
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 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 do setor.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	150
Acolhimento	212
Ambulatório	315
S.A.D.T	310
Pós Alta Hospitalar	147
TOTAL	1134

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)	3	30	0	52	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	10	46	0	47	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	3	190	7	146	4
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	396	555	219	724	187
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.898	4.590	3.468	4.674	3.347
Total de Resposta Positiva	424	630	300	6.263	294
Total de Resposta Negativa	0	0	0	4	0
Não Respondeu	142	574	356	616	431
Total de Respostas	4.734	6.041	3.994	6.263	3.832
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,66%	95,60%	99,82%	96,02%	99,90%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	39
1.2	Atendimentos por telefone	01
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	26
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	175
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	04
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.148
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	150
3.2	Externas	984
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	04
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	04
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.535

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas.

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	148	96,10
Reclamação	05	3,25
Sugestão	0	0,00
Relato	01	0,65
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.

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Atraso entrega cópia prontuário	Atendimento	SPP
Ausência de Poltrona - 14/09/2021	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica
Entrega da Cópia de Prontuário II	Atendimento	SPP
Funcionamento do aparelho de Chamada	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica
Atendimento realizado na portaria	Clínica Cirúrgica	Portaria

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

Setor	Total Numérico	%
Atendimento	2	20,00
Clínica Cirúrgica	3	80,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Setembro/2021 foi de 98,20 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 Setembro todos os atendimentos retornaram, inclusive, cirurgias eletivas já o Hospital encerrou todos os atendimentos COVID. No mês supracitado, o índice de satisfação do ambulatório foi menor, 95,60%, o que impactou foi o tempo de espera e o silêncio do ambiente.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 148 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

V – PROPOSTA PARA ESTE MÊS OUTUBRO – Readequação da Nomenclatura

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**

Marabá, 05 de Outubro de 2021.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora da Ouvidoria

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora da Ouvidoria
Coordenadora do SAU
Saúde/HRSP-PA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: SETEMBRO- 2021

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							150	0	150
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							141	9	150
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							106	44	150
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos							128	22	150
4.2	Pelos enfermeiros							129	21	150
4.3	Pelos Outros Profissionais							129	21	150
4.4	Pelos funcionários da administração							128	22	150
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos							149	1	150
5.2	Para os enfermeiros							149	1	150
5.3	Para os Outros Profissionais							150	0	150
5.4	Para os funcionários da administração							150	0	150
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							144	6	150
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos							150	0	150
7.2	Pelos enfermeiros							150	0	150
7.3	Pelos Outros Profissionais							150	0	150
7.4	Pelos funcionários da administração							150	0	150
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							147	3	150
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							148	2	150
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							137	13	150
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							148	2	150
12	O silêncio no ambiente do hospital?							146	4	150
13	O horário em que são servidas as refeições?							138	12	150
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							138	12	150
15	O horário das visitas?							11	139	150
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							142	8	150
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							136	14	150
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							150	0	150
								3694	356	4050
								93,88%	8,79%	99,81%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
	sim 150 não 0									
20	Você voltaria a utilizar este serviço?									
	sim 150 não 0									

Total de Resposta Positiva 3987
 Total de Resposta Geral 3994
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,82%

