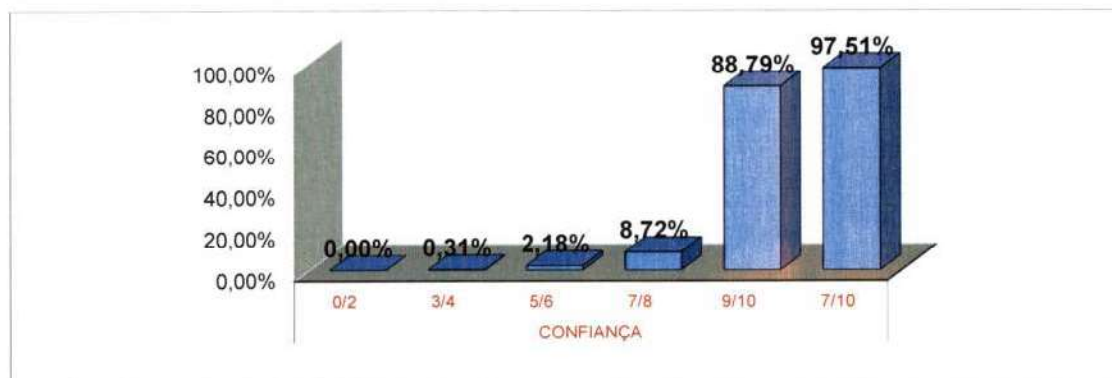
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

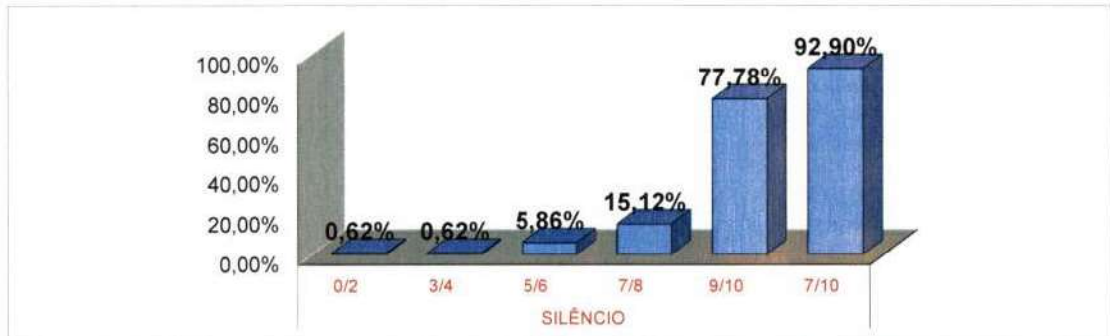


2.8 CONFIANÇA

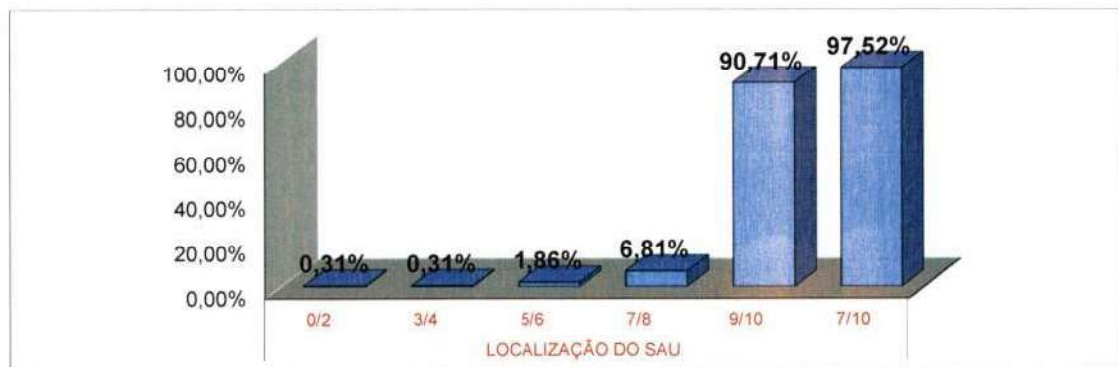


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Março 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 ?							15	314	283	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							55	314	238	
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)							44	314	255	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							12	314	280	
4.2	Pelos enfermeiros							44	314	255	
4.3	Pelos Outros Profissionais							12	314	280	
4.4	Pelos funcionários da Administração							7	314	288	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							48	314	260	
5.2	Para os enfermeiros							34	314	273	
5.3	Para os Outros Profissionais							6	314	298	
5.4	Para os funcionários da Administração							6	314	300	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							6	314	302	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							41	314	266	
7.2	Pelos enfermeiros							30	314	279	
7.3	Pelos Outros Profissionais							5	314	301	
7.4	Pelos funcionários da Administração							4	314	302	
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							34	314	263	
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							8	314	289	
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							6	314	301	
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							8	314	300	
								425	6280	5613	
								6,77%			
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	313	não	1
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	313	não	1

Total de Resposta Positiva 6239
 Total de Resposta Geral 6483
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,24%

Foram realizadas 314 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Março 2021.

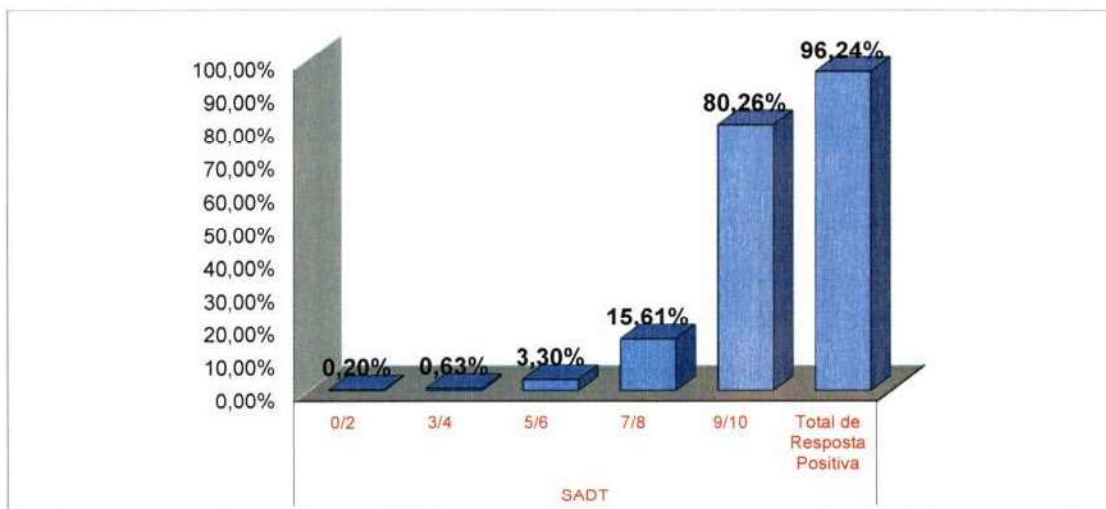
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

