

---

## 4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

**Ouvidoria Conta pra Gente:** 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 pela **Ouvidoria CONTA PRA GENTE** do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 30 do mês de Novembro de 2021**.

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

## II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	150
Acolhimento	212
Ambulatório	300
S.A.D.T	295
Pós Alta Hospitalar	151
<b>TOTAL</b>	<b>1.108</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
<b>Ruim</b> (0 a 0,5 pontos)	0	14	8	34	0
<b>Regular</b> (0,6 a 1,59 pontos)	0	11	8	23	0
<b>Bom</b> (1,60 a 2,59 pontos)	3	95	28	138	25
<b>Ótimo</b> (2,60 a 3,59 pontos)	110	490	84	479	62
<b>Excelente</b> (3,60 a 4 pontos)	4.195	4.765	3.724	4.866	3.840
Total de Resposta <b>Positiva</b>	4.308	599	300	590	302
Total de Resposta <b>Negativa</b>	0	1	0	0	0
Não Respondeu	424	325	198	360	151
Total de Respostas	4.732	5.975	4.152	6.130	4.228
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,94%	97,97%	98,94%	96,82%	99,43%

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	40
1.2	Atendimentos por telefone	30
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	29
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	60
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	03
<b>2</b>	<b><u>Ações geradas nos atendimentos</u></b>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	788
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	150
3.2	Externas	958
<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>05</b>
<b>TOTAL GERAL DE ATIVIDADES</b>		<b>2.065</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	89	93,68
Reclamação	06	6,32
Sugestão	0	0
Relato	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>95</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
Acompanhantes da UTI Neonatal - Horário de almoço	Uti Neonatal	SND
Acompanhantes da UTI Neonatal - Horário de almoço II	Uti Neonatal	SND
Não realização de exame de ultrassom	Atendimento	Atendimento
Não realização de exame de Ultrassom II	Atendimento	Atendimento
Forma de tratamento com o usuário/acompanhante.	Atendimento	Atendimento
Não realização de exame de Ultrassom III	Atendimento	Atendimento

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

Setor	Total Numérico	%
UTI Neonatal	2	20,00
Atendimento	4	80,00

**Tabela 06: Reclamações por Setor.**

### III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Novembro/2021 foi de 98,62 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo à 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. Para melhorar a qualidade nas pesquisas de satisfação de alta hospitalar, foi instalado um linha direta para realizar as ligações. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como maior índice o setor do acolhimento. No mês de Novembro os exames de ressonância voltaram a ser realizados, após aquisição do novo aparelho. Resultando no aumento de exames realizados no mês supracitado, e índice de satisfação de 96,82. Observou-se que o que impactou nesse resultado foi o tempo de espera.

### IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 89 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

### V – Readequação na Nomenclatura da Ouvidoria do HRSP.

A Pró-Saúde, por meio de sua Diretoria Corporativa Médica Assistencial, Acadêmica e de Qualidade, desenvolveu, em conjunto com profissionais das unidades gerenciadas, uma nova proposta de nome para a ouvidoria, **CONTA PRA GENTE**, com o intuito de aproximar os usuários/acompanhantes e visitantes. Essa nova readequação tem como objetivo uma abordagem de comunicação, mais objetiva e de fácil entendimento. Esse novo formato de Ouvidoria “**CONTA PRA GENTE**” continuará seguindo o padrão de **Ouvidoria-Geral** do Sistema Único de Saúde, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo **SUS e medindo o índice de satisfação conforme contrato de gestão**. No mês de Outubro realizamos a substituição das urnas, placas explicando sobre o setor e Mural de elogios, conforme fotos em anexo. Para os próximos meses será realizado

treinamento para todos os colaboradores explicando a readequação na nomenclatura da Ouvidoria para **CONTA PRA GENTE**.



Marabá, 06 de Dezembro de 2021.

**Wesleana Santos Coelho**

Coordenadora Ouvidoria

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

RL.HRSP.001-02

000111

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL**

**REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2021**

**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?							150	149
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							150	143
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							150	129
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							150	128
4.2	Pelos enfermeiros							150	137
4.3	Pelos Outros Profissionais							150	135
4.4	Pelos funcionários da administração							150	136
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							150	145
5.2	Para os enfermeiros							150	148
5.3	Para os Outros Profissionais							150	147
5.4	Para os funcionários da administração							150	148
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							150	146
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							150	146
7.2	Pelos enfermeiros							150	149
7.3	Pelos Outros Profissionais							150	148
7.4	Pelos funcionários da administração							150	148
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							150	142
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							150	143
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							150	144
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							150	142
12	O silêncio no ambiente do hospital?							150	135
13	O horário em que são servidas as refeições?							150	141
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							150	143
15	O horário das visitas?							150	117
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							150	137
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							150	138
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							150	148
								4050	3808
								4,89%	98,86%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								
20	Você voltaria a utilizar este serviço?								

Total de Resposta Positiva 4108  
 Total de Resposta Geral 4152  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,94%

Foram realizadas 150 entrevistas.  
 No período de 1 a 30 de Novembro 2021.

Wesleana Santos Coelho  
 Coordenadora do  
 Pró-Saúde/HRSP

Wesleana Santos Coelho

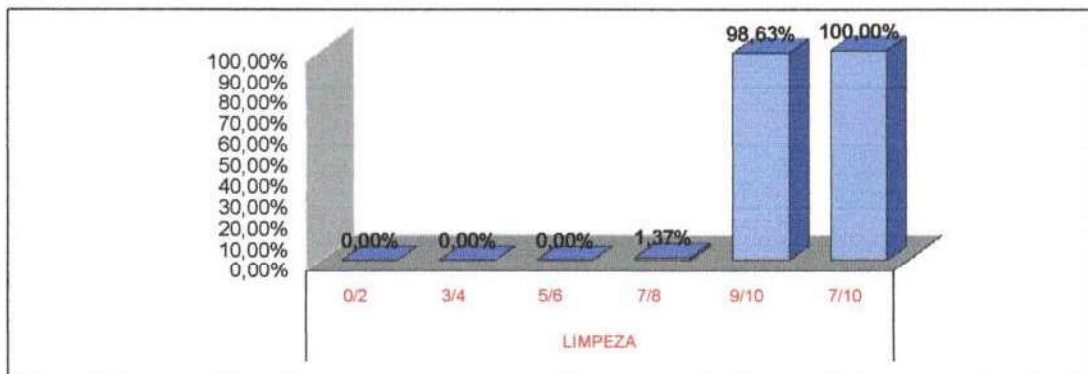


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

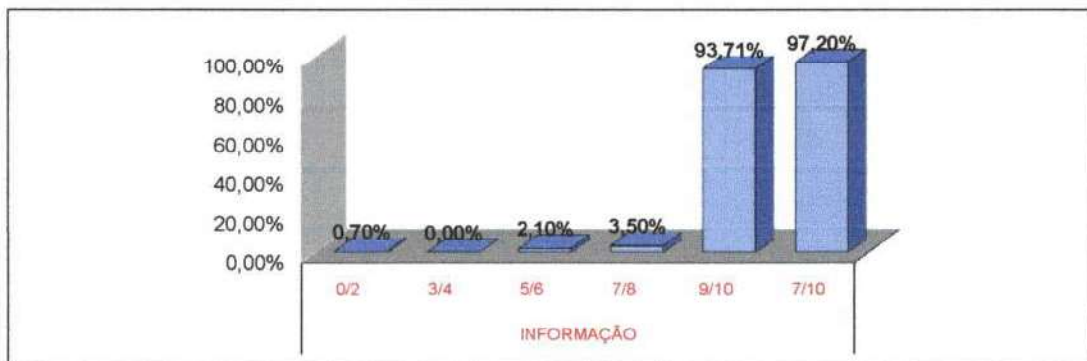
1. INTERNAÇÃO



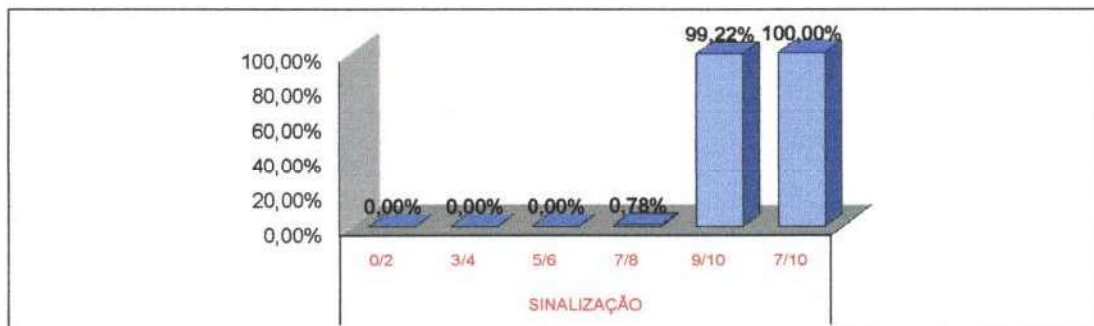
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

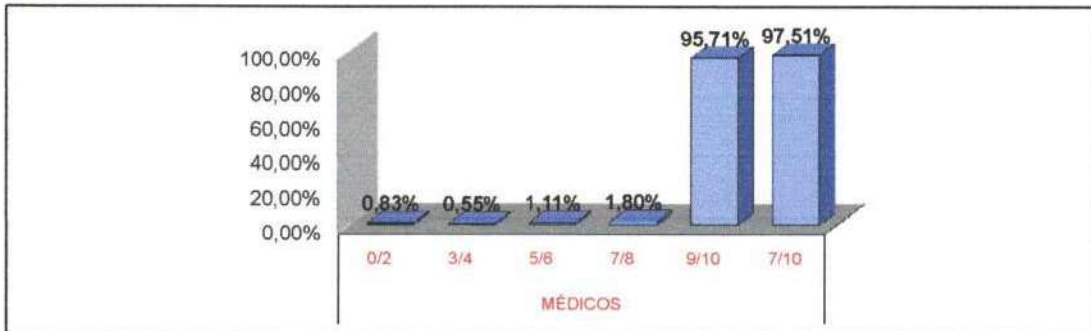


1.3 SINALIZAÇÃO

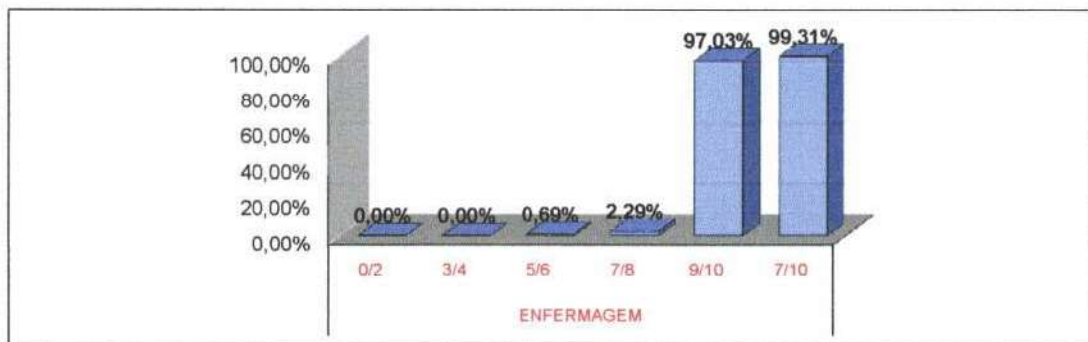


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

1.4 MÉDICOS



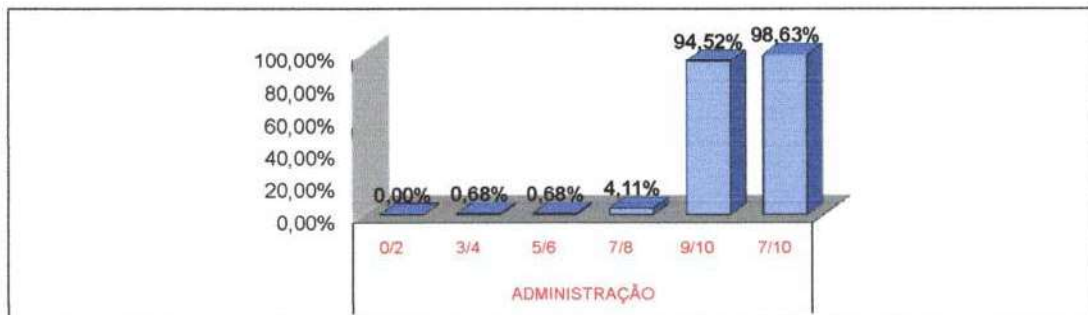
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

