
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 31 do mês de Outubro 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	151
Acolhimento	193
Ambulatório	296
S.A.D.T	276
Pós Alta Hospitalar	147
TOTAL	1063

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	18	5	6	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	33	13	14	3
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	21	83	20	58	4
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	59	546	200	323	90
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.915	4.735	3.436	4.915	3.544
Total de Resposta Positiva	386	592	302	552	294
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	0
Não Respondeu	58	209	403	204	326
Total de Respostas	4.381	6.007	3.976	5.868	3.937
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,52%	97,77%	99,04%	98,67%	99,77%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	37
1.2	Atendimentos por telefone	12
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	26
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	115
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	02
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	658
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	01
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	151
3.2	Externas	912
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	02
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	03
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		1.919

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	110	96,49
Reclamação	04	3,51
Sugestão	0	0,00
Relato	00	0,00
TOTAL	154	100,00

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

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

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Cuidados Assistências - 06.10.2021	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica
Demora na Entrega Cópia do Prontuário.	Atendimento	SPP
Guarda- Volume	Clínica Pediátrica	Portaria
Informações sobre acompanhantes	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica

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

Setor	Total Numérico	%
Atendimento	1	10,00
Clínica Pediátrica	1	10,00
Clínica Cirúrgica	2	80,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

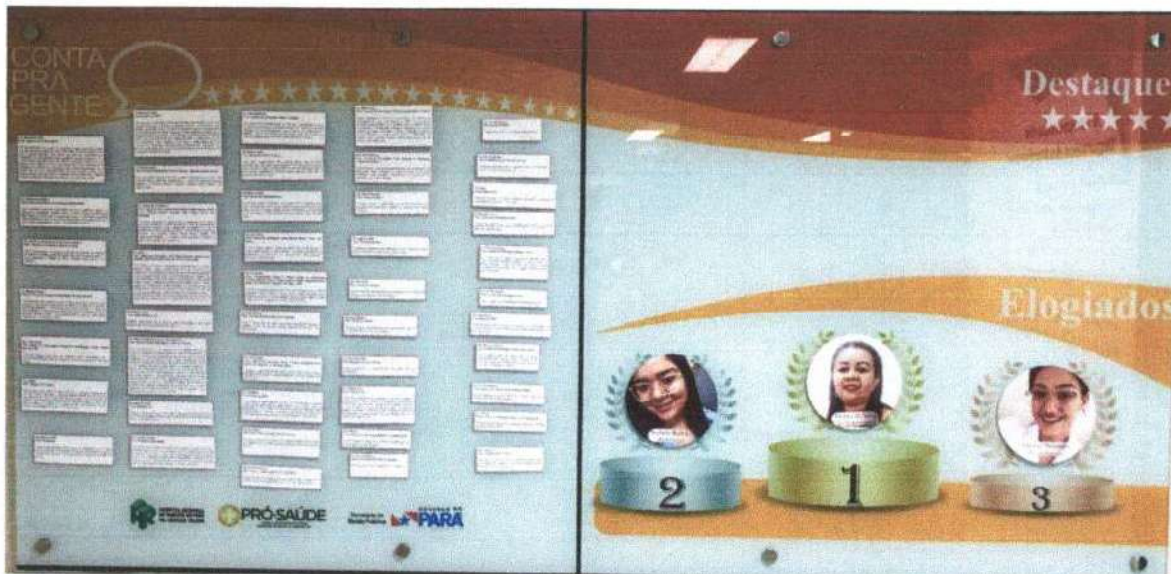
O índice de satisfação global do usuário no mês Outubro/2021 foi de 98,95 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo à solicitação do Grupo Técnico da SESPAC acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta 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 de Alta Hospitalar. No mês de Outubro houve redução nos atendimentos de ambulatório e SADT devido alto índice de absenteísmo. Com a redução dos atendimentos, o tempo de espera, que é o que impacta bastante a satisfação dos usuários, obteve um excelente resultado comparado ao mês anterior.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 110 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 o mês de Novembro/Dezembro será realizado treinamento para todos os colaboradores explicando a readequação na nomenclatura da Ouvidoria para **CONTA PRA GENTE**.



Marabá, 05 de Novembro de 2021.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora Ouvidoria

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

RL.HRSP.001-02

000096

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: OUTUBRO- 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?	0	0	0	6	144	150	1	151	150
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	2	1	1	144	148	3	151	145
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	0	3	130	133	18	151	133
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	1	1	108	110	41	151	109
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	1	115	117	34	151	116
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	1	115	117	34	151	116
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	1	112	38	151	0	151	150
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	2	3	145	150	1	151	148
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	5	144	149	2	151	149
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	1	4	143	148	3	151	147
5.4	Para os funcionários da administração	0	0	0	11	137	148	3	151	148
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	1	0	4	143	148	3	151	147
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	3	145	148	3	151	148
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	3	144	147	4	151	147
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	3	145	148	3	151	148
7.4	Pelos funcionários da administração	0	0	0	3	145	148	3	151	148
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	1	2	2	136	141	10	151	138
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	2	3	137	142	9	151	140
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	1	3	136	140	11	151	139
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	5	8	3	11	115	142	9	151	126
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	0	2	1	134	137	14	151	135
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	1	4	114	119	32	151	118
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	1	0	0	116	117	34	151	116
15	O horário das visitas?	0	0	0	3	59	62	89	151	62
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	0	2	138	140	11	151	140
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	1	0	125	126	25	151	125
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	7	141	148	3	151	148
		5	13	20	200	3436	3674	403	4077	3636
		0,14%	0,35%	0,54%	5,44%	93,52%	100,00%	9,88%		98,97%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	151	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	151	não	0					

Total de Resposta Positiva 3938
Total de Resposta Geral 3976
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,04%

Foram realizadas 151 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Outubro 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Ouvidoria Conta pra Gente

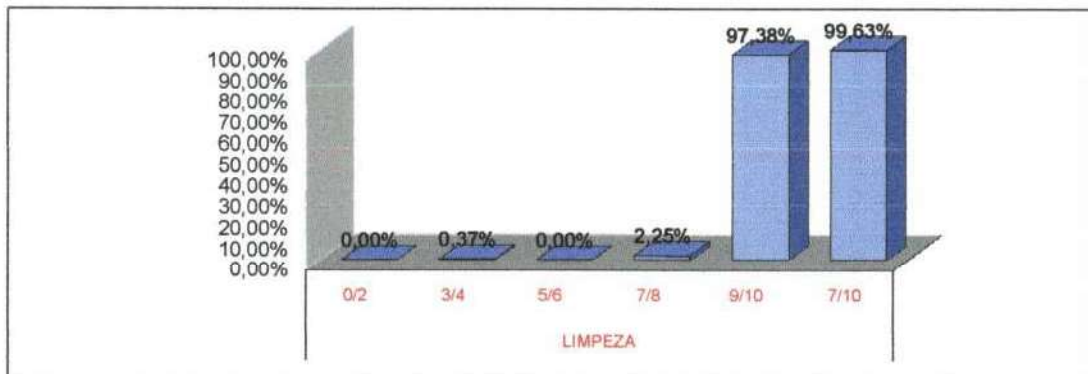
Wesleana Santos

AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

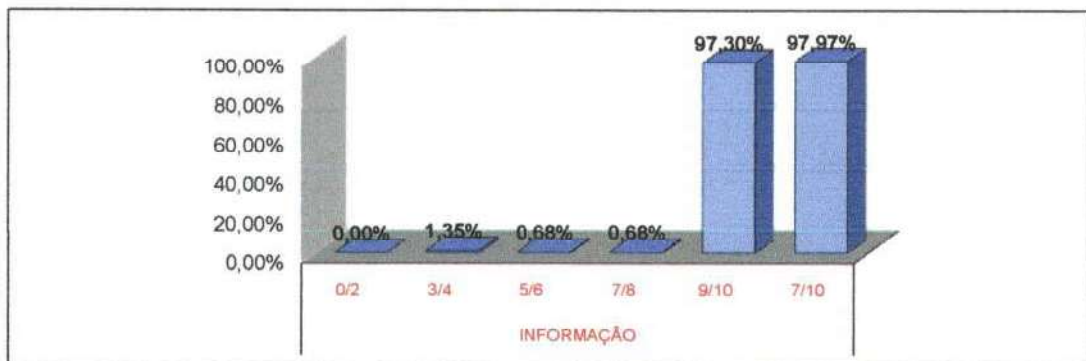
1. INTERNAÇÃO



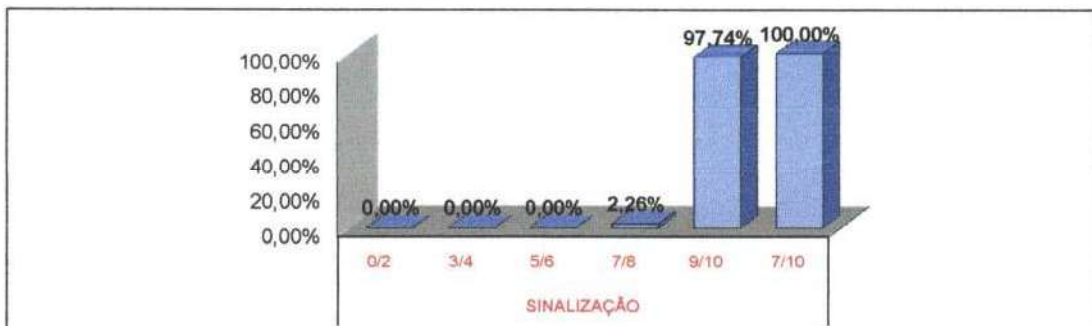
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

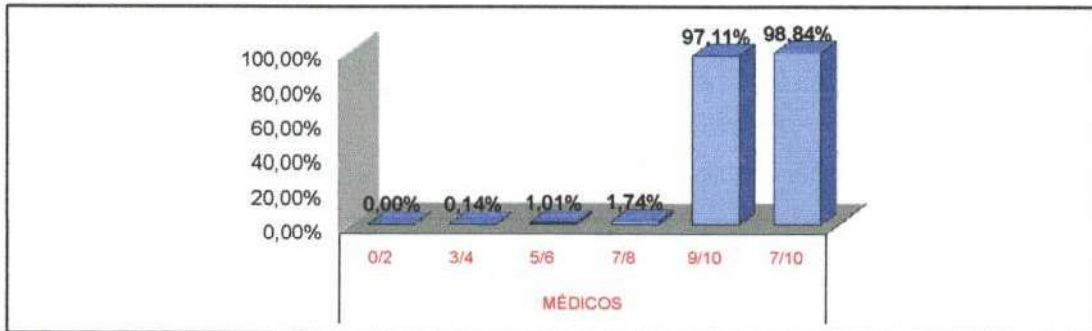


1.3 SINALIZAÇÃO

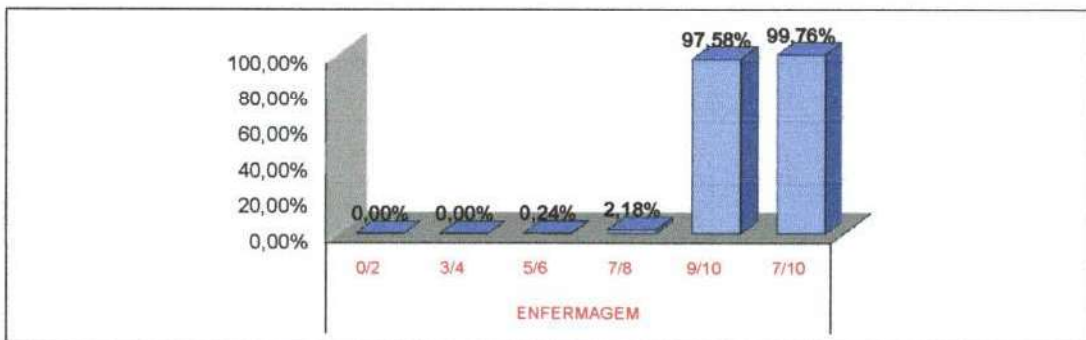


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

1.4 MÉDICOS



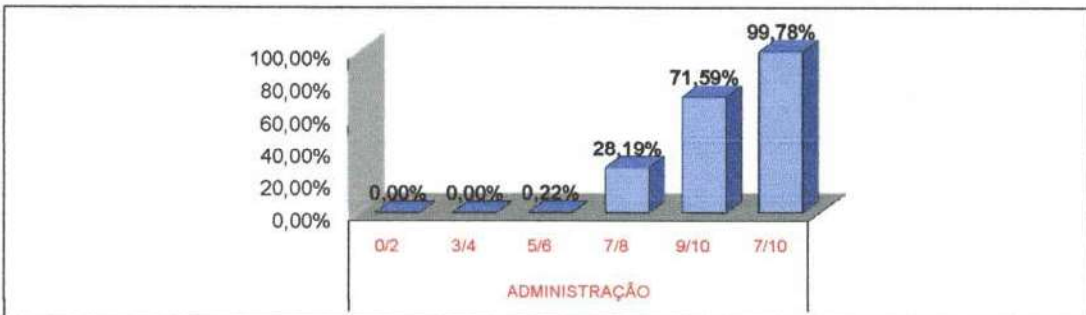
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