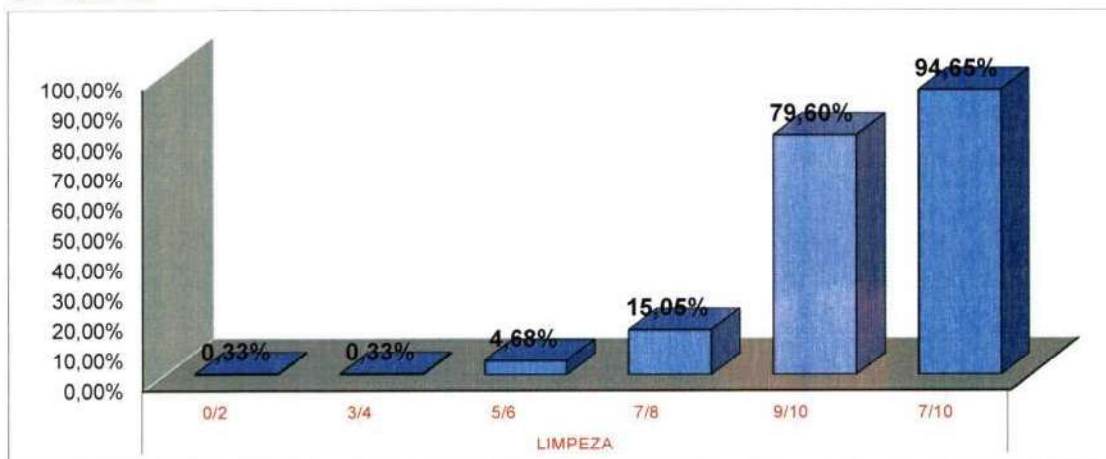
000089

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2021

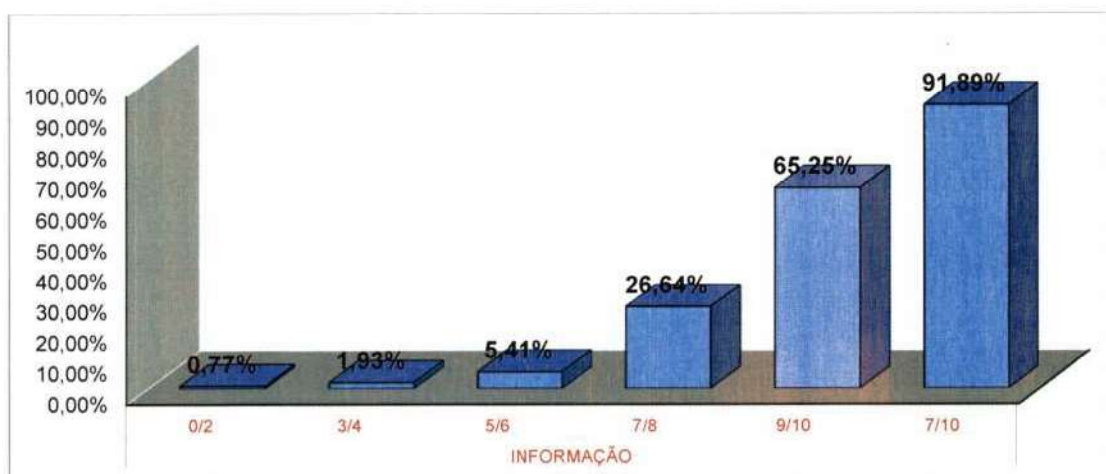
3. SADT



3.1 LIMPEZA

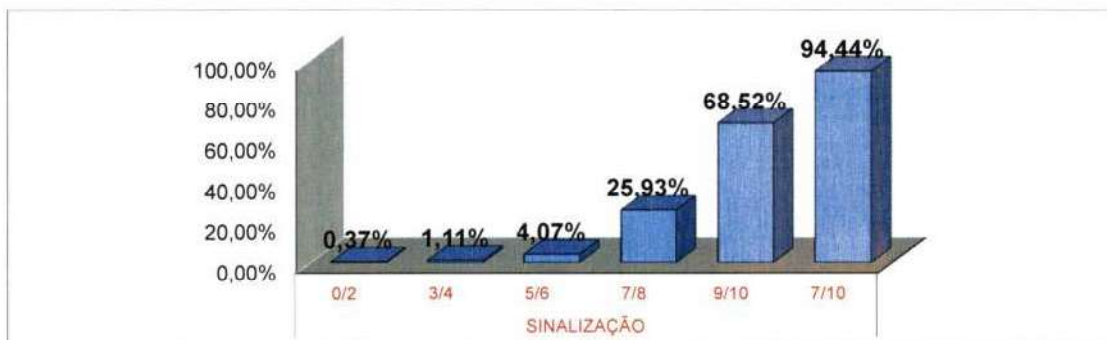


3.2 INFORMAÇÃO

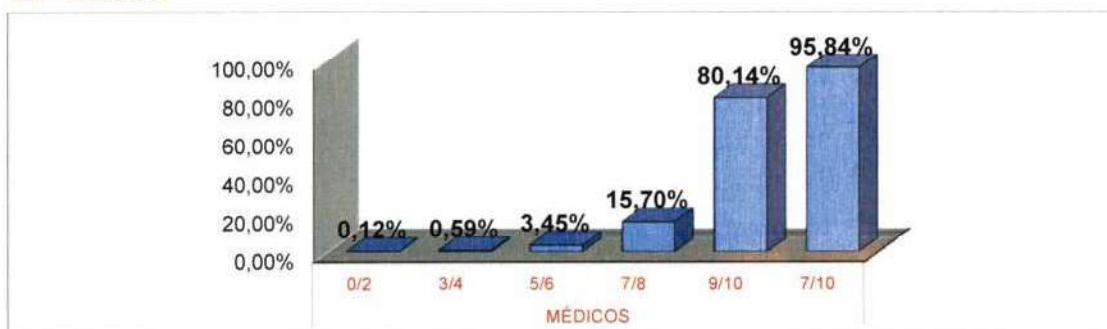


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2021

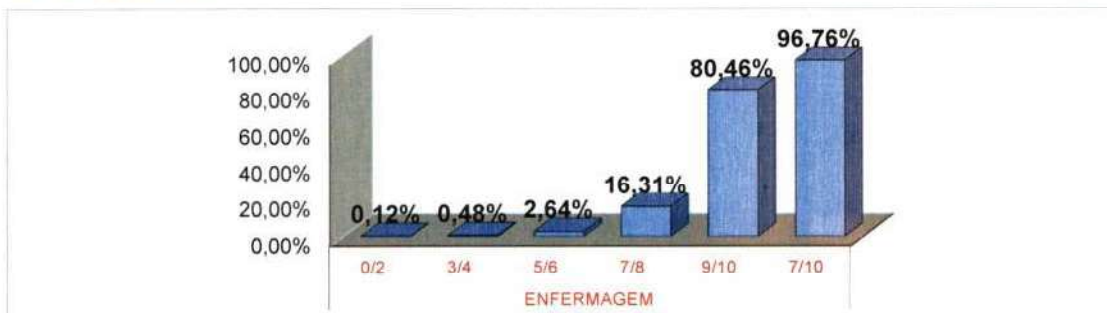
3.3 SINALIZAÇÃO



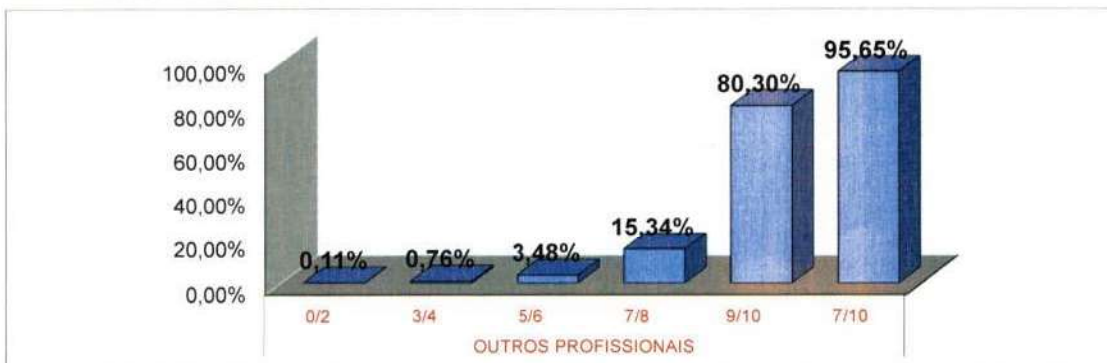
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