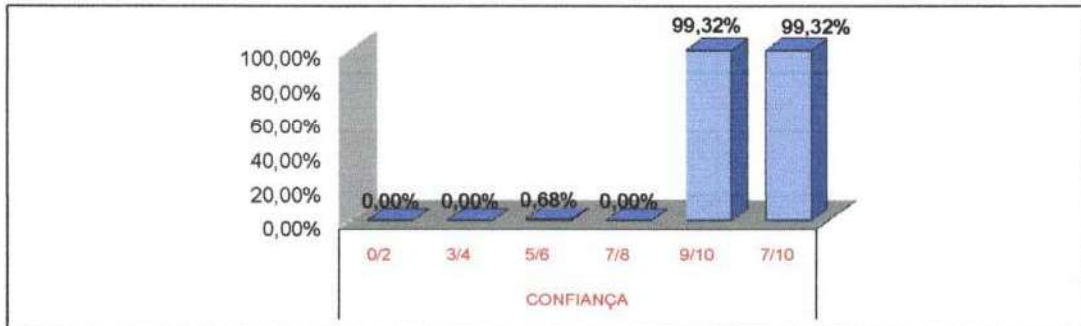


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

1.8 CONFIANÇA



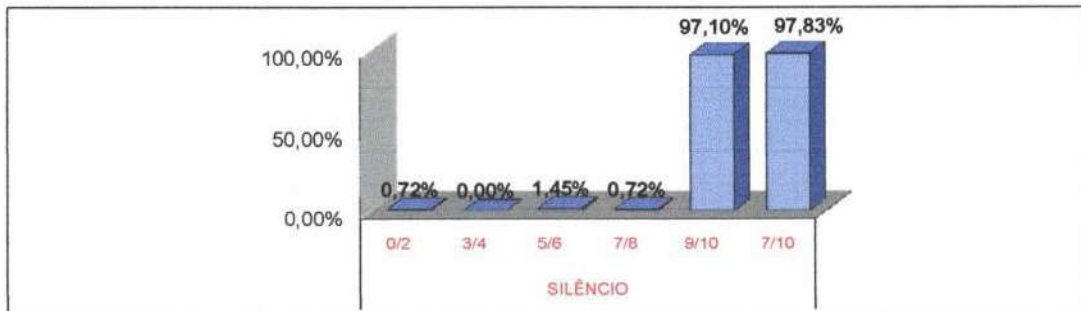
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

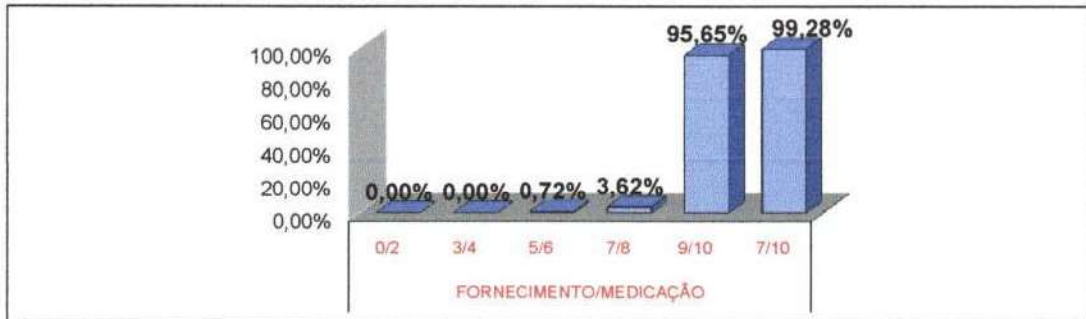


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

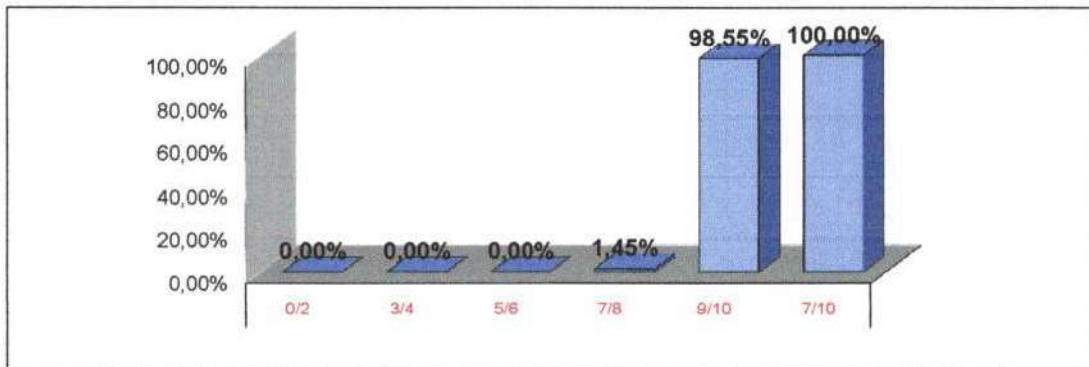
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 30 de Novembro 2021.

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	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 ?							300	290
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							300	254
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)							300	280
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							300	253
4.2	Pelos enfermeiros							300	265
4.3	Pelos Outros Profissionais							300	270
4.4	Pelos funcionários da Administração							300	271
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							300	280
5.2	Para os enfermeiros							300	280
5.3	Para os funcionários da Administração							300	290
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							300	288
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							300	288
7.2	Pelos enfermeiros							300	289
7.3	Pelos funcionários da Administração							300	290
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							300	269
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							300	262
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							300	265
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							300	279
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							300	292
								5700	5255
								5,70%	
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							300	299
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							300	300

Total de Resposta Positiva 5854  
 Total de Resposta Geral 5975  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,97%

Foram realizadas 300 entrevistas  
 No período de 1 a 30 de Novembro 2021.

Wesleana Santos Coelho  
 Ouvidoria Conta pra Gente

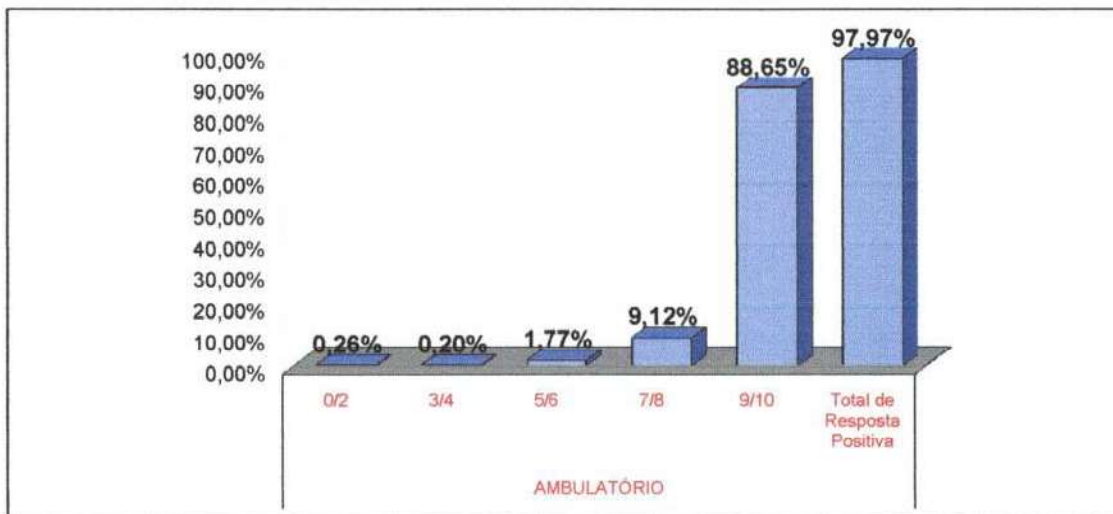
Wesleana Santos Coelho  
 Coordenadora do SAU  
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL HRSP.001-02

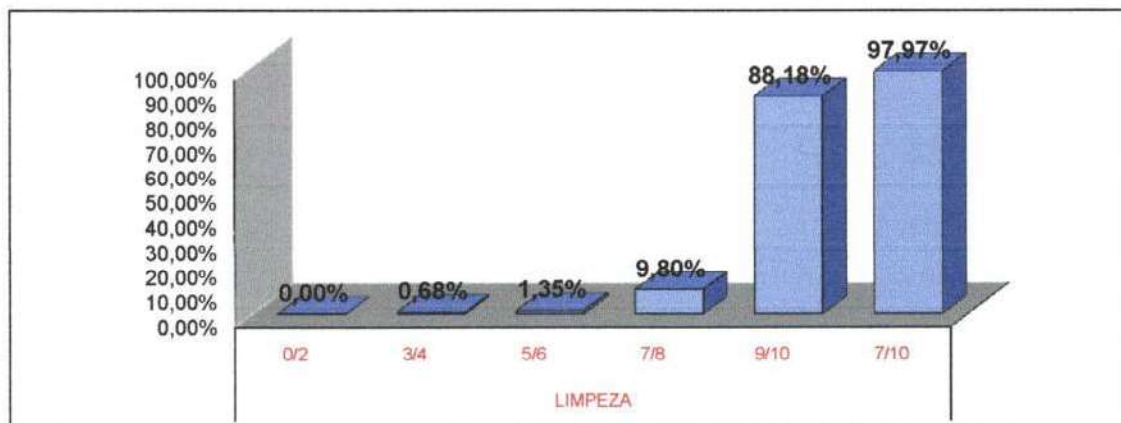
000118

AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

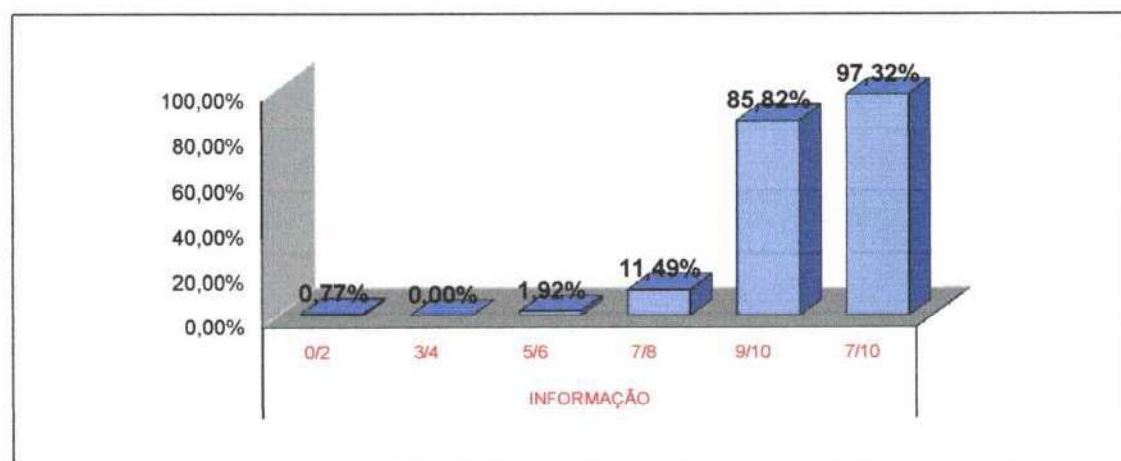
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

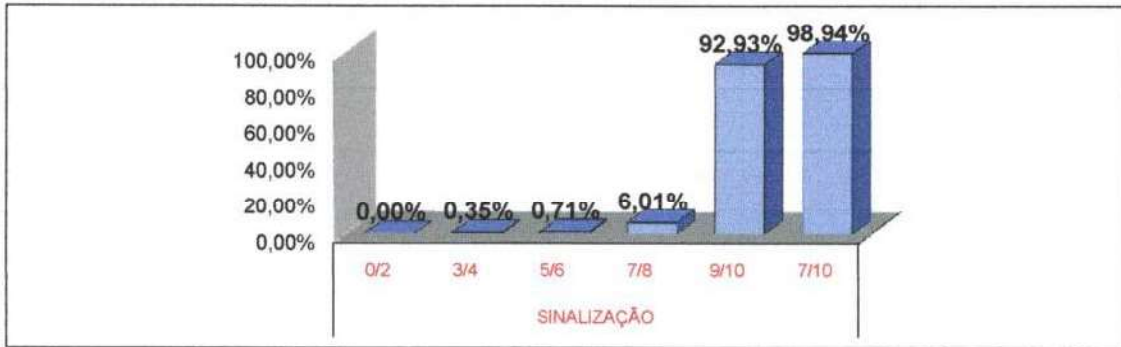


2.2 INFORMAÇÃO

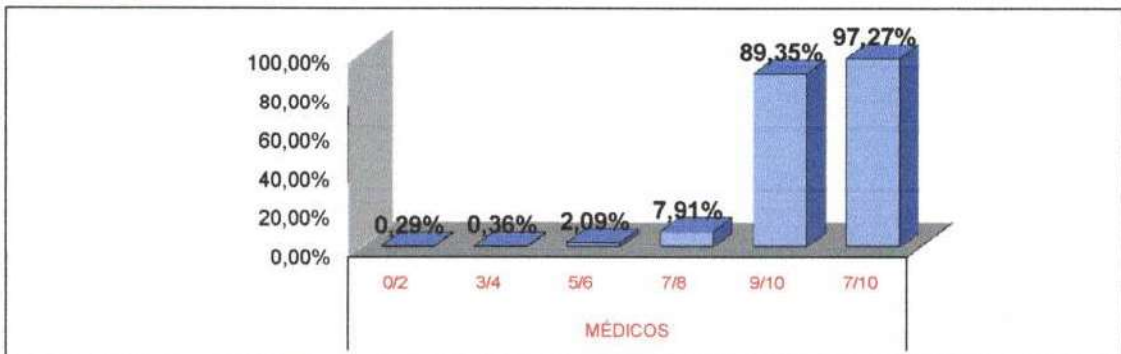


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

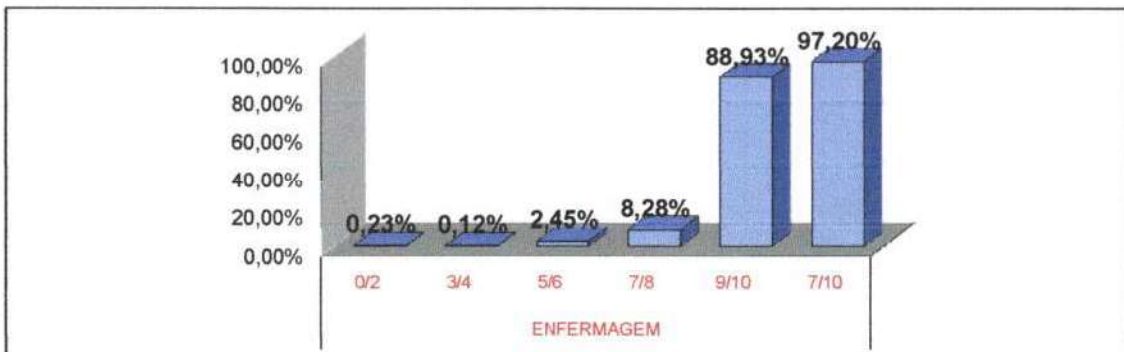
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



