

#### 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 2020**.

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	166
Acolhimento	189
Ambulatório	333
S.A.D.T	330
Pós Alta Hospitalar	136
<b>TOTAL</b>	<b>1154</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 NOVEMBRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	31	0	41	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	42	0	28	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	4	150	37	131	13
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	474	565	157	771	360
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.244	5.263	4.038	5.203	3.115
Total de Resposta Positiva	378	663	330	658	272
Total de Resposta Negativa	0	3	2	2	0
Não Respondeu	247	276	250	426	184
Total de Respostas	4.100	6.717	4.564	6.834	3.760
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,90%	96,64%	99,15%	97,04%	99,65%

**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	55
1.2	Atendimentos por telefone	6
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	73
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	119
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	02
<b>2</b>	<b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.332
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	01
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
<b>3</b>	<b>Pesquisas de satisfação realizadas</b>	
3.1	Internas	302
3.2	Externas	852
<b>4</b>	<b>Informativos e comunicados emitidos</b>	<b>0</b>
<b>5</b>	<b>Reuniões internas administrativas realizadas</b>	<b>03</b>
<b>6</b>	<b>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</b>	<b>02</b>
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>		<b>2.747</b>

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	92	92,93
Reclamação	6	6,06
Sugestão	1	1,01
Relato	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>99</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.

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Demora para realizar exame de ecocardiograma	SADT	SADT
Entrega de Cópia de prontuário em atraso.	Recepção SADT	SPP
Conduta Médica - UTI Pediátrica I	UTI Pedi	Direção Técnica
Conduta Médica - UTI Pediátrica II	UTI Pedi	Direção Técnica
Atendimento Assistencial - Plantão Noturno I	Clínica Médica	Clínica Médica
Atendimento Assistencial - Plantão Noturno II	Clínica Médica	Clínica Médica

**Tabela 05: Motivos das reclamações.**



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

Setor	Total Numérico	%
SADT	1	16,66
Recepção de SADT	1	16,66
UTI Pediátrica	2	33,34
Clínica Médica	2	33,34

**Tabela 06: Reclamações por Setor.**

### III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês de Novembro foi de 98,48 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPAC acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes o setor do Acolhimento. Neste mês de Novembro observou-se que houve uma taxa de absentismo nos setores do ambulatório e SADT.

O resultado da satisfação do setor de ambulatório obteve um aumento considerável comparado ao mês anterior, como ação para aumentarmos a satisfação do setor, em parceria com enfermeira do ambulatório e recepcionistas estamos reforçando as orientações/informações aos usuários, além de proporcionar através do setor de Humanização palestras aos usuários para diminuir a ansiedade no momento da espera.

No mês de Novembro foi realizado a troca das caixas do SAU disponíveis nos setores de ambulatório, SADT, Acolhimento, recepção, Unidades de internação, SND e laboratório, para melhor identificação dos usuários/acompanhantes e visitantes, no total houve a substituição de 12 caixas e foi disponibilizada uma no setor de Hemodiálise. Segue abaixo fotos.





#### IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente tivemos uma sugestão. Foram registrados 92 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

#### V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

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

RL.HRSP.SAU.001-02

000083

- 6) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 03 de Dezembro de 2020.



**Wesleana Santos Coelho**

Coordenadora do SAU

*Wesleana Santos Coelho*

Coordenadora do SAU

Pró-Saúde/HRSP-PA

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL**

**REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2020**



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

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL									
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							1	166	164					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							2	166	162					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							24	166	141					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos							4	166	161					
4.2	Pelos enfermeiros							3	166	162					
4.3	Pelos Outros Profissionais							3	166	162					
4.4	Pelos funcionários da administração							3	166	162					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos							2	166	162					
5.2	Para os enfermeiros							2	166	162					
5.3	Para os Outros Profissionais							2	166	162					
5.4	Para os funcionários da administração							2	166	162					
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							1	166	164					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos							2	166	162					
7.2	Pelos enfermeiros							2	166	162					
7.3	Pelos Outros Profissionais							2	166	162					
7.4	Pelos funcionários da administração							2	166	162					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							3	166	162					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							3	166	162					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							4	166	161					
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							3	166	160					
12	O silêncio no ambiente do hospital?							5	166	160					
13	O horário em que são servidas as refeições?							5	166	160					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							2	166	163					
15	O horário das visitas?							157	166	9					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							4	166	161					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							7	166	158					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							0	166	165					
								250	4482	4195					
								0,00%	0,00%	0,87%	3,71%	95,42%	100,00%	5,58%	99,13%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	165	não	1				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	165	não	1				

Total de Resposta Positiva 4525  
 Total de Resposta Geral 4564  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,15%

Foram realizadas 166 entrevistas.  
 No período de 1 a 30 de Novembro 2020.

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

RL HRSP SAU 001-02

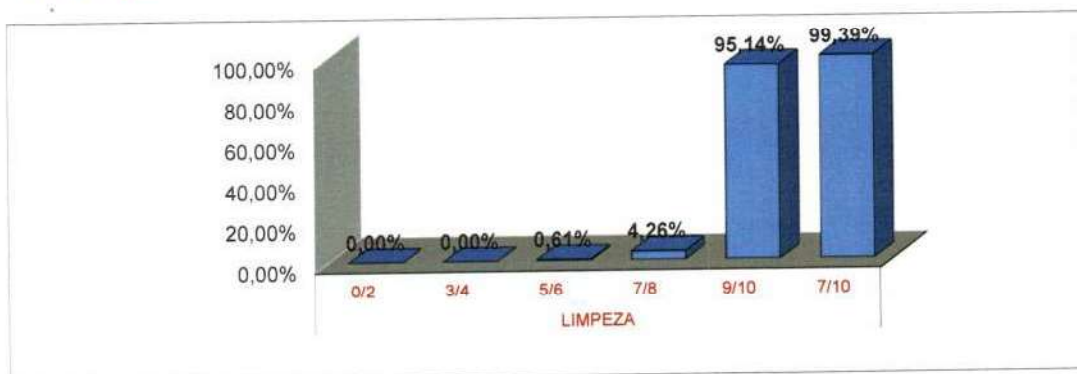
000086

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

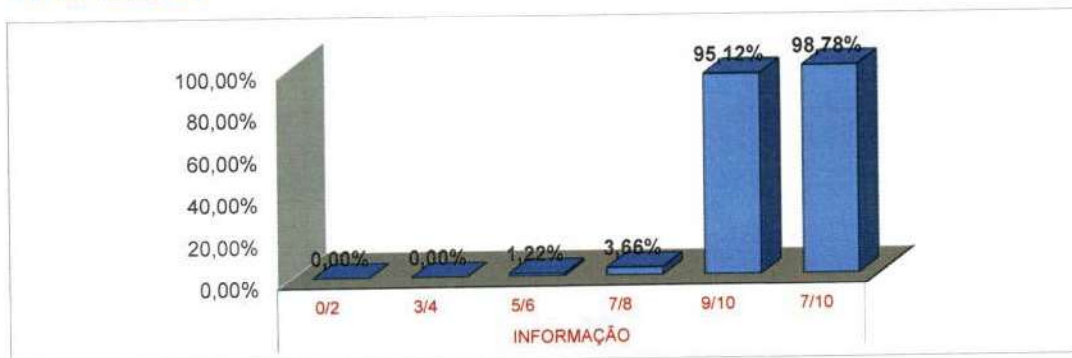
1. INTERNAÇÃO



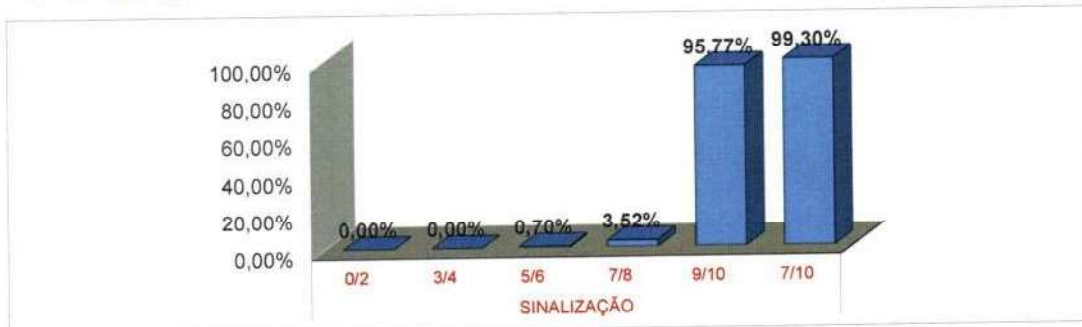
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



