

4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

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

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 30 do mês de setembro 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	178
Acolhimento	238
Ambulatório	321
S.A.D.T	311
Pós Alta Hospitalar	193
TOTAL	1241

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 SETEMBRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	59	3	13	7
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	3	159	2	83	4
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	33	275	85	258	12
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	614	1.030	599	1.102	548
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.198	4.162	4.046	4.469	4.226
Total de Resposta Positiva	476	638	355	622	385
Total de Resposta Negativa	0	4	1	0	1
Não Respondeu	148	414	71	295	414
Total de Respostas	5.326	6.327	5.091	6.547	5.183
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,29%	92,14%	98,21%	94,59%	99,54%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	221
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	100
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	467
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1149
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	178
3.2	Externas	1063
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	01
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	15
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3194

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	84	84,00
Reclamação	10	10,00
Sugestão	02	2,00
Relato	04	4,00
TOTAL	100	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
Atendimento assistencial - UTI adulto	UTI Adulto	Direção Técnica
Celular - acompanhante C. S.S	UTI Pediátrica	Direção de enfermagem
Atendimento recepção SADT - falta de cordialidade com usuário da Ressonância.	SADT	Atendimento SADT
Conduta clínica - cirurgia plástica.	Clínica Cardiológica	Direção Técnica
Atendimento assistencial - usuário A. B. N. Clínica Cirúrgica.	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Tratamento com o usuário durante o atendimento assistencial.	Clínica Cirúrgica	Direção de enfermagem
Tratamento com o usuário durante o atendimento assistencial. (15/09/2019)	Clínica Cirúrgica	Direção de enfermagem
Tratamento com o usuário durante o atendimento assistencial II.	Clínica Cirúrgica	Direção de enfermagem
Atendimento Assistencial e falha na comunicação I - 23/09/2019.	Clínica Cirúrgica	Direção de enfermagem
Atendimento Assistencial - Enf. Copaíba 18/09/2019.	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	06	60,00
Direção Técnica	03	30,00
SADT	01	10,00
Total	10	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 96,75%. O Índice encontra-se fora da meta, classificado como regular e tendo como determinantes os setores de Ambulatório e SADT. O setor de Ambulatório apresentou uma insatisfação significativa no quesito referente ao "Tempo que demorou para o usuário ser atendido". Devido à manutenção Técnica dos equipamentos de Ressonância Magnética e RX, houve a redução do número de atendimentos do SADT. A necessidade de paralisação da execução dos exames devido aos problemas nas máquinas causou incomodo aos usuários. O comunicado de paralisação do atendimento foi encaminhado através de Ofício à SESPA, e a mesma fica encarregada de comunicar a todos os município, com intuito de que a informação chegue até o usuário e o mesmo não venha ao atendimento. Nos setores de atendimento o SAU realiza orientações para o melhor acolhimento dos usuários durante o período de espera, conforme descrito abaixo:

1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na acomodação, satisfação e segurança, orientamos que os mesmos fiquem atentos no horário marcado no documento de regulação para os atendimentos, não havendo a

necessidade de chegarem antes do horário marcado, visto que todos terão atendimento e possuem sua vaga garantida previamente;

2) Os usuários são orientados quanto à necessidade ou não de jejum, pois em alguns casos não é obrigatório. Tal medida tem como objetivo minimizar a insatisfação durante o tempo de espera;

3) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias;

4) Enfatizamos a importância da conscientização sobre o controle de higienização das mãos, cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;

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 recebemos 02 relatos de sugestões. Foram registrados 84 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

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

Marabá, 04 de setembro de 2019.


Ana Carolina Costa Chaves

Coordenadora do SAU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: SETEMBRO - 2019

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS					TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10									
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?					0	0	1	19	157	177	1	178	176
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?					2	0	1	20	149	172	6	178	169
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)					0	0	2	26	149	177	1	178	175
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos					0	0	0	15	156	171	7	178	171
	Pelos enfermeiros					0	0	3	25	150	178	0	178	175
	Pelos Outros Profissionais					0	0	3	33	142	178	0	178	175
	Pelos funcionários da administração					0	0	2	26	150	178	0	178	176
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos					0	0	3	28	147	178	0	178	175
	Para os enfermeiros					0	0	2	28	148	178	0	178	176
	Para os Outros Profissionais					0	0	0	20	156	176	2	178	176
	Para os funcionários da administração					0	0	4	27	143	174	4	178	170
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?					1	0	1	14	165	171	7	178	169
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos					0	0	2	19	154	175	3	178	173
	Pelos enfermeiros					0	0	3	16	155	176	2	178	173
	Pelos Outros Profissionais					0	0	4	33	148	177	1	178	173
	Pelos funcionários da administração					0	0	4	23	151	178	0	178	174
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					0	0	4	19	155	178	0	178	174
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					0	1	3	18	154	176	2	178	172
10	A limpeza das roupas de cama e banho?					0	0	6	21	141	168	10	178	162
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?					0	0	2	23	151	176	2	178	174
12	O silêncio no ambiente do hospital?					0	0	4	25	143	172	6	178	168
13	O horário em que são servidas as refeições?					0	0	5	21	147	173	5	178	168
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?					0	1	3	21	153	178	0	178	174
15	O horário das visitas?					0	0	8	21	145	174	4	178	166
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?					0	0	2	20	153	175	3	178	173
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0	0	8	15	151	174	4	178	166
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?					0	0	5	21	151	177	1	178	172
						3	2	85	599	4646	4735	71	4806	4645
						0,06%	0,04%	1,80%	12,65%	85,45%	100,00%	1,48%		98,10%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?					sim	178	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?					sim	177	não	1					

Total de Resposta Positiva 5000
 Total de Resposta Geral 5091
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,21%

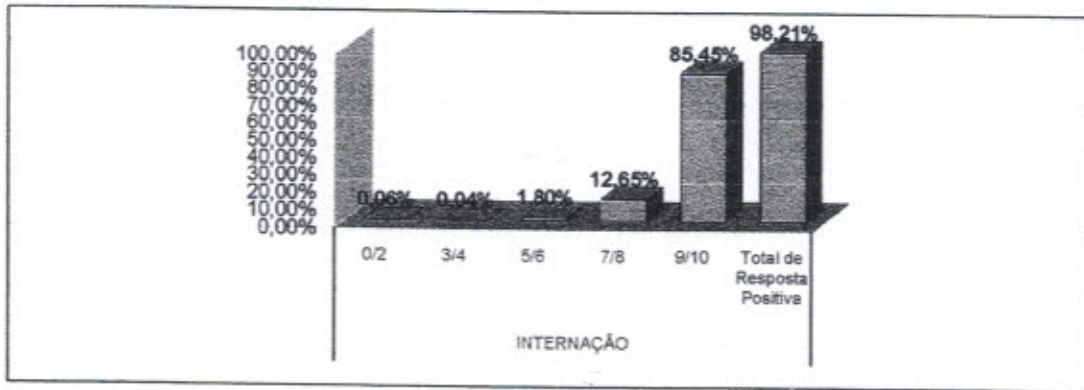
Foram realizadas 178 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Setembro 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
 Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

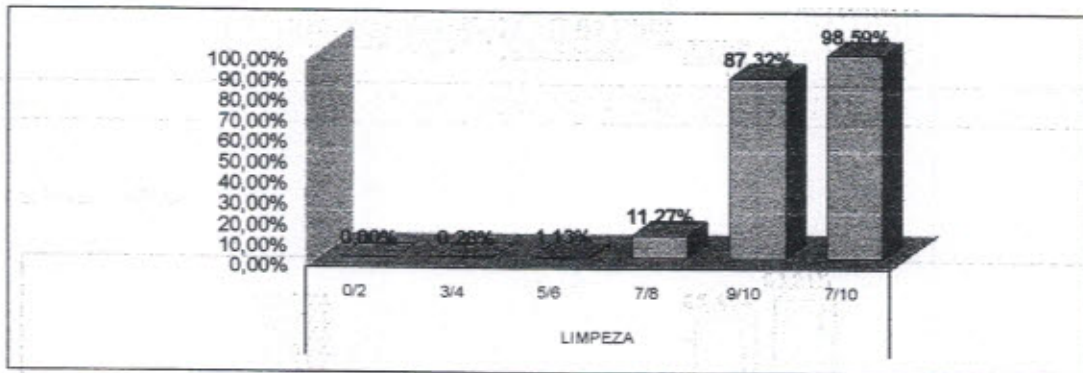


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

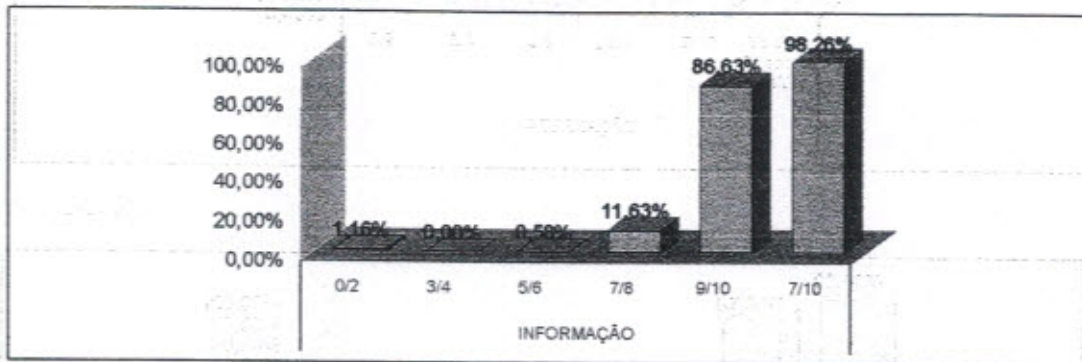
1. INTERNAÇÃO



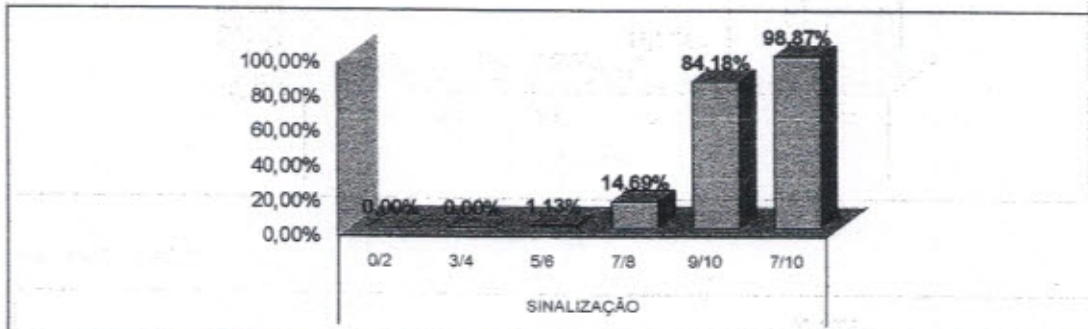
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

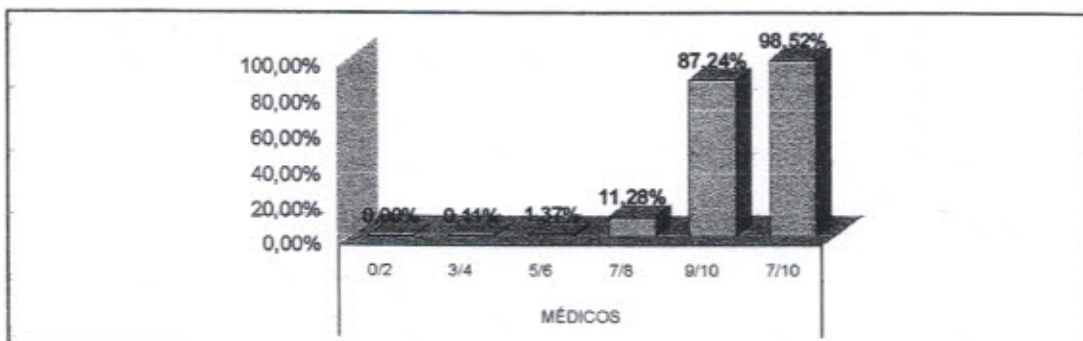


1.3 SINALIZAÇÃO

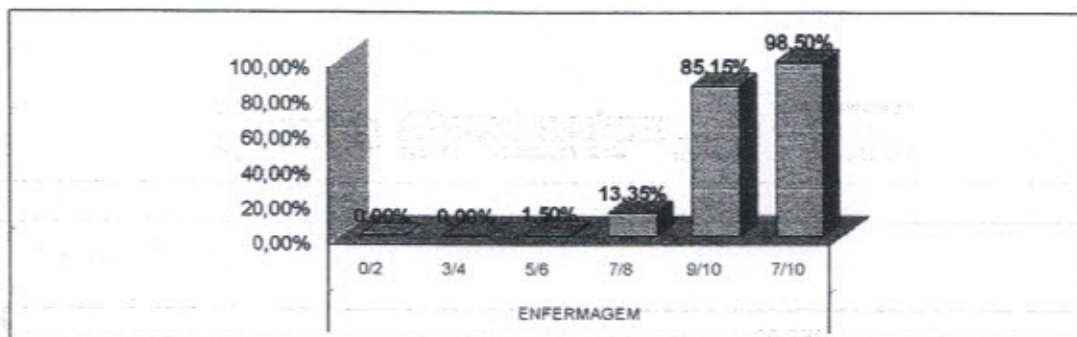


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

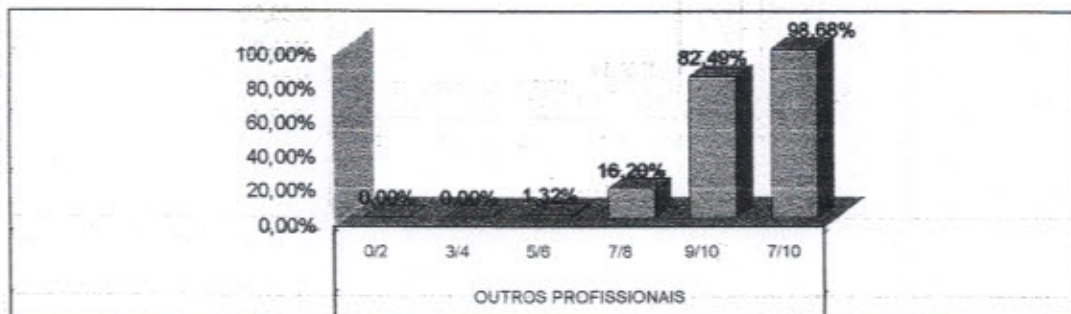
1.4 MÉDICOS



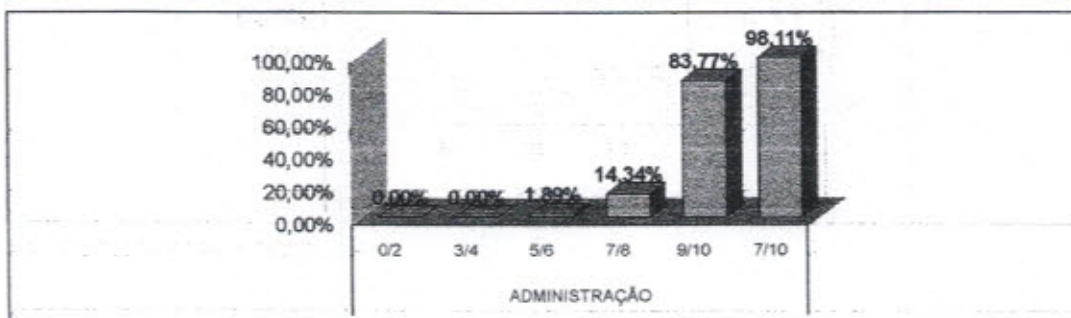
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



