
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 30 do mês de Novembro de 2019**.

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	160
Acolhimento	206
Ambulatório	316
S.A.D.T	322
Pós Alta Hospitalar	154
TOTAL	1158

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 NOVEMBRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	16	64	7	46	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	48	40	4	88	3
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	44	134	14	151	11
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	838	1.351	597	1.480	807
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.314	4.206	3.667	4.502	3.271
Total de Resposta Positiva	410	629	320	642	308
Total de Resposta Negativa	3	3	0	2	0
Não Respondeu	66	227	31	173	63
Total de Respostas	4.673	6.427	4.609	6.911	4.403
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	97,62%	96,25%	99,46%	95,85%	99,61%

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



III – ANÁLISE DOS DADOS

Antes da análise dos números obtidos, é importante citar que neste mês, como de rotina, podemos comprovar que os usuários em sua maioria detêm conhecimento sobre o serviço prestado pelo SAU isso se nota nitidamente pelo uso dos folders, caixas de sugestões, reuniões com acompanhantes e pelos vários atendimentos prestados pelo Setor.

O índice geral de satisfação do usuário neste mês foi de 97,760%. O índice encontra-se dentro da meta, classificado como favorável e tendo como determinantes os setores de Internação e Acolhimento que apresentaram resultados mais positivos que os meses anteriores em relação à satisfação do atendimento no que diz respeito ao tempo de espera para ser atendido, tratamento com o usuário, silêncio no ambiente. Realizamos ações educativas para melhorar a comunicação entre os setores e com os usuários.

Nos setores de atendimento o SAU realiza orientações para o melhor acolhimento dos usuários durante o período de espera, conforme descrito abaixo:

- 1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na acomodação, satisfação e segurança, orientamos que os mesmos fiquem atentos no horário marcado no documento de regulação para os atendimentos, não havendo a necessidade de chegarem antes do horário marcado, visto que todos terão atendimento e possuem sua vaga garantida previamente;
- 2) Os usuários são orientados quanto à necessidade ou não de jejum, pois em alguns casos não é obrigatório. Tal medida tem como objetivo minimizar a insatisfação durante o tempo de espera;
- 3) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias;
- 4) Enfatizamos a importância da conscientização sobre o controle de higienização das mãos, cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	280
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	48
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	475
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	972
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	160
3.2	Externas	998
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	02
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	01
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	12
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		

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	42	87,5
Reclamação	05	10,5
Sugestão	00	-
Relato	01	2,00
TOTAL	48	100,00

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

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

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Intercorrências no serviço prestado ao usuário UTI Pediátrica	UTI Pediátrica	Direção de enfermagem
Organização do ambiente	SADT	SHL
Cancelamento de cirurgia.	Clínica Pediátrica	Direção Técnica
Atendimento Enf. plantão noturno 26/11/2019.	UTI Pediátrica	Direção de enfermagem
Solicitação de data da cirurgia	Clínica Cirúrgica	Direção de enfermagem

Tabela 05: Motivos das reclamações.

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

Setor	Total Numérico	%
Direção de enfermagem	03	60,00
Direção Técnica	01	20,00
SHL	01	20,00
Total	05	100,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.



- 5) É informado ao usuário que possuímos PLANO DE ABANDONO em caso de incêndio. Eles são orientados a seguirem as informações do brigadista do setor;
- 6) Em parceria com o Setor de Sustentabilidade, orientamos os usuários a adotarem seus copos, despertando, assim, um incentivo a práticas sociais, econômicas e ambientais;
- 7) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio ao SAU e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

As atividades do SAU podem ser acompanhadas por meio dos dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

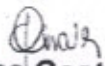
No mês vigente não tivemos registros de sugestão. Foram registrados 42 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

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

- 5) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Coordenações, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias;
- 6) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 02 de dezembro de 2019.


Ana Carolina Costa Chaves
Coordenadora do SAU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2019

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							160	0	160	159					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							159	1	160	159					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							160	0	160	156					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							157	3	160	151					
4.2	Pelos enfermeiros							167	3	160	155					
4.3	Pelos Outros Profissionais							157	3	160	155					
4.4	Pelos funcionários da administração							157	3	160	154					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							157	3	160	156					
5.2	Para os enfermeiros							157	3	160	157					
5.3	Para os Outros Profissionais							160	0	160	159					
5.4	Para os funcionários da administração							159	1	160	159					
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							158	2	160	158					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							159	1	160	158					
7.2	Pelos enfermeiros							159	1	160	159					
7.3	Pelos Outros Profissionais							159	1	160	159					
7.4	Pelos funcionários da administração							160	0	160	160					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							160	0	160	159					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							160	0	160	160					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							158	2	160	158					
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							160	0	160	160					
12	O silêncio no ambiente do hospital?							160	0	160	159					
13	O horário em que são servidas as refeições?							160	0	160	159					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							159	1	160	158					
15	O horário das visitas?							158	2	160	158					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							160	0	160	160					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							159	1	160	159					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							160	0	160	160					
								7	4	14	597	3667	4289	31	4320	4264
								0,16%	0,09%	0,33%	13,92%	85,50%	100,00%	0,72%		99,42%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	160	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	160	não	0					

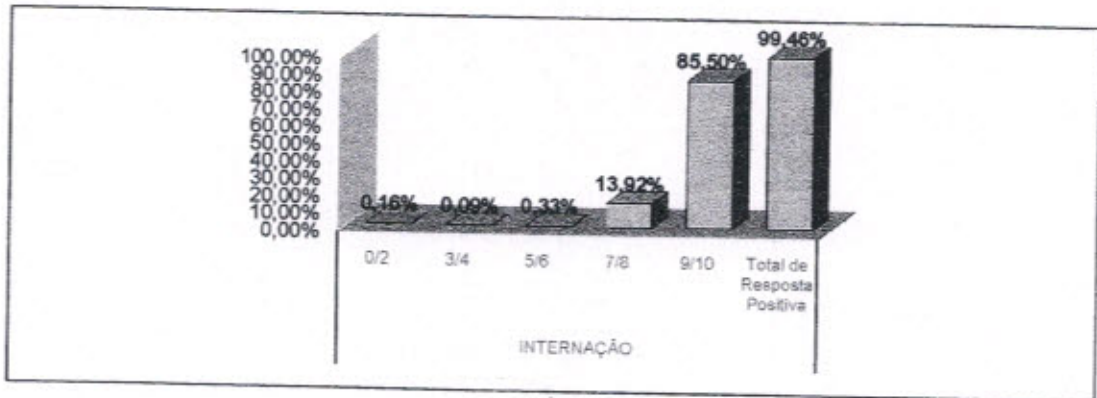
Total de Resposta Positiva 4584
 Total de Resposta Geral 4809
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,46%

Foram realizadas 160 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Novembro 2019.

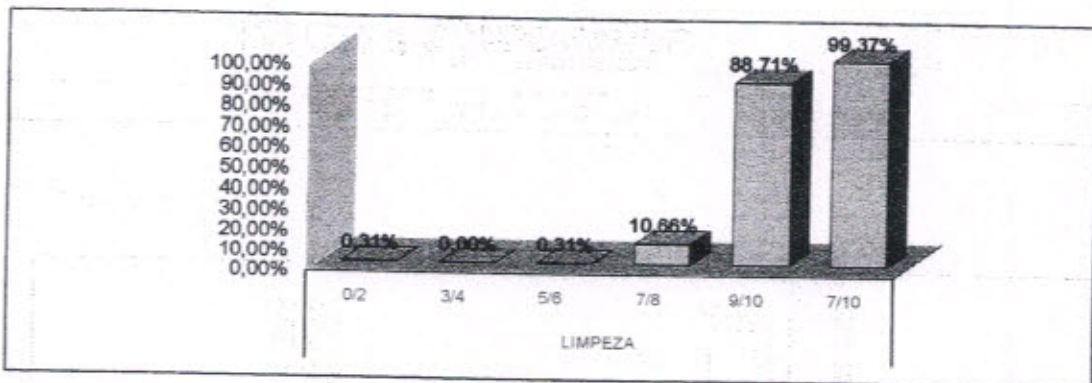
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

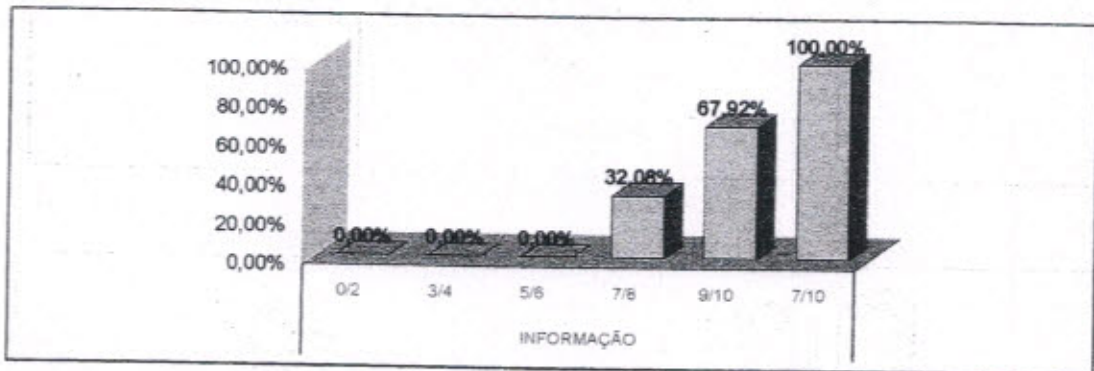
1. INTERNAÇÃO



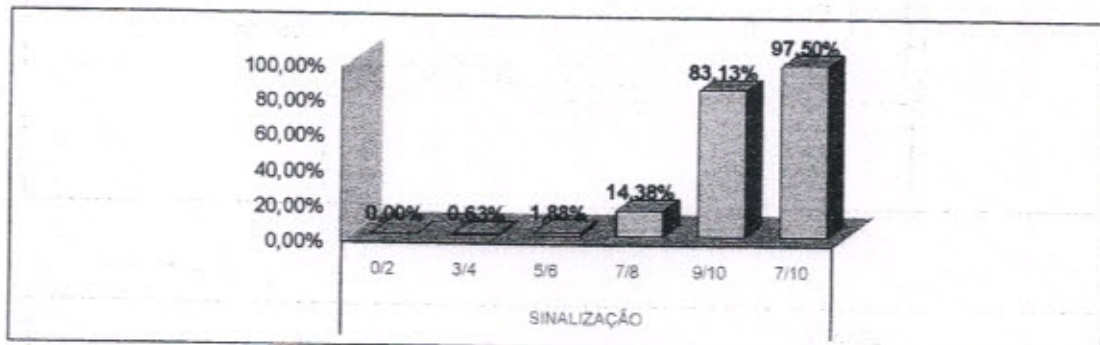
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

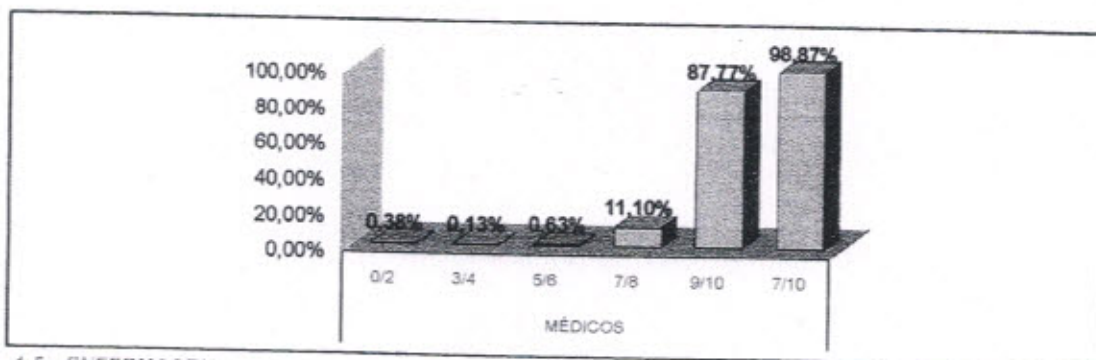


1.3 SINALIZAÇÃO

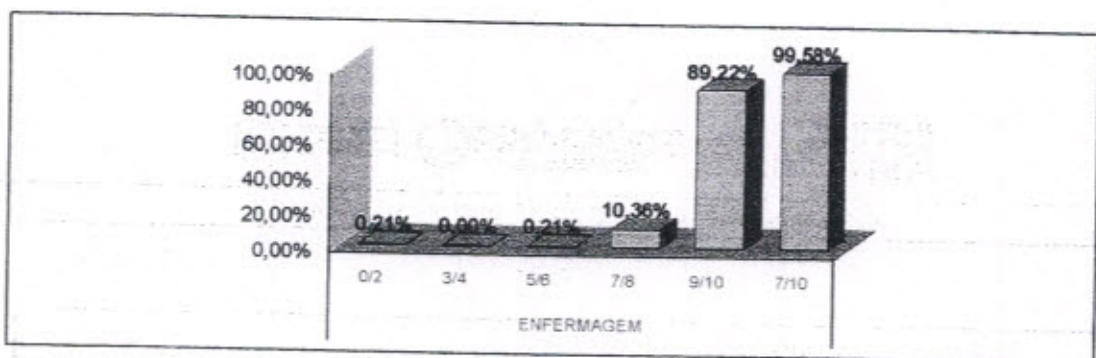


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

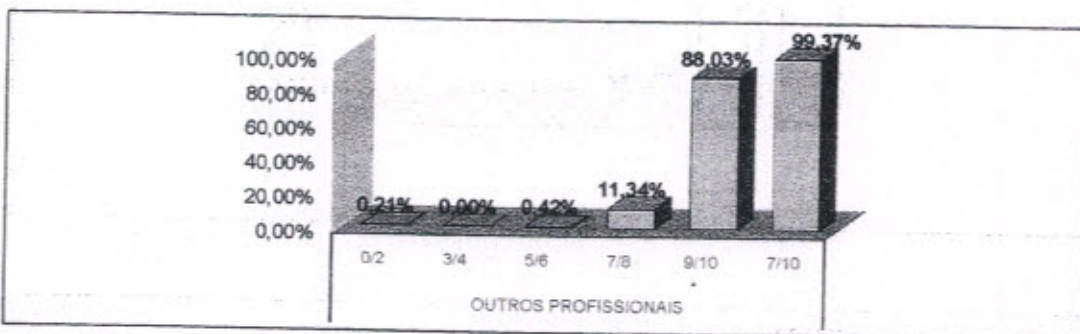
1.4 MÉDICOS



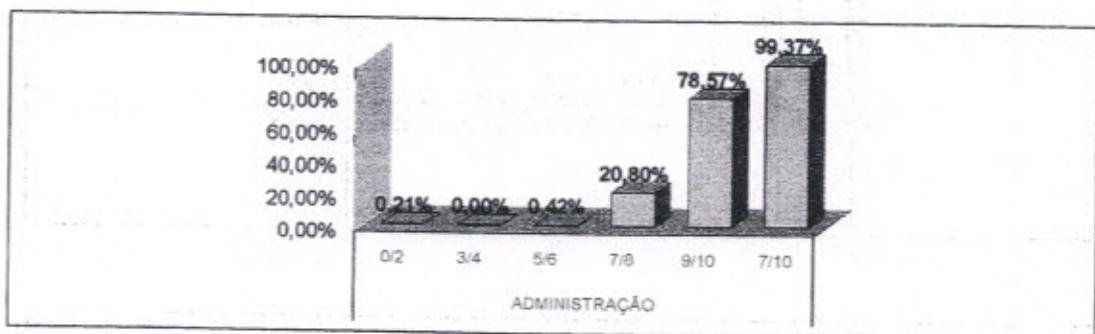
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