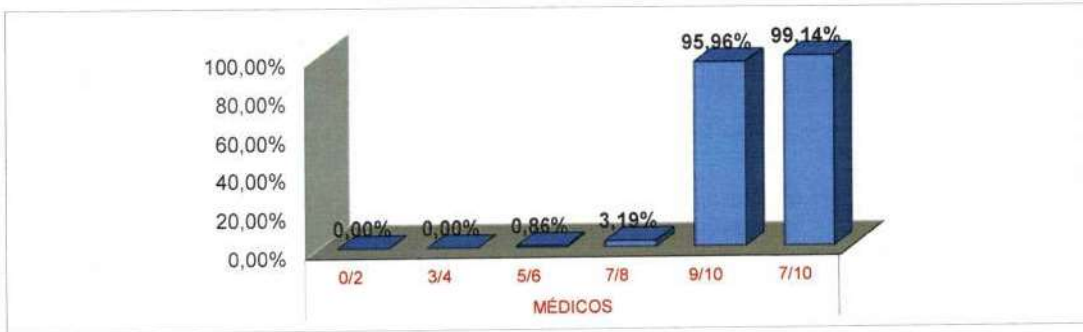
1.3 SINALIZAÇÃO



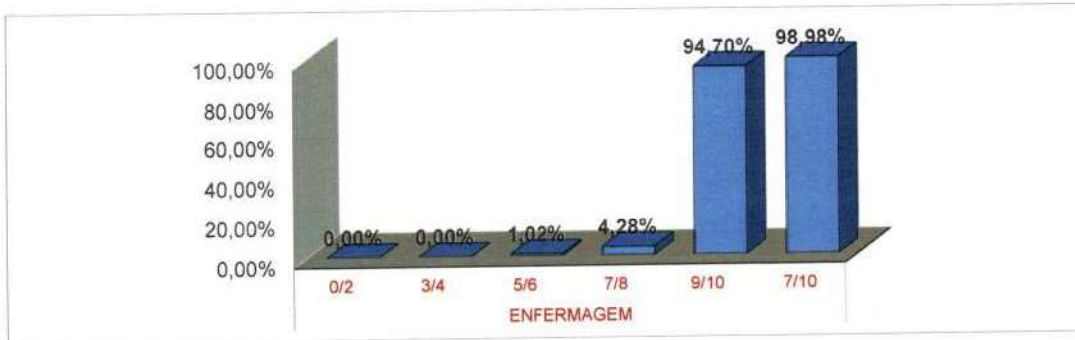
000087

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

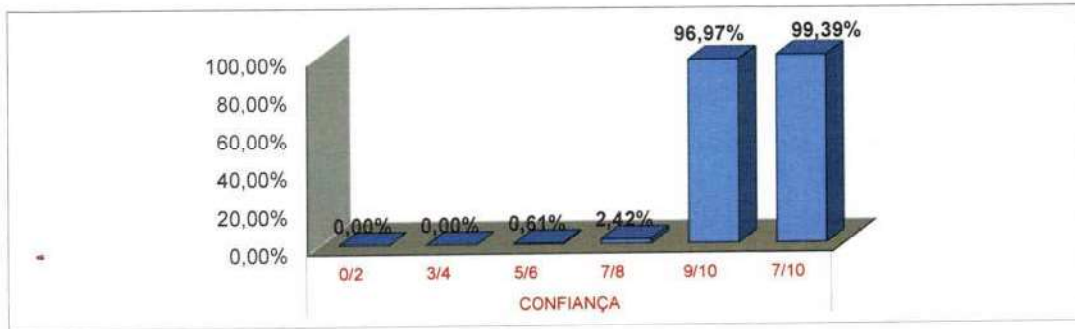


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

1.8 CONFIANÇA



1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

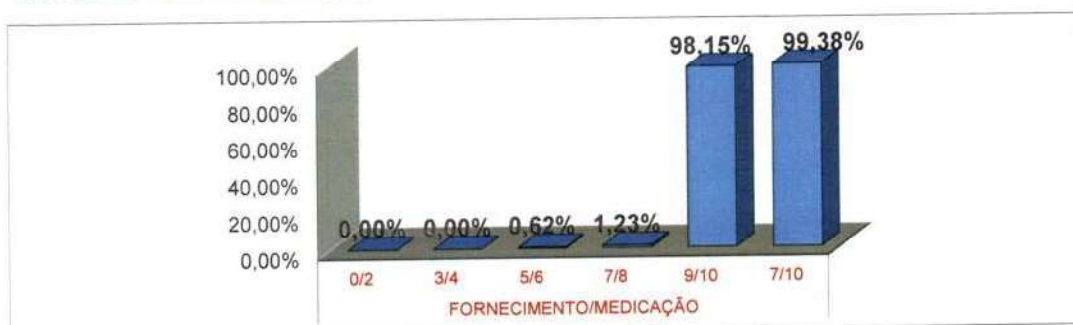


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

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 2020.

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 ?						332	1	333	314
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						289	44	333	281
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)						323	10	333	316
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos						315	18	333	275
4.2	Pelos enfermeiros						315	18	333	294
4.3	Pelos Outros Profissionais						326	7	333	303
4.4	Pelos funcionários da Administração						325	8	333	304
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos						322	11	333	312
5.2	Para os enfermeiros						322	11	333	314
5.3	Para os funcionários da Administração						327	6	333	321
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						323	10	333	319
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos						319	14	333	314
7.2	Pelos enfermeiros						323	10	333	319
7.3	Pelos funcionários da Administração						325	8	333	322
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						295	38	333	289
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						296	37	333	287
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						326	7	333	301
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						318	15	333	314
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						330	3	333	329
							6051	276	6327	5828
							100,00%	4,36%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
14	Você voltaria a utilizar este serviço?									

Total de Resposta Positiva 6491  
 Total de Resposta Geral 6717  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,64%

Foram realizadas 333 entrevistas  
 No período de 1 a 30 de Novembro 2020.

*Wesleana Santos Coelho*  
 Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário

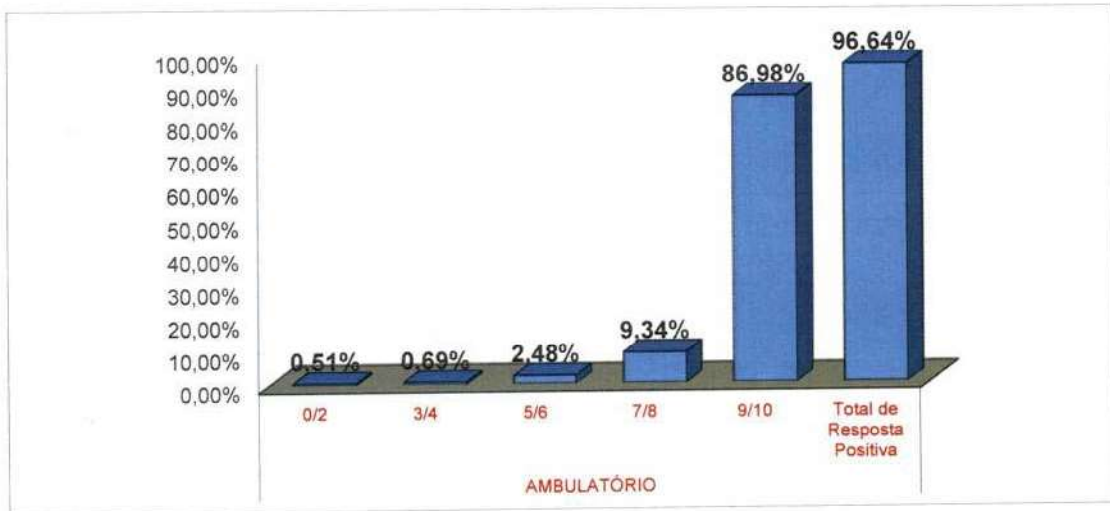
**Wesleana Santos Coelho**  
 Coordenadora do SAU  
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL\_HRSP SAU 001-02

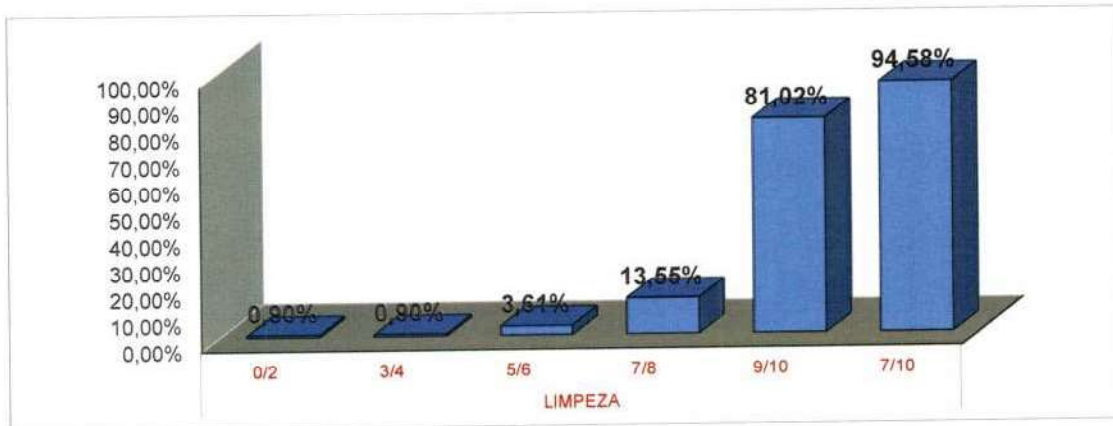
000091

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

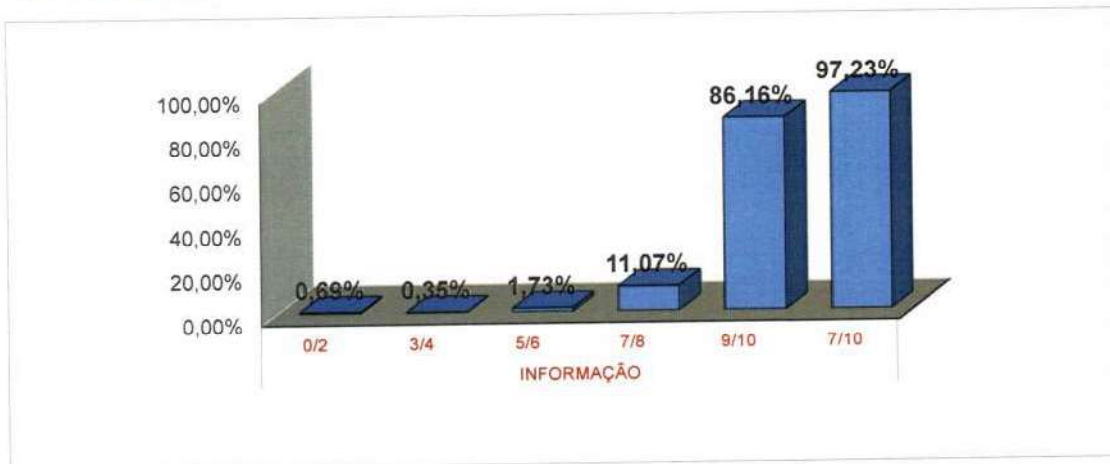
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO