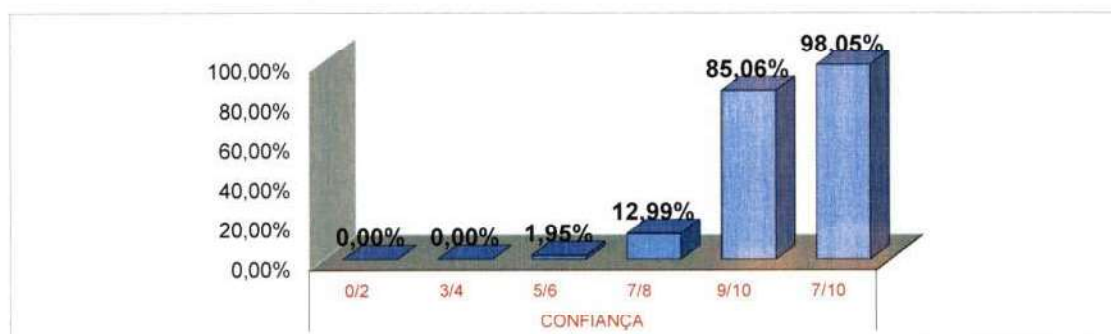


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2021

3.7 ADMINISTRAÇÃO



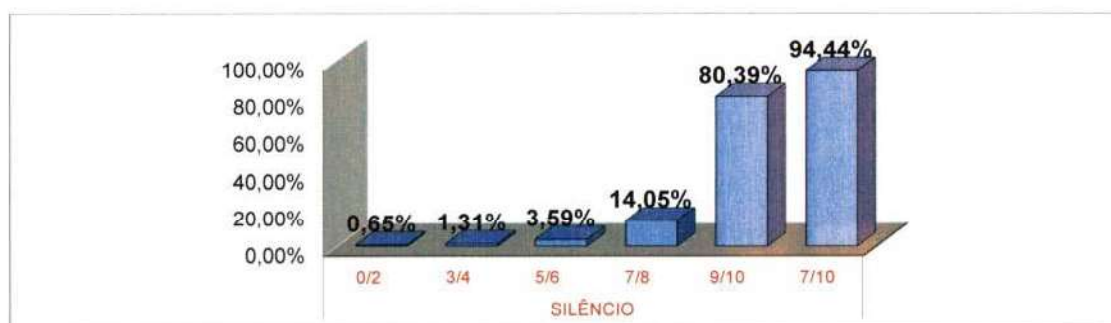
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO MARÇO/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

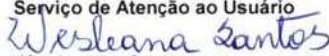
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						0	0	0	18	173	191	2	193	191
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						0	0	1	19	171	191	2	193	190
3	O estabelecimento e bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						0	0	0	17	163	180	13	193	180
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
	4.1	Pelos médicos				0	0	1	20	170	191	2	193	190	
	4.2	Pelos enfermeiros				0	0	1	19	171	191	2	193	190	
	4.3	Pelos Outros Profissionais				0	0	1	20	170	191	2	193	190	
	4.4	Pelos funcionários da Administração				0	0	1	20	170	191	2	193	190	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
	5.1	Para os médicos				0	0	0	18	175	193	0	193	193	
	5.2	Para os enfermeiros				0	0	0	18	175	193	0	193	193	
	5.3	Para os Outros Profissionais				0	0	0	18	174	192	1	193	192	
	5.4	Para os funcionários da Administração				0	0	0	18	174	192	1	193	192	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto						0	0	0	18	175	193	0	193	193
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
	7.1	Pelos médicos				0	0	0	15	175	190	0	190	190	
	7.2	Pelos enfermeiros				0	0	0	17	176	193	0	193	193	
	7.3	Pelos Outros Profissionais				0	0	0	17	175	192	0	192	192	
	7.4	Pelos funcionários da Administração				0	0	0	17	175	192	1	193	192	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	0	18	172	190	3	193	190
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	0	17	171	188	5	193	188
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						0	0	0	14	162	176	17	193	176
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?						0	0	0	16	173	189	4	193	189
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	16	174	190	3	193	190
							0	0	5	370	3614	3989	60	4049	3984
							0,00%	0,00%	0,13%	9,28%	90,60%	100,0%	1,48%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	190	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	190	não	0					

Total de Resposta Positiva 4364
 Total de Resposta Geral 4369
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,89%

Foram realizadas 193 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Março 2021.

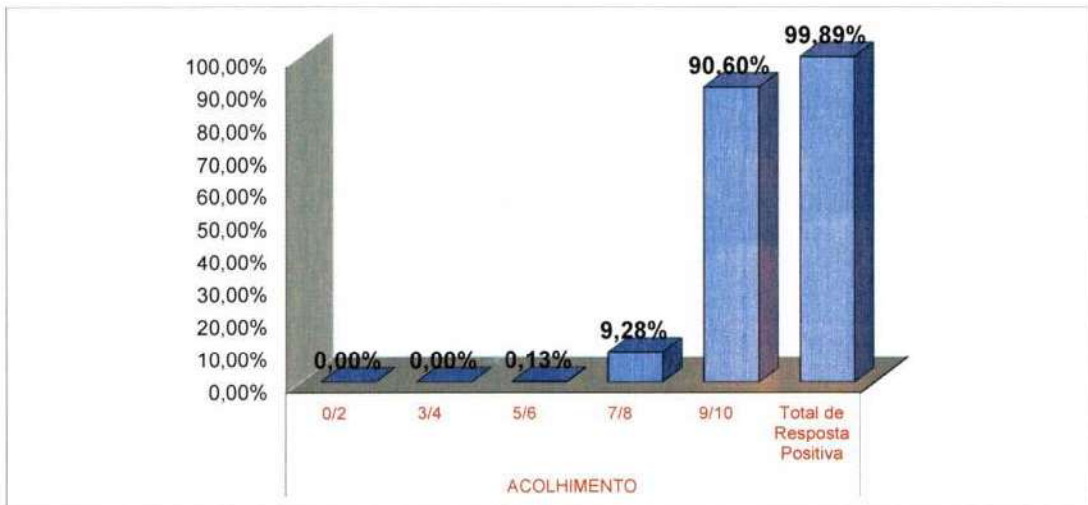
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