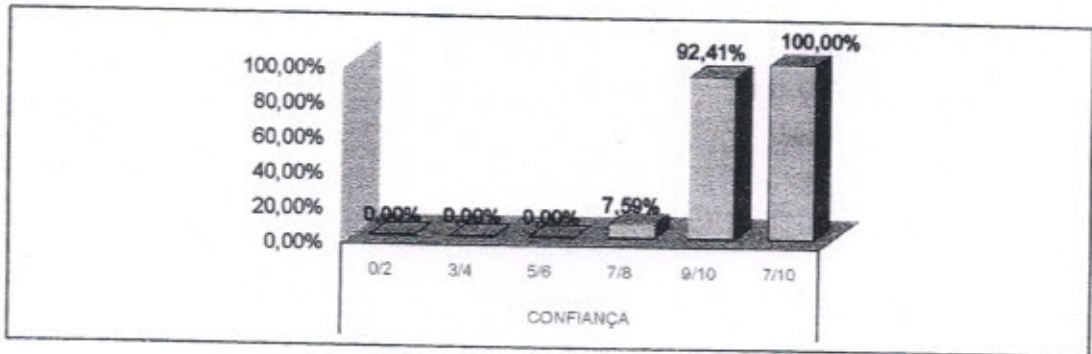


1.7 ADMINISTRAÇÃO

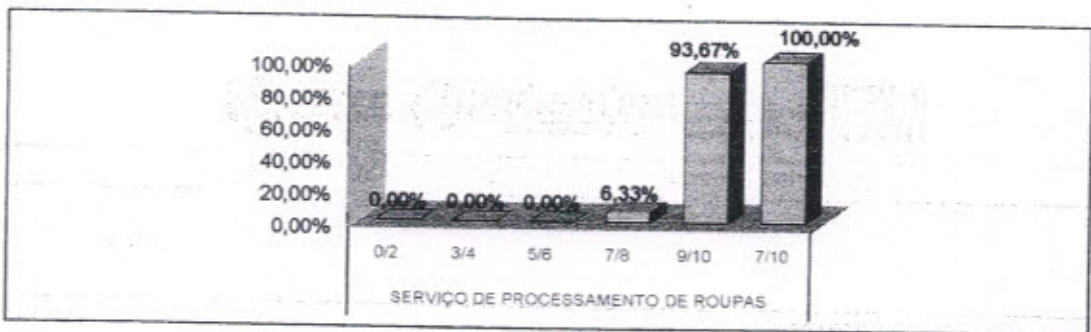


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

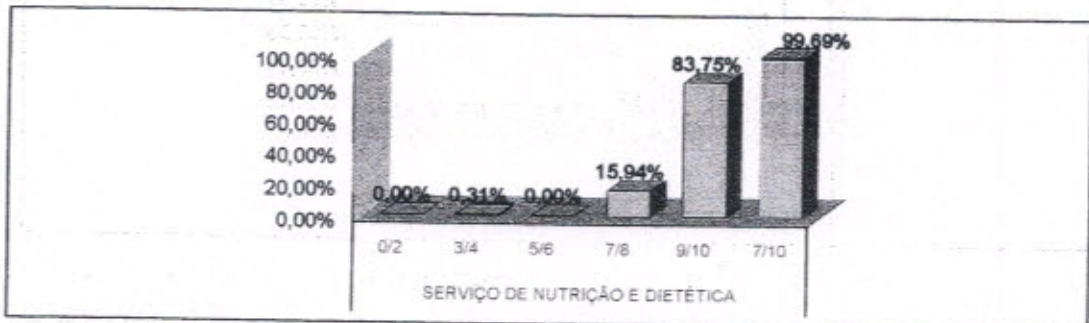
1.8 CONFIANÇA



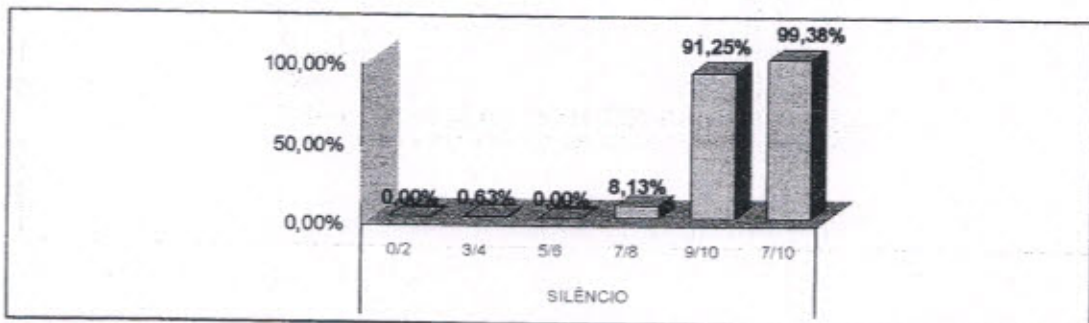
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

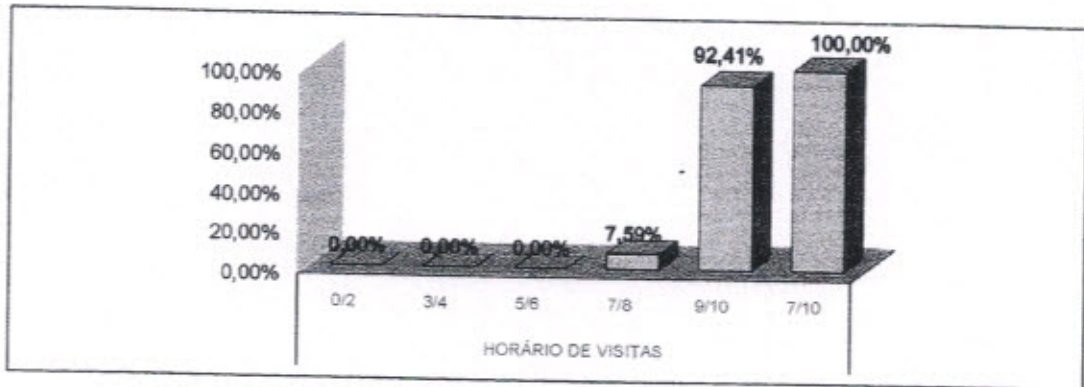


1.11 SILÊNCIO

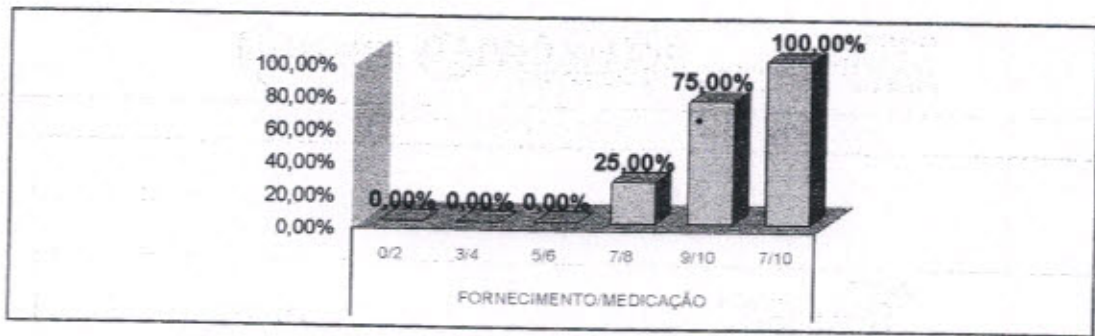


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

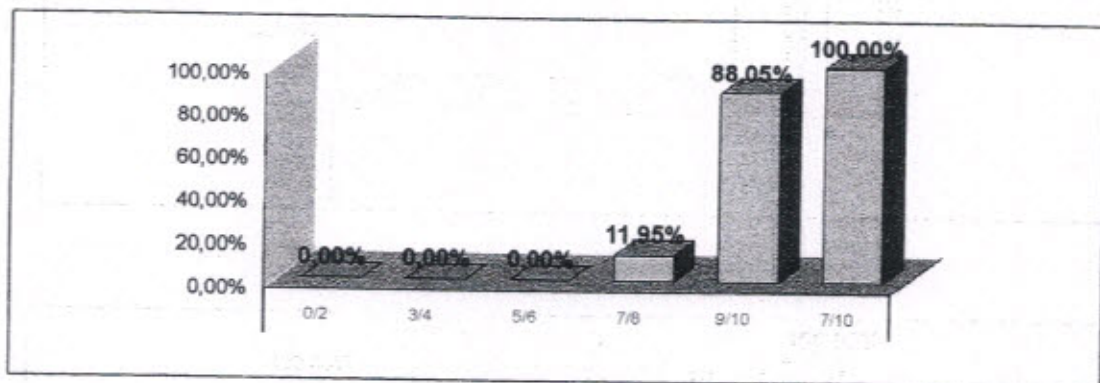
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Novembro 2019.

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

Handwritten signature

000097



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDOESTE DO PARÁ
DE MEDICINA VETERINÁRIA



PRÓ-SAÚDE
PROGRAMA DE ATENDIMENTO
DE QUALIDADE DE CUIDADOS



GOVERNO DO
PARÁ

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	TOTAL									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						1	4	6	109	193	313	3	316	302
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						2	5	8	82	204	301	15	316	286
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						5	1	9	82	211	308	8	316	293
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						12	3	15	67	212	309	7	316	279
4.2	Pelos enfermeiros						1	6	11	71	214	303	13	316	285
4.3	Pelos Outros Profissionais						2	0	10	73	220	305	11	316	293
4.4	Pelos funcionários da Administração						2	4	13	121	183	323	11	334	304
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						2	1	8	62	227	300	16	316	289
5.2	Para os enfermeiros						3	0	3	62	234	302	14	316	296
5.3	Para os funcionários da Administração						3	0	8	158	135	304	12	316	293
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						2	1	4	36	258	301	15	316	294
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						3	3	6	51	242	305	11	316	293
7.2	Pelos enfermeiros						3	2	5	59	237	306	10	316	296
7.3	Pelos funcionários da Administração						3	2	4	58	237	304	12	316	295
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						5	0	3	59	234	301	15	316	293
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						5	2	4	54	236	301	15	316	290
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						4	2	8	38	242	294	22	316	280
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						2	1	6	45	255	309	7	316	300
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						4	3	3	64	232	306	10	316	296
							64	40	134	1361	4206	5795	227	6022	5557
							1,10%	0,69%	2,31%	23,31%	72,58%	100,00%	3,77%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sím	314	não	2					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sím	315	não	1					

Total de Resposta Positiva 6186

Total de Resposta Geral 6427

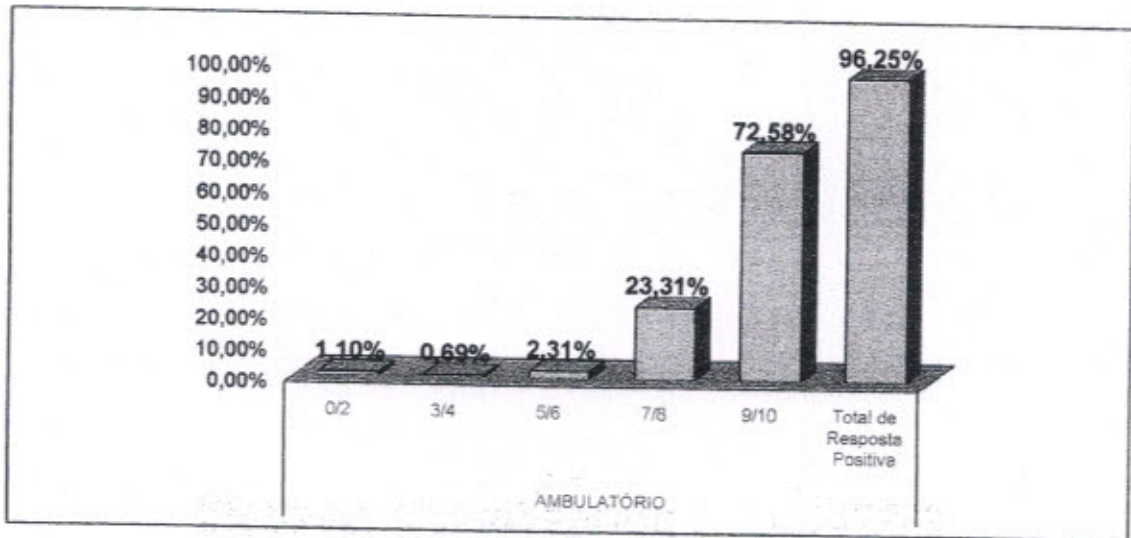
Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,25%

Foram realizadas 316 entrevistas
No período de 1 a 30 de Novembro 2019.

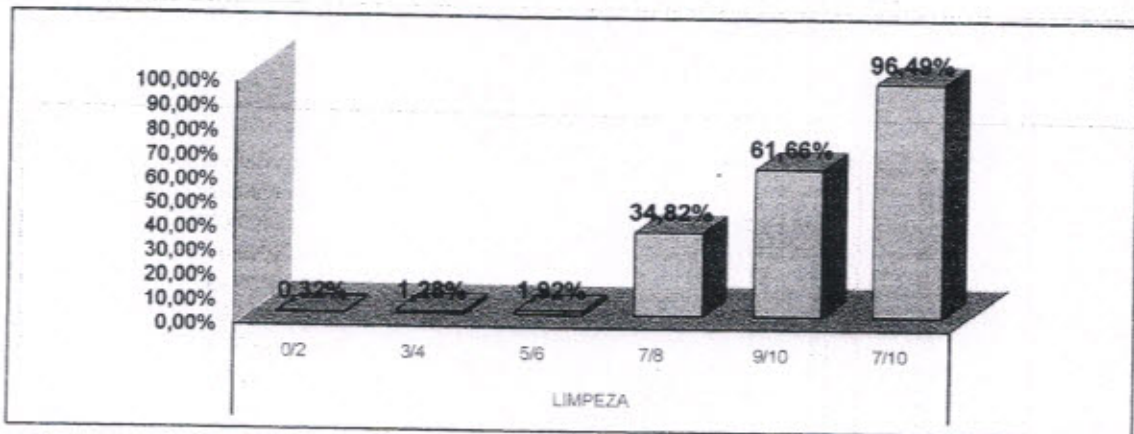
Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

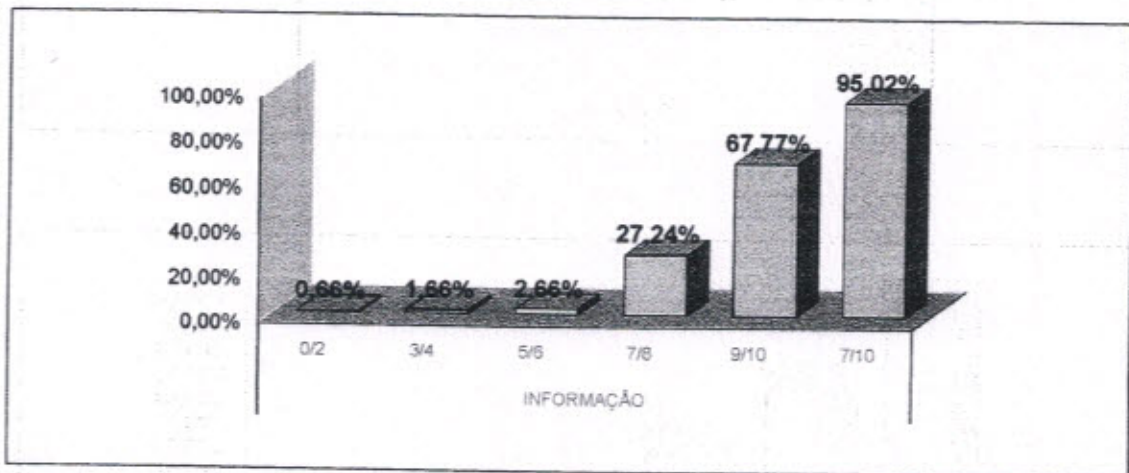
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