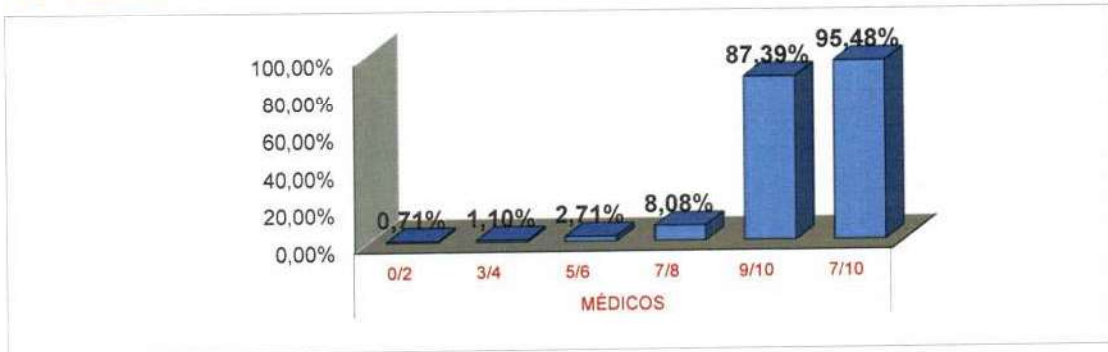
000092 

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

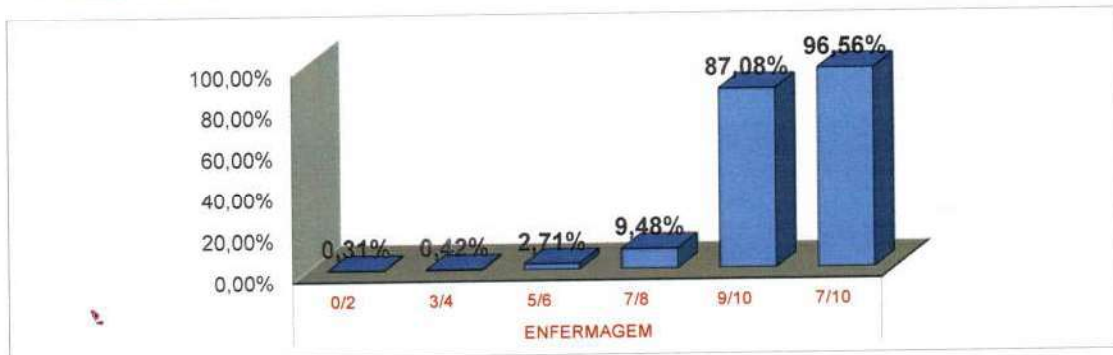
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



000093



AValiação de Satisfação do Usuário - NOVEMBRO/2020

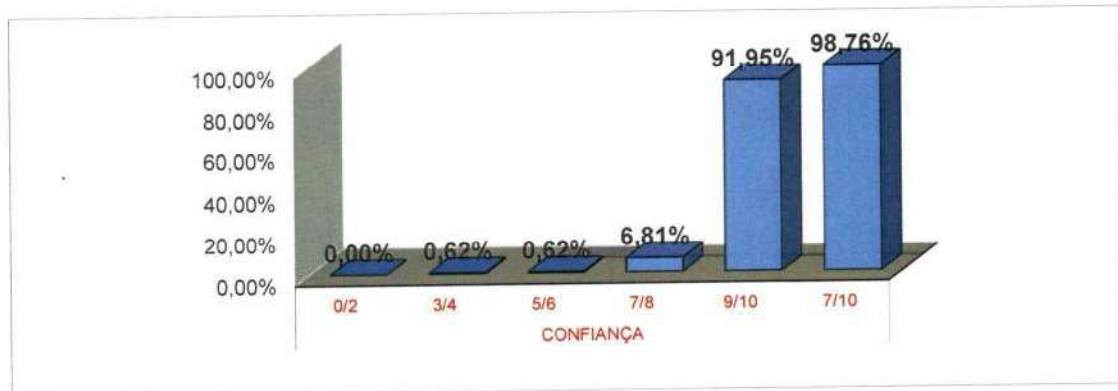
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

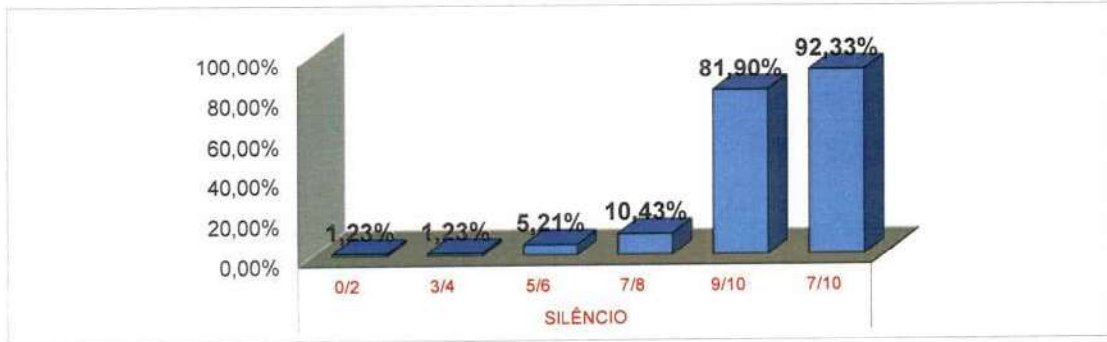


2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de Novembro 2020.

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



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10	
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR			
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?	2	0	7	64	255	328	2	330	319
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	2	1	5	38	239	285	45	330	277
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)	0	0	4	37	278	319	11	330	315
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	10	5	16	69	182	282	48	330	251
4.2	Pelos enfermeiros	6	3	15	67	192	283	47	330	259
4.3	Pelos Outros Profissionais	5	4	15	71	220	315	15	330	291
4.4	Pelos funcionários da Administração	5	2	11	72	228	318	12	330	300
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	3	4	32	246	285	45	330	278
5.2	Para os enfermeiros	1	1	3	35	255	295	35	330	290
5.3	Para os Outros Profissionais	2	1	4	34	281	322	8	330	315
5.4	Para os funcionários da Administração	0	1	5	36	284	326	4	330	320
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?	0	1	3	32	278	314	16	330	310
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	2	15	272	289	41	330	287
7.2	Pelos enfermeiros	0	1	2	20	271	294	36	330	291
7.3	Pelos Outros Profissionais	1	0	3	18	299	321	9	330	317
7.4	Pelos funcionários da Administração	1	1	2	20	301	325	5	330	321
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	5	2	10	35	265	317	13	330	300
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	0	14	36	269	320	10	330	305
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	1	5	14	293	313	17	330	307
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	1	1	26	295	323	7	330	321
		41	28	131	771	5203	6174	426	6600	5974
		0,66%	0,45%	2,12%	12,49%	84,27%	100,00%	6,45%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	329	não	1					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	329	não	1					

Total de Resposta Positiva 6632  
 Total de Resposta Geral 6834  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,04%

Foram realizadas 330 entrevistas  
 No período de 1 a 30 de Novembro 2020.

