4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Atenção ao Usuário: Consta neste relatório mensal as reuniões e atividades realizadas no período, conforme definido no mapa resumido avaliação da parte variável do Manual para Avaliação dos Indicadores.

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 31 do mês de outubro 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	181
Acolhimento	230
Ambulatório	334
S.A.D.T	372
Pós Alta Hospitalar	185
TOTAL	**1302**

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 OUTUBRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	45	28	81	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	12	74	15	140	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	90	282	37	302	37
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.596	1.658	843	1.997	941
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.071	4.038	3.883	4.640	3.821
Total de Resposta **Positiva**	460	663	362	735	370
Total de Resposta **Negativa**	0	5	0	9	0
Não Respondeu	61	249	81	280	192
Total de Respostas	5.229	6.765	5.168	7.904	5.173
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	98,05%	94,00%	98,45%	93,27%	99,21%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	**Atendimentos**	
1.1	Atendimentos em sala	232
1.2	Atendimentos por telefone	01
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	67
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	437
2	**Ações geradas nos atendimentos**	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	746
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	**Pesquisas de satisfação realizadas**	
3.1	Internas	181
3.2	Externas	1121
4	**Informativos e comunicados emitidos**	**03**
5	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**01**
6	**Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)**	**15**
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		**2804**

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	58	86,57
Reclamação	06	8,96
Sugestão	0	-
Relato	03	4,47
TOTAL	**67**	**100,00**

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

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

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Não cumprimento da solicitação de entrega de Prontuários Ambulatório.	UTI Adulto	Direção Técnica
Atendimento Assistencial e falha na comunicação - Análise Direção Técnica.	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Comportamento inadequado do técnico de enfermagem.	Clínica Cirúrgica	Direção de enfermagem
Comportamento inadequado do técnico de enfermagem II.	Clínica Cirúrgica	Direção de enfermagem
Higienização do Alimento.	UTI Neo	SND
Conduta da Técnica de Enfermagem responsável pelo atendimento noturno.	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	50,00
Direção Técnica	02	33,33
SND	01	16,67
Total	06	100,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

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 96,60%. O Índice encontra-se fora da meta, classificado como desfavorável. Devido o equipamento de RX e Ressonância ter ficado alguns dias em manutenção, houve um acúmulo de atendimentos – o fato reflete na satisfação do usuário em relação ao não atendimento e agora com o retorno dos atendimentos, temos queixas referentes ao tempo de espera para execução dos mesmos. Durante o período de espera, existe um desconforto, e os usuários acabam ficando mais agitados, o que impacta no silêncio do ambiente, um dos motivos também relatados na insatisfação.

Neste mês podemos destacar que:

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;

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 recebemos registros de sugestões. Foram registrados 58 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 melhorarias 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, 05 de novembro de 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Coordenadora do SAU

HOSPITAL REGIONAL DO SUDESTE DO PARÁ DR. GERALDO VELOSO

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

GOVERNO DO PARÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: OUTUBRO - 2019

PRÓ-SAÚDE

GOVERNO DO PARÁ

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?	1	0	1	61	118	181	0	181	179
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	2	1	39	135	177	4	181	174
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	2	61	118	181	0	181	179
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	3	23	147	173	8	181	170
4.2	Pelos enfermeiros	1	2	3	25	146	177	4	181	171
4.3	Pelos Outros Profissionais	1	1	2	55	117	176	5	181	172
4.4	Pelos funcionários da administração	0	1	5	29	143	178	3	181	172
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	1	29	147	177	4	181	176
5.2	Para os enfermeiros	0	2	1	28	147	178	3	181	175
5.3	Para os Outros Profissionais	2	0	2	28	146	178	3	181	174
5.4	Para os fucionários da administração	2	0	2	29	145	178	3	181	174
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	3	0	1	13	158	175	6	181	171
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	1	0	2	30	146	179	2	181	176
7.2	Pelos enfermeiros	1	1	2	27	147	178	3	181	174
7.3	Pelos Outros Profissionais	2	0	1	51	125	179	2	181	176
7.4	Pelos funcionários da administração	2	0	2	35	142	181	0	181	177
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	1	1	30	146	179	2	181	176
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	1	1	20	155	178	3	181	175
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	1	0	0	14	158	173	8	181	172
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	1	2	24	151	179	2	181	175
12	O silêncio no ambiente do hospital?	2	0	1	29	146	178	3	181	175
13	O horário em que são servidas as refeições?	1	0	0	24	154	179	2	181	178
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	1	1	33	141	177	4	181	174
15	O horário das visitas?	1	2	0	25	151	179	2	181	176
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	0	0	30	148	179	2	181	178
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	0	0	27	151	179	2	181	178
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	1	0	0	24	155	180	1	181	179
		28	15	37	843	3883	4806	81	4887	4726
		0,58%	0,31%	0,77%	17,54%	80,79%	100,00%	1,66%		98,34%

19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	181	não	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	181	não	0

Total de Resposta Positiva	5088
Total de Resposta Geral	5168
Taxa Global de Satisfação do Usuário	98,45%

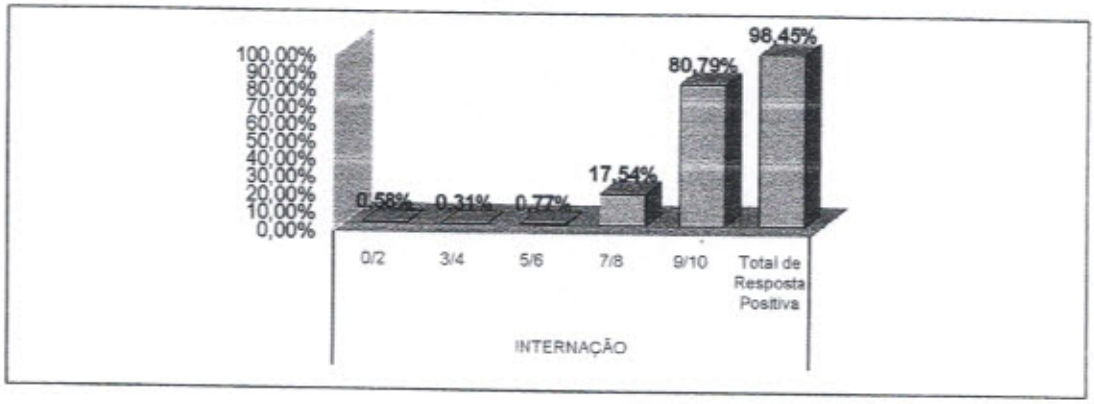
Foram realizadas 181 entrevistas.
No periodo de 1 a 31 de Outubro 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

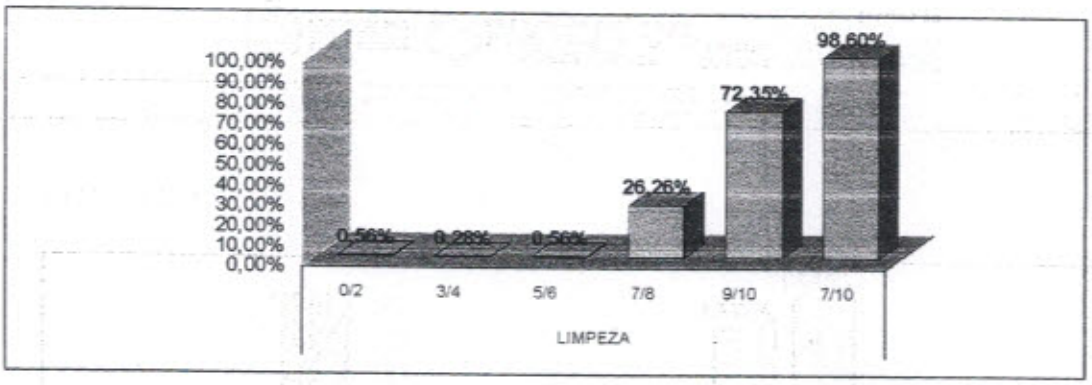
FL. HRSP SAU 001-02
000084

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2019

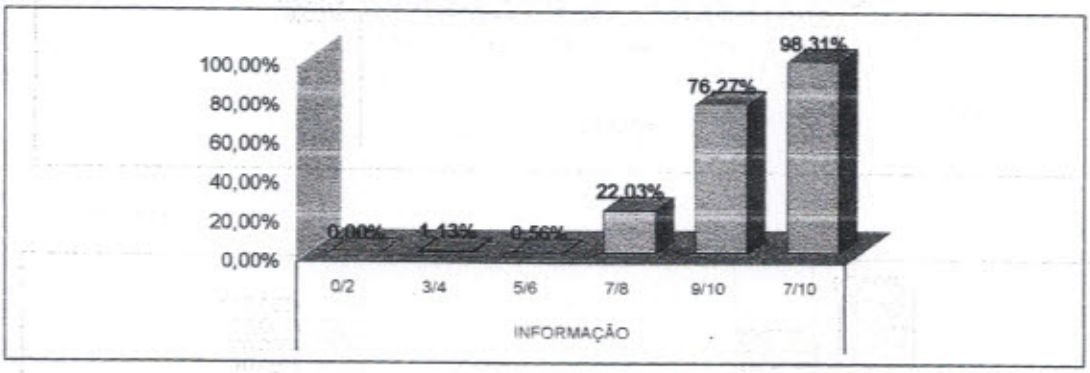
1. INTERNAÇÃO



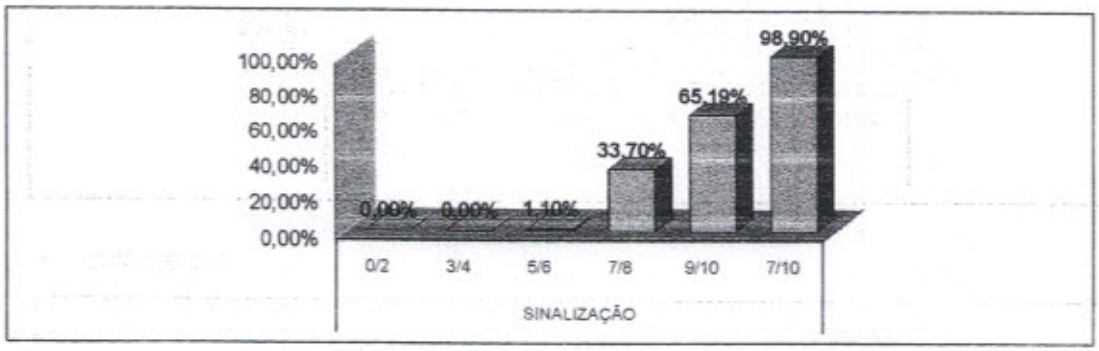
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇAO

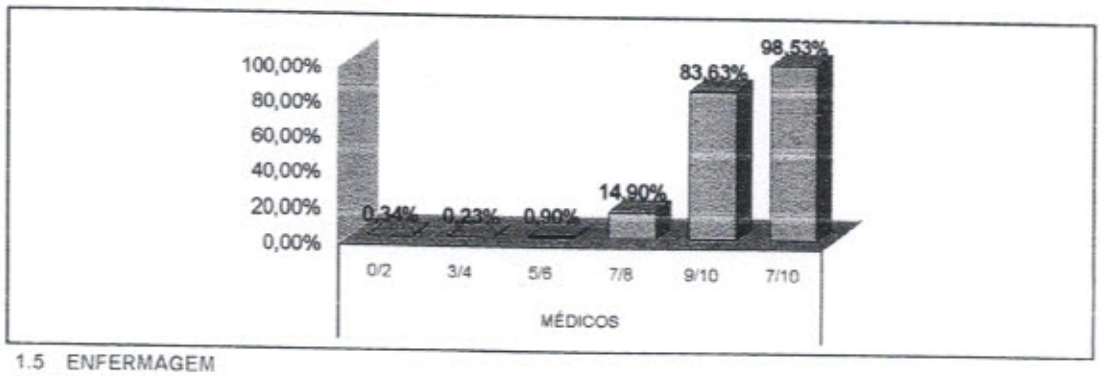


1.3 SINALIZAÇÃO

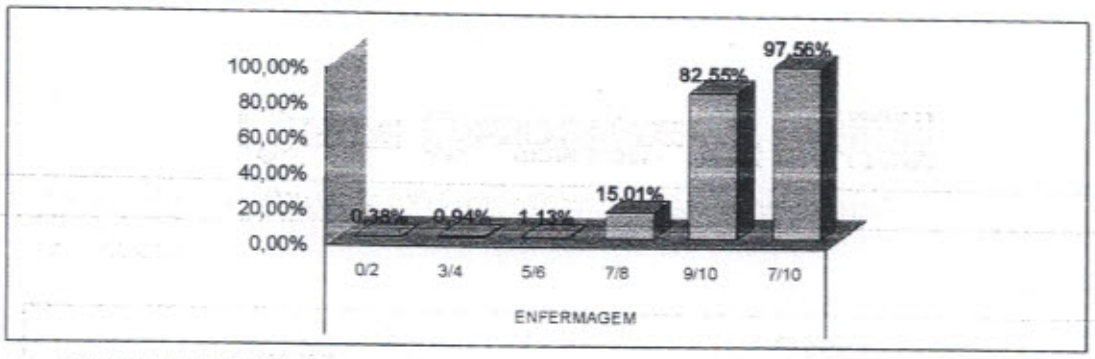


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2019

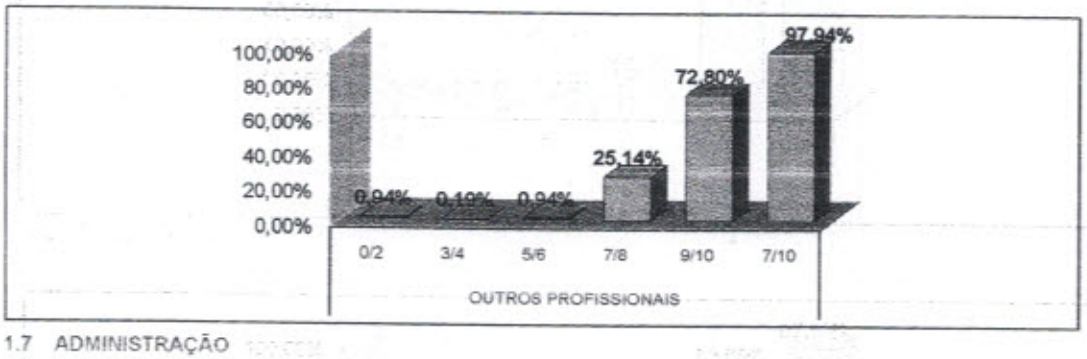
1.4 MÉDICOS



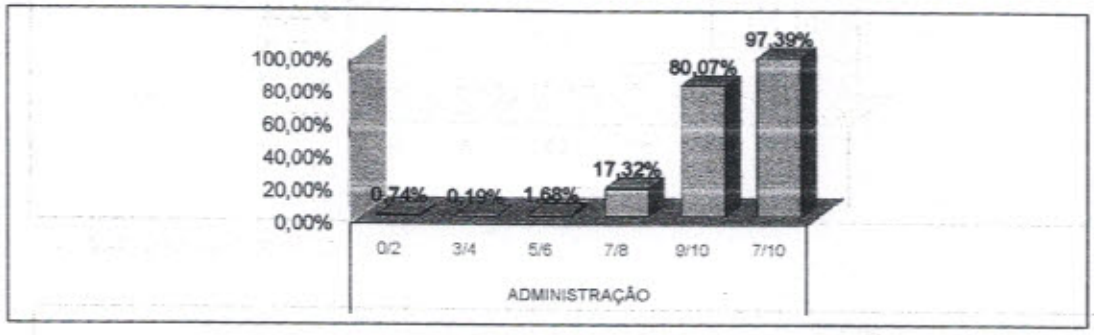
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

