

---

#### 4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

**Serviço de Atendimento 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 Atendimento ao Usuário - SAU** do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 31 do mês de Março de 2022**.

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 desta Ouvidoria.

## II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

|                     |              |
|---------------------|--------------|
| Internação          | 180          |
| Acolhimento         | 204          |
| Ambulatório         | 334          |
| S.A.D.T             | 316          |
| Pós Alta Hospitalar | 136          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>1.170</b> |

### Tabela 01: Pesquisas por Setor

A tabela a seguir, demonstra com clareza a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

#### PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE MARÇO

| Item Verificação                       | Acolhimento | Ambulatório | Internação | SADT   | Pós Alta Hospitalar |
|--|-------------|-------------|------------|--------|---------------------|
| <b>Ruim</b> (0 a 0,5 pontos)           | 0           | 21          | 7          | 33     | 5                   |
| <b>Regular</b> (0,6 a 1,59 pontos)     | 0           | 34          | 10         | 41     | 2                   |
| <b>Bom</b> (1,60 a 2,59 pontos)        | 4           | 176         | 34         | 120    | 19                  |
| <b>Ótimo</b> (2,60 a 3,59 pontos)      | 257         | 502         | 151        | 422    | 165                 |
| <b>Excelente</b> (3,60 a 4 pontos)     | 3.976       | 5.253       | 4.149      | 5.256  | 3.168               |
| Total de Resposta <b>Positiva</b>      | 408         | 668         | 358        | 630    | 272                 |
| Total de Resposta <b>Negativa</b>      | 0           | 0           | 2          | 2      | 0                   |
| Não Respondeu                          | 47          | 10          | 509        | 448    | 313                 |
| Total de Respostas                     | 4.645       | 6.654       | 4.711      | 6.504  | 3.631               |
| % SATISFAÇÃO DOS<br>USUÁRIOS POR SETOR | 99,91%      | 96,53%      | 98,87%     | 96,99% | 99,28%              |

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

| ITEM                             | ATIVIDADES DESENVOLVIDAS  | TOTAL MÊS    |
|----------------------------------|---|--------------|
| <b>1</b>                         | <b><u>Atendimentos</u></b>  |              |
| 1.1                              | Atendimentos em sala  | 60           |
| 1.2                              | Atendimentos por telefone   | 17           |
| 1.3                              | Atendimentos exclusivamente por meio de folder  | 33           |
| 1.4                              | Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)  | 164          |
| 1.5                              | Atendimentos por meio de e-mail   | 10           |
| <b>2</b>                         | <b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>  |              |
| 2.1                              | Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação) | 2.160        |
| 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           |
| <b>3</b>                         | <b><u>Pesquisas de satisfação realizadas</u></b>  |              |
| 3.1                              | Internas  | 180          |
| 3.2                              | Externas  | 990          |
| <b>4</b>                         | <b><u>Informativos e comunicados emitidos</u></b>                                       | <b>00</b>    |
| <b>5</b>                         | <b><u>Reuniões internas administrativas realizadas</u></b>                              | <b>02</b>    |
| <b>6</b>                         | <b><u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u></b>              | <b>09</b>    |
| <b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b> |   | <b>3.625</b> |

**Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas por essa ouvidoria.**

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             | 80        | 93,00         |
| Reclamação         | 06        | 7,00          |
| Sugestão           | 0         | 0,0           |
| Relato             | 0         | 0,0           |
| <b>TOTAL</b>       | <b>86</b> | <b>100,00</b> |

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

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

Vejamos os motivos das reclamações:

| RECLAMAÇÕES   | Origem             | Destino              |
|---|--------------------|----------------------|
| Atraso da Médica (o) que realiza Ultrassom - 09.03.2022 | SADT               | SADT                 |
| Necessidade de um bebedouro no local do SADT/exames.    | SADT               | SADT                 |
| Falha de Comunicação - Portaria                         | Clínica Médica     | Portaria             |
| Cordialidade com o usuário - Recepção Acolhimento.      | Clínica Pediátrica | Recepção Acolhimento |
| Comunicação em relação ao TFD.                          | Clínica cirúrgica  | Clínica cirúrgica    |
| Atraso na entrega da Cópia de Prontuário                | Ouvidoria          | SPP                  |

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

| Setor              | Total Numérico | %     |
|--------------------|----------------|-------|
| Clinica Cirúrgica  | 1              | 10,00 |
| SADT               | 2              | 30,00 |
| Clínica Médica     | 1              | 15,00 |
| Clínica Pediátrica | 1              | 15,00 |
| Ouvidoria          | 1              | 15,00 |
| UTI Pediátrica     | 1              | 15,00 |

**Tabela 06: Reclamações por Setor**

### III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de **98,32%** neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo à solicitação do Grupo Técnico da SESPAA acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários.

Neste mês houve aumento em todos os atendimentos, destacando os setores de ambulatório e acolhimento. Os setores ambulatório e SADT apresentaram um índice de satisfação melhor que o mês anterior, com isso, podemos entender que as ações que estão sendo realizadas em conjunto com a enfermeira do Ambulatório e Coordenadora de Atendimento estão sendo eficazes. Diante do exposto seguiremos monitorando o tempo de espera, realizando as palestras nas recepções, a fim de melhorarmos ainda mais a satisfação dos nossos usuários.

### IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram recebidos no mês de março 80 elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

### V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem a ouvidoria 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) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades

Marabá, 07 de Abril de 2022.

**Wesleana Santos Coelho**  
Coordenadora Ovidória

*Wesleana Santos Coelho*  
Coordenadora Ovidória  
Pró-Saúde HRSP-PA  


# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL**

**REFERÊNCIA: MARÇO- 2022**

**RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO**

| 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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?            | 0     | 0     | 1     | 5     | 173    | 179     | 1      | 180   | 178              |
| 2    | As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?                        | 1     | 2     | 2     | 6     | 158    | 169     | 11     | 180   | 164              |
| 3    | As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)    | 0     | 0     | 0     | 2     | 131    | 133     | 47     | 180   | 133              |
| 4    | O tempo que demorou para o paciente ser atendido:   |       |       |       |       |        |         |        |       |                  |
| 4.1  | Pelos médicos   | 1     | 0     | 1     | 3     | 140    | 145     | 35     | 180   | 143              |
| 4.2  | Pelos enfermeiros   | 0     | 1     | 2     | 3     | 146    | 152     | 28     | 180   | 149              |
| 4.3  | Pelos Outros Profissionais  | 0     | 0     | 2     | 4     | 146    | 152     | 28     | 180   | 150              |
| 4.4  | Pelos funcionários da administração   | 0     | 0     | 2     | 5     | 145    | 152     | 28     | 180   | 150              |
| 5    | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?               |       |       |       |       |        |         |        |       |                  |
| 5.1  | Para os médicos   | 1     | 0     | 3     | 9     | 166    | 179     | 1      | 180   | 175              |
| 5.2  | Para os enfermeiros   | 0     | 0     | 3     | 9     | 167    | 179     | 1      | 180   | 176              |
| 5.3  | Para os Outros Profissionais  | 0     | 0     | 1     | 9     | 170    | 180     | 0      | 180   | 179              |
| 5.4  | Para os funcionários da administração   | 0     | 0     | 1     | 9     | 169    | 179     | 1      | 180   | 178              |
| 6    | Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?                         | 0     | 1     | 0     | 6     | 166    | 173     | 7      | 180   | 172              |
| 7    | A educação e o respeito com que você foi tratado?   |       |       |       |       |        |         |        |       |                  |
| 7.1  | Pelos médicos   | 0     | 1     | 2     | 8     | 167    | 178     | 2      | 180   | 175              |
| 7.2  | Pelos enfermeiros   | 0     | 0     | 2     | 8     | 168    | 178     | 2      | 180   | 176              |
| 7.3  | Pelos Outros Profissionais  | 0     | 0     | 0     | 9     | 168    | 177     | 3      | 180   | 177              |
| 7.4  | Pelos funcionários da administração   | 0     | 0     | 0     | 7     | 171    | 178     | 2      | 180   | 178              |
| 8    | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | 1     | 2     | 1     | 5     | 161    | 170     | 10     | 180   | 166              |
| 9    | As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?     | 1     | 2     | 1     | 5     | 161    | 170     | 10     | 180   | 166              |
| 10   | A limpeza das roupas de cama e banho?   | 0     | 0     | 0     | 4     | 148    | 152     | 28     | 180   | 152              |
| 11   | As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?                      | 1     | 1     | 4     | 7     | 152    | 165     | 15     | 180   | 159              |
| 12   | O silêncio no ambiente do hospital?   | 1     | 0     | 1     | 6     | 149    | 157     | 23     | 180   | 155              |
| 13   | O horário em que são servidas as refeições?   | 0     | 0     | 0     | 1     | 136    | 137     | 43     | 180   | 137              |
| 14   | O horário em que é feita a limpeza do quarto?   | 0     | 0     | 0     | 2     | 137    | 139     | 41     | 180   | 139              |
| 15   | O horário das visitas?  | 0     | 0     | 1     | 0     | 117    | 118     | 62     | 180   | 117              |
| 16   | O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?                    | 0     | 0     | 2     | 7     | 139    | 148     | 32     | 180   | 146              |
| 17   | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?                                   | 0     | 0     | 0     | 2     | 132    | 134     | 46     | 180   | 134              |
| 18   | De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?                                    | 0     | 0     | 2     | 10    | 166    | 178     | 2      | 180   | 176              |
|      |   | 7     | 10    | 34    | 151   | 4149   | 4351    | 509    | 4860  | 4300             |
|      |   | 0,16% | 0,23% | 0,78% | 3,47% | 95,36% | 100,00% | 10,47% |       | 98,83%           |
| 19   | Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?  | sim   | 178   | não   | 2     |        |         |        |       |                  |
| 20   | Você voltaria a utilizar este serviço?  | sim   | 180   | não   | 0     |        |         |        |       |                  |

Total de Resposta Positiva 4658  
 Total de Resposta Geral 4711  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,87%

Foram realizadas 180 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Março 2022.

Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

RL\_HRSP\_001-02

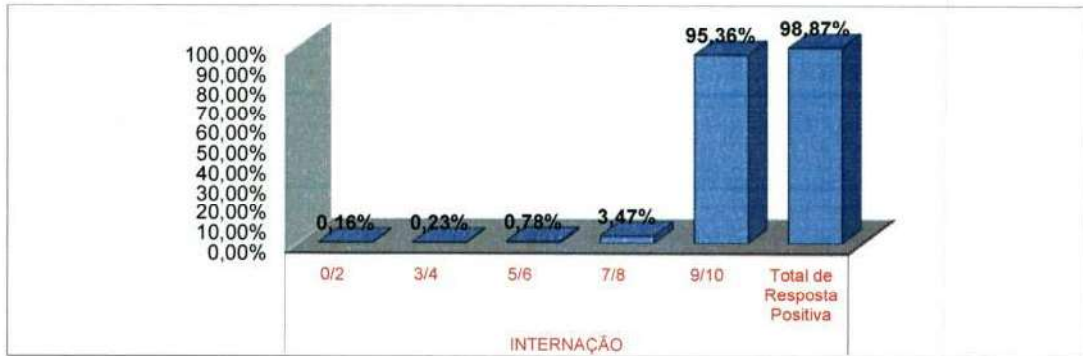
000084



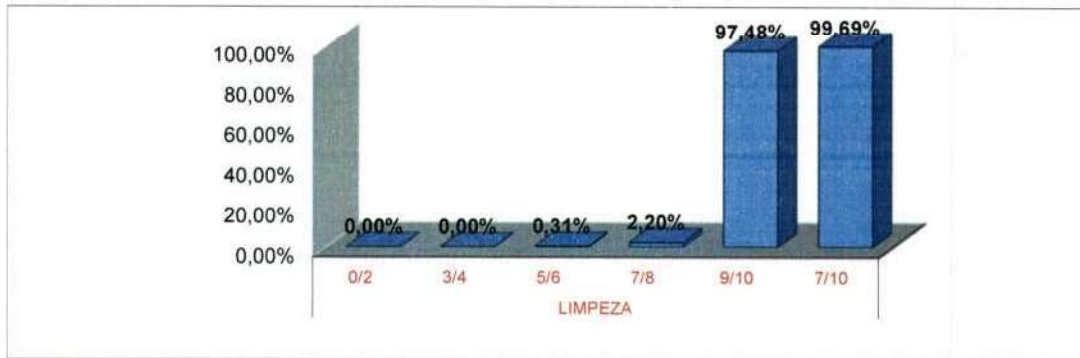


AValiação - MARÇO/2022

1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



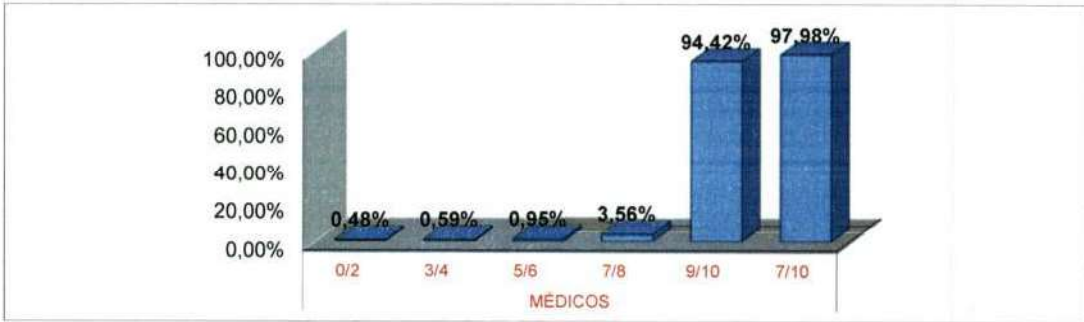
1.3 SINALIZAÇÃO





AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

1.8 CONFIANÇA



1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

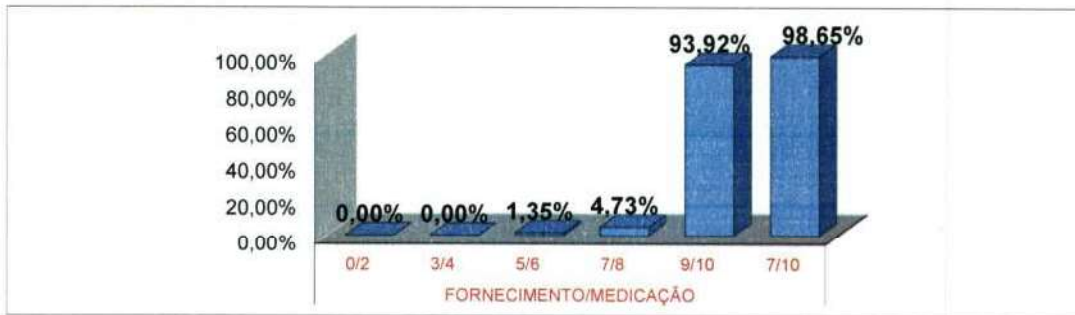


AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

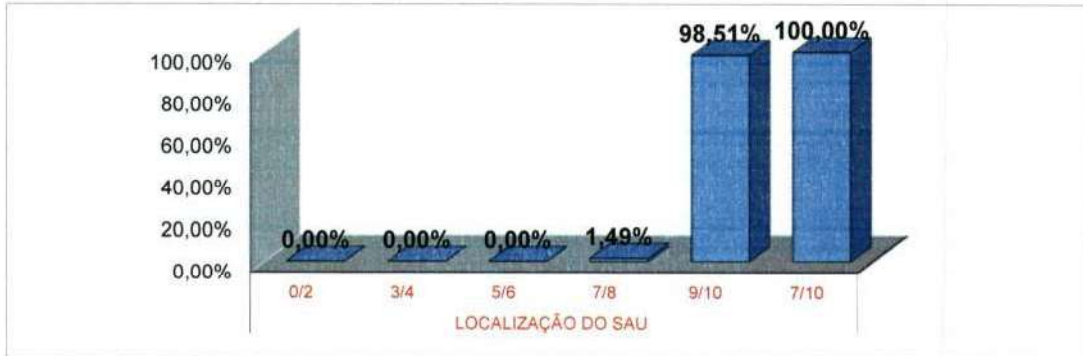
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Março 2022.

| 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   | 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 ?                               | 2     | 0     | 4     | 33    | 288    | 327     | 7     | 334   | 321              |
| 2    | Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?                                    | 0     | 3     | 1     | 27    | 209    | 240     | 94    | 334   | 236              |
| 3    | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes) | 0     | 1     | 3     | 30    | 293    | 327     | 7     | 334   | 323              |
| 4    | O tempo que demorou para o paciente ser atendido:   |       |       |       |       |        |         |       |       |                  |
| 4.1  | Pelos médicos   | 6     | 6     | 32    | 44    | 227    | 315     | 19    | 334   | 271              |
| 4.2  | Pelos enfermeiros   | 3     | 5     | 28    | 44    | 234    | 314     | 20    | 334   | 278              |
| 4.3  | Pelos Outros Profissionais  | 4     | 2     | 24    | 42    | 243    | 315     | 19    | 334   | 285              |
| 4.4  | Pelos funcionários da Administração   | 3     | 2     | 28    | 43    | 245    | 321     | 13    | 334   | 288              |
| 5    | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?                           |       |       |       |       |        |         |       |       |                  |
| 5.1  | Para os médicos   | 0     | 2     | 10    | 27    | 278    | 317     | 17    | 334   | 305              |
| 5.2  | Para os enfermeiros   | 0     | 1     | 5     | 19    | 290    | 315     | 19    | 334   | 309              |
| 5.3  | Para os funcionários da Administração   | 1     | 2     | 6     | 51    | 265    | 325     | 9     | 334   | 316              |
| 6    | Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?                | 0     | 3     | 4     | 15    | 293    | 315     | 19    | 334   | 308              |
| 7    | A educação e o respeito com que você foi tratado?   |       |       |       |       |        |         |       |       |                  |
| 7.1  | Pelos médicos   | 0     | 0     | 2     | 12    | 305    | 319     | 15    | 334   | 317              |
| 7.2  | Pelos enfermeiros   | 0     | 0     | 2     | 13    | 303    | 318     | 16    | 334   | 316              |
| 7.3  | Pelos funcionários da Administração   | 0     | 0     | 2     | 12    | 312    | 326     | 8     | 334   | 324              |
| 8    | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?             | 0     | 2     | 3     | 14    | 296    | 315     | 19    | 334   | 310              |
| 9    | As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?                 | 0     | 2     | 3     | 15    | 294    | 314     | 20    | 334   | 309              |
| 10   | O silêncio no ambiente do ambulatório?  | 2     | 3     | 9     | 24    | 279    | 317     | 17    | 334   | 303              |
| 11   | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?   | 0     | 0     | 6     | 20    | 296    | 322     | 12    | 334   | 316              |
| 12   | De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?  | 0     | 0     | 4     | 17    | 303    | 324     | 10    | 334   | 320              |
|      |   | 21    | 34    | 176   | 502   | 5253   | 5986    | 360   | 6346  | 5755             |
|      |   | 0,35% | 0,57% | 2,94% | 8,39% | 87,75% | 100,00% | 5,67% |       |                  |
| 13   | Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?  | sim   | 334   | não   | 0     |        |         |       |       |                  |
| 14   | Você voltaria a utilizar este serviço?  | sim   | 334   | não   | 0     |        |         |       |       |                  |

Total de Resposta Positiva 6423

Total de Resposta Geral 6654

Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,53%

Foram realizadas 334 entrevistas  
No período de 1 a 31 de Março 2022.