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

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

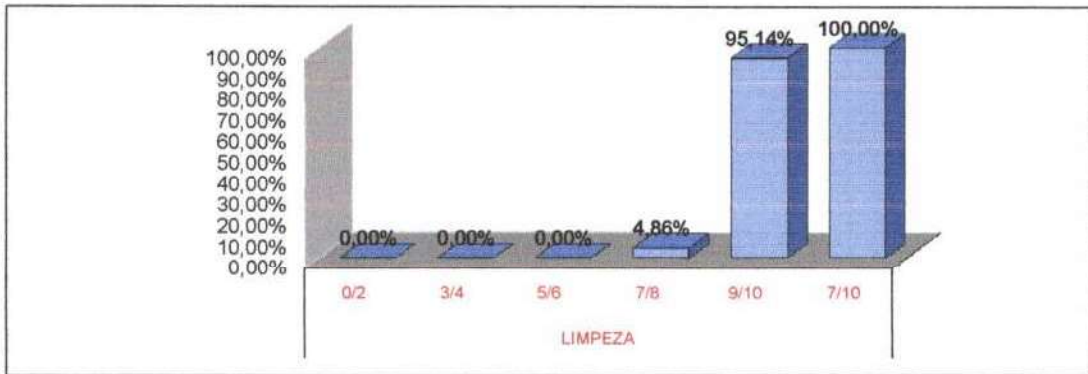
Wesleana Santos Coelho

AValiação de Satisfação do Usuário - SETEMBRO/2021

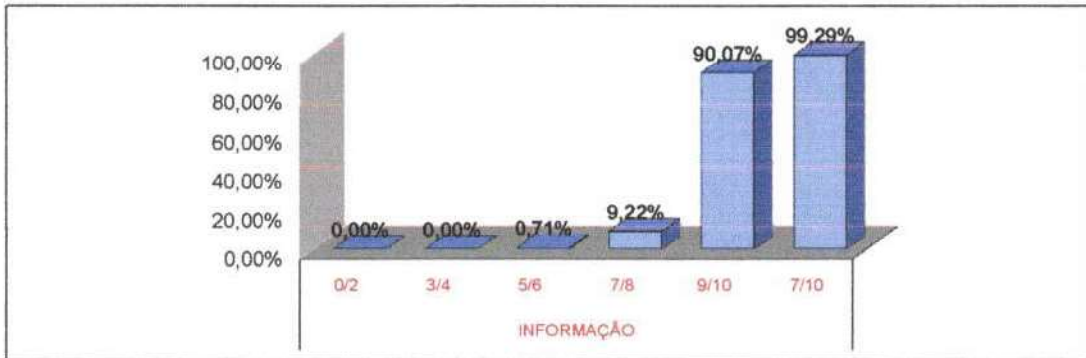
1. INTERNAÇÃO



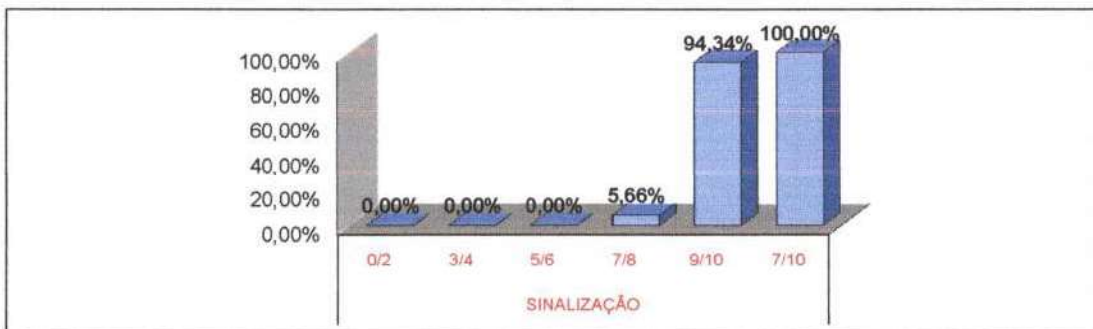
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



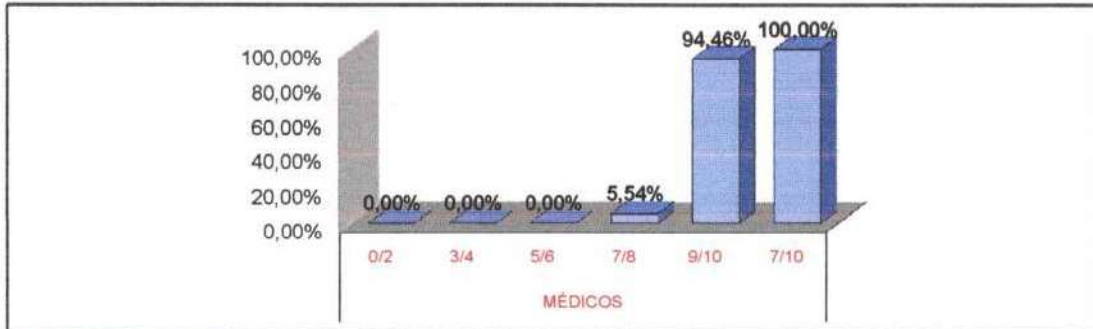
1.3 SINALIZAÇÃO



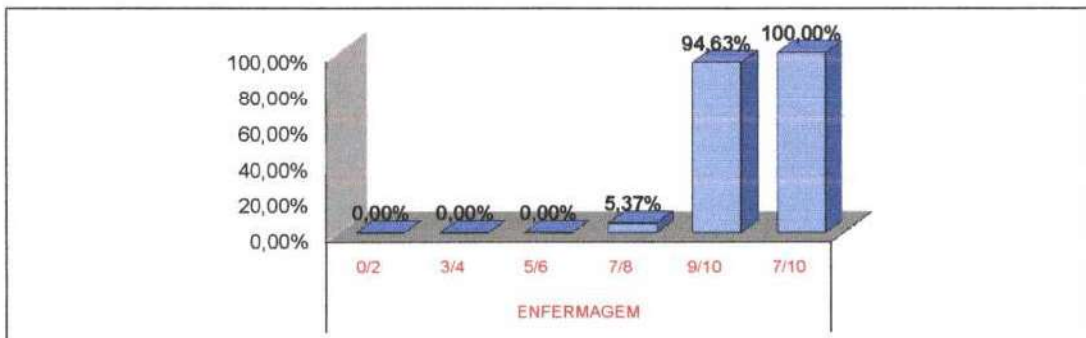
000085

AValiação de Satisfação do Usuário - SETEMBRO/2021

1.4 MÉDICOS



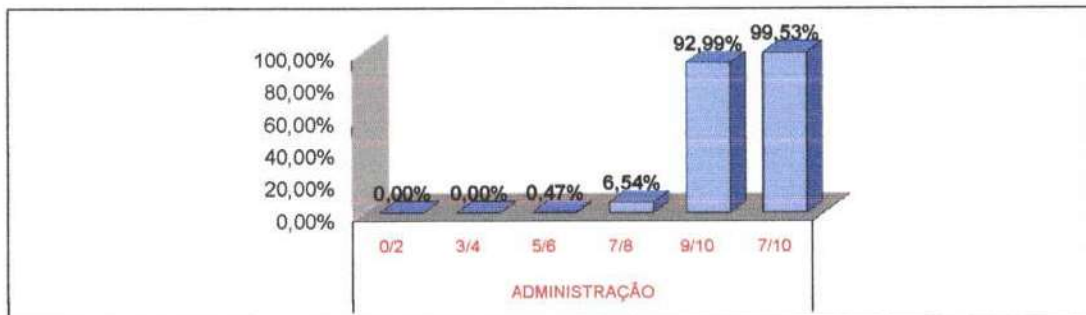
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