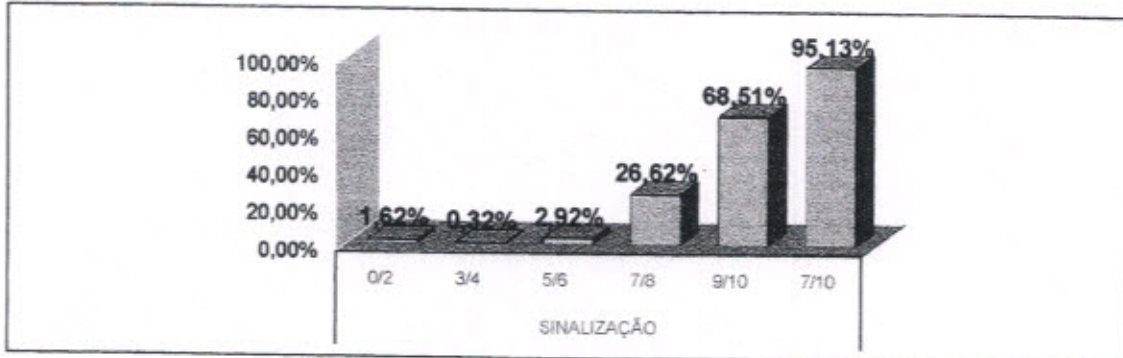


2.2 INFORMAÇÃO

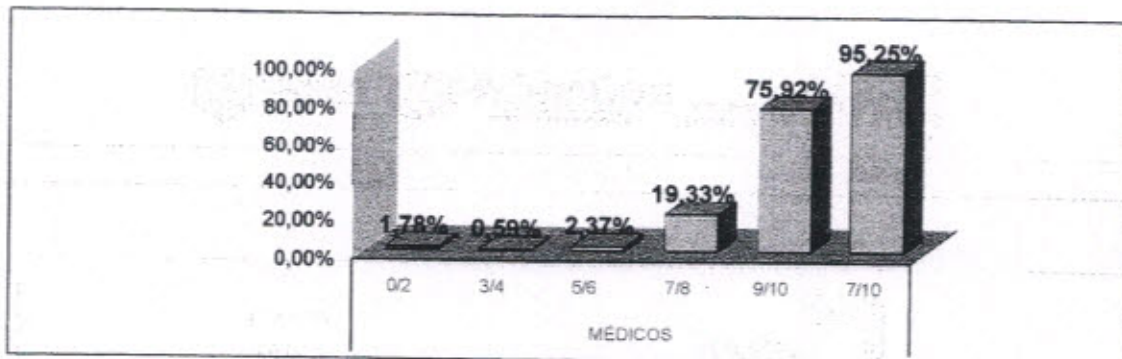


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

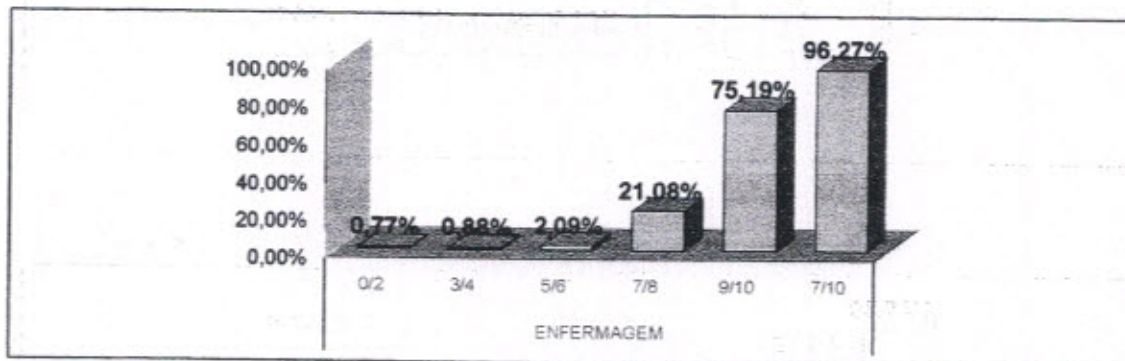
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

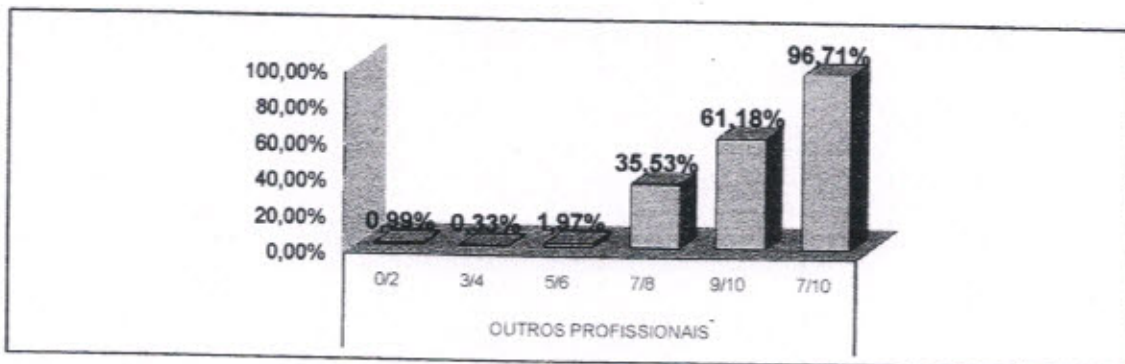


Handwritten signature

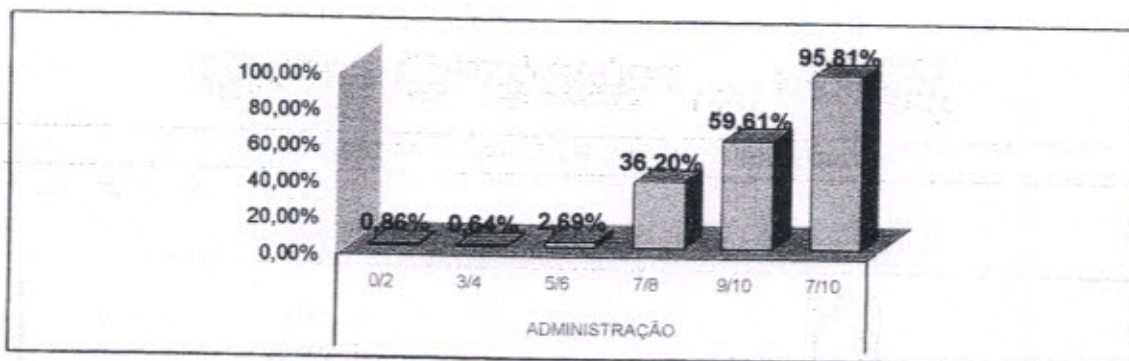
00010

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

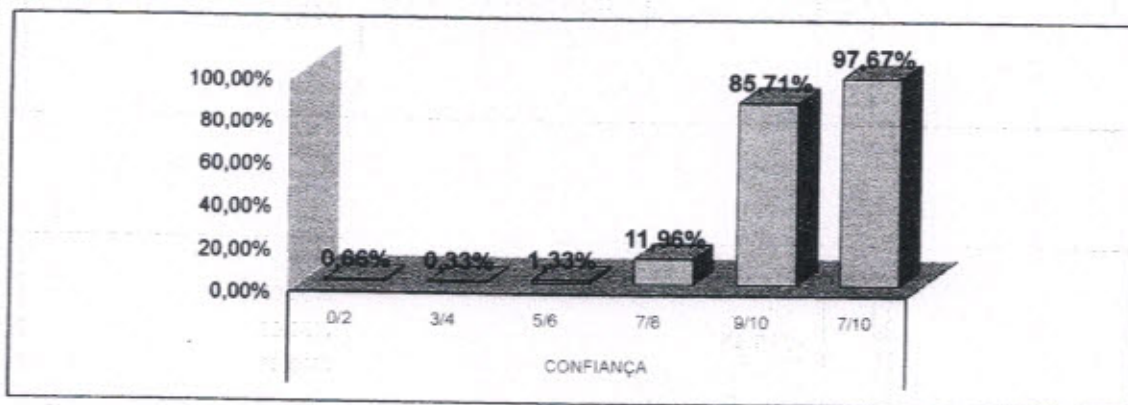
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



2.8 CONFIANÇA

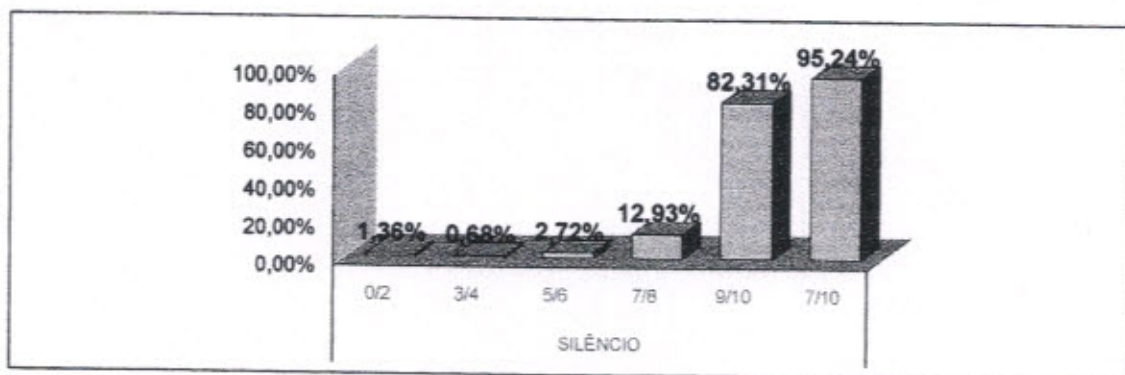


Handwritten signature

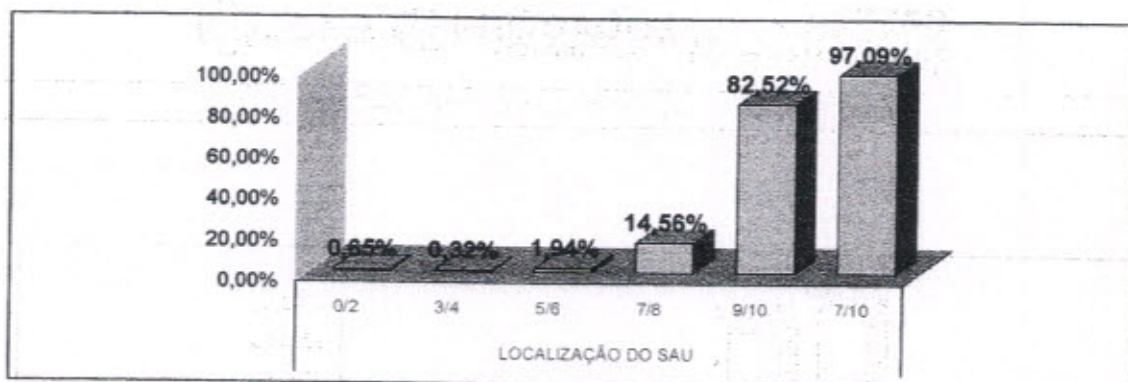
00010

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Novembro 2019.

LEGENDA

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

Grav

000102

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?									
	1	0	7	77	232	317	5	322	309	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?									
	3	4	5	129	174	315	7	322	303	
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)									
	2	8	5	89	233	316	6	322	301	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos									
	4	9	11	94	196	314	8	322	290	
4.2	Pelos enfermeiros									
	2	7	8	82	211	310	12	322	293	
4.3	Pelos Outros Profissionais									
	2	3	12	95	233	315	7	322	298	
4.4	Pelos funcionários da Administração									
	2	2	11	79	222	316	6	322	301	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos									
	3	3	4	64	242	316	6	322	306	
5.2	Para os enfermeiros									
	4	4	8	68	231	313	9	322	297	
5.3	Para os Outros Profissionais									
	2	4	11	84	233	314	8	322	297	
5.4	Para os funcionários da Administração									
	3	6	8	191	141	319	3	322	302	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?									
	4	3	8	38	255	309	13	322	294	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos									
	1	3	13	50	244	311	11	322	294	
7.2	Pelos enfermeiros									
	1	5	2	55	244	308	14	322	300	
7.3	Pelos Outros Profissionais									
	2	6	5	66	243	311	11	322	299	
7.4	Pelos funcionários da Administração									
	2	4	3	64	241	314	8	322	305	
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?									
	3	7	5	51	241	317	5	322	302	
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?									
	2	5	6	74	226	313	9	322	300	
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?									
	2	3	4	51	244	304	18	322	295	
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?									
	1	3	15	80	215	316	7	322	296	
	46	88	161	1489	4582	6267	173	6440	5982	
	0,73%	1,40%	2,41%	23,82%	71,84%	100,00%	2,69%			
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
	sim	321	não	1						
13	Você voltaria a utilizar este serviço?									
	sim	321	não	1						

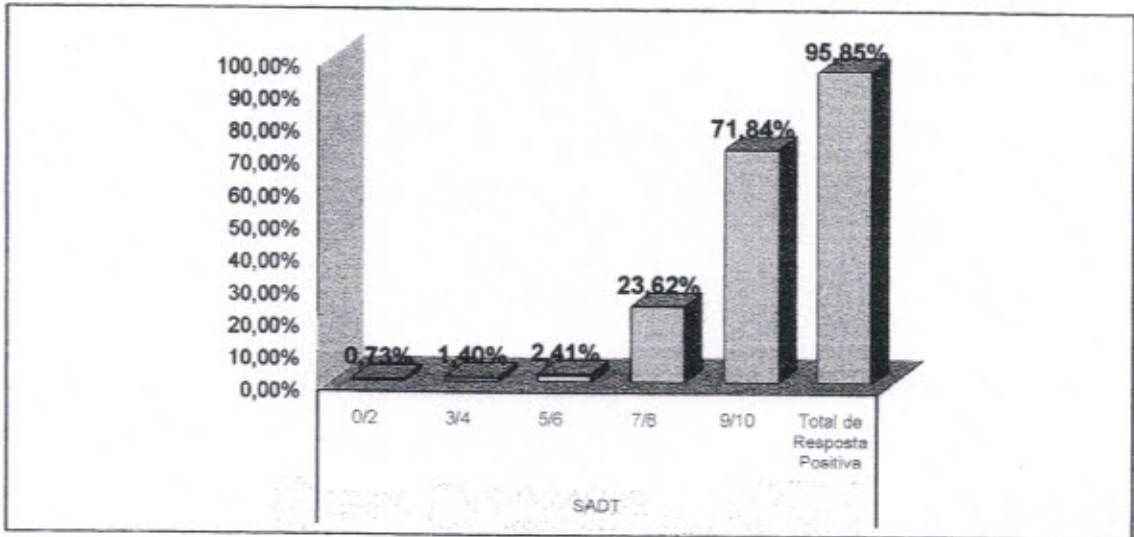
Total de Resposta Positiva 6624
 Total de Resposta Geral 6911
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,85%

Foram realizadas 322 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Novembro 2019.