Wesleana Santos Coelho  
Serviço de Atendimento ao Usuário

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

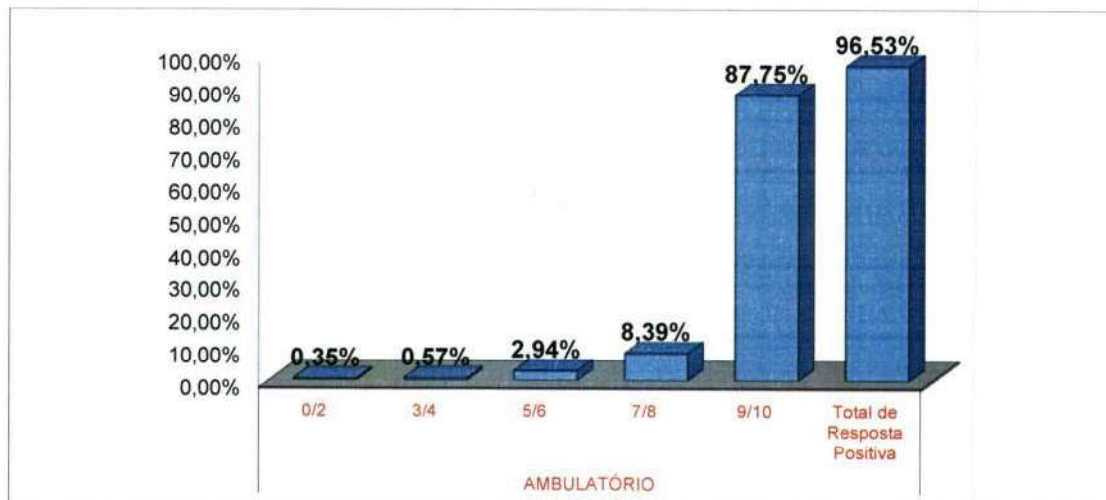


RL HRSP 001-02

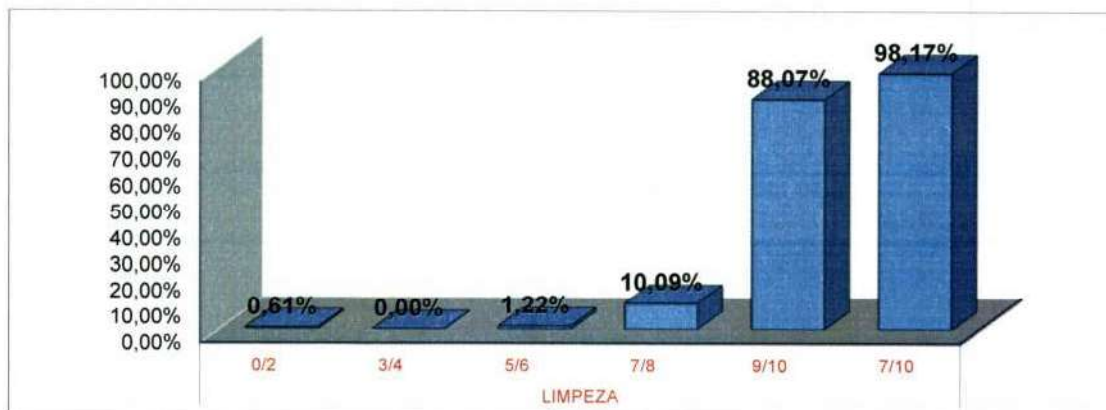
000089

AVALIAÇÃO MARÇO/2022

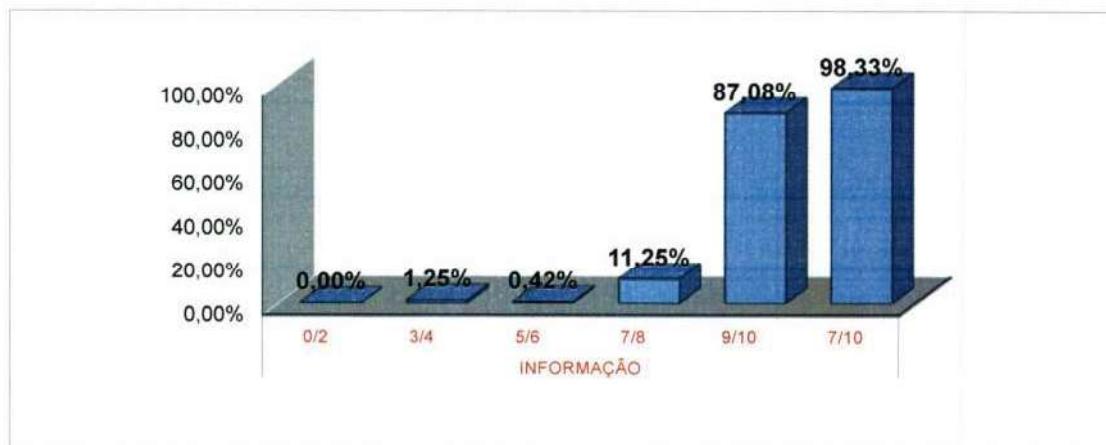
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

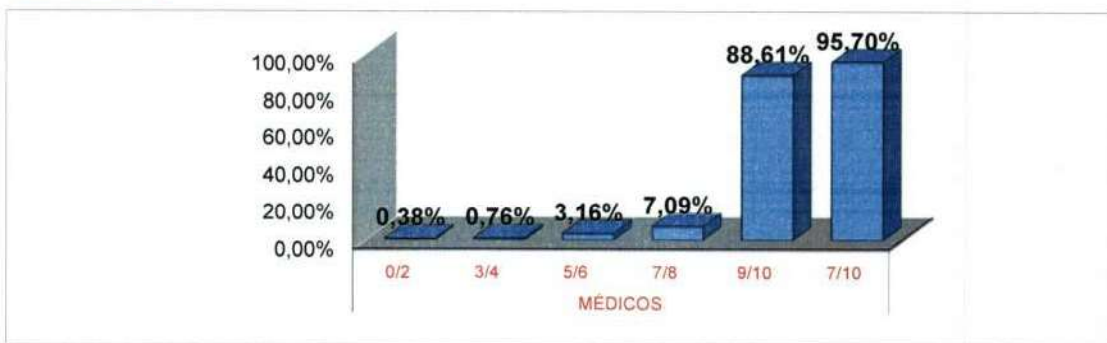


AValiação MARÇO/2022

2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO MARÇO/2022

2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



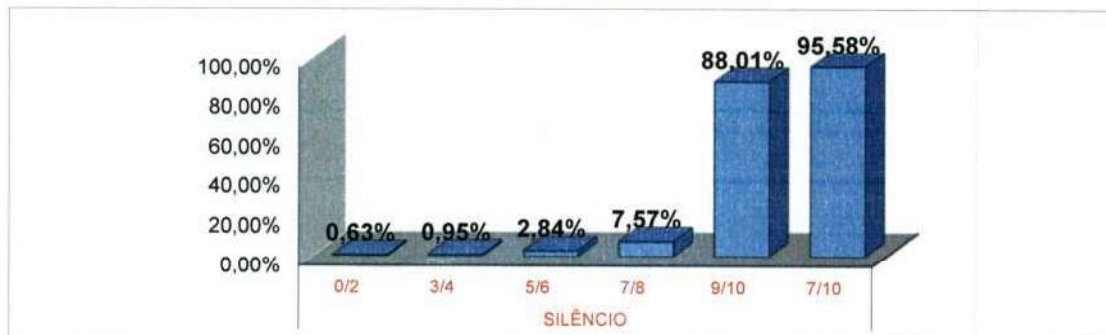
2.8 CONFIANÇA





AVALIAÇÃO MARÇO/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 31 de Março 2022.

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





HOSPITAL REGIONAL  
DO SUDESTE DO PARÁ  
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE  
AGÊNCIA MUNICIPAL DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO  
PARÁ

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 ?                                   |     |     |     |      |       |    | 2     | 3                | 13    | 29    | 267    | 314     | 2     | 316  | 296  |
| 2    | Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?                                    |     |     |     |      |       |    | 2     | 1                | 4     | 19    | 218    | 244     | 72    | 316  | 237  |
| 3    | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)     |     |     |     |      |       |    | 0     | 1                | 2     | 20    | 276    | 299     | 17    | 316  | 296  |
| 4    | O tempo que demorou para o paciente ser atendido:   |     |     |     |      |       |    |       |                  |       |       |        |         |       |      |      |
| 4.1  | Pelos médicos   |     |     |     |      |       |    | 0     | 6                | 15    | 30    | 185    | 236     | 80    | 316  | 215  |
| 4.2  | Pelos enfermeiros   |     |     |     |      |       |    | 4     | 7                | 21    | 40    | 220    | 292     | 24    | 316  | 260  |
| 4.3  | Pelos Outros Profissionais  |     |     |     |      |       |    | 5     | 5                | 16    | 41    | 233    | 300     | 16    | 316  | 274  |
| 4.4  | Pelos funcionários da Administração   |     |     |     |      |       |    | 3     | 3                | 15    | 42    | 241    | 304     | 12    | 316  | 283  |
| 5    | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?                               |     |     |     |      |       |    |       |                  |       |       |        |         |       |      |      |
| 5.1  | Para os médicos   |     |     |     |      |       |    | 0     | 3                | 4     | 16    | 246    | 269     | 47    | 316  | 262  |
| 5.2  | Para os enfermeiros   |     |     |     |      |       |    | 1     | 1                | 2     | 14    | 283    | 301     | 15    | 316  | 297  |
| 5.3  | Para os Outros Profissionais  |     |     |     |      |       |    | 2     | 0                | 4     | 14    | 288    | 308     | 8     | 316  | 302  |
| 5.4  | Para os funcionários da Administração   |     |     |     |      |       |    | 2     | 0                | 1     | 43    | 266    | 312     | 4     | 316  | 309  |
| 6    | Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico? |     |     |     |      |       |    | 1     | 0                | 1     | 13    | 284    | 299     | 17    | 316  | 297  |
| 7    | A educação e o respeito com que você foi tratado?   |     |     |     |      |       |    |       |                  |       |       |        |         |       |      |      |
| 7.1  | Pelos médicos   |     |     |     |      |       |    | 1     | 2                | 2     | 13    | 264    | 282     | 34    | 316  | 277  |
| 7.2  | Pelos enfermeiros   |     |     |     |      |       |    | 1     | 0                | 0     | 13    | 287    | 301     | 15    | 316  | 300  |
| 7.3  | Pelos Outros Profissionais  |     |     |     |      |       |    | 1     | 0                | 3     | 14    | 290    | 308     | 8     | 316  | 304  |
| 7.4  | Pelos funcionários da Administração   |     |     |     |      |       |    | 1     | 0                | 1     | 13    | 292    | 307     | 9     | 316  | 305  |
| 8    | A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?  |     |     |     |      |       |    | 3     | 5                | 7     | 11    | 277    | 303     | 13    | 316  | 288  |
| 9    | O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?                                     |     |     |     |      |       |    | 2     | 3                | 7     | 16    | 269    | 297     | 19    | 316  | 285  |
| 10   | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?   |     |     |     |      |       |    | 1     | 1                | 0     | 7     | 278    | 287     | 29    | 316  | 285  |
| 11   | De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?  |     |     |     |      |       |    | 1     | 0                | 2     | 14    | 292    | 309     | 7     | 316  | 306  |
|      |   |     |     |     |      |       |    | 33    | 41               | 120   | 422   | 5256   | 5872    | 448   | 6320 | 5678 |
|      |   |     |     |     |      |       |    | 0,56% | 0,70%            | 2,04% | 7,19% | 89,51% | 100,00% | 7,09% |      |      |
| 12   | Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?  |     |     |     |      |       |    | sim   | 315              | não   | 1     |        |         |       |      |      |
| 13   | Você voltaria a utilizar este serviço?  |     |     |     |      |       |    | sim   | 315              | não   | 1     |        |         |       |      |      |

Total de Resposta Positiva 6308  
 Total de Resposta Geral 6504  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,99%

Foram realizadas 316 entrevistas  
 No período de 1 a 31 de Março 2022.

Wesleane Santos Coelho  
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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