RL.HRSP.SAU.001-02

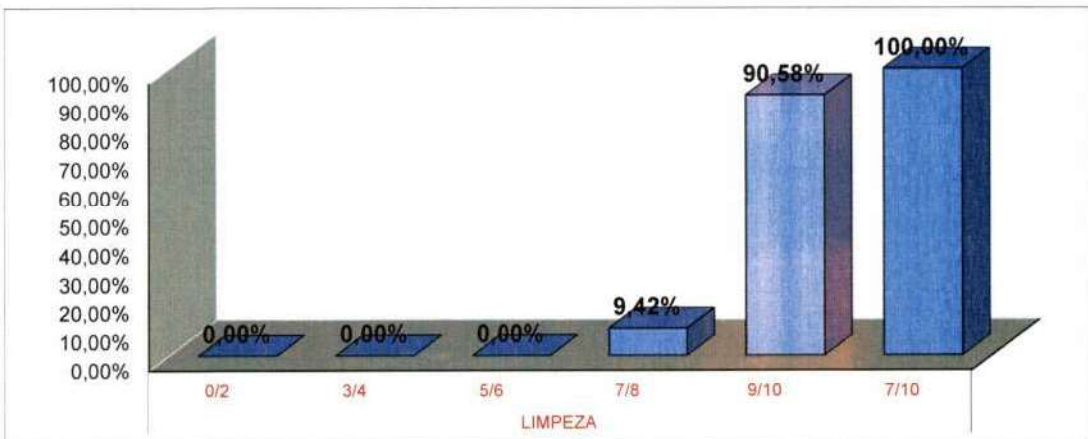
000094

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

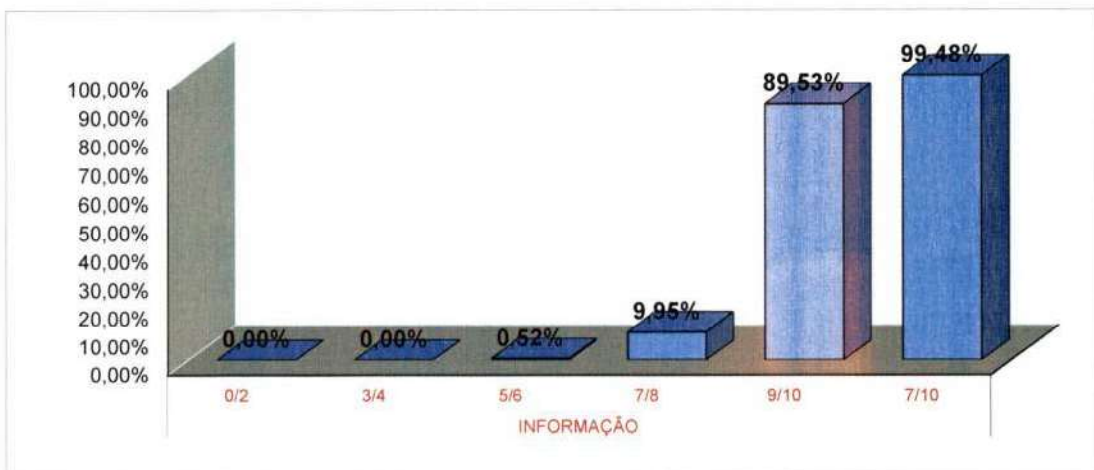
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

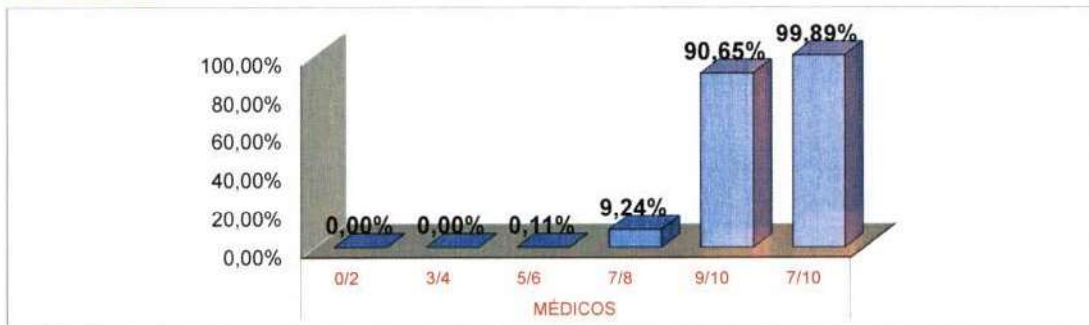


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

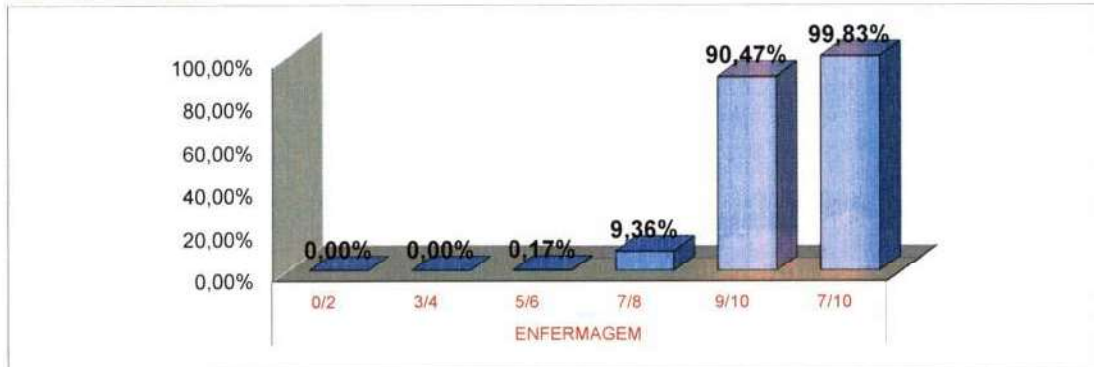
4.3 SINALIZAÇÃO



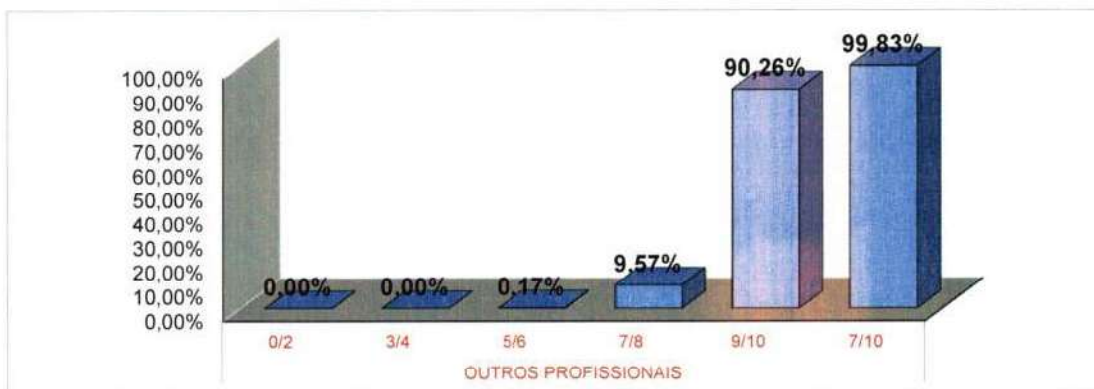
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