*Wesleana Santos Coelho*  
 Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário

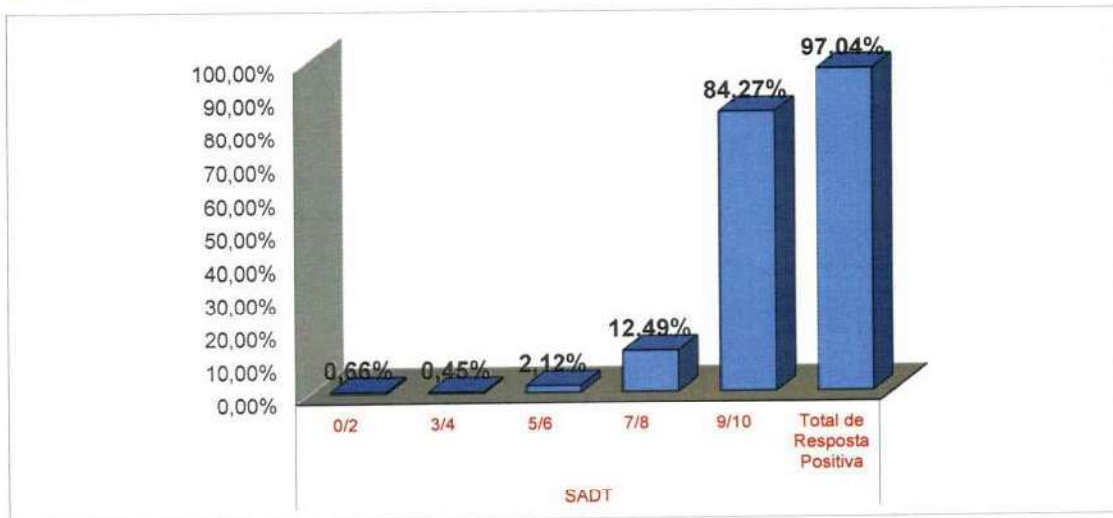
**Wesleana Santos Coelho**  
 Coordenadora do SAU  
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL HRSP SAU 001-02

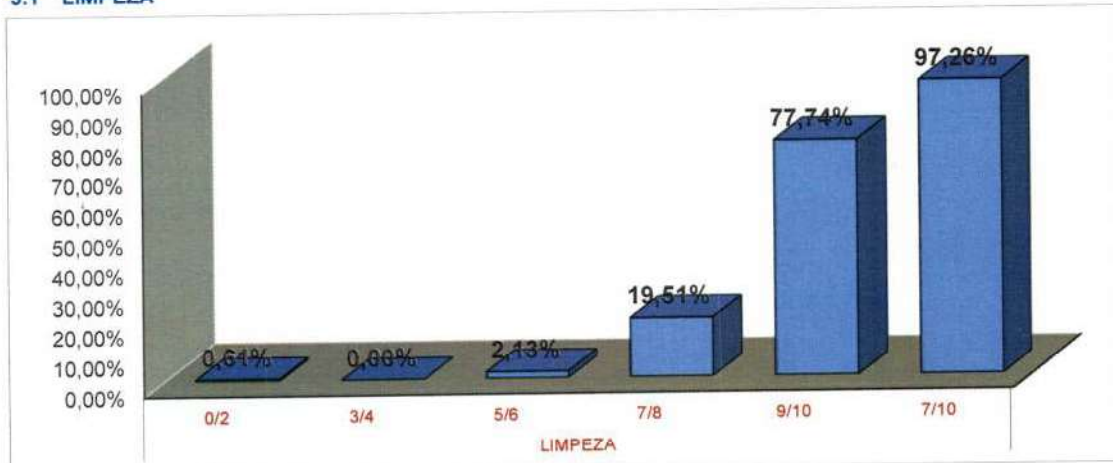
000096

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NOVEMBRO/2020

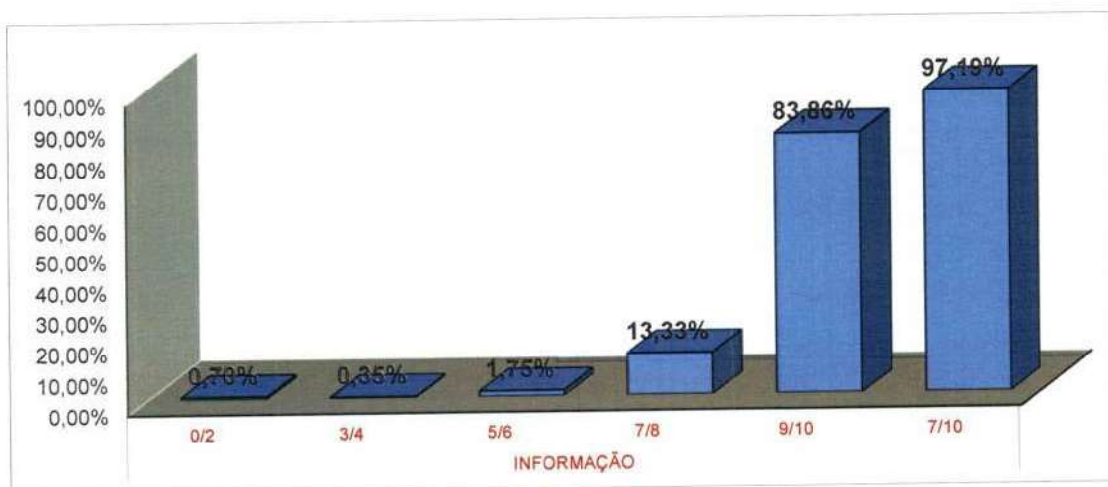
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO

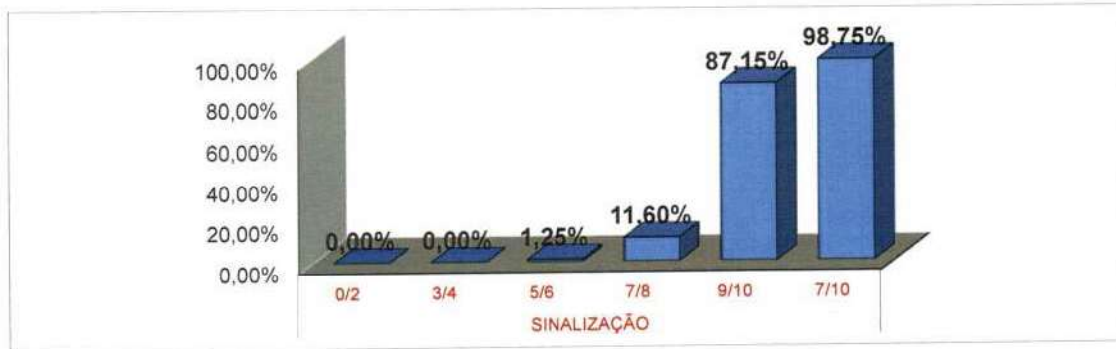


000097

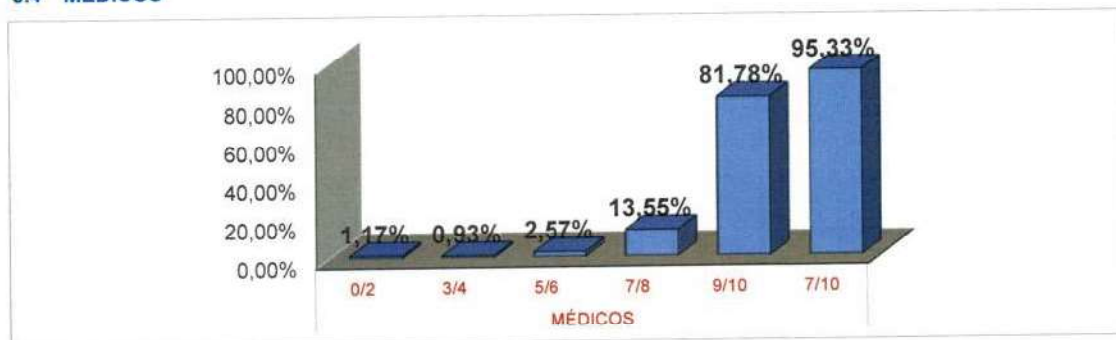


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NOVEMBRO/2020

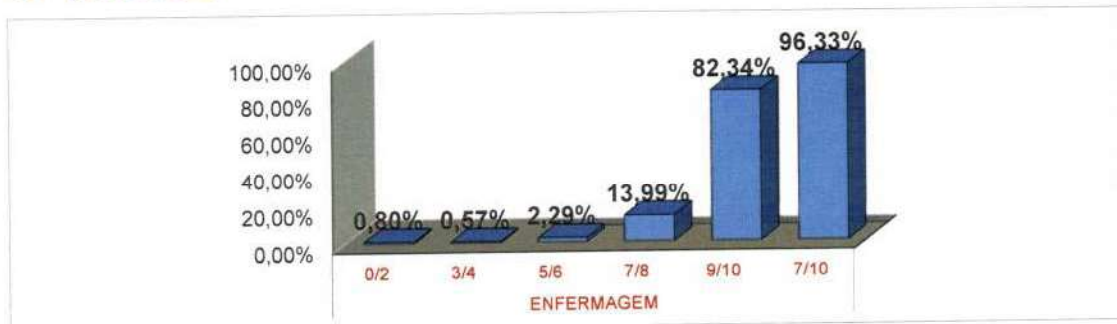
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