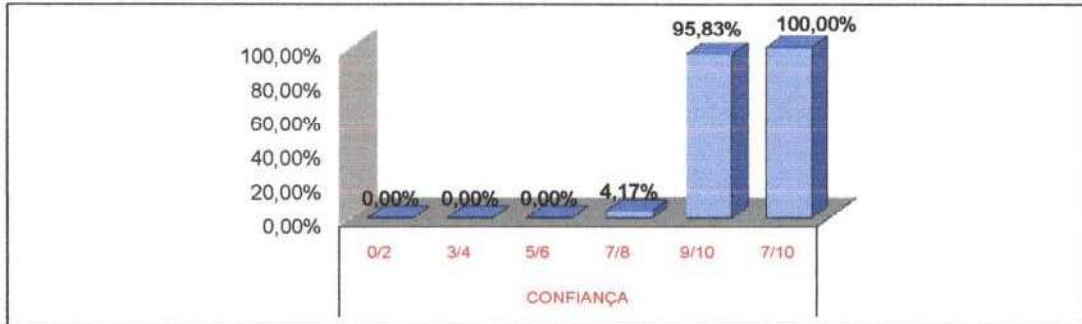


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

1.8 CONFIANÇA



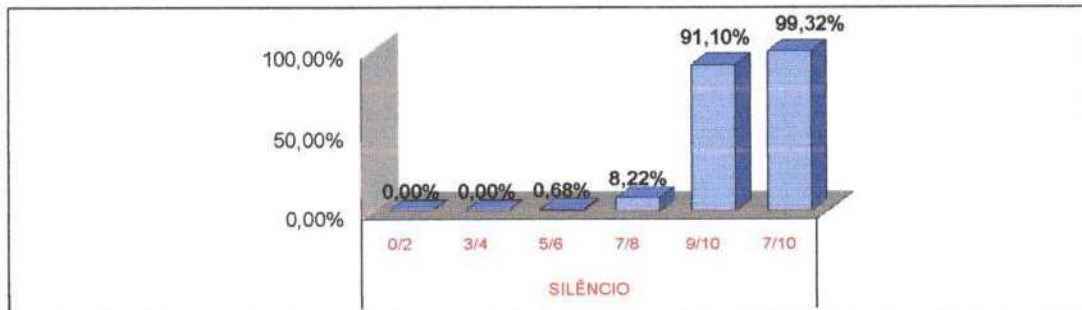
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

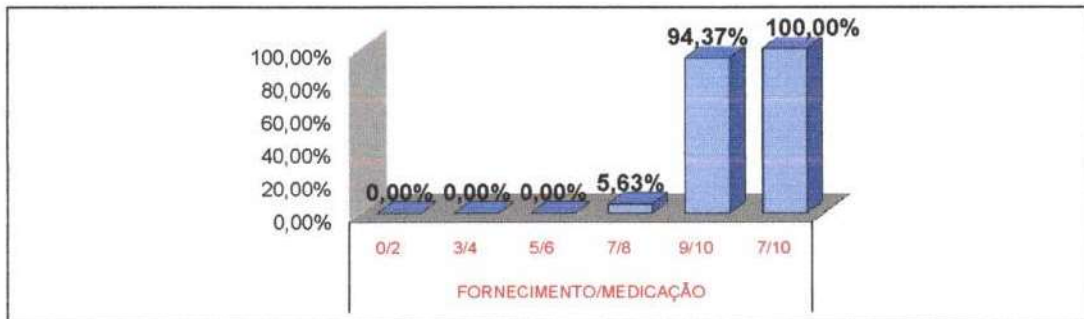


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

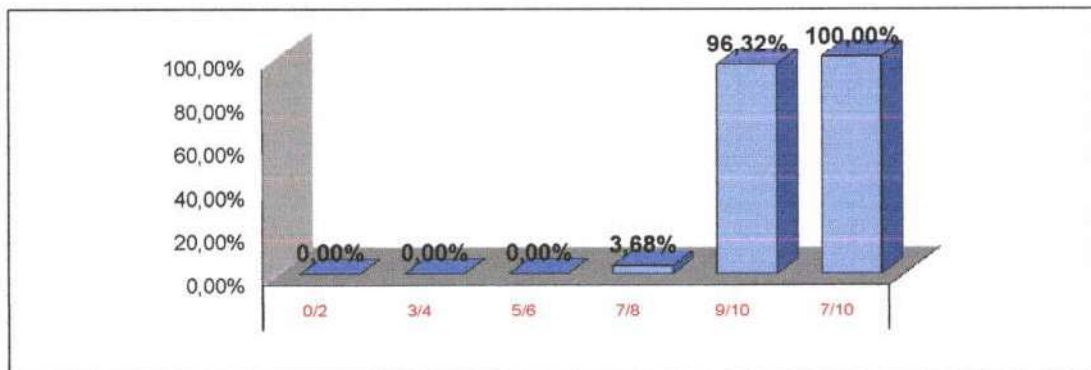
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 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 ?	0	4	13	39	254	310	5	315	293
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	1	17	27	207	254	61	315	234
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)	1	4	3	17	272	297	18	315	289
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	6	10	31	49	183	279	36	315	232
4.2	Pelos enfermeiros	5	3	16	56	206	286	29	315	262
4.3	Pelos Outros Profissionais	1	5	15	48	218	287	28	315	266
4.4	Pelos funcionários da Administração	3	2	15	43	220	283	32	315	263
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	2	2	12	24	238	278	37	315	262
5.2	Para os enfermeiros	1	1	5	25	257	289	26	315	282
5.3	Para os funcionários da Administração	0	1	5	53	240	299	16	315	293
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	0	1	3	26	266	296	19	315	292
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	7	18	243	268	47	315	261
7.2	Pelos enfermeiros	0	1	7	18	240	266	49	315	258
7.3	Pelos funcionários da Administração	0	0	1	14	278	293	22	315	292
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	7	18	243	268	47	315	261
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	1	7	18	240	266	49	315	258
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	8	8	18	26	238	298	17	315	264
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	2	4	12	273	292	23	315	285
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	4	24	274	302	13	315	298
		30	46	190	555	4590	5411	574	5985	5145
		0,55%	0,85%	3,51%	10,26%	84,83%	100,00%	9,59%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	315	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	315	não	0					