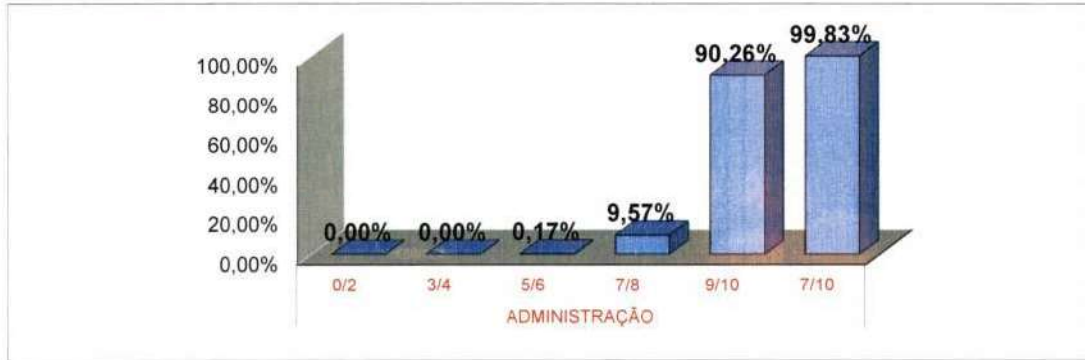


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

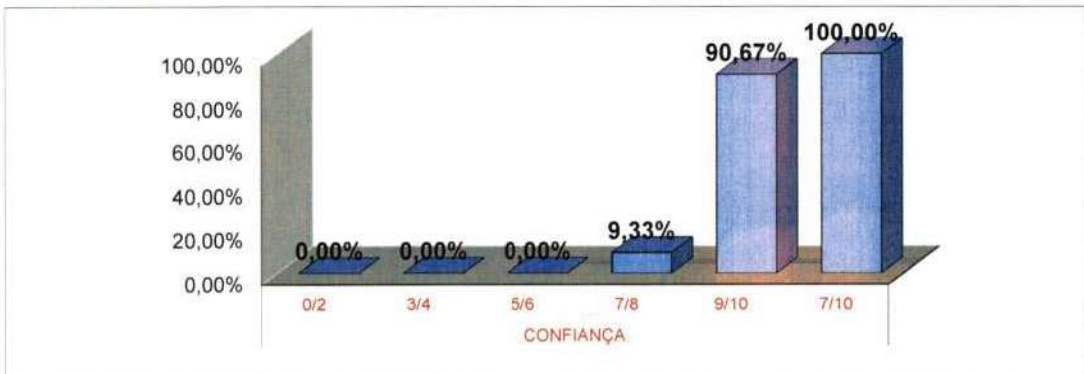


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

4.7 ADMINISTRAÇÃO



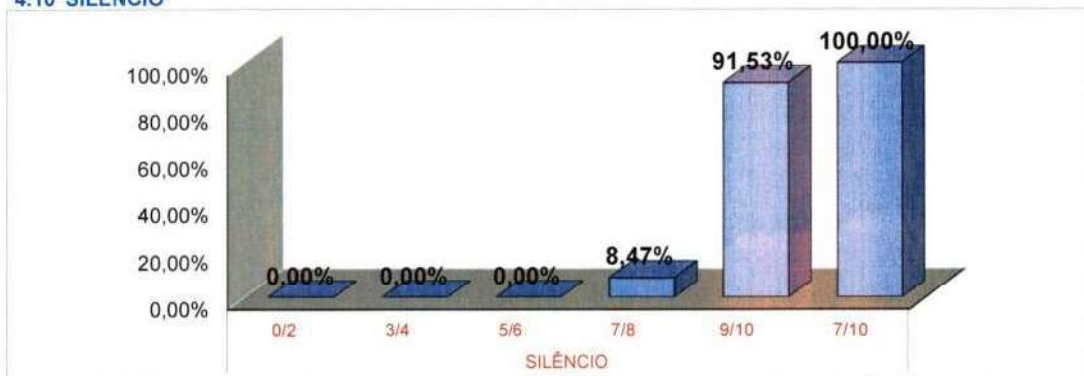
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

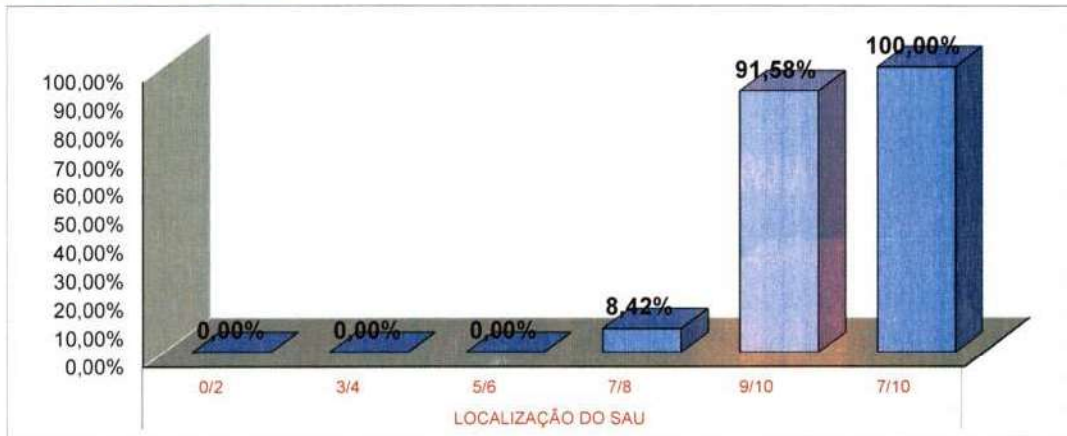


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Março 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?	0	0	0	8	130	138	2	140	138
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	1	9	130	140	0	140	139
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	0	7	122	129	11	140	129
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	1	8	130	139	1	140	138
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	8	130	139	1	140	138
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	8	130	139	1	140	138
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	1	8	130	139	1	140	138
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	7	133	140	0	140	140
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	7	133	140	0	140	140
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	0	7	133	140	0	140	140
5.4	Para os funcionários da administração	0	0	0	6	134	140	0	140	140
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	0	6	134	140	0	140	140
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	6	134	140	0	140	140
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	6	134	140	0	140	140
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	6	134	140	0	140	140
7.4	Pelos funcionários da administração	0	0	0	6	134	140	0	140	140
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	0	1	7	131	140	0	140	138
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	0	1	7	131	140	0	140	138
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	0	6	133	139	1	140	139
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	2	9	127	138	2	140	136
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	0	2	4	132	138	2	140	136
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	2	5	132	139	1	140	137
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	5	132	137	3	140	137
15	O horário das visitas?	0	0	0	0	1	1	139	140	1
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	0	4	135	139	1	140	139
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	4	134	138	2	140	138
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	6	134	140	0	140	140
		2	0	13	170	3427	3612	168	3780	3597
		0,06%	0,00%	0,36%	4,71%	94,88%	100%	4,44%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	140	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	140	não	0					

Total de Resposta Positiva 3877
 Total de Resposta Geral 3892
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,61%

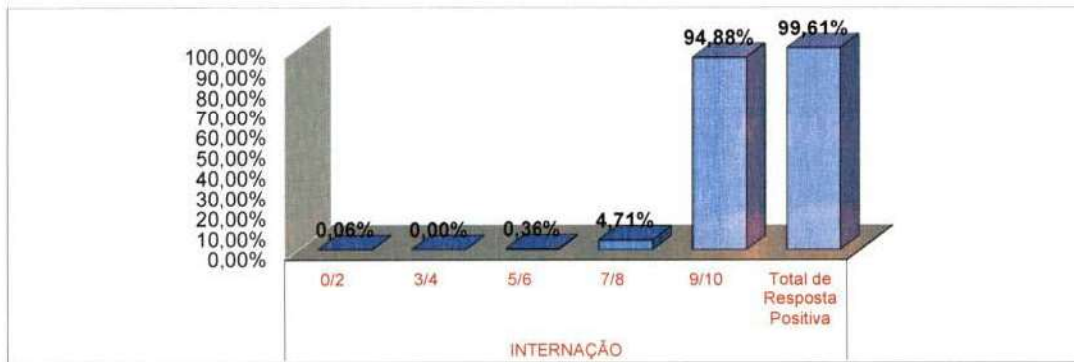
Foram realizadas 140 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Março 2021.