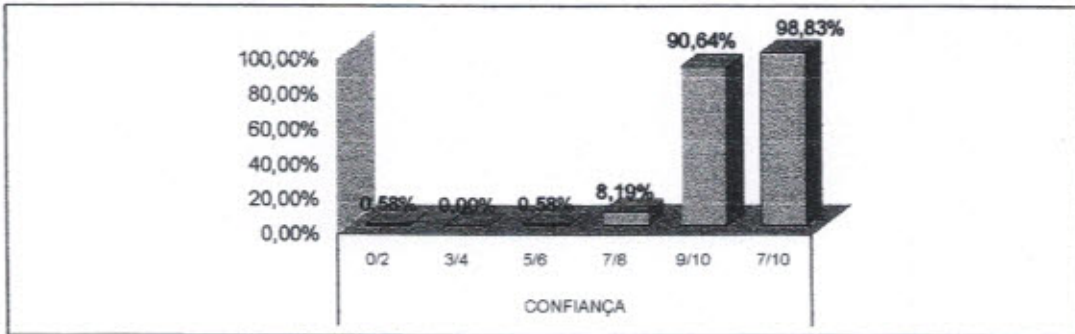
1.7 ADMINISTRAÇÃO



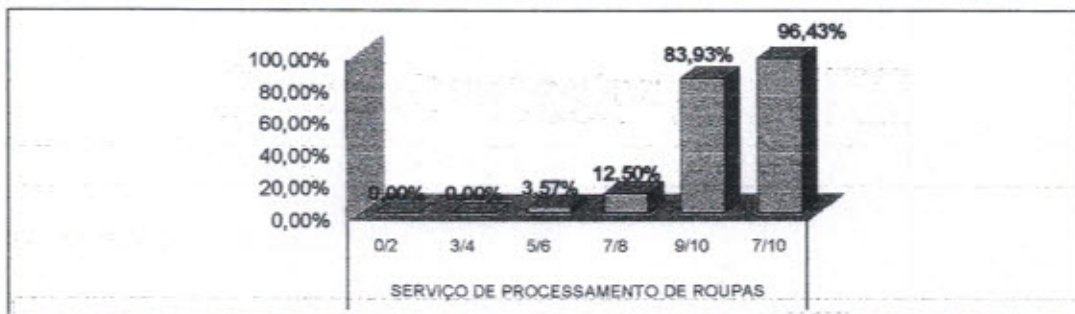


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

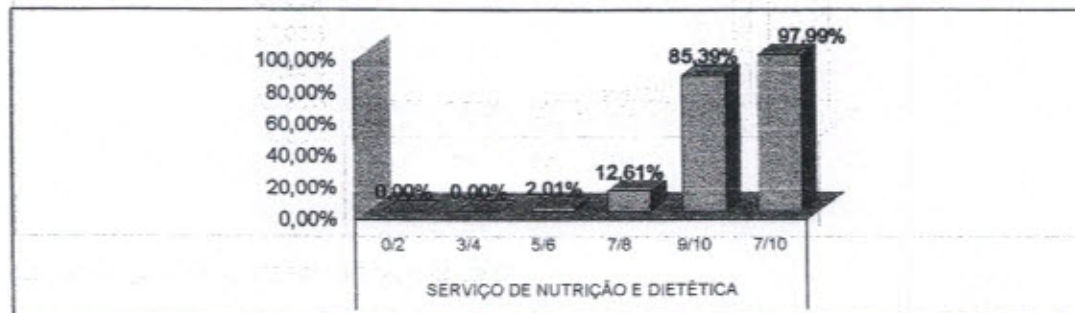
1.8 CONFIANÇA



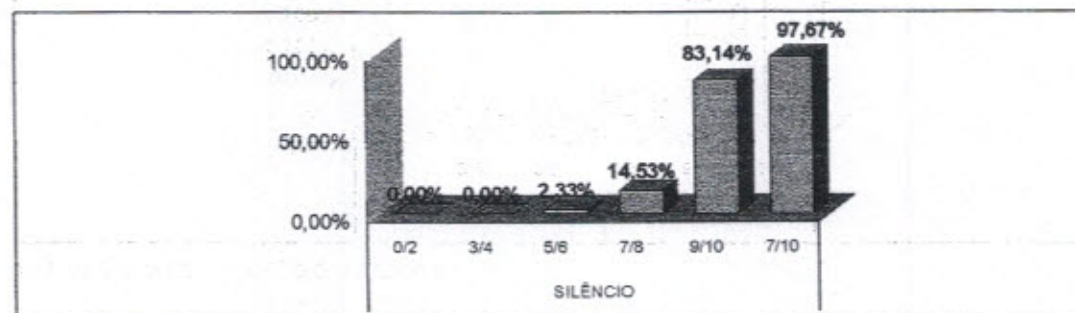
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

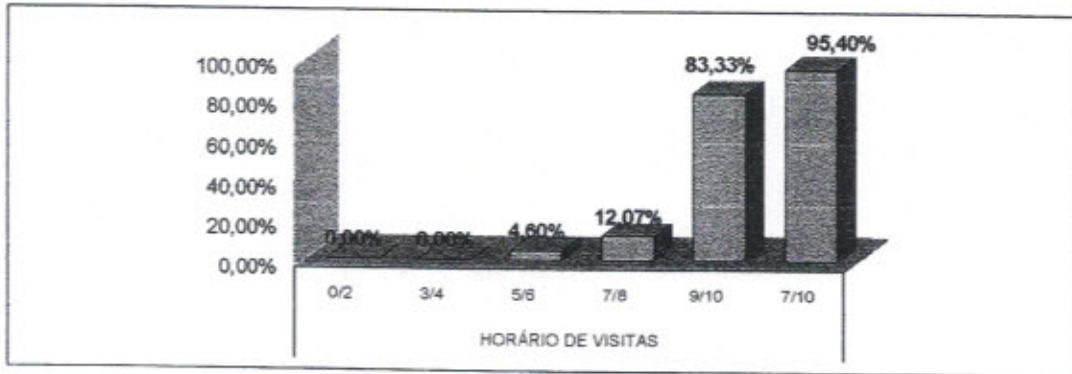


1.11 SILÊNCIO

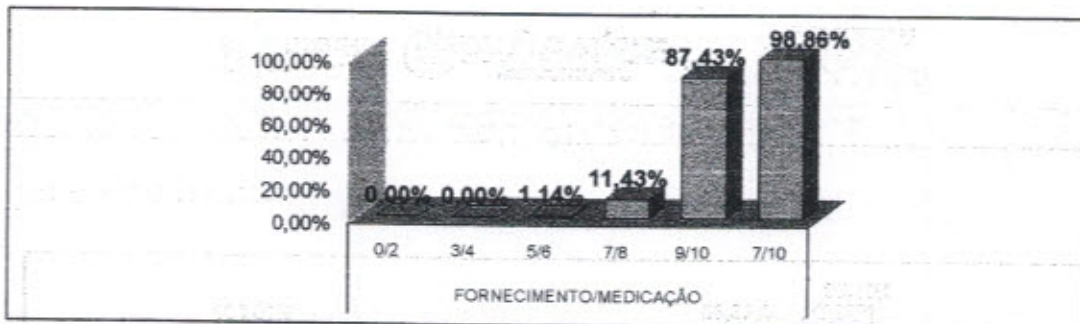


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

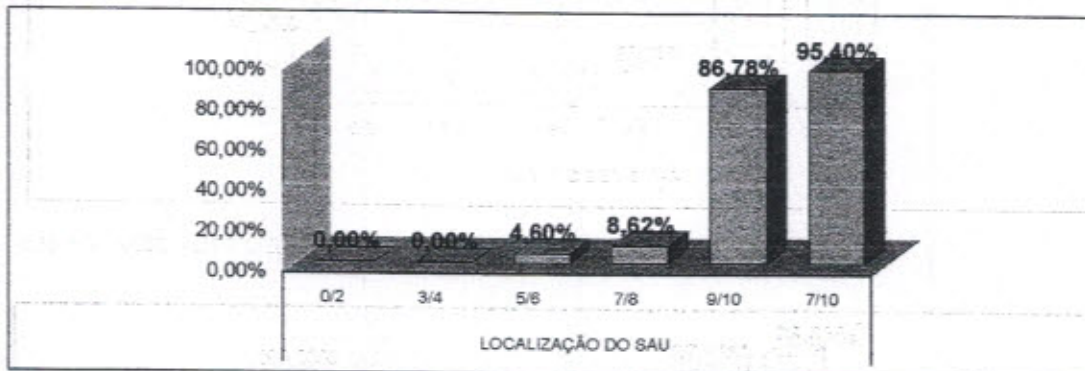
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

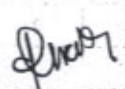
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						315	6	321	301
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						302	19	321	278
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						313	8	321	281
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos						278	43	321	240
4.2	Pelos enfermeiros						299	22	321	267
4.3	Pelos Outros Profissionais						302	19	321	268
4.4	Pelos funcionários da Administração						303	18	321	271
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos						298	23	321	271
5.2	Para os enfermeiros						301	20	321	275
5.3	Para os funcionários da Administração						305	16	321	279
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						300	21	321	279
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos						282	39	321	261
7.2	Pelos enfermeiros						294	27	321	270
7.3	Pelos funcionários da Administração						299	22	321	274
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						296	25	321	272
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						302	19	321	279
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						293	28	321	268
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						301	20	321	274
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						302	19	321	284
							59	159	275	1030
							1,04%	2,80%	4,84%	18,12%
							73,21%	100,00%	6,79%	
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						318			3
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						320			1

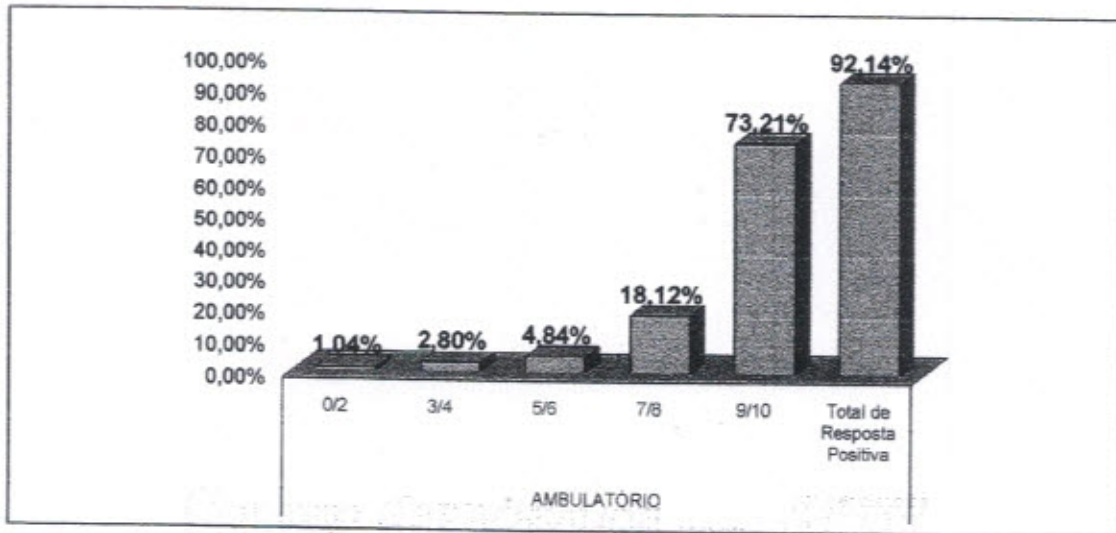
Total de Resposta Positiva 5830
 Total de Resposta Geral 6327
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 92,14%

Foram realizadas 321 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Setembro 2019.

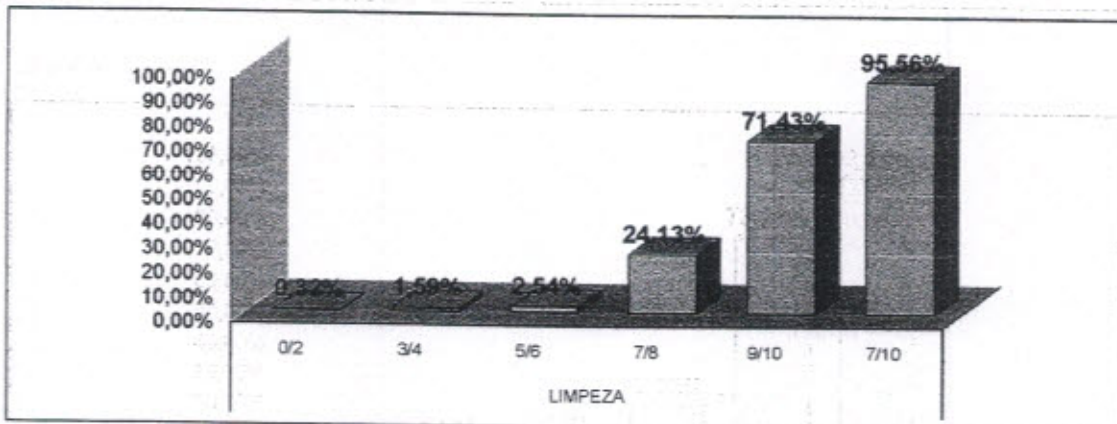

 Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

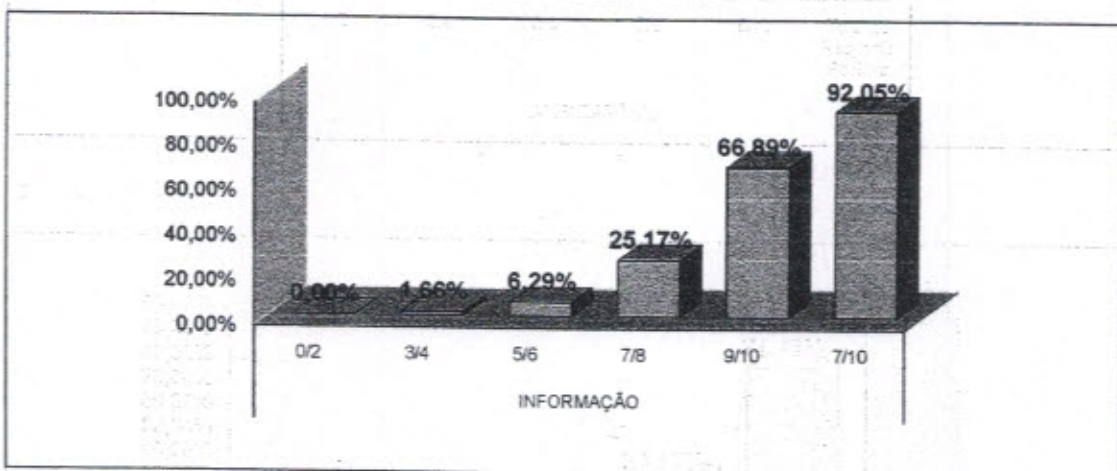
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