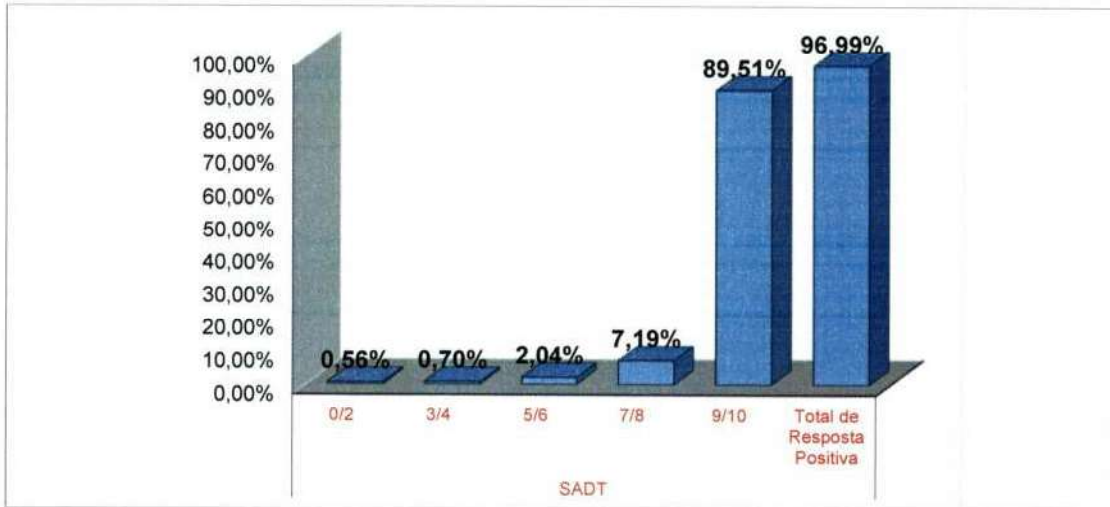
000094

RLHRSP.001-02

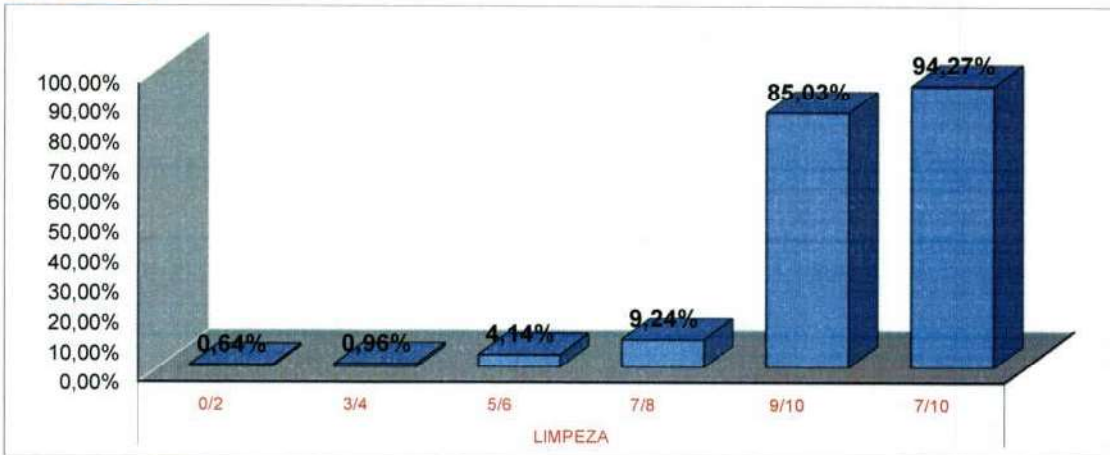


AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

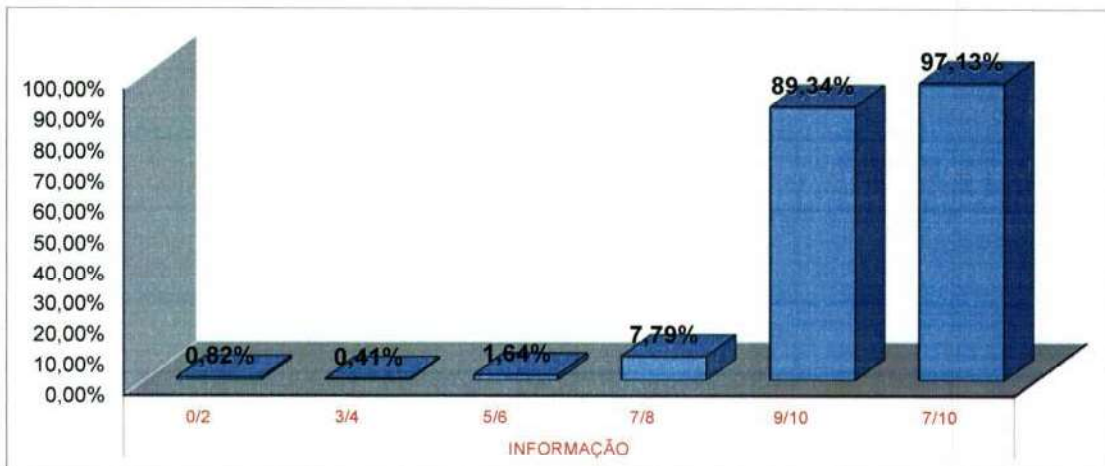
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO



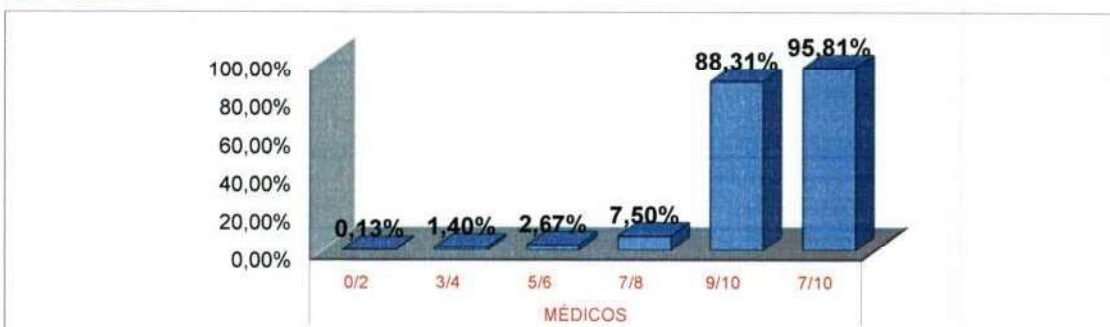


AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

3.3 SINALIZAÇÃO



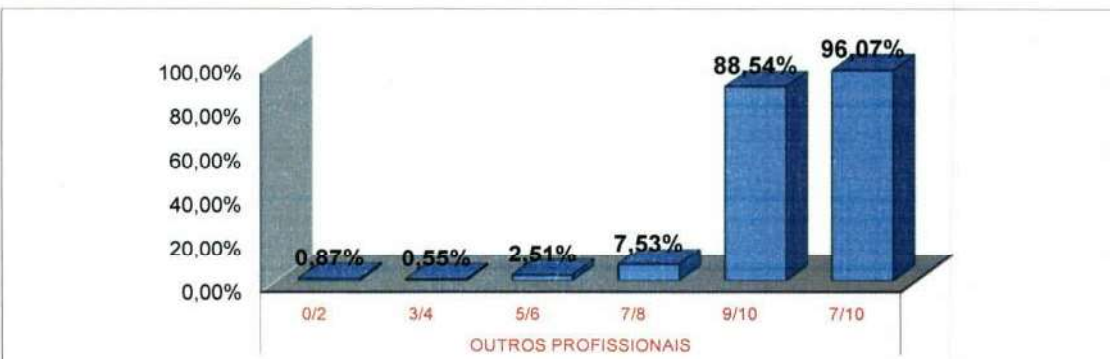
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

3.7 ADMINISTRAÇÃO



3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 31 de Março 2022.

| 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 ?                               |     |     |     |      |       |    | 204   | 0                | 204   | 204   |        |        |       |
| 2    | Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?                                    |     |     |     |      |       |    | 200   | 4                | 204   | 200   |        |        |       |
| 3    | O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes) |     |     |     |      |       |    | 197   | 7                | 204   | 197   |        |        |       |
| 4    | O tempo que demorou para o paciente ser atendido:   |     |     |     |      |       |    |       |                  |       |       |        |        |       |
| 4.1  | Pelos médicos   |     |     |     |      |       |    | 200   | 4                | 204   | 199   |        |        |       |
| 4.2  | Pelos enfermeiros   |     |     |     |      |       |    | 200   | 4                | 204   | 199   |        |        |       |
| 4.3  | Pelos Outros Profissionais  |     |     |     |      |       |    | 200   | 4                | 204   | 199   |        |        |       |
| 4.4  | Pelos funcionários da Administração   |     |     |     |      |       |    | 200   | 4                | 204   | 199   |        |        |       |
| 5    | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?                           |     |     |     |      |       |    |       |                  |       |       |        |        |       |
| 5.1  | Para os médicos   |     |     |     |      |       |    | 203   | 1                | 204   | 203   |        |        |       |
| 5.2  | Para os enfermeiros   |     |     |     |      |       |    | 204   | 0                | 204   | 204   |        |        |       |
| 5.3  | Para os Outros Profissionais  |     |     |     |      |       |    | 204   | 0                | 204   | 204   |        |        |       |
| 5.4  | Para os funcionários da Administração   |     |     |     |      |       |    | 204   | 0                | 204   | 204   |        |        |       |
| 6    | Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto                      |     |     |     |      |       |    | 203   | 1                | 204   | 203   |        |        |       |
| 7    | A educação e o respeito com que você foi tratado?   |     |     |     |      |       |    |       |                  |       |       |        |        |       |
| 7.1  | Pelos médicos   |     |     |     |      |       |    | 204   | 0                | 204   | 204   |        |        |       |
| 7.2  | Pelos enfermeiros   |     |     |     |      |       |    | 204   | 0                | 204   | 204   |        |        |       |
| 7.3  | Pelos Outros Profissionais  |     |     |     |      |       |    | 204   | 0                | 204   | 204   |        |        |       |
| 7.4  | Pelos funcionários da Administração   |     |     |     |      |       |    | 204   | 0                | 204   | 204   |        |        |       |
| 8    | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?             |     |     |     |      |       |    | 202   | 2                | 204   | 202   |        |        |       |
| 9    | As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?                 |     |     |     |      |       |    | 202   | 2                | 204   | 202   |        |        |       |
| 10   | A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?                                      |     |     |     |      |       |    | 197   | 7                | 204   | 197   |        |        |       |
| 11   | O silêncio no ambiente do Acolhimento?  |     |     |     |      |       |    | 201   | 3                | 204   | 201   |        |        |       |
| 12   | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?   |     |     |     |      |       |    | 200   | 4                | 204   | 200   |        |        |       |
|      |   |     |     |     |      |       |    | 4237  | 47               | 4284  | 4233  |        |        |       |
|      |   |     |     |     |      |       |    | 0,00% | 0,00%            | 0,09% | 6,07% | 93,84% | 100,0% | 1,10% |
| 13   | Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?  |     |     |     |      |       |    | sim   | 204              | não   | 0     |        |        |       |
| 14   | Você voltaria a utilizar este serviço?  |     |     |     |      |       |    | sim   | 204              | não   | 0     |        |        |       |

Total de Resposta Positiva 4641  
 Total de Resposta Geral 4645  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,91%

Foram realizadas 204 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Março 2022.

Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

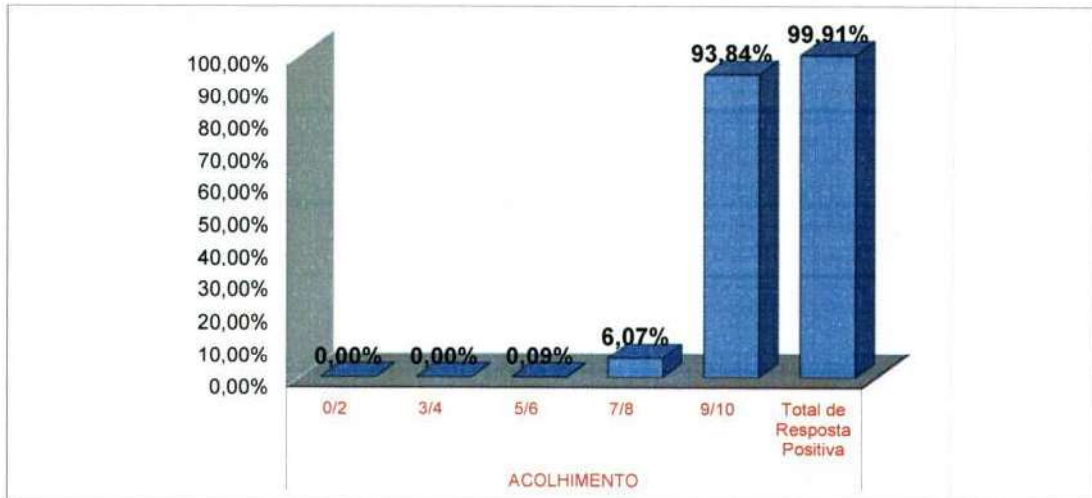
RLHRSP.001-02

000093

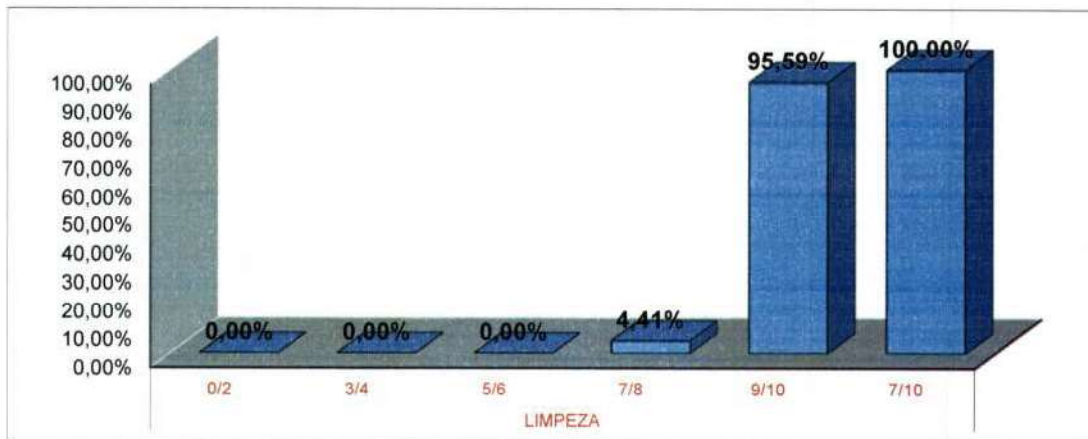


AVALIAÇÃO MARÇO/2022

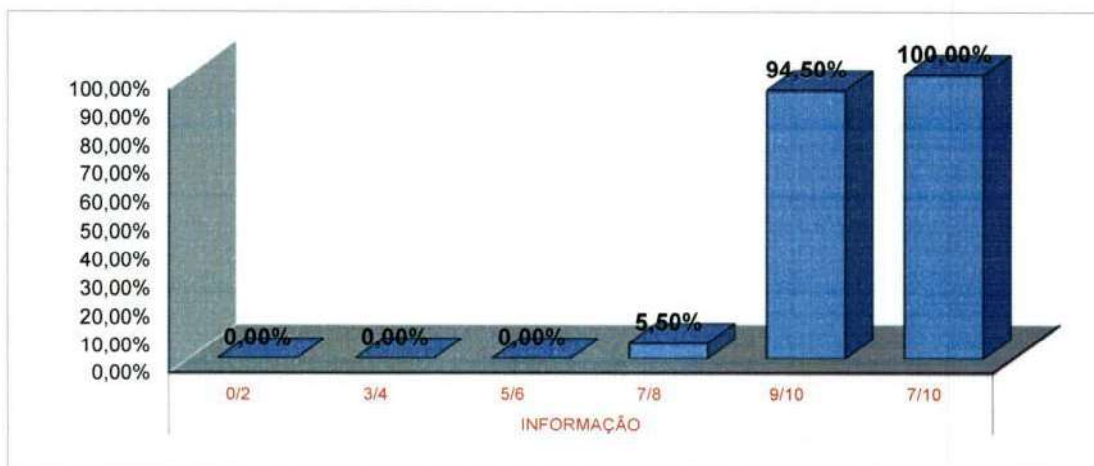
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO



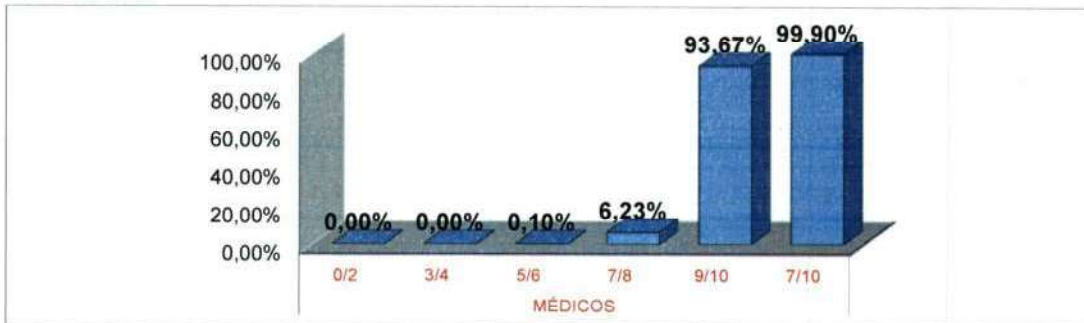


AVALIAÇÃO MARÇO/2022

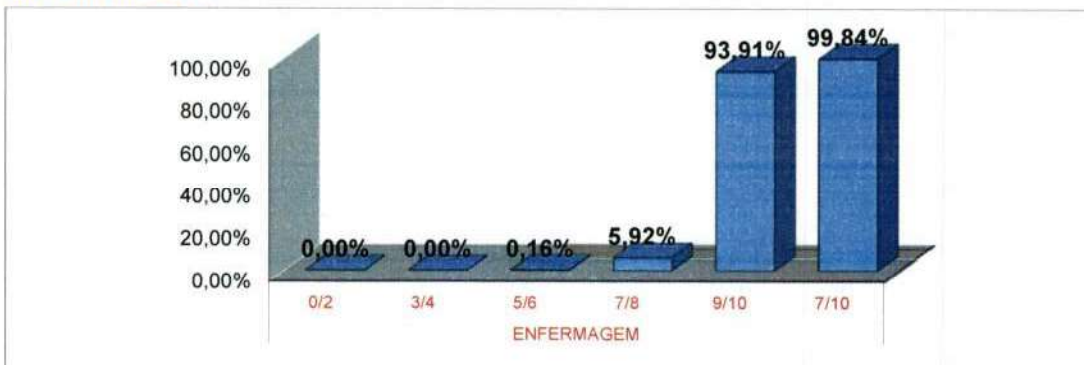
4.3 SINALIZAÇÃO



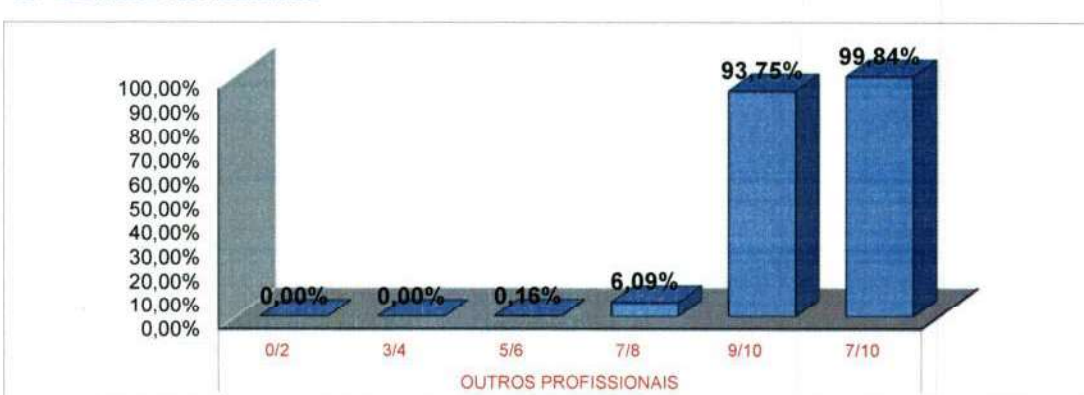
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



AVALIAÇÃO MARÇO/2022

4.7 ADMINISTRAÇÃO



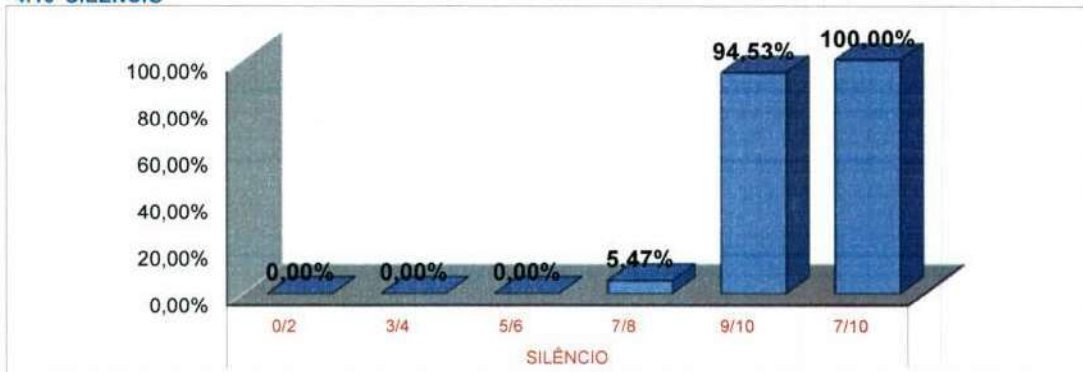
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

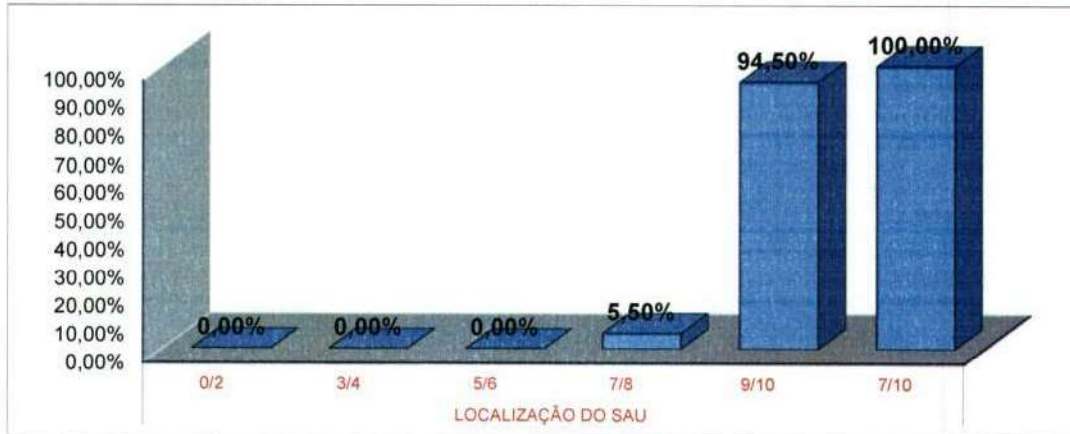


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO MARÇO/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 31 de Março 2022.