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

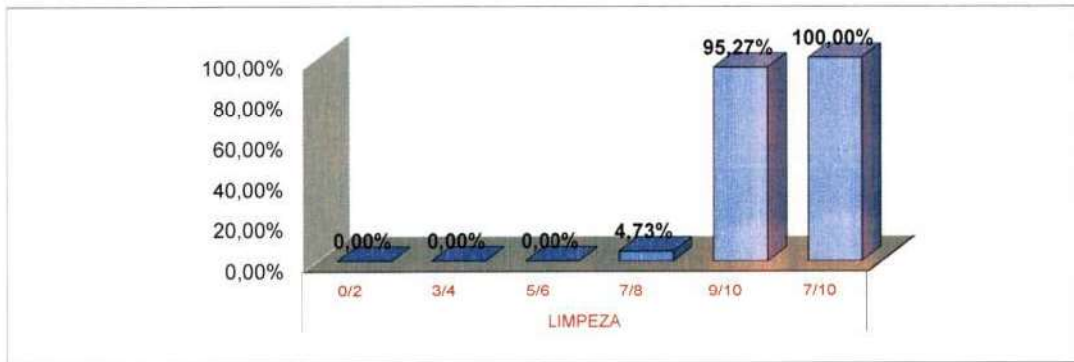
000099 RSP.SAU.001-02

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

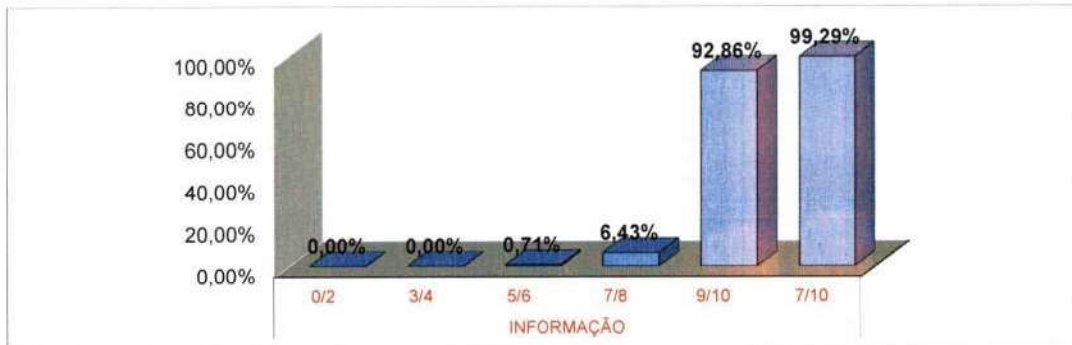
5. PÓS ALTA HOSPITAL



5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

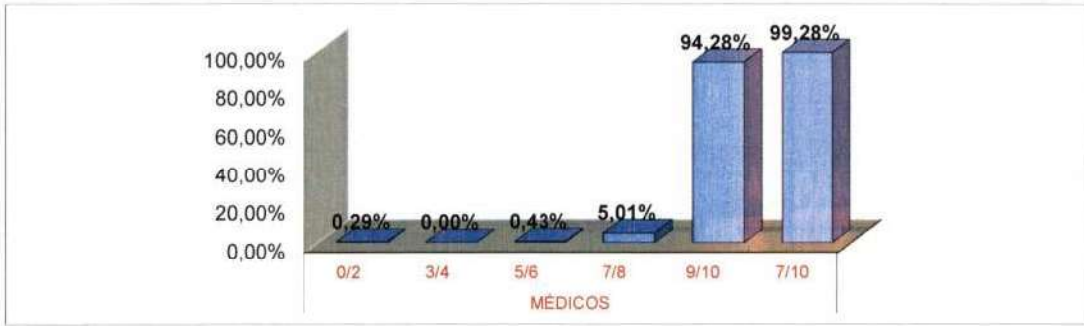


5.3 SINALIZAÇÃO

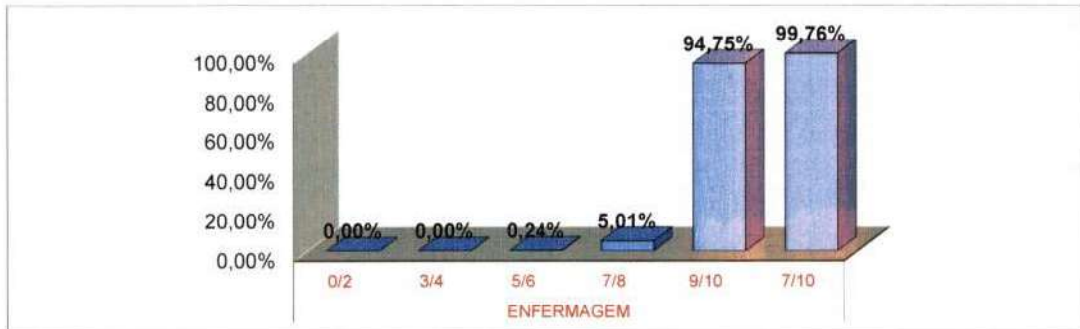


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

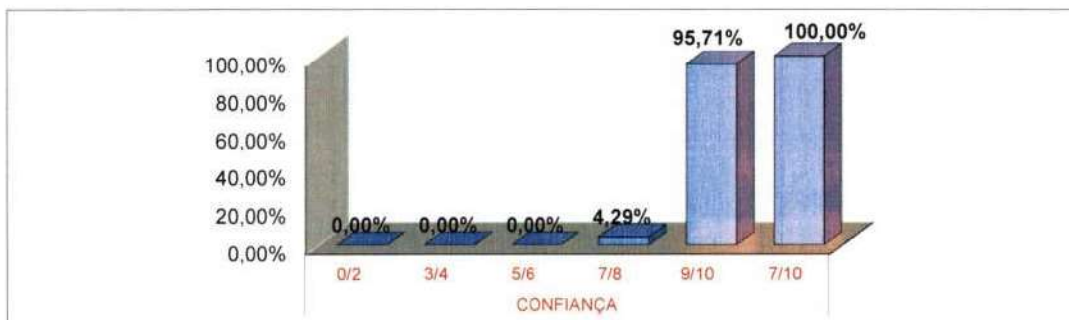


5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

5.8 CONFIANÇA



5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



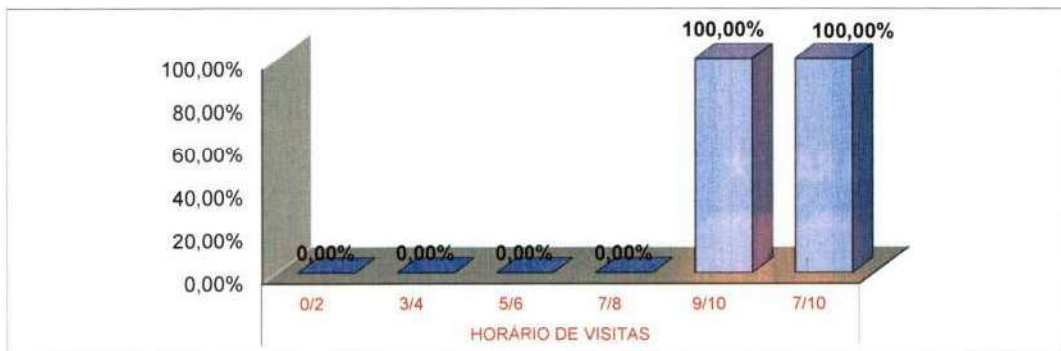
5.11 SILÊNCIO



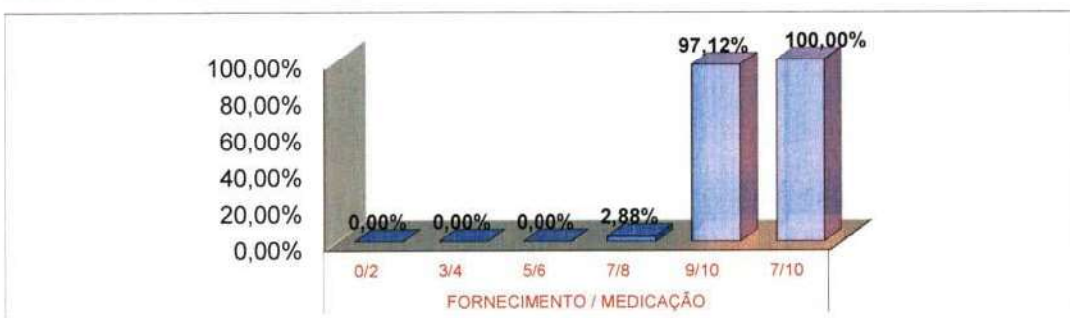


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MARÇO/2021

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU

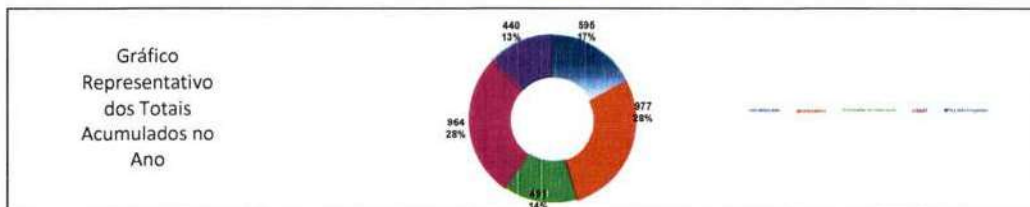


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Março 2021.

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	OU	NO	DEZ	Total	Média
Acolhimento	212	198	192										595	198
Ambulatório	322	323	332										977	326
Unidades de Internação	173	168	163										499	164
SADT	210	240	214										664	221
Pós Alta Hospitalar	168	142	140										440	147
Total	1.055	1.060	1.039										3.487	1.169

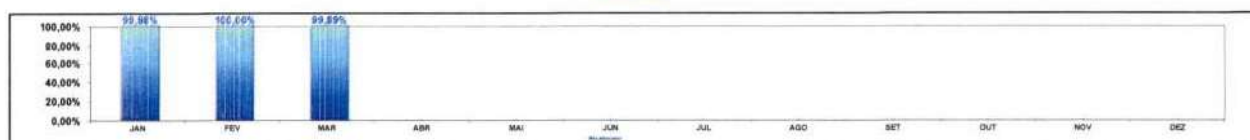
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,90%	0,90%	0,90%											0,90%
Regular	0,90%	0,90%	0,90%											0,90%
Bom	0,90%	0,90%	0,90%											0,90%
Ótimo	21,33%	21,33%	21,33%											21,33%
Excelente	78,66%	78,66%	78,66%											78,66%
Não Respondeu	3,54%	3,54%	3,54%											3,54%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%											100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,26%	0,26%	0,47%											0,26%
Regular	0,26%	0,44%	0,74%											0,41%
Bom	0,53%	2,42%	2,73%											1,51%
Ótimo	8,20%	10,78%	11,87%											10,38%
Excelente	91,17%	86,11%	84,14%											87,14%
Não Respondeu	4,53%	2,98%	5,15%											4,22%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,69%	100,00%	100,00%											99,99%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,31%	0,00%	0,00%											0,19%
Unidades de Internação														
Ruim	0,26%	0,07%	0,00%											0,04%
Regular	0,26%	0,07%	0,00%											0,02%
Bom	0,76%	0,35%	0,00%											0,46%
Ótimo	9,59%	4,48%	8,44%											6,84%
Excelente	89,58%	86,14%	93,31%											92,64%
Não Respondeu	5,31%	4,78%	8,30%											6,89%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	100,00%											100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%											0,00%
SADT														
Ruim	0,02%	0,90%	0,20%											0,37%
Regular	0,38%	0,77%	0,63%											0,58%
Bom	1,50%	3,58%	3,30%											2,79%
Ótimo	16,70%	13,60%	15,61%											15,30%
Excelente	81,44%	81,15%	80,29%											80,95%
Não Respondeu	11,71%	8,10%	6,77%											8,88%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,88%	99,41%	99,69%											99,69%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,32%	0,69%	0,31%											0,41%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%	0,00%											0,03%
Regular	0,69%	0,03%	0,00%											0,03%
Bom	0,69%	0,19%	0,36%											0,41%
Ótimo	9,22%	6,74%	4,71%											6,58%
Excelente	90,04%	84,04%	84,89%											82,99%
Não Respondeu	5,19%	4,12%	4,44%											4,58%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%											100,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	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 - SADT

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2021



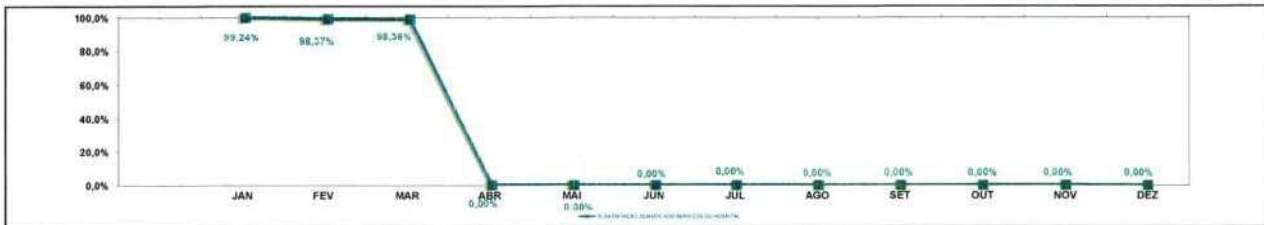
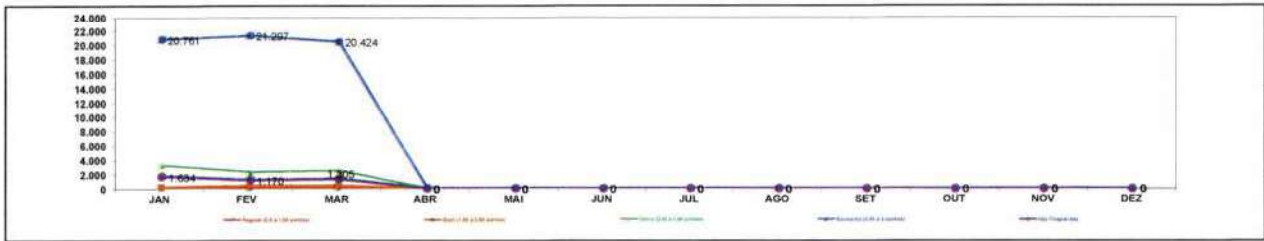
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0										0	0