000120



AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

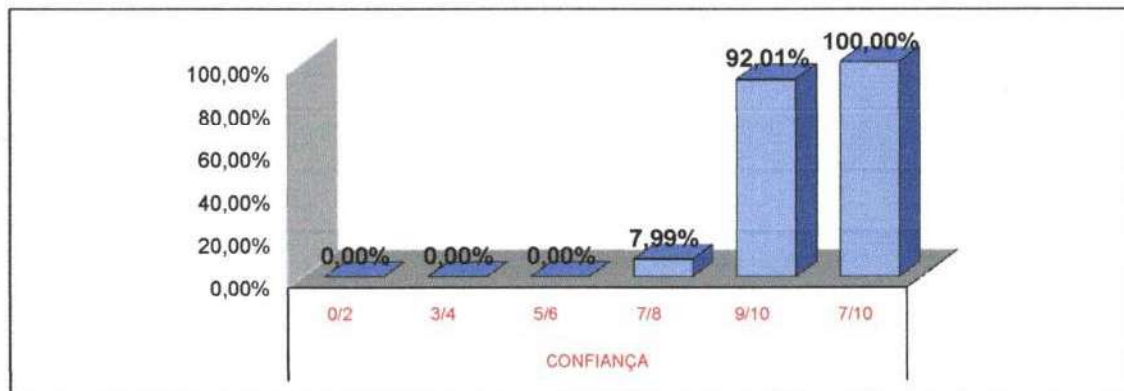
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



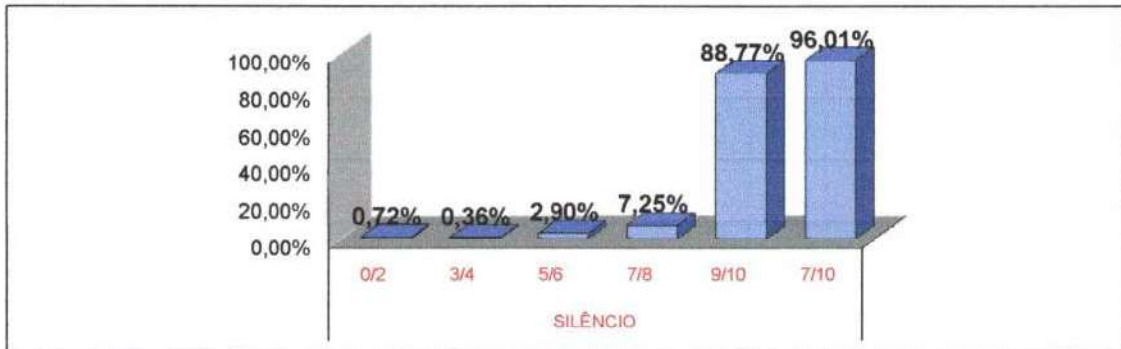
2.8 CONFIANÇA





AVALIAÇÃO -NOVEMBRO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de Novembro 2021.

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

**RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT**

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							295	286
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							295	253
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)							295	282
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							295	223
4.2	Pelos enfermeiros							295	250
4.3	Pelos Outros Profissionais							295	256
4.4	Pelos funcionários da Administração							295	267
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							295	257
5.2	Para os enfermeiros							295	274
5.3	Para os Outros Profissionais							295	279
5.4	Para os funcionários da Administração							295	288
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							295	276
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							295	256
7.2	Pelos enfermeiros							295	271
7.3	Pelos Outros Profissionais							295	275
7.4	Pelos funcionários da Administração							295	279
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							295	270
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							295	263
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							295	260
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							295	280
								5900	5345
								6,10%	
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							295	0
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							295	0

Total de Resposta Positiva 5935  
 Total de Resposta Geral 6130  
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,82%

Foram realizadas 295 entrevistas  
 No período de 1 a 30 de Novembro 2021.

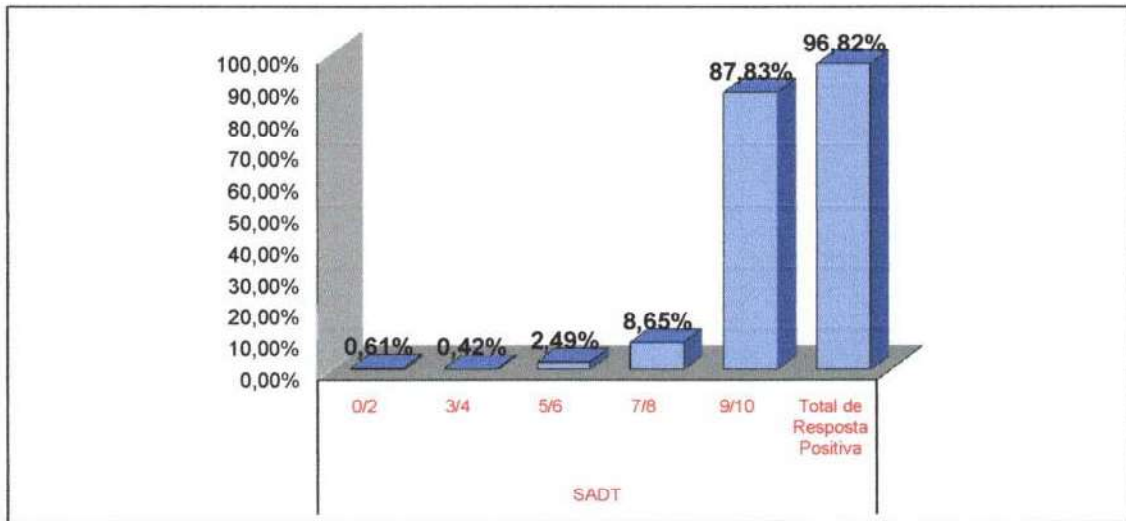
Wesleana Santos Coelho  
 Ouvidoria Conta pra Gente

*Wesleana Santos*

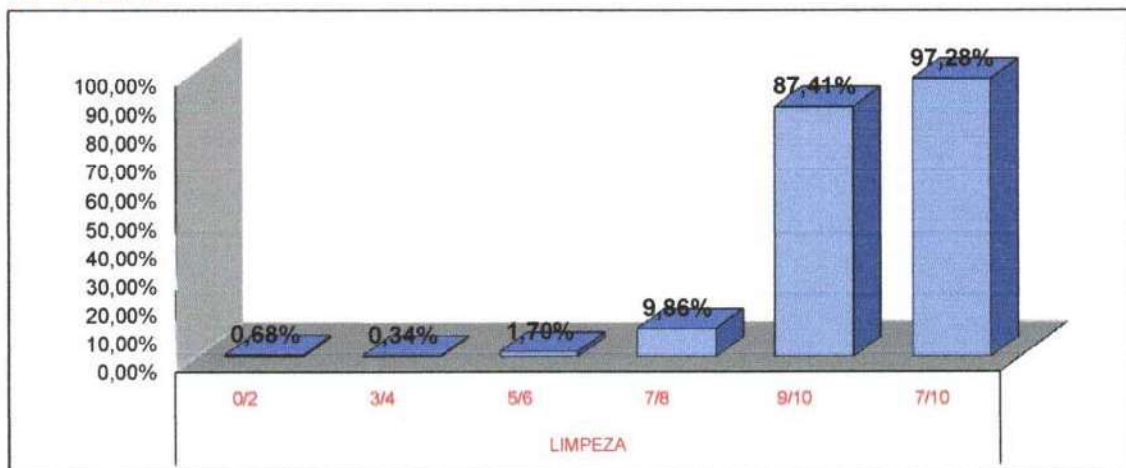
000123

AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

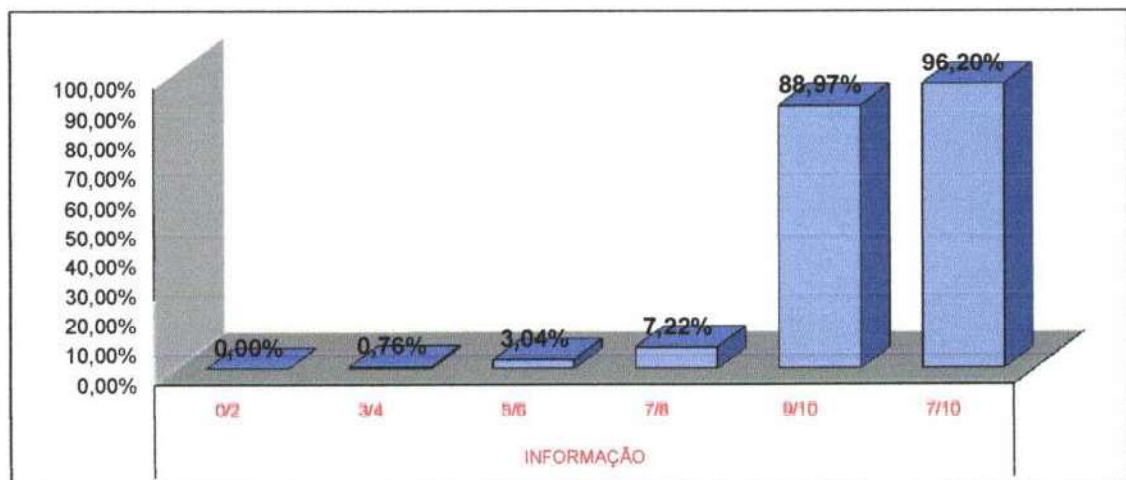
3. SADT



3.1 LIMPEZA

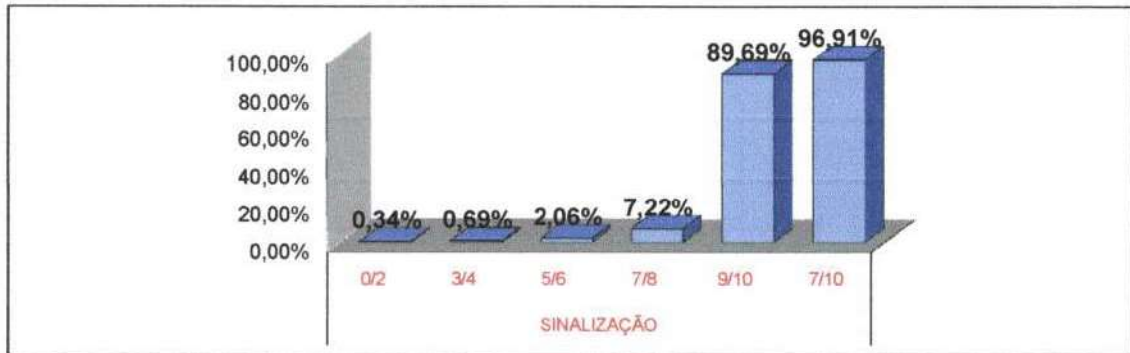


3.2 INFORMAÇÃO

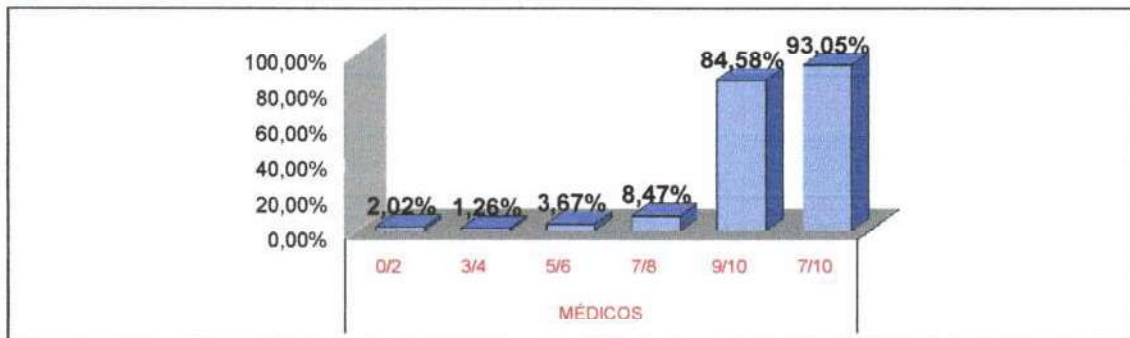


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

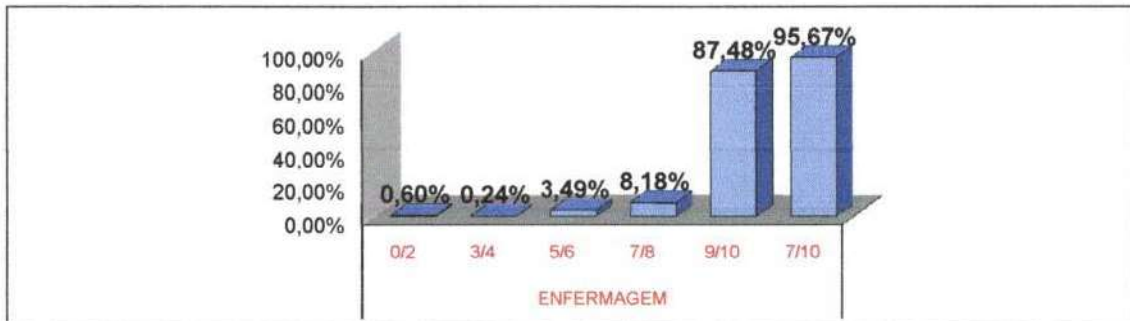
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