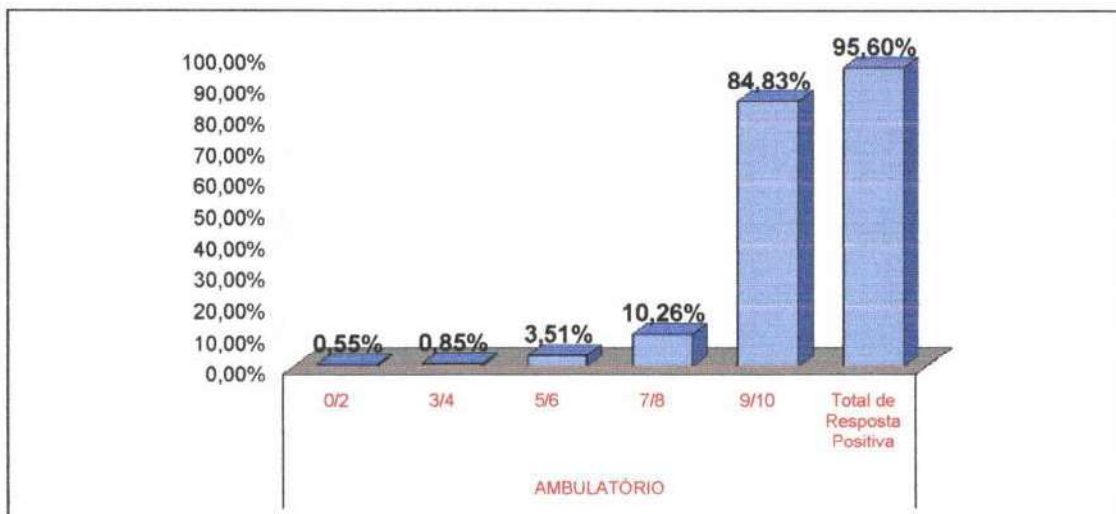
Total de Resposta Positiva 5775
 Total de Resposta Geral 6041
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,60%

Foram realizadas 315 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Setembro 2021.

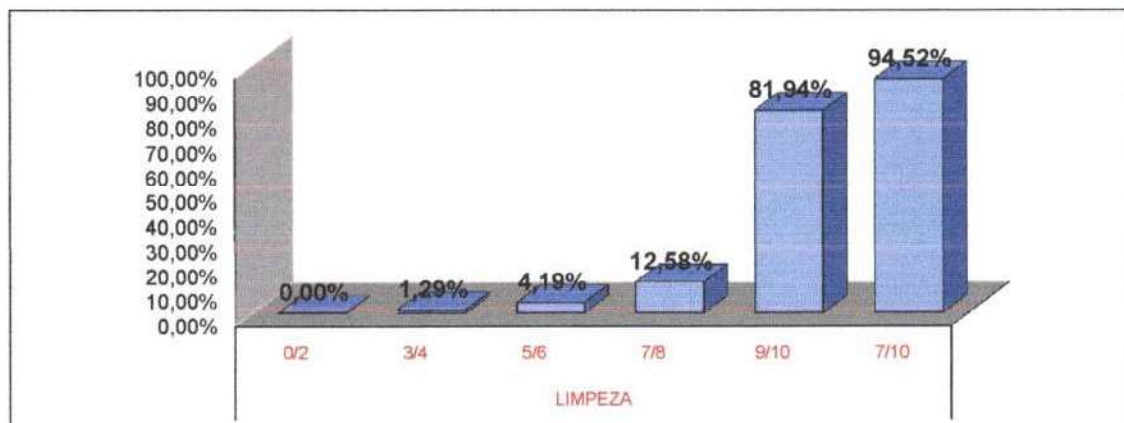
Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
 Wesleane Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 PRÓ-SAÚDE / HRSP-PA

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

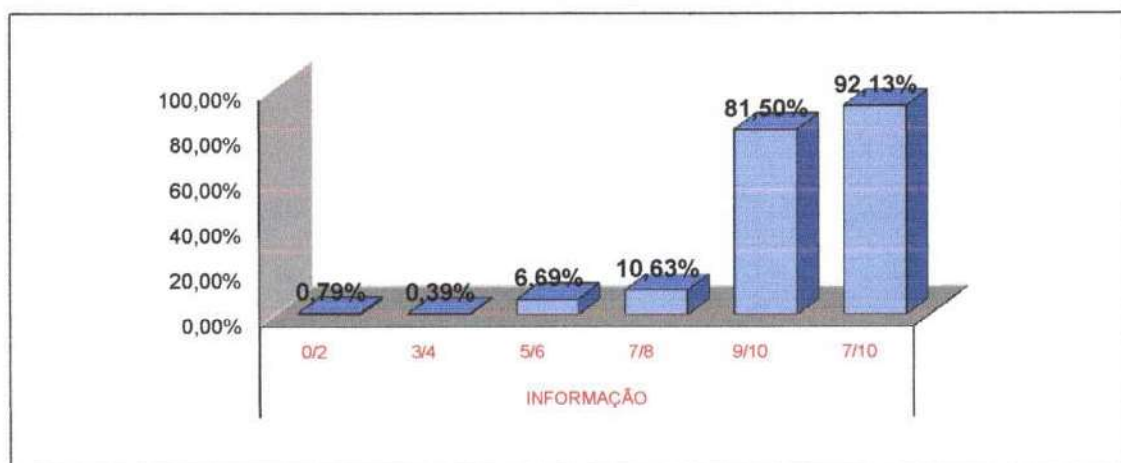
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