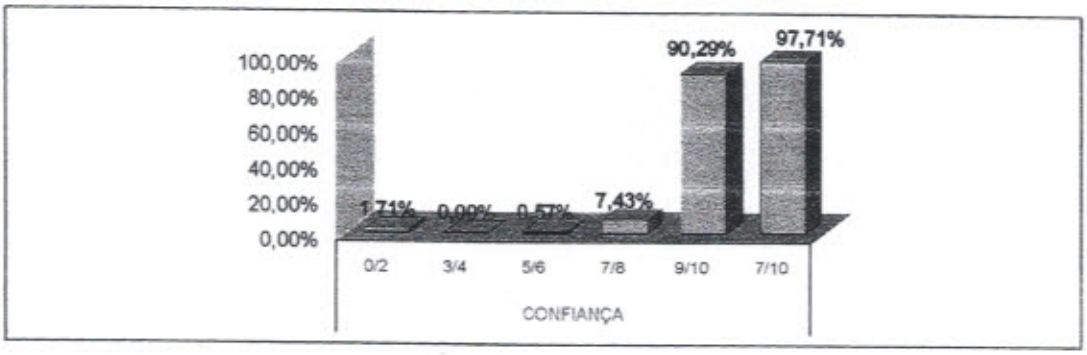


1.7 ADMINISTRAÇÃO

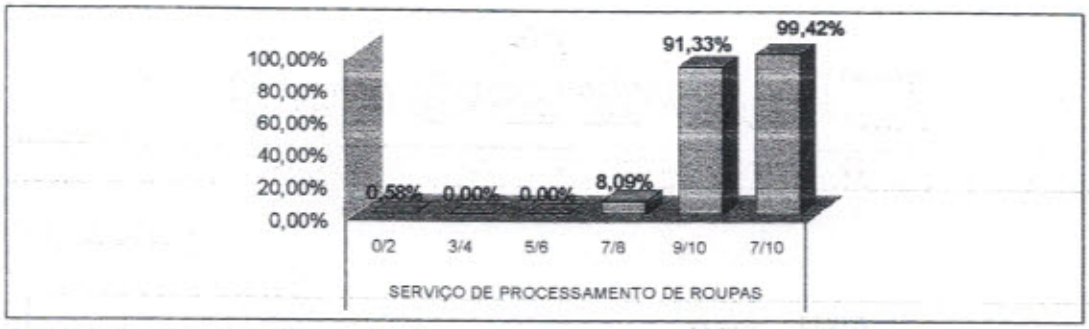


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2019

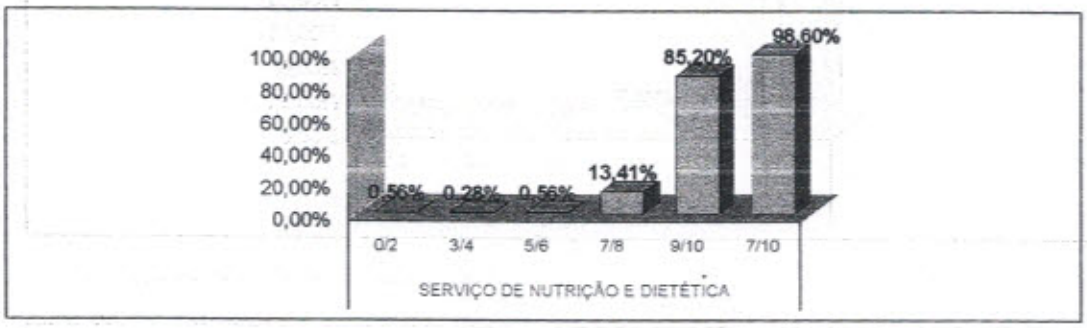
1.8 CONFIANÇA



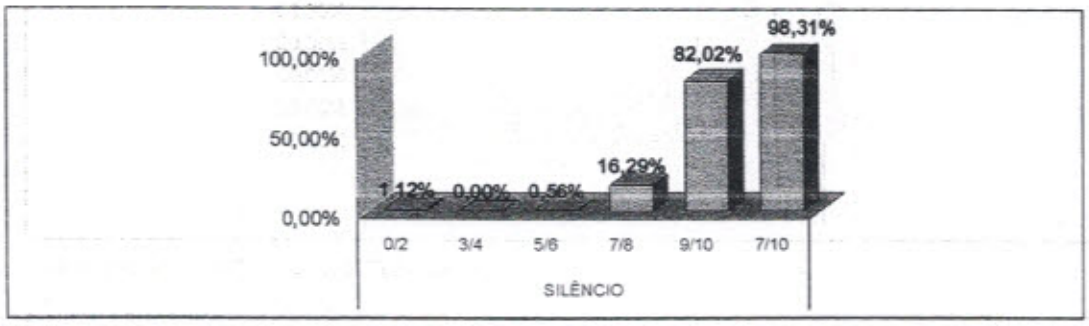
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

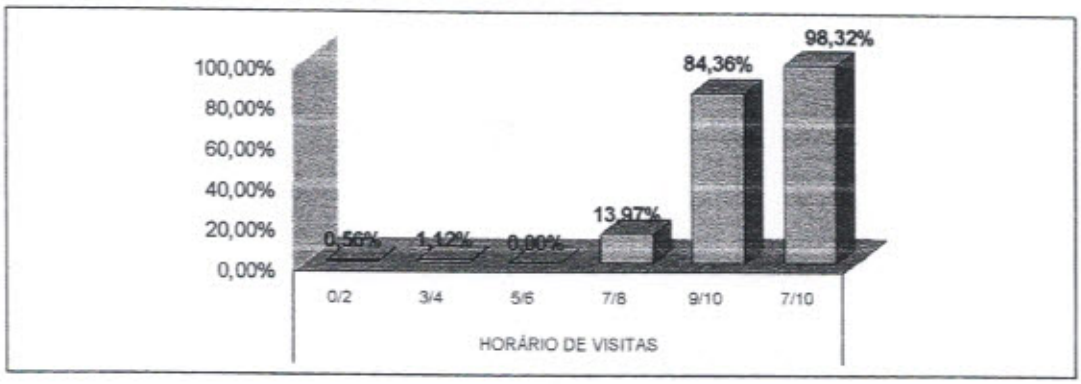


1.11 SILÊNCIO

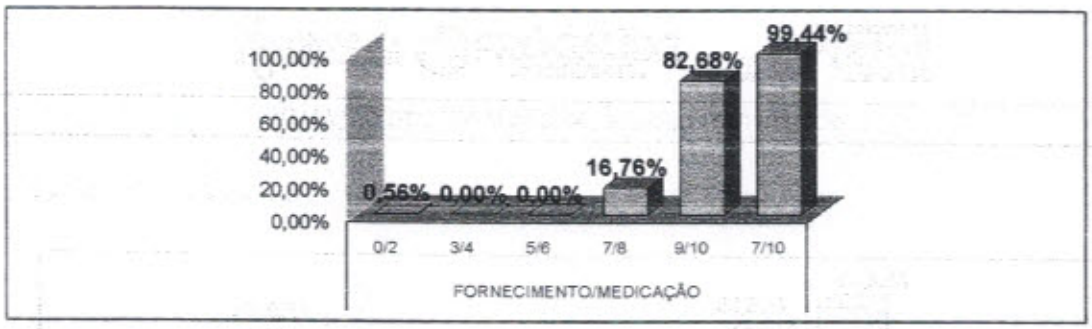


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2019

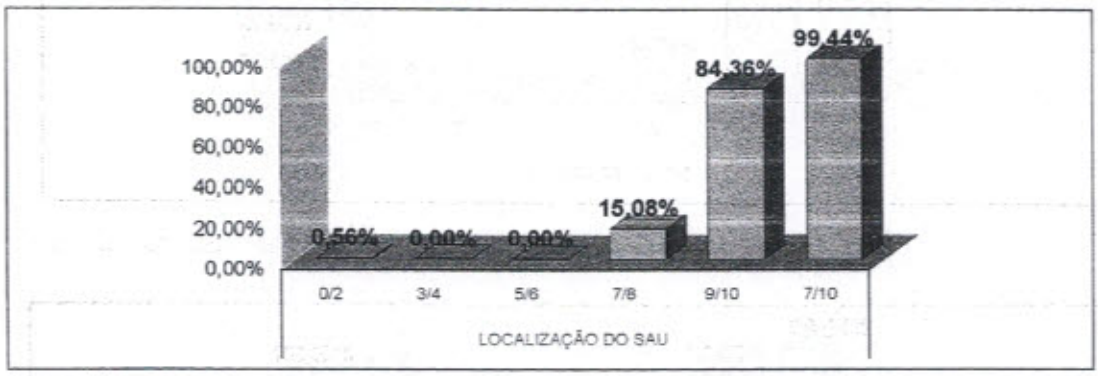
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



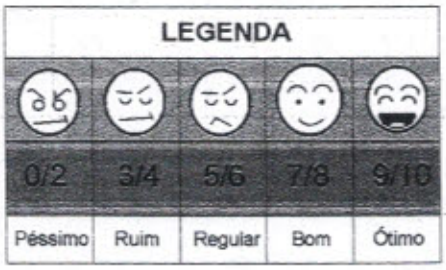
1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 2019.



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 ?	1	3	9	74	243	330	4	334	317
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	5	42	107	170	326	8	334	277
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir l? (placas e cartazes)	6	7	22	135	156	326	8	334	291
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	5	5	10	64	221	305	29	334	285
4.2	Pelos enfermeiros	4	4	14	85	211	318	16	334	296
4.3	Pelos Outros Profissionais	4	4	15	140	162	325	9	334	302
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	1	4	6	115	198	324	10	334	313
5.2	Para os enfermeiros	5	5	25	76	217	328	6	334	293
5.3	Para os funcionários da Administração	2	2	4	88	226	322	12	334	314
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	2	2	4	86	226	320	14	334	312
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	1	2	16	69	229	317	17	334	298
7.2	Pelos enfermeiros	1	2	16	69	229	317	17	334	298
7.3	Pelos funcionários da Administração	1	2	16	69	229	317	17	334	298
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	2	4	86	230	323	11	334	316
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	8	10	79	222	320	14	334	301
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	2	2	18	53	233	308	26	334	286
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	5	21	65	231	323	11	334	296
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	3	6	17	77	222	325	9	334	299
		45	74	282	1658	4038	6097	249	6346	5696
		0,74%	1,21%	4,63%	27,19%	66,23%	100,00%	3,92%		

13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	332	não	2
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	331	não	3

Total de Resposta Positiva	6359
Total de Resposta Geral	6765
Taxa Global de Satisfação do Usuário	94,00%

Foram realizadas 334 entrevistas

No periodo de 1 a 31 de Outubro 2019.