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	0	0	0										0	0
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	1	0	5										6	2
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	915	318	370										1.604	538
Excelente (3,50 a 4 pontos)	3.374	3.408	3.514										10.296	3431
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	434	368	380										1.184	366
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0										0	0
Não Respondeu	182	66	80										288	96
Total de Respostas do Acolhimento	4.714	4.384	4.369										13.387	4462
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99,98%	100,00%	99,89%										99,99%	99,99%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	3	15	28										46	23
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	3	35	44										72	24
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	31	144	167										242	114
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	479	642	710										1.831	610
Excelente (3,50 a 4 pontos)	5.326	6.127	6.034										18.488	5182
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	642	648	684										1.982	651
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0										2	1
Não Respondeu	277	183	325										785	262
Total de Respostas do Ambulatório	6.486	6.600	6.647										19.732	6677
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	99,40%	97,20%	96,40%										97,67%	97,67%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	0	3										5	2
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	0	1	0										1	1
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	33	15	11										59	20
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	424	190	262										866	289
Excelente (3,50 a 4 pontos)	3.962	4.037	3.650										11.649	3893
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	546	330	306										982	327
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0										0	0
Não Respondeu	248	312	318										878	295
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.769	4.673	4.222										13.664	4631
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	98,22%	93,65%	99,07%										99,61%	99,61%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	56	12										69	23
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	19	48	37										104	35
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	82	224	193										499	168
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	914	850	914										2.678	893
Excelente (3,50 a 4 pontos)	4.458	6.071	4.699										14.228	4743
Total de Resposta Positiva do SADT	618	676	626										1.920	640
Total de Resposta Negativa do SADT	2	4	2										8	3
Não Respondeu	728	561	426										1.715	577
Total de Respostas do SADT	6.694	6.929	6.483										19.502	6502
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	99,29%	95,21%	96,24%										96,68%	96,68%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	0	2										3	1
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	2	13	0										15	5
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	28	7	15										48	16
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	373	311	178										764	251
Excelente (3,50 a 4 pontos)	3.642	3.467	3.427										10.536	3509
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	318	3.674	3.612										7.604	2536
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0										0	0
Não Respondeu	221	168	280										669	220
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.361	3.960	3.892										12.213	4071
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,21%	99,60%	99,61%										99,67%	99,67%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021