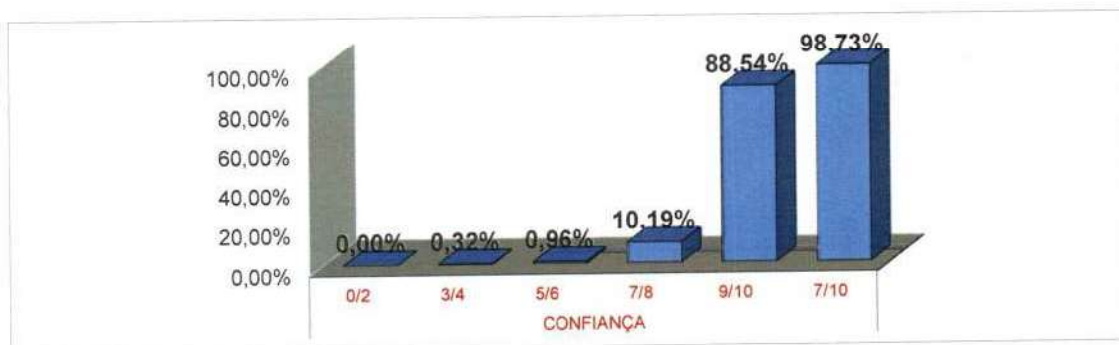


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NOVEMBRO/2020

3.7 ADMINISTRAÇÃO



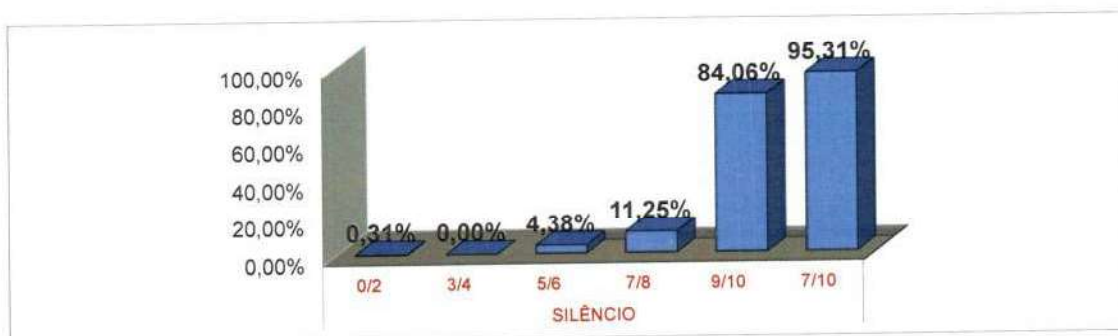
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

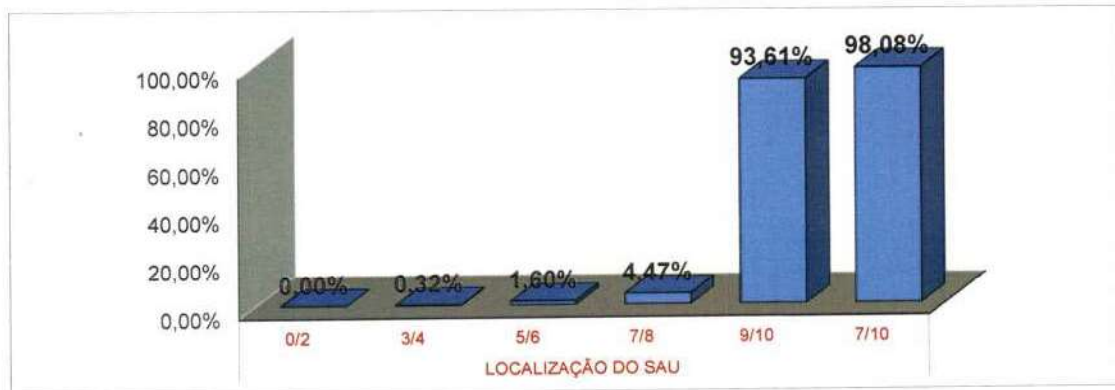


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NOVEMBRO/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 30 de Novembro 2020.

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 ?	0	0	0	26	158	184	5	189	184
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0	0	20	148	168	21	189	168
3	O estabelecimento e bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)	0	0	0	20	144	164	25	189	164
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	1	33	146	180	9	189	179
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	33	146	180	9	189	179
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	33	146	180	9	189	179
4.4	Pelos funcionários da Administração	0	0	1	33	146	180	9	189	179
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	20	164	184	5	189	184
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	20	164	184	5	189	184
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	0	21	164	185	4	189	185
5.4	Para os funcionários da Administração	0	0	0	22	163	185	4	189	185
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto	0	0	0	22	166	188	1	189	188
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	21	165	186	3	189	186
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	20	164	184	5	189	184
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	20	165	185	4	189	185
7.4	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	20	166	186	3	189	186
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	0	21	154	175	14	189	175
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	0	19	155	174	15	189	174
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0	0	11	110	121	68	189	121
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?	0	0	0	21	157	178	11	189	178
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	18	153	171	18	189	171
		0	0	4	474	3244	3722	247	3969	3718
		0,00%	0,00%	0,11%	12,74%	87,16%	100,0%	6,22%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	189	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	189	não	0					

Total de Resposta Positiva 4096  
 Total de Resposta Geral 4100  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,90%

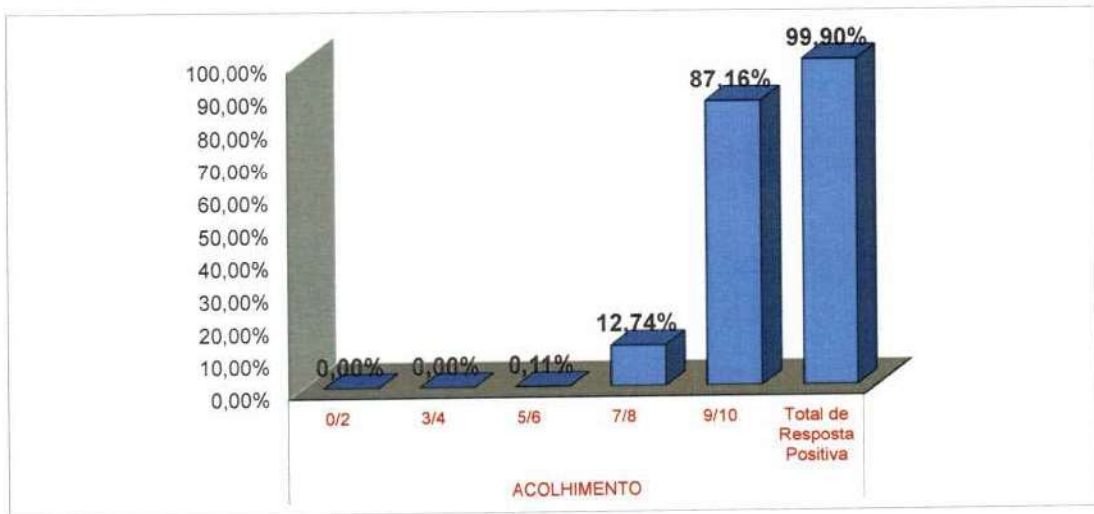
Foram realizadas 189 entrevistas.  
 No período de 1 a 30 de Novembro 2020.

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

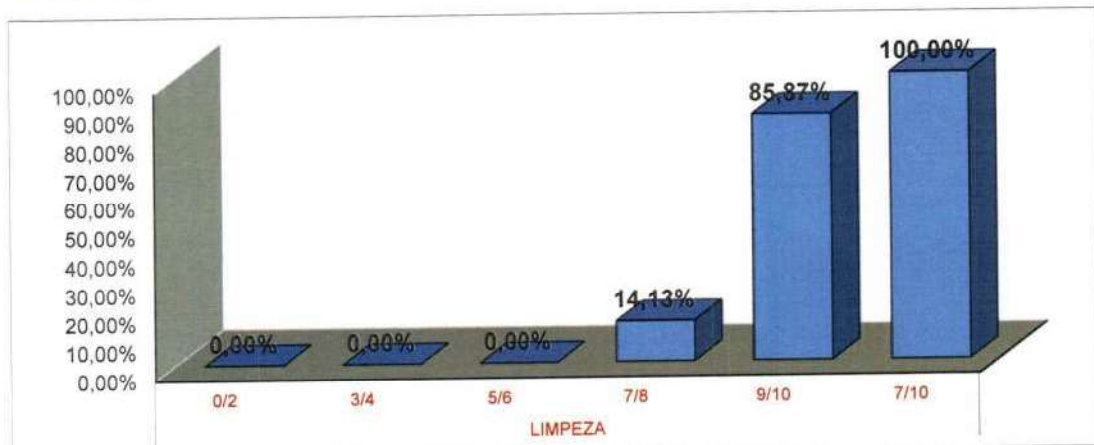


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

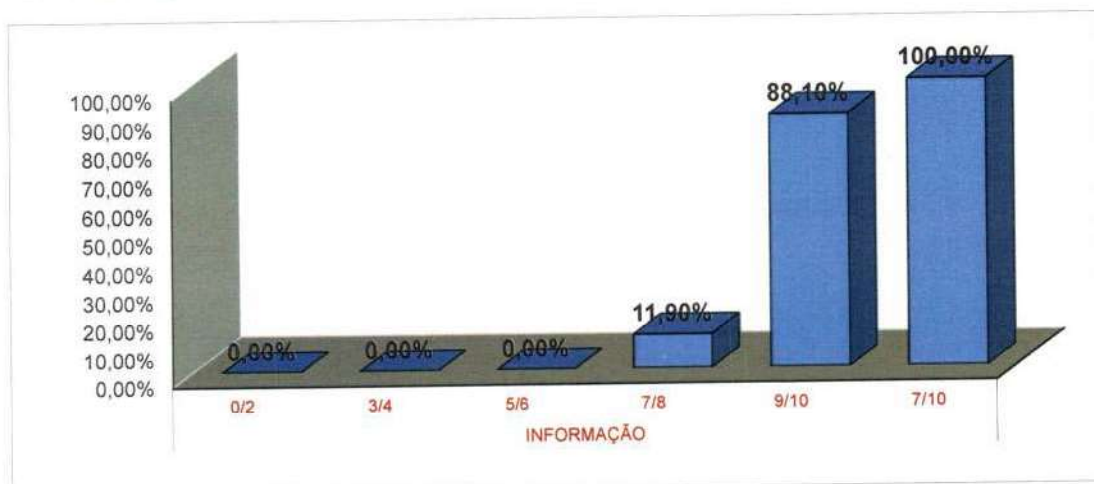
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