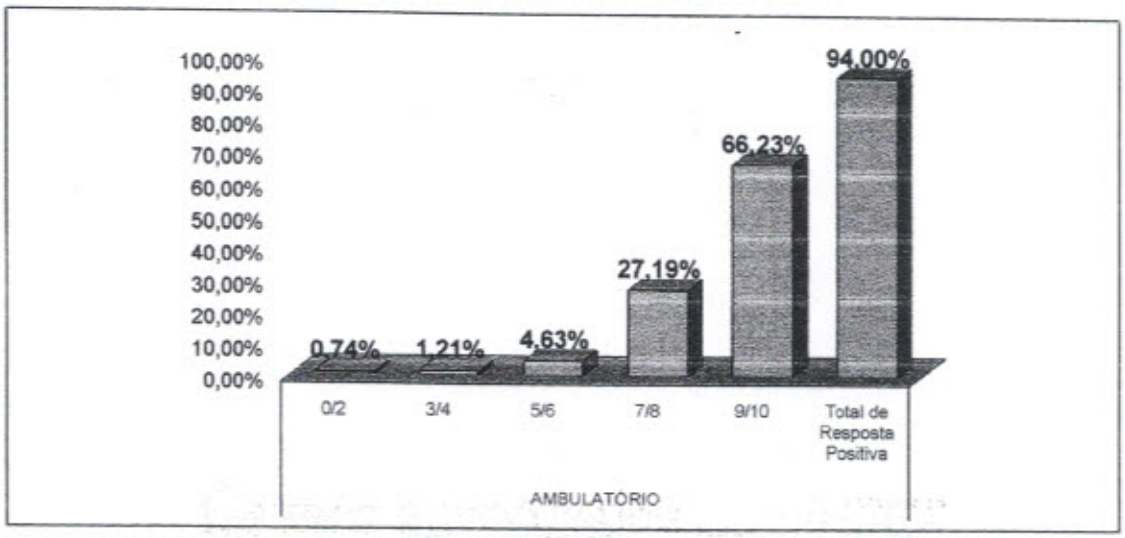
Ana Carolina Costa Chaves

Serviço de Atenção ao Usuário

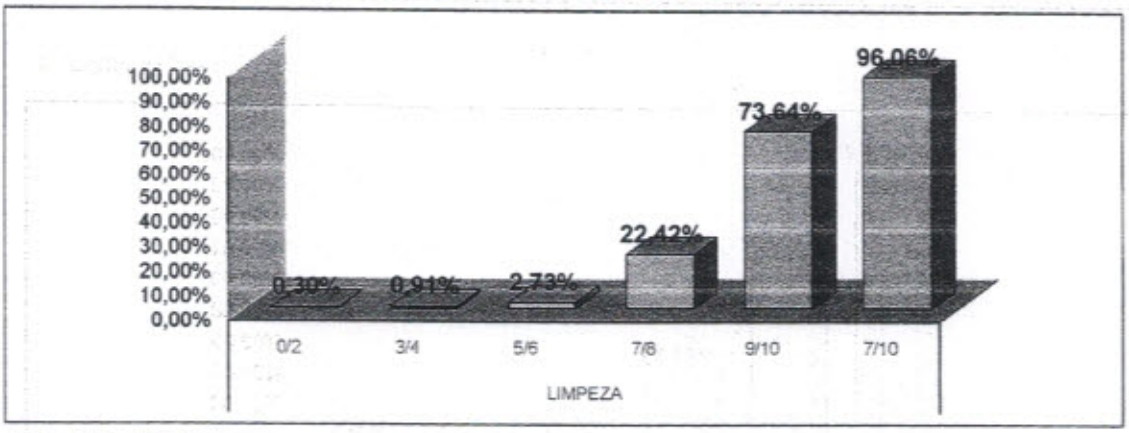
RL.HRSP.SAU.001-02

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2019

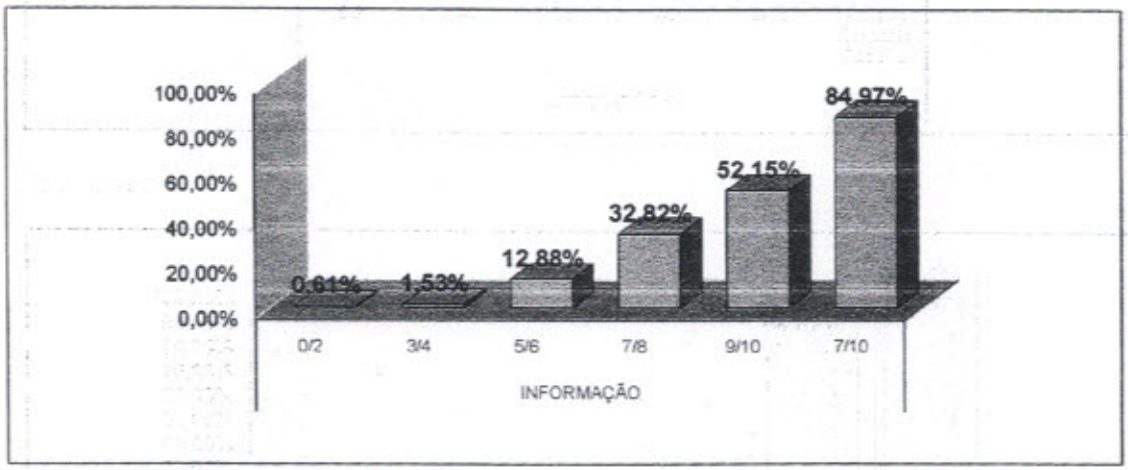
2. AMBULATÓRIO



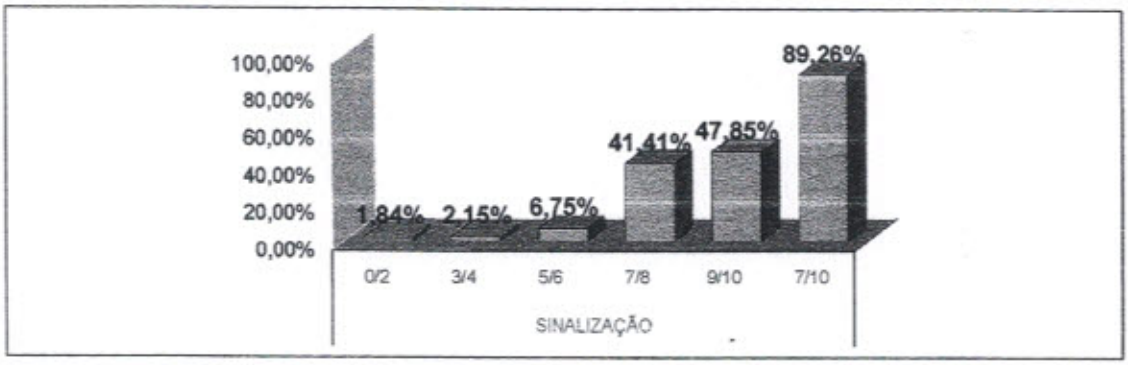
2.1 LIMPEZA



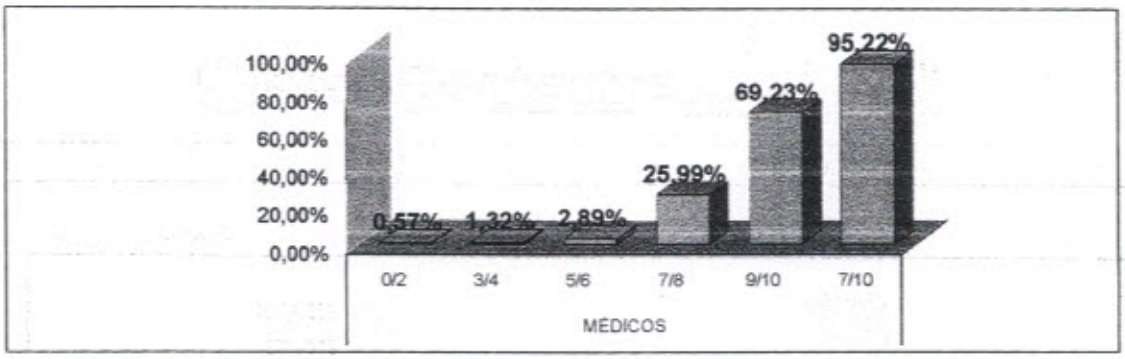
2.2 INFORMAÇÃO



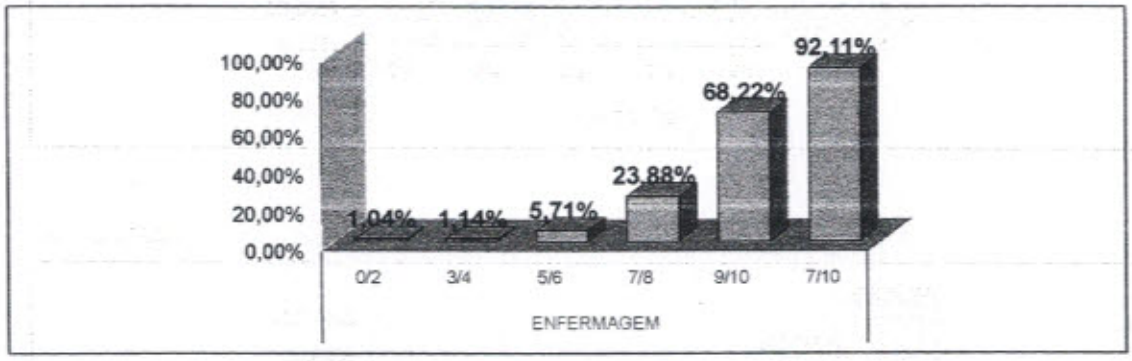
2.3 SINALIZAÇÃO



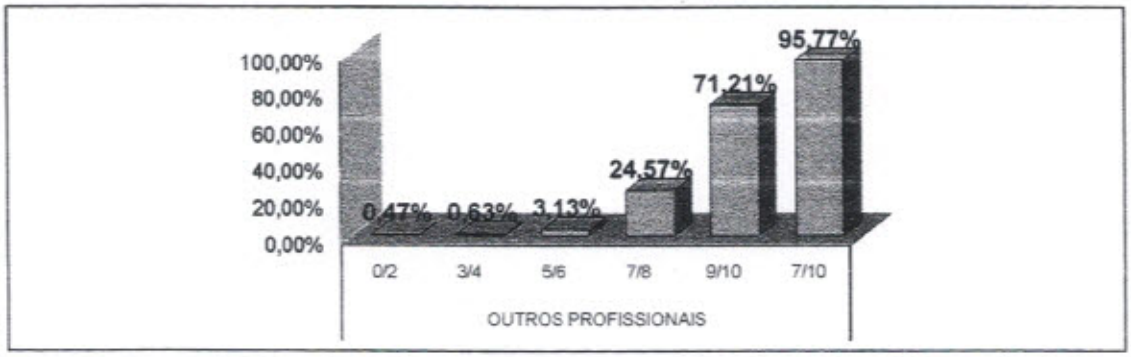
2.4 MÉDICOS



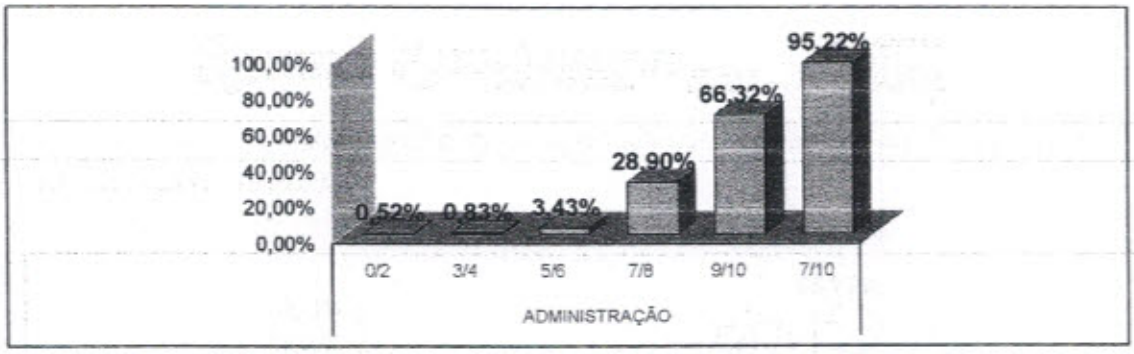
2.5 ENFERMAGEM



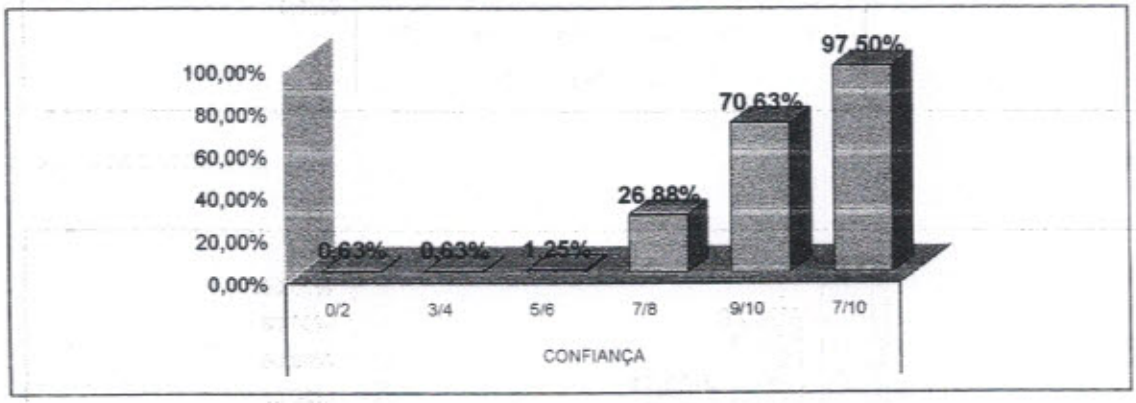
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



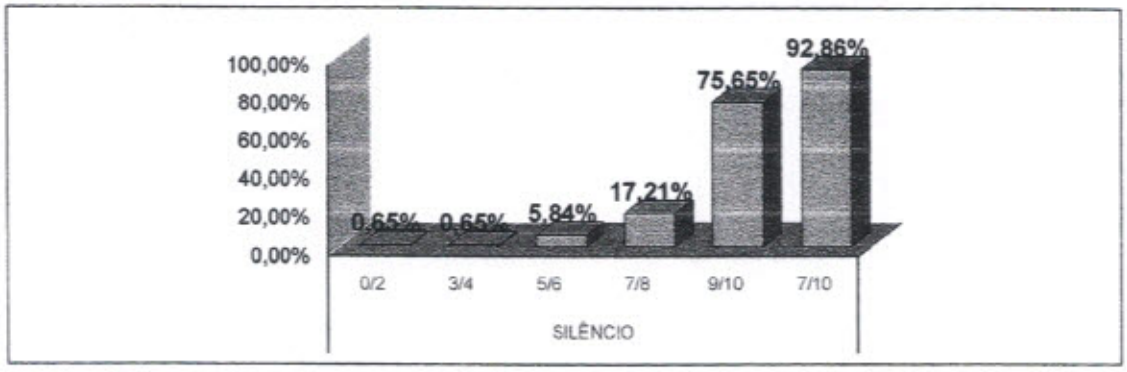
2.7 ADMINISTRAÇÃO



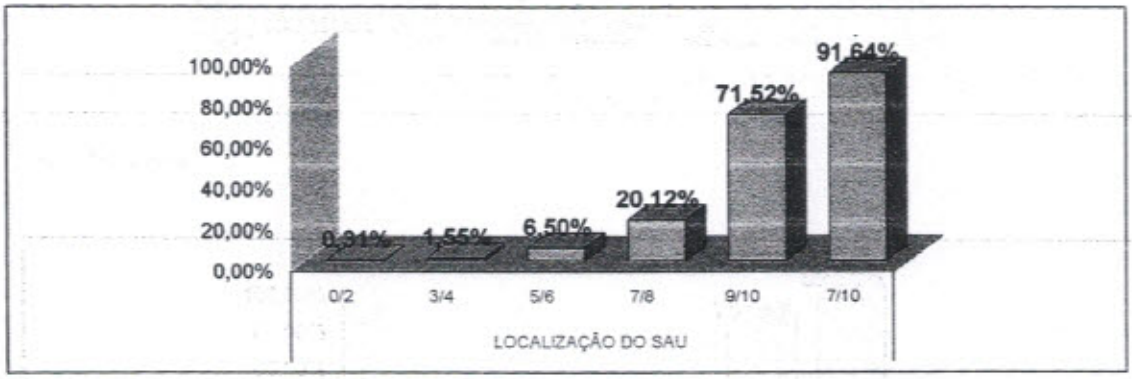
2.8 CONFIANÇA



2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 2019.

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

PRÓ-SAÚDE

GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

	ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?	3	3	3	131	228	368	4	372	359
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	4	6	5	144	206	365	7	372	350
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)	22	0	10	152	178	362	10	372	330
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	7	5	15	98	237	362	10	372	335
4.2	Pelos enfermeiros	5	8	6	109	234	362	10	372	343
4.3	Pelos Outros Profissionais	5	6	10	139	202	362	10	372	341
4.4	Pelos funcionários da Administração	6	7	10	124	205	352	20	372	329
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	1	9	6	114	223	353	19	372	337
5.2	Para os enfermeiros	4	5	7	125	211	352	20	372	336
5.3	Para os Outros Profissionais	2	7	3	111	234	357	15	372	345
5.4	Para os funcionários da Administração	1	9	38	77	237	362	10	372	314
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?	2	6	29	80	248	365	7	372	328
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	3	6	17	66	263	355	17	372	329
7.2	Pelos enfermeiros	2	14	21	72	247	356	16	372	319
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	13	24	117	209	363	9	372	326
7.4	Pelos funcionários da Administração	5	12	22	88	231	358	14	372	319
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	8	18	59	261	348	24	372	320
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	4	3	19	74	257	357	15	372	331
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	3	4	20	52	272	351	21	372	324
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	9	19	65	257	350	22	372	322
		81	140	302	1997	4640	7160	280	7440	6637
		1,13%	1,96%	4,22%	27,89%	64,80%	100,00%	3,76%		

12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	368	não	4
13	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	367	não	5

Total de Resposta Positiva	7372
Total de Resposta Geral	7904
Taxa Global de Satisfação do Usuário	93,27%

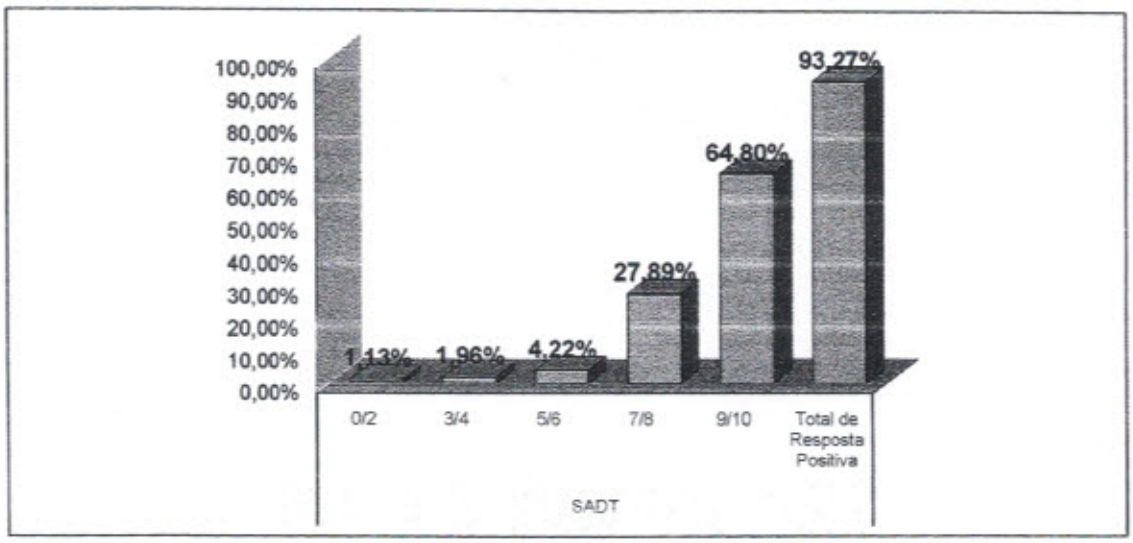
Foram realizadas 372 entrevistas
No período de 1 a 31 de Outubro 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