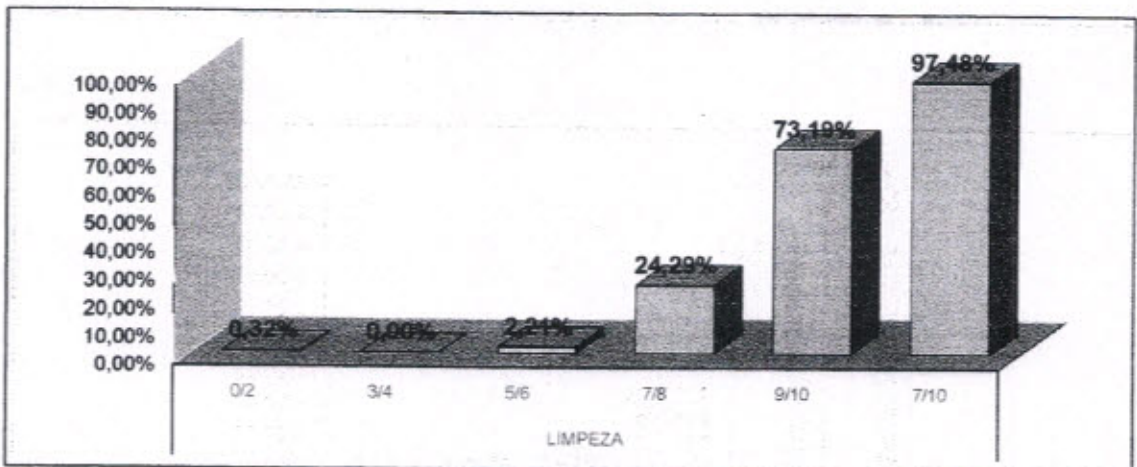
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NOVEMBRO /2019

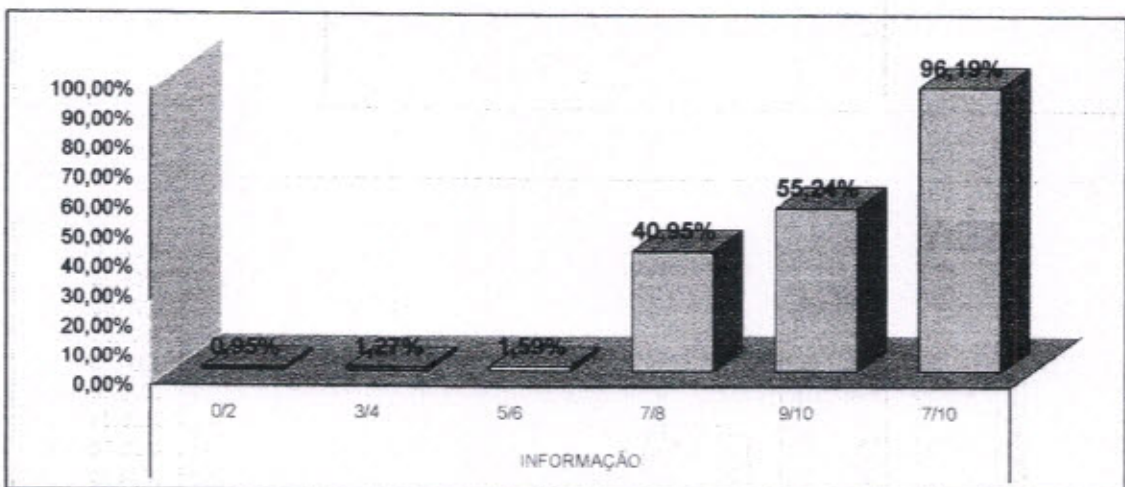
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO

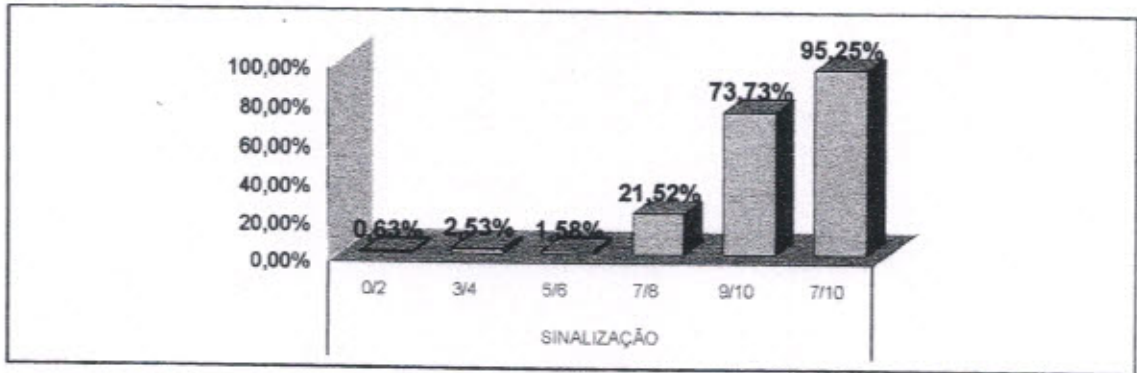


Handwritten signature

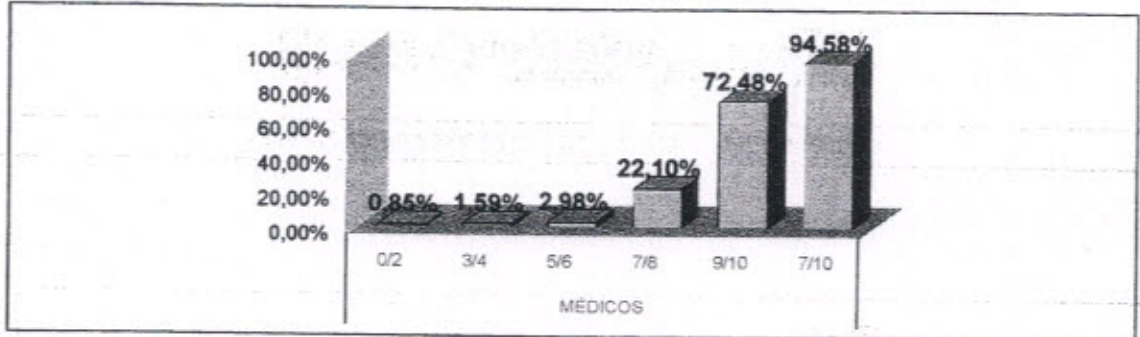
000104

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NOVEMBRO /2019

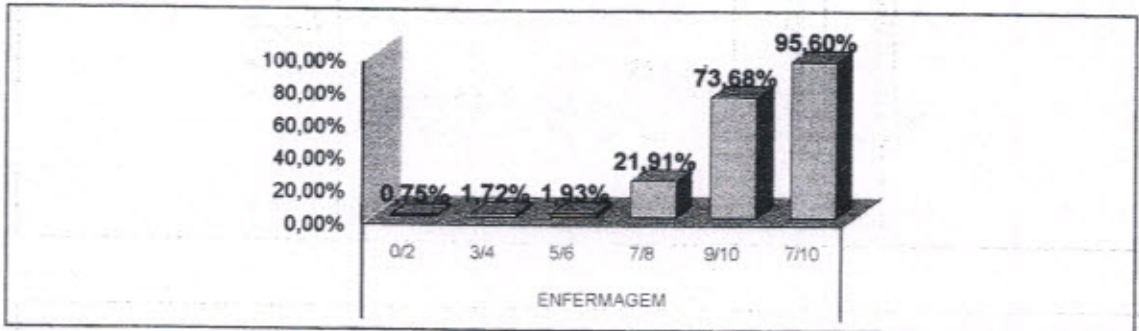
3.3 SINALIZAÇÃO



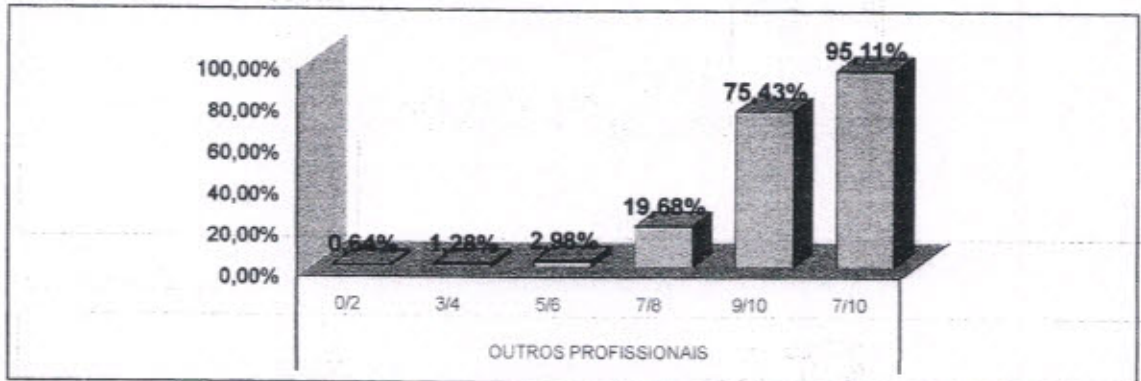
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



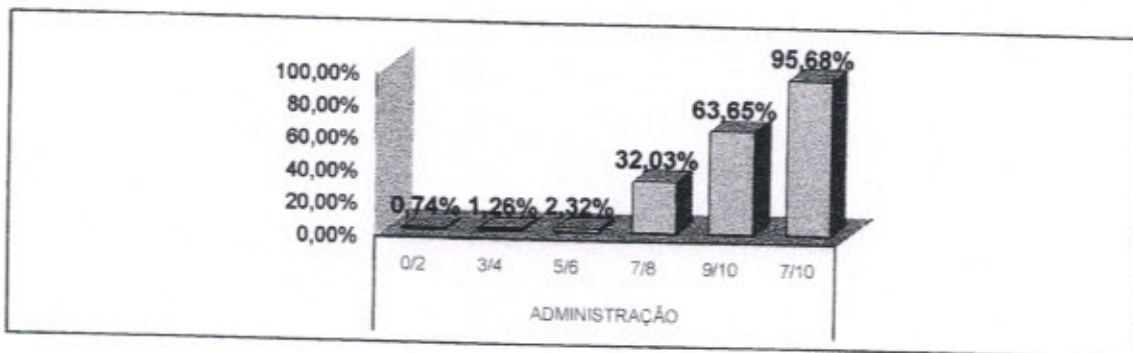
3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



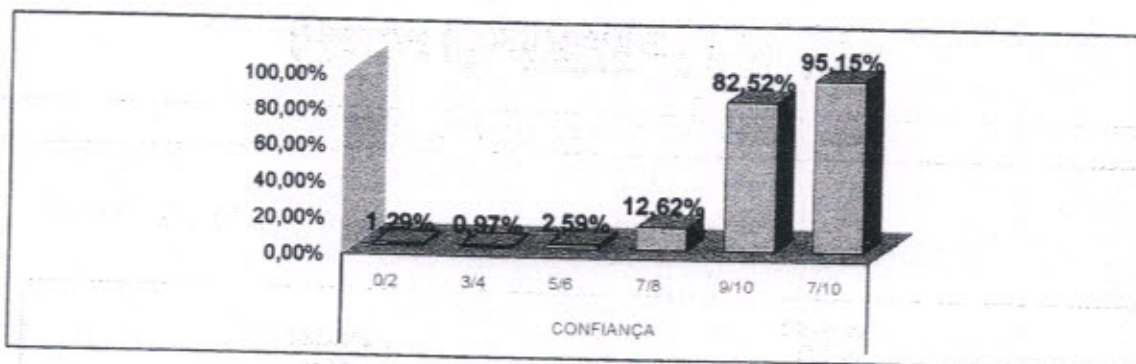
Dr. ...
000103

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NOVEMBRO /2019

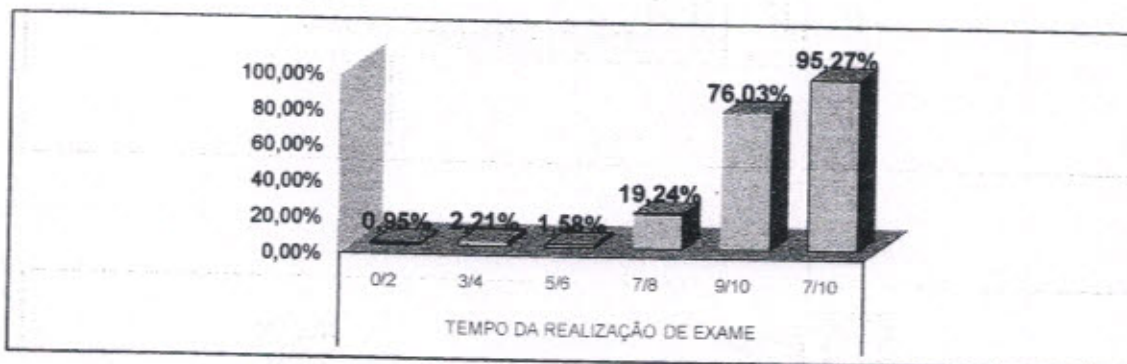
3.7 ADMINISTRAÇÃO



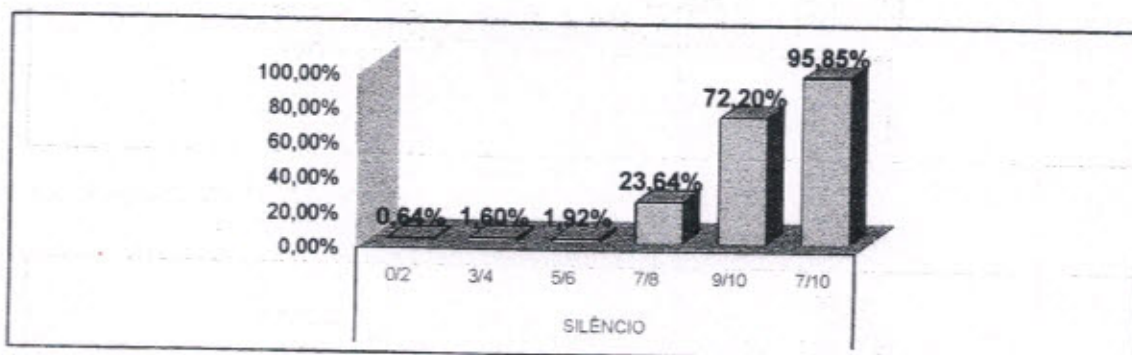
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

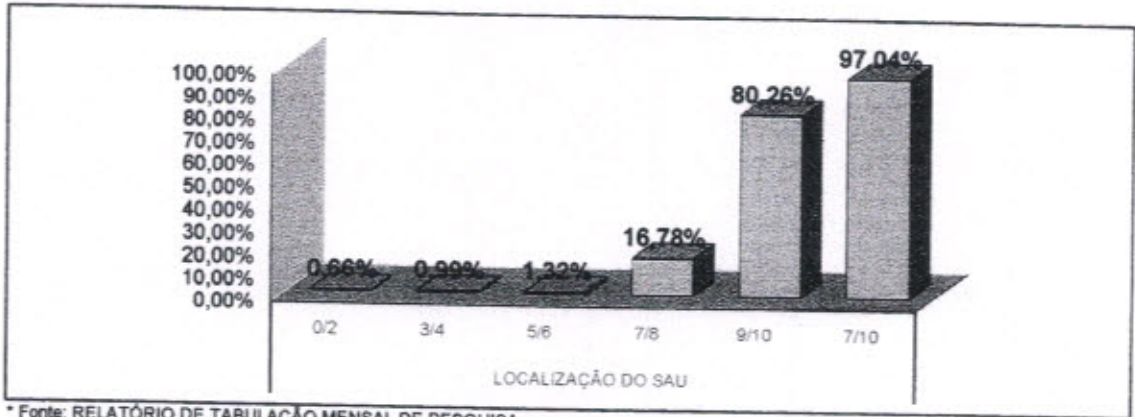


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NOVEMBRO /2019

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Novembro 2019.

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

Handwritten signature

000107

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 ?							203	3	206	199			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							203	3	206	199			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							202	4	206	197			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							203	3	206	198			
4.2	Pelos enfermeiros							200	6	206	194			
4.3	Pelos Outros Profissionais							203	3	206	198			
4.4	Pelos funcionários da Administração							200	6	206	194			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							205	1	206	199			
5.2	Para os enfermeiros							205	1	206	200			
5.3	Para os Outros Profissionais							206	0	206	200			
5.4	Para os funcionários da Administração							203	3	206	197			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							203	3	206	195			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							203	3	206	199			
7.2	Pelos enfermeiros							205	1	206	200			
7.3	Pelos Outros Profissionais							204	2	206	199			
7.4	Pelos funcionários da Administração							205	1	206	199			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							205	1	206	199			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							203	3	206	199			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							203	3	206	199			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							192	14	206	188			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							204	2	206	200			
								4260	66	4326	4152			
								0,38%	1,13%	1,03%	19,67%	77,79%	100,0%	1,53%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							204	não	2				
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							206	não	0				

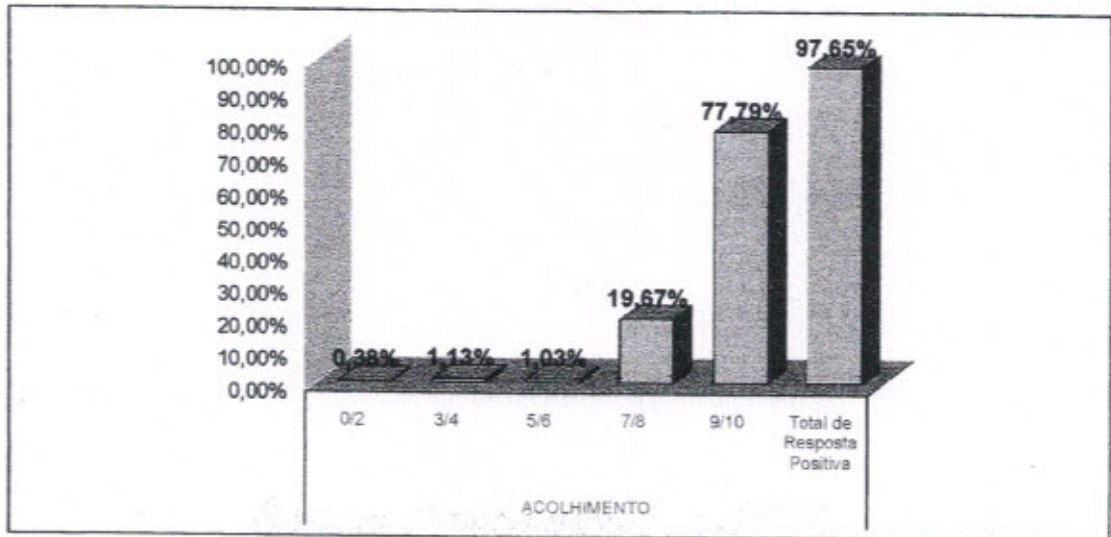
Total de Resposta Positiva 4562
 Total de Resposta Geral 4672
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,65%

Foram realizadas 206 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Novembro 2019.