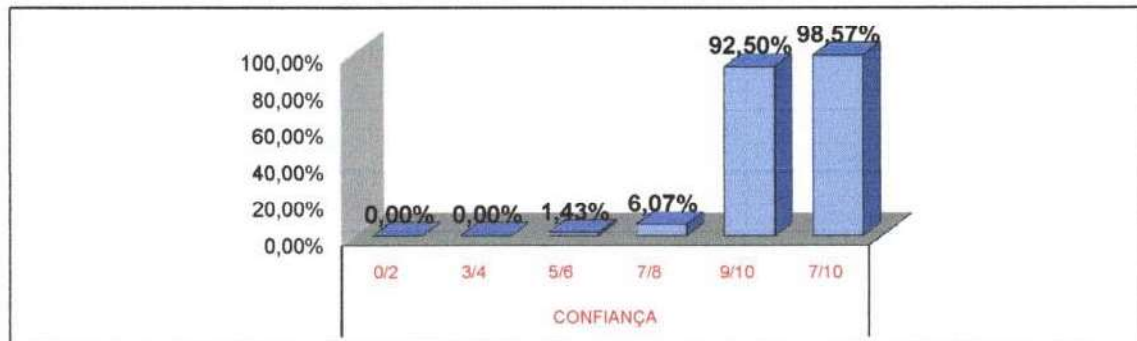


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

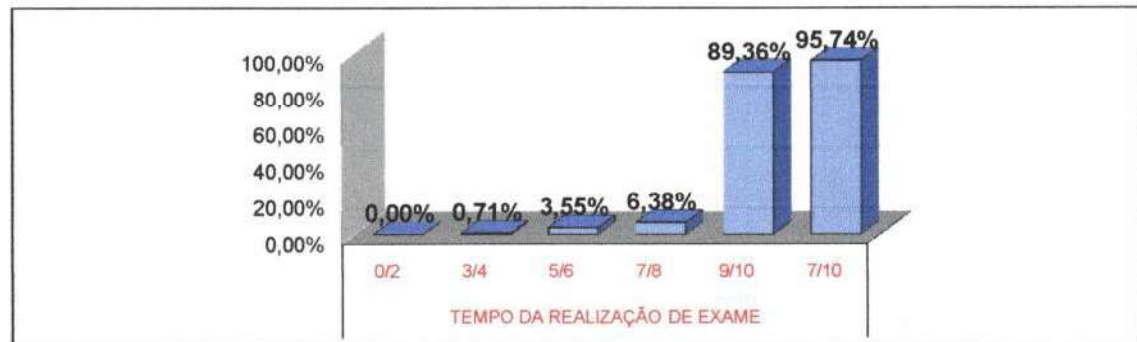
3.7 ADMINISTRAÇÃO



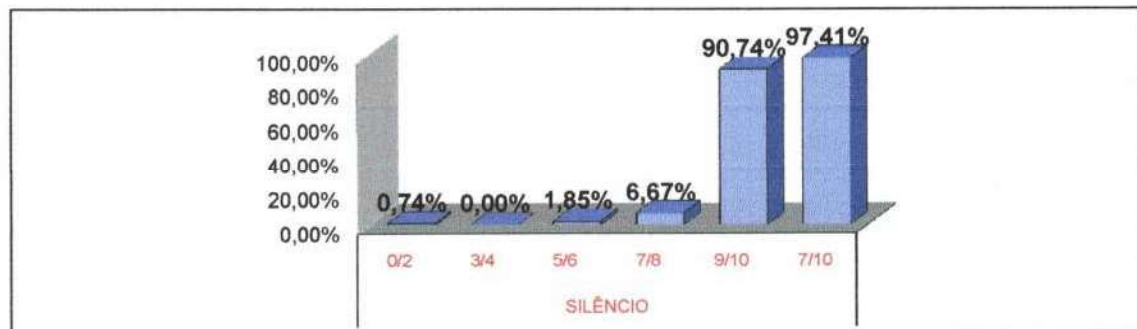
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

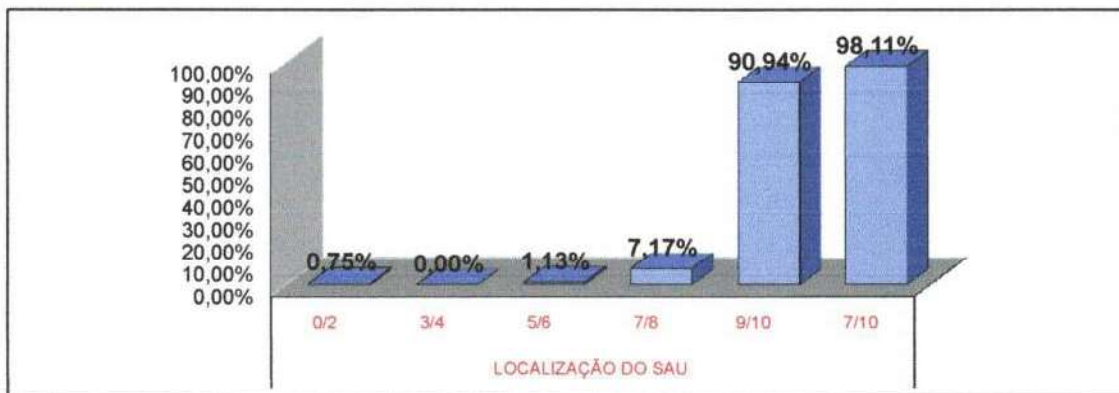


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 30 de Novembro 2021.

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

000127

**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 ?							212	211
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							212	199
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? ( placas e cartazes)							212	199
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							212	195
4.2	Pelos enfermeiros							212	198
4.3	Pelos Outros Profissionais							212	198
4.4	Pelos funcionários da Administração							212	198
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							212	211
5.2	Para os enfermeiros							212	210
5.3	Para os Outros Profissionais							212	211
5.4	Para os funcionários da Administração							212	209
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							212	208
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							212	210
7.2	Pelos enfermeiros							212	211
7.3	Pelos Outros Profissionais							212	211
7.4	Pelos funcionários da Administração							212	211
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							212	206
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							212	206
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							212	192
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							212	205
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							212	206
								4305	4305
								0,00%	3,23%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							4729	4732
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							4729	4732

**Total de Resposta Positiva 4729**
**Total de Resposta Geral 4732**
**Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,94%**

Foram realizadas 212 entrevistas.  
No período de 1 a 30 de Novembro 2021.

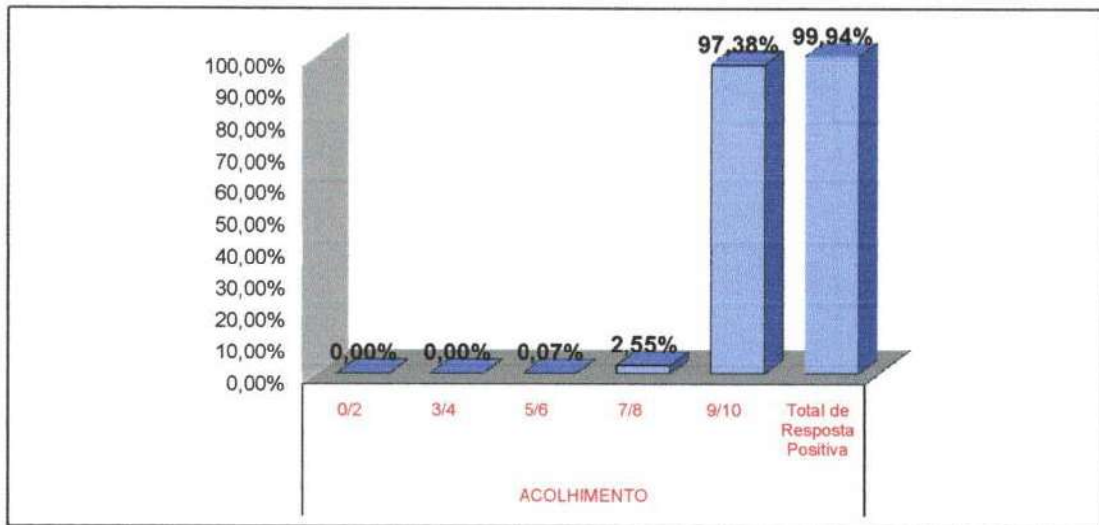
Wesleana Santos Coelho  
 Coordenadora do PRÓ-SAÚDE/HRSP-PA  
 Wesleana Santos

**000128**

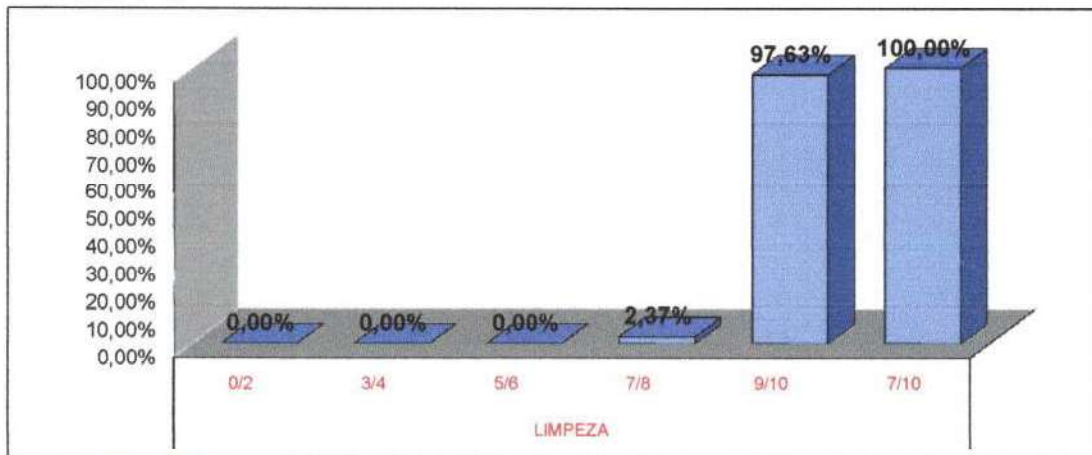
RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

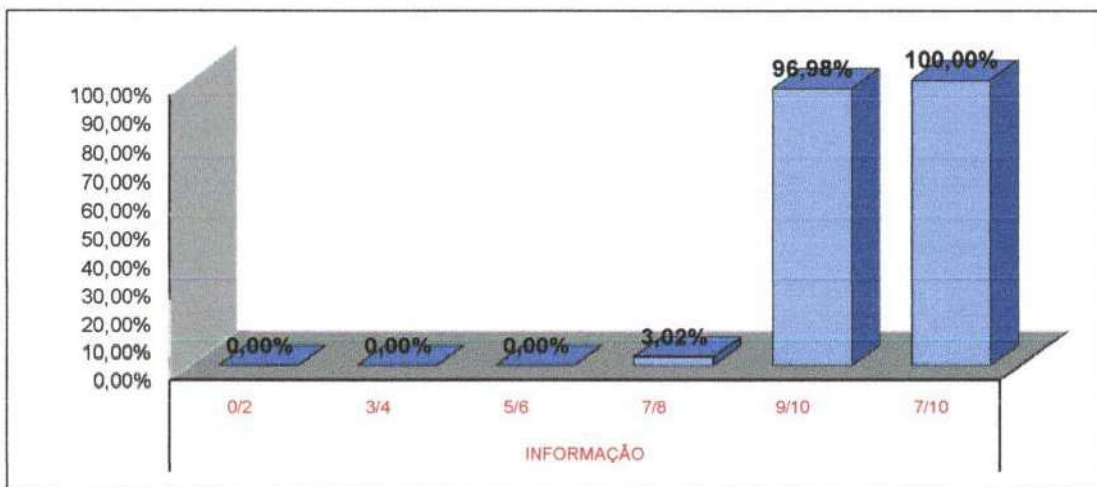
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO