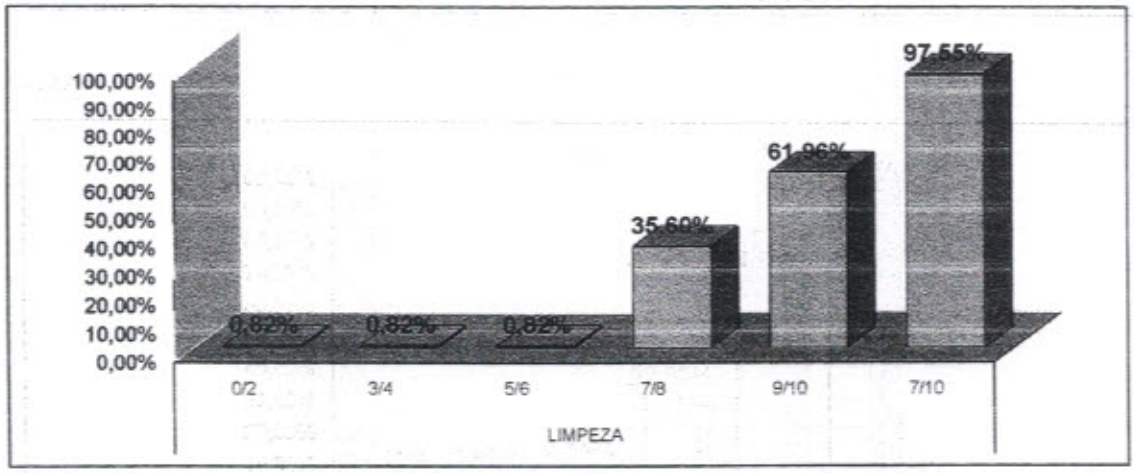
RL.HRSP.SAU.001-02

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO OUTUBRO/2019

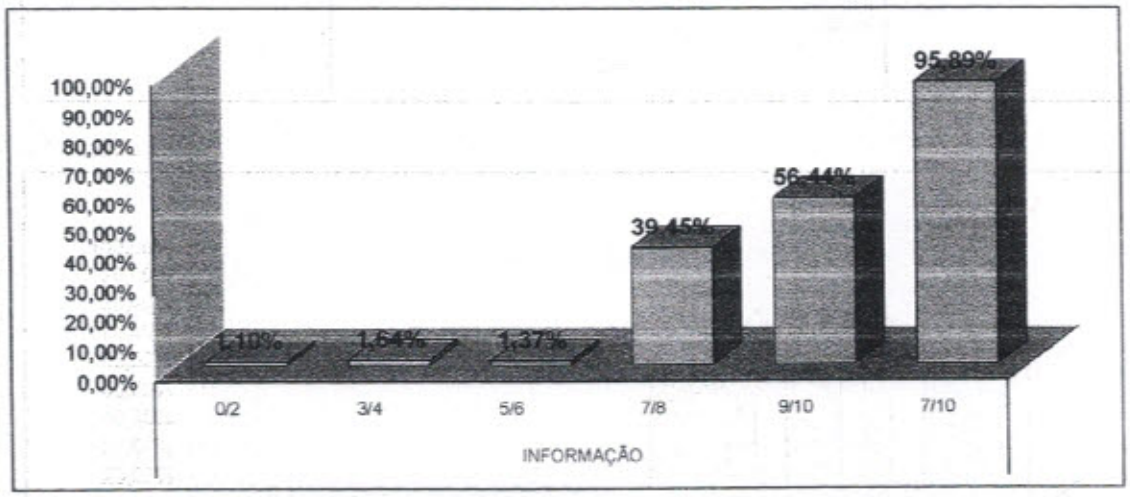
3. SADT



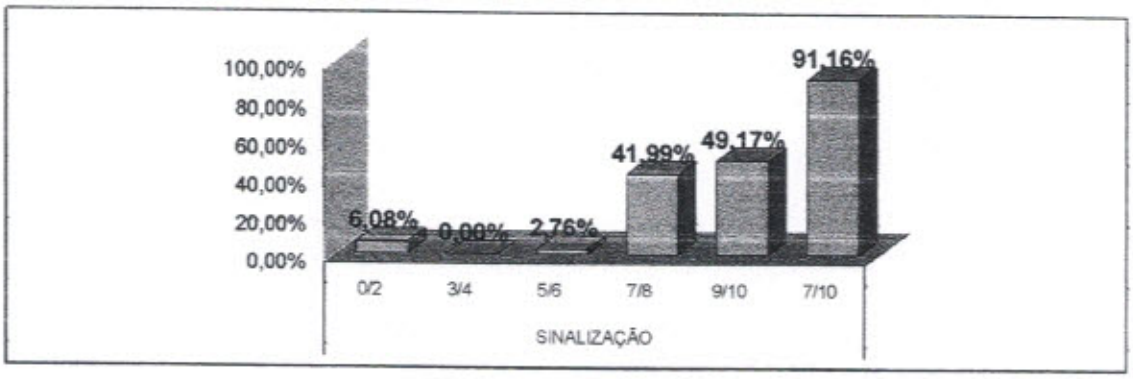
3.1 LIMPEZA



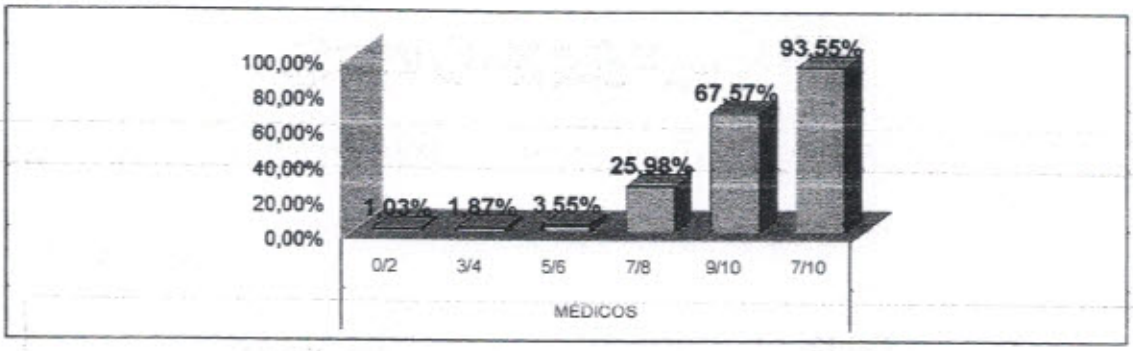
3.2 INFORMAÇAO



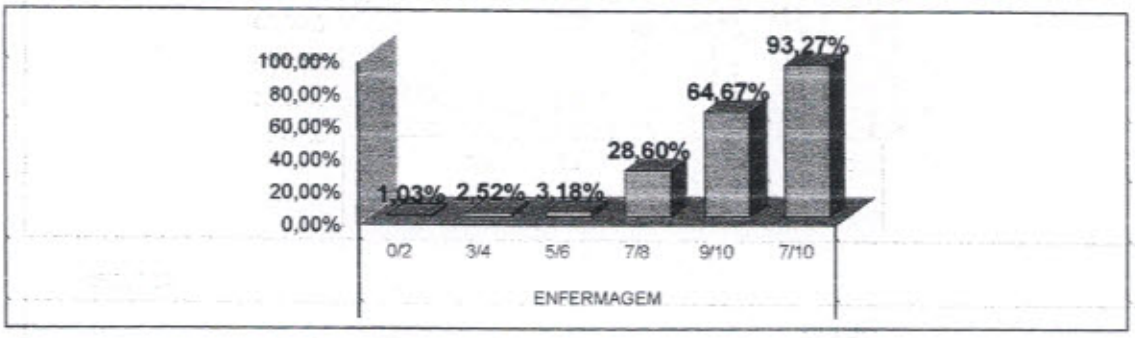
3.3 SINALIZAÇÃO



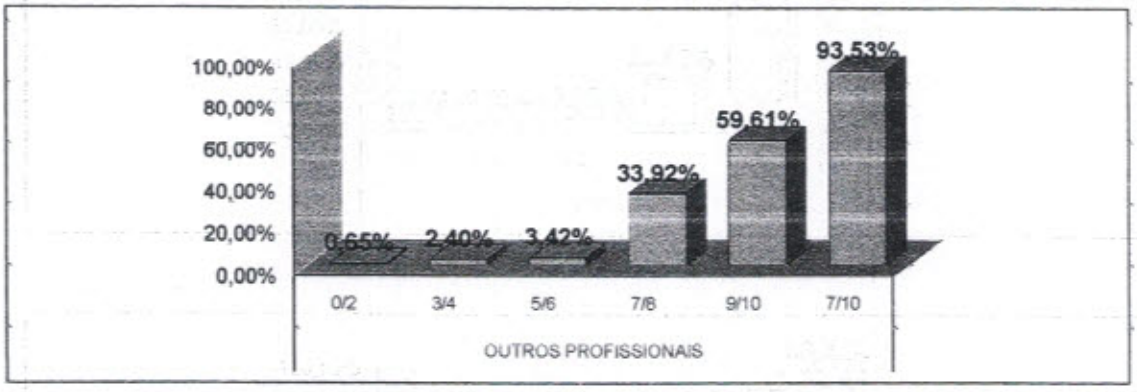
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

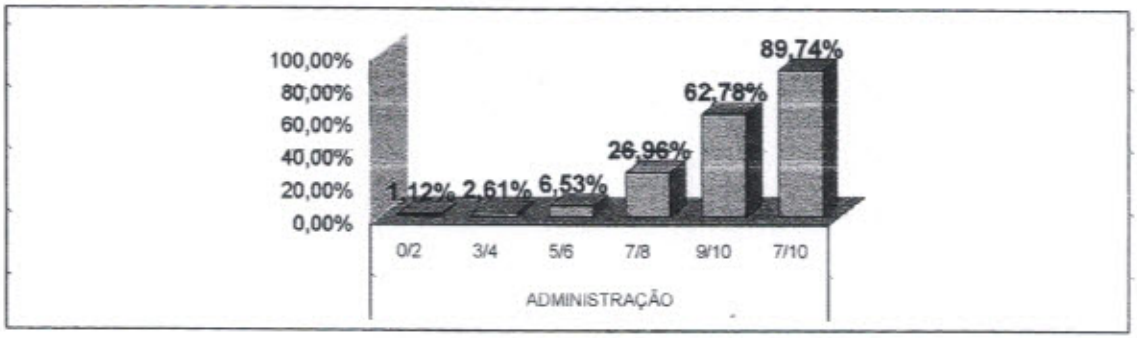


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

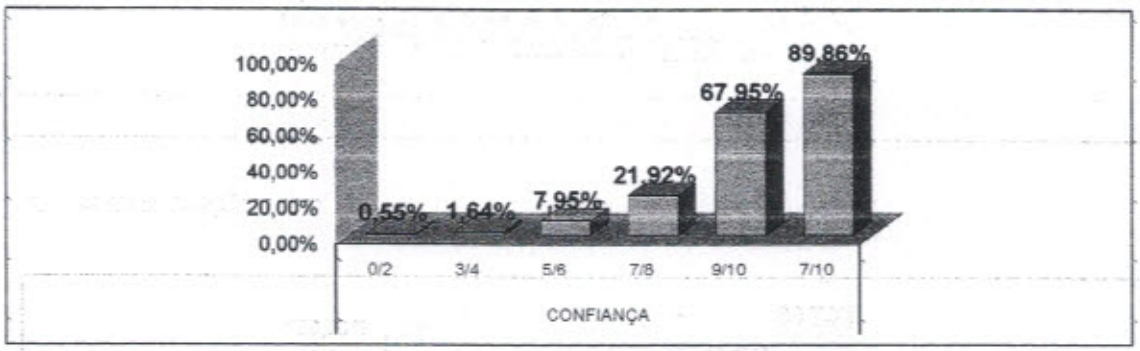


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO OUTUBRO/2019

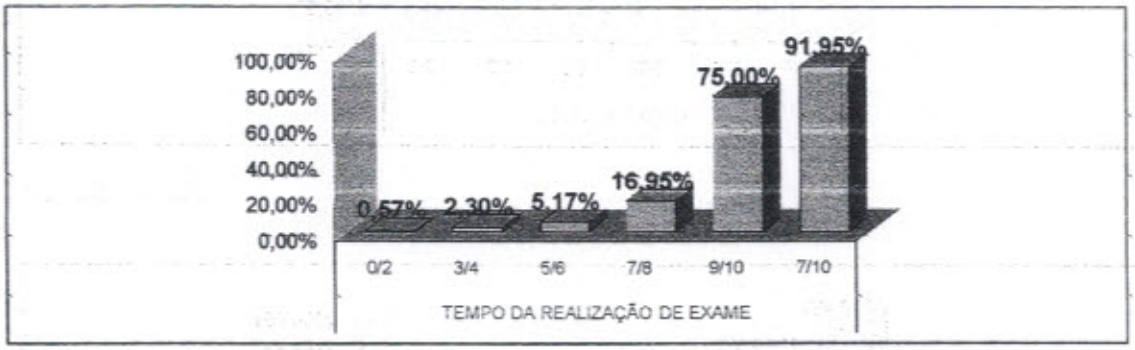
3.7 ADMINISTRAÇÃO



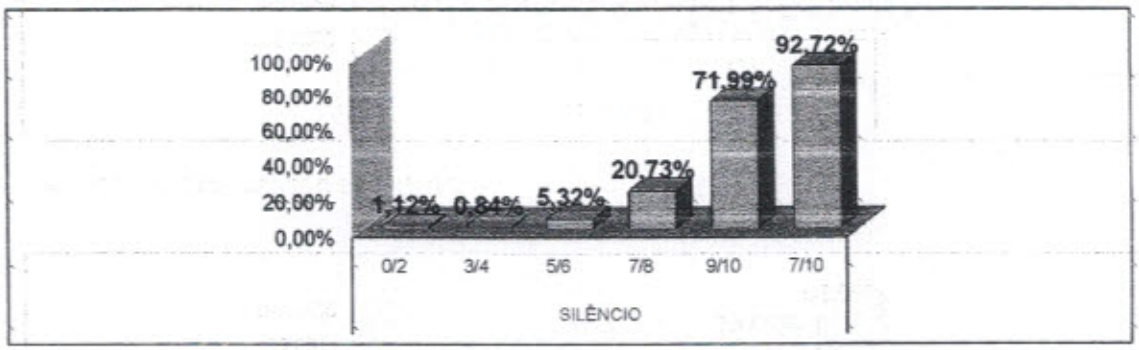
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

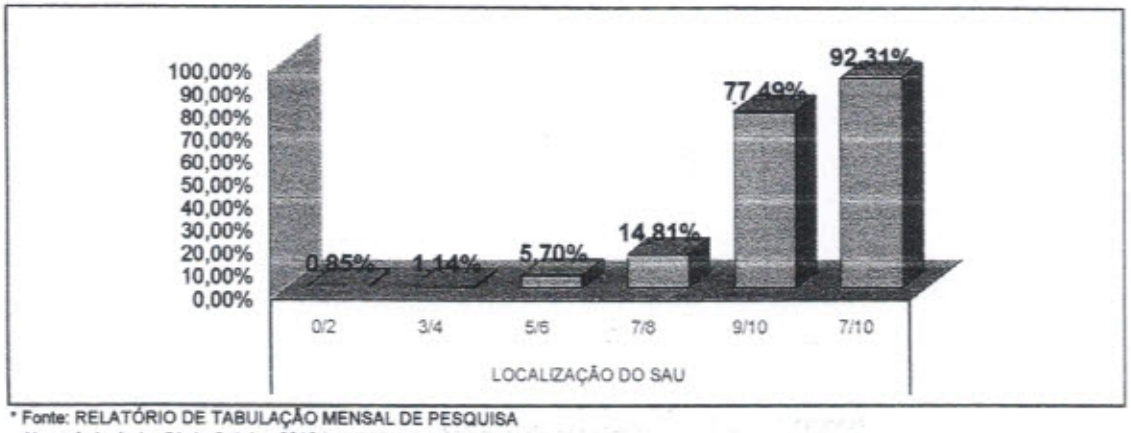


3.10 SILÊNCIO

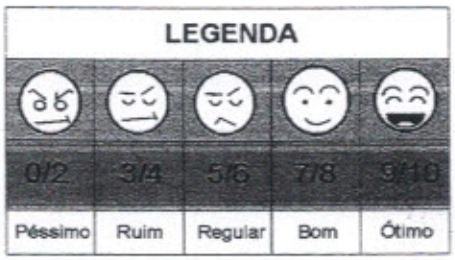


000097

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 2019.



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	2	41	186	229	1	230	227
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0	2	80	147	229	1	230	227
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir l? (placas e cartazes)	0	0	2	110	118	230	0	230	228
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	1	7	33	181	222	8	230	214
4.2	Pelos enfermeiros	0	1	9	66	151	227	3	230	217
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	9	87	131	228	2	230	218
4.4	Pelos funcionários da Administração	0	1	7	101	119	228	2	230	220
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	2	3	93	131	229	1	230	224
5.2	Para os enfermeiros	0	1	3	79	145	228	2	230	224
5.3	Para os Outros Profissionais	0	1	3	85	138	227	3	230	223
5.4	Para os funcionários da Administração	0	1	3	85	138	227	3	230	223
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	0	3	3	74	149	229	1	230	223
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	4	48	168	220	10	230	216
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	4	58	166	228	2	230	224
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	4	66	155	225	5	230	221
7.4	Pelos funcionários da Administração	0	0	4	96	129	229	1	230	225
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	6	88	134	228	2	230	222
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	5	95	128	228	2	230	223
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0	2	63	159	224	6	230	222
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?	0	0	6	74	148	228	2	230	222
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	2	74	150	226	4	230	224
		0	12	90	1596	3071	4769	61	4830	4667
		0,00%	0,25%	1,89%	33,47%	64,40%	100,0%	1,26%		

13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	230	não	0
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	230	não	0

Total de Resposta Positiva	5127
Total de Resposta Geral	5229
Taxa Global de Satisfação do Usuário	98,05%

Foram realizadas 230 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Outubro 2019.