| 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?            |     |     |     |      |       |    | 136   | 0                | 136   | 135   |        |      |       |
| 2    | As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?                        |     |     |     |      |       |    | 128   | 8                | 136   | 125   |        |      |       |
| 3    | As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)    |     |     |     |      |       |    | 113   | 23               | 136   | 113   |        |      |       |
| 4    | O tempo que demorou para o paciente ser atendido:   |     |     |     |      |       |    |       |                  |       |       |        |      |       |
| 4.1  | Pelos médicos   |     |     |     |      |       |    | 119   | 17               | 136   | 116   |        |      |       |
| 4.2  | Pelos enfermeiros   |     |     |     |      |       |    | 119   | 17               | 136   | 118   |        |      |       |
| 4.3  | Pelos Outros Profissionais  |     |     |     |      |       |    | 119   | 17               | 136   | 119   |        |      |       |
| 4.4  | Pelos funcionários da administração   |     |     |     |      |       |    | 119   | 17               | 136   | 119   |        |      |       |
| 5    | A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?               |     |     |     |      |       |    |       |                  |       |       |        |      |       |
| 5.1  | Para os médicos   |     |     |     |      |       |    | 135   | 1                | 136   | 133   |        |      |       |
| 5.2  | Para os enfermeiros   |     |     |     |      |       |    | 136   | 0                | 136   | 135   |        |      |       |
| 5.3  | Para os Outros Profissionais  |     |     |     |      |       |    | 136   | 0                | 136   | 136   |        |      |       |
| 5.4  | Para os funcionários da administração   |     |     |     |      |       |    | 136   | 0                | 136   | 136   |        |      |       |
| 6    | Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?                         |     |     |     |      |       |    | 136   | 0                | 136   | 134   |        |      |       |
| 7    | A educação e o respeito com que você foi tratado?   |     |     |     |      |       |    |       |                  |       |       |        |      |       |
| 7.1  | Pelos médicos   |     |     |     |      |       |    | 135   | 1                | 136   | 134   |        |      |       |
| 7.2  | Pelos enfermeiros   |     |     |     |      |       |    | 136   | 0                | 136   | 135   |        |      |       |
| 7.3  | Pelos Outros Profissionais  |     |     |     |      |       |    | 136   | 0                | 136   | 136   |        |      |       |
| 7.4  | Pelos funcionários da administração   |     |     |     |      |       |    | 136   | 0                | 136   | 135   |        |      |       |
| 8    | O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? |     |     |     |      |       |    | 135   | 1                | 136   | 132   |        |      |       |
| 9    | As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?     |     |     |     |      |       |    | 135   | 1                | 136   | 132   |        |      |       |
| 10   | A limpeza das roupas de cama e banho?   |     |     |     |      |       |    | 117   | 19               | 136   | 117   |        |      |       |
| 11   | As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?                      |     |     |     |      |       |    | 130   | 6                | 136   | 129   |        |      |       |
| 12   | O silêncio no ambiente do hospital?   |     |     |     |      |       |    | 125   | 11               | 136   | 125   |        |      |       |
| 13   | O horário em que são servidas as refeições?   |     |     |     |      |       |    | 112   | 24               | 136   | 112   |        |      |       |
| 14   | O horário em que é feita a limpeza do quarto?   |     |     |     |      |       |    | 111   | 25               | 136   | 111   |        |      |       |
| 15   | O horário das visitas?  |     |     |     |      |       |    | 65    | 71               | 136   | 65    |        |      |       |
| 16   | O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?                    |     |     |     |      |       |    | 115   | 21               | 136   | 113   |        |      |       |
| 17   | O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?                                   |     |     |     |      |       |    | 103   | 33               | 136   | 103   |        |      |       |
| 18   | De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?                                    |     |     |     |      |       |    | 136   | 0                | 136   | 135   |        |      |       |
|      |   |     |     |     |      |       |    | 3359  | 313              | 3672  | 3333  |        |      |       |
|      |   |     |     |     |      |       |    | 0,15% | 0,06%            | 0,57% | 4,91% | 94,31% | 100% | 8,52% |
| 19   | Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?  |     |     |     |      |       |    | sim   | 136              | não   | 0     |        |      |       |
| 20   | Você voltaria a utilizar este serviço?  |     |     |     |      |       |    | sim   | 136              | não   | 0     |        |      |       |

Total de Resposta Positiva 3605  
 Total de Resposta Geral 3631  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,28%

Foram realizadas 136 entrevistas.  
 No período de 1 a 31 de Março 2022.

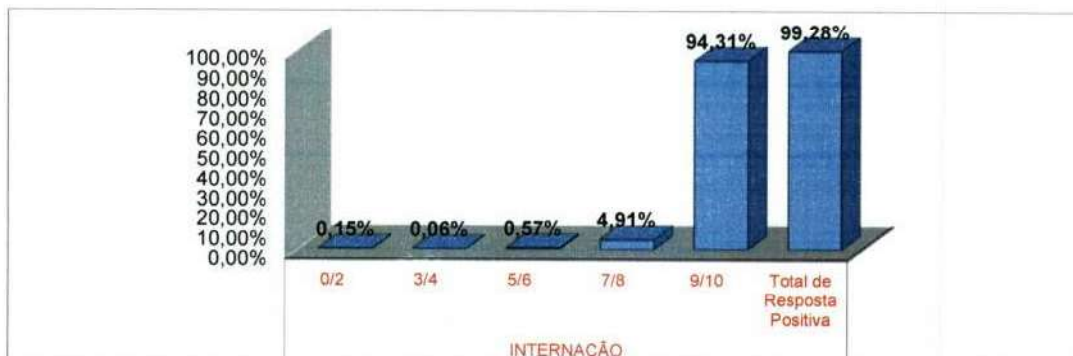
Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atendimento ao Usuário  
 Wesleana Santos Coelho  
 Coordenadora do SAU  
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL HRSP 001-02

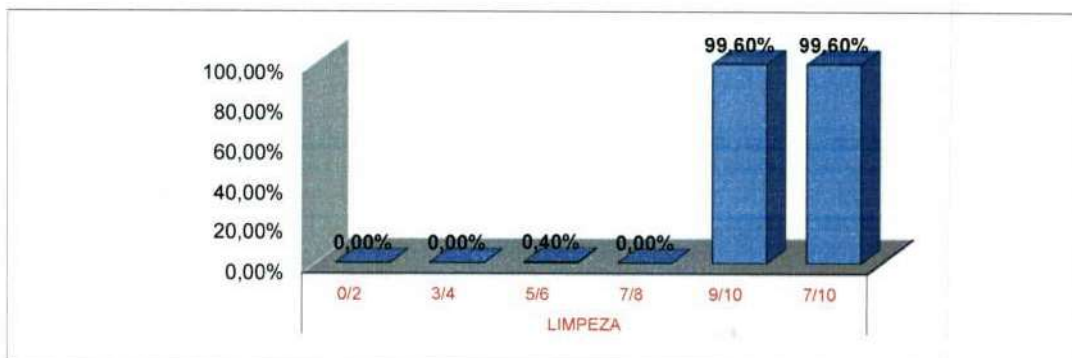
000104

AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

5. PÓS ALTA HOSPITALAR



5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

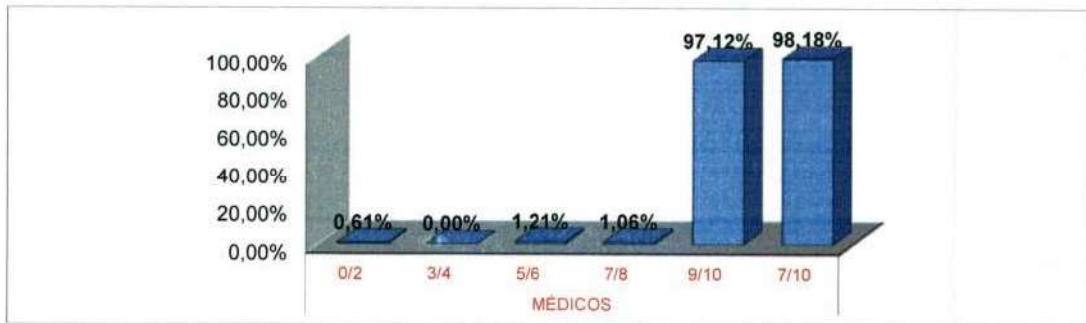


5.3 SINALIZAÇÃO

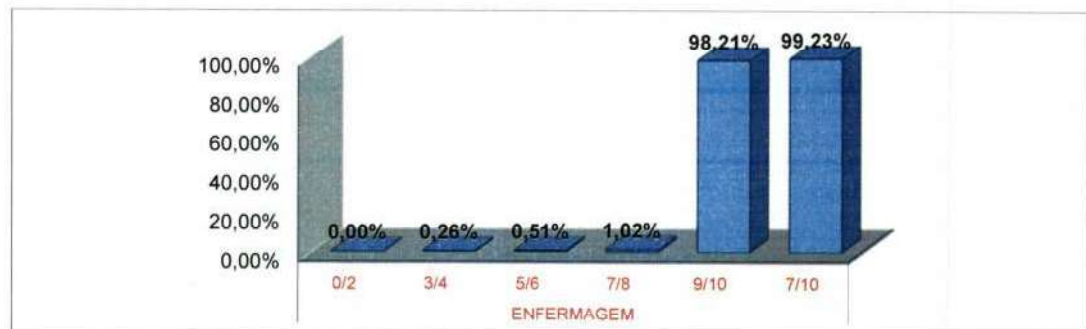


AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

5.4 MÉDICOS



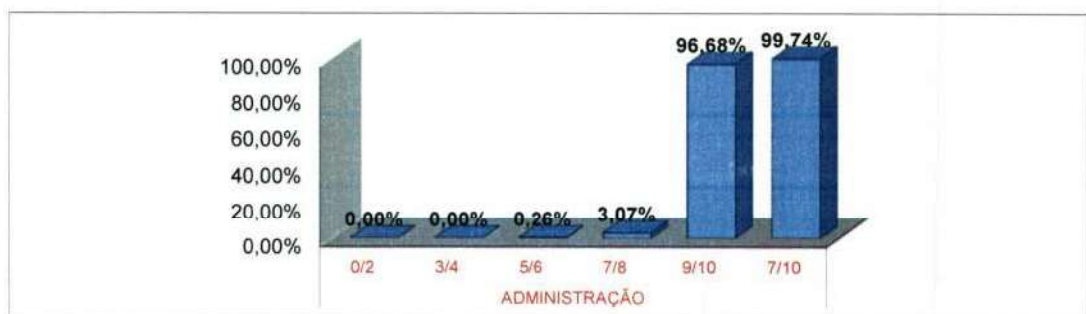
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

5.8 CONFIANÇA



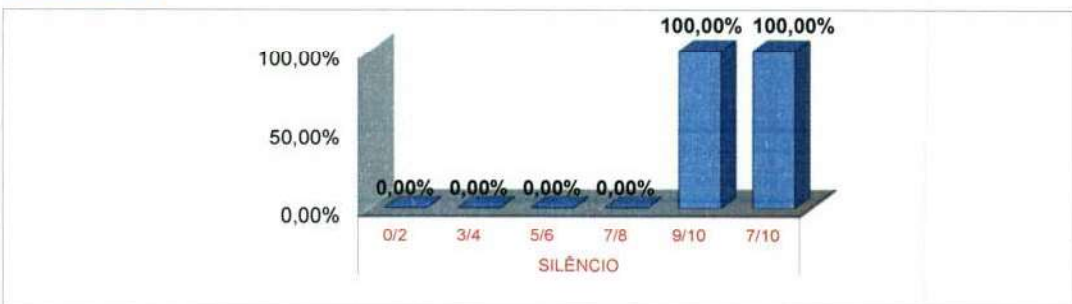
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - MARÇO/2022

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 31 de Março 2022.