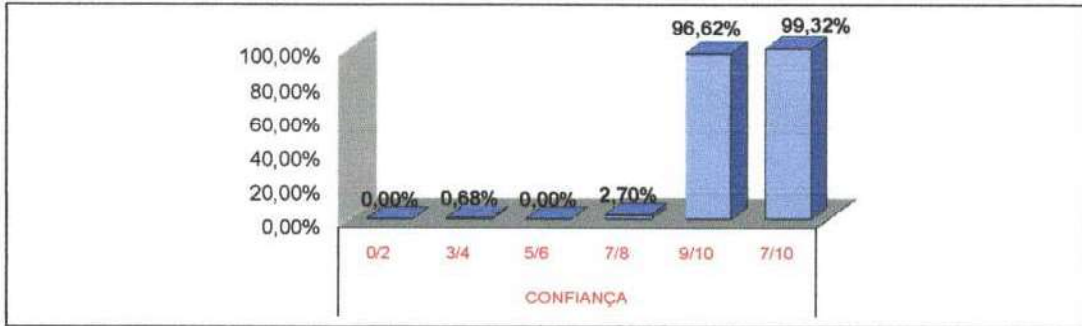


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

1.8 CONFIANÇA



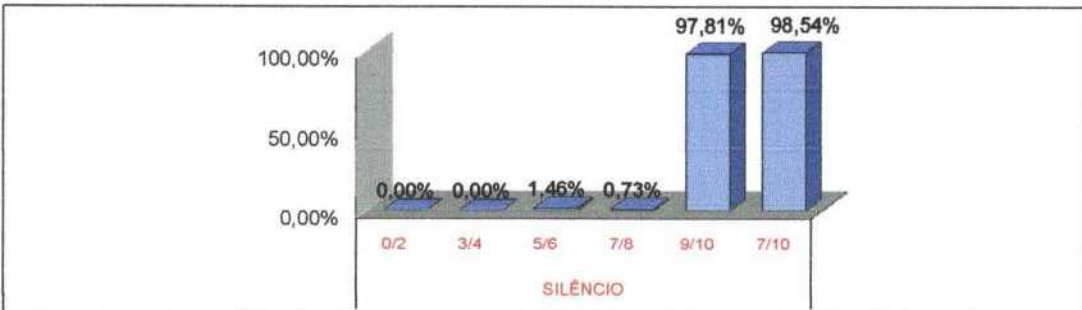
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

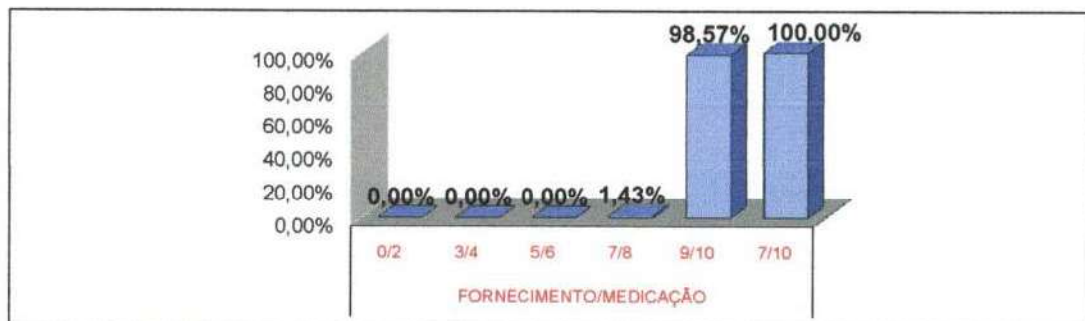


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

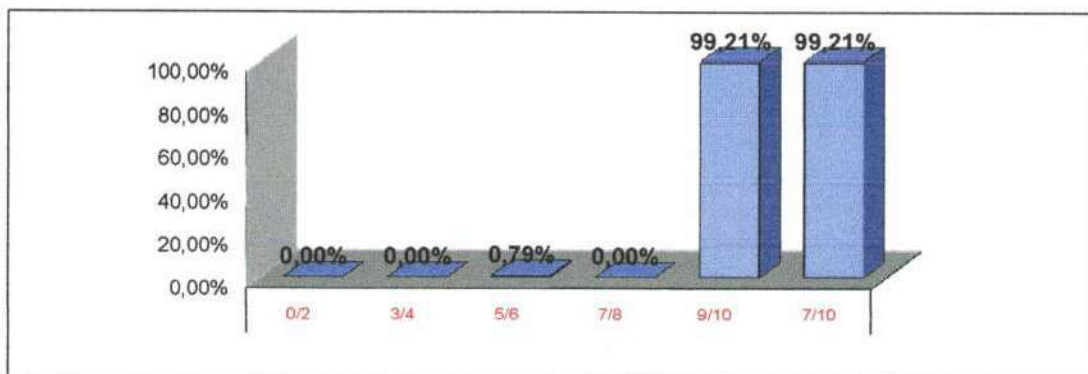
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 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 ?							296	1	296	288					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							267	29	296	260					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							279	17	296	276					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							278	18	296	252					
4.2	Pelos enfermeiros							288	8	296	278					
4.3	Pelos Outros Profissionais							289	7	296	283					
4.4	Pelos funcionários da Administração							292	4	296	288					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							275	21	296	269					
5.2	Para os enfermeiros							291	5	296	288					
5.3	Para os funcionários da Administração							290	6	296	288					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							290	6	296	286					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							277	19	296	274					
7.2	Pelos enfermeiros							292	4	296	290					
7.3	Pelos funcionários da Administração							291	5	296	289					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							276	20	296	265					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							274	22	296	262					
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							289	7	296	272					
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							288	8	296	282					
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							294	2	296	291					
								18	33	83	546	4735	5415	209	5624	5281
								0,33%	0,61%	1,53%	10,08%	87,44%	100,00%	3,72%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	296	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	296	não	0					

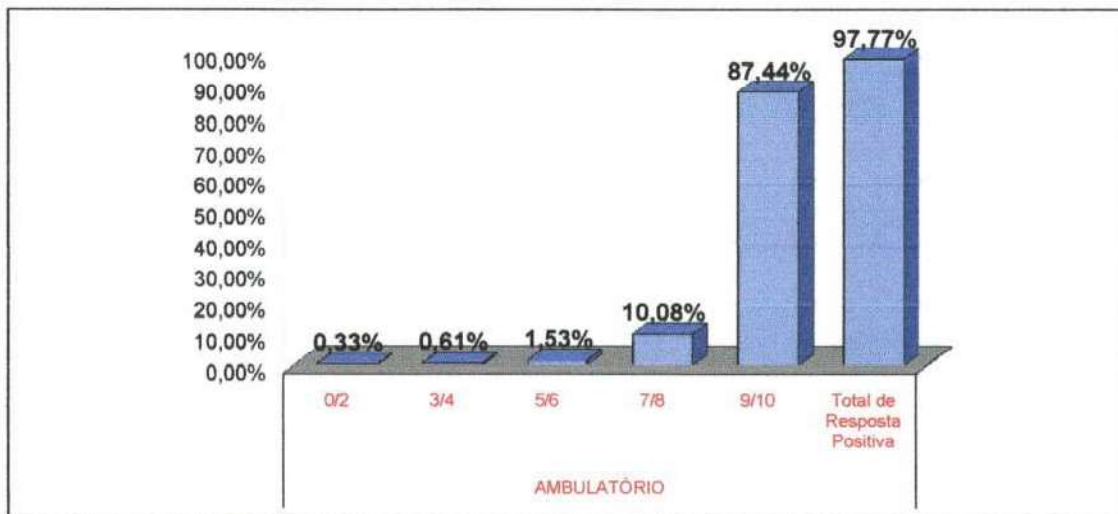
Total de Resposta Positiva 5873
 Total de Resposta Geral 6007
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,77%

Foram realizadas 296 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Outubro 2021.

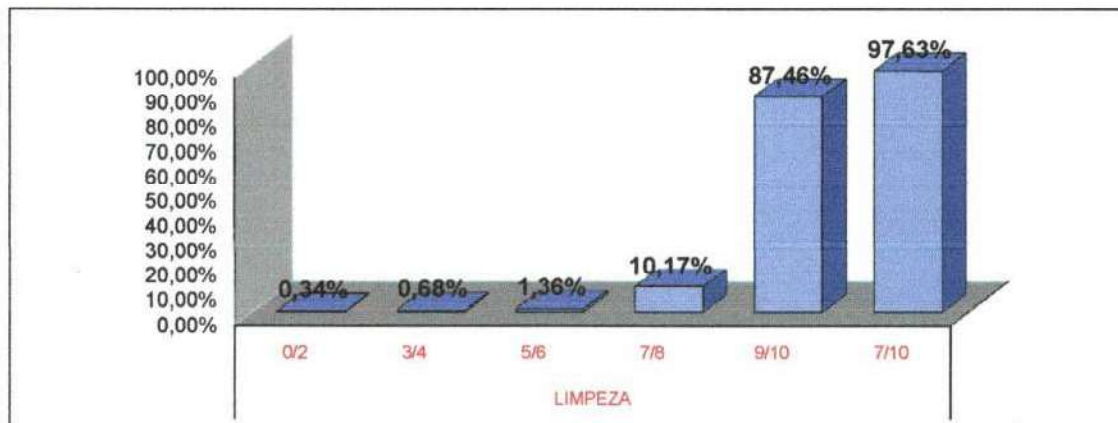
Wesleana Santos Coelho
 Ouvidoria Conta pra Gente

AValiação - OUTUBRO/2021

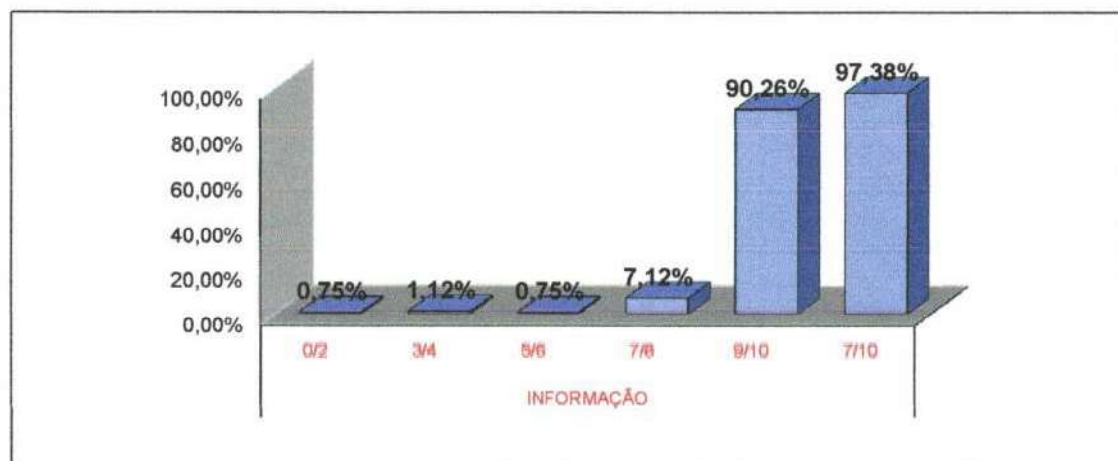
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

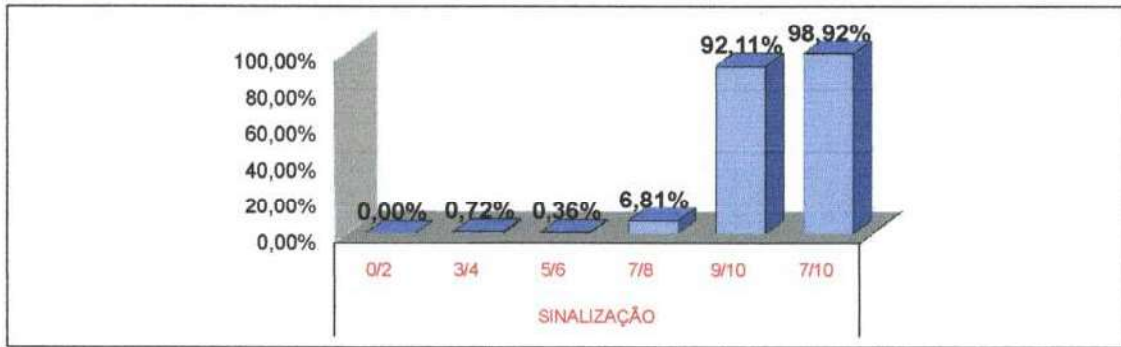


2.2 INFORMAÇÃO

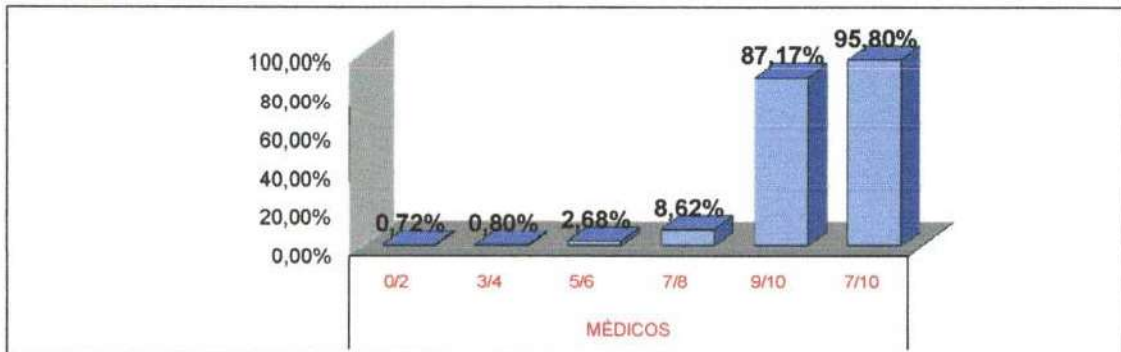


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

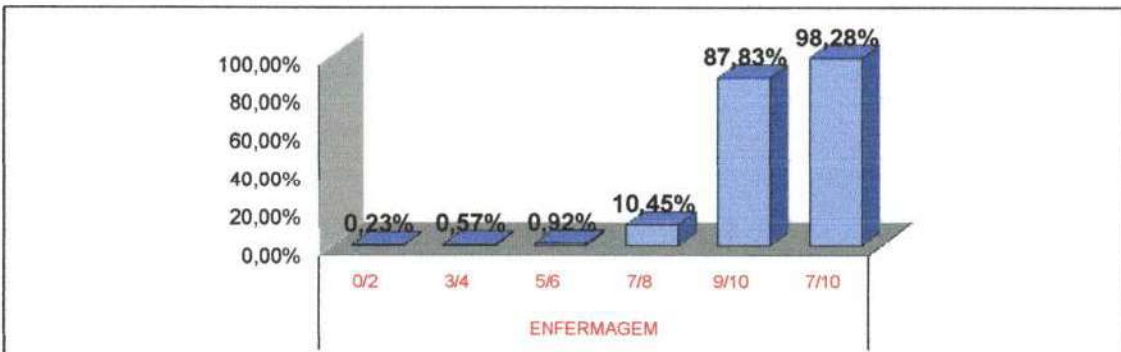
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