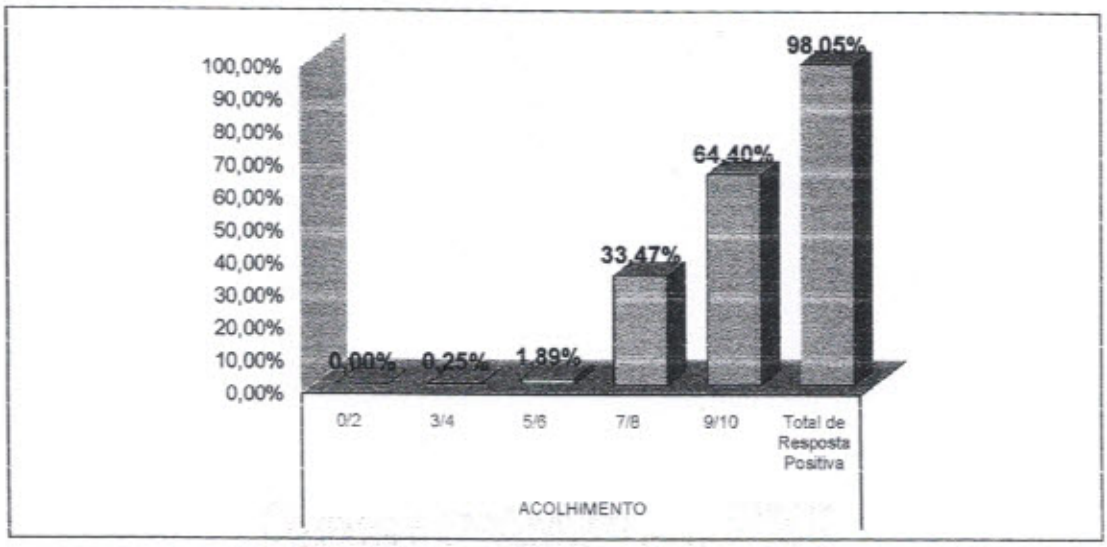
Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

RL.HRSP.S[illegible]

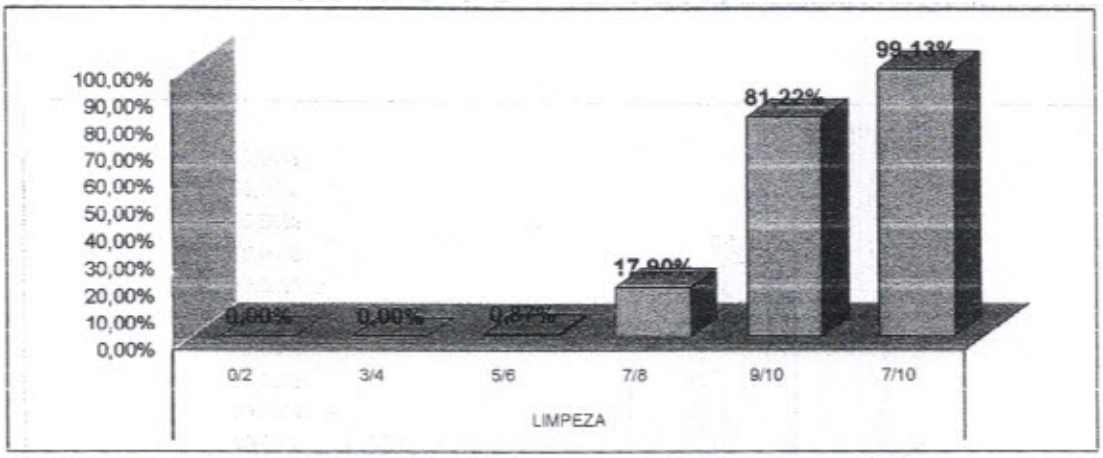
000099

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2019

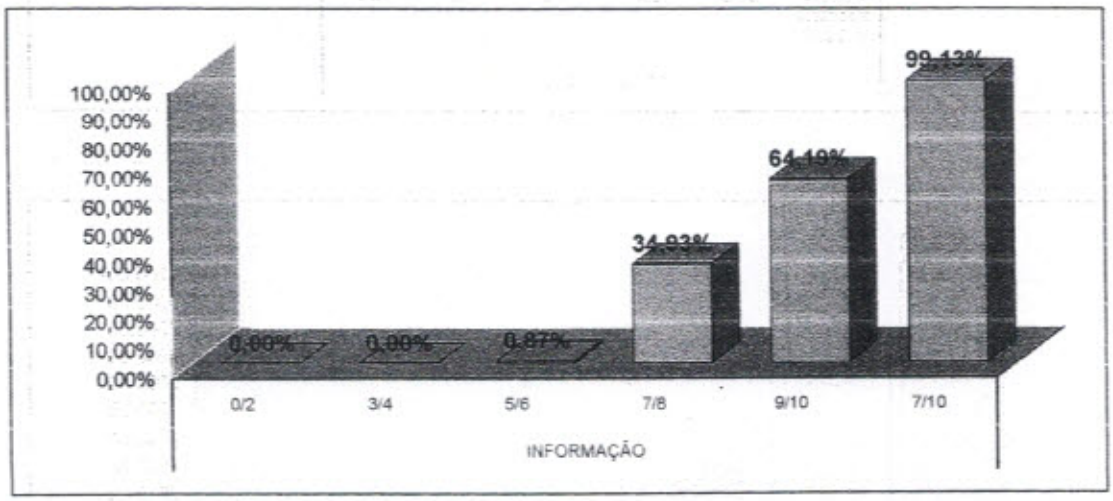
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

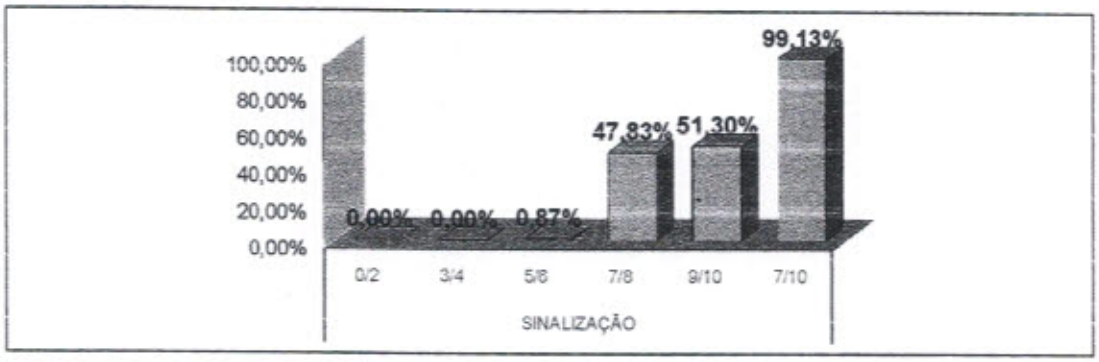


4.2 INFORMAÇÃO

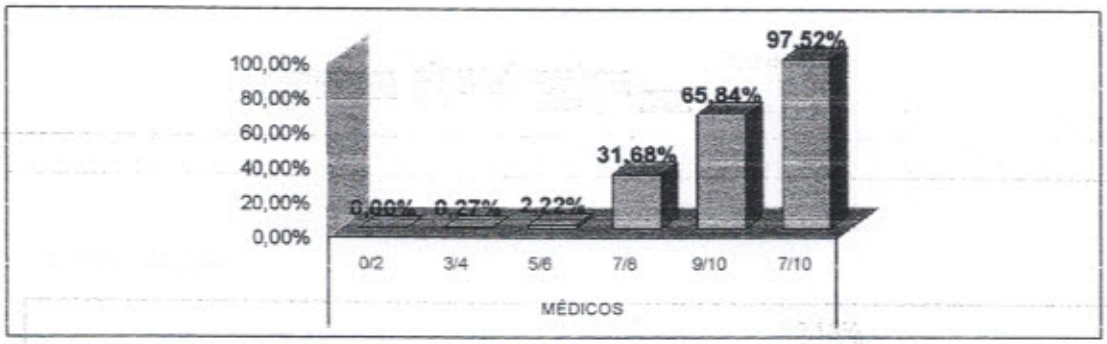


000100

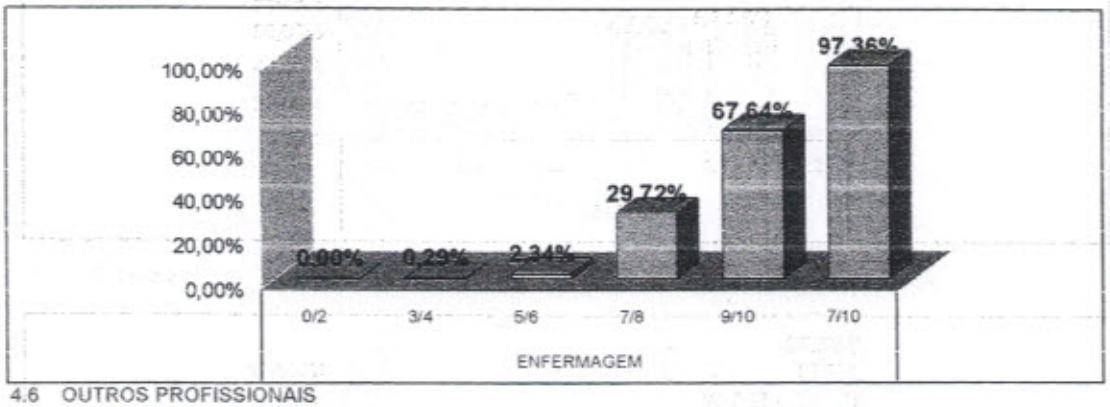
4.3 SINALIZAÇÃO



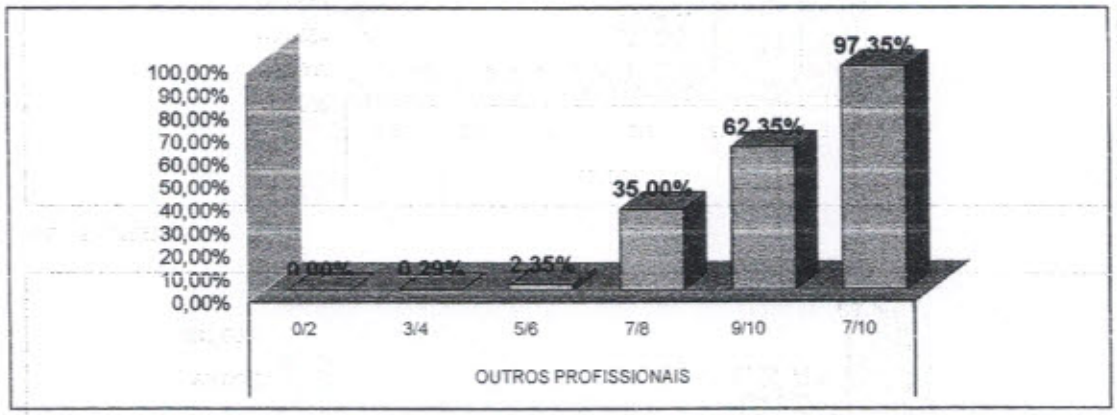
4.4 MÉDICOS



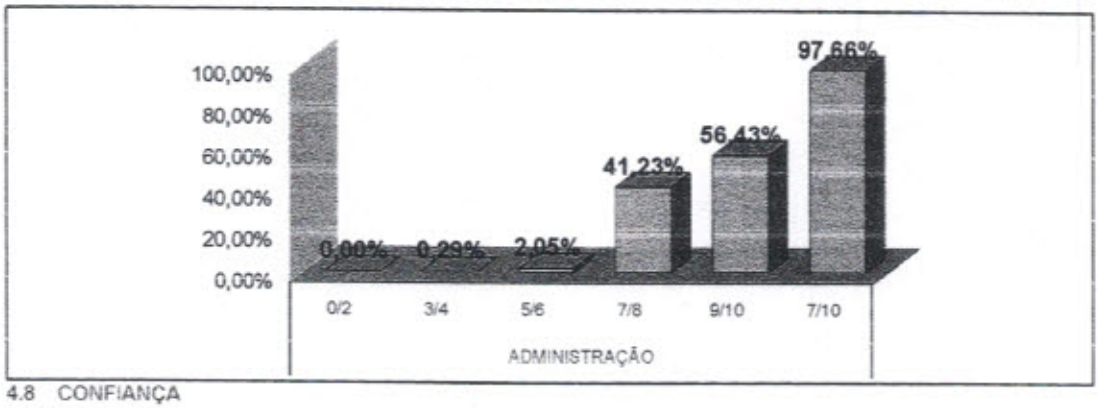
4.5 ENFERMAGEM



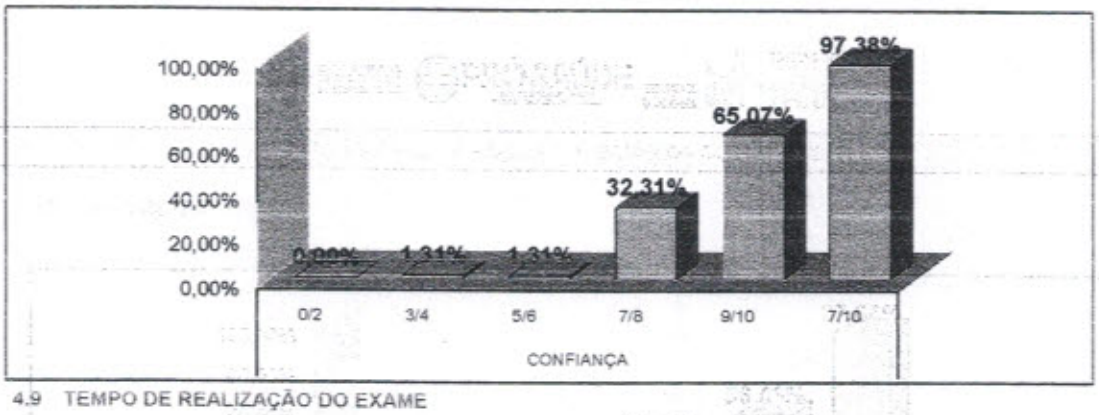
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



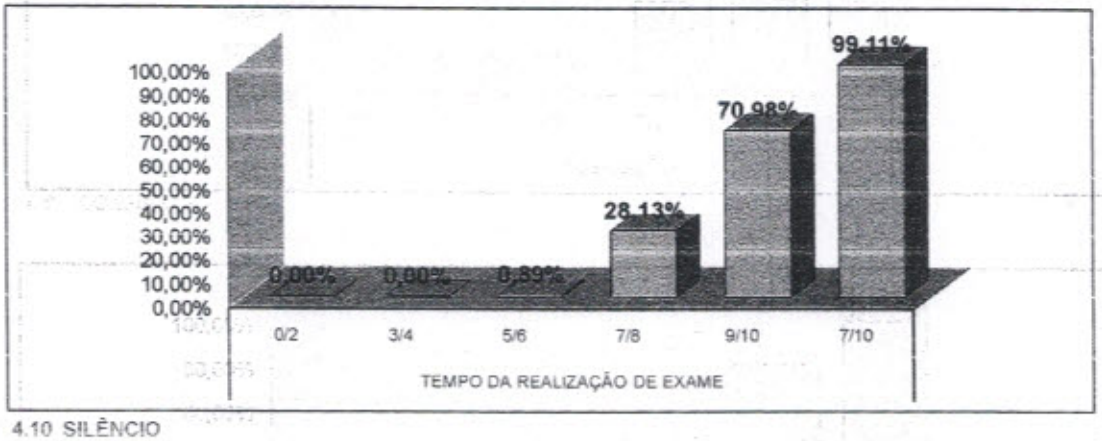
4.7 ADMINISTRAÇÃO



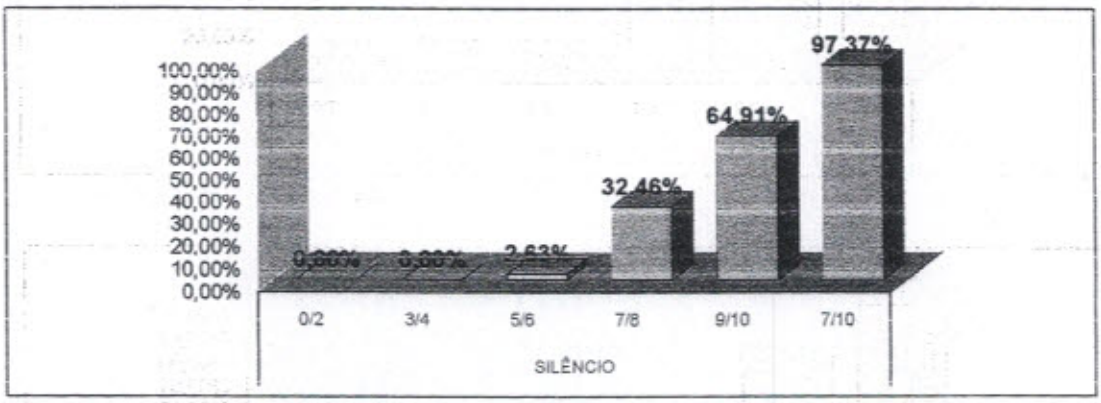
4.8 CONFIANÇA



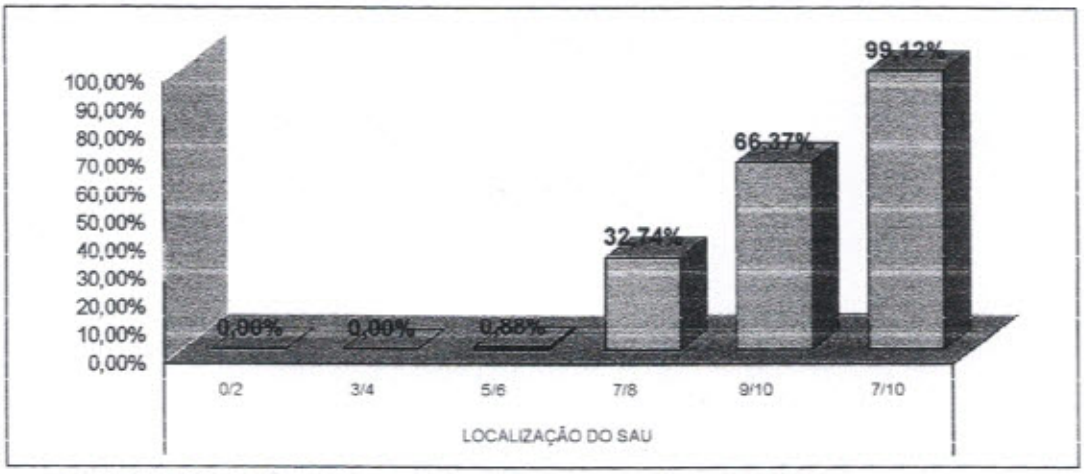
4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



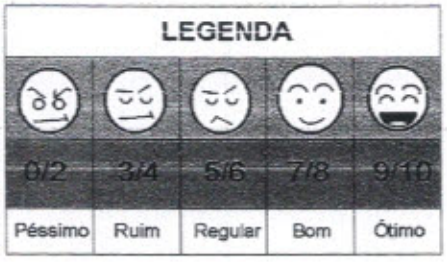
4.10 SILÊNCIO



4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 2019.