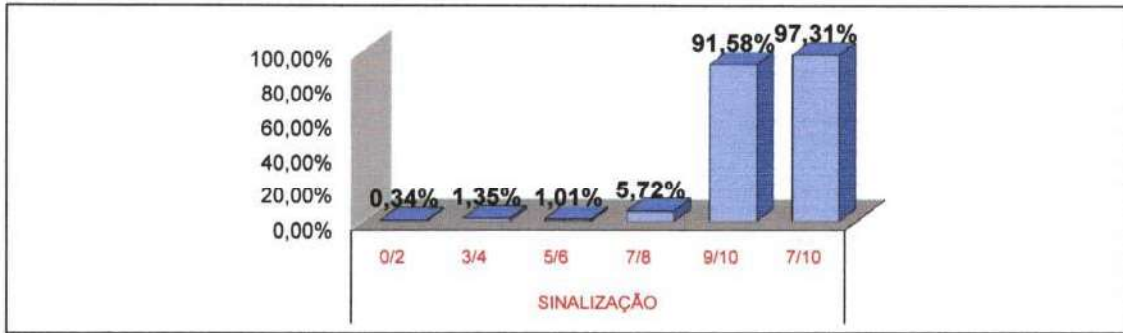


2.2 INFORMAÇÃO

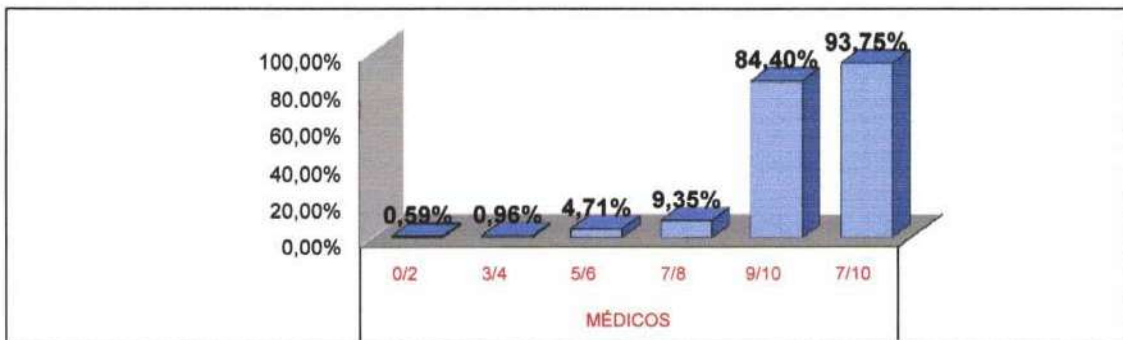


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

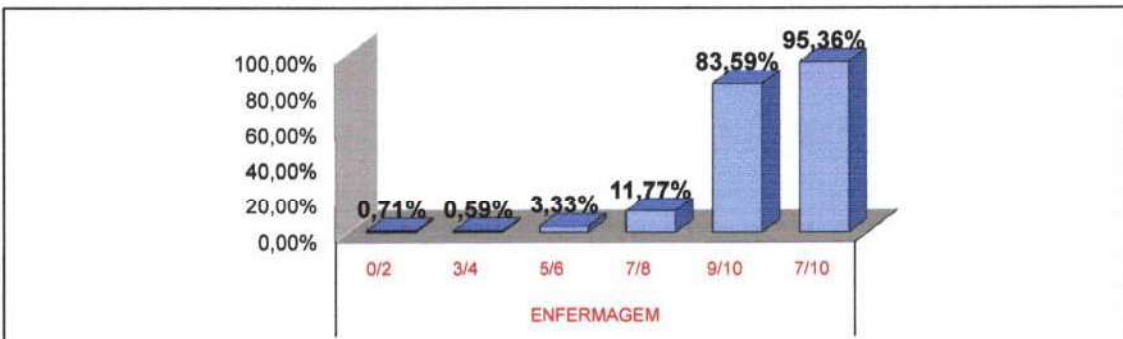
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