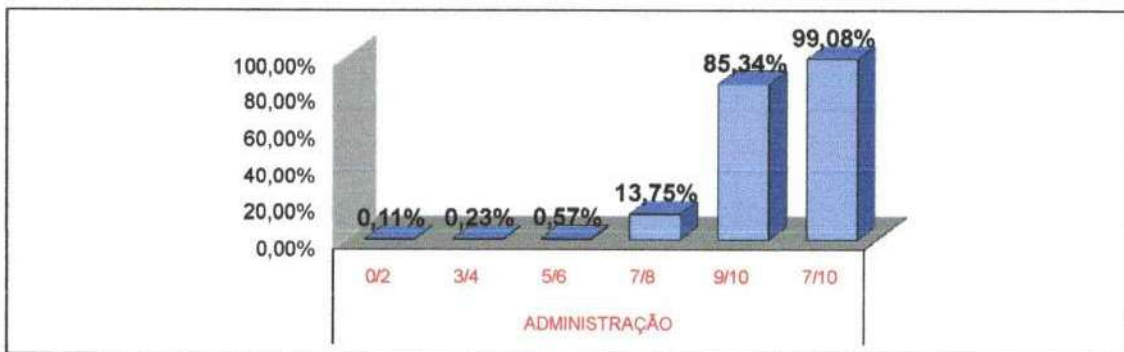


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

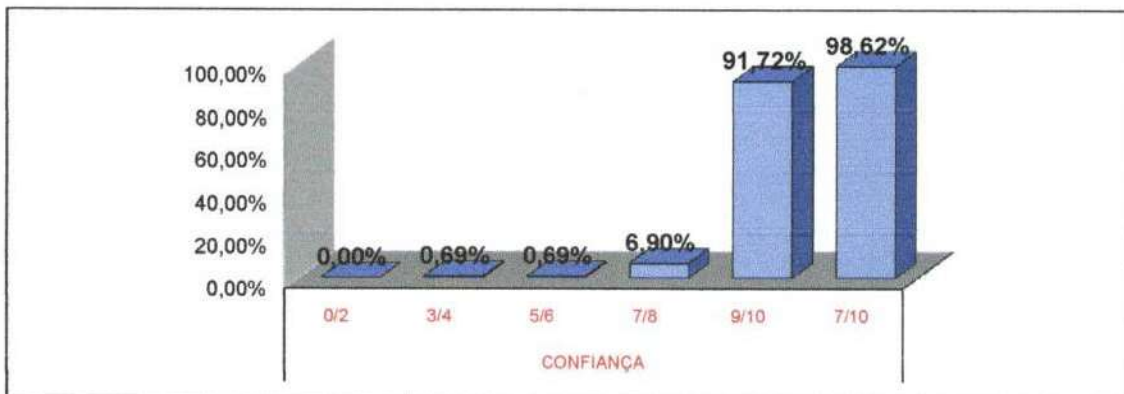
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

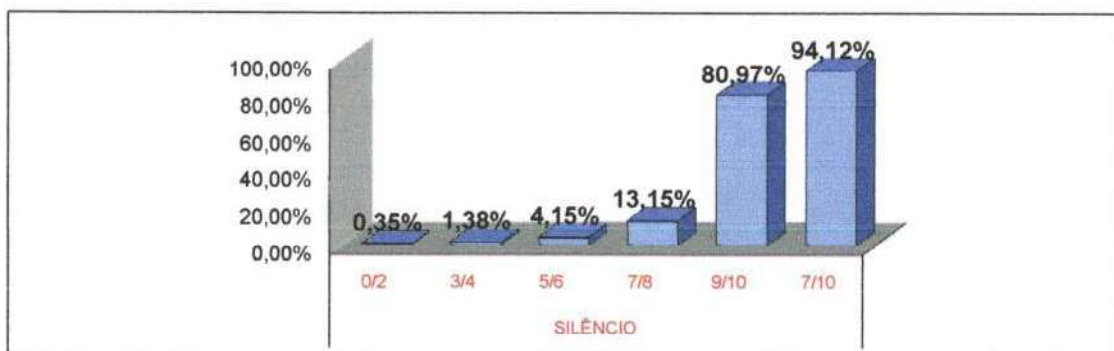


2.8 CONFIANÇA

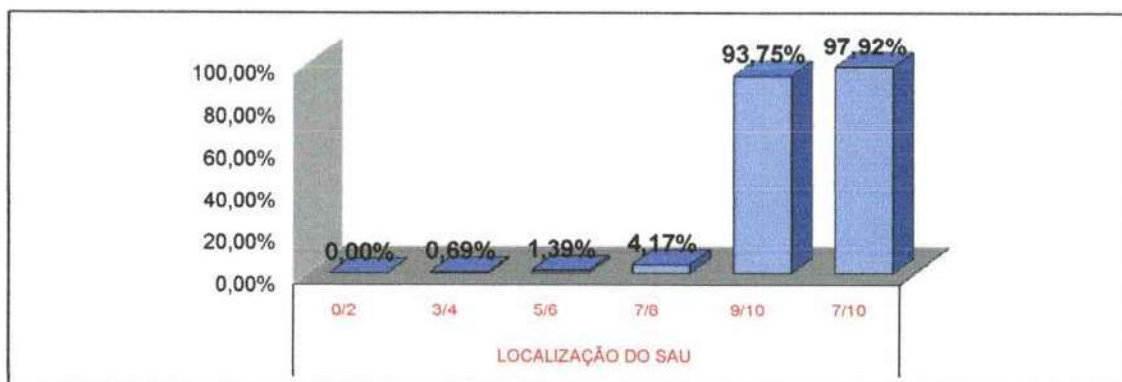


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 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 ?							276	276	272				
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							276	276	237				
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							276	276	265				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							276	276	241				
4.2	Pelos enfermeiros							276	276	254				
4.3	Pelos Outros Profissionais							276	276	258				
4.4	Pelos funcionários da Administração							276	276	264				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							276	276	258				
5.2	Para os enfermeiros							276	276	267				
5.3	Para os Outros Profissionais							276	276	270				
5.4	Para os funcionários da Administração							276	276	272				
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							276	276	271				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							276	276	260				
7.2	Pelos enfermeiros							276	276	268				
7.3	Pelos Outros Profissionais							276	276	274				
7.4	Pelos funcionários da Administração							276	276	274				
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							276	276	256				
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							276	276	258				
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							276	276	255				
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							276	276	266				
								5316	204	5238				
								0,11%	0,26%	1,09%	6,08%	92,46%	100,00%	3,70%
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							276	276	0				
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							276	276	0				

Total de Resposta Positiva 5790
 Total de Resposta Geral 5868
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,67%

Foram realizadas 276 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Outubro 2021.

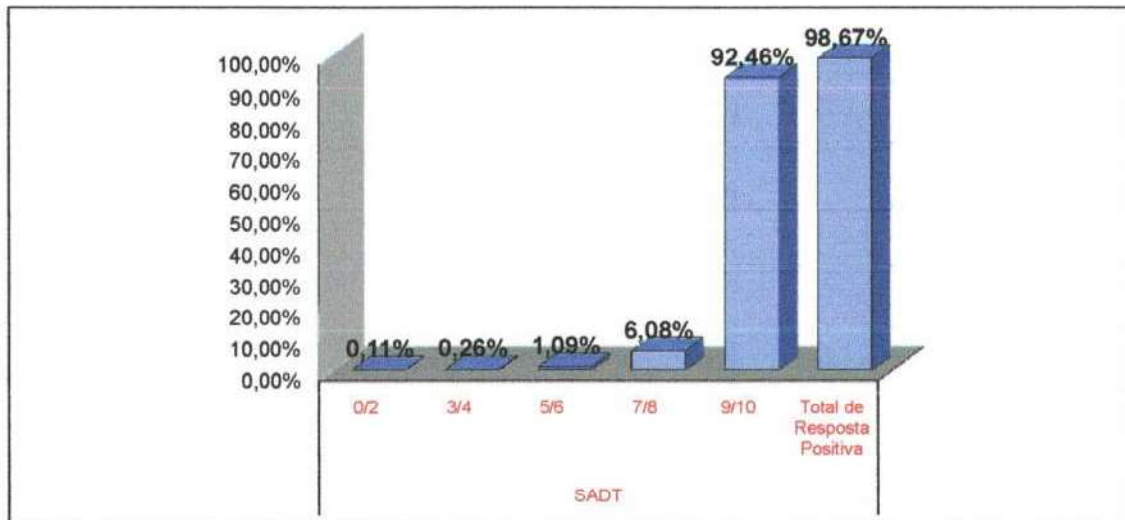
Wesleana Santos Coelho
 Ouvidoria Conta pra Gente