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	4	67	111	182	3	185	178
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	0	21	146	167	18	185	167
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	2	66	116	184	1	185	182
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	0	15	152	167	18	185	167
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	3	21	153	177	8	185	174
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	3	65	115	183	2	185	180
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	2	34	147	183	2	185	181
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	1	39	143	183	2	185	182
5.2	Para os enfermeiros	0	0	3	32	146	181	4	185	178
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	1	35	146	182	3	185	181
5.4	Para os fucionários da administração	1	0	3	29	149	182	3	185	178
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	0	21	134	155	30	185	155
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	24	157	181	4	185	181
7.2	Pelos enfermeiros	1	0	0	34	142	177	8	185	176
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	2	73	109	184	1	185	182
7.4	Pelos funcionários da administração	0	0	2	29	151	182	3	185	180
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	3	38	148	181	4	185	178
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	2	42	138	182	3	185	180
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	0	21	142	163	22	185	163
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	0	30	148	178	7	185	178
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	0	1	26	152	179	6	185	178
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	1	1	33	142	177	8	185	175
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	28	151	179	6	185	179
15	O horário das visitas?	0	0	1	27	151	179	6	185	178
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	1	1	36	140	178	7	185	176
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	1	34	141	176	9	185	175
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	1	29	151	181	4	185	180
		2	2	37	941	3821	4803	192	4995	4762
		0,04%	0,04%	0,77%	19,59%	79,55%	100%	3,84%		

19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	185	não	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	185	não	0

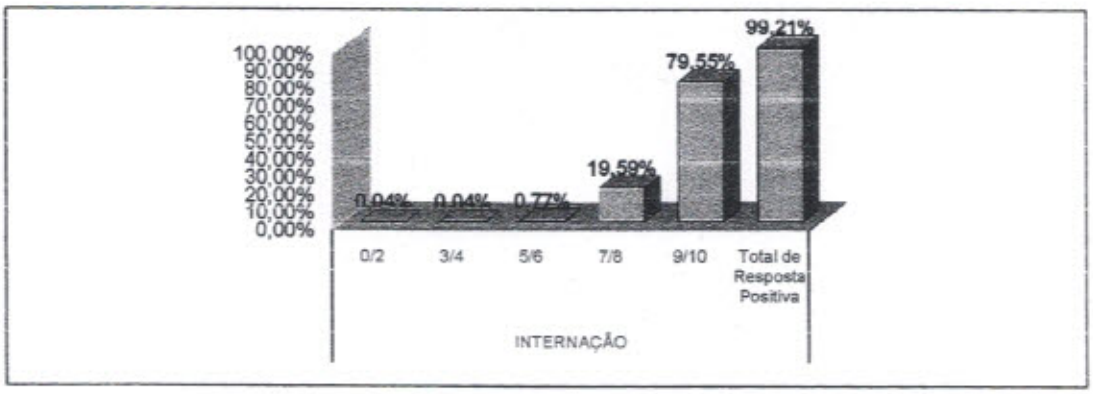
Total de Resposta Positiva 5132
Total de Resposta Geral 5173
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,21%

Foram realizadas 185 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Outubro 2019.

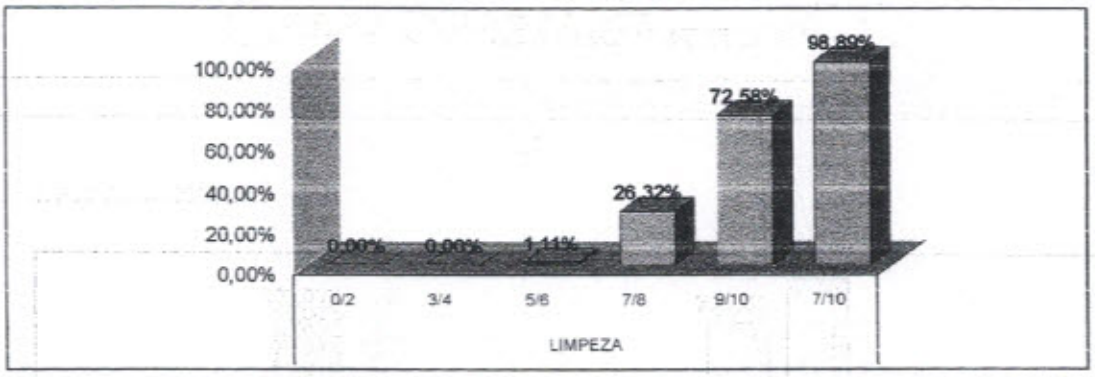
Ana Carolina Costa Chaves
Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2019

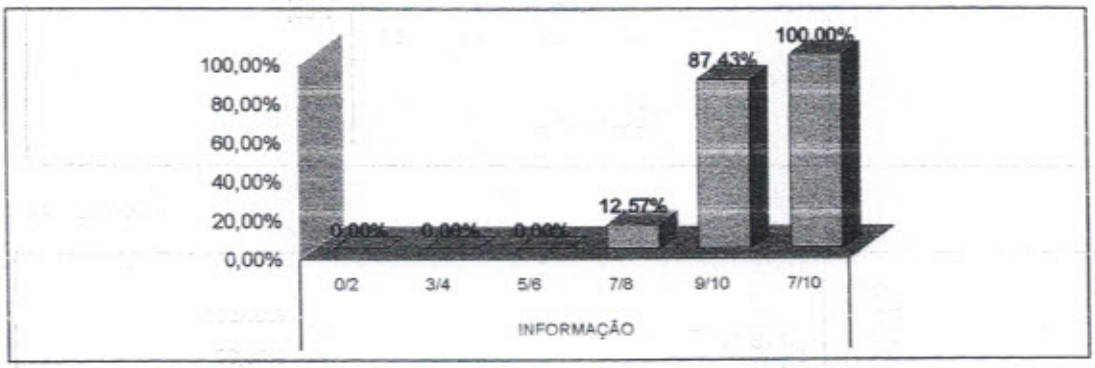
5. PÓS ALTA HOSPITAL



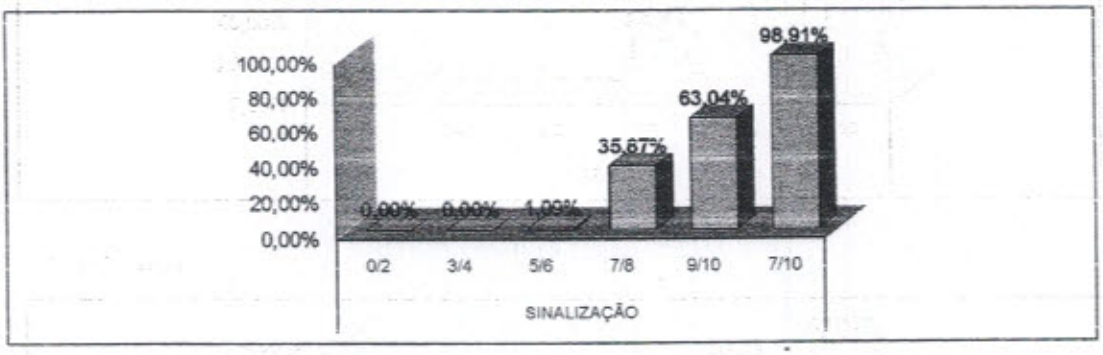
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇAO



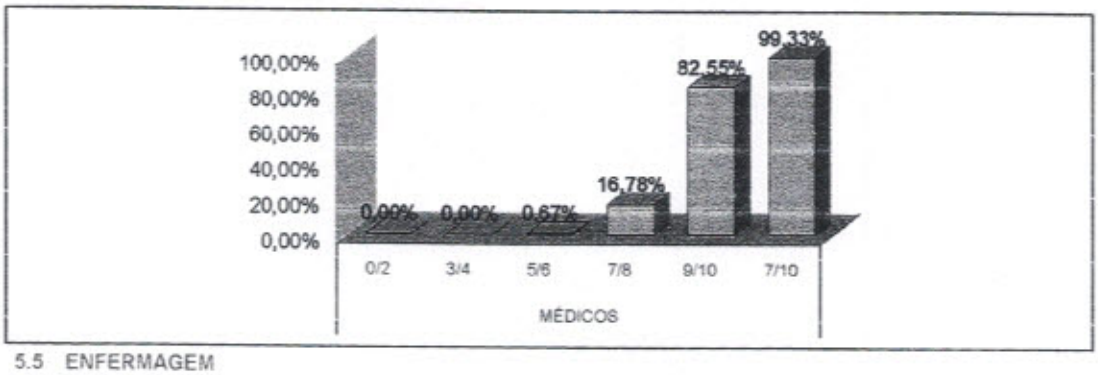
5.3 SINALIZAÇÃO



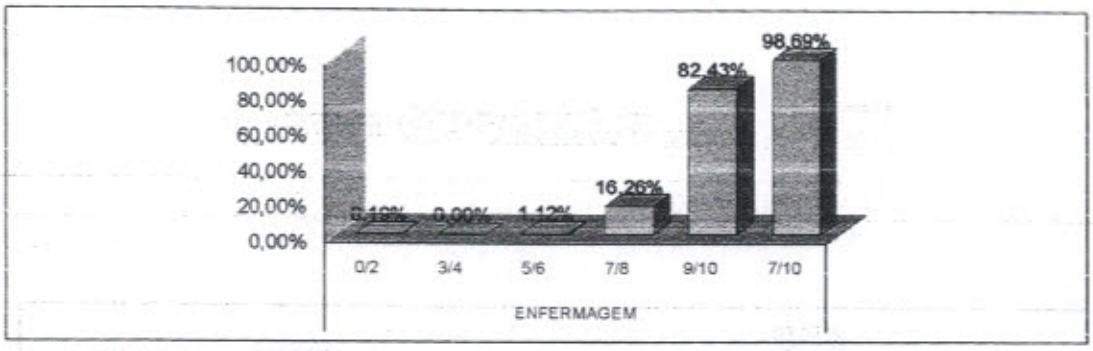
000105

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2019

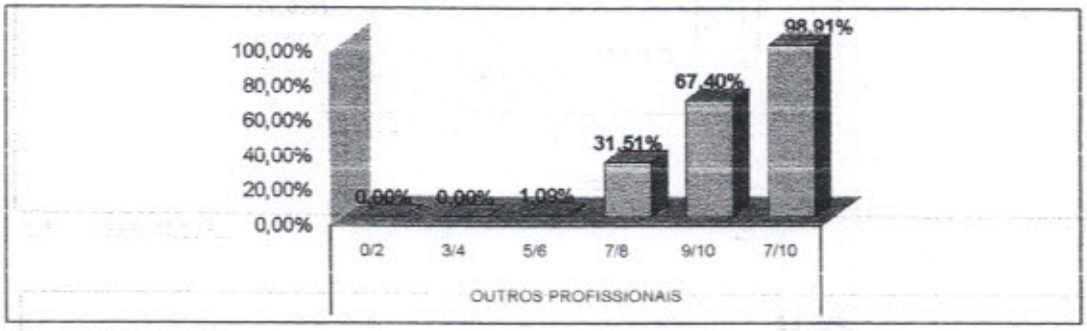
5.4 MÉDICOS



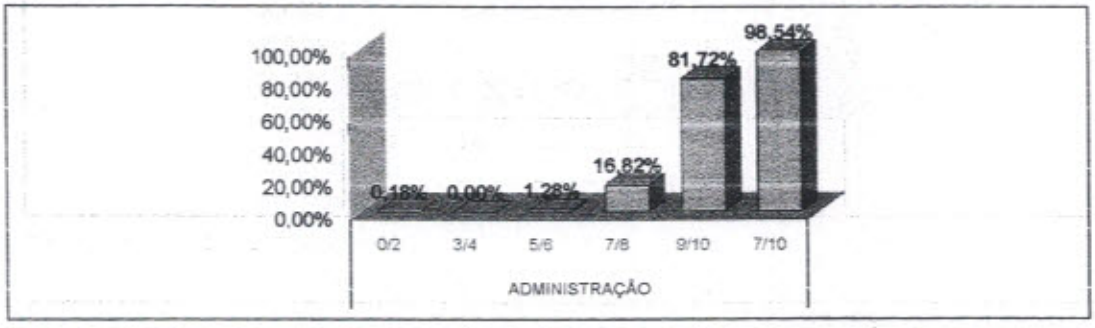
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