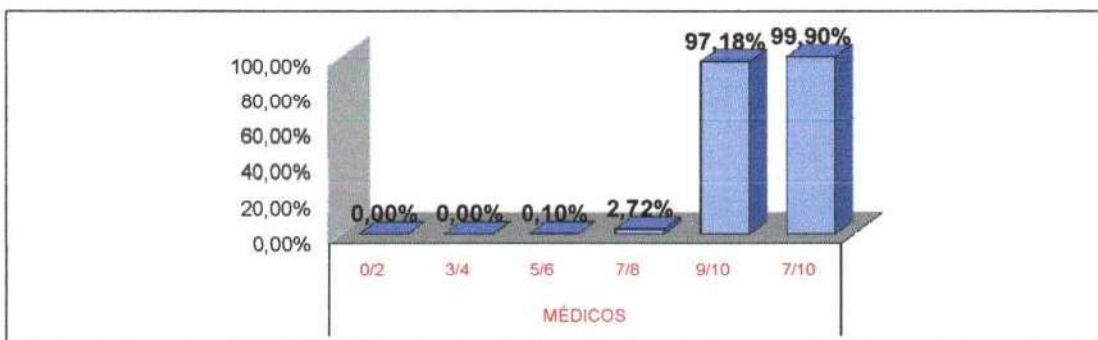


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

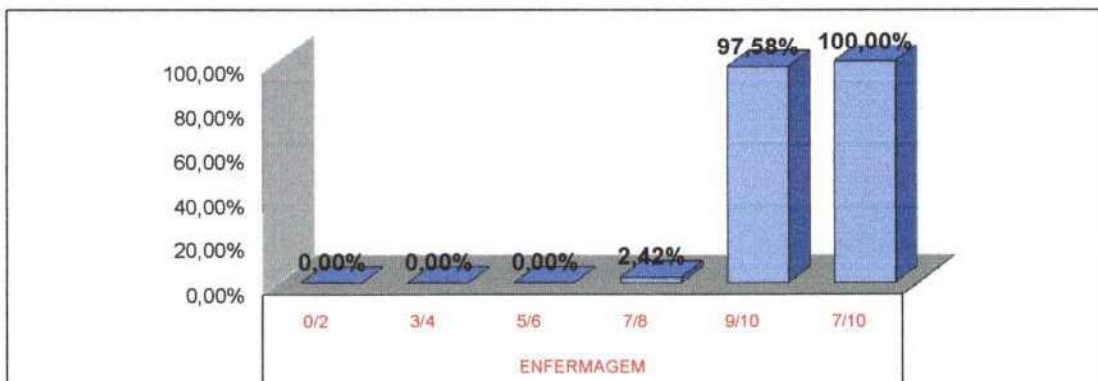
4.3 SINALIZAÇÃO



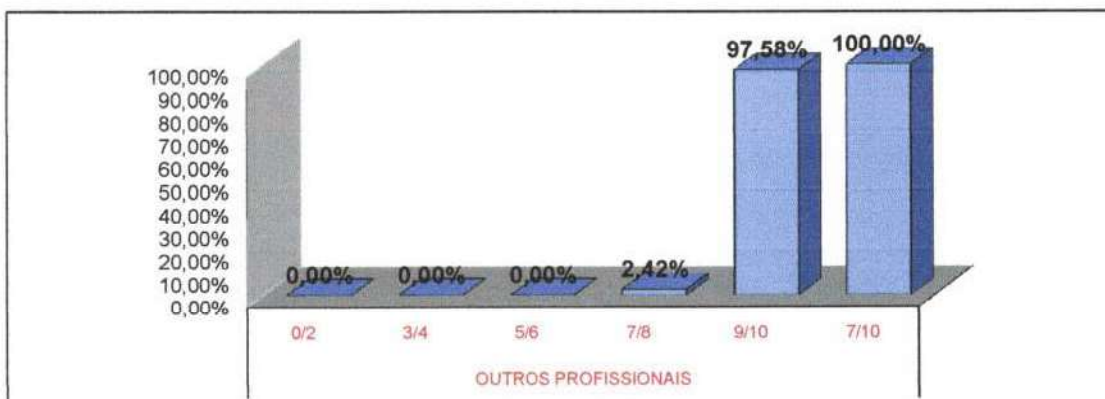
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



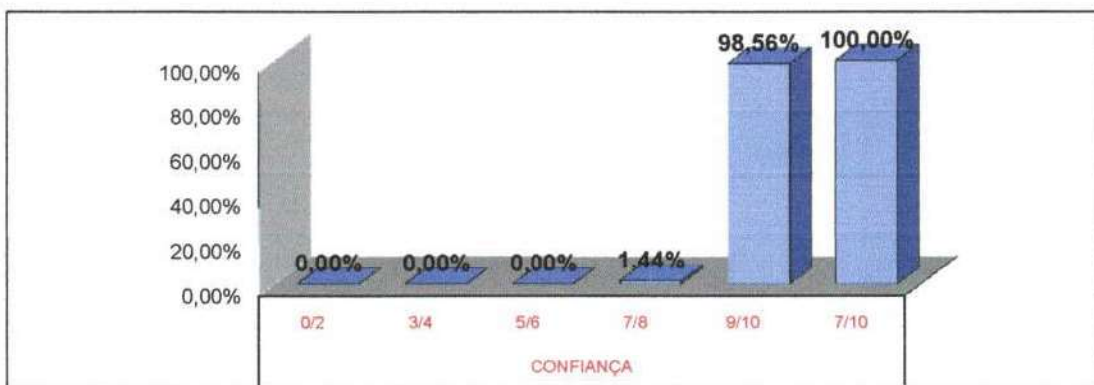


AValiação - NOVEMBRO/2021

4.7 ADMINISTRAÇÃO



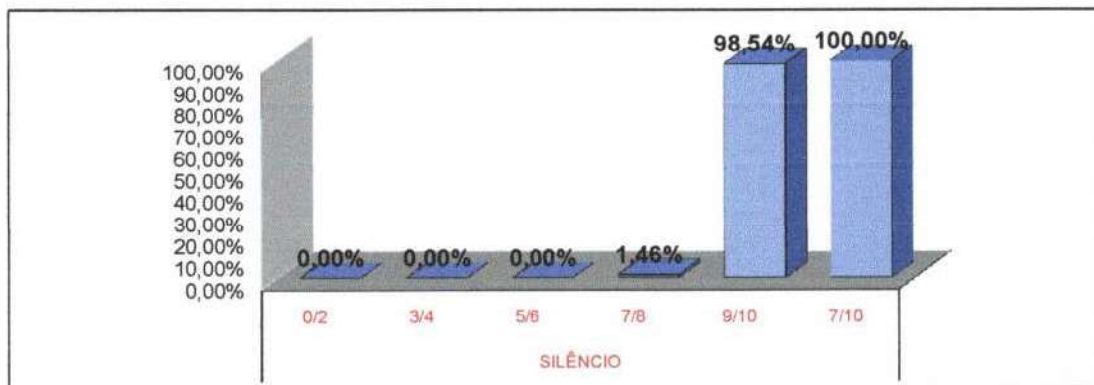
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

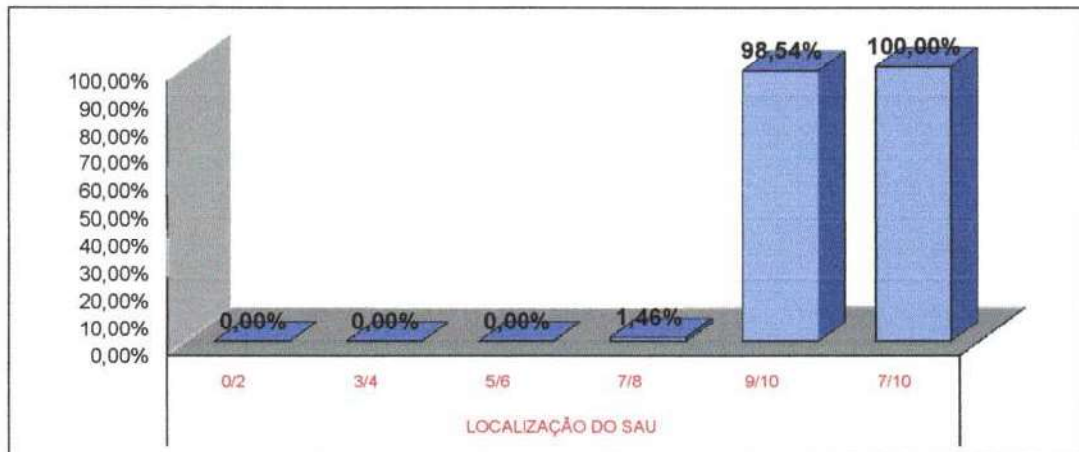


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 30 de Novembro 2021.

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

**RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR**

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10	
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR			
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							151	0	151
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							149	2	151
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? ( placas e cartazes)							132	19	151
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos							137	14	151
4.2	Pelos enfermeiros							137	14	151
4.3	Pelos Outros Profissionais							135	16	151
4.4	Pelos funcionários da administração							134	17	151
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos							150	1	151
5.2	Para os enfermeiros							150	1	151
5.3	Para os Outros Profissionais							151	0	151
5.4	Para os funcionários da administração							151	0	151
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							150	1	151
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos							150	1	151
7.2	Pelos enfermeiros							151	0	151
7.3	Pelos Outros Profissionais							151	0	151
7.4	Pelos funcionários da administração							151	0	151
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							149	2	151
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							148	3	151
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							146	5	151
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							146	5	151
12	O silêncio no ambiente do hospital?							145	6	151
13	O horário em que são servidas as refeições?							145	6	151
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							142	9	151
15	O horário das visitas?							130	21	151
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							148	3	151
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							146	5	151
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							151	0	151
			25	62	3840	3926	151	4077	3902	
		0,00%	0,00%	0,64%	1,58%	97,81%	100%	3,70%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
20	Você voltaria a utilizar este serviço?									

**Total de Resposta Positiva**      4204  
**Total de Resposta Geral**        4228  
**Taxa Global de Satisfação do Usuário**    99,43%

Foram realizadas 151 entrevistas.  
No período de 1 a 30 de Novembro 2021.

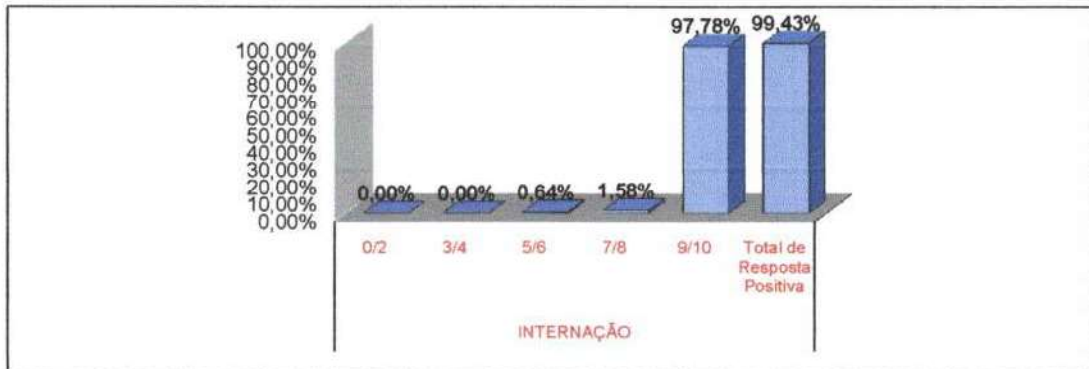
Westleena Santos Coelho  
 Coordenadora de Saúde  
 Pr. Saúde / Hosp. PA  
*Westleena Santos*