Wesleana Santos

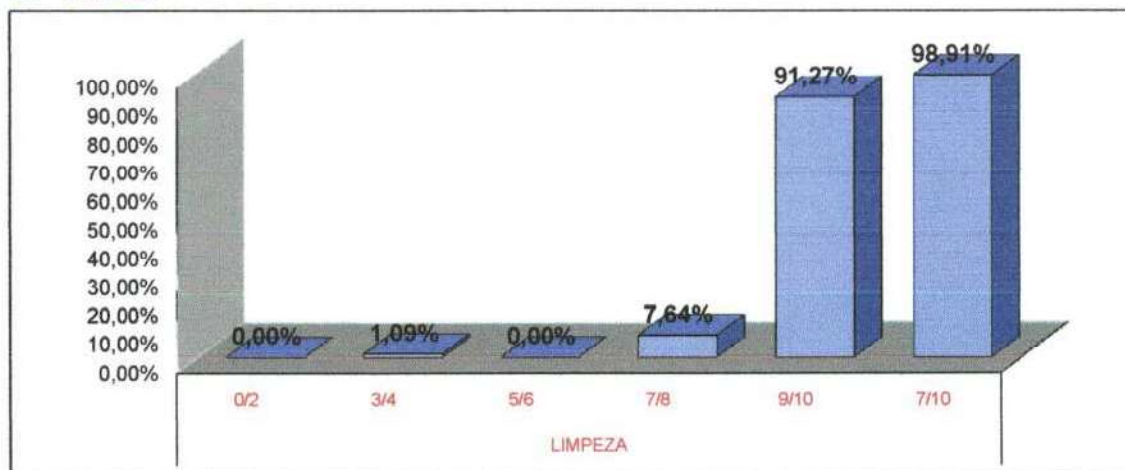
000108

AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

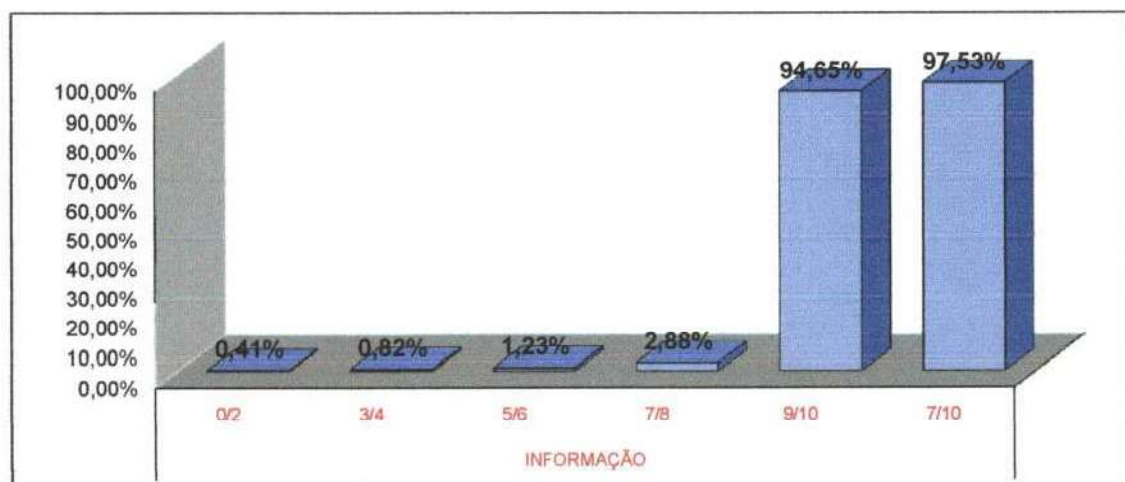
3. SADT



3.1 LIMPEZA

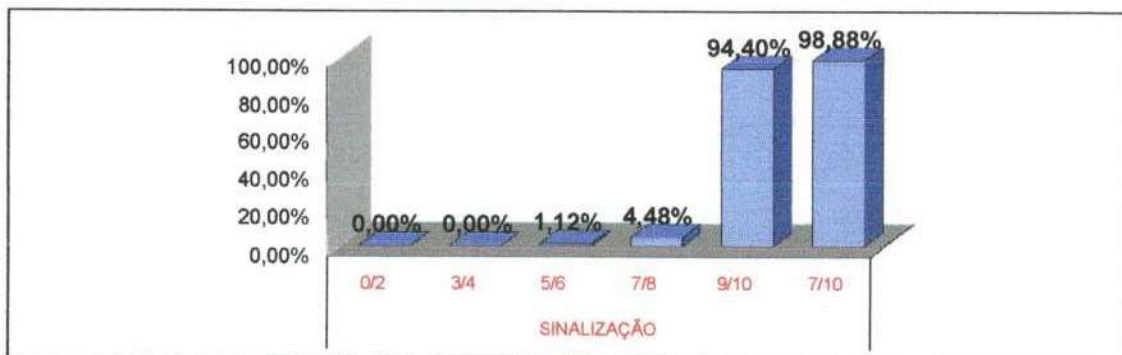


3.2 INFORMAÇÃO

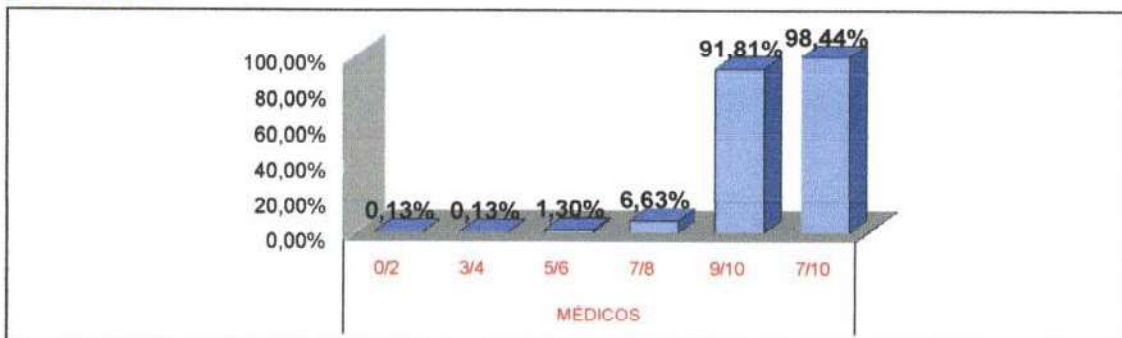


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

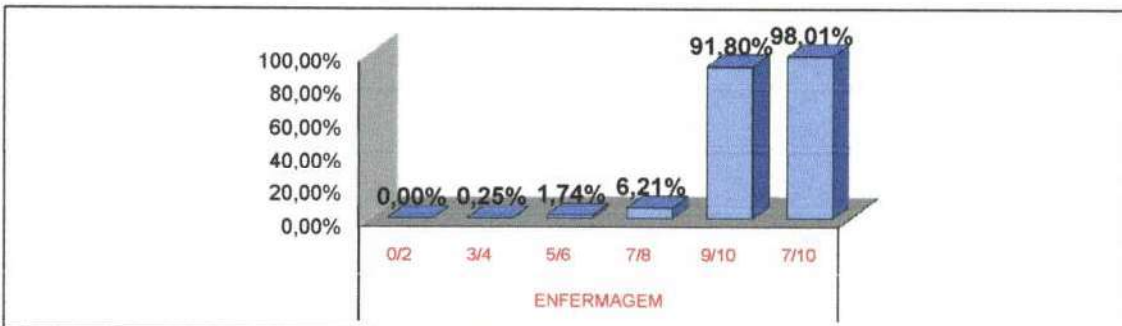
3.3 SINALIZAÇÃO



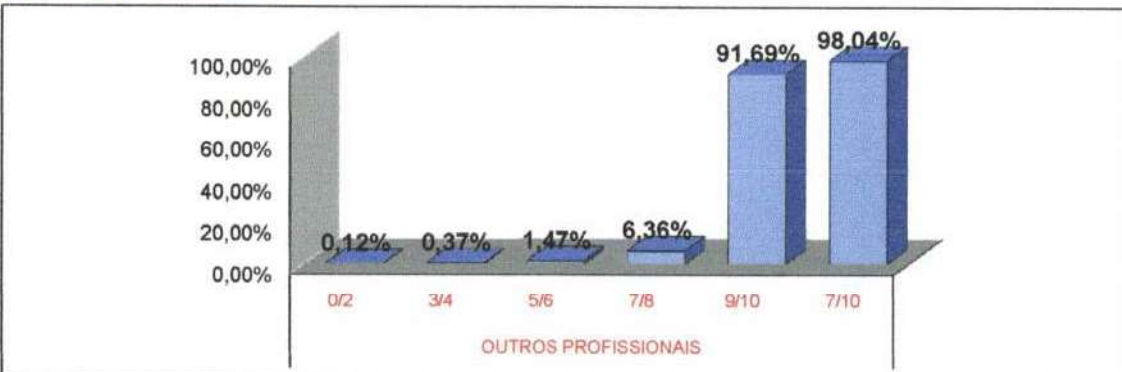
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

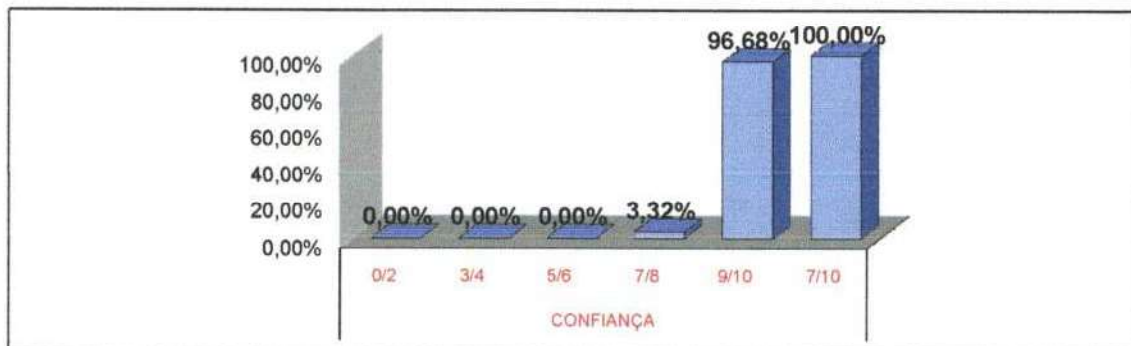


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

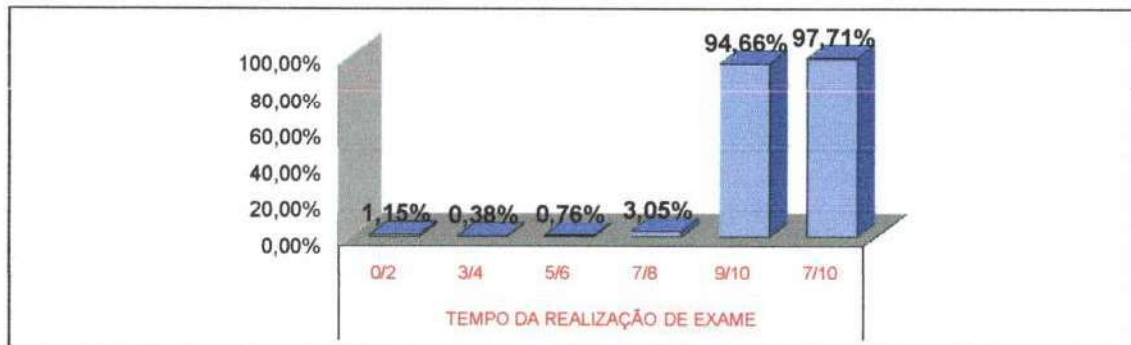
3.7 ADMINISTRAÇÃO



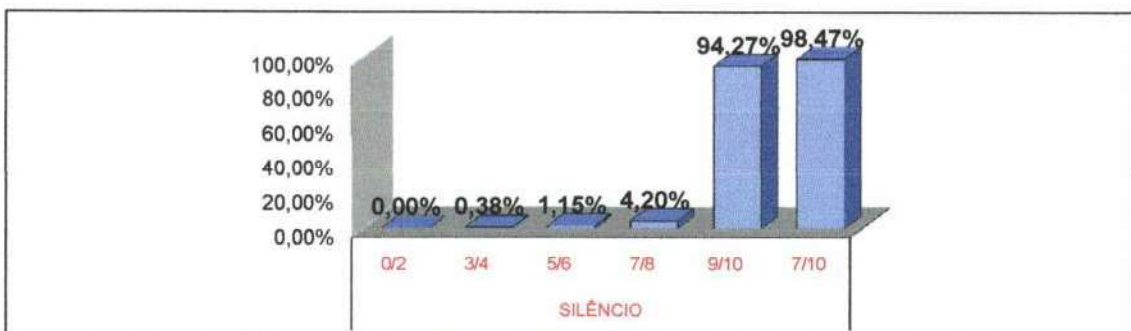
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 2021.

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 ?							193	193	192
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							189	193	188
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							189	193	188
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos							186	193	185
4.2	Pelos enfermeiros							188	193	187
4.3	Pelos Outros Profissionais							189	193	188
4.4	Pelos funcionários da Administração							189	193	188
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos							191	193	190
5.2	Para os enfermeiros							192	193	191
5.3	Para os Outros Profissionais							193	193	192
5.4	Para os funcionários da Administração							193	193	192
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							193	193	192
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos							192	193	191
7.2	Pelos enfermeiros							193	193	192
7.3	Pelos Outros Profissionais							193	193	192
7.4	Pelos funcionários da Administração							193	193	192
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							191	193	190
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							189	193	188
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							180	193	179
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							189	193	188
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							190	193	189
								3915	4053	3974
								0,00%	1,43%	
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							193		
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							193		

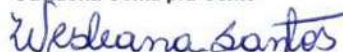
Total de Resposta Positiva 4380

Total de Resposta Geral 4381

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,52%

Foram realizadas 193 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Outubro 2021.