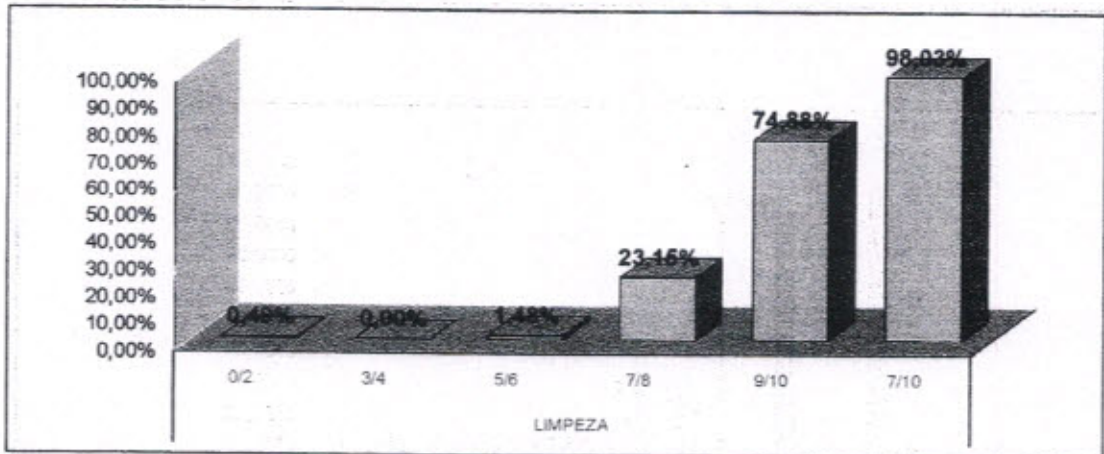
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

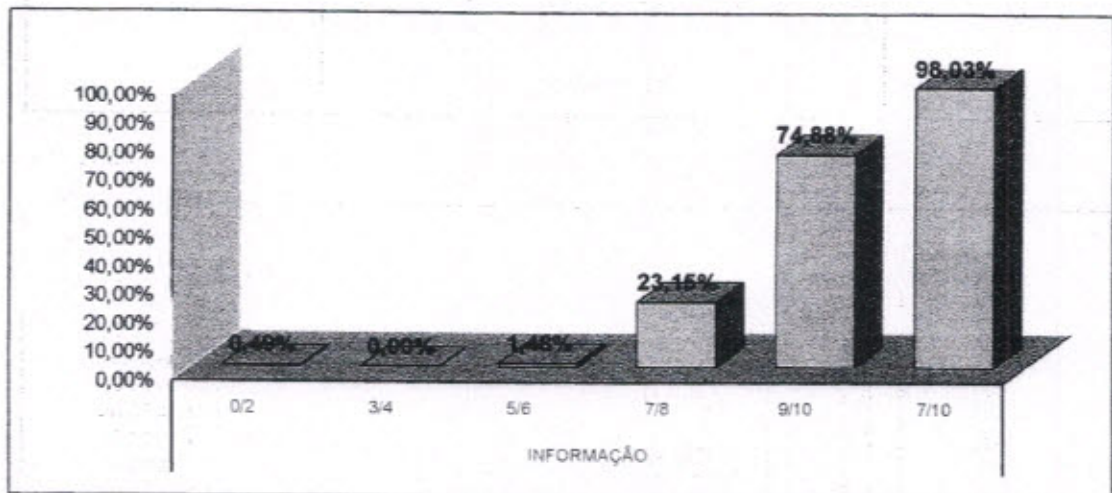
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



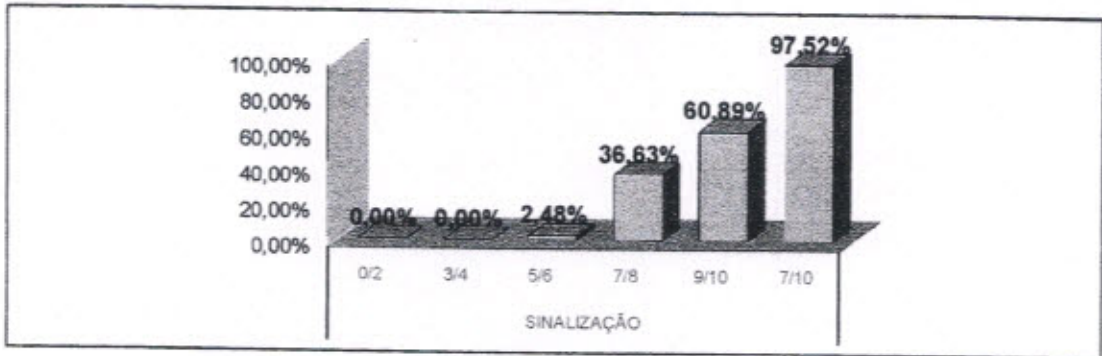
4.2 INFORMAÇÃO



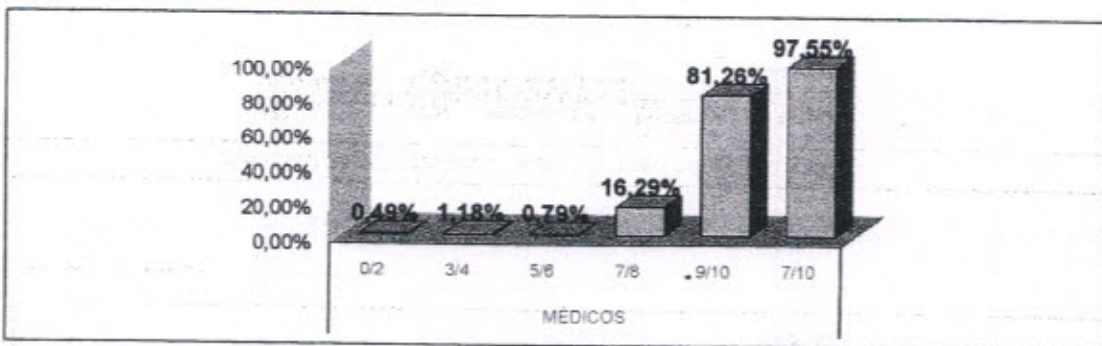
Handwritten signature

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

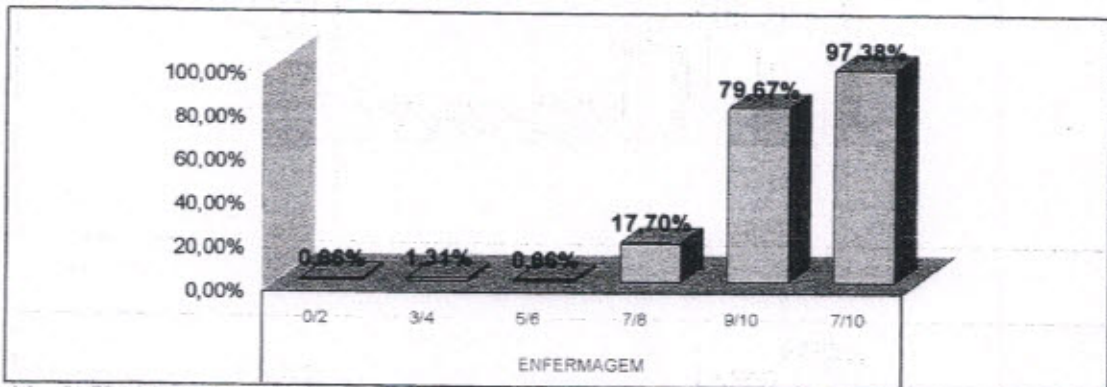
4.3 SINALIZAÇÃO



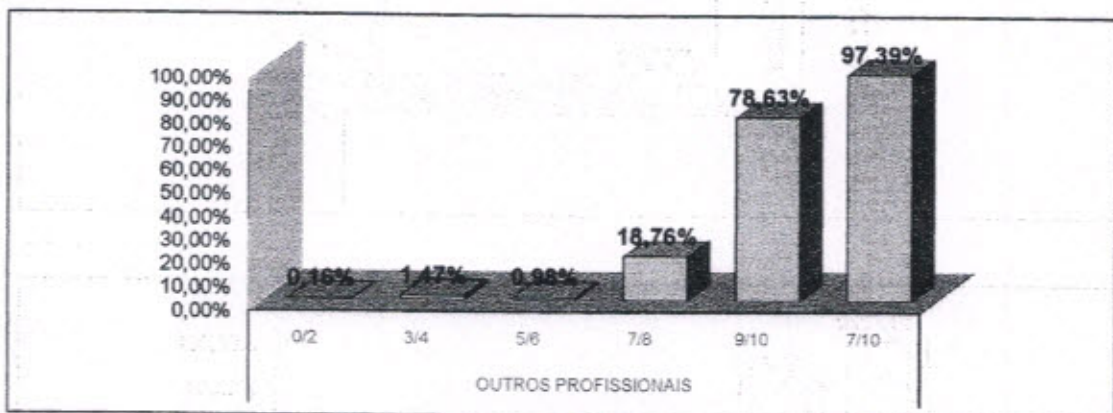
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



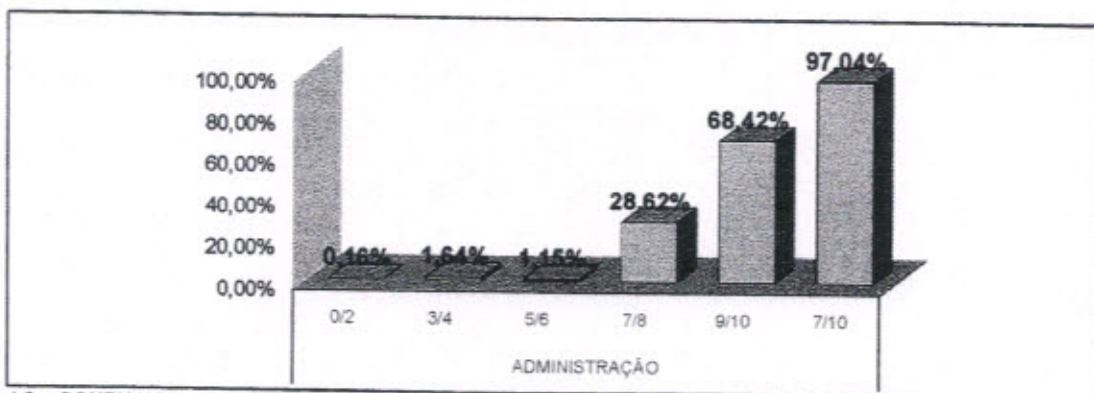
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



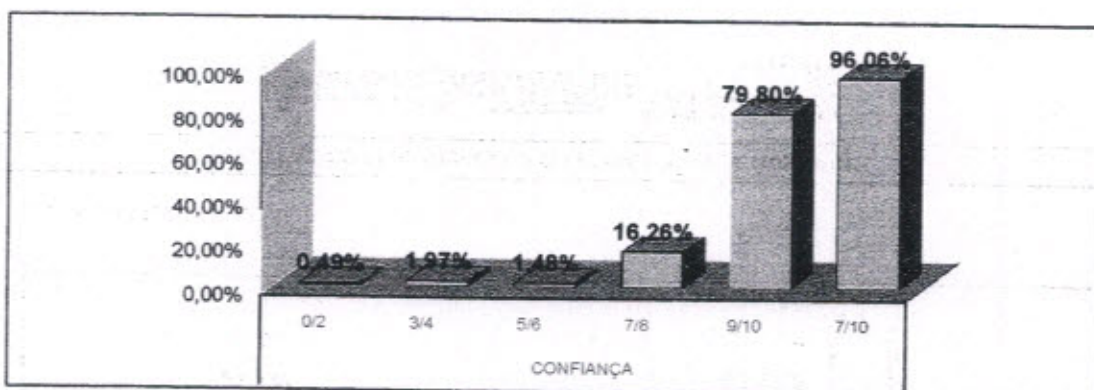
Prós

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

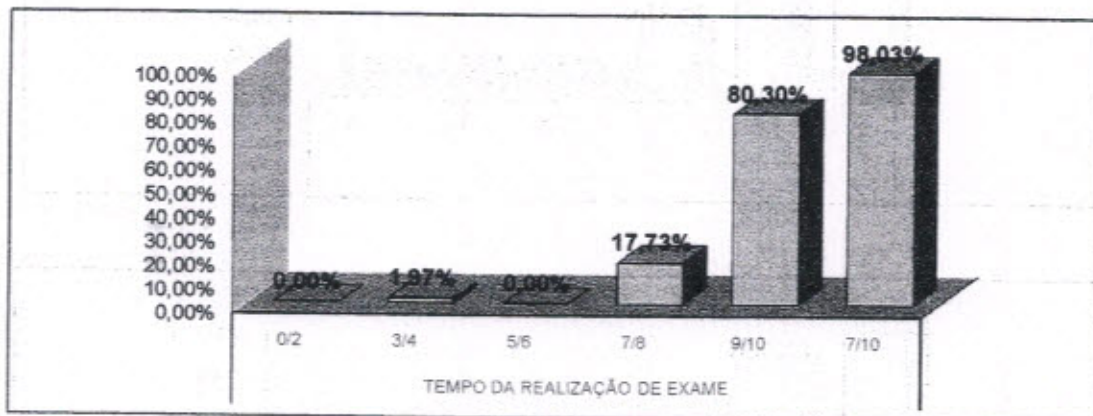
4.7 ADMINISTRAÇÃO



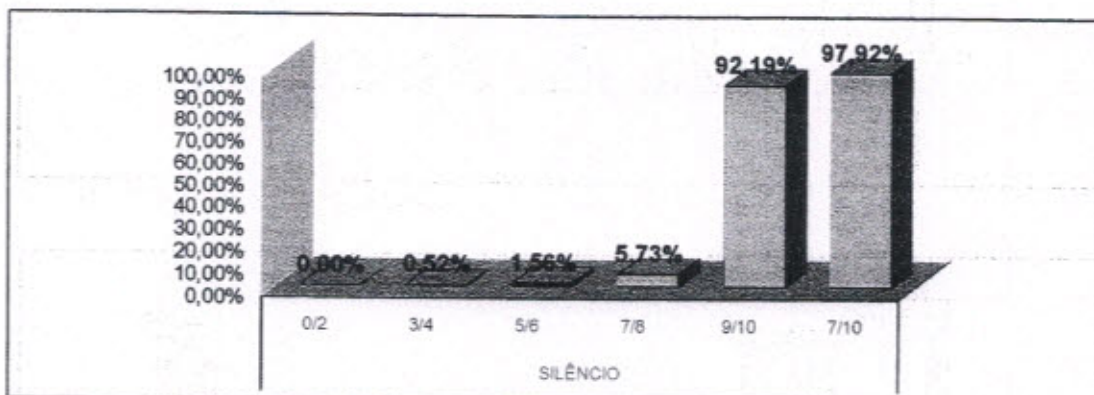
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



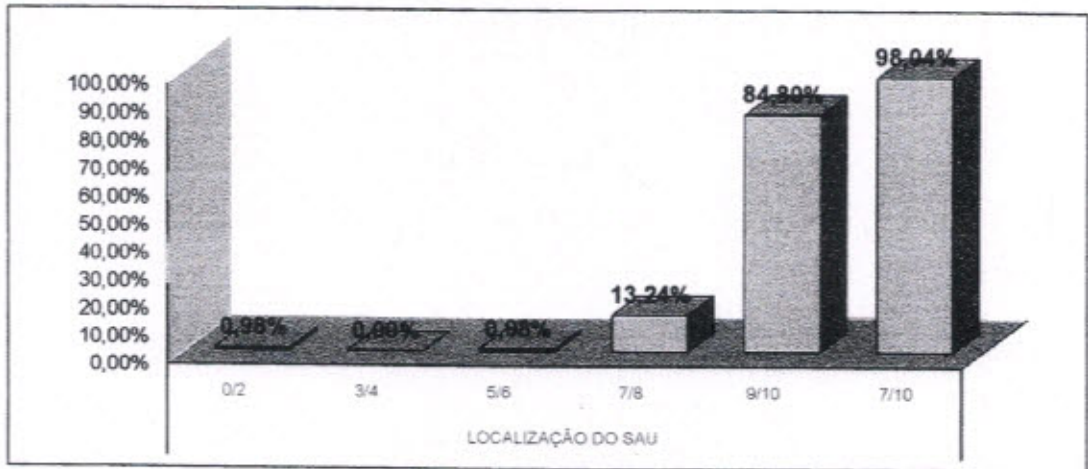
4.10 SILÊNCIO



Handwritten signature

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Novembro 2019.