000133      RL-HRSP-001-02

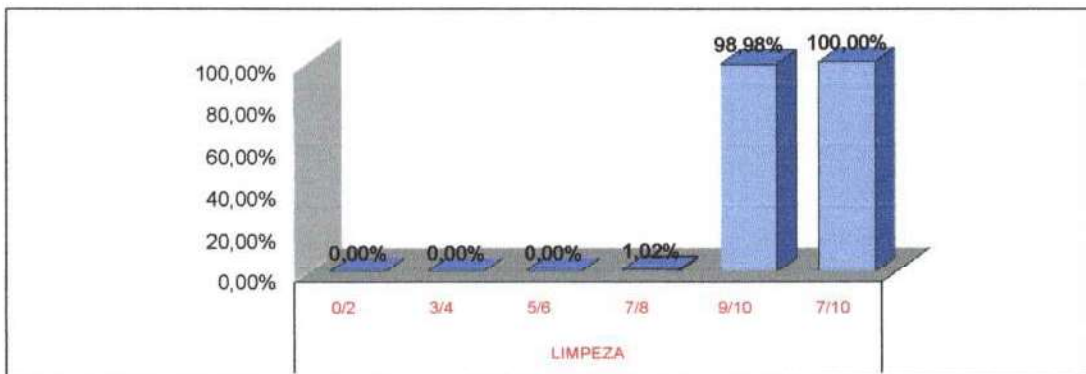


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

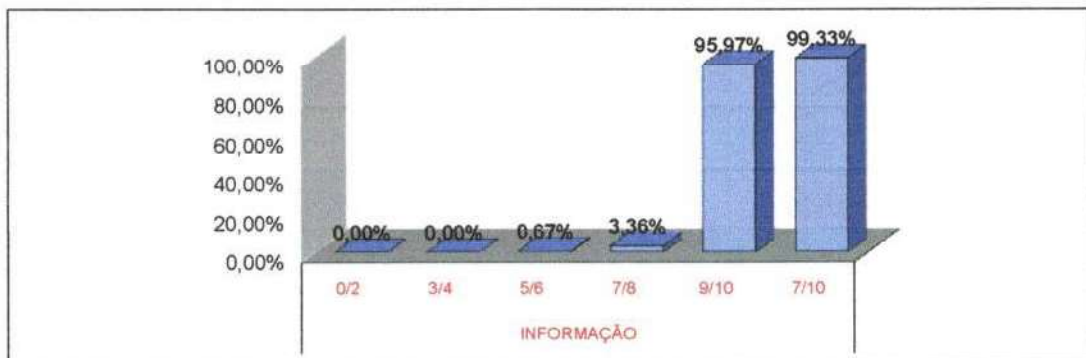
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



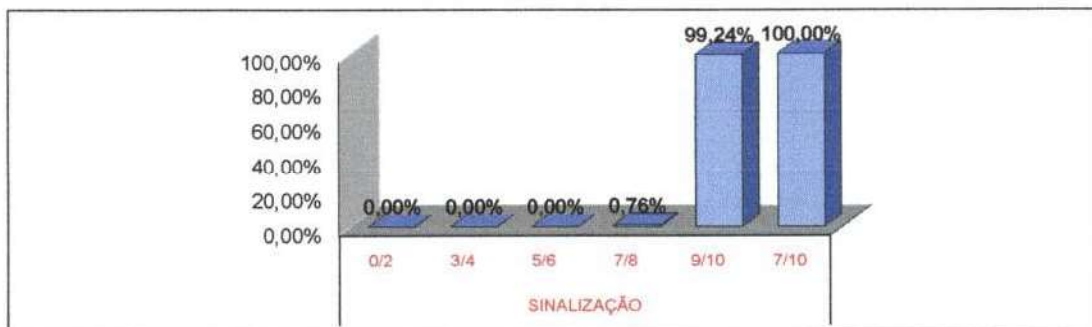
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



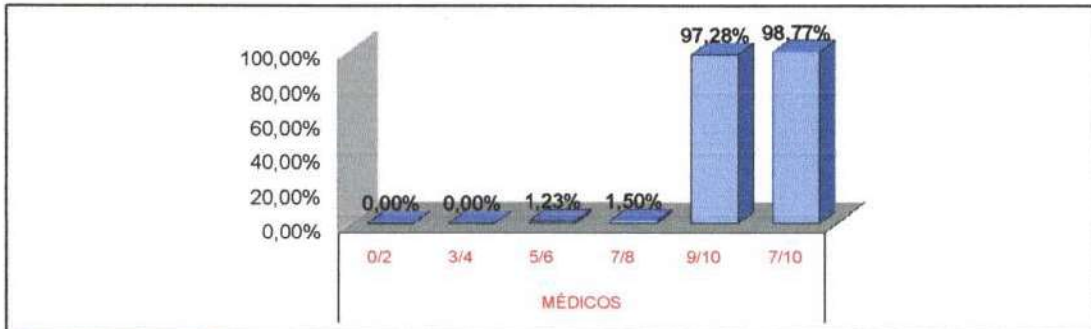
5.3 SINALIZAÇÃO



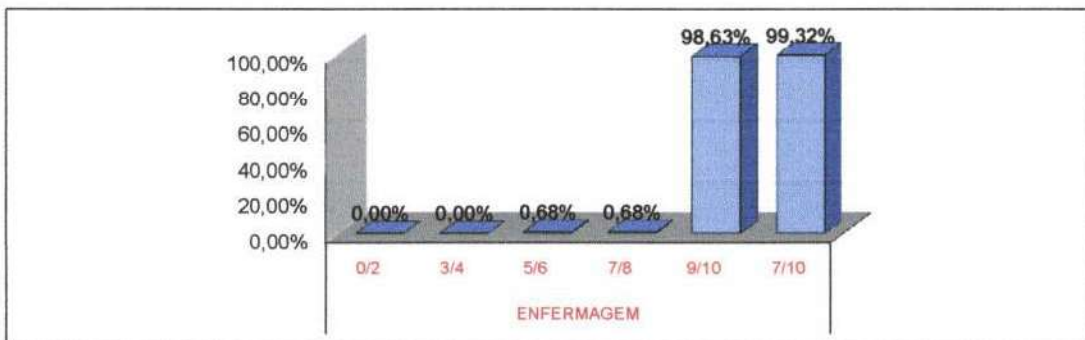


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

5.4 MÉDICOS



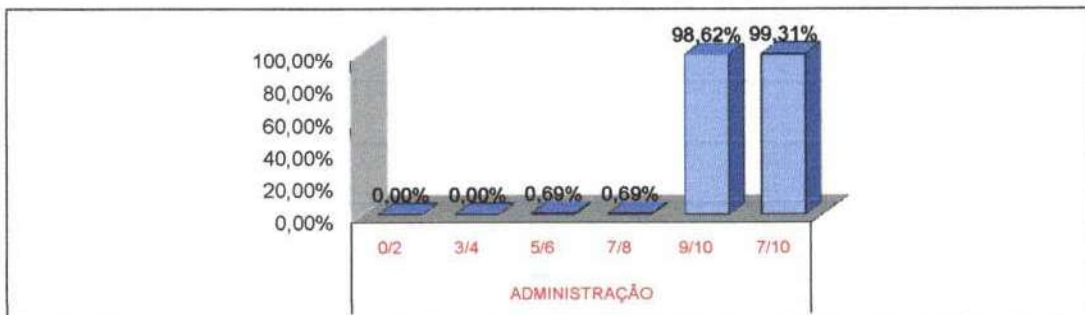
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



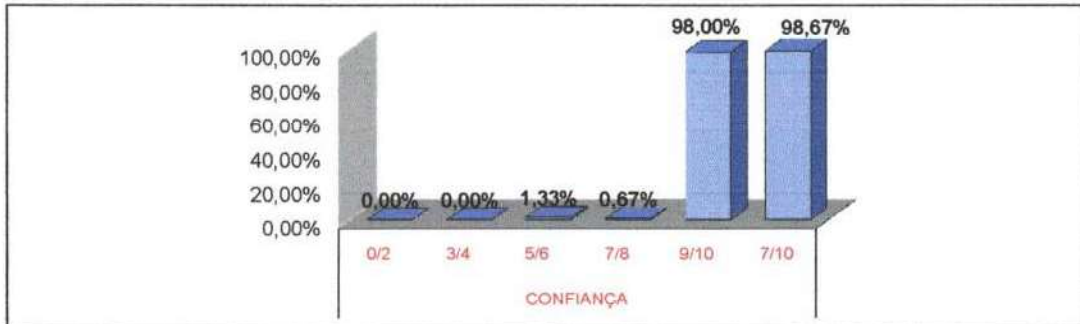
5.7 ADMINISTRAÇÃO





AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

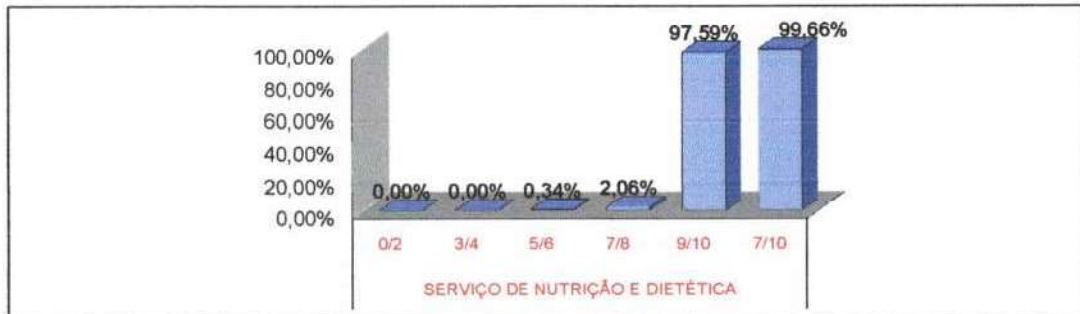
5.8 CONFIANÇA



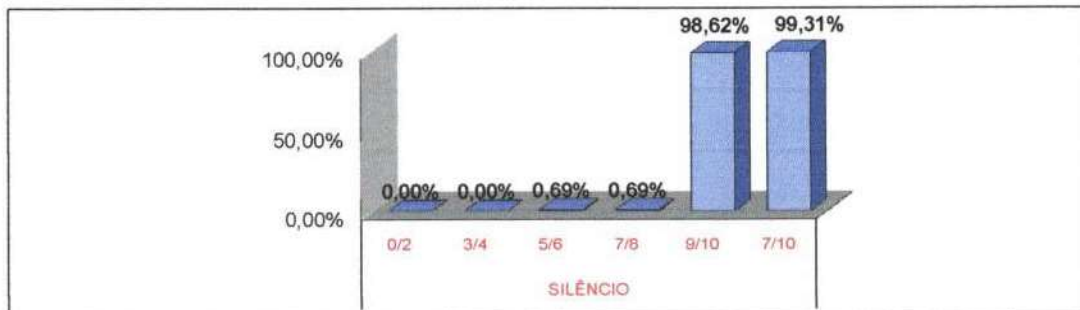
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

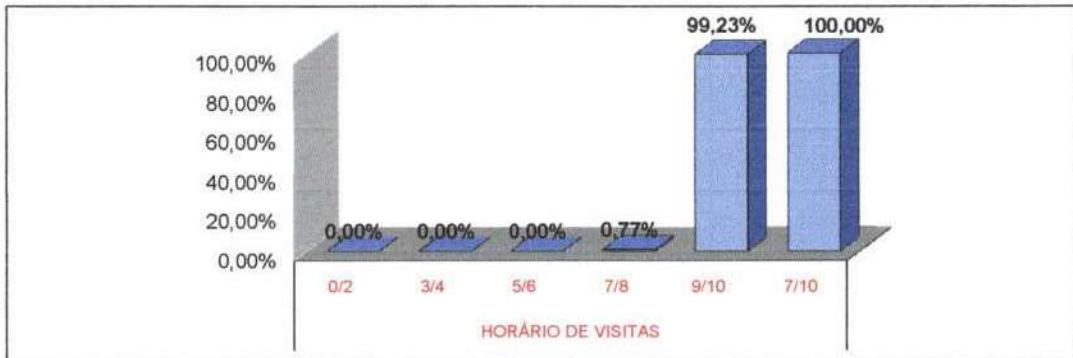


5.11 SILÊNCIO

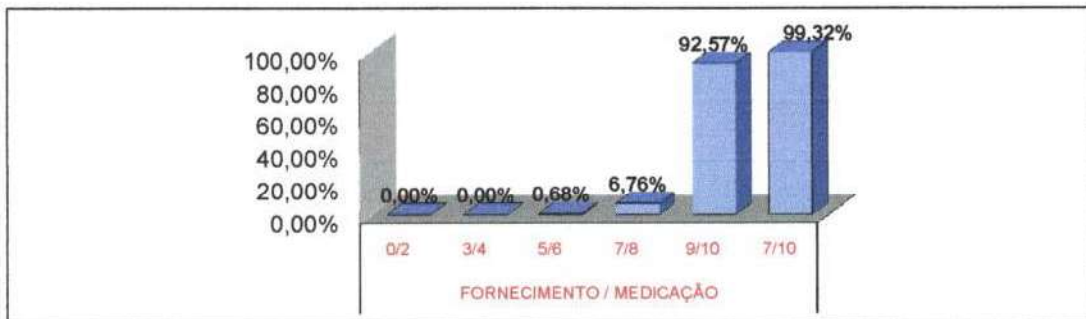


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2021

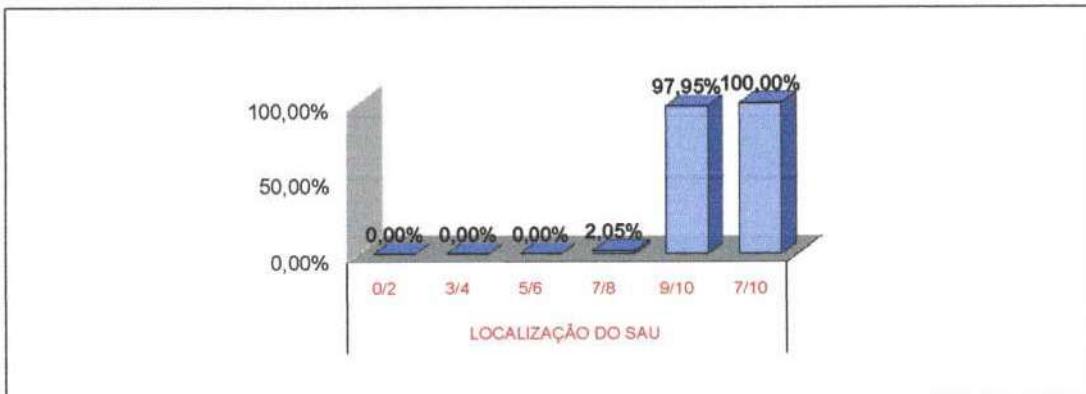
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