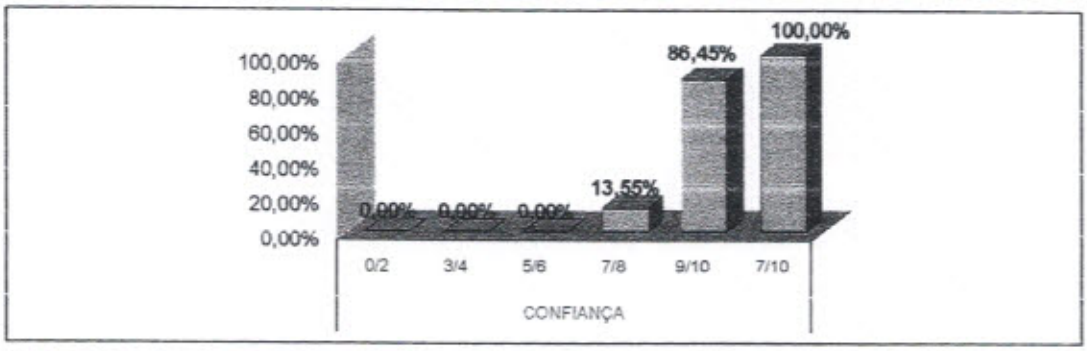


5.7 ADMINISTRAÇÃO

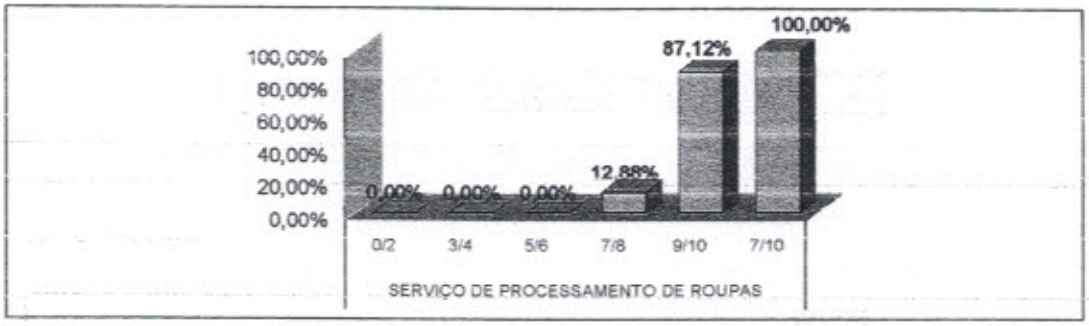


000100

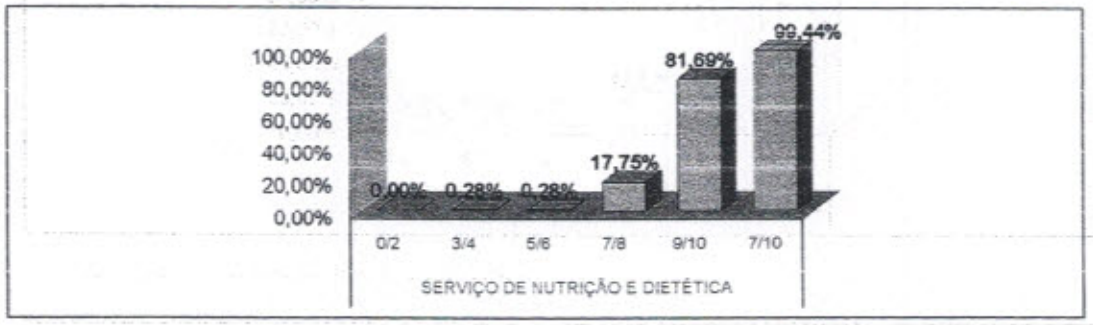
5.8 CONFIANÇA



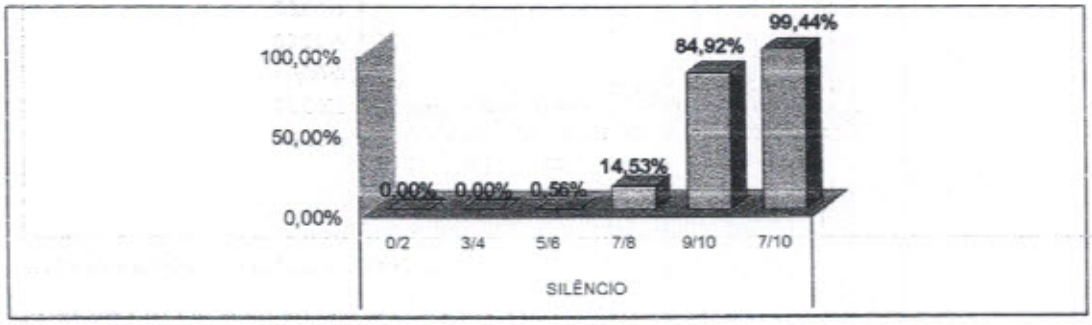
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

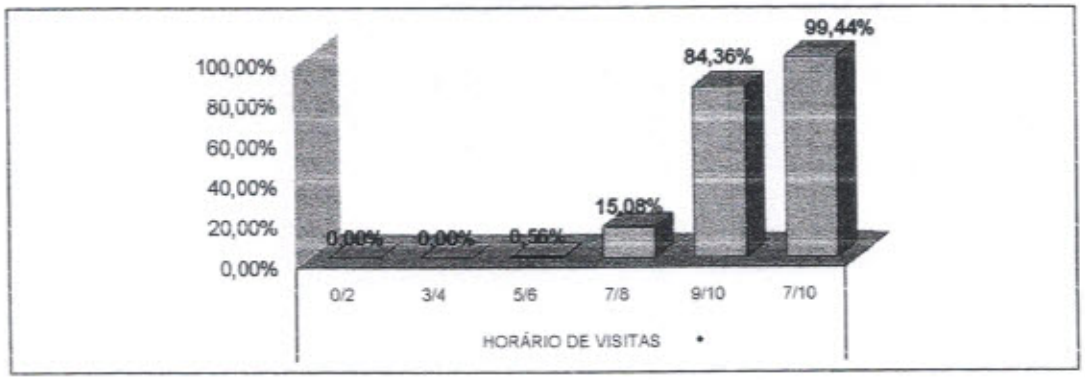


5.11 SILÊNCIO

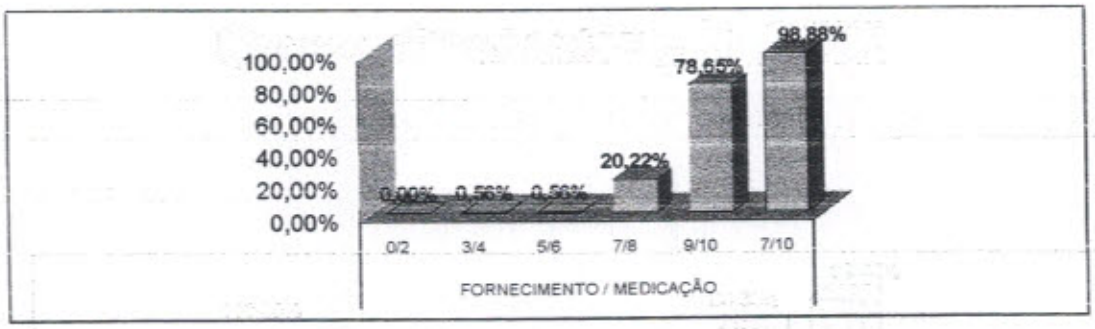


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUTUBRO/2019

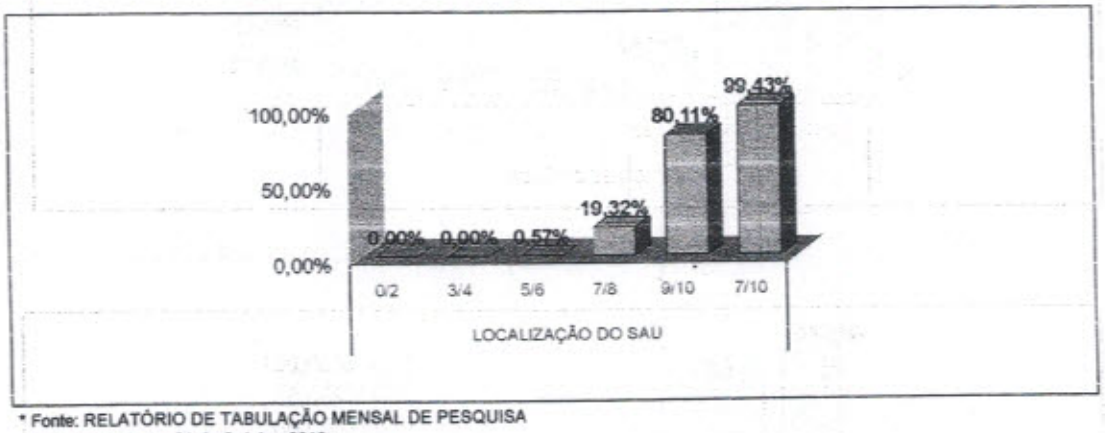
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 2019.

LEGENDA

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

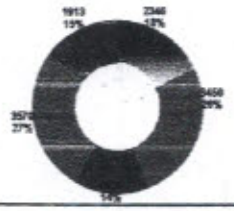
PRÓ-SAÚDE

GOVERNO DO PARÁ

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OU	NO	DEZ	Total	Media
Acolhimento	230	229	217	225	228	221	204	233	238	230			2348	235
Ambulatório	303	304	328	349	335	341	347	323	321	334			3450	345
Unidades de Internação	218	176	188	183	155	180	187	180	178	181			1834	183
SADT	412	360	347	377	364	343	332	356	311	372			3576	357
Pós Alta Hospitalar	207	204	206	182	175	200	186	177	193	185			1913	191
Total	1,468	1,323	1,287	1,346	1,257	1,285	1,306	1,268	1,241	1,302	0	0	13,115	1,366

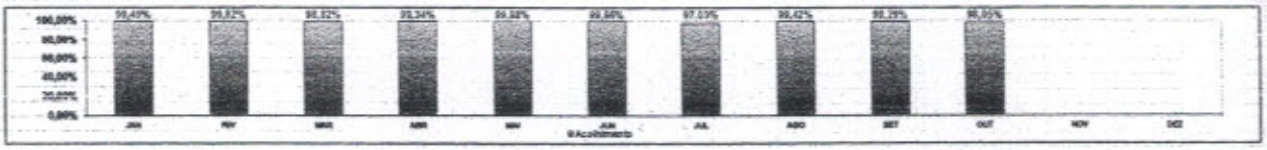
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NO	DEZ	Total	Media
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,03%	0,00%	0,04%	0,00%				0,02%
Regular	0,19%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,13%	0,13%	0,00%	0,00%	0,25%				0,10%
Bom	0,27%	0,30%	1,23%	0,82%	0,82%	0,72%	3,10%	0,64%	0,68%	1,89%				0,90%
Ótimo	4,83%	21,09%	18,87%	6,90%	2,49%	7,72%	16,25%	12,99%	12,94%	33,47%				13,96%
Excelente	94,63%	78,54%	79,83%	92,39%	97,14%	91,91%	80,48%	87,07%	86,54%	64,40%				85,08%
Não Respondeu	0,21%	0,15%	0,13%	0,00%	0,58%	0,65%	0,01%	0,76%	0,96%	1,29%				0,76%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	99,78%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%				99,96%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%				0,04%
Ambulatório														
Ruim	1,14%	1,18%	0,44%	0,58%	0,18%	0,88%	0,17%	0,46%	1,04%	0,74%				0,69%
Regular	1,19%	1,98%	0,61%	1,15%	0,90%	0,91%	1,49%	0,91%	2,50%	1,21%				1,10%
Bom	3,63%	3,99%	6,06%	2,63%	1,36%	3,95%	1,58%	3,16%	4,04%	4,63%				3,54%
Ótimo	17,83%	31,30%	50,35%	46,39%	14,61%	16,10%	17,34%	23,83%	18,12%	27,19%				25,84%
Excelente	76,21%	60,53%	42,59%	50,15%	83,37%	75,17%	80,31%	72,73%	73,21%	64,72%				63,89%
Não Respondeu	11,19%	0,25%	3,73%	2,67%	1,57%	3,52%	2,62%	3,89%	0,79%	3,92%				3,04%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,21%	99,73%	100,00%	100,00%	99,85%	99,85%	99,71%	99,54%	99,37%	99,25%				99,55%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,79%	0,27%	0,00%	0,00%	0,15%	0,15%	0,29%	0,46%	0,63%	0,75%				0,35%
Unidades de Internação														
Ruim	0,00%	0,02%	0,26%	0,20%	0,17%	0,00%	0,10%	0,43%	0,00%	0,58%				0,19%
Regular	0,02%	0,83%	0,44%	0,19%	0,99%	0,00%	0,18%	0,34%	0,56%	0,31%				0,14%
Bom	0,10%	0,29%	4,54%	0,94%	0,34%	0,33%	0,00%	1,30%	1,80%	0,77%				1,02%
Ótimo	6,09%	21,14%	23,29%	38,81%	18,64%	12,59%	24,39%	14,41%	12,86%	17,84%				18,79%
Excelente	83,69%	78,51%	71,48%	59,55%	82,80%	87,08%	78,34%	83,57%	85,48%	80,79%				78,37%
Não Respondeu	1,11%	0,22%	1,00%	2,21%	0,73%	0,76%	1,03%	4,29%	1,48%	1,69%				1,48%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	99,47%	100,00%	100,00%	100,00%	98,47%	98,89%	99,71%	100,0%				99,72%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,53%	1,11%	0,29%	0,00%				0,28%
SADT														
Ruim	3,02%	3,92%	1,68%	3,44%	0,35%	1,13%	0,68%	0,44%	0,32%	1,13%				1,44%
Regular	2,00%	2,04%	1,32%	1,59%	1,31%	1,79%	0,72%	1,79%	1,03%	1,98%				1,63%
Bom	7,75%	7,72%	4,90%	3,60%	3,53%	4,42%	3,46%	4,49%	4,35%	4,22%				4,74%
Ótimo	23,25%	23,25%	15,90%	26,49%	14,34%	24,71%	25,00%	18,06%	18,60%	27,69%				21,21%
Excelente	63,89%	63,09%	73,92%	66,10%	79,94%	62,61%	70,19%	73,37%	75,43%	64,90%				71,00%
Não Respondeu	15,51%	15,51%	0,60%	2,41%	3,62%	2,46%	1,30%	1,73%	4,74%	3,76%				5,33%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,27%	99,17%	99,32%	99,49%	99,73%	99,70%	99,99%	99,28%	100,3%	98,79%				99,48%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,73%	0,83%	0,68%	0,51%	0,27%	0,30%	0,01%	0,71%	0,00%	1,22%				0,52%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	0,34%	0,57%	0,15%	0,00%				0,09%
Regular	0,84%	0,71%	0,18%	0,41%	0,62%	0,0%	0,00%	0,57%	0,00%	0,84%				0,39%
Bom	0,55%	2,44%	1,31%	1,63%	0,12%	0,50%	0,30%	0,42%	0,25%	0,77%				0,89%
Ótimo	13,63%	26,82%	28,15%	29,69%	16,11%	24,13%	22,44%	19,69%	11,42%	19,59%				23,91%
Excelente	85,78%	67,92%	70,22%	68,07%	83,64%	75,21%	77,00%	79,56%	88,19%	79,35%				75,31%
Não Respondeu	0,25%	0,31%	0,15%	0,16%	0,21%	0,33%	0,34%	4,37%	7,84%	3,84%				1,60%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,7%	100,00%				99,23%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	0,00%				0,57%

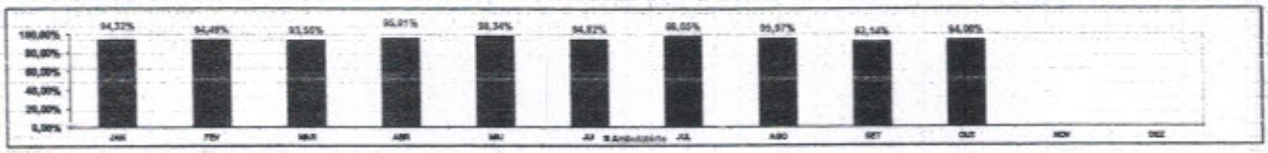
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2019



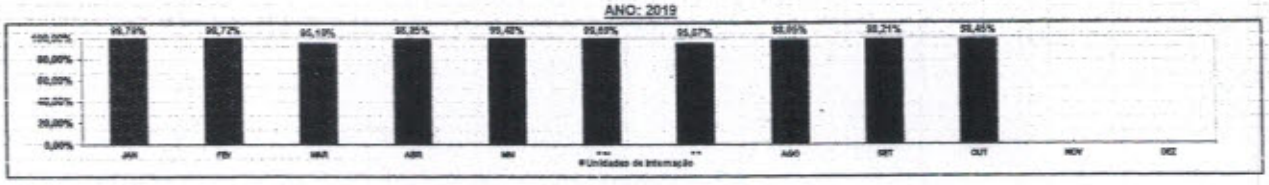
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATORIO

ANO: 2019



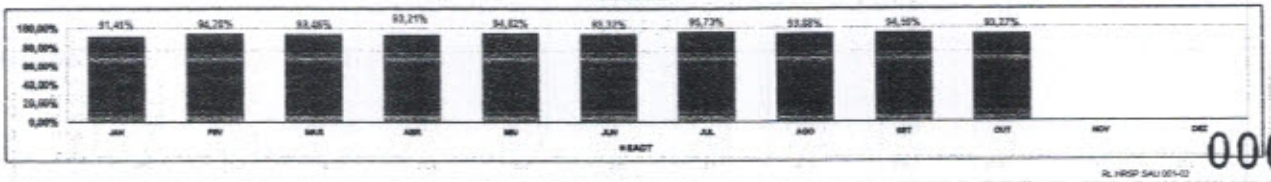
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUARIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