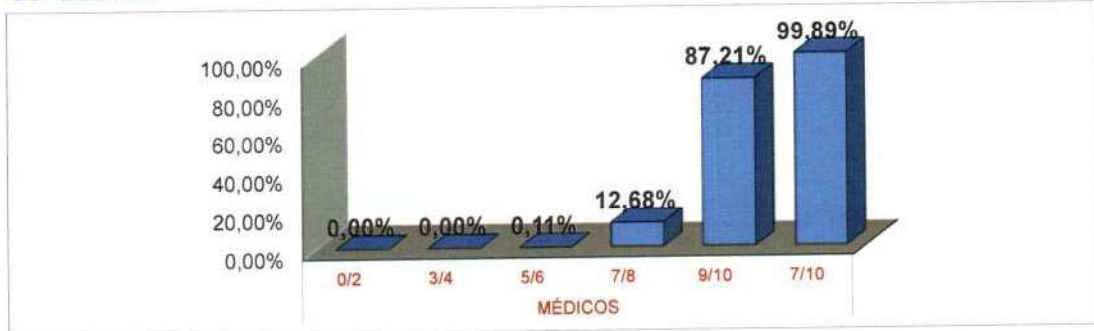
4.2 INFORMAÇÃO



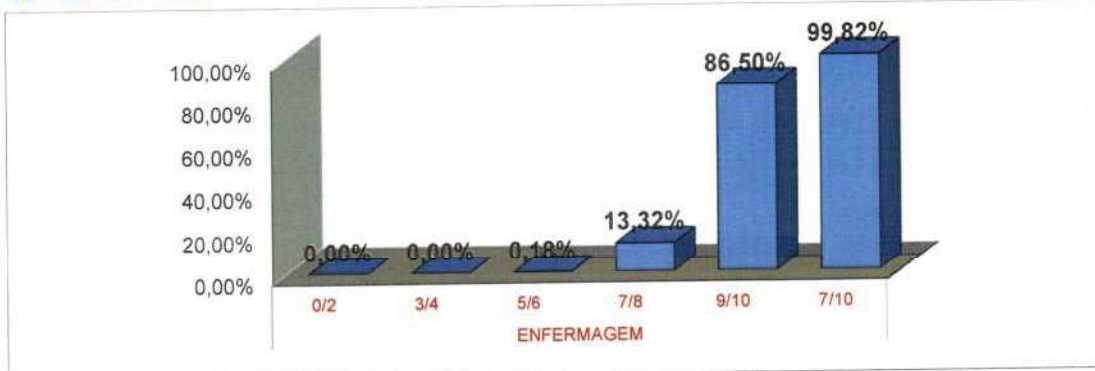
#### 4.3 SINALIZAÇÃO



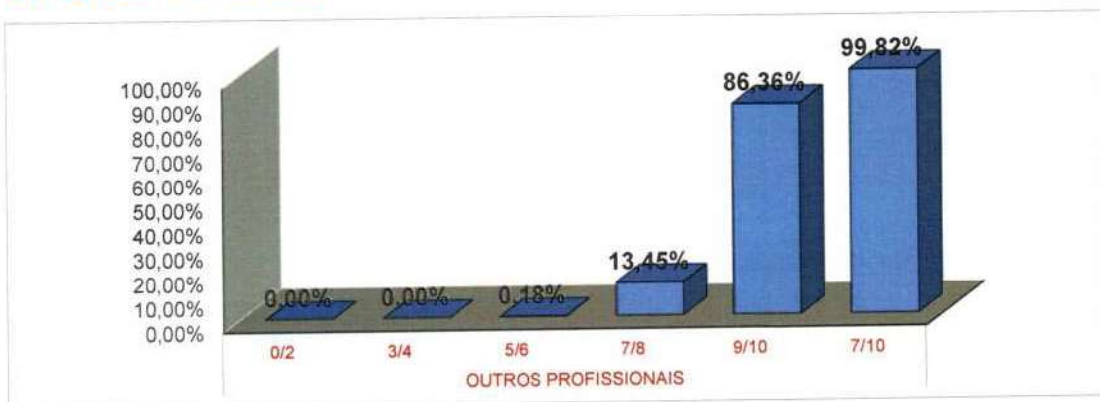
#### 4.4 MÉDICOS



#### 4.5 ENFERMAGEM



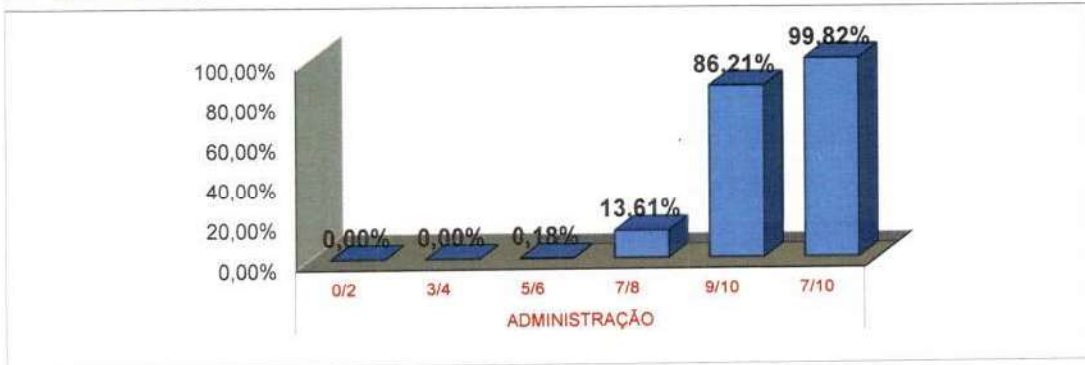
#### 4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



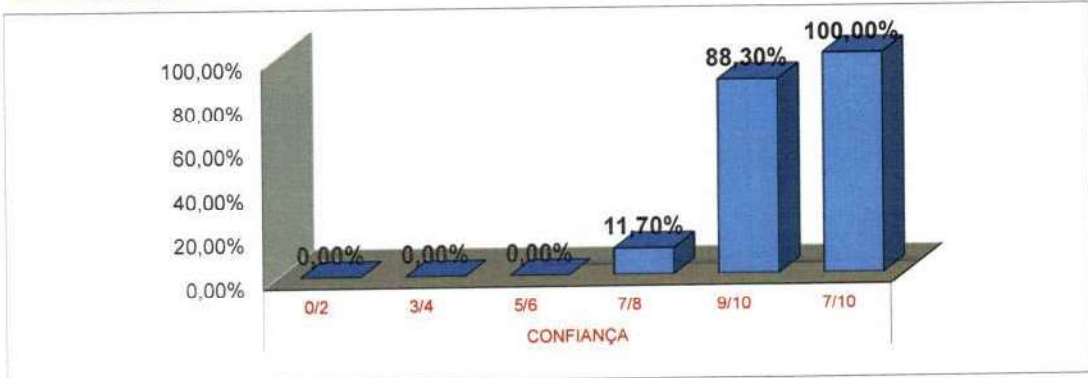


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

4.7 ADMINISTRAÇÃO



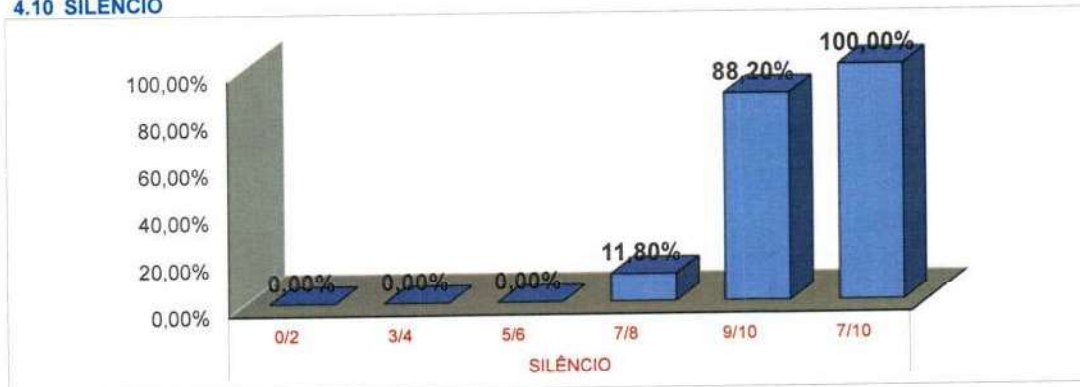
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