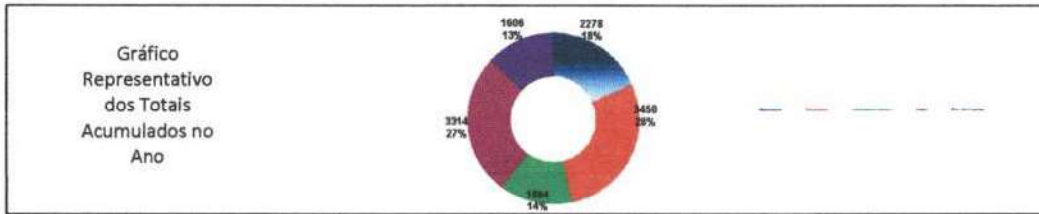
\* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA  
No período de 1 a 30 de Novembro 2021.

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



TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Acolhimento</b>	212	190	193	208	216	204	212	228	212	193	212		2278	207
<b>Ambulatório</b>	322	323	332	335	312	291	296	328	315	294	300		3450	294
<b>Unidades de Internação</b>	173	165	151	154	161	135	138	168	150	151	150		1884	154
<b>SADT</b>	319	340	314	324	279	281	274	311	310	278	286		3914	301
<b>Pós Alta Hospitalar</b>	158	142	140	142	167	134	135	143	147	147	151		1880	146
<b>Total</b>	1.175	1.160	1.132	1.163	1.135	1.045	1.053	1.174	1.134	1.083	1.108		12.342	1.108

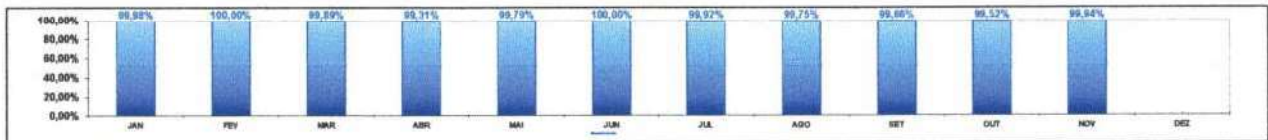
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
<b>Acolhimento</b>														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%	0,07%	0,00%	0,00%			0,03%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,23%	0,00%	0,00%			0,04%
Bom	0,00%	0,00%	0,13%	0,45%	0,23%	0,00%	0,00%	0,07%	0,07%	0,53%	0,07%			0,15%
Ótimo	0,00%	0,00%	0,28%	10,07%	3,42%	0,00%	0,00%	0,19%	0,19%	1,48%	0,25%			7,24%
Excelente	73,65%	91,87%	90,60%	88,38%	96,35%	93,60%	98,21%	94,40%	90,44%	98,00%	97,38%			92,53%
Não Respondido	3,84%	1,65%	1,48%	2,91%	2,80%	0,49%	0,16%	1,05%	3,19%	1,43%	3,23%			3,01%
<b>Total de Resposta Positiva do Acolhimento</b>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			100,00%
<b>Total de Resposta Negativa do Acolhimento</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			0,00%
<b>Ambulatório</b>														
Ruim	0,05%	0,25%	0,47%	0,27%	0,18%	0,48%	0,13%	0,81%	0,55%	0,33%	0,28%			0,34%
Regular	0,05%	0,44%	0,74%	0,99%	0,11%	0,42%	0,15%	0,05%	0,05%	0,61%	0,20%			0,47%
Bom	0,37%	2,42%	2,78%	3,36%	3,20%	3,29%	3,49%	3,72%	3,01%	3,53%	3,72%			3,19%
Ótimo	8,30%	10,78%	11,47%	10,07%	8,18%	8,19%	8,88%	11,29%	10,25%	10,00%	8,12%			9,80%
Excelente	81,17%	86,11%	84,14%	84,42%	88,19%	88,66%	88,64%	83,53%	84,33%	87,44%	88,60%			87,07%
Não Respondido	4,93%	2,98%	3,15%	5,93%	3,93%	4,93%	4,48%	5,00%	4,59%	3,74%	3,79%			5,38%
<b>Total de Resposta Positiva do Ambulatório</b>	99,69%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,54%			99,84%
<b>Total de Resposta Negativa do Ambulatório</b>	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%			0,08%
<b>Unidades de Internação</b>														
Ruim	0,05%	0,00%	0,08%	0,18%	0,00%	0,03%	0,00%	0,40%	0,00%	0,14%	0,21%			0,11%
Regular	0,05%	0,03%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,31%	0,00%	0,35%	0,20%			0,09%
Bom	0,75%	0,35%	0,20%	0,79%	0,35%	0,00%	0,00%	0,55%	0,19%	0,54%	0,73%			0,43%
Ótimo	8,09%	4,48%	6,44%	6,87%	6,87%	8,19%	5,22%	7,38%	5,94%	5,80%	5,41%			5,08%
Excelente	89,18%	95,14%	93,21%	92,13%	96,38%	94,67%	98,45%	83,70%	93,88%	93,52%	96,68%			94,38%
Não Respondido	5,31%	4,75%	5,29%	7,70%	7,99%	5,33%	4,86%	6,14%	6,79%	6,83%	4,89%			6,37%
<b>Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação</b>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			100,00%
<b>Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			0,00%
<b>SADT</b>														
Ruim	0,02%	0,00%	0,20%	0,05%	0,19%	0,04%	0,13%	0,23%	0,02%	0,11%	0,01%			0,30%
Regular	0,35%	0,77%	0,83%	0,87%	0,87%	0,35%	0,00%	0,54%	0,03%	0,26%	0,42%			0,42%
Bom	1,50%	3,58%	3,30%	3,28%	3,20%	6,21%	0,93%	2,23%	2,39%	4,09%	2,49%			2,91%
Ótimo	18,70%	13,00%	15,91%	12,21%	9,59%	5,53%	9,98%	10,51%	12,83%	6,08%	8,63%			11,02%
Excelente	81,44%	81,15%	80,28%	86,69%	88,70%	94,21%	83,30%	86,48%	82,33%	92,49%	87,83%			85,84%
Não Respondido	11,71%	3,10%	4,77%	7,38%	7,56%	4,88%	7,73%	4,88%	7,79%	3,70%	6,19%			6,88%
<b>Total de Resposta Positiva do SADT</b>	99,88%	99,41%	99,69%	99,07%	99,65%	100,00%	100,00%	100,00%	99,4%	100,00%	100,00%			99,71%
<b>Total de Resposta Negativa do SADT</b>	0,32%	0,59%	0,31%	0,93%	0,35%	0,00%	0,00%	0,64%	0,00%	0,00%	0,00%			0,29%
<b>Pós Alta Hospitalar</b>														
Ruim	0,02%	0,00%	0,06%	0,14%	0,00%	0,0%	0,03%	0,14%	0,00%	0,05%	0,00%			0,04%
Regular	0,00%	0,03%	0,00%	0,03%	0,00%	0,0%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%			0,03%
Bom	0,09%	0,19%	0,38%	0,68%	0,39%	0,08%	0,00%	0,11%	0,41%	0,11%	0,64%			0,31%
Ótimo	0,22%	5,74%	4,71%	5,09%	4,39%	3,77%	2,41%	3,06%	5,29%	2,47%	1,58%			4,41%
Excelente	90,04%	94,04%	94,83%	94,09%	95,61%	98,14%	97,450%	95,32%	94,60%	97,28%	97,81%			95,21%
Não Respondido	5,18%	4,12%	4,44%	7,72%	7,00%	5,44%	4,31%	5,83%	10,00%	8,21%	3,70%			6,08%
<b>Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar</b>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			100,00%
<b>Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			0,00%

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2021



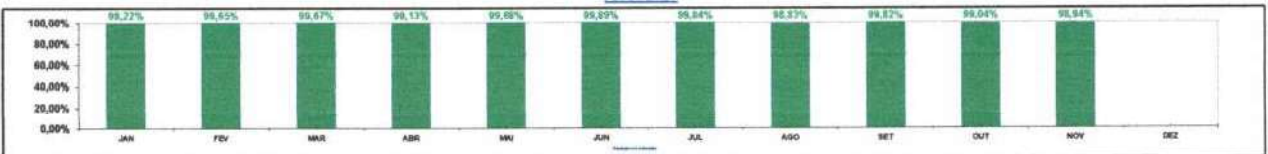
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2021



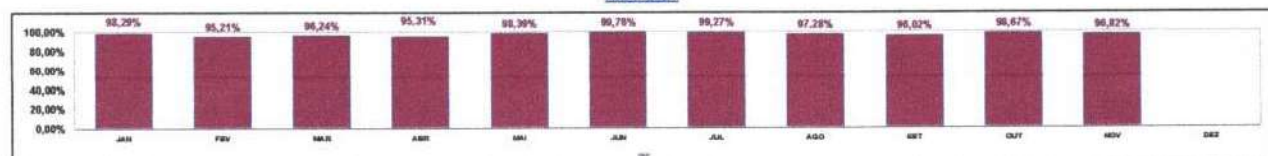
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2021



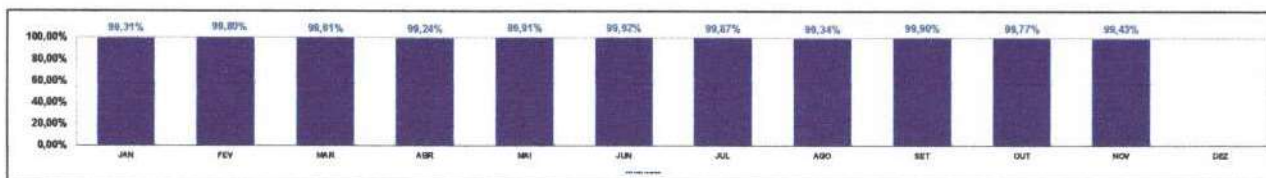
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2021