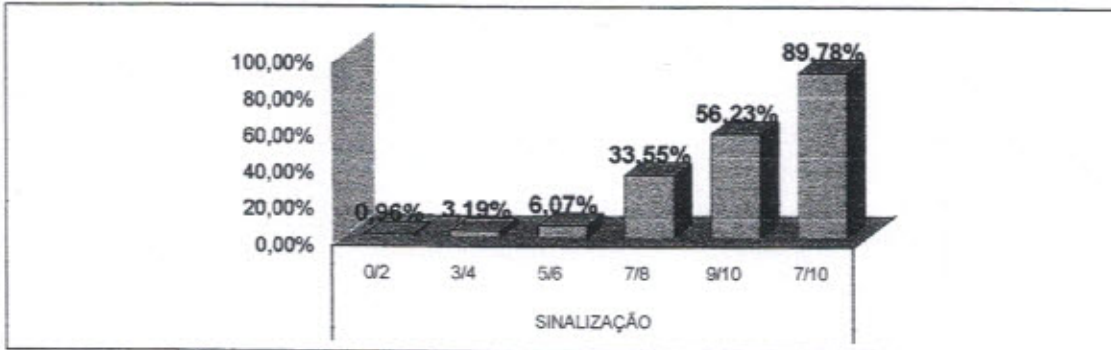


2.2 INFORMAÇÃO

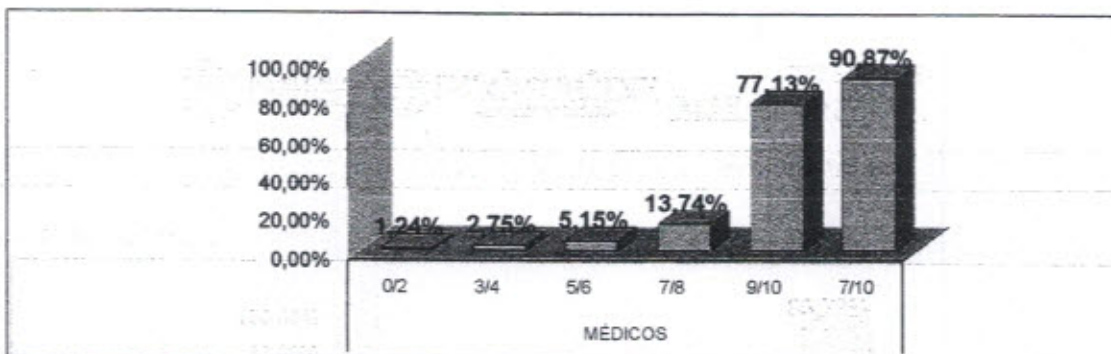


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

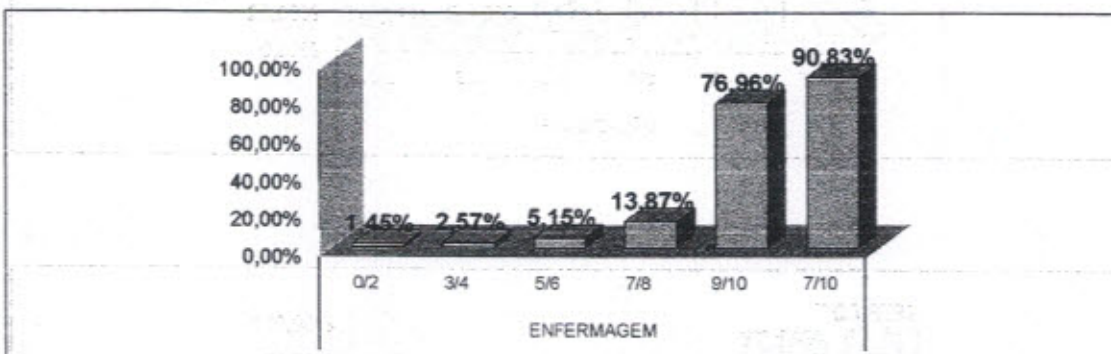
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



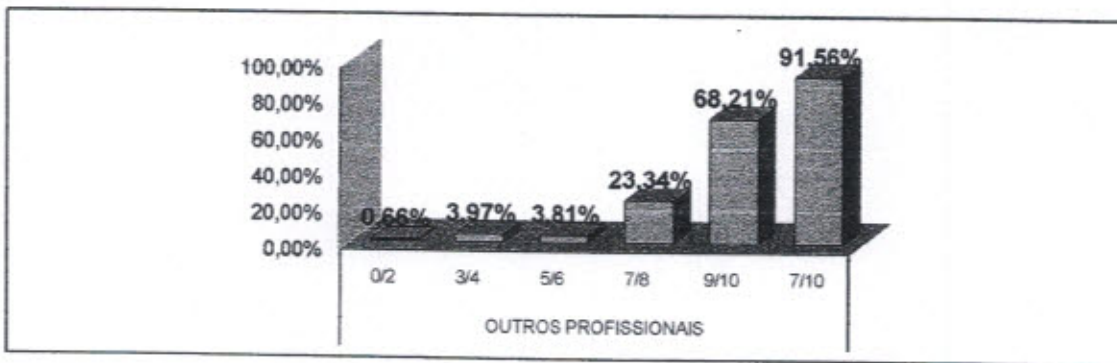
2.5 ENFERMAGEM



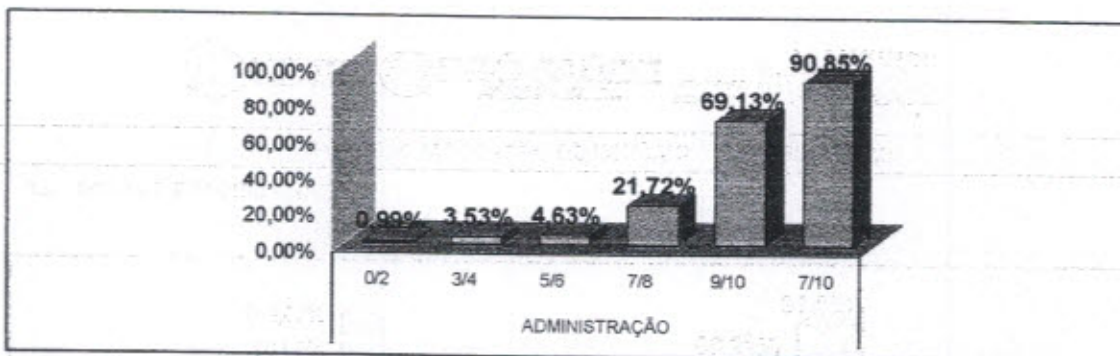
000087

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

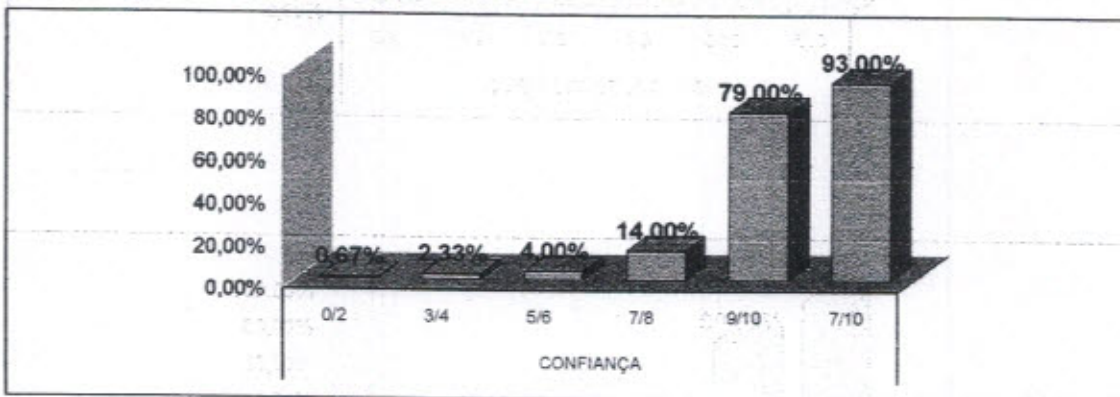
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

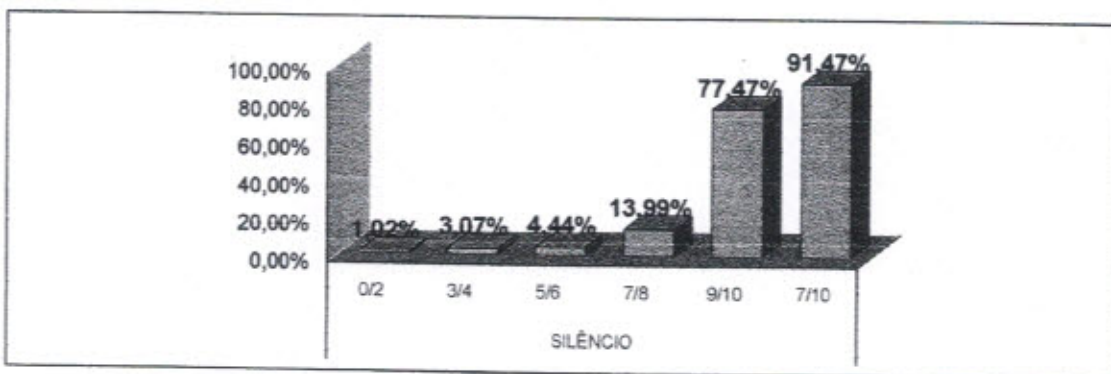


2.8 CONFIANÇA

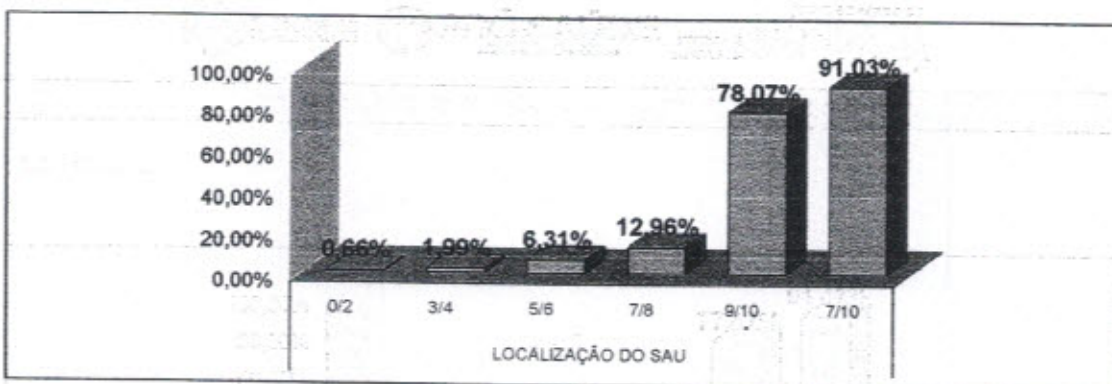


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

HOSPITAL ESPECIAL
DE EMERGÊNCIA DO HOSPITAL
DE ESPECIALIDADESPRÓ-SAÚDE
SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIOSECRETARIA
DE SAÚDEGOVERNO DO
PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADI

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						305	6	311	298
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?						304	7	311	282
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						300	11	311	277
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1	Pelos médicos					283	28	311	268
	4.2	Pelos enfermeiros					295	16	311	276
	4.3	Pelos Outros Profissionais					298	13	311	265
	4.4	Pelos funcionários da Administração					300	11	311	290
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1	Para os médicos					299	12	311	285
	5.2	Para os enfermeiros					299	12	311	284
	5.3	Para os Outros Profissionais					296	15	311	275
	5.4	Para os funcionários da Administração					297	14	311	274
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?						303	8	311	287
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1	Pelos médicos					286	25	311	272
	7.2	Pelos enfermeiros					295	16	311	289
	7.3	Pelos Outros Profissionais					296	15	311	280
	7.4	Pelos funcionários da Administração					298	13	311	277
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						286	25	311	271
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						297	14	311	281
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						291	20	311	271
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						297	14	311	279
		13	83	258	1102	4469	5925	295	6220	5571
		0,22%	1,40%	4,35%	18,60%	75,43%	100,00%	4,74%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	311	não	0
13	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	311	não	0

Total de Resposta Positiva 6193
 Total de Resposta Geral 6547
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 94,59%

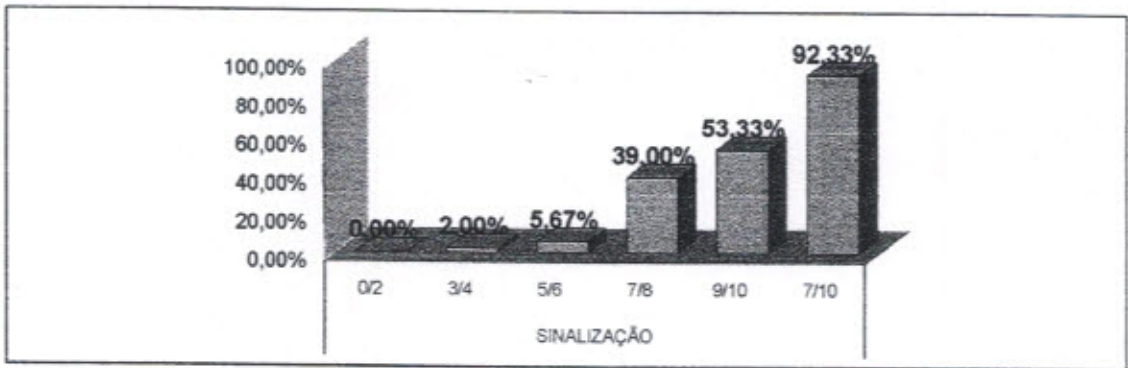
Foram realizadas 311 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Setembro 2019.


 Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

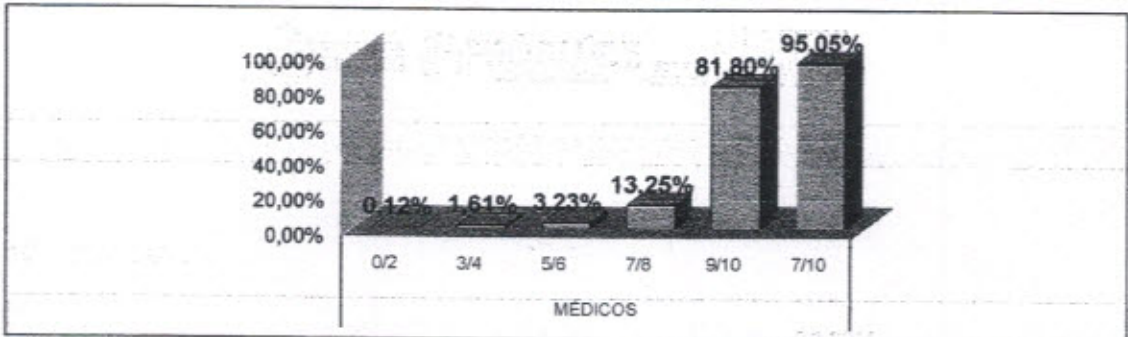


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2019

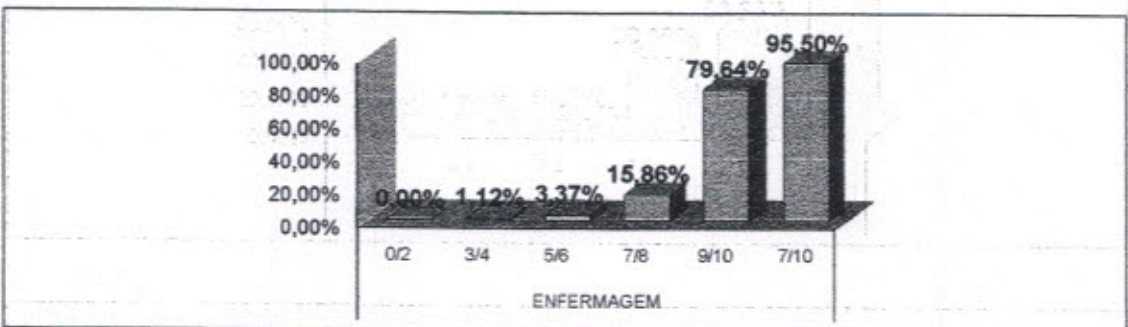
3.3 SINALIZAÇÃO



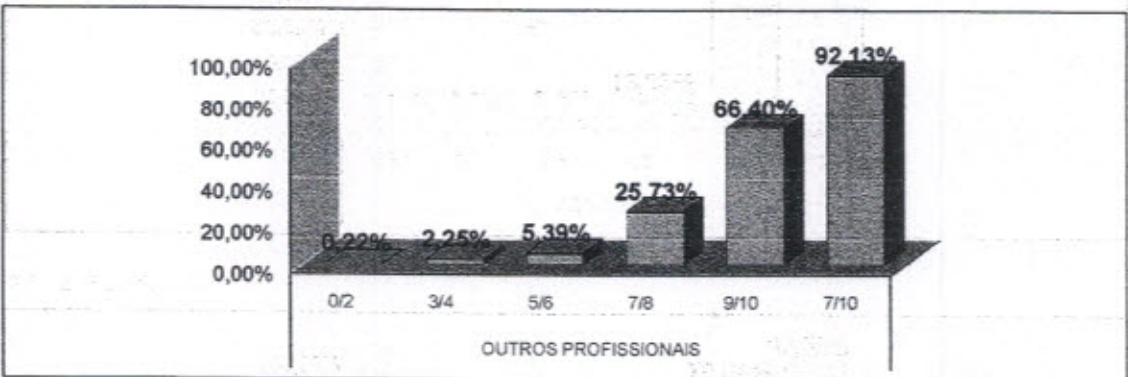
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



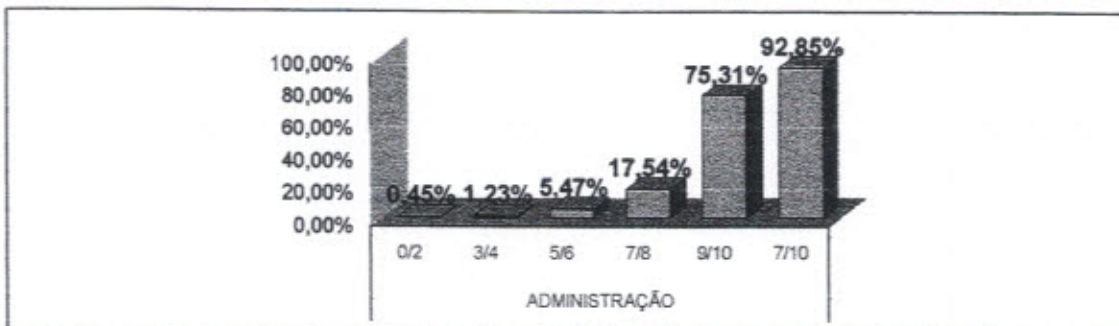
3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



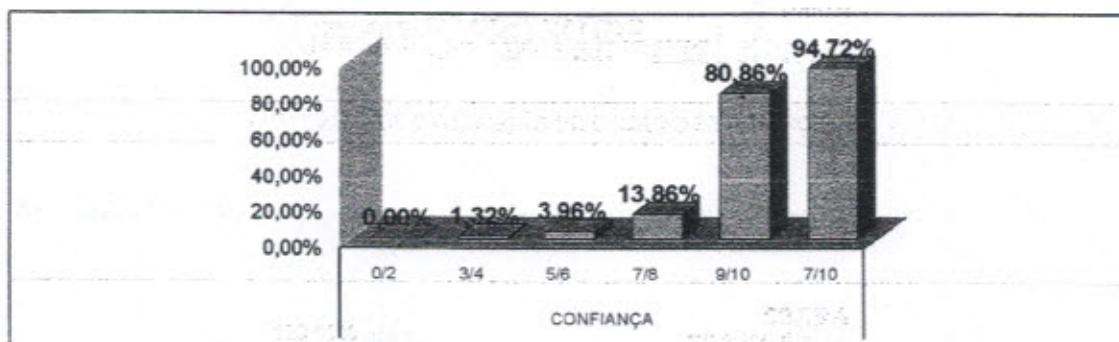


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2019

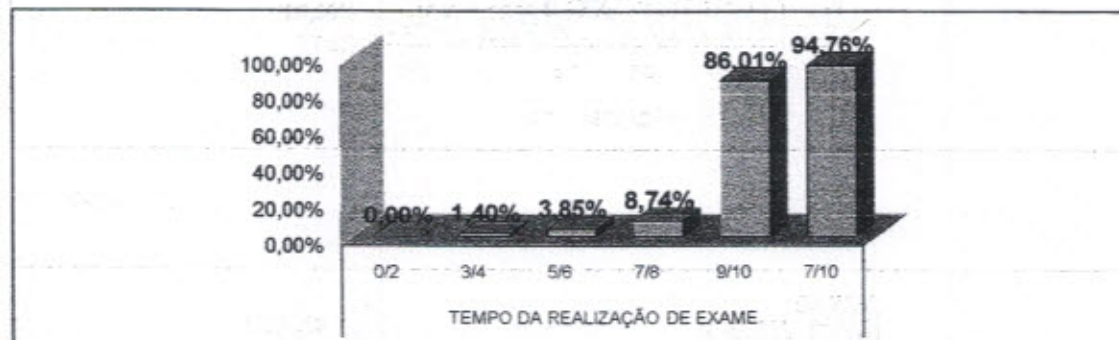
3.7 ADMINISTRAÇÃO



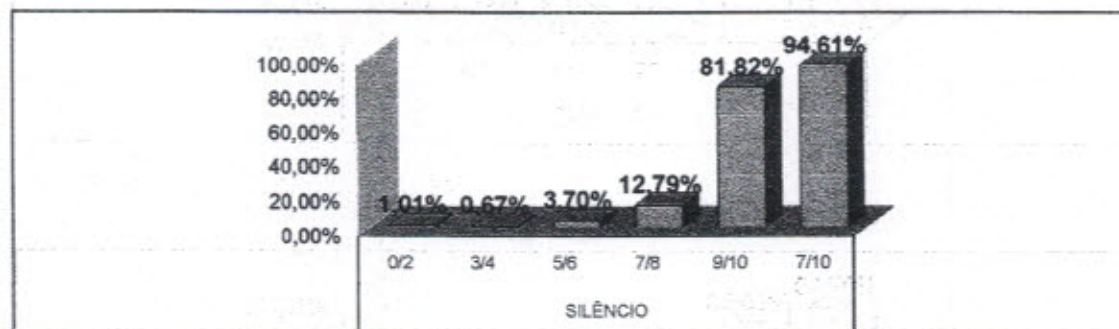
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



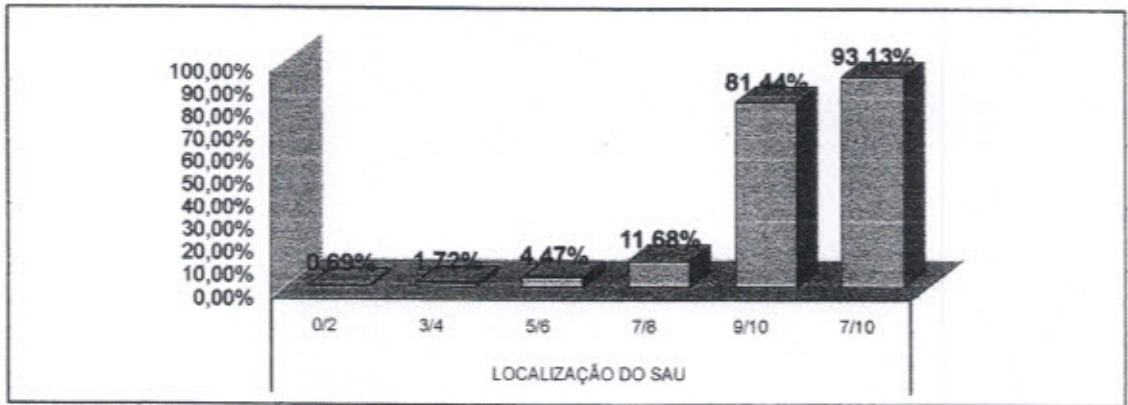
3.10 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2019

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA. No período de 1 a 30 de Setembro 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	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 ?							235	3	238	235			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							234	4	238	234			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							238	0	238	235			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							216	22	238	212			
4.2	Pelos enfermeiros							231	7	238	231			
4.3	Pelos Outros Profissionais							234	4	238	230			
4.4	Pelos funcionários da Administração							235	3	238	234			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							235	3	238	234			
5.2	Para os enfermeiros							234	4	238	232			
5.3	Para os Outros Profissionais							233	5	238	232			
5.4	Para os funcionários da Administração							235	3	238	232			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							235	3	238	228			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							208	30	238	208			
7.2	Pelos enfermeiros							230	8	238	229			
7.3	Pelos Outros Profissionais							236	2	238	231			
7.4	Pelos funcionários da Administração							235	3	238	235			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							234	4	238	232			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							235	3	238	234			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							214	24	238	213			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							232	6	238	230			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							231	7	238	231			
								4850	148	4998	4812			
								0,04%	0,06%	0,68%	12,66%	86,56%	100,0%	2,96%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	238	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	238	não	0			

Total de Resposta Positiva 5288

Total de Resposta Geral 5326

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,29%

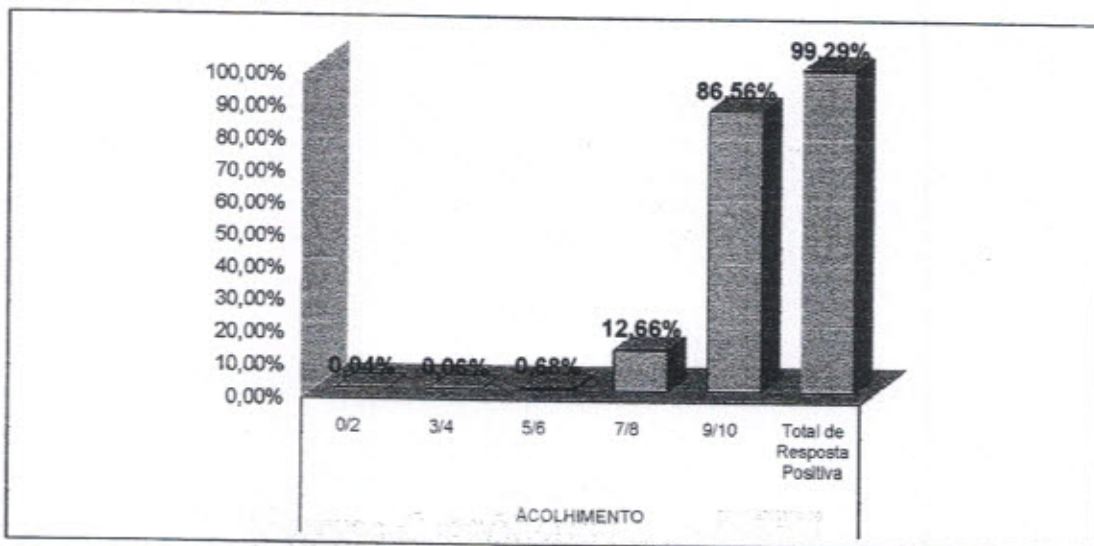
 Foram realizadas 238 entrevistas.
No período de 1 a 30 de Setembro 2019.


 Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

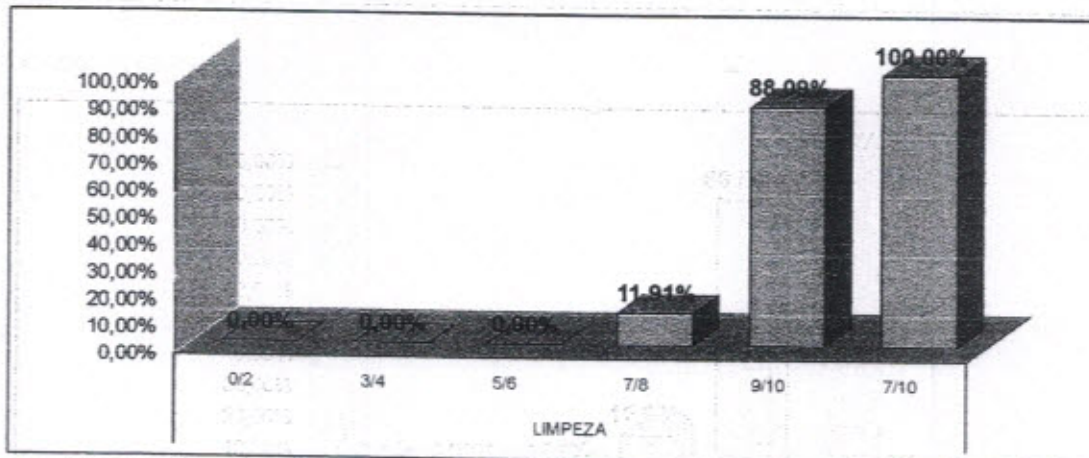


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

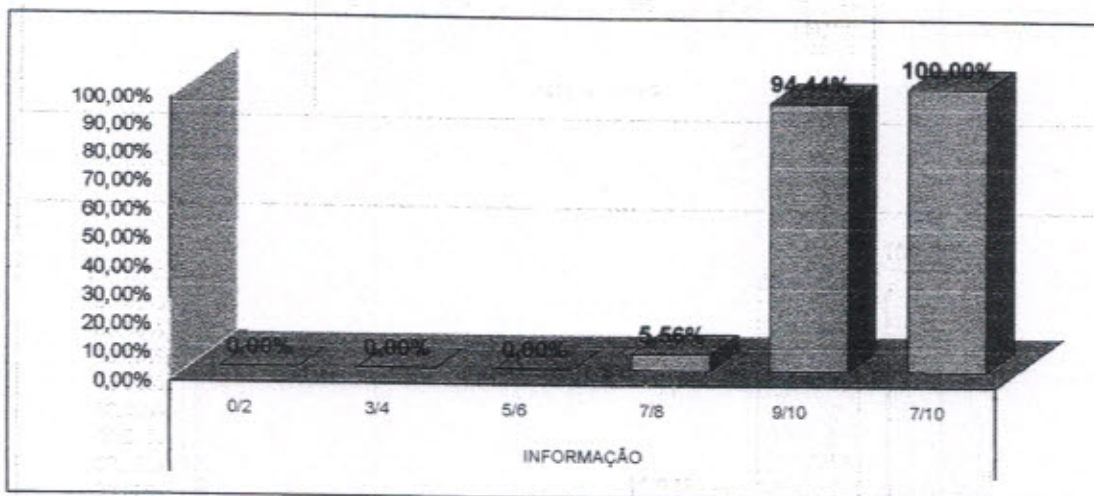
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

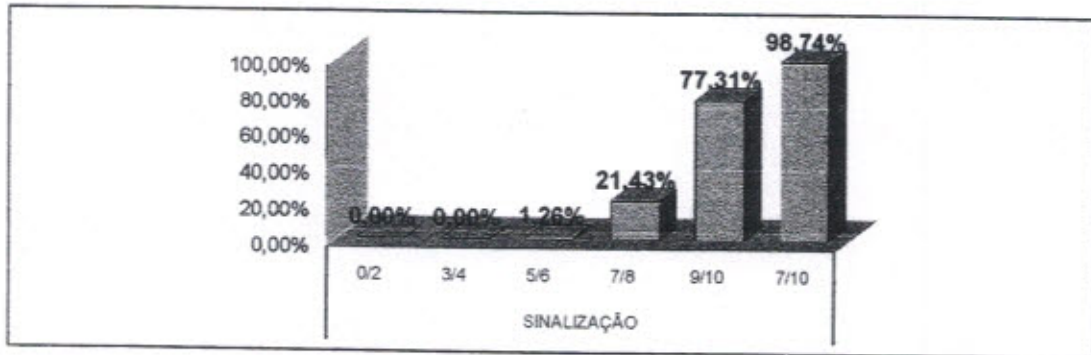


4.2 INFORMAÇÃO

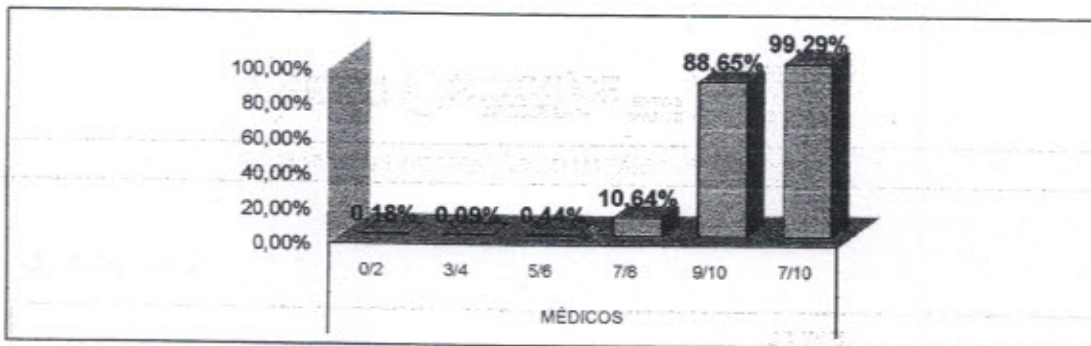


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SEMEMBRO/2019

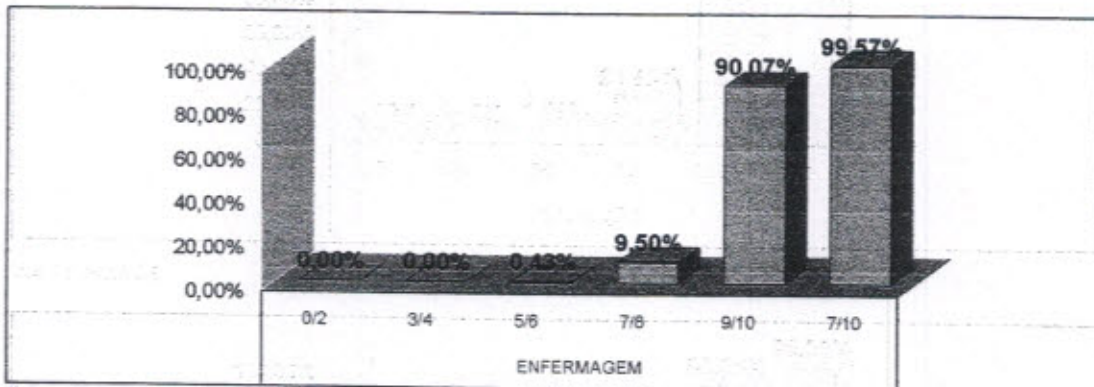
4.3 SINALIZAÇÃO



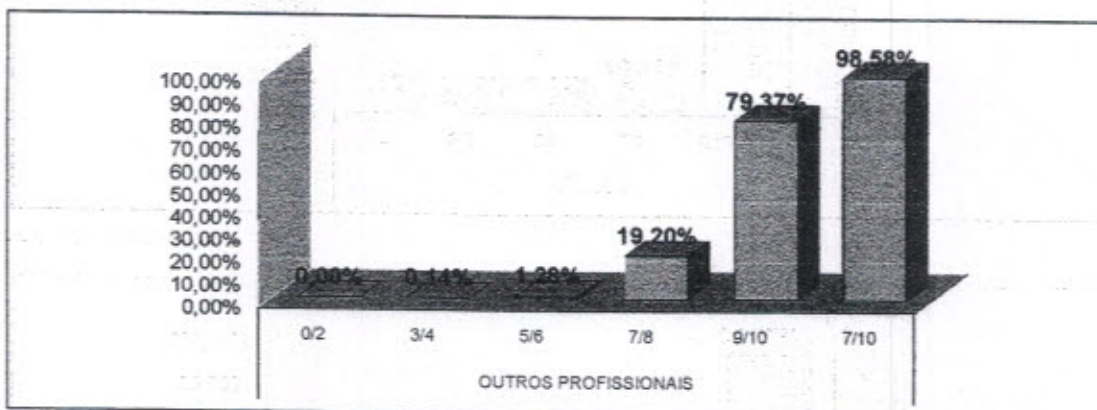
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

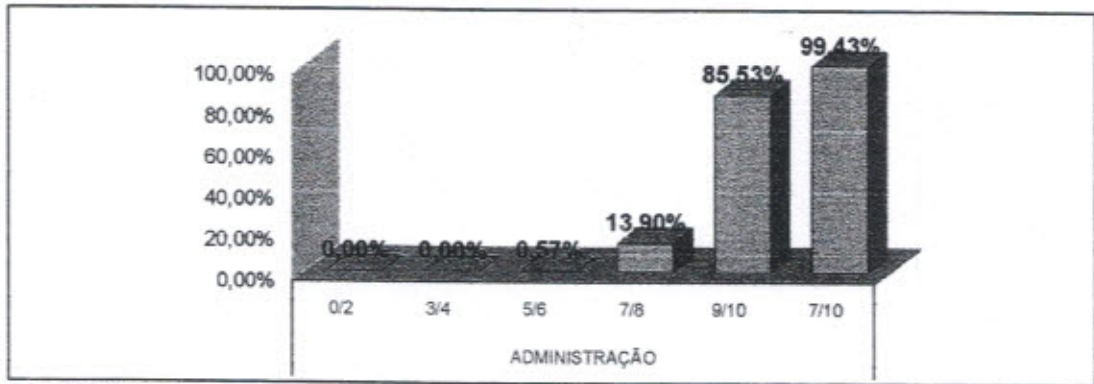


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

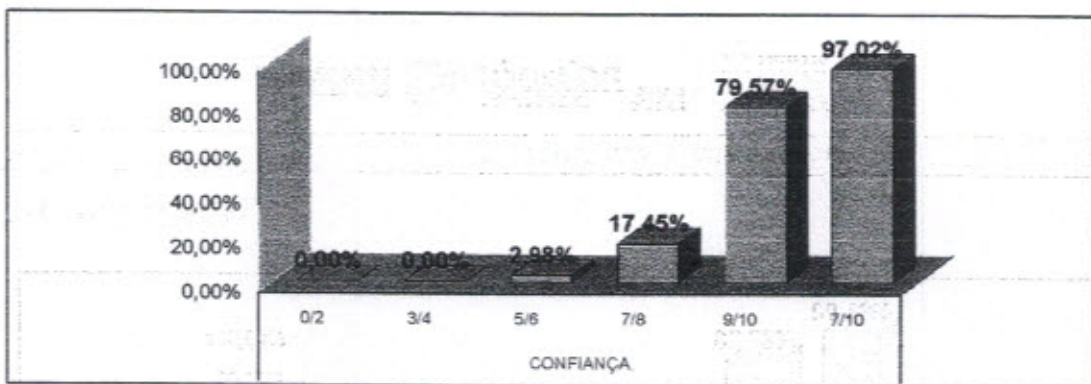


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

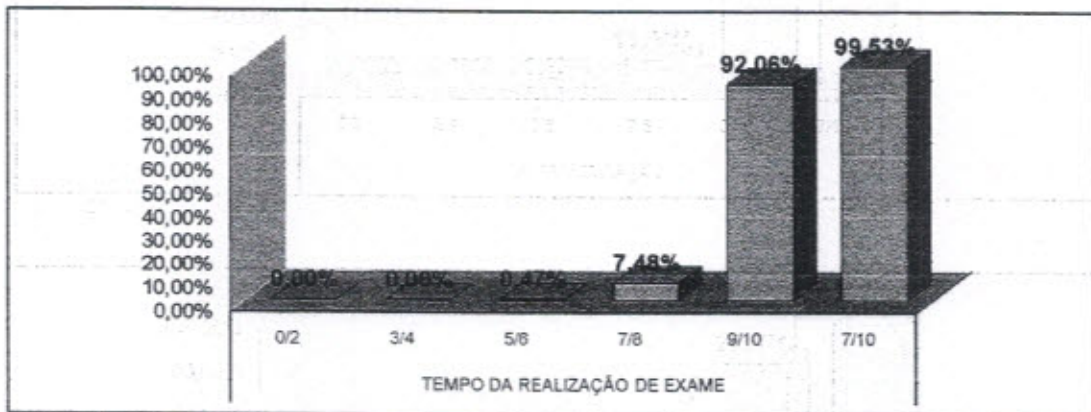
4.7 ADMINISTRAÇÃO



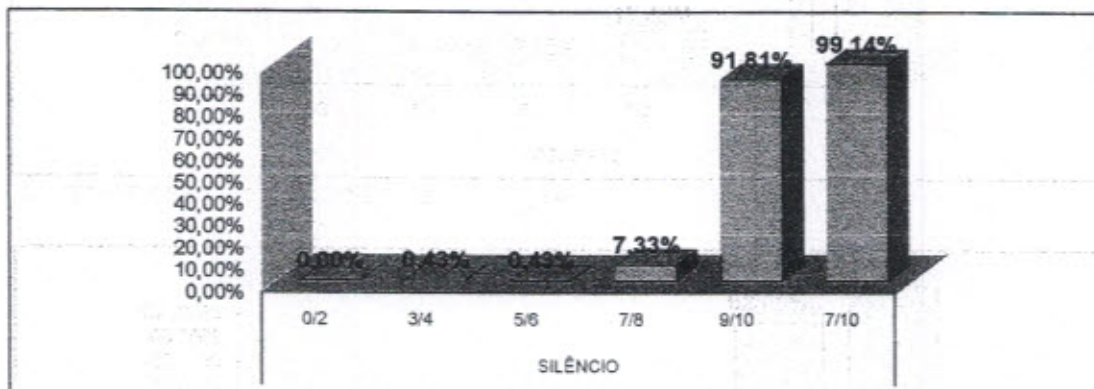
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

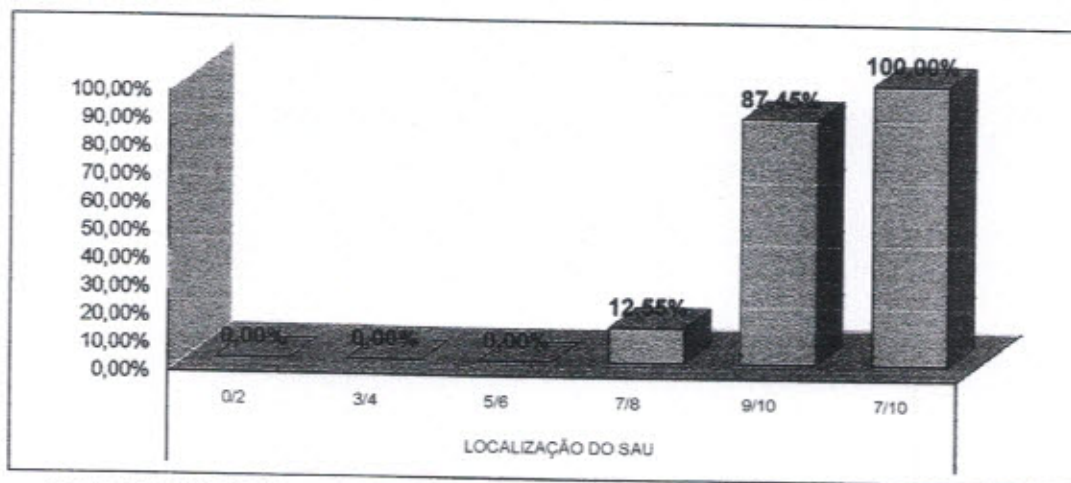


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PÉSSQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 2019.