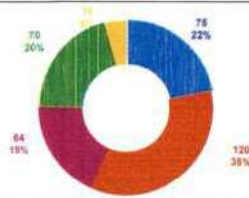
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	7	71	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	123	10
Regular (0,5 a 1,50 pontos)	26	89	81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	195	16
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	175	388	388	0	0	0	0	0	0	0	0	0	954	80
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	3.106	2.212	2.416	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.733	644
Excelente (3,50 a 4 pontos)	20.761	21.297	20.424	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62.482	5.207
Total de Resposta Positiva	2.346	5.768	5.688	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13.642	1.127
Total de Resposta Negativa	4	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	1
Não Respondeu	1.634	1.170	1.205	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.109	342
Total de Respostas de Todos os Sektors	36.428	34.088	32.388	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73.537	5.153
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99,24%	98,37%	98,36%	#DIV/0!	#DIV/0!	#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

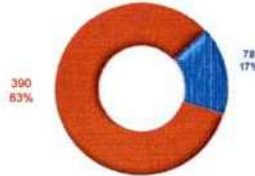


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	27	33	25										75	25,00
Usuários Internos	64	66											130	40,00
Usuários Externos	19	45											64	21,00
Acompanhantes	40	21											70	22,00
Visitantes	10	0											10	3,00
Total	158	159											318	100,00

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

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

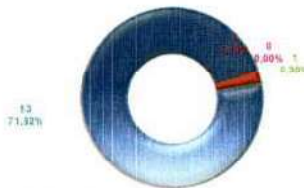


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	24	31	23										78	26,00
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	161	114	115										390	130,00
Total	185	145	138										468	156,00

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	89	167										328	106,33
Reclamações	3	2	2										7	2,33
Sugestões	0	0	0										0	0,00
Relatos	1	0	0										1	0,33
Total	83	91	169										333	111,00

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

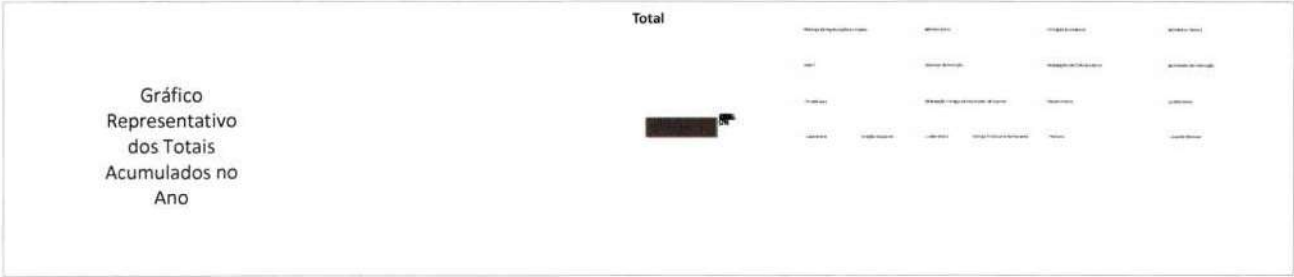
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	95,18	97,93	98,82										97,28
Reclamações	3,61	2,33	1,18										2,32
Sugestões	0,00	0,00	0,00										0,00
Relatos	1,21	0,00	0,00										0,40
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

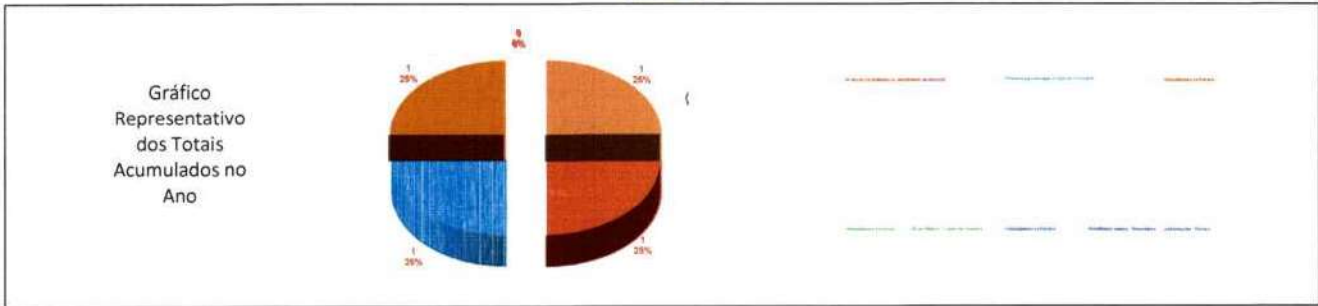


RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço de Higienização e Limpeza	0	0	0										0	0,00
Ambulatório	0	0	0										0	0,00
Direção Assistencial	0	0	0										0	0,00
Diretoria Técnica	0	2	1										3	1,00
SADT	0	0	0										0	0,00
Serviço de Nutrição	0	0	1										1	0,33
Recepção SADT/Ambulatório	0	0	0										0	0,00
Unidades de Internação	1	0	0										1	0,33
Fisioterapia	0	0	0										0	0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0										0	0,00
Acolhimento	0	0	0										0	0,00
Laboratório	0	0	0										0	0,00
Direção Hospitalar	0	0	0										0	0,00
Serviço Pronto-atendimento do Paciente	1	0	0										1	0,33
Portaria	2	0	0										2	0,67
Guarda Volumens	0	0	0										0	0,00
Total	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0,67

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Falta de Cordialidade no atendimento assistencial	1	0	0										1	0,33
Demora para entregar a Cópia do Prontuário	1	0	0										1	0,33
Atendimento na Portaria	1	0	0										1	0,33
Atraso Médico - Exame de Contraste	0	1	0										1	0,33
Atendimento médico - Hemodialise	0	1	0										1	0,33
Informações - Portaria	1	0	0										1	0,33
Atendimento Ambulatorial - 09/03/2021	0	0	1										1	0,33
Refeições fornecidas - UTI Neo	0	0	1										1	0,33
Total	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0,67
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL	4	2	2										8	2,66666667
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%