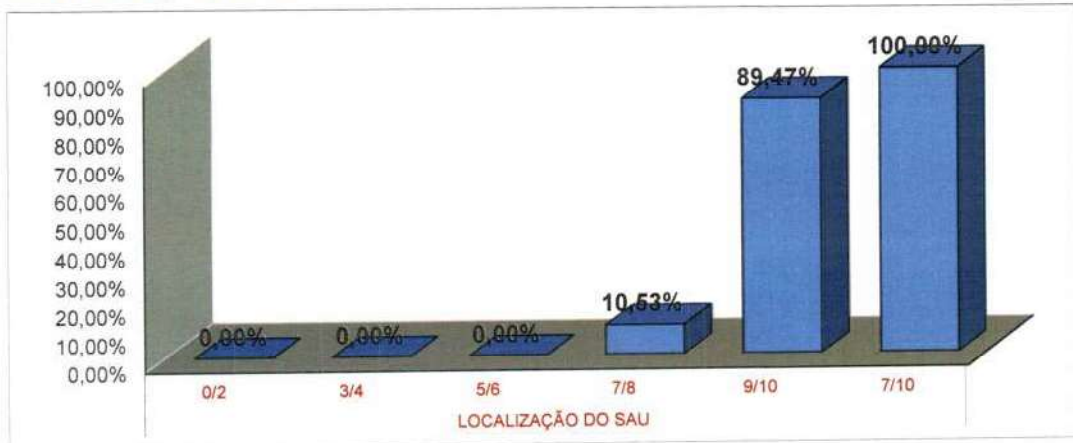


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 30 de Novembro 2020.

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							0	0	0	17	119	136	0	136	136
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							0	0	1	13	119	133	3	136	132
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							0	0	0	12	98	110	26	136	110
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							0	0	0	20	115	135	1	136	135
4.2	Pelos enfermeiros							0	0	0	20	115	135	1	136	135
4.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	0	20	115	135	1	136	135
4.4	Pelos funcionários da administração							0	0	0	20	115	135	1	136	135
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							0	0	1	13	122	136	0	136	135
5.2	Para os enfermeiros							0	0	1	12	123	136	0	136	135
5.3	Para os Outros Profissionais							0	0	1	12	123	136	0	136	135
5.4	Para os funcionários da administração							0	0	1	16	119	136	0	136	135
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							0	0	0	11	125	136	0	136	136
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							0	0	1	13	122	136	0	136	135
7.2	Pelos enfermeiros							0	0	1	13	122	136	0	136	135
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	1	13	122	136	0	136	135
7.4	Pelos funcionários da administração							0	0	1	13	122	136	0	136	135
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	0	0	14	122	136	0	136	136
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	0	0	13	123	136	0	136	136
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							0	0	0	11	123	134	2	136	134
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							0	0	2	17	115	134	2	136	132
12	O silêncio no ambiente do hospital?							0	0	1	11	120	132	4	136	131
13	O horário em que são servidas as refeições?							0	0	0	13	123	136	0	136	136
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							0	0	1	12	122	135	1	136	134
15	O horário das visitas?							0	0	0	1	3	4	132	136	4
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							0	0	0	9	124	133	3	136	133
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	0	0	8	121	129	7	136	129
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							0	0	0	13	123	136	0	136	136
								0	0	13	360	3115	3488	184	3672	3475
								0,00%	0,00%	0,37%	10,32%	89,31%	100%	5,01%		
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 3747  
 Total de Resposta Geral 3760  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,65%

Foram realizadas 136 entrevistas.  
 No período de 1 a 30 de Novembro 2020.

*Wesleana Santos Coelho*  
 Wesleana Santos Coelho  
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

000105

RL-HRSP-SAU/001-02

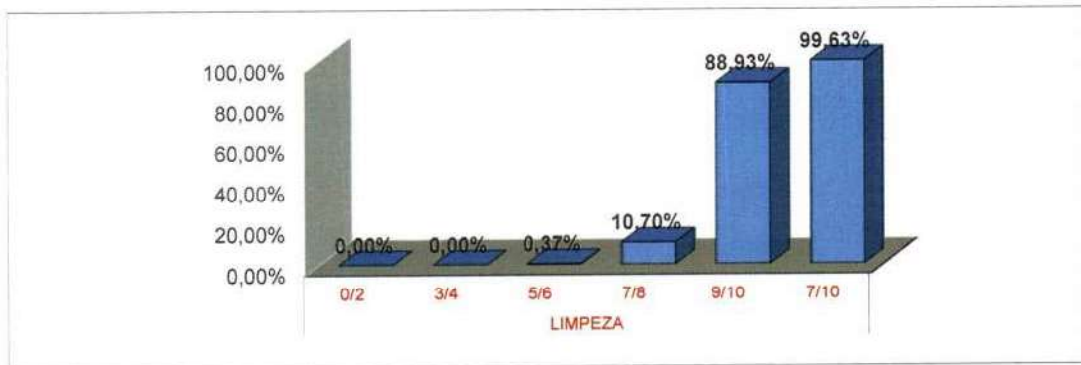


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

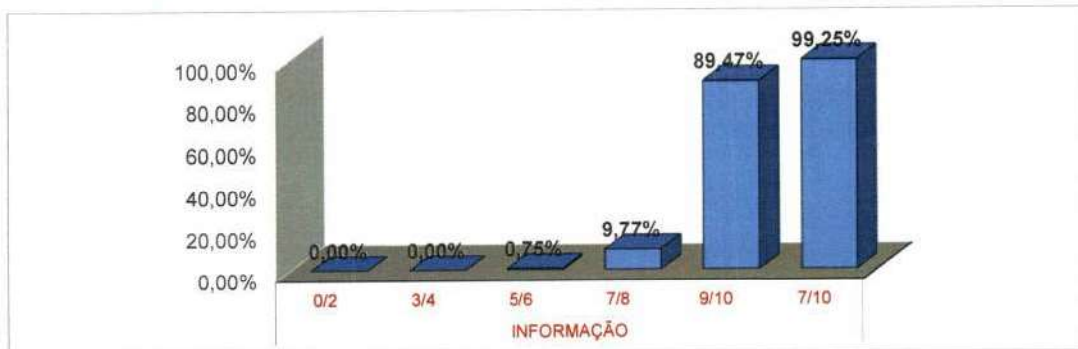
5. PÓS ALTA HOSPITAL



5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



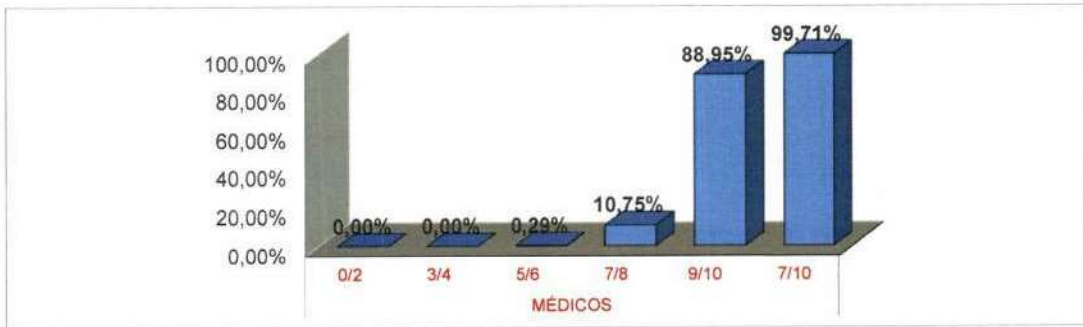
5.3 SINALIZAÇÃO



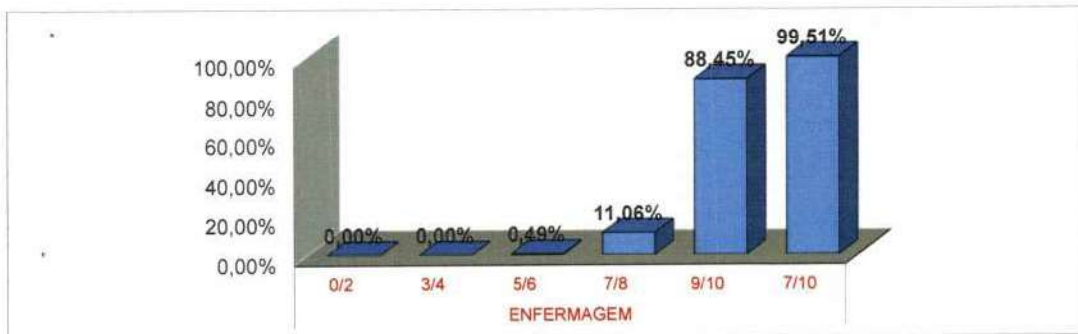


AValiação de Satisfação do Usuário - NOVEMBRO/2020

5.4 MÉDICOS



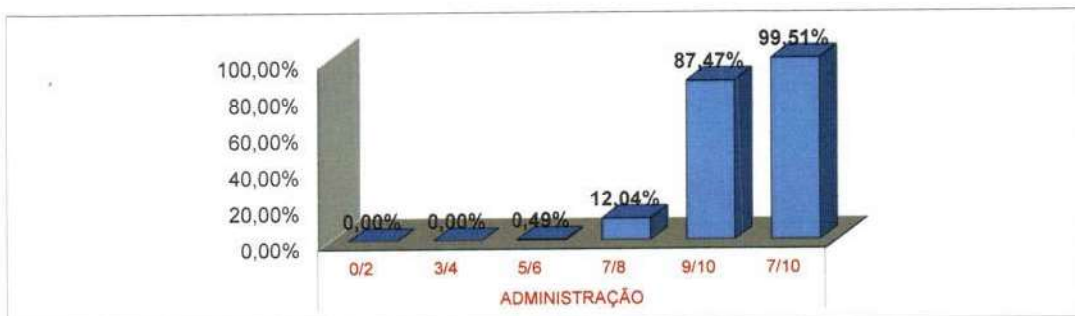
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