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	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10			
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10								
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						186	7	193	185			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						174	19	193	172			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						180	13	193	177			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1	Pelos médicos						173	20	193	171			
4.2	Pelos enfermeiros						180	13	193	179			
4.3	Pelos Outros Profissionais						180	13	193	178			
4.4	Pelos funcionários da administração						182	11	193	180			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1	Para os médicos						182	11	193	182			
5.2	Para os enfermeiros						180	13	193	180			
5.3	Para os Outros Profissionais						182	11	193	182			
5.4	Para os funcionários da administração						181	12	193	180			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						164	29	193	163			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?												
7.1	Pelos médicos						180	13	193	179			
7.2	Pelos enfermeiros						183	10	193	183			
7.3	Pelos Outros Profissionais						186	7	193	183			
7.4	Pelos funcionários da administração						182	11	193	182			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						179	14	193	179			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						177	16	193	177			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						156	37	193	156			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						175	18	193	174			
12	O silêncio no ambiente do hospital?						175	18	193	174			
13	O horário em que são servidas as refeições?						172	21	193	172			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						176	17	193	175			
15	O horário das visitas?						176	17	193	175			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						178	15	193	178			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						178	15	193	178			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						180	13	193	180			
							4226	414	5211	4774			
							0,15%	0,08%	0,25%	11,42%	88,10%	100%	7,94%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	193	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	192	não	1			

Total de Resposta Positiva 5159
 Total de Resposta Geral 5183
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,54%

Foram realizadas 193 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Setembro 2019.

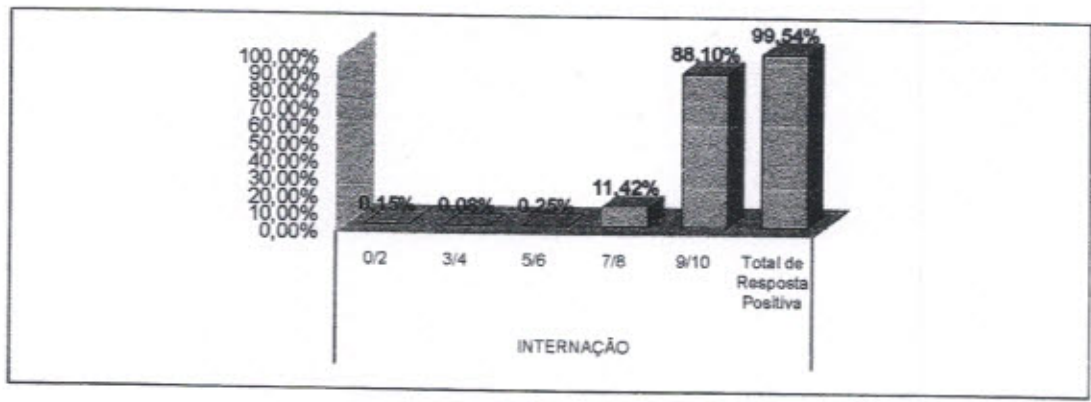
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

000099

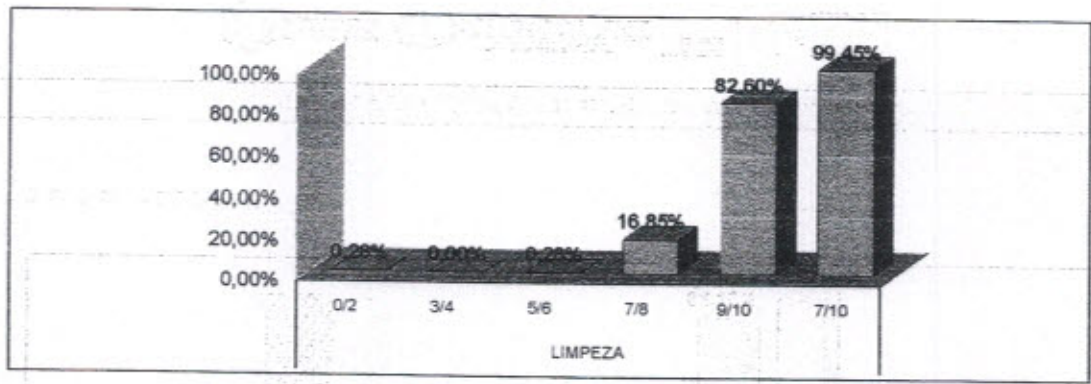


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

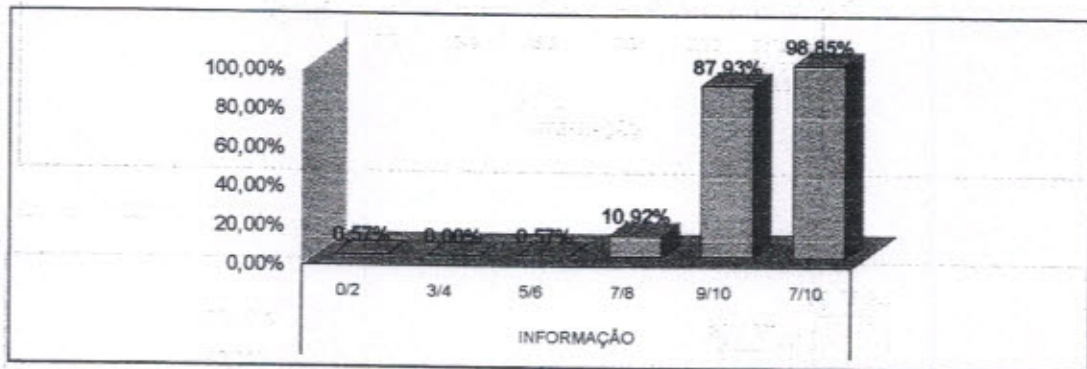
5. PÓS ALTA HOSPITAL



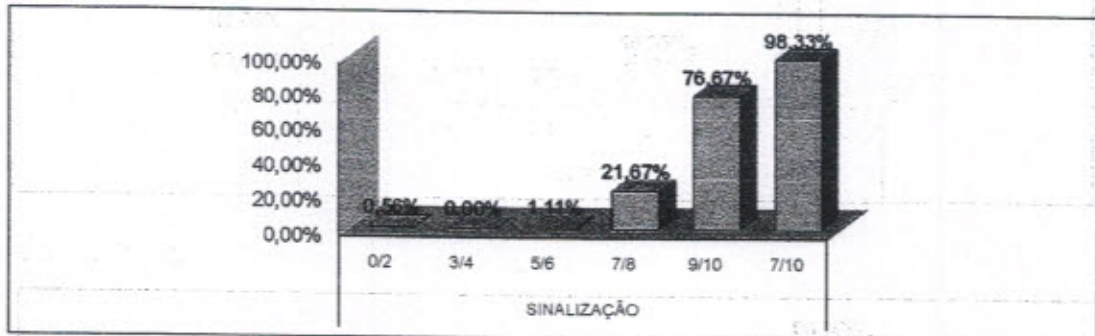
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

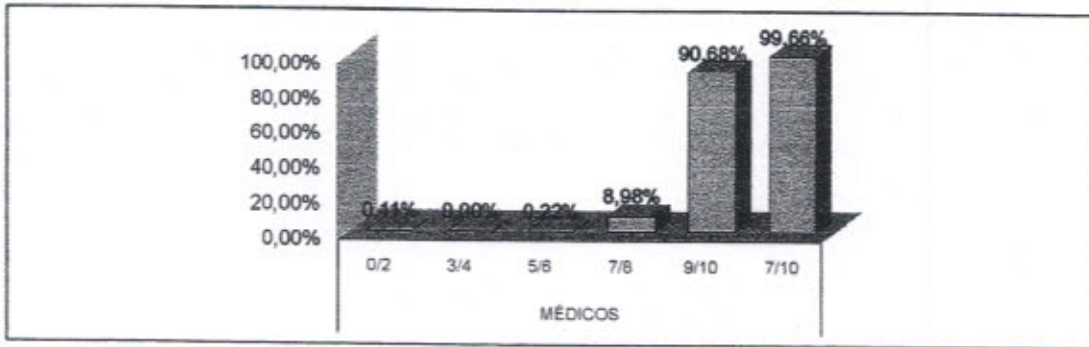


5.3 SINALIZAÇÃO

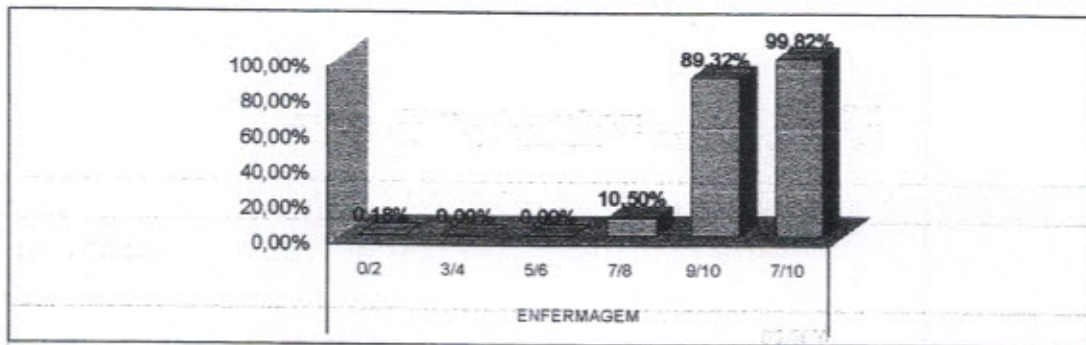


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

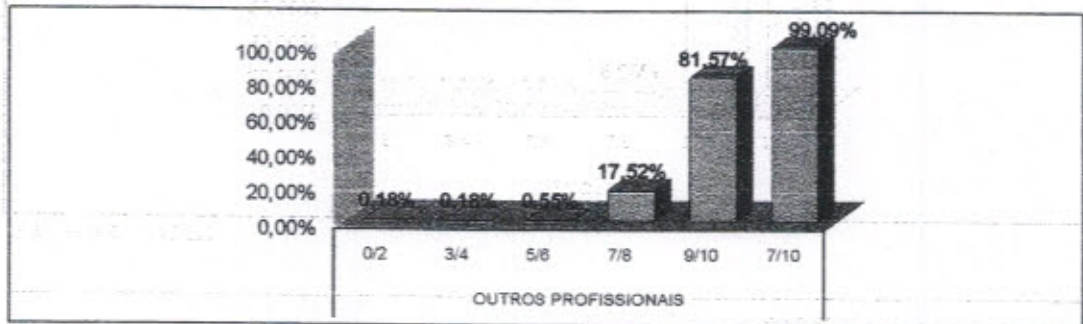
5.4 MÉDICOS



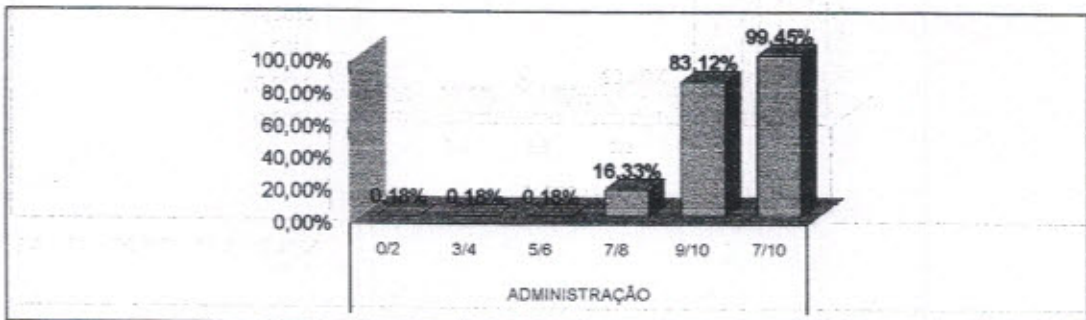
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



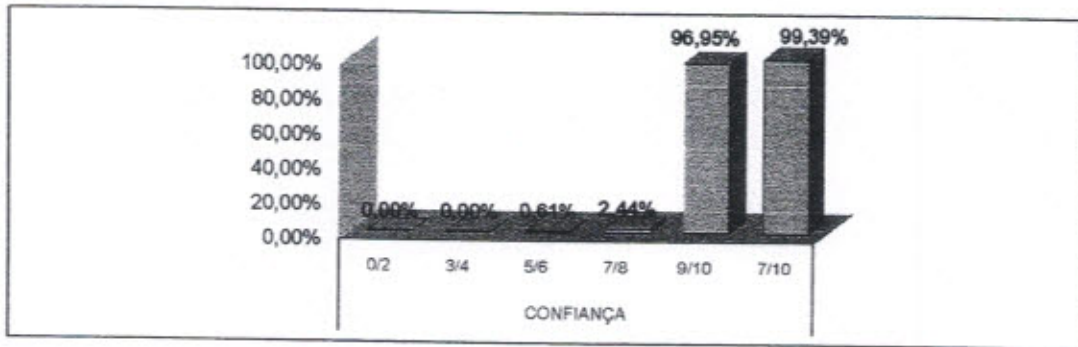
5.7 ADMINISTRAÇÃO



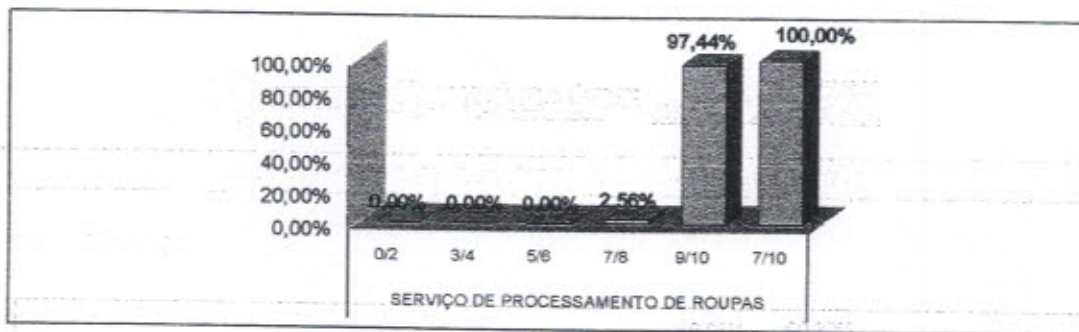


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

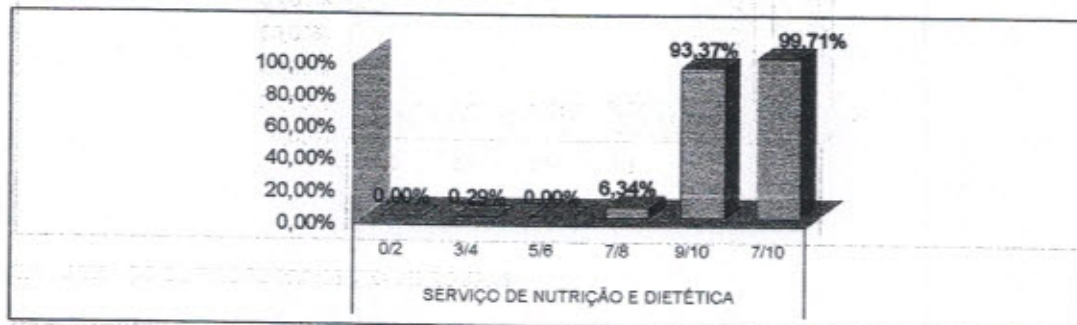
5.8 CONFIANÇA



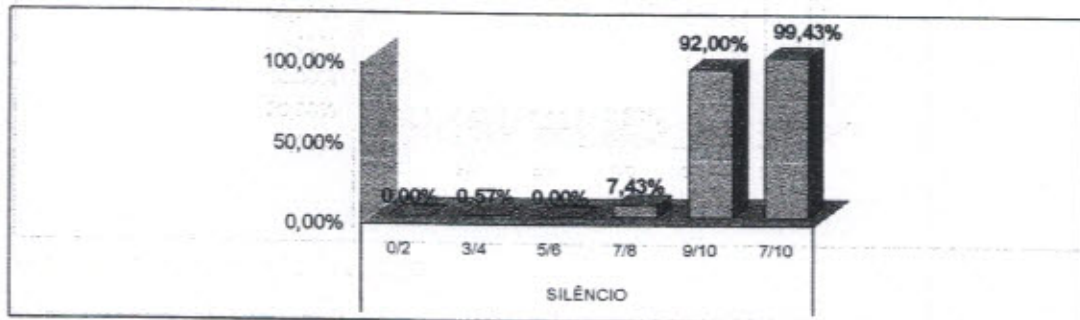
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