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

Handwritten signature

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							151	3	154	150					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							152	2	154	150					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							152	2	154	150					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							149	5	154	149					
4.2	Pelos enfermeiros							151	3	154	149					
4.3	Pelos Outros Profissionais							150	4	154	150					
4.4	Pelos funcionários da administração							152	2	154	152					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							151	3	154	149					
5.2	Para os enfermeiros							153	1	154	153					
5.3	Para os Outros Profissionais							152	2	154	151					
5.4	Para os funcionários da administração							153	1	154	152					
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							153	1	154	152					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							153	1	154	153					
7.2	Pelos enfermeiros							154	0	154	154					
7.3	Pelos Outros Profissionais							154	0	154	154					
7.4	Pelos funcionários da administração							152	2	154	152					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							153	1	154	153					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							153	1	154	152					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							148	6	154	147					
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							150	4	154	149					
12	O silêncio no ambiente do hospital?							152	2	154	152					
13	O horário em que são servidas as refeições?							151	3	154	151					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							151	3	154	150					
15	O horário das visitas?							150	4	154	149					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							154	0	154	154					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							150	4	154	150					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							151	3	154	151					
								3	3	11	897	3271	4095	63	4158	4078
								0,07%	0,07%	0,27%	19,71%	79,88%	100%	1,52%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							154								
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							154								

Total de Resposta Positiva 4386
 Total de Resposta Geral 4403
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,61%

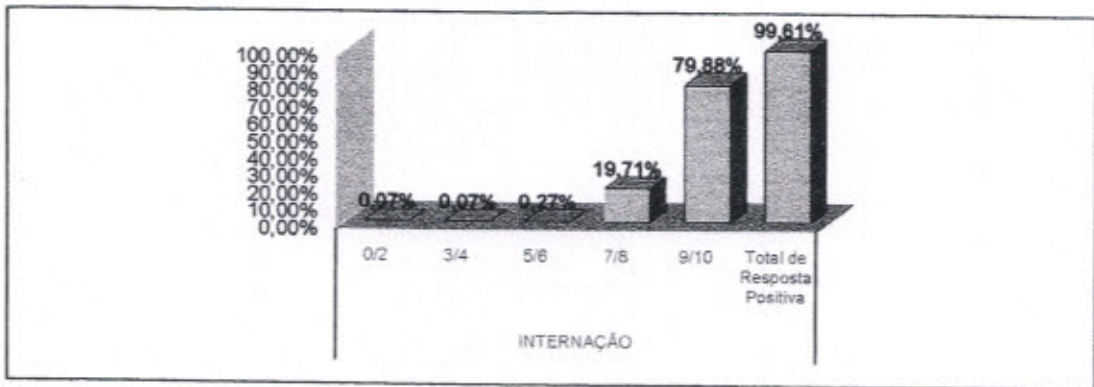
Foram realizadas 154 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Novembro 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

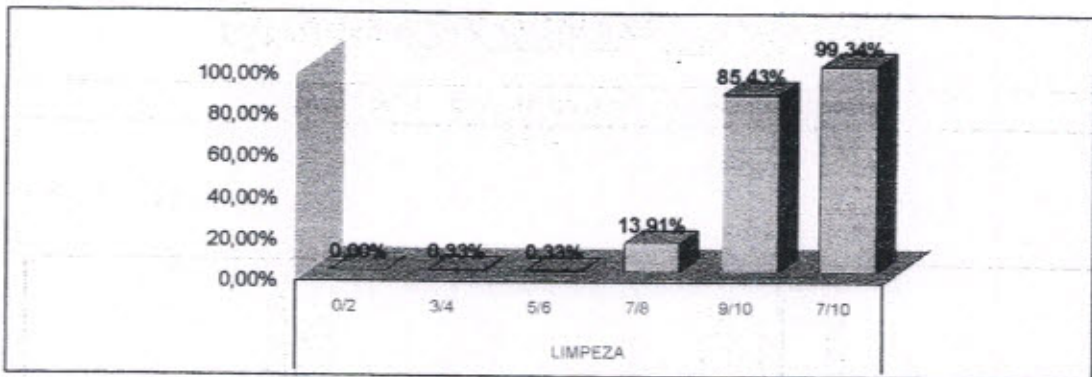


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

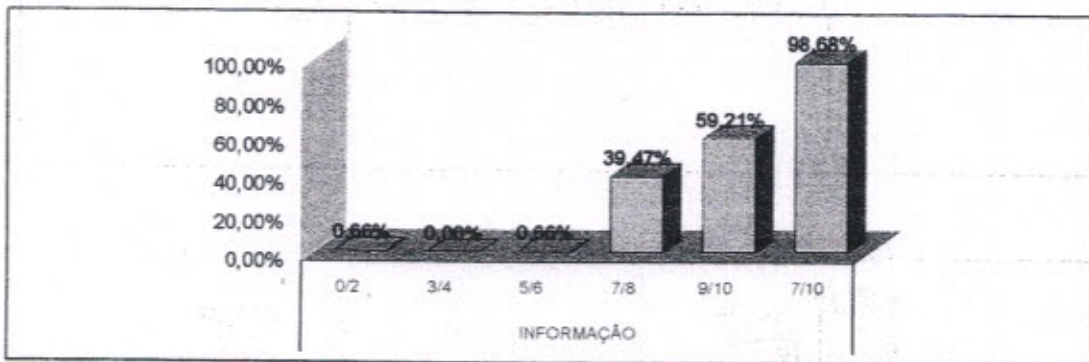
5. PÓS ALTA HOSPITAL



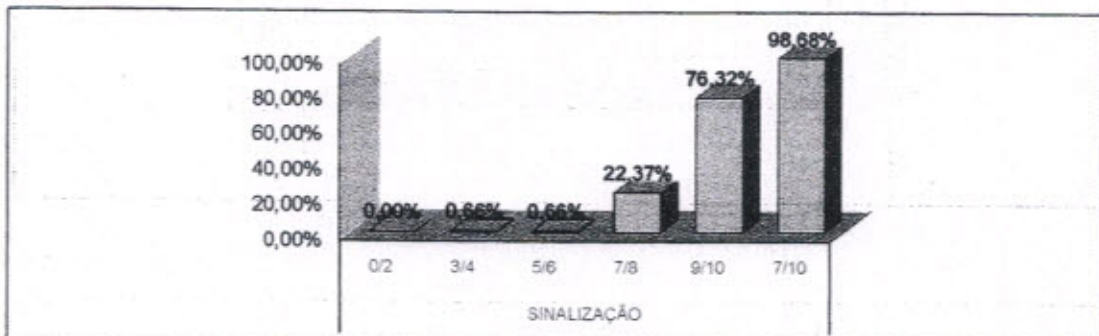
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



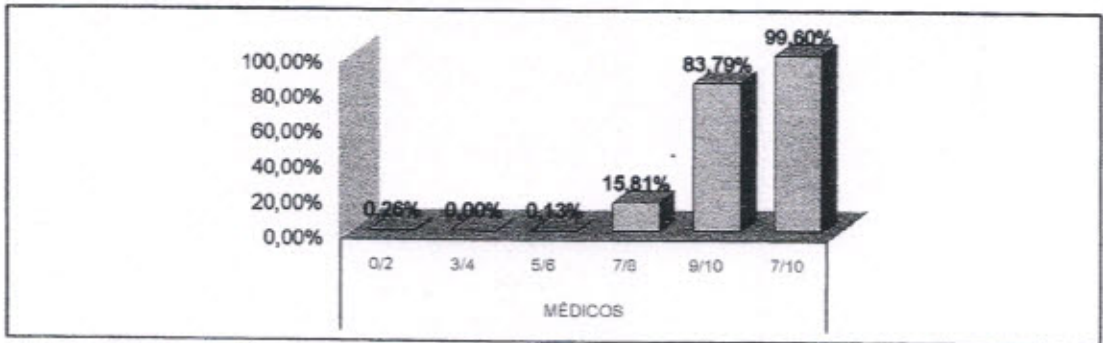
5.3 SINALIZAÇÃO



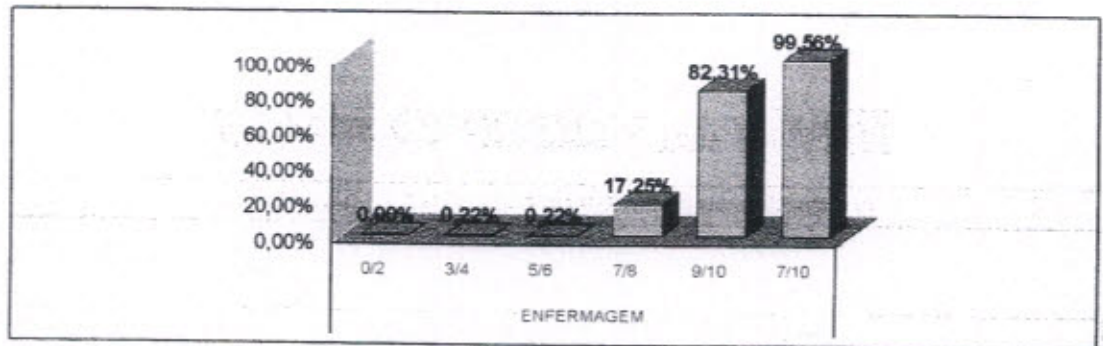
Handwritten signature

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

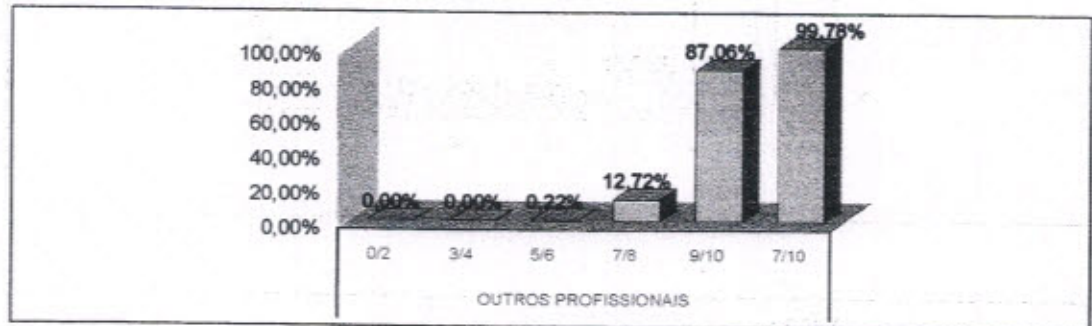
5.4 MÉDICOS



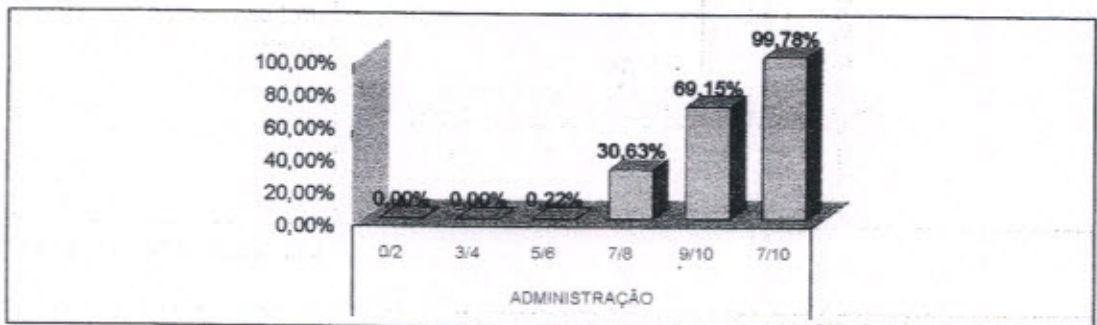
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



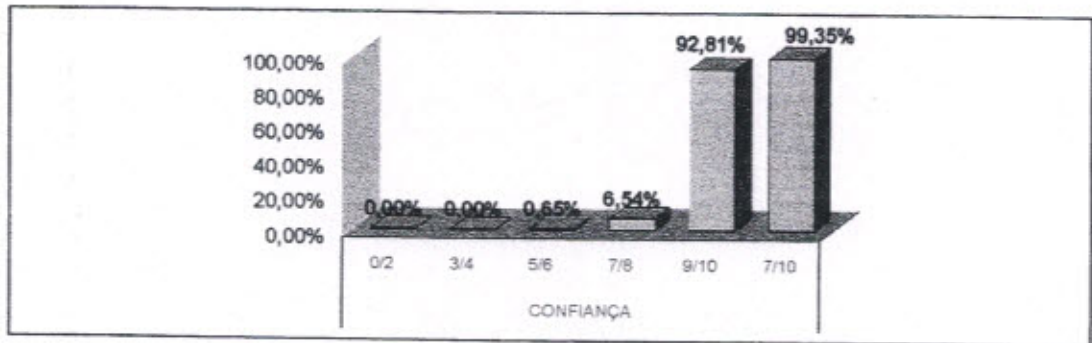
5.7 ADMINISTRAÇÃO



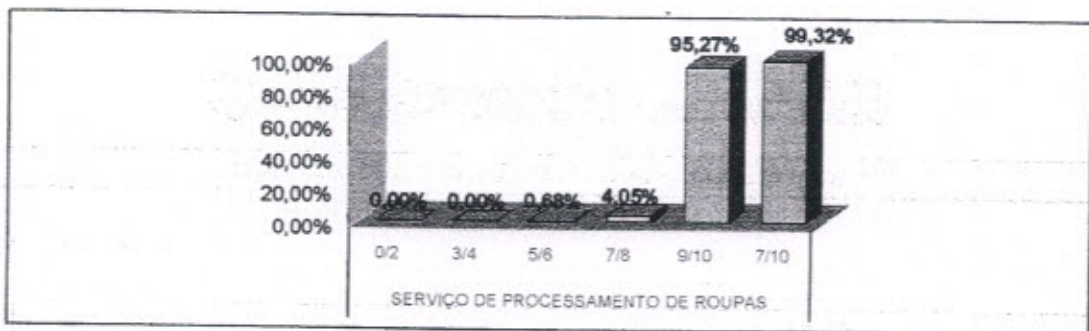
Handwritten signature

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

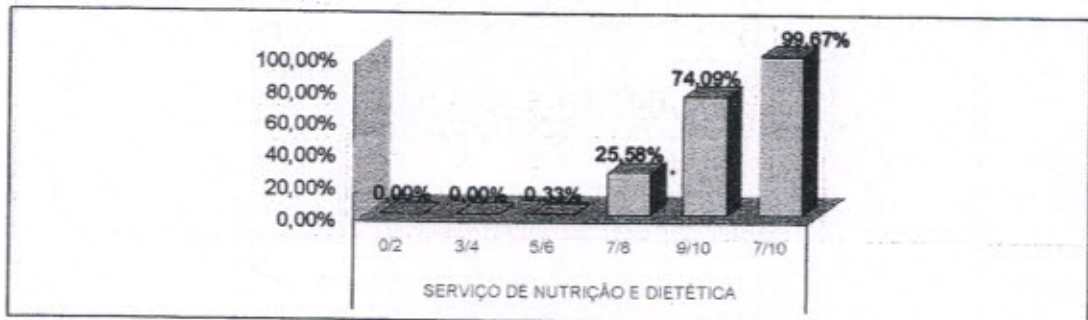
5.8 CONFIANÇA



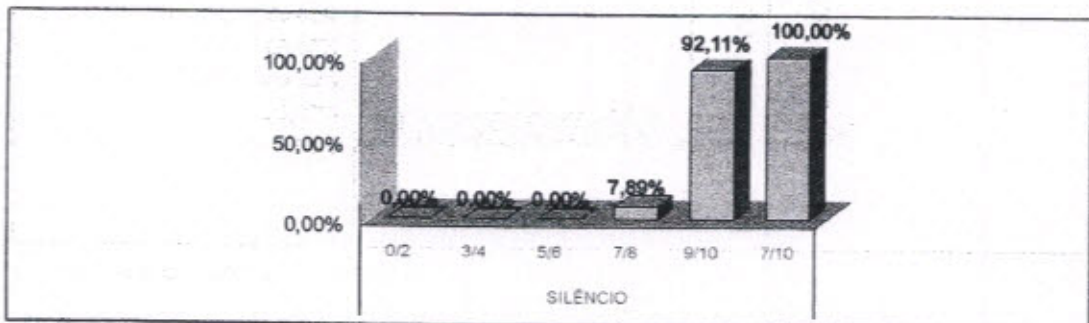
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