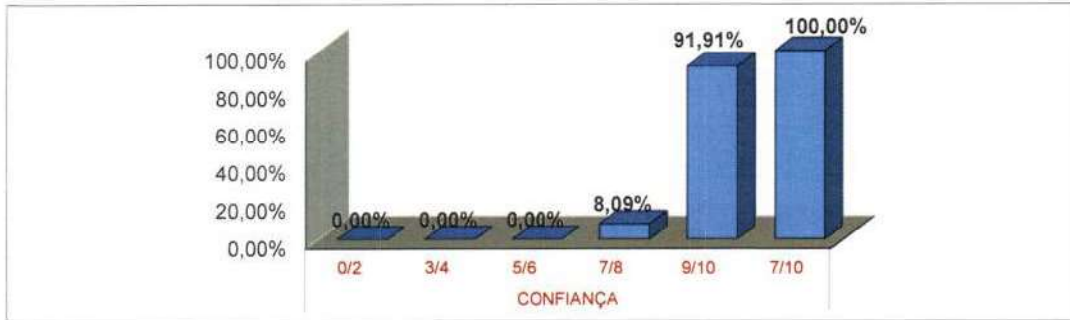


5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

5.8 CONFIANÇA



5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



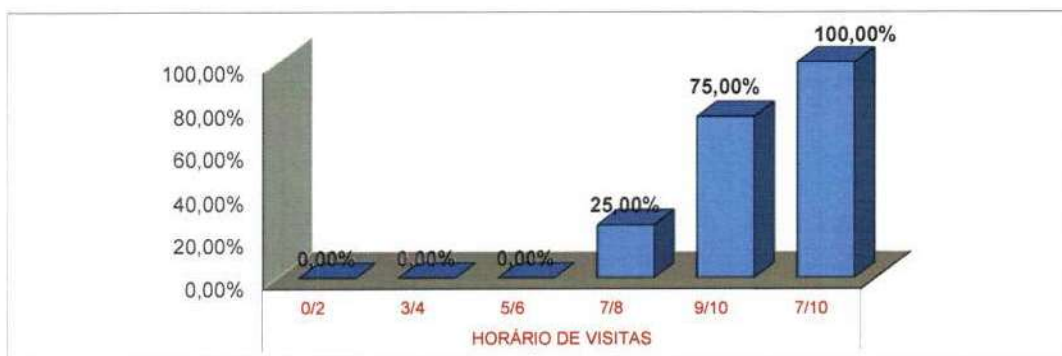
5.11 SILÊNCIO



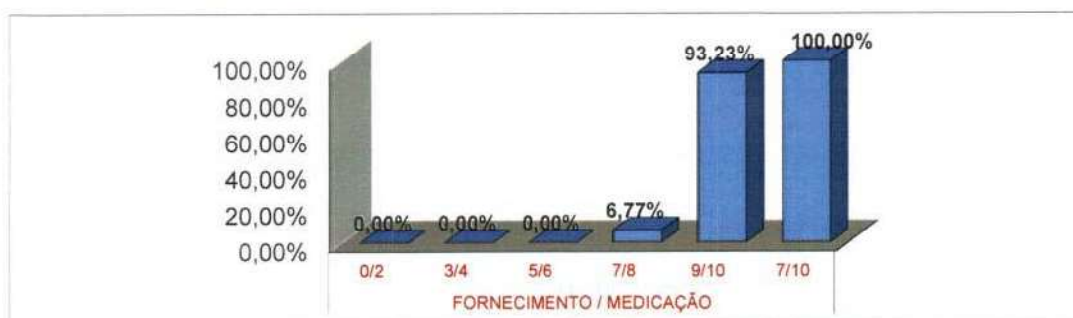


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - NOVEMBRO/2020

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 2020.

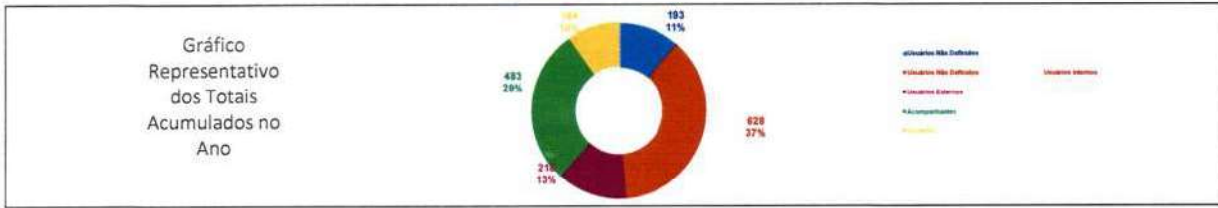
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo





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

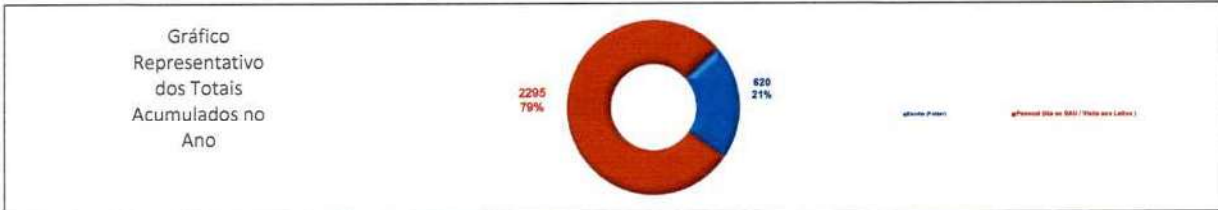
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	8	17	11	8	8	5	8	25	30	40	30		193	17,85
Usuários Internos	69	68	68	75	35	34	34	63	90	76	69		483	67,09
Usuários Externos	12	33	26	11	17	10	8	19	29	33	19		216	19,82
Acompanhantes	15	83	64	58	34	14	43	22	44	76	42		483	42,91
Visitantes	11												164	14,91
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>202</b>	<b>186</b>	<b>166</b>	<b>79</b>	<b>71</b>	<b>86</b>	<b>144</b>	<b>219</b>	<b>244</b>	<b>168</b>	<b>0</b>	<b>1.885</b>	<b>149,50</b>

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

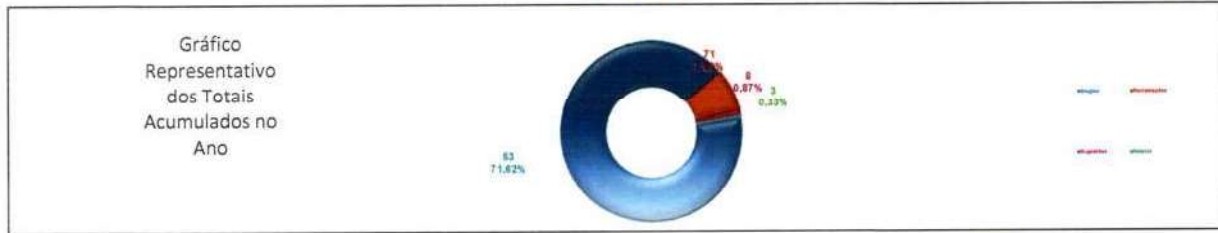
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	60	69	27	21	40	53	53	80	90	61	78		620	66,36
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	347	397	397	165	86	119	121	165	136	189	174		2295	206,64
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>466</b>	<b>424</b>	<b>186</b>	<b>126</b>	<b>172</b>	<b>174</b>	<b>245</b>	<b>225</b>	<b>240</b>	<b>250</b>	<b>0</b>	<b>2.915</b>	<b>242,92</b>

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	81	91	88	86	34	48	43	95	112	101	92		841	76,45
Reclamações	12	14	8	6	6	6	4	4	6	2	6		71	6,46
Sugestões	1	3	0	1	0	0	0	2	1	0	1		8	0,73
Dúvidas	2	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0		3	0,27
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>107</b>	<b>94</b>	<b>83</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>47</b>	<b>71</b>	<b>119</b>	<b>103</b>	<b>99</b>	<b>0</b>	<b>823</b>	<b>76,92</b>

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

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	84,38	85,04	93,62	92,48	85,00	88,89	91,49	91,54	94,11	96,05	92,93		90,69
Reclamações	12,60	13,09	8,31	6,46	15,00	11,11	8,51	5,64	5,05	1,95	6,06		8,23
Sugestões	1,04	1,87	0,00	1,07	0,00	0,00	0,00	2,82	0,84	0,00	1,01		0,73
Dúvidas	2,08	0,00	1,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,29
<b>Total (%)</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>