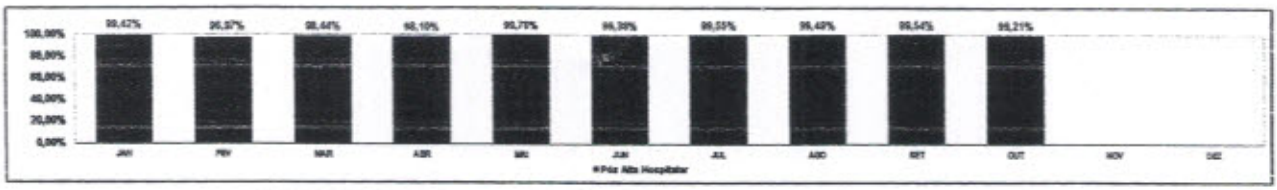
ANO: 2019



RL.HRSP.SAU.001-02

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2019



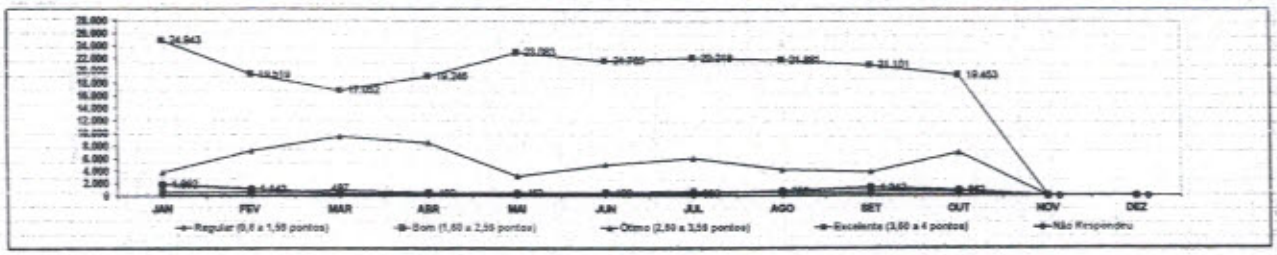
SATISFAÇAO DOS USUARIOS POR SETOR POR MES A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	4	1	0	0	0	1	1	0	2	0			9	1
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	9	4	3	4	0	0	0	0	3	12			40	5
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	13	14	56	30	1	10	196	31	33	90			474	47
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	233	1.009	894	468	135	356	1.030	597	614	1.596			8.897	898
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.961	3.984	3.633	4.223	4.625	4.738	5.691	4.228	4.198	3.071			41.457	4145
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	459	440	434	498	494	442	507	398	475	850			4.995	499
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0			2	0
Não Respondeu	18	8	9	0	27	35	58	37	148	91			385	39
Total de Respostas do Acolhimento	5.280	5.053	4.985	5.175	5.217	5.053	5.934	5.322	5.326	5.226			53.573	5357
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,49%	99,82%	98,82%	99,34%	98,99%	99,84%	97,83%	99,42%	99,29%	98,00%			99,87%	99,87%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	74	74	28	45	10	54	11	28	59	45			428	77
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	77	118	39	79	19	57	28	48	109	74			697	78
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	254	192	356	193	85	247	100	190	275	282			2.174	217
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.191	1.468	2.952	2.743	927	1.194	1.127	1.379	1.030	1.866			14.879	1988
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.969	3.924	2.502	3.764	5.218	4.899	5.154	4.394	4.162	4.038			42.816	4282
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	760	726	654	738	989	981	890	863	838	883			8.874	887
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	5	2	0	0	0	1	2	3	4	5			23	2
Não Respondeu	802	640	357	187	108	228	173	192	414	248			3.354	336
Total de Respostas do Ambulatório	7.231	7.864	8.531	7.562	8.929	8.933	7.514	8.898	8.327	8.785			88.960	8900
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	94,32%	94,49%	93,55%	95,81%	98,34%	94,82%	88,00%	96,97%	93,14%	94,08%			95,15%	95,63%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	1	13	18	7	8	5	20	3	28			89	9
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	1	22	5	2	6	8	11	2	15			68	7
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	9	12	226	48	14	18	250	63	85	37			763	76
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	391	999	1.176	1.978	691	607	1.219	671	589	843			9.134	913
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.404	3.791	3.689	3.855	3.438	4.390	3.515	3.891	4.646	3.883			38.742	3874
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	432	359	376	388	310	380	372	398	366	382			3.858	386
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	2	0	0	0	2	4	1	0			9	1
Não Respondeu	94	11	54	115	33	37	52	294	71	81			721	72
Total de Respostas das Unidades de Internação	6.390	5.964	5.487	5.482	4.482	5.193	5.371	5.018	5.991	5.188			52.464	5249
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,79%	99,72%	95,10%	95,85%	99,48%	99,69%	95,87%	99,86%	98,21%	99,49%			98,24%	98,24%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	180	81	115	180	60	75	30	30	13	91			825	83
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	121	97	196	109	92	120	47	123	89	140			1.937	194
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	388	286	276	253	248	240	227	306	258	302			2.830	283
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.351	1.721	1.312	1.642	1.018	1.629	1.844	992	1.103	1.987			14.399	1440
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.237	4.598	5.130	4.864	5.523	4.580	4.906	5.728	4.489	4.648			49.703	4970
Total de Resposta Positiva do SADT	818	729	693	759	739	684	660	696	622	739			7.197	711
Total de Resposta Negativa do SADT	6	0	1	4	1	2	4	5	0	1			33	3
Não Respondeu	962	467	0	192	287	169	38	121	295	280			2.849	285
Total de Respostas do SADT	8.102	7.403	6.940	6.112	7.789	7.377	7.218	7.676	6.347	7.954			74.927	7498
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	91,41%	94,28%	93,46%	93,21%	94,92%	93,32%	95,73%	93,83%	94,59%	93,27%			93,90%	93,79%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	6	0	0	4	5	2	3	7	2			29	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	39	0	20	1	1	4	3	4	2			66	6
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	31	134	84	80	6	30	18	19	12	37			451	45
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	750	1.588	3.291	1.486	471	1.298	1.121	910	548	841			12.304	1230
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.782	3.734	2.178	3.340	4.179	4.046	3.850	3.840	4.228	3.621			37.798	3779
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	412	408	412	364	346	400	372	354	385	379			3.833	382
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0			3	0
Não Respondeu	14	17	10	8	10	13	27	204	414	192			914	91
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	5.969	5.899	5.964	5.270	5.907	5.762	5.367	4.929	5.183	5.173			54.223	5422
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,42%	96,97%	98,44%	98,10%	99,79%	99,39%	99,55%	99,49%	99,54%	99,21%			98,99%	99,77%

SATISFAÇAO GERAL DOS USUARIOS POR MES

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	290	143	154	235	91	135	49	91	84	166	0	0	1.378	115
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	211	259	178	217	114	184	93	185	231	243	0	0	1.908	161
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	696	520	1.803	669	254	599	791	809	983	748	0	0	6.882	358
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	3.796	7.285	9.589	8.602	3.234	6.075	6.141	4.249	3.593	7.836	0	0	58.800	4.908
Excelente (3,60 a 4 pontos)	24.943	19.015	17.962	19.348	23.093	21.765	22.218	21.891	21.101	19.453	0	0	210.291	17.522
Total de Resposta Positiva	2.891	2.644	2.571	2.898	2.511	2.567	2.701	2.624	2.478	2.590	0	0	26.153	2.179
Total de Resposta Negativa	15	2	3	4	2	3	9	12	6	14	0	0	70	6
Não Respondeu	1.882	1.143	427	492	483	482	396	758	1.342	983	0	0	8.229	686
Total de Respostas de Todos os Setores	32.802	27.826	27.987	28.908	28.986	27.768	29.292	28.542	25.992	27.635	0	0	284.549	23.716
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	96,89%	97,02%	95,87%	97,06%	98,49%	97,37%	97,09%	97,36%	96,75%	96,60%	#DIV/0!	#DIV/0!	97,06%	97,06%

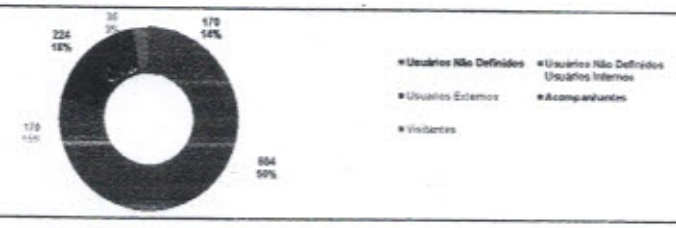
PRÓ-SAÚDE

GOVERNO DO PARÁ

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

ANO: 2019

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	10	23	11	20	20	23	28	13	6	16			170	17,00
Usuários Internos	69	33	48	79	60	65	42	63	79	58			604	60,40
Usuários Externos	7	8	26	32	27	20	20	11	21	8			179	17,90
Acompanhantes	4	9	22	32	33	28	22	23	34	19			224	22,40
Visitantes	0	0	1	1	2	0	10	4	7	11			36	3,60
Total	90	73	107	161	142	154	122	104	147	113	0	0	1,213	114,90

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

ANO: 2019

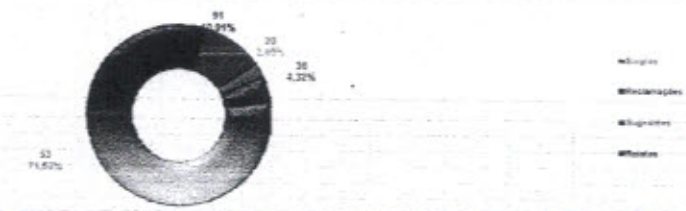
Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	85	63	73	123	87	110	232	64	100	57			1004	100,40
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	524	577	646	700	685	684	756	740	668	679			6589	658,90
Total	609	640	719	823	772	794	988	804	768	736	0	0	7,593	759,30

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2019

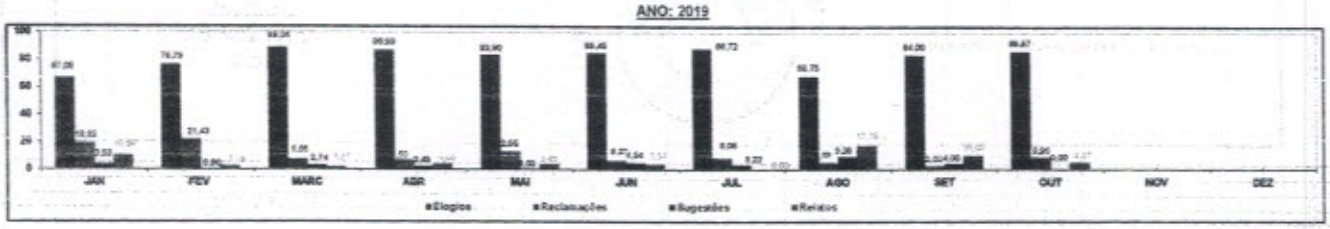
Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	57	60	66	107	73	94	65	44	64	58			687	68,70
Reclamações	10	12	5	8	11	7	5	11	10	6			91	9,10
Sugestões	5	0	2	3	0	5	2	3	7	0			20	2,00
Relatos	8	1	1	5	3	4	8	6	4	3			36	3,60
Total	80	73	73	123	87	110	82	64	100	67	0	0	834	83,50

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

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MARC	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	67,06	78,79	89,04	86,99	83,90	85,45	88,72	68,75	84,00	85,57			81,73
Reclamações	11,82	21,43	6,85	6,50	12,65	6,37	6,09	4,69	2,00	8,96			9,63
Sugestões	3,53	0,00	2,74	2,45	0,00	4,54	2,72	5,38	4,00	0,00			2,99
Relatos	10,59	1,78	1,37	4,06	3,45	3,64	0,00	17,19	10,00	4,47			5,65
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00

RUHRP SAUDE-02

000111

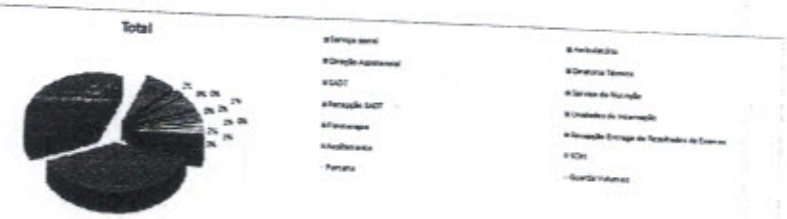
PRÓ-SAÚDE

GOVERNO DO PARÁ

RECLAMAÇOES DOS USUARIOS POR SETOR POR MES

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

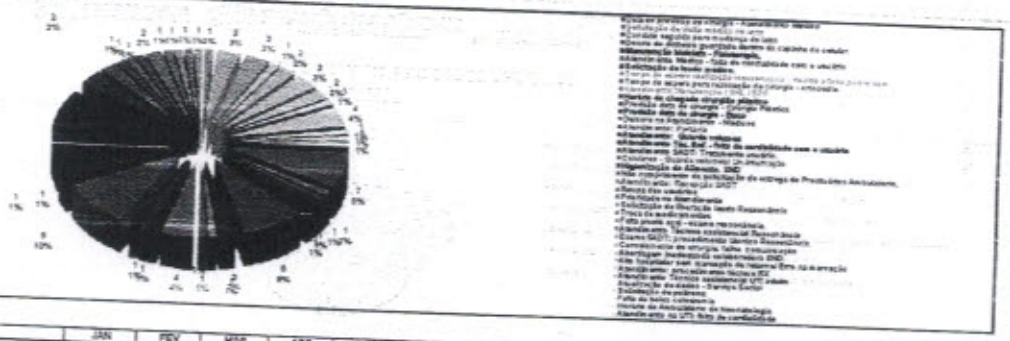


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço social	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0			1	0,10
Ambulatorio	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0			2	0,20
Direção Assistencial	5	5	2	1	3	3	3	2	5	3			36	3,60
Diretoria Técnica	6	6	7	5	4	2	1	6	6	2			34	3,40
SADT	1	1	0	1	2	0	0	0	1	0			6	0,60
Serviço de Nutrição	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1			7	0,70
Recepção SADT	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0			4	0,40
Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
Fisioterapia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
SCIH	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0			1	0,10
Portaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
Guarda Volumes	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0			2	0,20
Total	16	12	3	8	11	7	5	11	13	6	0	0	91	7,30

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2019

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Data de previsão de cirurgia - Atendimento Médico	1	0	2	2	2	0	0	0	0	0			7	0,70
Solicitação de visita médica no leito	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0			1	0,10
Conduta seguida para mudança de leito	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Devem ele dizíveis guardado dentro da capinha do celular.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Manutenção bioclata - Fisioterapia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Atendimento Médico - falta de cordialidade com o usuário	0	2	3	2	1	1	1	0	1	0			9	0,90
Solicitação de laudo médico.	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0			2	0,20
Tempo de espera realização ressonancia - devido a falta picolé açai.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Tempo de espera para realização de cirurgia - ortopedia.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Atendimento-Manutenção / SHL / GPP	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0			4	0,40
Horário de chegada cirurgião plástico	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Previsão data de cirurgia - Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0			1	0,10
Previsão data de cirurgia - Buco	4	1	0	0	0	0	0	1	0	0			1	0,10
Demora no Atendimento - Médicos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1			4	0,40
Atendimento: Portaria	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0			2	0,20
Atendimento: Guarda volumes	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0			1	0,10
Atendimento Téc. Enf. - falta de cordialidade com o usuário	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Atendimento SADT: Tratamento usuário.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0			1	0,10
Celulares - Guarda volumes/ Un.Internação	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1	0,10
Higienização do Alimento. SND	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3			3	0,30
Não cumprimento da solicitação de entrega de Prontuários Ambulatório.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1	0,10
Atendimento: Recepção SADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			1	0,10
Roupa dos usuários	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Prioridade no Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Solicitação de liberação laudo Ressonância	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0			2	0,20
Troca de medicamentos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Falta picolé açai - exame ressonância.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Atendimento Técnico assistencial Ressonância	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			1	0,10
Exame SADT: procedimento técnico Ressonância	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0			1	0,10
Cancelamento de cirurgia: falha comunicação	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0			1	0,10
Abordagem inadequada colaboradora SND.	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0			3	0,30
Alta hospitalar sem marcação de retorno/ Erro na marcação	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0			3	0,30
Atendimento: procedimento técnico RX	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Atendimento Técnico assistencial UTI adulto	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0			1	0,10
Atualização de dados - Serviço Social	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0			2	0,20
Solicitação de poltrona	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Falta de bolsa colostomia	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0			3	0,30
Horário de Ambulatório de Neonatologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			2	0,20
Atendimento na UTI: falta de cordialidade	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0			4	0,40
Total	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0			1	0,10
	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0			1	0,10
	17	12	6	8	11	7	5	11	13	6	0	0	92	7,67
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL	16	12	6	8	11	7	5	11	13	6	0	0	92	10,4
% 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%

RL HRSP SAU 001-02

000112