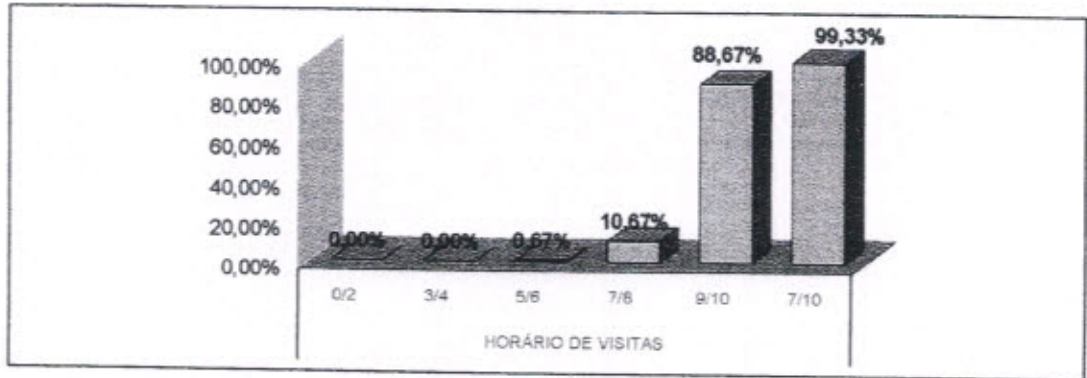
5.11 SILÊNCIO



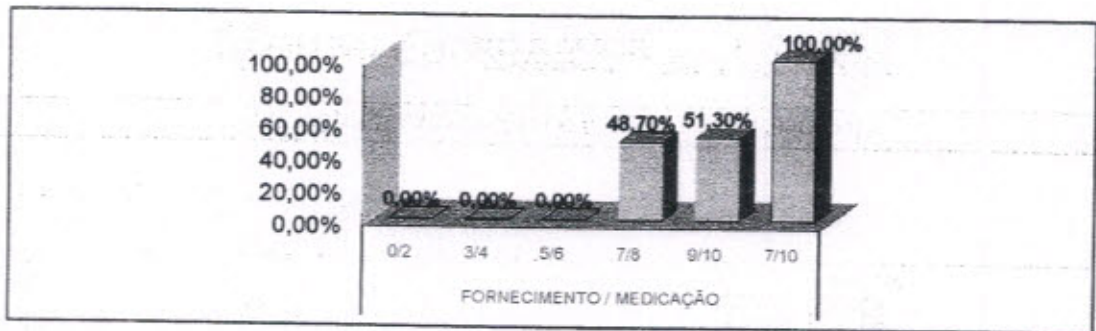
Handwritten signature

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2019

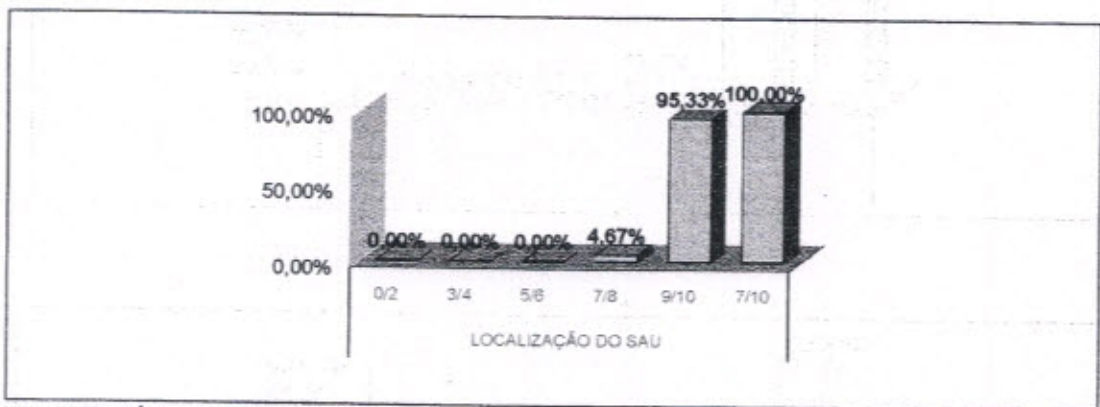
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU

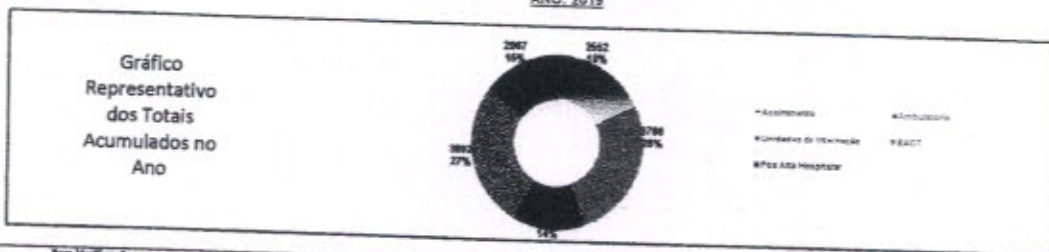


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Novembro 2019.

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

Handwritten signature

ANO: 2019

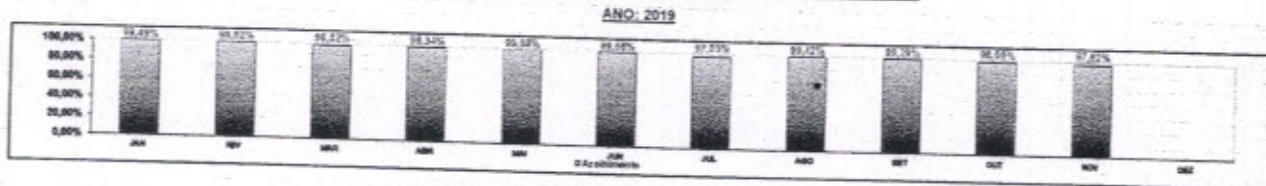


Setor	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Em Verificação														
Acolhimento	250	220	217	225	228	221	264	233	267	230	208	202	2542	210
Ambulatório	387	364	328	308	335	341	367	321	321	334	316	262	3768	340
Unidades de Internação	218	175	189	193	155	180	187	180	178	181	160	154	1854	160
SADT	617	562	537	577	565	521	523	550	521	372	337	289	5092	425
Pós Alta Hospitalar	287	294	296	192	173	208	198	177	183	185	154	164	2087	188
Total	1.468	1.323	1.267	1.348	1.287	1.285	1.534	1.264	1.331	1.287	1.138	8	14.271	1.208

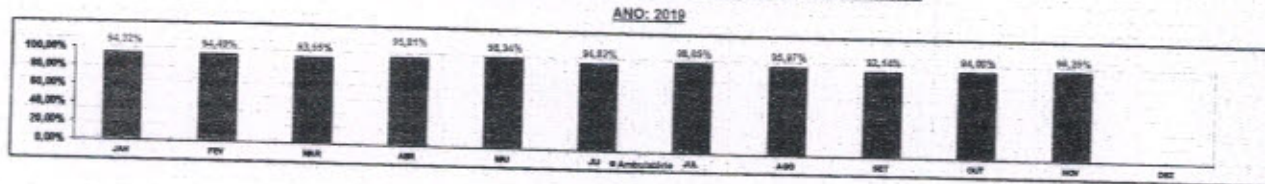
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

Setor	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Em Verificação														
Acolhimento														
Ruim	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,04%	0,05%	0,08%	0,09%		0,03%
Regular	0,19%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,19%	0,19%	0,19%	0,18%	0,19%	0,19%	0,19%		0,19%
Bom	0,27%	0,30%	0,29%	0,29%	0,29%	0,32%	0,32%	0,32%	0,30%	0,30%	0,28%	0,26%		0,29%
Ótimo	4,93%	21,08%	18,27%	9,52%	9,92%	9,22%	3,19%	0,64%	0,68%	1,89%	1,03%	0,03%		6,19%
Não Respondido	84,63%	78,51%	78,51%	68,74%	67,44%	77,23%	78,28%	72,88%	73,88%	58,28%	43,64%	41,84%		74,91%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	0,27%	0,16%	0,19%	0,30%	0,34%	0,41%	0,48%	0,77%	0,95%	1,08%	1,37%	1,37%		14,47%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	88,78%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,82%	100,00%	100,00%	100,00%	99,91%	99,91%		84,54%
Ambulatório														
Ruim	1,14%	1,10%	0,88%	0,88%	0,88%	0,88%	0,88%	0,88%	0,88%	0,88%	0,88%	0,88%		0,88%
Regular	1,09%	1,09%	0,99%	0,99%	0,99%	0,99%	0,99%	0,99%	0,99%	0,99%	0,99%	0,99%		0,99%
Bom	2,65%	2,90%	3,06%	2,65%	2,65%	2,65%	2,65%	2,65%	2,65%	2,65%	2,65%	2,65%		2,65%
Ótimo	77,83%	75,96%	75,25%	40,29%	40,29%	44,93%	44,93%	44,93%	44,93%	44,93%	44,93%	44,93%		44,93%
Não Respondido	78,71%	82,52%	82,52%	55,15%	55,15%	23,17%	18,10%	17,59%	18,10%	18,10%	18,10%	18,10%		23,25%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	11,16%	8,03%	5,77%	2,67%	1,61%	3,17%	3,51%	2,72%	3,51%	3,51%	3,51%	3,51%		7,58%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	88,21%	98,72%	100,00%	100,00%	98,83%	96,82%	96,48%	97,28%	96,48%	96,48%	96,48%	96,48%		92,41%
Unidades de Internação														
Ruim	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,04%	0,05%	0,08%	0,09%		0,03%
Regular	0,19%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,19%	0,19%	0,19%	0,18%	0,19%	0,19%	0,19%		0,19%
Bom	0,16%	0,30%	0,29%	0,29%	0,29%	0,32%	0,32%	0,32%	0,30%	0,30%	0,28%	0,26%		0,29%
Ótimo	4,93%	21,08%	18,27%	9,52%	9,92%	9,22%	3,19%	0,64%	0,68%	1,89%	1,03%	0,03%		6,19%
Não Respondido	84,63%	78,51%	78,51%	68,74%	67,44%	77,23%	78,28%	72,88%	73,88%	58,28%	43,64%	41,84%		74,91%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	0,27%	0,16%	0,19%	0,30%	0,34%	0,41%	0,48%	0,77%	0,95%	1,08%	1,37%	1,37%		14,47%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	88,78%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,82%	100,00%	100,00%	100,00%	99,91%	99,91%		84,54%
SADT														
Ruim	3,83%	2,03%	1,66%	1,48%	1,48%	1,48%	1,48%	1,48%	1,48%	1,48%	1,48%	1,48%		1,48%
Regular	2,89%	2,89%	1,42%	1,42%	1,42%	1,42%	1,42%	1,42%	1,42%	1,42%	1,42%	1,42%		1,42%
Bom	7,71%	7,71%	4,08%	4,08%	4,08%	4,08%	4,08%	4,08%	4,08%	4,08%	4,08%	4,08%		4,08%
Ótimo	23,22%	23,22%	12,80%	24,80%	14,76%	21,21%	3,68%	4,65%	4,65%	4,65%	4,65%	4,65%		4,65%
Não Respondido	43,29%	43,29%	73,52%	66,10%	79,95%	88,23%	87,08%	87,08%	87,08%	87,08%	87,08%	87,08%		87,08%
Total de Resposta Positiva da SADT	38,63%	38,63%	33,52%	33,52%	33,52%	33,52%	33,52%	33,52%	33,52%	33,52%	33,52%	33,52%		33,52%
Total de Resposta Negativa da SADT	59,27%	60,77%	66,48%	66,48%	66,48%	66,48%	66,48%	66,48%	66,48%	66,48%	66,48%	66,48%		66,48%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
Regular	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
Bom	0,00%	0,71%	0,14%	0,41%	0,23%	0,23%	0,23%	0,23%	0,23%	0,23%	0,23%	0,23%		0,23%
Ótimo	0,00%	2,44%	1,51%	1,63%	1,32%	0,94%	0,68%	0,68%	0,68%	0,68%	0,68%	0,68%		0,68%
Excelente	13,83%	28,83%	58,10%	28,83%	10,11%	24,12%	22,44%	18,23%	18,23%	18,23%	18,23%	18,23%		18,23%
Não Respondido	88,78%	87,82%	38,29%	68,95%	69,44%	75,21%	77,88%	78,95%	78,95%	78,95%	78,95%	78,95%		78,95%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	13,83%	31,83%	59,24%	30,46%	11,25%	24,12%	22,44%	18,23%	18,23%	18,23%	18,23%	18,23%		18,23%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	86,17%	68,17%	40,76%	69,54%	88,75%	75,88%	77,56%	81,77%	81,77%	81,77%	81,77%	81,77%		81,77%

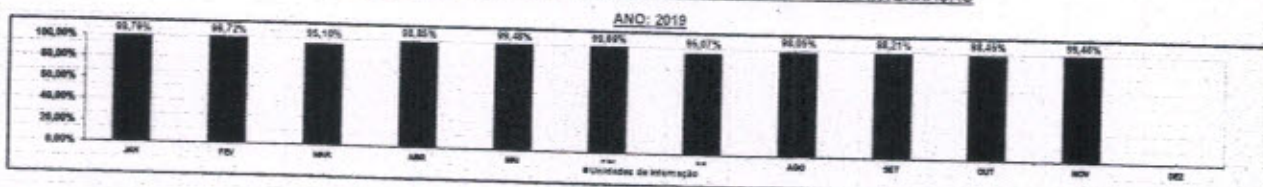
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOINHIMENTO



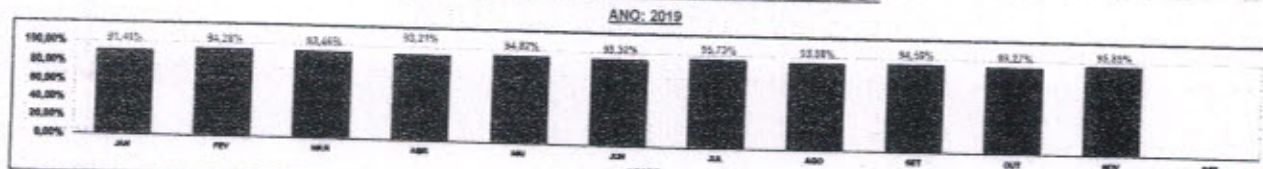
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNACÃO