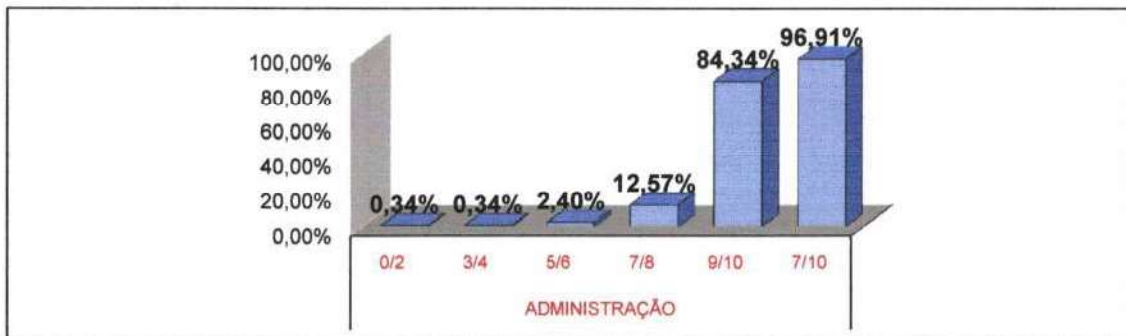


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

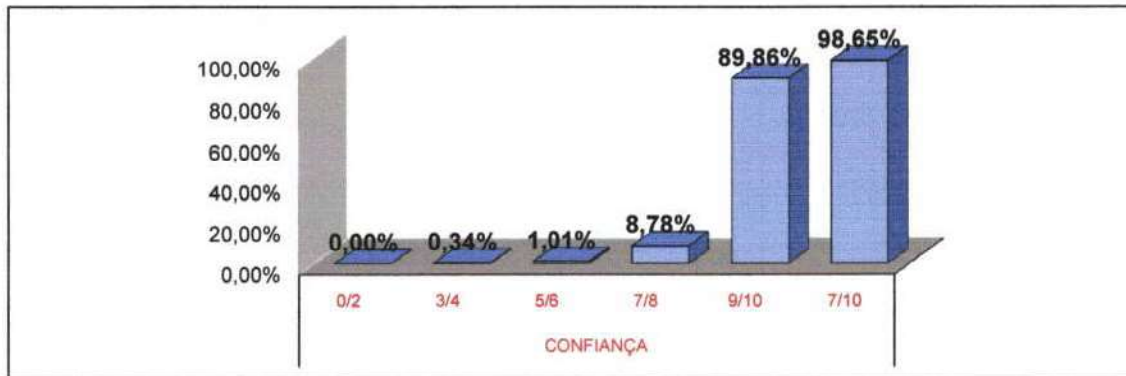
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



2.8 CONFIANÇA

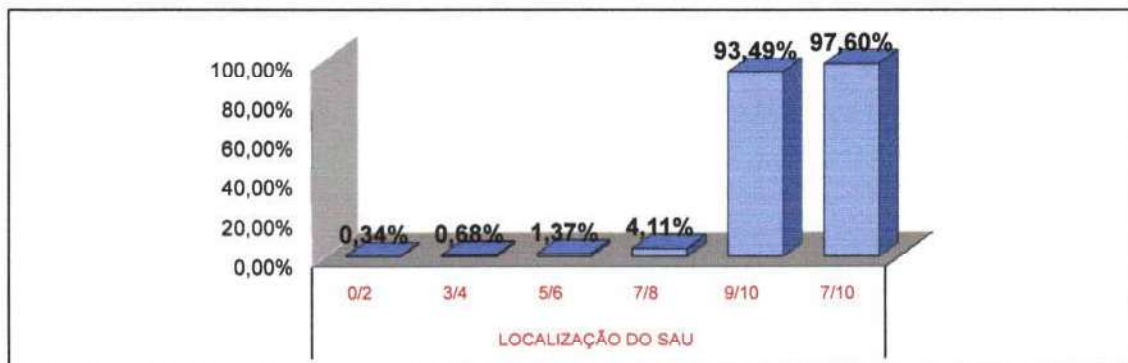


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 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 ?							310	292
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							310	268
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							310	277
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							310	224
4.2	Pelos enfermeiros							310	243
4.3	Pelos Outros Profissionais							310	253
4.4	Pelos funcionários da Administração							310	260
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							310	259
5.2	Para os enfermeiros							310	274
5.3	Para os Outros Profissionais							310	276
5.4	Para os funcionários da Administração							310	285
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							310	277
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							310	270
7.2	Pelos enfermeiros							310	281
7.3	Pelos Outros Profissionais							310	286
7.4	Pelos funcionários da Administração							310	292
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							310	251
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							310	272
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							310	273
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							310	285
								6200	5398
								8,98%	
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							6014	6263
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							6263	96,02%

Total de Resposta Positiva 6014
Total de Resposta Geral 6263
Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,02%

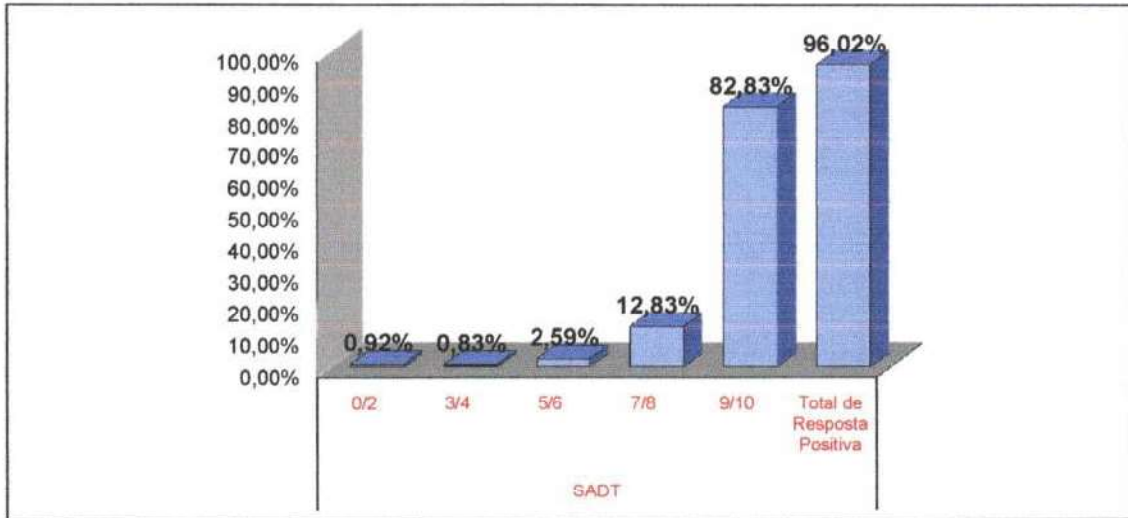
Foram realizadas 310 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Setembro 2021.