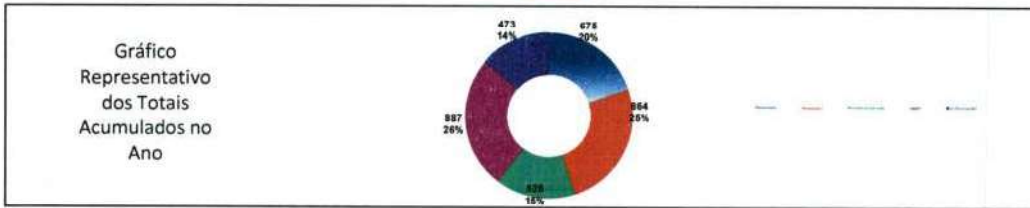
| LEGENDA |      |         |     |       |
|---------|------|---------|-----|-------|
|         |      |         |     |       |
| 0/2     | 3/4  | 5/6     | 7/8 | 9/10  |
| Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |





TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2022



| Item Verificação       | JAN          | FEV          | MAR          | ABR      | MAI      | JUN      | JUL      | AGO      | SET      | OUT      | NOV      | DEZ      | Total        | Média        |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|--------------|
| Acolhimento            | 370          | 201          | 204          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 675          | 225          |
| Ambulatório            | 213          | 317          | 324          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 854          | 285          |
| Unidades de Internação | 178          | 172          | 180          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 530          | 177          |
| SADT                   | 283          | 318          | 316          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 887          | 296          |
| Pós Alta Hospitalar    | 170          | 187          | 186          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 473          | 158          |
| <b>Total</b>           | <b>1.982</b> | <b>1.175</b> | <b>1.170</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2.427</b> | <b>1.128</b> |

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

ANO: 2022

| Item Verificação   | JAN            | FEV            | MAR            | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Total | Média          |
|--|----------------|----------------|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----------------|
| <b>Acolhimento</b>   |                |                |                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |                |
| Ruim   | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,00%          |
| Regular  | 0,00%          | 0,00%          | 0,00%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,00%          |
| Bom  | 0,34%          | 0,02%          | 0,06%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,18%          |
| Ótimo  | 3,97%          | 1,23%          | 8,07%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 4,43%          |
| Excelente  | 83,69%         | 98,75%         | 83,84%         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 85,42%         |
| Não Respondeu  | 7,83%          | 1,40%          | 1,10%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 5,44%          |
| <b>Total de Resposta Positiva do Acolhimento</b>             | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | <b>100,00%</b> |
| <b>Total de Resposta Negativa do Acolhimento</b>             | <b>0,00%</b>   | <b>0,00%</b>   | <b>0,00%</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | <b>0,00%</b>   |
| <b>Ambulatório</b>   |                |                |                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |                |
| Ruim   | 0,41%          | 0,42%          | 0,38%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,45%          |
| Regular  | 0,79%          | 0,63%          | 0,57%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,66%          |
| Bom  | 3,10%          | 2,34%          | 2,84%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 2,81%          |
| Ótimo  | 9,55%          | 8,21%          | 8,38%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 8,72%          |
| Excelente  | 87,09%         | 87,20%         | 87,78%         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 87,23%         |
| Não Respondeu  | 3,07%          | 3,42%          | 3,67%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 3,25%          |
| <b>Total de Resposta Positiva do Ambulatório</b>             | <b>89,53%</b>  | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | <b>98,84%</b>  |
| <b>Total de Resposta Negativa do Ambulatório</b>             | <b>9,47%</b>   | <b>0,00%</b>   | <b>0,00%</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | <b>5,16%</b>   |
| <b>Unidades de Internação</b>                                |                |                |                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |                |
| Ruim   | 0,05%          | 0,00%          | 0,18%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,07%          |
| Regular  | 0,02%          | 0,00%          | 0,23%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,09%          |
| Bom  | 0,45%          | 0,11%          | 0,78%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,48%          |
| Ótimo  | 5,05%          | 1,53%          | 3,47%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 3,23%          |
| Excelente  | 84,40%         | 98,36%         | 95,36%         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 86,94%         |
| Não Respondeu  | 7,61%          | 5,60%          | 10,47%         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 7,86%          |
| <b>Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>99,45%</b>  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | <b>99,82%</b>  |
| <b>Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação</b> | <b>0,00%</b>   | <b>0,00%</b>   | <b>0,55%</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | <b>0,18%</b>   |
| <b>SADT</b>  |                |                |                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |                |
| Ruim   | 0,22%          | 0,55%          | 0,56%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,41%          |
| Regular  | 0,73%          | 0,50%          | 0,70%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,68%          |
| Bom  | 2,46%          | 2,69%          | 2,04%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 2,49%          |
| Ótimo  | 14,62%         | 8,08%          | 7,19%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 10,30%         |
| Excelente  | 81,97%         | 87,04%         | 89,51%         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 86,17%         |
| Não Respondeu  | 8,34%          | 8,79%          | 7,69%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 7,94%          |
| <b>Total de Resposta Positiva do SADT</b>                    | <b>89,21%</b>  | <b>89,53%</b>  | <b>89,69%</b>  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | <b>88,68%</b>  |
| <b>Total de Resposta Negativa do SADT</b>                    | <b>9,79%</b>   | <b>10,47%</b>  | <b>10,31%</b>  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | <b>11,32%</b>  |
| <b>Pós Alta Hospitalar</b>                                   |                |                |                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |                |
| Ruim   | 0,02%          | 0,00%          | 0,18%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,08%          |
| Regular  | 0,00%          | 0,00%          | 0,08%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,02%          |
| Bom  | 0,19%          | 0,50%          | 0,57%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 0,42%          |
| Ótimo  | 1,81%          | 2,95%          | 4,91%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 3,18%          |
| Excelente  | 98,10%         | 98,56%         | 94,31%         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 97,02%         |
| Não Respondeu  | 8,34%          | 8,65%          | 8,52%          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | 7,77%          |
| <b>Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar</b>     | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | <b>100,00%</b> |
| <b>Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar</b>     | <b>0,00%</b>   | <b>0,00%</b>   | <b>0,00%</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | <b>0,00%</b>   |

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2022



**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR**

ANO: 2022



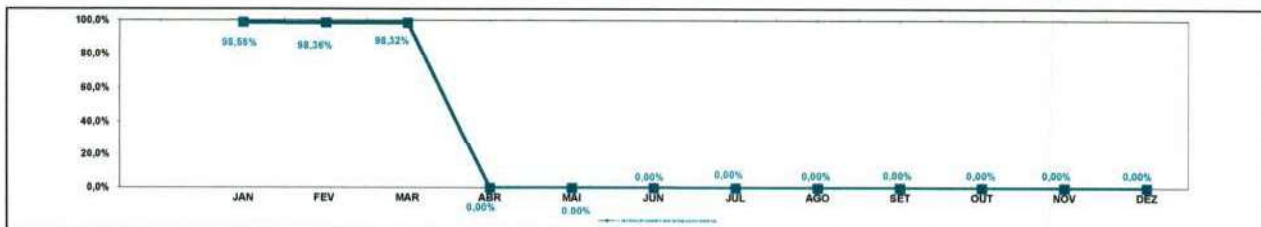
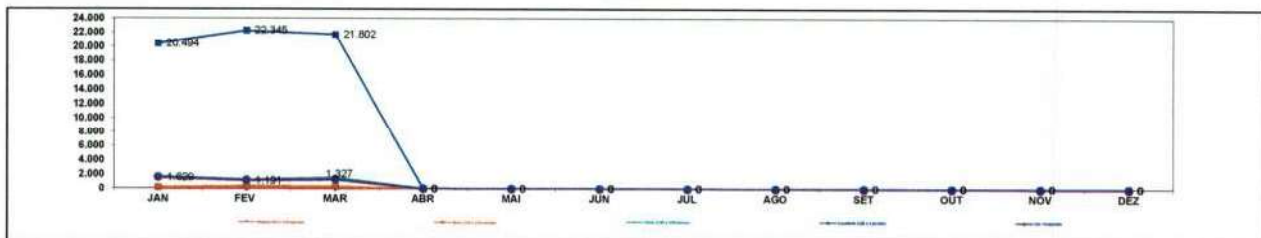
**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA**

ANO: 2022

| Item Verificação   | JAN           | FEV           | MAR           | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Total         | Média         |
|--|---------------|---------------|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|---------------|
| <b>Item Verificação</b>                                      |               |               |               |     |     |     |     |     |     |     |     |     |               |               |
| <b>Acoplimento</b>   |               |               |               |     |     |     |     |     |     |     |     |     |               |               |
| Ruim (0 a 0,5 pontos)  | 0             | 0             | 0             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 0             | 0             |
| Regular (0,6 a 1,59 pontos)                                  | 0             | 0             | 0             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 0             | 0             |
| Bom (1,60 a 2,59 pontos)                                     | 18            | 1             | 4             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 23            | 3             |
| Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)                                   | 312           | 51            | 257           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 620           | 207           |
| Excelente (3,60 a 4 pontos)                                  | 4.898         | 4.110         | 3.976         |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 12.884        | 4328          |
| <b>Total de Resposta Positiva do Acoplimento</b>             | <b>540</b>    | <b>492</b>    | <b>458</b>    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>1.390</b>  | <b>460</b>    |
| Total de Resposta Negativa do Acoplimento                    | 0             | 0             | 0             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 0             | 0             |
| Não Respondeu  | 444           | 59            | 47            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 550           | 183           |
| <b>Total de Respostas do Acoplimento</b>                     | <b>984</b>    | <b>551</b>    | <b>495</b>    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>14.977</b> | <b>4992</b>   |
| <b>% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOPLIMENTO</b>                    | <b>99,89%</b> | <b>99,99%</b> | <b>99,81%</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>99,89%</b> | <b>99,89%</b> |
| <b>Ambulatório</b>   |               |               |               |     |     |     |     |     |     |     |     |     |               |               |
| Ruim (0 a 0,5 pontos)  | 16            | 34            | 21            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 71            | 23            |
| Regular (0,6 a 1,59 pontos)                                  | 31            | 39            | 34            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 104           | 34            |
| Bom (1,60 a 2,59 pontos)                                     | 95            | 184           | 178           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 457           | 149           |
| Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)                                   | 373           | 453           | 592           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1.339         | 443           |
| Excelente (3,60 a 4 pontos)                                  | 3.430         | 4.810         | 8.283         |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 13.423        | 4488          |
| <b>Total de Resposta Positiva do Ambulatório</b>             | <b>424</b>    | <b>624</b>    | <b>688</b>    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>1.736</b>  | <b>578</b>    |
| Total de Resposta Negativa do Ambulatório                    | 0             | 0             | 0             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 0             | 0             |
| Não Respondeu  | 120           | 13            | 10            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 143           | 46            |
| <b>Total de Respostas do Ambulatório</b>                     | <b>544</b>    | <b>637</b>    | <b>698</b>    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>17.167</b> | <b>5739</b>   |
| <b>% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO</b>                    | <b>99,92%</b> | <b>99,99%</b> | <b>99,83%</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>99,92%</b> | <b>99,92%</b> |
| <b>Unidades de Internação</b>                                |               |               |               |     |     |     |     |     |     |     |     |     |               |               |
| Ruim (0 a 0,5 pontos)  | 2             | 0             | 7             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 9             | 3             |
| Regular (0,6 a 1,59 pontos)                                  | 1             | 0             | 10            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 11            | 4             |
| Bom (1,60 a 2,59 pontos)                                     | 21            | 6             | 34            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 61            | 20            |
| Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)                                   | 222           | 67            | 151           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 440           | 147           |
| Excelente (3,60 a 4 pontos)                                  | 4.149         | 4.312         | 4.149         |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 12.610        | 4203          |
| <b>Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação</b> | <b>436</b>    | <b>344</b>    | <b>358</b>    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>1.044</b>  | <b>351</b>    |
| Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação        | 0             | 0             | 2             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 2             | 1             |
| Não Respondeu  | 357           | 290           | 509           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1.126         | 376           |
| <b>Total de Respostas das Unidades de Internação</b>         | <b>793</b>    | <b>634</b>    | <b>867</b>    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>14.196</b> | <b>4728</b>   |
| <b>% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO</b>         | <b>99,49%</b> | <b>99,89%</b> | <b>99,87%</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>99,49%</b> | <b>99,49%</b> |
| <b>SADT</b>  |               |               |               |     |     |     |     |     |     |     |     |     |               |               |
| Ruim (0 a 0,5 pontos)  | 10            | 34            | 33            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 77            | 25            |
| Regular (0,6 a 1,59 pontos)                                  | 34            | 38            | 41            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 113           | 37            |
| Bom (1,60 a 2,59 pontos)                                     | 114           | 155           | 120           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 389           | 129           |
| Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)                                   | 473           | 527           | 432           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1.332         | 443           |
| Excelente (3,60 a 4 pontos)                                  | 3.806         | 5.049         | 5.254         |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 14.111        | 4704          |
| <b>Total de Resposta Positiva do SADT</b>                    | <b>507</b>    | <b>635</b>    | <b>630</b>    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>1.707</b>  | <b>569</b>    |
| Total de Resposta Negativa do SADT                           | 4             | 1             | 2             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 7             | 2             |
| Não Respondeu  | 417           | 559           | 448           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1.424         | 475           |
| <b>Total de Respostas do SADT</b>                            | <b>928</b>    | <b>1.195</b>  | <b>1.080</b>  |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>15.059</b> | <b>4930</b>   |
| <b>% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT</b>                           | <b>96,86%</b> | <b>96,49%</b> | <b>96,89%</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>96,78%</b> | <b>96,78%</b> |
| <b>Pós Alta Hospitalar</b>                                   |               |               |               |     |     |     |     |     |     |     |     |     |               |               |
| Ruim (0 a 0,5 pontos)  | 1             | 0             | 0             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1             | 0             |
| Regular (0,6 a 1,59 pontos)                                  | 0             | 0             | 2             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 2             | 1             |
| Bom (1,60 a 2,59 pontos)                                     | 8             | 21            | 18            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 47            | 16            |
| Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)                                   | 69            | 124           | 165           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 256           | 86            |
| Excelente (3,60 a 4 pontos)                                  | 4.221         | 4.064         | 3.168         |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 11.453        | 3819          |
| <b>Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar</b>     | <b>498</b>    | <b>524</b>    | <b>353</b>    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>1.046</b>  | <b>338</b>    |
| Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar            | 0             | 0             | 0             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 0             | 0             |
| Não Respondeu  | 433           | 300           | 313           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1.046         | 346           |
| <b>Total de Respostas da Pós Alta Hospitalar</b>             | <b>831</b>    | <b>824</b>    | <b>666</b>    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>12.813</b> | <b>4271</b>   |
| <b>% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar</b>                      | <b>99,81%</b> | <b>99,54%</b> | <b>99,28%</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>99,54%</b> | <b>99,54%</b> |

**SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS**

ANO: 2022



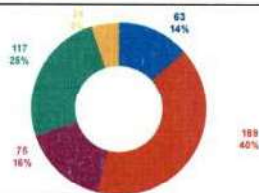
| Item Verificação                                    | JAN           | FEV           | MAR           | ABR            | MAI            | JUN            | JUL            | AGO            | SET            | OUT            | NOV            | DEZ            | Total          | Média          |
|---|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>TODOS OS SETORES</b>                             |               |               |               |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
| Ruim (0 a 0,5 pontos)                               | 28            | 68            | 66            | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 162            | 14             |
| Regular (0,6 a 1,59 pontos)                         | 66            | 70            | 87            | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 223            | 19             |
| Bom (1,60 a 2,59 pontos)                            | 246           | 367           | 353           | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 866            | 81             |
| Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)                          | 1.657         | 1.222         | 1.497         | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 4.376          | 265            |
| Excelente (3,60 a 4 pontos)                         | 20.494        | 22.248        | 21.802        | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 64.544         | 5.367          |
| <b>Total de Resposta Positiva</b>                   | <b>2.187</b>  | <b>2.327</b>  | <b>2.335</b>  |                |                |                |                |                |                |                |                |                | <b>6.049</b>   | <b>513</b>     |
| Total de Resposta Negativa                          | 0             | 1             | 4             |                |                |                |                |                |                |                |                |                | 5              | 1              |
| Não Respondeu                                       | 1.629         | 1.191         | 1.327         |                |                |                |                |                |                |                |                |                | 4.147          | 346            |
| <b>Total de Respostas de Todos os Sektors</b>       | <b>34.866</b> | <b>34.673</b> | <b>23.906</b> |                |                |                |                |                |                |                |                |                | <b>72.633</b>  | <b>6.044</b>   |
| <b>% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL</b> | <b>98,55%</b> | <b>99,36%</b> | <b>98,32%</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> |



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

ANO: 2022

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 | 35         | 9         | 19         |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 63         | 21,00        |
| Usuários Internos      | 93         | 42        | 64         |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 199        | 63,00        |
| Usuários Externos      | 27         | 16        | 22         |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 75         | 25,00        |
| Acompanhantes          | 34         | 29        | 32         |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 117        | 39,00        |
| Visitantes             | 21         |           |            |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 34         | 11,00        |
| <b>Total</b>           | <b>212</b> | <b>96</b> | <b>180</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>488</b> | <b>13,60</b> |

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

ANO: 2022

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)                         | 34         | 32         | 32         |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 100        | 33,33        |
| Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos) | 89         | 217        | 224        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 530        | 176,67       |
| <b>Total</b>                             | <b>123</b> | <b>250</b> | <b>267</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>643</b> | <b>19,09</b> |

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



| Item Verificação | JAN        | FEV       | MAR       | ABR      | MAI      | JUN      | JUL        | AGO      | SET      | OUT        | NOV      | DEZ      | Total      | Média        |
|------------------|------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------|----------|----------|------------|----------|----------|------------|--------------|
| Elogios          | 176        | 50        | 80        |          |          |          |            |          |          |            |          |          | 306        | 101,67       |
| Reclamações      | 4          | 7         | 6         |          |          |          |            |          |          |            |          |          | 17         | 5,67         |
| Sugestões        | 0          | 0         | 0         |          |          |          |            |          |          |            |          |          | 0          | 0,00         |
| Relatos          | 1          | 1         | 0         |          |          |          |            |          |          |            |          |          | 2          | 0,67         |
| <b>Total</b>     | <b>180</b> | <b>58</b> | <b>86</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>106</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>114</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>643</b> | <b>19,25</b> |

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

ANO: 2022



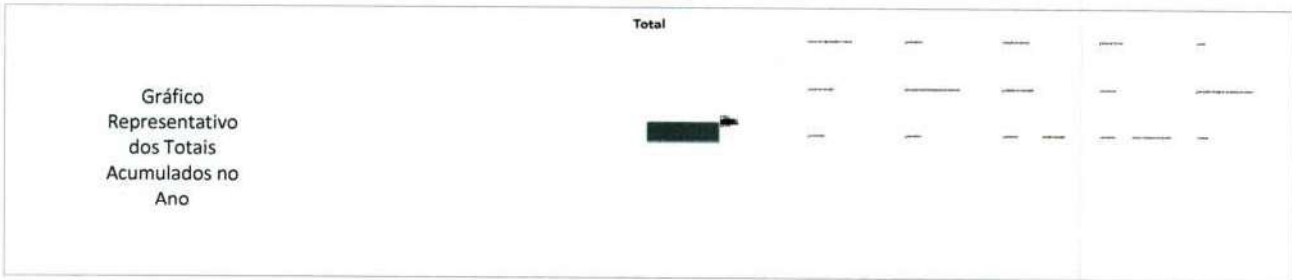
| Item Verificação | JAN           | FEV           | MAR           | ABR         | MAI         | JUN         | JUL         | AGO         | SET         | OUT         | NOV         | DEZ         | Média         |
|------------------|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Elogios          | 97,22         | 86,20         | 93,00         |             |             |             |             |             |             |             |             |             | 92,14         |
| Reclamações      | 2,23          | 12,07         | 7,00          |             |             |             |             |             |             |             |             |             | 7,19          |
| Sugestões        | 0,00          | 0,00          | 0,00          |             |             |             |             |             |             |             |             |             | 0,00          |
| Relatos          | 0,55          | 1,73          | 0,00          |             |             |             |             |             |             |             |             |             | 0,78          |
| <b>Total (%)</b> | <b>100,00</b> | <b>100,00</b> | <b>100,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>100,00</b> |

RL-HOSP 001-02



RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

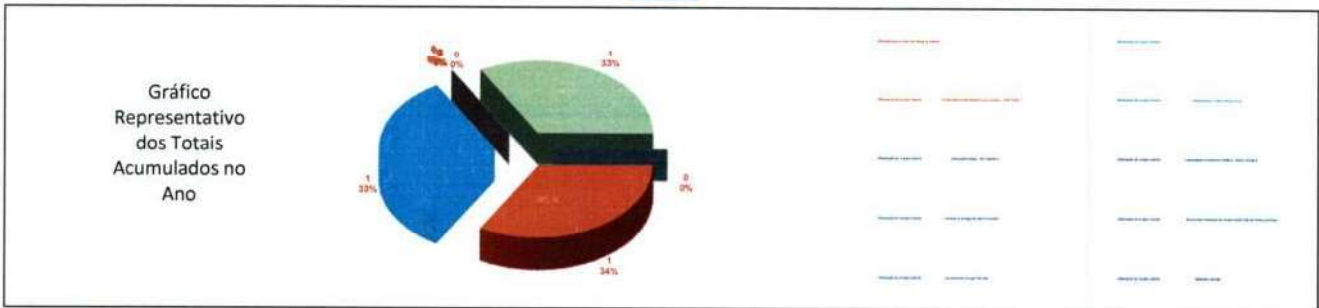
ANO: 2022



| 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                        | 1        | 2        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 3         | 1,00        |
| SADY                                     | 1        | 1        | 2        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 4         | 1,33        |
| Serviço de Nutrição                      | 0        | 0        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 0         | 0,00        |
| Recepção SADY/Ambulatório/Acolhimento    | 1        | 0        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Unidades de Internação                   | 1        | 2        | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 4         | 1,33        |
| Paicosocial                              | 0        | 1        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| 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               | 0        | 1        | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 2         | 0,67        |
| Portaria                                 | 0        | 0        | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| <b>Total</b>                             | <b>4</b> | <b>7</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>17</b> | <b>1,42</b> |

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2022



| Item Verificação  | JAN      | FEV      | MAR      | ABR      | MAI      | JUN      | JUL      | AGO      | SET      | OUT      | NOV      | DEZ      | Total     | Média       |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-------------|
| Atendimento no setor de entrega de exames                             | 1        | 0        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Realização de cirurgia catarata                                       | 1        | 0        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Cordialidade no atendimento com o usuário - SADY (Enfer.)             | 0        | 1        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Atendimento no Setor Serviço Social                                   | 0        | 1        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Informação médica - UTI Pediátrica                                    | 0        | 1        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Atendimento Assistencial e Médico - Clínica Cirúrgica                 | 0        | 1        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Demora na entrega da Cópia Prontuário                                 | 0        | 1        | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 2         | 0,67        |
| Demora para realização de cirurgia devido falta de material (prótese) | 0        | 1        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Cancelamento Cirurgia Vascular  | 1        | 0        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Refeições servidas  | 1        | 0        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Atraso da Médica (o) que realiza Ultrassom                            | 0        | 0        | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Bebedouro Local SADY/Exames   | 0        | 0        | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Falha de Comunicação - Portaria                                       | 0        | 0        | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Cordialidade com o usuário - Recepção Acolhimento                     | 0        | 0        | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Comunicação em relação ao TFD   | 0        | 0        | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| Falha de Administração de antibiótico                                 | 0        | 1        | 0        |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1         | 0,33        |
| <b>Total</b>  | <b>4</b> | <b>7</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>17</b> | <b>1,42</b> |
| 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        | 7        | 6        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 17        | 5,89666667  |
| % 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%     |