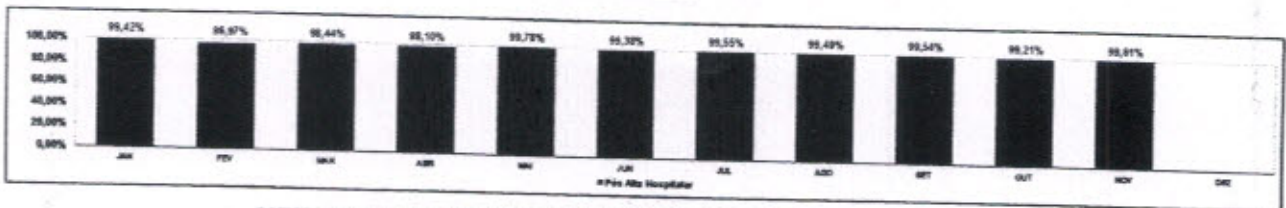


SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2019



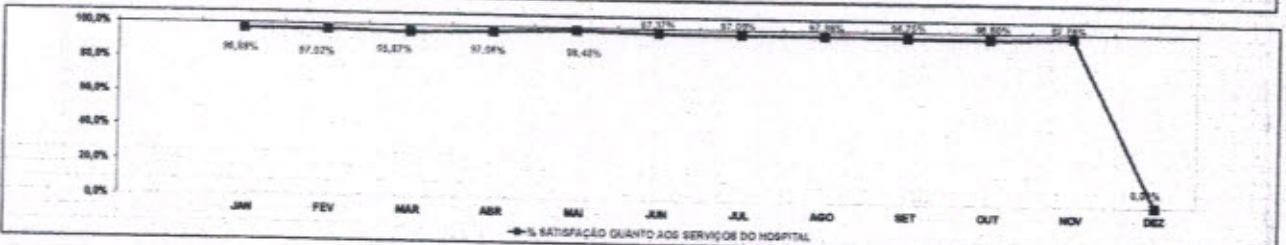
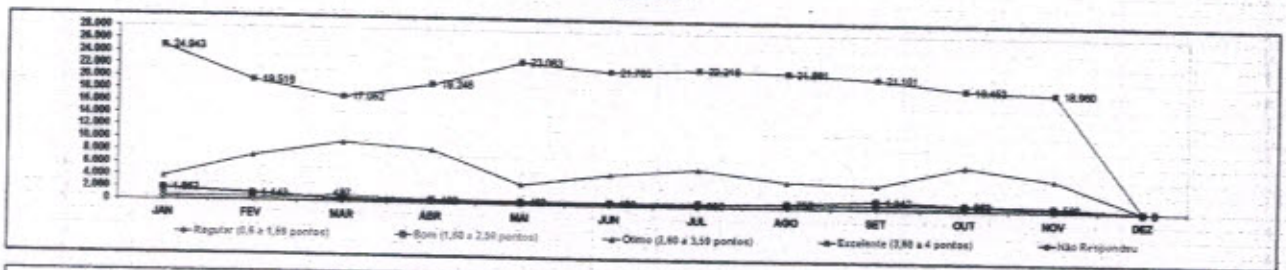
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2019

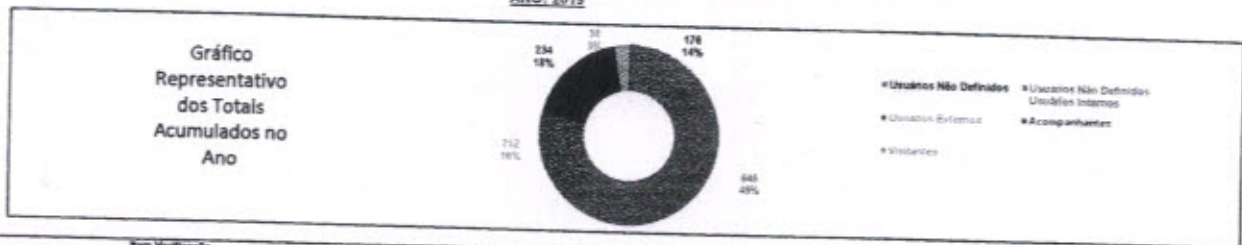
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
Acabamento														
Num (0 a 5 pontos)	4	1	0	5	0	1	1	0	2	0	16	0	23	3
Regular (3,0 a 4,0 pontos)	0	4	3	2	0	0	0	0	0	0	16	4	23	2
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	11	14	24	30	1	18	126	20	33	12	48	0	317	9
Bastante (3,00 a 4 pontos)	223	1.009	858	496	135	356	1.030	597	614	1.096	90	44	5.149	47
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	4.761	3.384	3.633	4.222	4.622	4.238	3.941	4.228	4.158	3.071	3.314	3.714	44.796	753
Excelente (3,00 a 4 pontos)	493	440	434	430	456	442	607	496	276	468	419	0	3.180	484
Total de Resposta Positiva do Acabamento	5.254	4.837	4.899	5.178	5.217	5.055	5.534	5.302	5.326	5.229	4.672	6	42.844	634
Total de Resposta Negativa do Acabamento	19	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	20	3
Não Respondeu	19	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	20	3
Total de Respostas do Acabamento	5.273	8.837	4.899	5.178	5.217	5.055	5.534	5.302	5.326	5.229	4.672	6	42.864	637
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACABAMENTO	98,49%	99,82%	98,32%	98,54%	99,59%	99,96%	97,92%	99,42%	99,29%	99,62%	97,47%	0,00%	98,34%	98,81%
Ambulatorio														
Num (0 a 5 pontos)	74	74	28	25	15	55	11	19	59	45	84	0	400	52
Regular (3,0 a 4,0 pontos)	77	112	39	79	19	57	25	49	109	72	50	0	490	62
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	254	192	156	193	85	347	190	190	279	222	30	0	2.357	67
Bastante (3,00 a 4 pontos)	1.197	1.968	2.922	2.143	807	1.161	1.177	1.379	1.320	1.806	9.354	0	11.630	210
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	4.769	3.924	3.702	3.754	5.215	4.999	3.156	4.394	4.283	4.970	4.358	0	47.490	1.585
Excelente (3,00 a 4 pontos)	759	728	854	730	599	601	690	653	698	602	529	0	5.492	429
Total de Resposta Positiva do Ambulatorio	7.665	9.624	11.231	11.145	11.278	12.203	9.812	11.114	11.283	12.630	6.417	0	75.319	1.682
Total de Resposta Negativa do Ambulatorio	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Não Respondeu	0	640	397	187	106	224	173	192	474	348	227	0	3.480	326
Total de Respostas do Ambulatorio	7.665	10.264	11.628	11.332	11.384	12.427	9.997	11.306	11.757	13.078	6.644	0	78.800	1.708
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	84,32%	84,69%	93,56%	95,31%	98,32%	94,32%	96,39%	97,70%	96,12%	92,14%	94,30%	0,00%	88,25%	92,63%
Unidades de Internação														
Num (0 a 5 pontos)	2	1	13	10	7	0	1	23	9	18	7	0	96	9
Regular (3,0 a 4,0 pontos)	0	1	22	0	2	0	0	11	2	15	0	0	56	0
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	9	10	378	48	4	16	350	63	85	37	14	0	772	71
Bastante (3,00 a 4 pontos)	321	959	1.176	1.578	891	607	1.219	871	569	843	557	0	7.791	265
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	5.634	3.791	3.426	3.855	3.428	4.200	3.215	3.891	4.946	3.693	3.647	0	42.408	303
Excelente (3,00 a 4 pontos)	432	359	378	3.055	3.718	3.950	3.972	3.584	3.582	3.647	3.647	0	33.979	382
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	6.808	5.920	5.402	5.487	4.492	5.182	5.321	5.078	5.168	4.869	4.869	0	57.073	418
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Total de Respostas das Unidades de Internação	6.808	6.064	5.402	5.487	4.492	5.182	5.321	5.078	5.168	4.869	4.869	0	57.074	418
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	98,79%	99,72%	95,19%	98,85%	99,48%	99,99%	95,97%	98,05%	98,17%	98,33%	97,48%	0,00%	98,35%	98,14%
SADT														
Num (0 a 5 pontos)	159	81	115	182	60	75	30	58	57	21	49	0	671	79
Regular (3,0 a 4,0 pontos)	171	37	150	109	32	120	47	123	87	143	55	0	1.192	162
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	399	279	279	253	240	296	227	208	238	202	191	0	2.529	274
Bastante (3,00 a 4 pontos)	1.305	1.721	1.313	1.847	1.070	1.494	892	1.192	1.267	1.890	1.480	0	15.979	1.433
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	5.237	4.680	5.190	4.854	4.823	4.950	2.869	3.728	4.462	4.640	4.262	0	45.965	2.980
Excelente (3,00 a 4 pontos)	818	729	893	752	732	804	695	650	622	736	643	0	7.788	704
Total de Resposta Positiva do SADT	8.602	6.497	8.540	8.112	7.765	7.377	7.372	7.372	8.517	7.954	8.911	0	62.022	3.793
Total de Resposta Negativa do SADT	1.163	2.403	6.540	1.112	7.765	7.377	7.372	7.372	8.517	7.954	8.911	0	51.308	7.448
Não Respondeu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Respostas do SADT	9.765	8.899	15.080	9.224	15.142	14.749	14.742	14.742	17.034	15.908	17.821	0	113.330	7.841
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	87,41%	84,35%	95,48%	93,37%	84,82%	83,32%	83,72%	83,68%	84,54%	83,27%	95,82%	0,00%	83,96%	85,71%
Pós Alta Hospitalar														
Num (0 a 5 pontos)	0	0	0	0	4	1	2	2	7	2	3	0	22	3
Regular (3,0 a 4,0 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	21	134	84	80	0	0	18	19	12	27	11	0	462	42
Bastante (3,00 a 4 pontos)	780	1.589	3.291	1.448	471	1.258	1.121	819	548	641	807	0	13.191	1.990
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	4.782	3.724	2.179	3.340	4.179	4.548	3.850	3.646	4.278	3.571	3.271	0	41.029	3.723
Excelente (3,00 a 4 pontos)	472	469	411	364	348	400	373	354	399	378	308	0	4.121	378
Total de Resposta Positiva do Pós Alta Hospitalar	6.035	6.916	7.165	5.632	6.002	7.081	5.361	5.067	5.380	5.125	4.667	0	52.823	6.533
Total de Resposta Negativa do Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	14	17	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	3
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	6.049	6.933	7.183	5.632	6.002	7.081	5.361	5.367	5.380	5.125	4.667	0	52.854	6.536
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	96,49%	96,97%	96,44%	96,10%	95,75%	95,35%	95,55%	96,49%	95,54%	95,21%	95,91%	0,00%	95,84%	95,91%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

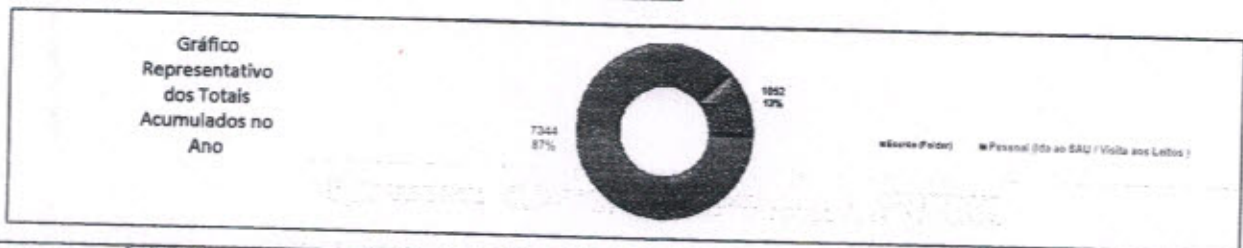
ANO: 2019



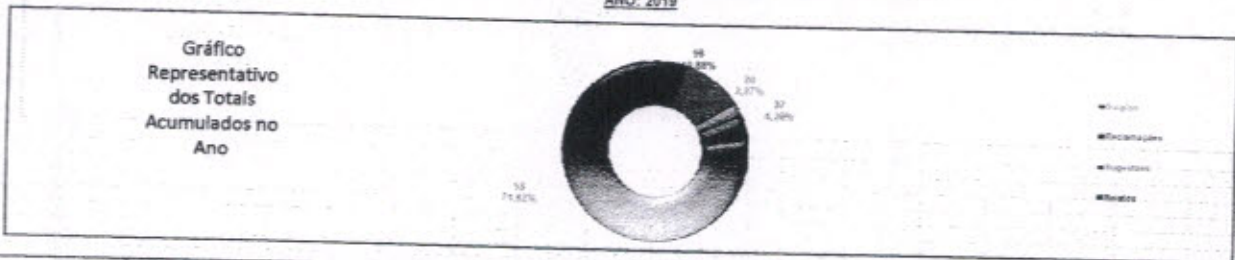
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
TOCOS DOS SECTORES														
Num (0 a 5 pontos)	280	143	154	226	81	126	49	91	84	156	126	0	1.514	126
Regular (3,0 a 4,0 pontos)	211	238	179	217	114	184	83	188	255	243	183	0	2.510	177
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	896	620	1.083	809	354	599	791	609	683	748	354	0	7.548	587
Bastante (3,00 a 4 pontos)	7.795	7.265	6.580	6.862	3.234	5.873	6.141	4.248	3.893	7.050	5.073	0	63.961	1.378
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	24.943	18.219	17.857	18.248	23.983	22.218	21.881	21.981	21.101	18.483	18.980	0	229.221	18.182
Excelente (3,00 a 4 pontos)	2.891	2.544	2.911	2.858	2.911	2.587	2.781	2.324	2.478	2.560	1.990	0	28.482	2.372
Total de Resposta Positiva	33.801	27.826	27.867	28.989	24.898	27.358	22.792	28.542	25.962	27.635	24.768	0	269.280	25.779
Total de Resposta Negativa	15	2	3	0	2	2	2	2	2	2	3	0	31	0
Não Respondeu	1.682	1.143	427	482	493	482	389	738	1.342	863	589	0	8.798	732
Total de Respostas de Todos os Setores	35.498	29.071	28.397	29.471	25.393	27.842	23.183	29.284	27.306	28.498	25.360	0	278.079	26.511
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	96,89%	97,02%	95,87%	97,96%	98,48%	97,37%	97,09%	97,38%	96,70%	96,60%	97,76%	0,00%	97,08%	97,02%

CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS QUE FIZERAM ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS POR MÊS
 ANO: 2019


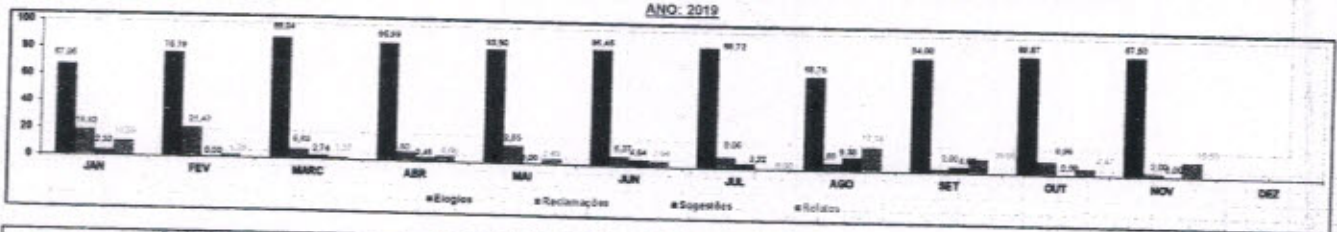
Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	10	23	11	28	26	23	28	13	8	18	8		176	16,06
Usuários Internos	83	33	48	78	85	85	47	23	73	59	41		845	58,84
Usuários Externos	7	9	25	32	27	25	28	11	24	3	12		212	18,27
Acompanhantes	4	9	22	32	33	28	22	23	34	18	19		234	21,27
Visitantes	0	0	1	1	2	0	10	2	7	11	7		36	3,33
Total	90	73	107	181	142	164	122	164	147	113	87	0	1.305	114,90

MEIO DE RECEBIMENTO DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS
 ANO: 2019


Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Fórum)	85	83	73	123	87	116	232	64	109	87	49		1021	82,61
Pessoal (Pró ao SMI / Visita aos Leitos)	112	277	244	198	88	85	758	730	88	66	755		754	617,39
Total	197	360	317	321	175	201	990	1334	197	153	844	0	1.775	145,00

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS
 ANO: 2019


Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	15	10	15	19	7	14	10	11	11	10	5		98	8,79
Reclamações	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0		3	0,27
Sugestões	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0,00
Dúvidas	3	1	1	1	3	4	9	6	6	3	1		37	3,24
Total	19	13	16	20	7	18	19	17	17	13	6	0	136	12,30

REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS
 ANO: 2019


Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	76,92	76,92	88,04	95,00	83,33	88,89	89,47	88,75	84,00	86,57	87,50		82,25	
Reclamações	5,26	15,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	
Dúvidas	17,82	8,70	11,96	5,00	16,67	11,11	10,53	11,25	15,99	13,43	12,50		11,75	
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00	

KL-IMP 04/10/20