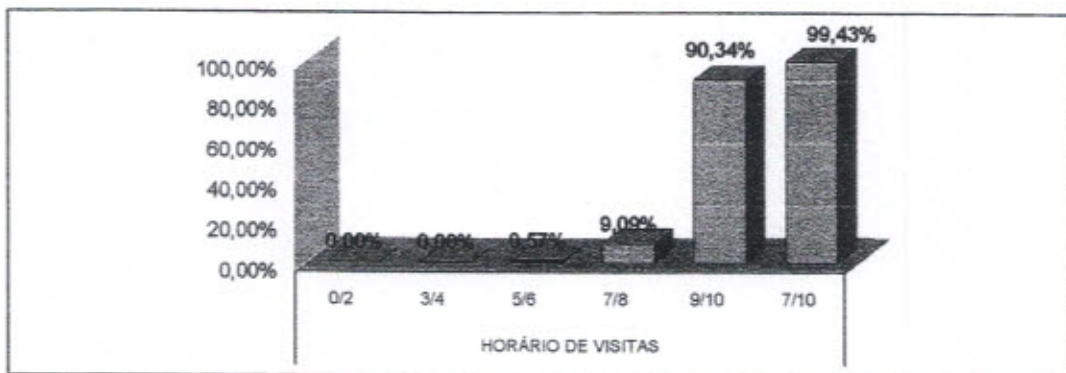


5.11 SILÊNCIO

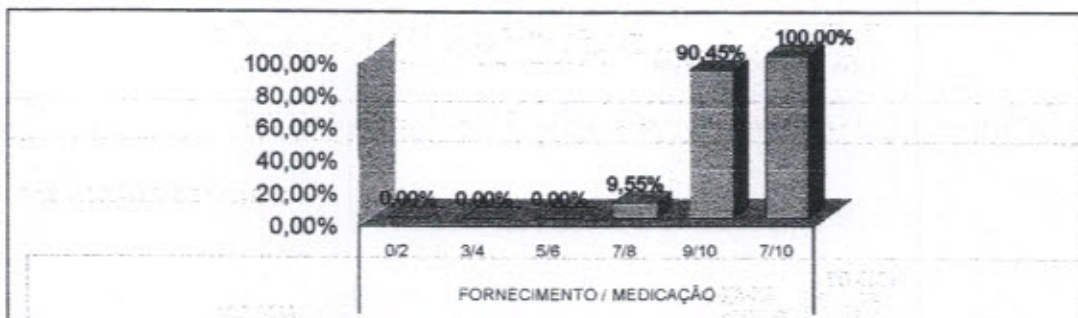


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2019

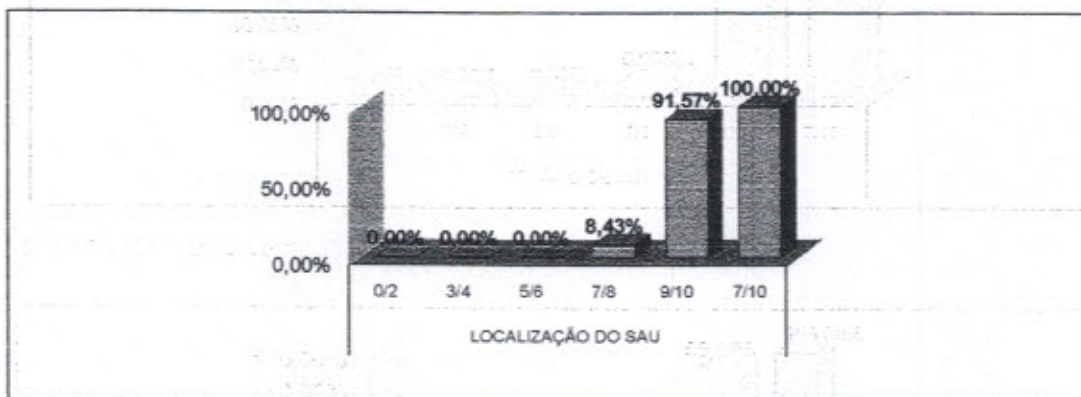
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



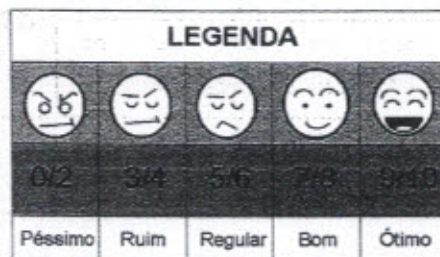
5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU

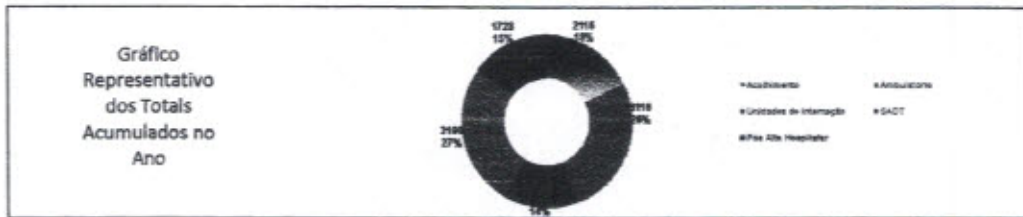


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 2019.



TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Méda
Acolhimento	230	220	217	224	228	221	204	223	228				2116	236
Ambulatório	383	384	328	369	335	341	347	328	321				3116	348
Unidades de Internação	216	175	189	183	156	188	187	180	178				1863	184
SADI	412	390	347	377	368	343	332	350	311				3196	352
Pós Alta Hospitalar	267	264	266	182	173	206	186	177	183				1728	182
Total	1.448	1.373	1.337	1.348	1.257	1.283	1.256	1.268	1.241	0	0	0	11.811	1.288

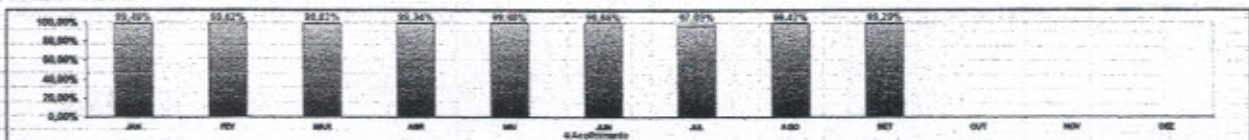
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Méda
Acolhimento														
Bom	8,28%	8,62%	8,30%	8,05%	8,05%	8,01%	8,02%	8,06%	8,04%				8,02%	8,02%
Regular	8,19%	8,09%	8,27%	8,08%	8,09%	8,12%	8,12%	8,12%	8,09%				8,09%	8,09%
Sem	8,27%	8,30%	8,23%	8,23%	8,23%	8,22%	8,19%	8,24%	8,24%				8,24%	8,24%
Ótimo	4,83%	4,70%	4,87%	4,90%	4,85%	4,72%	4,73%	4,73%	4,68%				4,73%	4,73%
Excelente	94,63%	94,29%	93,53%	93,76%	93,83%	94,14%	94,08%	94,08%	94,08%				93,87%	93,87%
Não Respondido	0,21%	0,19%	0,17%	0,20%	0,20%	0,23%	0,21%	0,21%	0,20%				0,20%	0,20%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	99,70%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%				99,60%	99,60%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,22%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%				0,20%	0,20%
Ambulatório														
Bom	1,14%	1,18%	0,64%	0,56%	0,18%	0,38%	0,17%	0,48%	1,54%				0,88%	0,88%
Regular	1,19%	1,69%	0,69%	1,16%	0,30%	0,91%	0,40%	0,91%	2,06%				1,12%	1,12%
Sem	3,32%	3,30%	6,50%	2,33%	1,30%	3,99%	1,28%	2,13%	4,34%				2,42%	2,42%
Ótimo	17,23%	17,39%	18,25%	18,73%	18,83%	18,18%	17,56%	17,56%	17,37%				18,12%	18,12%
Excelente	78,71%	82,52%	42,69%	58,18%	62,37%	75,17%	88,31%	72,19%	72,19%				68,30%	68,30%
Não Respondido	11,16%	8,25%	5,73%	2,67%	1,47%	1,32%	2,62%	3,58%	8,79%				5,17%	5,17%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	88,21%	96,79%	100,00%	100,00%	100,00%	98,83%	98,83%	98,71%	98,64%				98,30%	98,30%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	8,79%	8,27%	0,00%	0,00%	0,15%	0,15%	0,22%	0,48%	0,67%				0,30%	0,30%
Unidades de Internação														
Bom	0,09%	0,09%	0,39%	0,30%	0,17%	0,00%	0,10%	0,40%	0,58%				0,14%	0,14%
Regular	0,29%	0,29%	0,24%	0,24%	0,19%	0,00%	0,10%	0,10%	0,10%				0,12%	0,12%
Sem	0,18%	0,20%	4,54%	4,54%	0,88%	0,38%	0,33%	0,89%	1,38%				1,38%	1,38%
Ótimo	8,89%	21,19%	23,29%	38,81%	18,64%	12,59%	26,39%	14,41%	12,68%				18,80%	18,80%
Excelente	83,89%	78,11%	71,68%	58,85%	62,88%	67,98%	75,34%	63,51%	63,45%				78,21%	78,21%
Não Respondido	1,11%	0,29%	1,08%	0,71%	0,79%	0,79%	1,09%	1,09%	1,09%				1,09%	1,09%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	98,47%	100,00%	100,00%	100,00%	98,47%	98,69%	98,71%				98,71%	98,71%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,53%	1,11%	0,28%				0,27%	0,27%
SADI														
Bom	3,22%	3,22%	1,68%	2,44%	0,83%	1,17%	0,48%	0,44%	0,22%				1,47%	1,47%
Regular	2,98%	2,89%	1,32%	1,59%	1,31%	1,79%	0,72%	1,79%	1,60%				1,58%	1,58%
Sem	7,71%	7,71%	4,00%	3,50%	2,53%	4,42%	3,48%	4,49%	4,30%				4,88%	4,88%
Ótimo	22,25%	21,20%	19,80%	20,48%	14,38%	14,71%	26,80%	18,60%	18,60%				20,69%	20,69%
Excelente	63,89%	63,89%	73,89%	68,19%	75,88%	68,48%	75,79%	63,22%	75,43%				71,89%	71,89%
Não Respondido	16,61%	16,11%	0,88%	3,61%	3,95%	2,48%	1,30%	1,73%	4,74%				5,17%	5,17%
Total de Resposta Positiva de SADI	99,27%	99,17%	99,20%	99,48%	99,73%	99,73%	99,38%	99,21%	100,00%				99,34%	99,34%
Total de Resposta Negativa de SADI	0,73%	0,83%	0,80%	0,52%	0,27%	0,27%	0,62%	0,71%	0,00%				0,66%	0,66%
Pós Alta Hospitalar														
Bom	0,05%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	0,04%	0,27%	0,11%				0,09%	0,09%
Regular	0,04%	0,71%	0,16%	0,41%	0,62%	0,16%	0,00%	0,23%	0,08%				0,18%	0,18%
Sem	0,06%	2,45%	1,61%	1,63%	0,19%	0,66%	0,39%	0,42%	0,20%				0,62%	0,62%
Ótimo	13,89%	28,89%	38,19%	39,88%	16,11%	24,12%	22,44%	19,89%	11,42%				14,89%	14,89%
Excelente	85,79%	67,87%	58,79%	58,88%	68,88%	68,64%	75,71%	77,86%	78,39%				74,59%	74,59%
Não Respondido	0,35%	0,31%	0,18%	0,16%	0,21%	0,39%	0,44%	0,24%	0,24%				0,34%	0,34%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				99,71%	99,71%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,48%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	0,00%

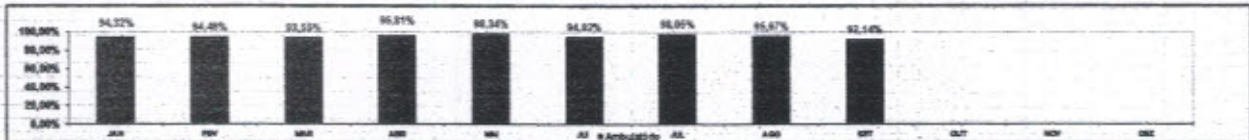
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2019



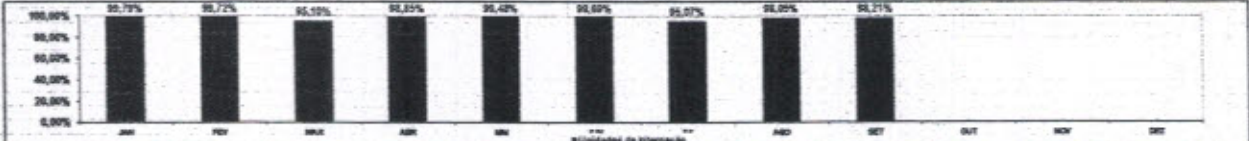
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2019



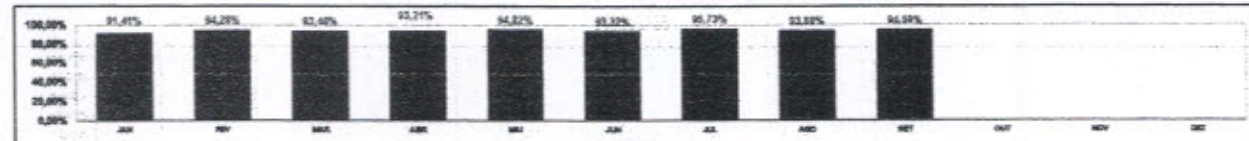
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2019