 Wesleane Santos Coelho
Ouvirdoria Conta pra Gente

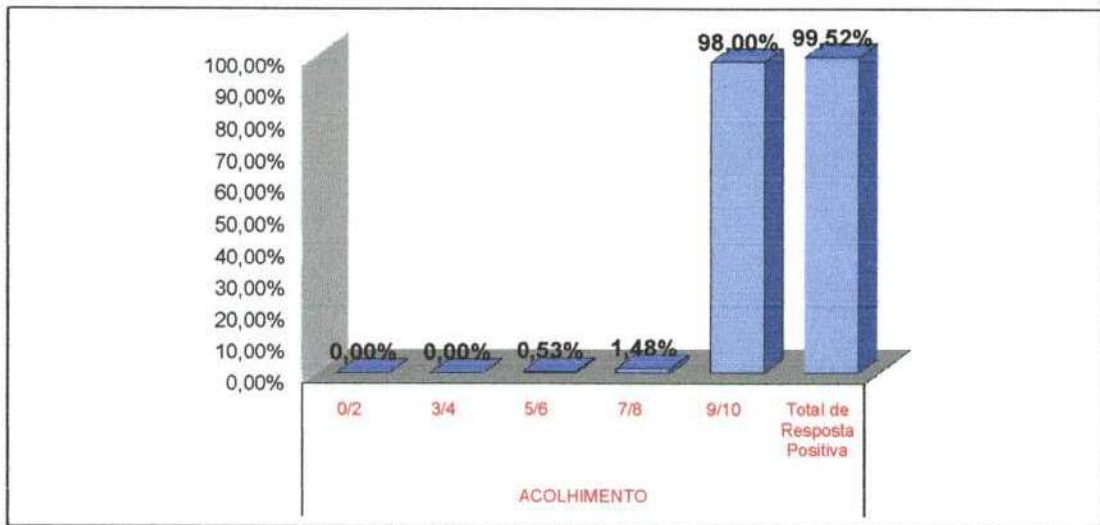


RLHRSP.001-02

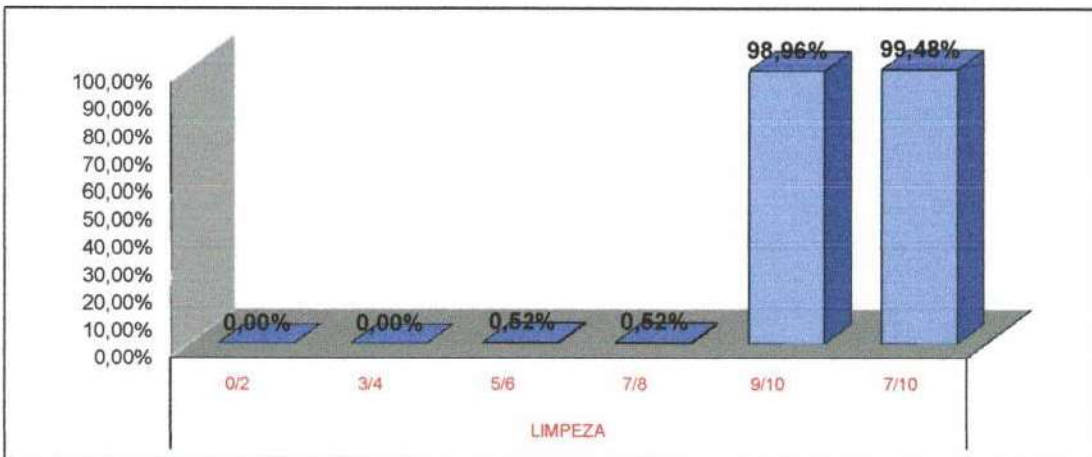
000113

AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

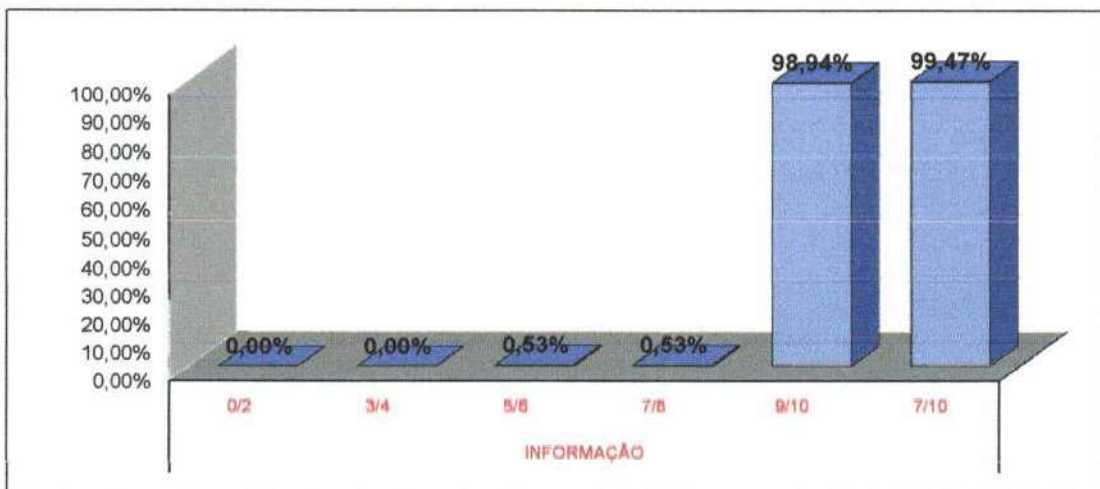
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

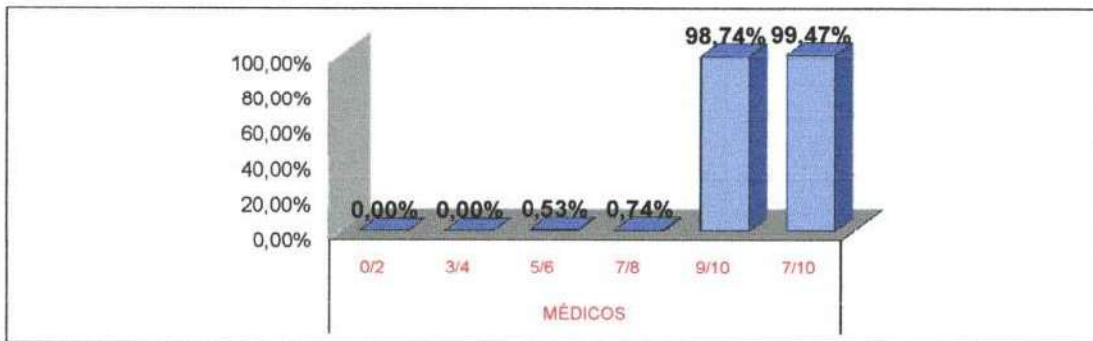


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

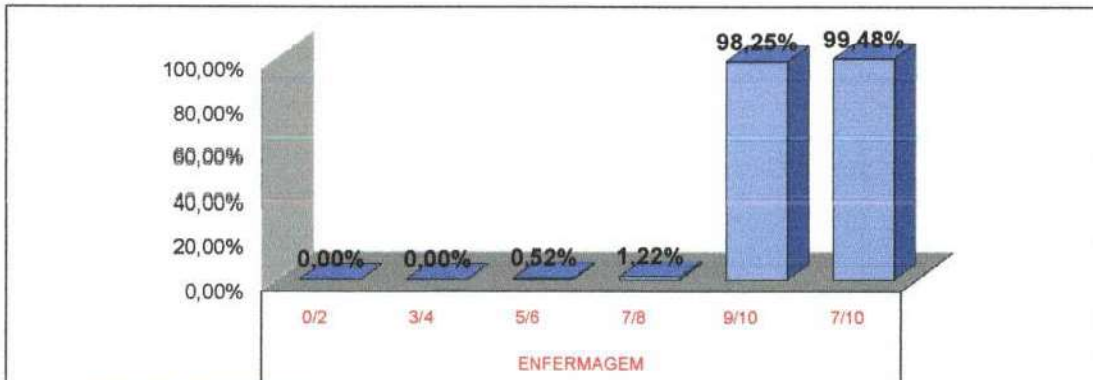
4.3 SINALIZAÇÃO



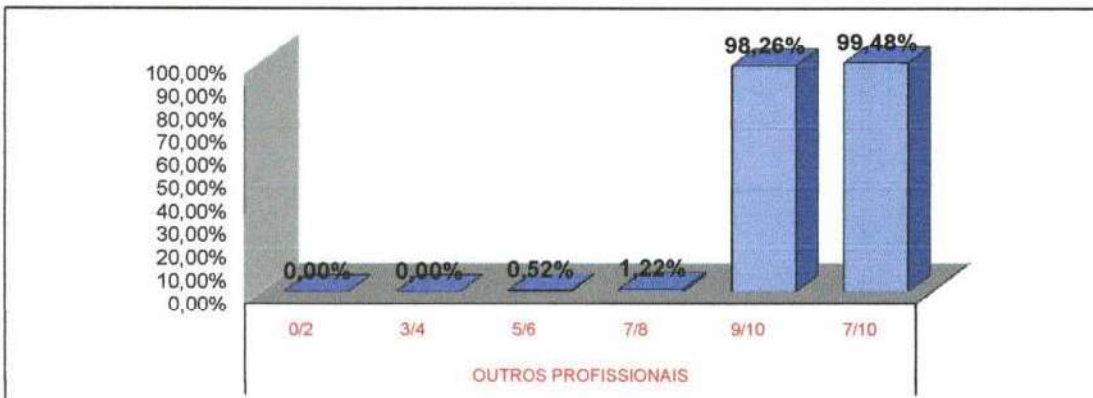
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



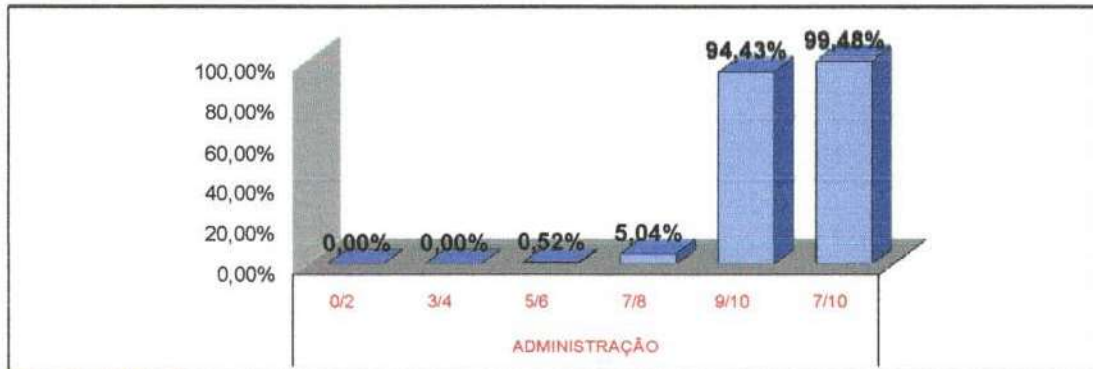
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



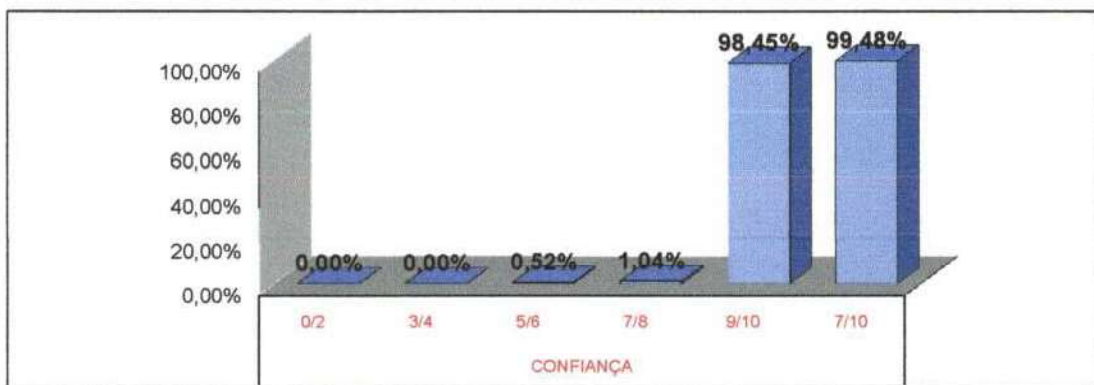


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

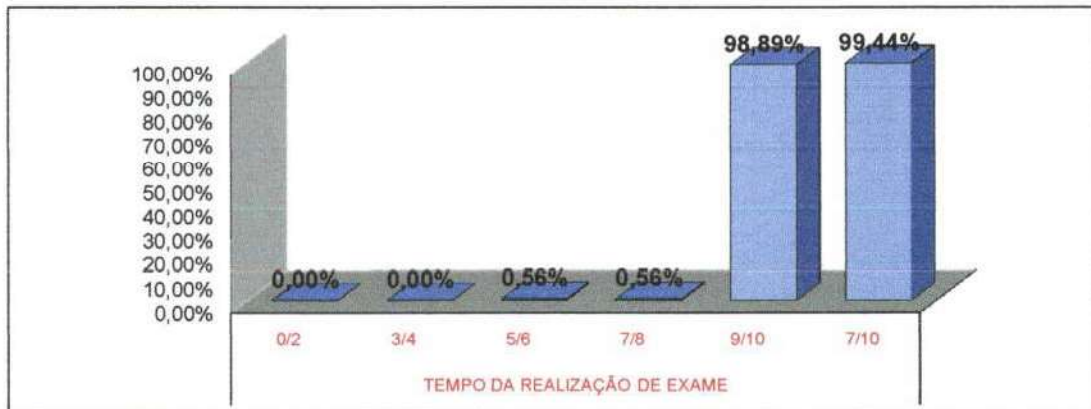
4.7 ADMINISTRAÇÃO



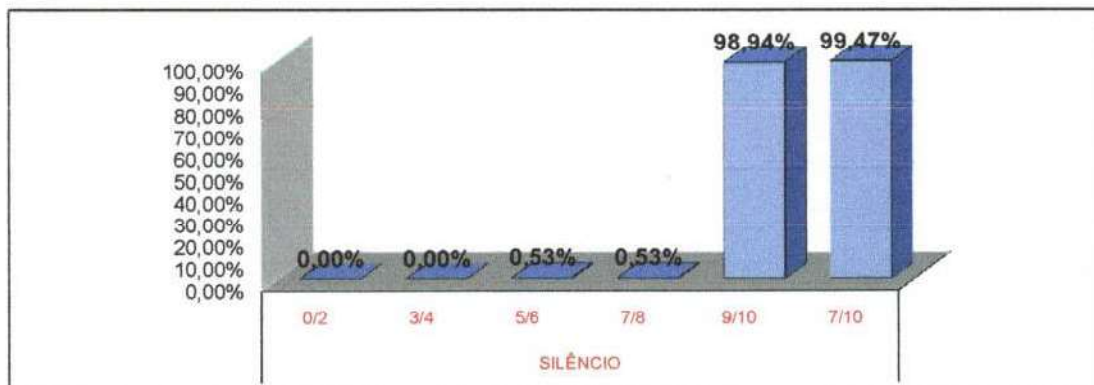
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