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

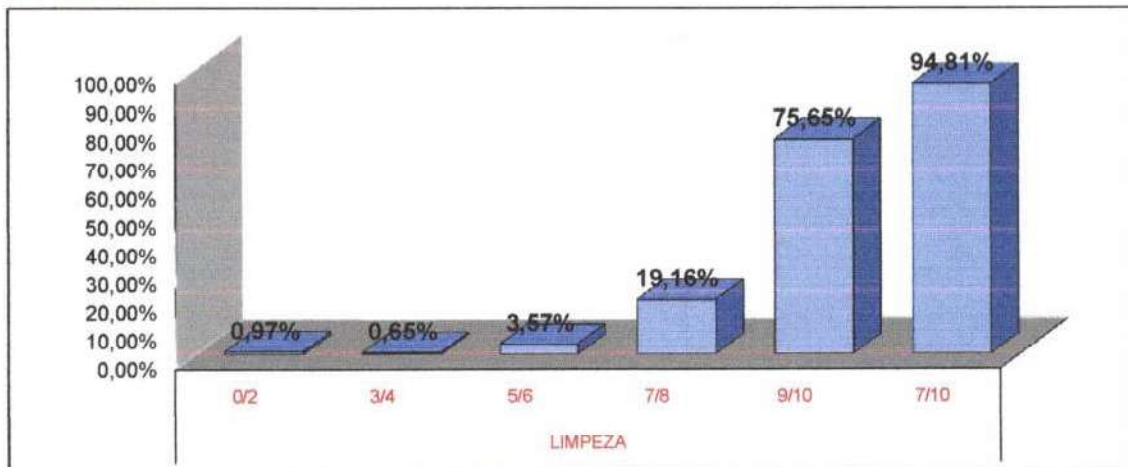
000095 RL.HRSP.SAU.001-02

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2021

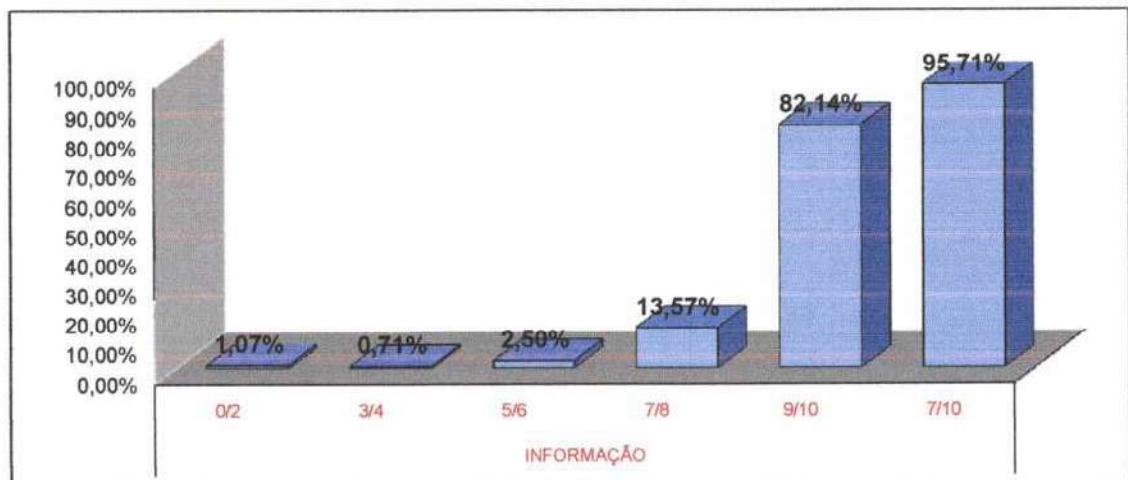
3. SADT



3.1 LIMPEZA

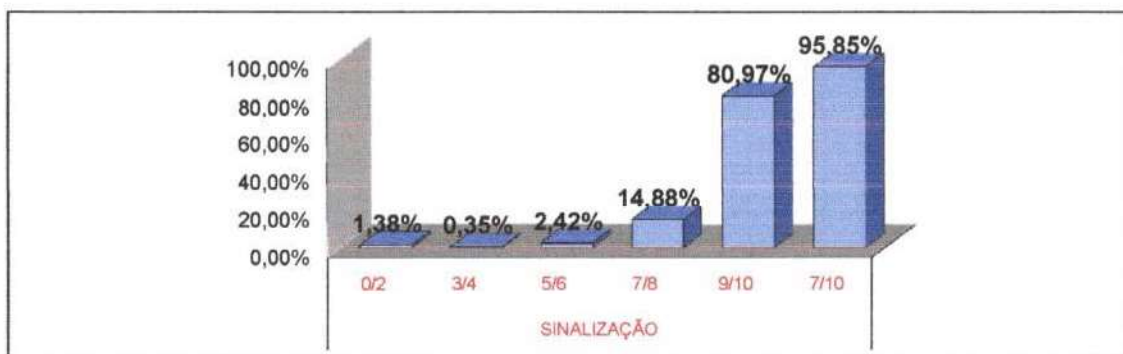


3.2 INFORMAÇÃO

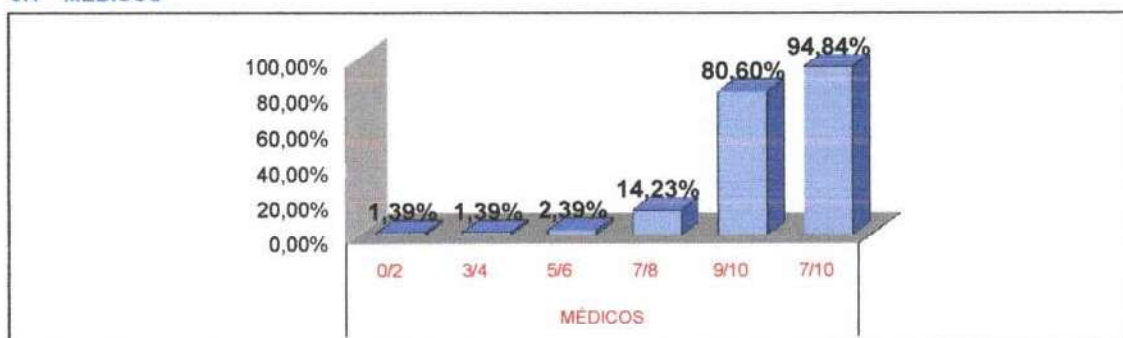


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2021