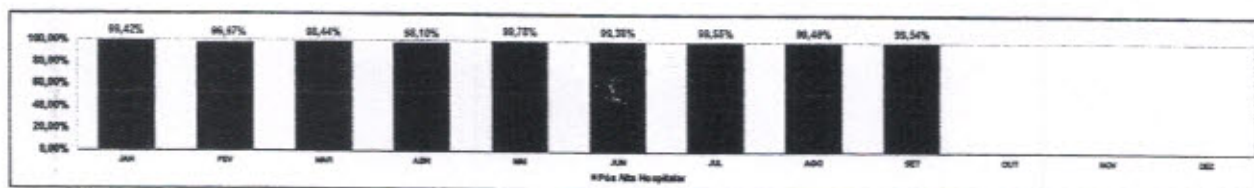
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI

ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2019



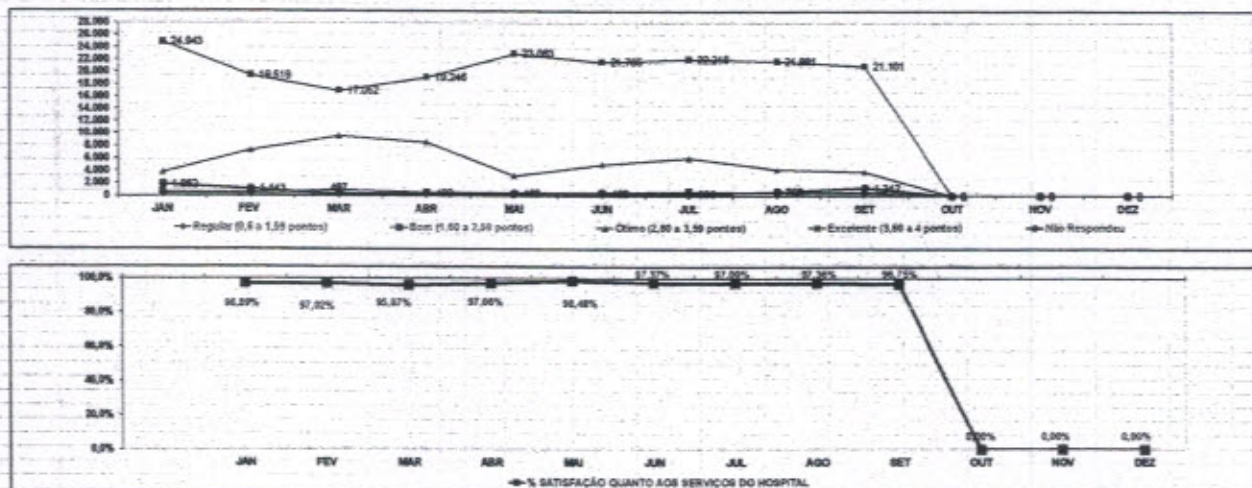
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Muito (5 a 5,5 pontos)	4	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	9	1
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	9	4	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0
Bom (1,66 a 2,56 pontos)	13	14	56	30	1	19	196	21	23	0	0	0	317	4
Ótimo (2,66 a 3,56 pontos)	233	1.000	950	482	132	354	1.050	567	814	0	0	0	5.381	42
Excelente (3,56 a 4 pontos)	4.991	3.584	3.633	4.223	4.875	4.739	5.001	4.728	4.198	0	0	0	38.391	426
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	458	440	434	456	456	442	507	488	476	0	0	0	4.026	476
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0
Não Respondeu	10	0	0	0	27	30	54	37	148	0	0	0	334	36
Total de Respostas do Acolhimento	5,139	5,022	4,868	5,175	5,217	5,053	5,354	5,322	5,319	0	0	0	48.344	5372
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOPLHIMENTO	99,49%	99,62%	99,82%	99,34%	99,58%	99,56%	97,03%	99,42%	99,29%				99,19%	99,18%
Atendimento														
Muito (5 a 5,5 pontos)	74	74	28	45	10	54	11	23	58	0	0	0	281	28
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	77	113	35	73	13	57	25	48	158	0	0	0	623	63
Bom (1,66 a 2,56 pontos)	254	192	358	183	85	347	196	198	275	0	0	0	1.962	218
Ótimo (2,66 a 3,56 pontos)	1.191	1.968	2.403	2.743	927	1.194	1.127	1.379	1.636	0	0	0	14.421	162
Excelente (3,56 a 4 pontos)	4.959	3.914	3.765	3.764	5.218	4.959	5.158	4.394	4.182	0	0	0	38.778	426
Total de Resposta Positiva do Atendimento	740	728	858	738	869	981	890	953	838	0	0	0	6.211	680
Total de Resposta Negativa do Atendimento	0	2	0	0	0	1	2	3	4	0	0	0	18	2
Não Respondeu	912	840	307	187	198	228	173	182	414	0	0	0	4.169	343
Total de Respostas do Atendimento	7.224	7.268	6.937	7.562	6.978	8.323	7.114	6.896	6.307	0	0	0	60.307	6823
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO	94,32%	94,49%	93,54%	95,91%	95,37%	94,33%	94,53%	94,53%	92,14%				95,26%	95,43%
Unidades de Internação														
Muito (5 a 5,5 pontos)	3	1	13	10	7	0	5	20	3	0	0	0	61	7
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	2	1	22	5	2	0	0	11	2	0	0	0	53	6
Bom (1,66 a 2,56 pontos)	9	12	229	48	54	19	250	63	85	0	0	0	726	81
Ótimo (2,66 a 3,56 pontos)	351	399	1.179	1.973	891	607	1.219	871	580	0	0	0	5.291	621
Excelente (3,56 a 4 pontos)	5.464	3.791	3.809	3.855	3.438	4.290	3.413	3.891	4.348	0	0	0	34.859	3873
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	492	396	278	286	219	380	372	364	365	0	0	0	3.257	368
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Respostas das Unidades de Internação	6.398	5.984	6.427	6.482	6.482	6.183	5.183	5.371	5.371	0	0	0	47.296	5258
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	99,79%	99,72%	95,10%	95,91%	95,40%	96,69%	95,07%	96,09%	98,21%				98,73%	98,23%
SADT														
Muito (5 a 5,5 pontos)	130	81	145	180	60	75	90	80	13	0	0	0	744	83
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	121	87	105	109	82	120	47	123	83	0	0	0	987	108
Bom (1,66 a 2,56 pontos)	389	298	278	258	248	296	237	305	358	0	0	0	2.538	281
Ótimo (2,66 a 3,56 pontos)	1.361	1.721	1.212	1.627	1.010	1.820	1.644	887	1.182	0	0	0	12.369	1379
Excelente (3,56 a 4 pontos)	5.237	4.545	5.130	4.954	5.623	4.580	4.606	5.728	4.688	0	0	0	44.823	4980
Total de Resposta Positiva do SADT	818	729	882	796	796	964	966	846	827	0	0	0	6.372	788
Total de Resposta Negativa do SADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	962	497	0	182	207	168	88	121	264	0	0	0	2.489	283
Total de Respostas do SADT	6.102	7.483	6.948	6.112	7.186	7.207	7.218	7.019	6.547	0	0	0	67.563	7453
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	91,41%	84,29%	93,48%	93,21%	94,92%	93,33%	94,73%	93,33%	94,09%				93,84%	94,73%
Pós Alta Hospitalar														
Muito (5 a 5,5 pontos)	0	0	0	0	4	5	2	3	7	0	0	0	27	3
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	0	36	9	20	1	1	4	3	4	0	0	0	83	9
Bom (1,66 a 2,56 pontos)	37	134	54	80	8	30	18	19	13	0	0	0	414	48
Ótimo (2,66 a 3,56 pontos)	789	1.588	3.291	1.388	471	1.298	1.121	919	648	0	0	0	11.483	1271
Excelente (3,56 a 4 pontos)	4.782	2.724	2.178	3.348	4.179	4.548	3.858	3.840	4.228	0	0	0	33.887	3714
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	552	505	412	364	345	400	373	354	384	0	0	0	3.403	384
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não Respondeu	54	17	10	9	10	10	27	254	494	0	0	0	773	88
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	5,988	5,989	5,964	5,379	5,967	5,782	5,967	4,929	5,183	0	0	0	48.399	5488
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,42%	96,87%	96,44%	95,19%	95,78%	96,38%	96,56%	96,42%	98,54%				98,96%	98,81%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

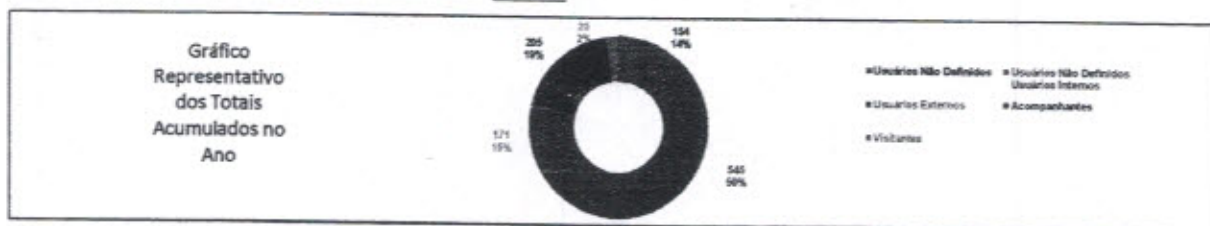
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TIPOLOGIA DE SETORES														
Muito (5 a 5,5 pontos)	260	143	154	235	81	135	48	81	34	0	0	0	1.222	162
Regular (3,6 a 4,5 pontos)	211	250	178	217	114	184	83	188	251	0	0	0	1.883	141
Bom (1,66 a 2,56 pontos)	698	629	1.063	608	354	598	791	609	863	0	0	0	5.944	488
Ótimo (2,66 a 3,56 pontos)	3.785	7.268	8.589	8.982	3.734	5.873	5.141	4.348	3.983	0	0	0	31.835	4.321
Excelente (3,56 a 4 pontos)	24.943	19.519	17.952	19.248	23.983	21.768	22.218	21.881	21.101	0	0	0	180.588	13.991
Total de Resposta Positiva	2.891	2.844	2.871	2.899	2.811	2.867	2.791	2.824	2.878	0	0	0	23.948	1.984
Total de Resposta Negativa	15	2	3	4	2	3	8	12	6	0	0	0	58	5
Não Respondeu	1.942	1.143	407	483	483	483	396	758	1.342	0	0	0	7.365	614
Total de Respostas de Todos os Setores	32.802	27.826	37.187	25.989	26.988	27.758	26.782	28.442	25.992	0	0	0	238.854	21.413
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	96,89%	97,02%	95,87%	97,00%	96,48%	97,37%	97,00%	97,36%	96,75%	ND/ND	ND/ND	ND/ND	97,06%	97,06%

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

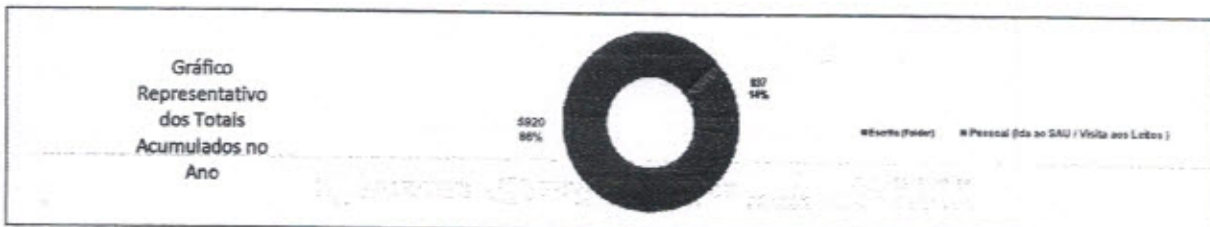
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	19	23	11	20	20	23	28	13	8				154	17,11
Usuários Internos	89	33	46	76	60	85	42	53	79				545	66,58
Usuários Externos	7	0	25	32	27	40	30	11	21				171	19,80
Acompanhantes	4	9	32	32	30	36	22	23	34				205	23,79
Visitantes	0	0	1	1	2	0	10	4	7				25	2,79
Total	30	72	107	101	143	104	122	104	147	0	0	0	1.109	134,96

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

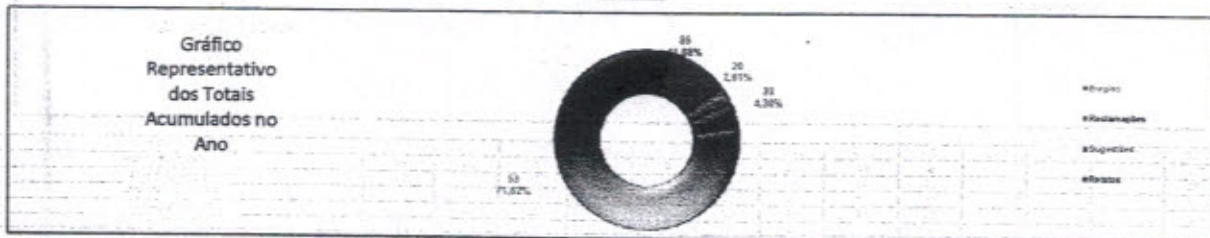
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Fólder)	85	63	73	123	87	110	232	64	100				697	194,11
Personal (da ao SAU / Visita aos Leitos)	324	277	569	700	659	854	756	740	638				5920	857,73
Total	409	340	642	823	746	964	988	804	738	0	0	0	6.617	871,82

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

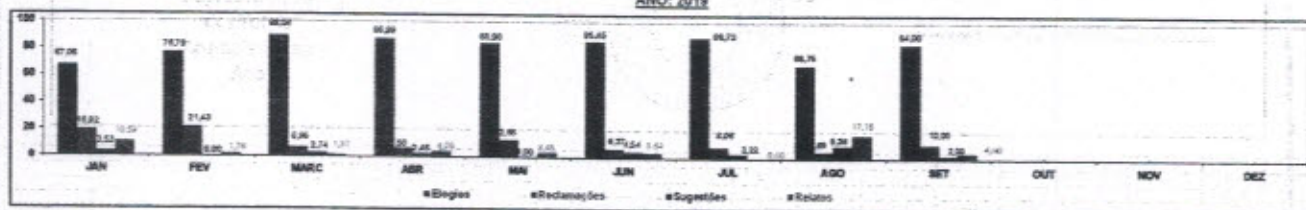
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	27	20	85	107	73	84	55	44	54				529	68,59
Reclamações	16	12	5	8	11	7	5	11	10				85	9,44
Sugestões	3	0	2	3	3	0	2	3	2				20	2,32
Relatos	8	1	1	5	3	4	6	8	4				53	6,97
Total	53	33	93	123	90	95	64	66	78	0	0	0	737	93,92

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

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	87,06	76,79	89,94	86,99	83,90	85,45	86,72	66,72	84,00				81,19	
Reclamações	18,80	21,43	5,53	6,50	12,85	4,37	6,06	4,60	13,00				10,80	
Sugestões	3,53	0,00	2,74	2,45	3,50	4,34	3,32	3,38	2,00				3,10	
Relatos	10,59	1,79	1,37	4,06	3,45	3,84	6,00	17,18	4,00				8,12	
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00	