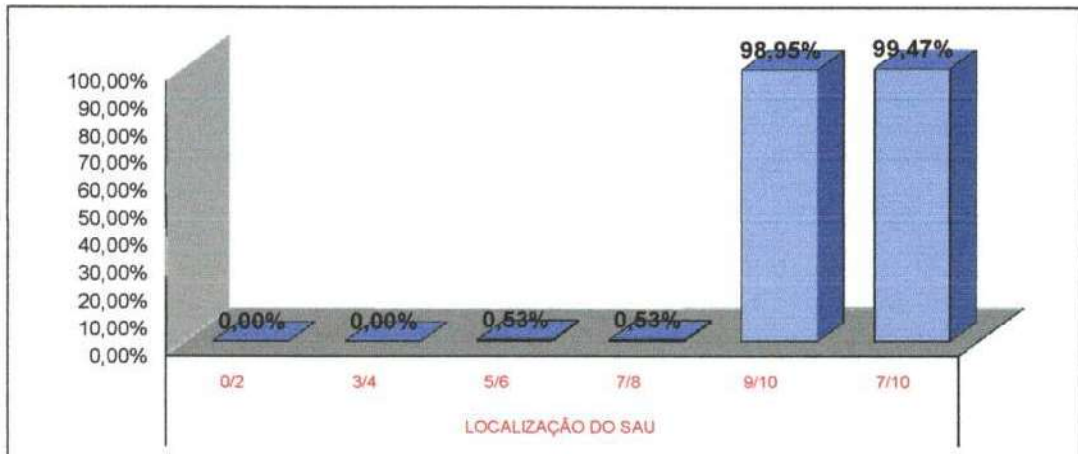


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 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?							147	0	147	147			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							143	4	147	142			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							116	31	147	116			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							117	30	147	117			
4.2	Pelos enfermeiros							117	30	147	117			
4.3	Pelos Outros Profissionais							117	30	147	117			
4.4	Pelos funcionários da administração							117	30	147	117			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							144	3	147	144			
5.2	Para os enfermeiros							146	1	147	146			
5.3	Para os Outros Profissionais							146	1	147	146			
5.4	Para os funcionários da administração							147	0	147	147			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							141	6	147	141			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							146	1	147	146			
7.2	Pelos enfermeiros							146	1	147	146			
7.3	Pelos Outros Profissionais							146	1	147	146			
7.4	Pelos funcionários da administração							146	1	147	146			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							141	6	147	141			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							141	6	147	141			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							137	10	147	137			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							144	3	147	137			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							135	12	147	134			
13	O horário em que são servidas as refeições?							128	19	147	128			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							130	17	147	130			
15	O horário das visitas?							85	62	147	85			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							143	4	147	143			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							132	15	147	132			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							145	2	147	145			
								3643	326	3969	3634			
								0,05%	0,08%	0,11%	2,47%	97,28%	100%	8,21%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	147	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	147	não	0			

Total de Resposta Positiva 3928
 Total de Resposta Geral 3937
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,77%

Foram realizadas 147 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Outubro 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Ouvidora Geral para Gente

Wesleana Santos

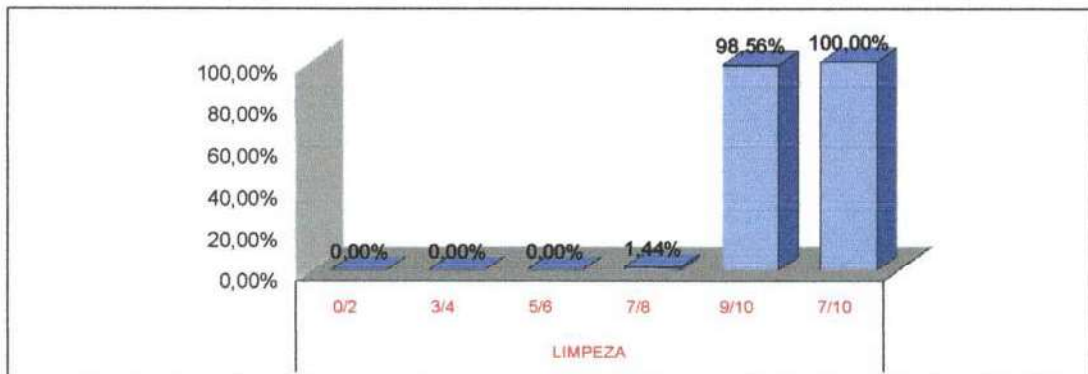
000118

AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

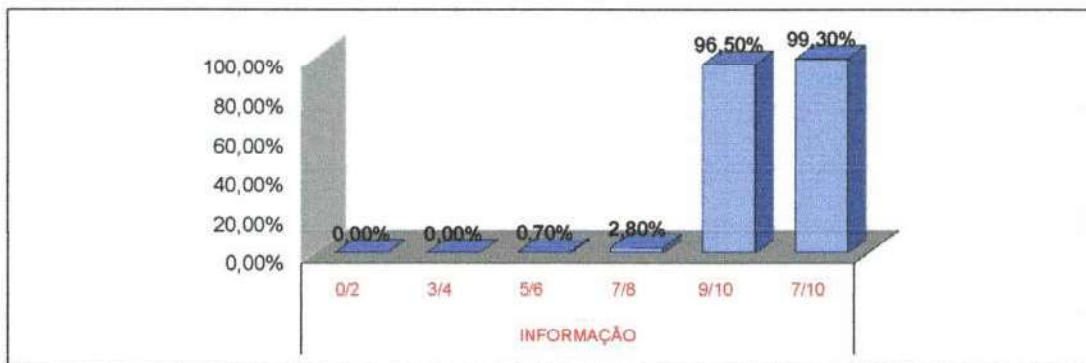
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



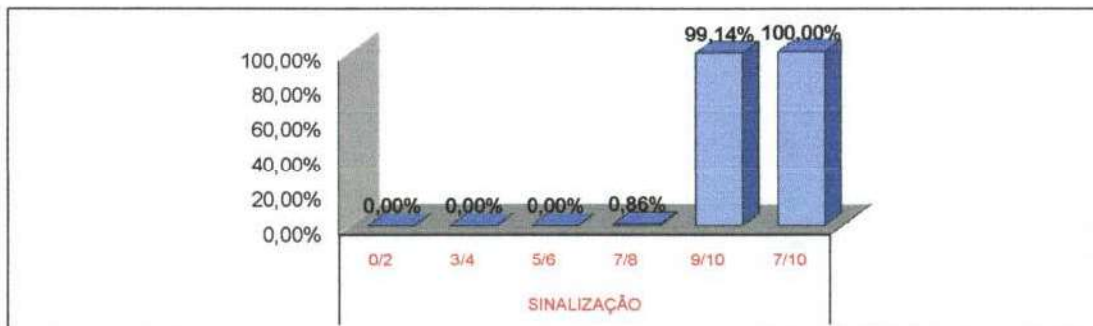
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



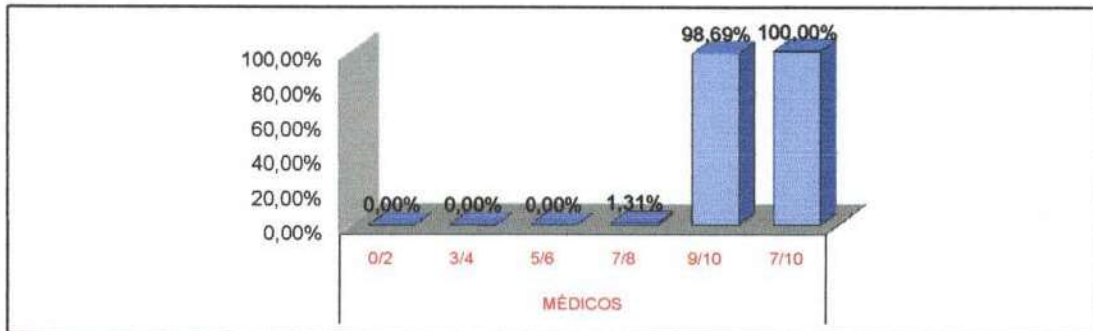
5.3 SINALIZAÇÃO



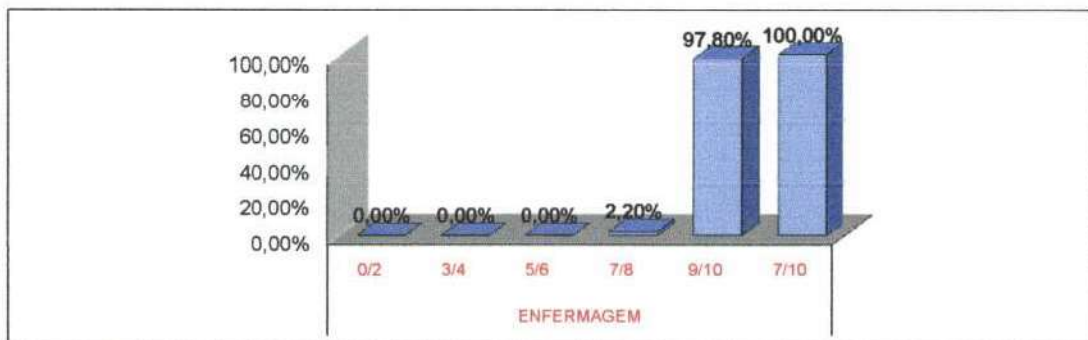


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



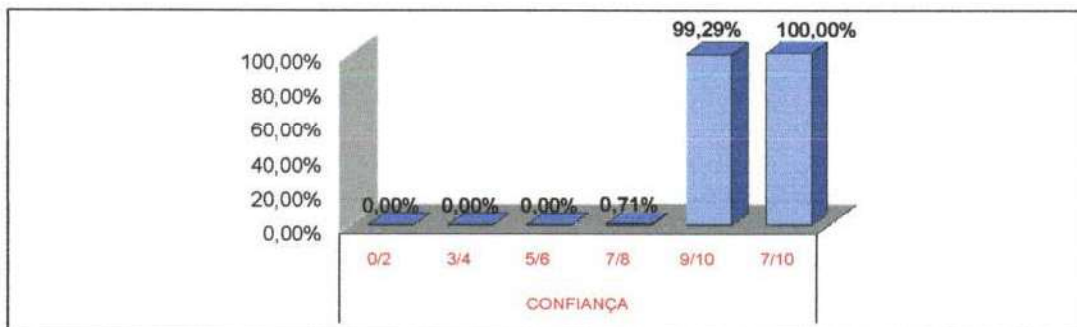
5.7 ADMINISTRAÇÃO



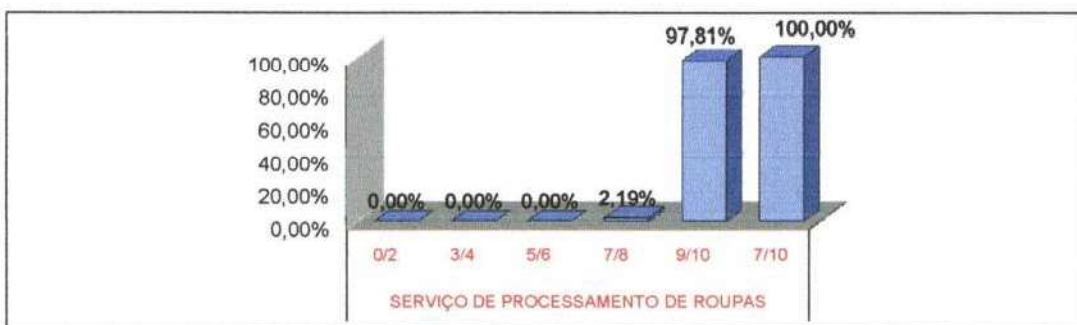


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

5.8 CONFIANÇA



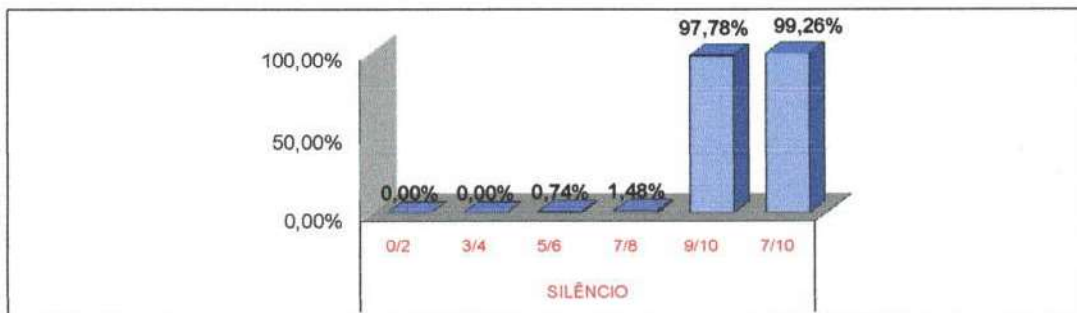
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