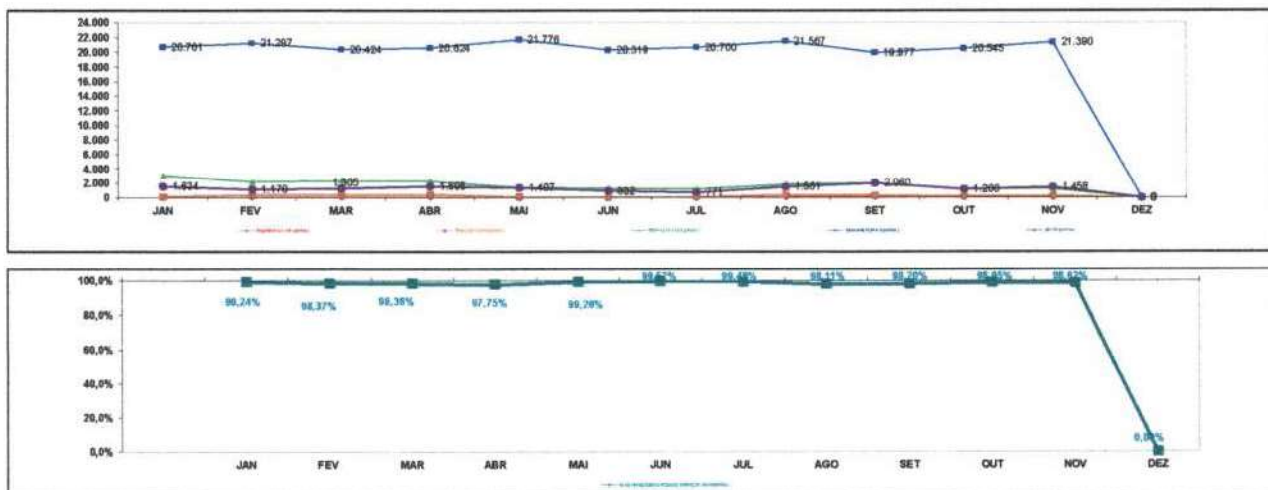
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medida
<b>Acolhimento</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	14	1
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	21	2
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	1	0	0	19	10	0	4	4	3	21	3	0	70	8
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	915	319	370	461	151	273	75	250	308	59	110	0	3.378	307
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.274	3.605	3.614	3.748	4.244	3.990	4.348	4.433	3.898	3.915	4.195	0	43.987	3942
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	424	380	380	416	432	408	424	452	424	386	438	0	4.434	787
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	182	88	80	127	131	21	27	50	147	58	424	0	1.928	118
Total de Respostas do Acolhimento	4.714	4.364	4.369	4.657	4.637	4.671	4.848	5.148	4.734	4.381	4.732	0	51.398	4872
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,98%	100,00%	99,89%	99,31%	99,78%	100,00%	99,92%	99,75%	99,88%	99,52%	99,84%		99,80%	99,89%
<b>Ambulatório</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	3	15	22	18	0	24	7	48	39	18	14	0	210	23
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	3	26	44	59	0	22	8	37	48	33	11	0	295	27
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	31	144	187	287	78	88	75	212	190	83	90	0	1.351	122
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	478	642	710	650	524	432	520	644	555	846	490	0	4.182	363
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.225	5.127	5.034	5.088	3.082	4.727	4.782	4.782	4.590	4.735	4.785	0	53.950	4985
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	642	846	954	870	624	581	592	656	630	592	599	0	6.898	627
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4	0
Não Respondeu	277	183	325	384	228	256	252	530	574	209	325	0	3.543	322
Total de Respostas do Ambulatório	4.481	8.069	8.647	8.651	8.324	7.788	7.984	8.358	8.661	8.007	5.375	0	88.847	8299
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATÓRIO	98,48%	97,20%	98,44%	95,76%	98,51%	98,94%	98,48%	95,38%	95,80%	97,77%	97,97%		97,32%	97,69%
<b>Unidades de Internação</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	0	0	0	0	1	3	17	0	5	0	0	45	4
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	2	1	0	1	0	0	0	13	0	13	0	0	28	3
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	33	15	19	29	14	3	3	23	7	20	28	0	186	17
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	424	190	252	268	133	180	48	212	219	280	84	0	2.208	201
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.992	4.037	3.650	3.538	3.992	3.260	3.438	3.942	3.468	3.436	3.724	0	48.348	3868
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	348	336	366	308	322	278	272	332	300	302	300	0	3.368	308
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	248	212	216	220	308	185	182	275	204	403	188	0	1.912	205
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.788	4.573	4.222	4.148	4.381	3.720	3.782	4.539	3.884	3.978	4.112	0	48.214	4291
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,27%	99,45%	99,87%	99,13%	99,88%	99,89%	99,84%	98,83%	99,82%	99,44%	99,84%		99,43%	99,54%
<b>SADT</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	56	12	57	10	2	7	13	52	6	34	0	250	23
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	19	48	37	52	18	1	5	31	47	14	23	0	285	27
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	82	224	183	197	62	11	31	129	146	56	138	0	1.271	110
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	914	856	914	733	493	296	527	603	724	323	479	0	8.856	623
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.458	5.071	4.899	4.983	4.575	5.047	4.757	4.963	4.874	4.915	4.868	0	51.988	4817
Total de Resposta Positiva do SADT	818	878	826	642	558	348	348	622	918	552	580	0	6.088	601
Total de Resposta Negativa do SADT	2	4	2	0	2	0	0	0	4	0	0	0	20	2
Não Respondeu	758	654	426	479	437	269	163	481	457	304	386	0	4.628	476
Total de Respostas do SADT	8.094	8.829	8.483	6.650	5.716	5.919	5.875	6.381	6.783	5.888	6.130	0	88.288	6708
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	98,29%	98,21%	98,14%	95,31%	98,39%	99,70%	98,27%	97,28%	96,62%	98,67%	96,82%		97,39%	97,50%
<b>Pós Alta Hospitalar</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	0	2	5	0	1	1	5	0	2	0	0	17	2
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	2	13	0	1	0	0	0	7	0	3	0	0	26	2
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	28	7	13	24	4	2	4	15	4	4	25	0	130	12
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	373	211	170	188	178	128	84	144	187	90	82	0	1.889	184
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.642	3.457	3.427	3.328	3.883	3.288	3.398	3.488	3.547	3.544	3.548	0	38.722	3528
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	318	284	288	284	288	279	279	285	294	294	302	0	3.212	297
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	221	158	280	298	318	197	157	225	431	328	151	0	3.780	251
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.361	3.980	3.982	3.821	4.500	3.688	3.758	3.922	3.832	3.837	4.226	0	43.800	3891
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,31%	99,89%	99,81%	99,24%	99,31%	99,82%	99,87%	99,34%	99,80%	99,77%	99,42%		99,65%	99,67%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021



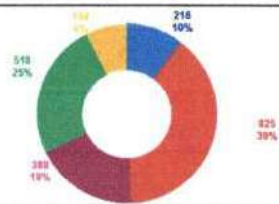
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medida
<b>TODOS OS SETORES</b>														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	7	71	45	62	19	28	18	84	85	31	56	0	526	45
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	28	88	81	118	24	23	13	94	103	63	42	0	675	58
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	175	398	388	426	188	84	117	383	358	188	288	0	3.888	251
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	3.105	3.212	2.418	2.290	1.888	1.318	1.254	1.853	2.081	1.218	1.220	0	28.444	1.784
Excelente (3,60 a 4 pontos)	28.781	21.397	28.424	28.624	21.776	28.318	28.700	21.567	19.877	28.545	21.390	0	228.380	18.115
Total de Resposta Positiva	2.368	2.318	2.258	2.220	2.288	2.089	2.108	2.348	2.264	2.228	6.998	0	28.538	2.378
Total de Resposta Negativa	4	4	2	6	2	1	0	0	4	0	1	0	24	2
Não Respondeu	1.634	1.170	1.305	1.885	1.407	832	771	1.581	2.080	1.200	1.458	0	15.103	1.258
Total de Respostas de Todos os Setores	28.424	24.858	23.355	23.800	23.488	21.784	22.182	28.328	22.598	22.843	23.002	0	258.741	21.562
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SETORES DO HOSPITAL	99,24%	98,37%	98,35%	97,75%	98,28%	98,28%	98,48%	98,11%	98,20%	98,95%	98,62%	#DIV/0!	98,62%	#DIV/0!

000139

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

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	17	33	25	16	9	12	19	25	28	22	10		218	18,84
Usuários Internos	94	98	111	89	51	34	82	98	119	89	81		825	79,00
Usuários Externos	19	45	39	25	29	57	73	54	35	34	29		388	35,27
Acompanhantes	49	21	42	40	16	29	78	42	81	50	69		518	47,08
Visitantes	15	5	25	17	17	29	29	11	5	10	7		150	14,45
Total	184	155	248	182	122	148	229	200	267	189	192		2.100	174,20

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

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	24	31	23	13	13	18	16	24	20	26	20		243	22,90
Pessoal (Ida ao S&U / Visita aos Leitos)	181	114	115	78	86	78	78	126	214	152	100		1300	118,18
Total	195	145	138	91	99	96	92	150	240	178	120		1.543	148,27

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	79	95	147	111	74	79	103	105	143	110	88		1144	104,00
Reclamações	3	2	2	3	5	10	2	5	4	6	6		47	4,27
Sugestões	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0		2	0,18
Relatos	1	9	0	0	0	1	0	0	1	0	0		3	0,27
Total	83	101	149	114	80	91	105	110	154	114	95		1.198	108,73

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

ANO: 2021

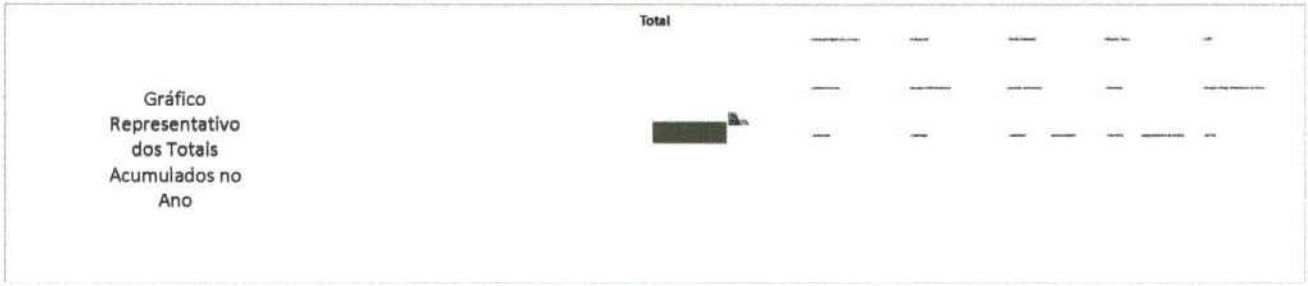


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	95,18	98,01	98,65	97,38	92,50	96,00	98,00	95,45	96,10	96,48	93,68		95,22
Reclamações	3,81	1,99	1,35	2,64	6,25	10,00	2,00	4,55	3,25	3,51	6,32		4,73
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,30
Relatos	1,21	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,65	0,00	0,00		0,35
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



RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

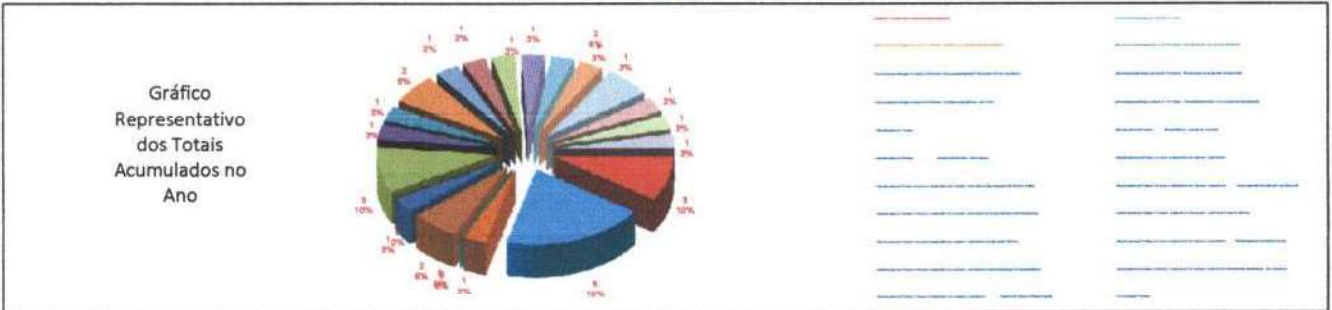
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço de Higienização e Limpeza	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0,15
Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Direção Assistencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Diretoria Técnica	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	5	0,37
SADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Serviço de Nutrição	0	0	1	1	0	4	1	0	0	0	2	0	9	0,73
Recepção SADT/Ambulatório	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0,15
Unidades de Internação	1	0	0	1	0	1	0	2	2	2	0	0	9	0,72
Profilaxia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Recepção Entrada de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Acolhimento	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0,25
Laboratório	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0,27
Direção Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Serviço Pronto-atendimento do Paciente	1	0	0	0	1	1	0	0	2	1	0	0	6	0,55
Portaria	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	5	0,45
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>4,00</b>

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Falta de Cordialidade no atendimento assistencial	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0,27
Demora para entregar a Cópia do Prontuário	1	0	0	0	1	1	0	0	2	1	0	0	6	0,55
Banheiro - Corredor da Clínica Pediátrica	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,09
Não realização de exame de ultrassom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Acompanhantes da UTI Neonatal - Horário de almoço	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,18	
Atendimento assistencial - Acolhimento	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,18
Cuidados Assistenciais - 06.10.2021	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,09
Forma de tratamento com o usuário/companhante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,09
Atendimento na Portaria	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0,27
Atraso Médico - Exame de Contraste	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,09
Atendimento médico - Hemodialise	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,09
Forma no Tratamento com Usuário - Laboratório	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0,18
Agendamento de Retorno errado	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,09
Funcionamento do aparelho de Chamada	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,09
Informações sobre acompanhantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,09
Guarda Volume	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,09
Ausência de Poltrona	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,09
Atendimento na Clínica Pediátrica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,09
Insatisfação tempo de espera Médico	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0,18
Atendimento assistencial - UTI Pediátrica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,09
Ausência do Médico Oftalmologista	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,09
Informações - Portaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,09
Atendimento Ambulatorial - 09/03/2021	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,09
Consulta com Infectologista - Substituição Clínico Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
SHL - Barulho ao recolher resíduos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,09
Atraso do Médico - Obstetrícia	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0,18
Horário de Realização dos Exames Laboratoriais	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,09
Refeições fornecidas - UTI Neo/UTI Pediátrica	0	0	1	1	0	4	0	0	0	0	0	0	6	0,55
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>4,00</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	2	2	3	5	10	2	5	5	4	0	0	48	4,003636
% 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%

RL/RS/SP/SAU/001-02