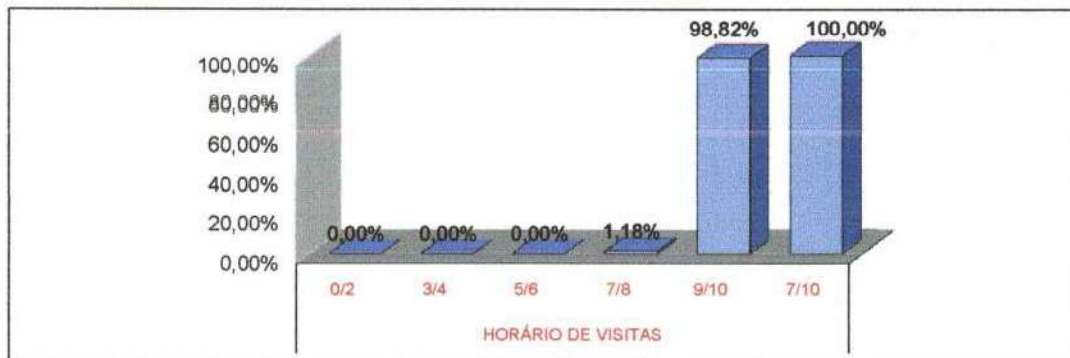


5.11 SILÊNCIO

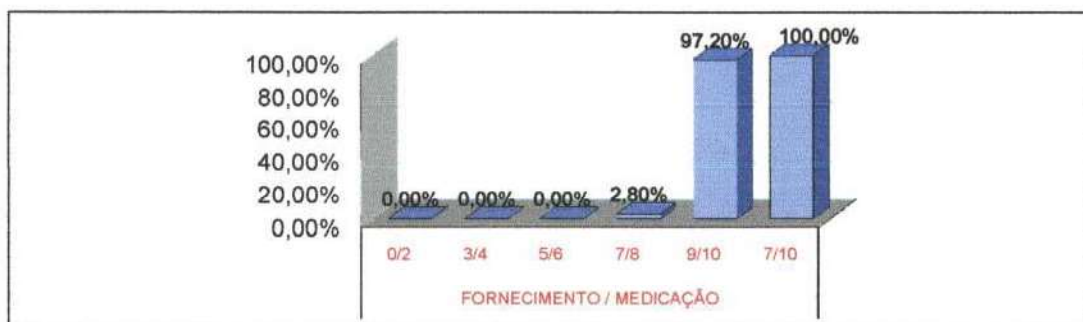


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2021

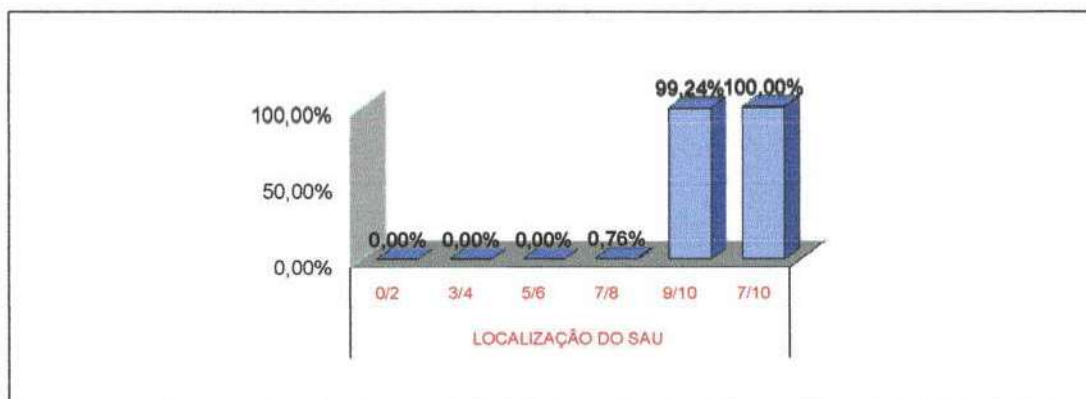
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

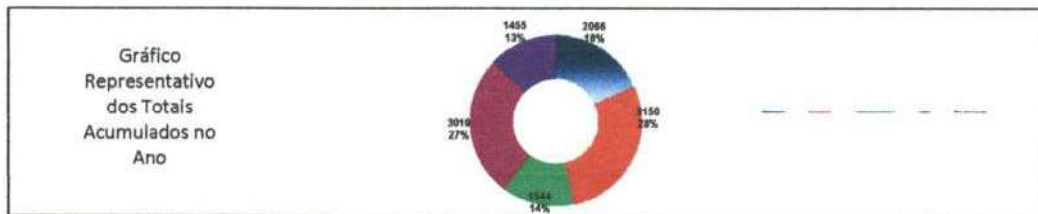


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Outubro 2021.

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
Acolhimento	212	190	193	208	218	204	212	228	212	193			2060	207
Ambulatório	322	323	332	335	312	291	288	328	315	298			3160	316
Unidades de Internação	173	166	163	154	181	135	138	168	158	151			1544	154
SADT	310	340	314	324	278	291	274	311	310	278			3019	302
Pós Alta Hospitalar	168	142	140	142	197	134	135	143	147	147			1455	148
Total	1.175	1.180	1.132	1.183	1.135	1.045	1.053	1.174	1.134	1.063			11.234	1.189

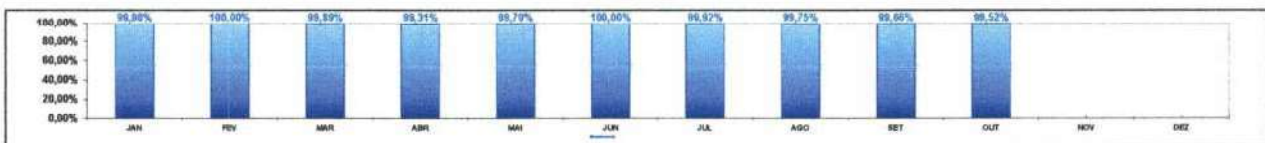
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%	0,07%	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%				0,05%
Bom	0,00%	0,00%	0,13%	0,65%	0,23%	0,00%	0,00%	0,06%	0,07%	0,33%				0,19%
Ótimo	21,33%	6,13%	8,28%	10,87%	3,43%	6,40%	1,69%	5,32%	9,18%	1,68%				7,11%
Excelente	78,65%	91,87%	90,69%	88,38%	96,35%	93,60%	98,21%	94,49%	98,44%	98,00%				92,90%
Não Respondeu	3,64%	1,65%	1,48%	2,91%	2,99%	0,49%	0,16%	1,05%	3,19%	1,43%				1,89%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%	0,07%	0,00%				0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,05%	0,29%	0,47%	0,27%	0,16%	0,46%	0,13%	0,81%	0,55%	0,33%				0,36%
Regular	0,05%	0,44%	0,74%	0,99%	0,11%	0,42%	0,15%	0,85%	0,55%	0,61%				0,40%
Bom	0,53%	2,42%	2,79%	3,48%	1,09%	3,29%	3,40%	3,72%	3,51%	3,31%				2,59%
Ótimo	8,28%	19,15%	11,87%	10,87%	8,19%	8,19%	9,89%	11,28%	19,28%	18,08%				19,54%
Excelente	91,17%	86,11%	94,14%	94,42%	88,19%	89,65%	88,64%	87,53%	84,83%	87,44%				86,91%
Não Respondeu	4,37%	2,99%	2,10%	4,93%	3,93%	4,83%	4,48%	5,50%	8,59%	3,72%				5,92%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,69%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				99,65%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,35%
Unidades de Internação														
Ruim	0,05%	0,00%	0,08%	0,16%	0,00%	0,03%	0,09%	0,40%	0,00%	0,14%				0,10%
Regular	0,05%	0,07%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,31%	0,00%	0,30%				0,08%
Bom	0,75%	0,35%	0,22%	0,78%	0,35%	0,09%	0,09%	0,55%	0,19%	0,24%				0,40%
Ótimo	8,09%	4,48%	4,44%	6,97%	3,29%	5,27%	1,28%	5,64%	5,01%	5,44%				5,37%
Excelente	89,54%	95,14%	93,21%	92,13%	98,18%	94,67%	94,45%	93,70%	93,88%	93,72%				94,08%
Não Respondeu	5,31%	4,79%	5,29%	7,70%	7,99%	5,35%	4,96%	5,14%	8,74%	5,88%				6,92%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%
SADT														
Ruim	0,07%	0,00%	0,30%	0,05%	0,19%	0,04%	0,17%	0,23%	0,03%	0,11%				0,37%
Regular	0,33%	0,77%	0,63%	0,87%	0,35%	0,02%	0,09%	0,54%	0,23%	0,26%				0,47%
Bom	1,60%	3,38%	3,30%	3,28%	1,20%	0,21%	0,03%	2,25%	2,99%	1,00%				1,96%
Ótimo	16,78%	12,66%	15,81%	12,21%	9,90%	5,13%	9,88%	10,51%	12,83%	6,08%				11,26%
Excelente	81,44%	81,15%	80,26%	88,69%	88,70%	84,21%	83,30%	86,48%	82,83%	92,46%				85,78%
Não Respondeu	11,71%	8,10%	6,77%	7,38%	7,98%	4,68%	7,73%	7,73%	8,98%	3,79%				8,94%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,68%	99,41%	99,69%	99,07%	99,65%	100,00%	100,00%	100,00%	99,4%	100,00%				99,69%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,32%	0,59%	0,31%	0,93%	0,35%	0,00%	0,00%	0,00%	0,64%	0,00%				0,31%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%	0,06%	0,14%	0,00%	0,0%	0,03%	0,14%	0,00%	0,05%				0,03%
Regular	0,05%	0,03%	0,00%	0,03%	0,00%	0,0%	0,00%	0,19%	0,00%	0,08%				0,04%
Bom	0,09%	0,19%	0,39%	0,88%	0,10%	0,00%	0,11%	0,41%	0,11%	0,11%				0,38%
Ótimo	8,22%	6,74%	4,71%	5,99%	4,30%	3,77%	2,41%	3,96%	5,29%	2,47%				4,75%
Excelente	90,04%	94,04%	94,88%	94,08%	95,91%	96,14%	97,450%	95,32%	94,60%	97,28%				94,80%
Não Respondeu	5,19%	4,12%	4,44%	7,72%	7,09%	5,44%	4,31%	5,83%	16,00%	8,21%				6,32%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,0%	100,00%				100,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%

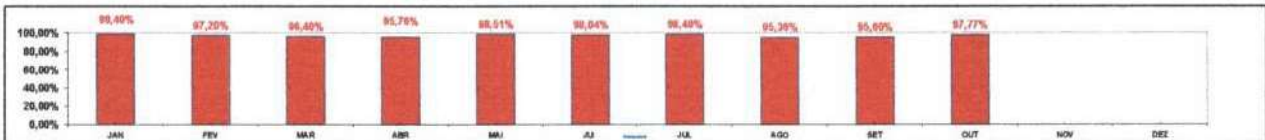
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2021



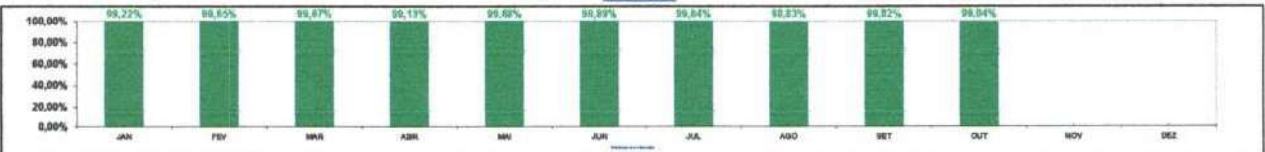
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2021



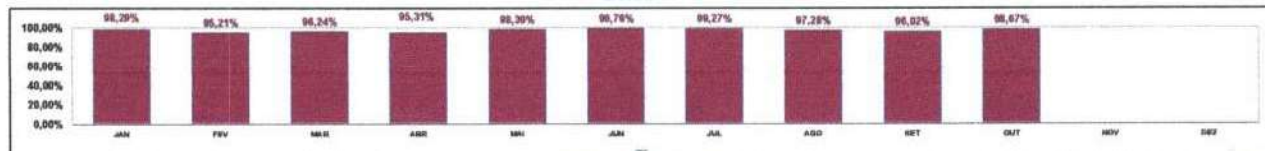
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2021



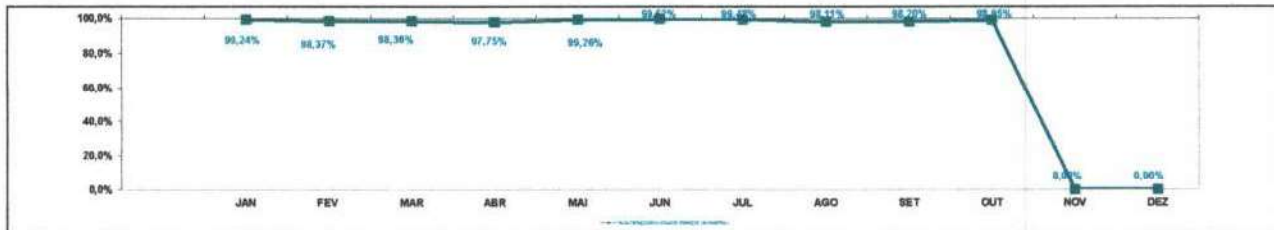
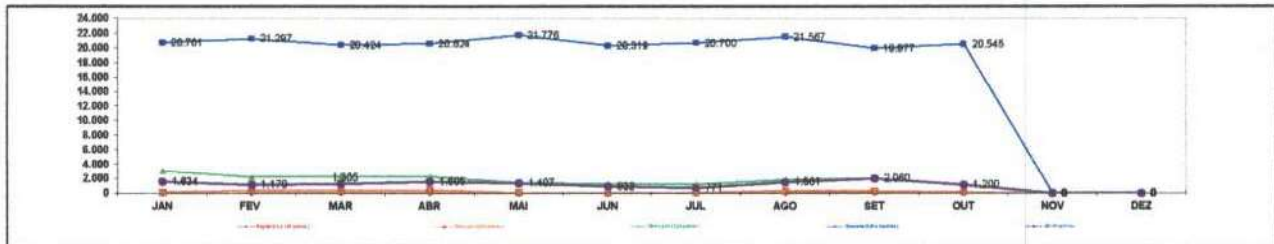
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Médis
Acolhimento														
Num (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	8	0	0	0	3	3	0			14	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0	0	5	0	0	0	0	10	0			15	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	1	0	5	19	10	0	4	4	3	24			61	7
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	915	319	378	461	151	273	75	350	294	59			3.289	327
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.374	3.005	3.614	3.748	4.244	3.960	4.348	4.433	3.898	3.915			29.187	3917
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	424	380	390	416	432	468	424	452	424	360			4.130	413
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0
Não Respondeu	182	88	60	127	151	21	27	50	142	53			555	85
Total de Respostas do Acolhimento	4.714	4.304	4.360	4.857	4.837	4.671	4.849	5.148	4.754	4.381			48.064	486
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,98%	100,00%	99,89%	99,31%	99,79%	100,00%	99,92%	99,75%	99,99%	99,92%			99,79%	99,78%
Ambulatório														
Num (0 a 0,5 pontos)	3	15	28	18	8	24	7	48	30	18			159	20
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	3	26	44	59	8	22	5	37	48	33			284	28
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	31	144	187	207	79	89	70	212	190	87			1.258	129
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	479	642	710	650	634	432	520	644	555	548			1.792	270
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.325	5.127	5.034	5.048	5.092	4.727	4.792	4.793	4.599	4.735			49.196	6919
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	642	648	664	670	624	561	562	656	630	587			6.297	630
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0			3	0
Não Respondeu	277	183	325	384	228	246	252	520	674	209			3.218	322
Total de Respostas do Ambulatório	8.480	6.900	6.447	6.661	6.324	5.799	5.884	6.398	6.041	6.997			62.872	6387
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATÓRIO	99,40%	97,30%	98,40%	98,76%	98,51%	99,04%	99,49%	99,38%	99,90%	97,77%			97,35%	87,69%
Unidades de Internação														
Num (0 a 0,5 pontos)	2	1	3	6	0	1	3	17	0	3			37	4
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	1	0	1	0	0	0	13	0	13			30	3
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	33	15	11	29	14	3	3	23	7	20			168	16
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	424	190	252	269	133	190	48	212	219	200			2.124	212
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.987	4.037	3.650	3.536	3.892	3.269	3.436	3.942	3.488	3.426			36.825	3663
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	346	330	306	368	222	270	272	332	300	307			3.099	309
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0
Não Respondeu	288	212	215	320	308	193	182	325	358	403			2.718	271
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.789	4.573	4.222	4.146	4.381	3.720	3.782	4.539	3.984	3.978			43.062	4308
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	98,22%	98,65%	99,67%	98,13%	99,68%	99,89%	99,94%	99,87%	99,82%	99,04%			99,45%	89,58%
SADT														
Num (0 a 0,5 pontos)	1	58	32	57	19	2	7	13	82	8			218	22
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	19	48	37	52	18	1	5	21	47	14			272	27
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	82	224	193	197	82	11	31	128	148	58			1.120	113
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	914	890	914	733	493	298	527	803	724	323			6.377	638
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.458	5.071	4.899	4.983	4.575	5.047	4.757	4.963	4.674	4.915			48.122	4812
Total de Resposta Positiva do SADT	818	876	826	642	556	562	548	622	616	552			6.018	602
Total de Resposta Negativa do SADT	2	4	2	6	2	0	0	0	0	0			20	2
Não Respondeu	736	554	428	478	422	293	153	484	547	294			4.589	438
Total de Respostas do SADT	6.994	6.929	6.483	6.630	5.716	5.919	5.875	6.361	6.293	5.988			62.158	6214
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	98,24%	95,21%	98,24%	95,31%	98,39%	99,78%	99,77%	97,25%	98,02%	98,87%			97,44%	97,59%
Pós Alta Hospitalar														
Num (0 a 0,5 pontos)	1	0	2	5	0	1	1	5	0	2			17	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	13	0	1	0	0	0	7	0	3			26	3
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	29	7	13	24	4	2	4	15	4	4			105	11
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	373	211	179	180	179	129	84	144	187	90			1.427	175
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.642	3.457	3.427	3.328	3.983	3.289	3.399	3.486	3.347	3.544			34.882	3488
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	318	284	280	284	334	268	278	286	284	284			2.810	281
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0
Não Respondeu	221	158	280	298	318	197	157	225	431	328			2.889	281
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.361	3.960	3.882	3.821	4.500	3.688	3.758	3.922	3.832	3.837			38.872	3887
% SATISFAÇÃO PÓS ALTA HOSPITALAR	99,31%	98,90%	99,81%	98,24%	99,91%	99,82%	99,87%	99,34%	99,99%	99,77%			99,87%	99,87%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021

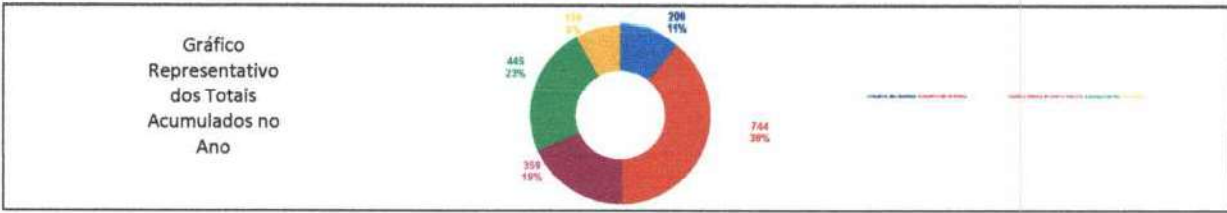


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Médis
TODOS OS SETORES														
Num (0 a 0,5 pontos)	7	71	45	82	19	28	18	84	85	31	0	0	480	40
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	28	88	81	119	24	23	13	94	103	63	0	0	633	53
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	175	390	380	476	168	84	117	363	350	188	0	0	2.719	227
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	3.105	2.212	2.416	2.290	1.490	1.210	1.284	1.883	2.081	1.218	0	0	19.719	1.982
Excelente (3,60 a 4 pontos)	20.795	21.297	20.424	28.824	21.778	28.318	28.760	21.567	19.877	28.448	0	0	287.890	17.333
Total de Resposta Positiva	2.348	3.316	2.258	2.320	2.208	2.089	2.108	2.348	2.284	2.126	0	0	22.438	1.878
Total de Resposta Negativa	0	4	2	5	2	1	0	0	4	0	0	0	23	2
Não Respondeu	1.634	1.179	1.305	1.605	1.407	932	771	1.561	2.080	1.200	0	0	13.845	1.137
Total de Respostas de Todos os Setores	26.424	24.058	23.355	23.800	23.488	21.784	22.102	26.329	22.598	22.943	0	0	256.739	19.845
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99,24%	98,37%	98,38%	97,75%	99,20%	99,92%	99,48%	98,11%	98,20%	98,95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

000124

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

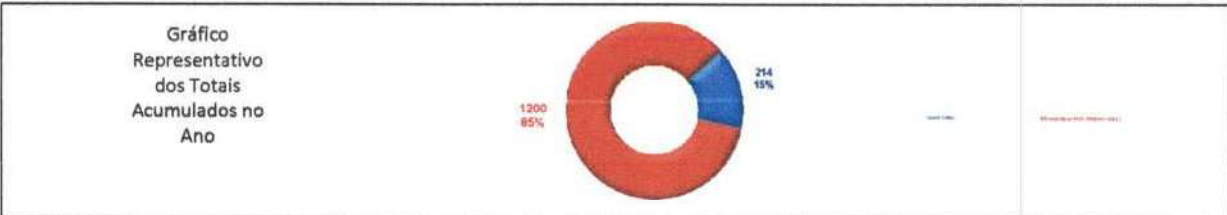
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	17	33	25	16	8	12	19	25	28	22			206	20,60
Usuários Internos	84	38	111	89	31	34	82	59	118	88			744	74,40
Usuários Externos	19	45	38	25	28	37	23	54	35	34			356	35,60
Acompanhantes	48	21	42	40	16	28	79	42	81	50			449	44,90
Visitantes	15	5	37	17	17	13	28	31	1	12			156	15,60
Total	184	145	348	182	122	148	228	200	287	198			1.814	174,70

MEIO DE RECEBIMENTO 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	Total	Média
Escrito (Folder)	24	31	23	13	13	18	16	24	26	26			214	21,40
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	181	114	115	78	86	78	78	128	214	152			1200	120,00
Total	185	145	138	91	99	96	92	150	240	178			1.414	141,40

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	Total	Média
Elogios	79	99	147	111	74	79	103	105	148	110			1055	105,50
Reclamações	3	2	2	3	5	19	2	5	5	4			41	4,10
Sugestões	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0			2	0,20
Relatos	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0			3	0,30
Total	83	101	149	114	80	91	105	110	154	114			1.181	118,10

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

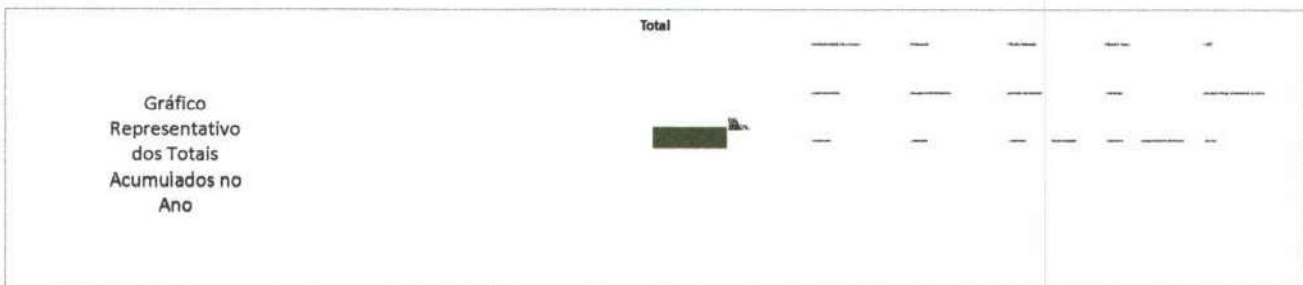
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	95,18	93,81	98,65	97,39	92,50	86,00	96,00	96,48	96,10	96,48			95,37
Reclamações	3,61	1,39	1,35	2,64	6,25	19,00	2,00	4,55	3,25	3,51			3,92
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,33
Relatos	1,21	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,39
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

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

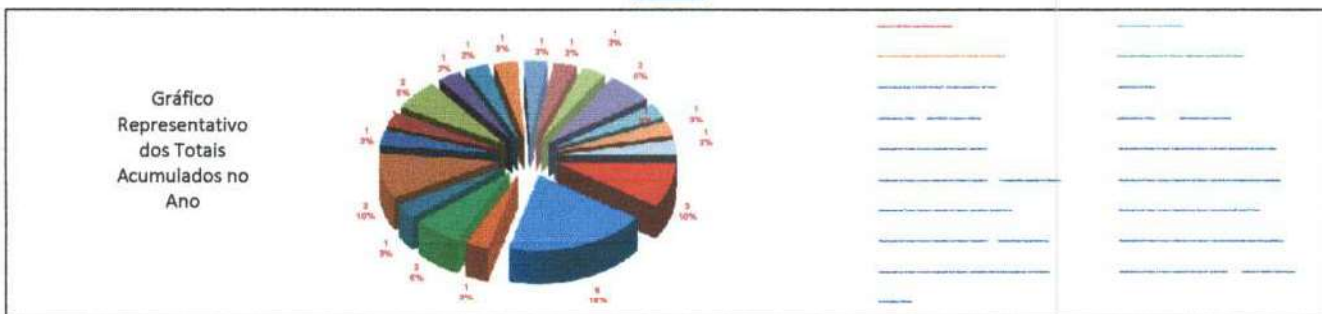
ANO: 2021



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			2	0,20
Ambulatório	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	0,00
Diretoria Técnica	0	2	1	0	1	2	0	2	0	0			8	0,80
SADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
Serviço de Nutrição	0	0	1	1	0	4	0	0	0	0			6	0,60
Recepção SADT/Ambulatório	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0			1	0,10
Unidades de Internação	1	0	0	1	0	1	0	2	2	2			9	0,90
Fisioterapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
Acuidamento	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0			1	0,10
Laboratório	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0			3	0,30
Direção Hospitalar	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			6	0,60
Portaria	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1			5	0,50
Total	4	2	2	3	5	10	2	5	5	4	0	0	42	3,50

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			3	0,30
Demora para entregar a Cópia do Prontuário	1	0	0	0	1	1	0	0	2	1			6	0,60
Banheiro - Corredor da Clínica Pediátrica	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0			1	0,10
Atendimento assistencial - Acolhimento	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0			2	0,20
Cuidados Assistenciais - 08/10/2021	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			1	0,10
Atendimento na Portaria	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0			3	0,30
Atraso Médico - Exame de Contraste	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Atendimento médico - Hemodiálise	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Forma no Tratamento com Usuário - Laboratório	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0			2	0,20
Agendamento de Retorno errado	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0			1	0,10
Funcionamento do aparelho de Chamada	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1	0,10
Informações sobre acompanhantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			1	0,10
Guarda Volante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			1	0,10
Ausência de Poltrona	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1	0,10
Atendimento na Clínica Pediátrica	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1	0,10
Insatisfação tempo de espera Médico	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0			2	0,20
Atendimento assistencial - UTI Pediátrica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0			1	0,10
Ausência do Médico Oftalmologista	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0			1	0,10
Informações - Portaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Atendimento Ambulatorial - 09/03/2021	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Consulta com Infectologista - Substituição Clínico Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
SRL - Barulho ao recolher resíduos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			1	0,10
Atraso do Médico - Obstetrícia	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0			2	0,20
Horário de Realização dos Exames Laboratoriais	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	0,10
Refeições fornecidas - UTI Neu/UTI Pediátrica	0	0	1	1	0	4	0	0	0	0			6	0,60
Total	4	2	2	3	5	10	2	5	5	4	0	0	42	3,50
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES FISIDENTES	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	42	4,2
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTES 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-RESP-SAU 001-02

000126