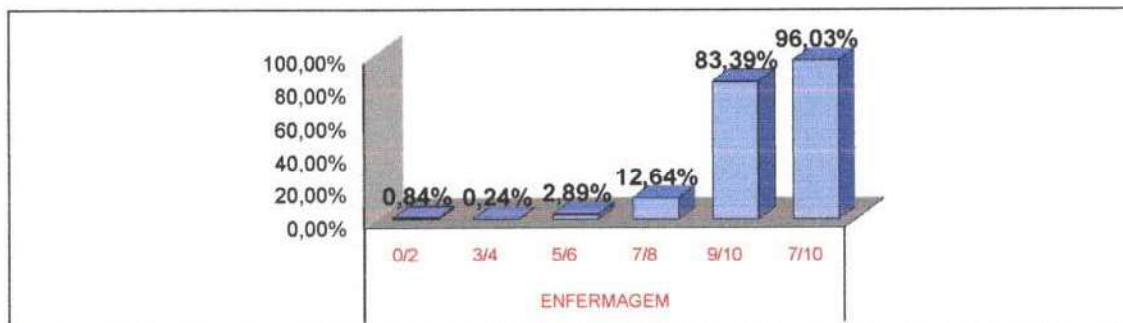
3.3 SINALIZAÇÃO



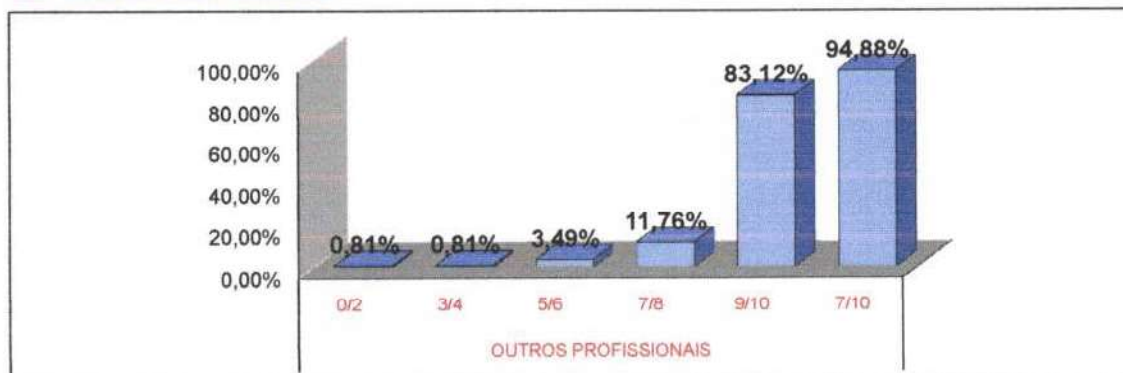
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

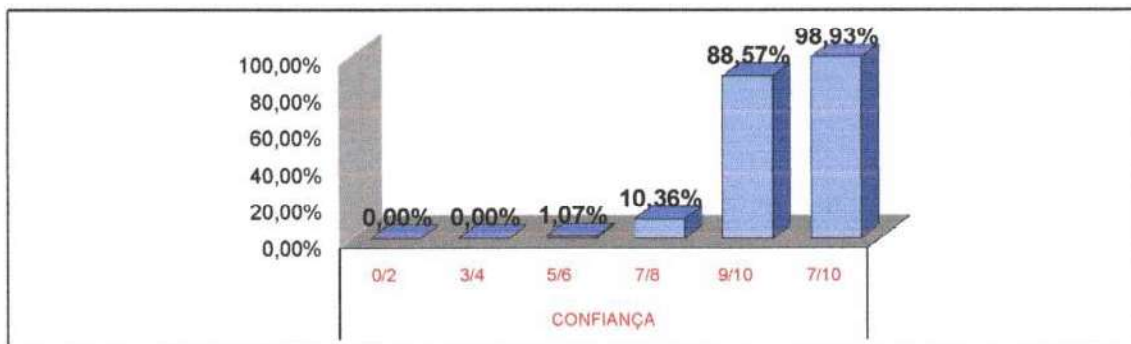


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2021

3.7 ADMINISTRAÇÃO



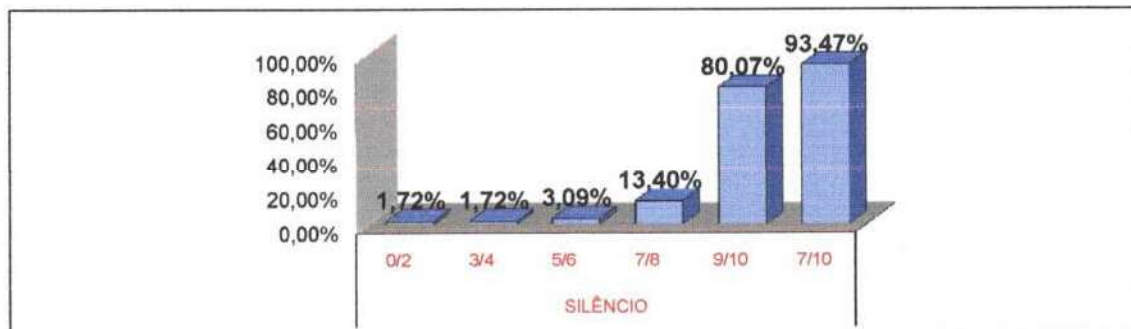
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

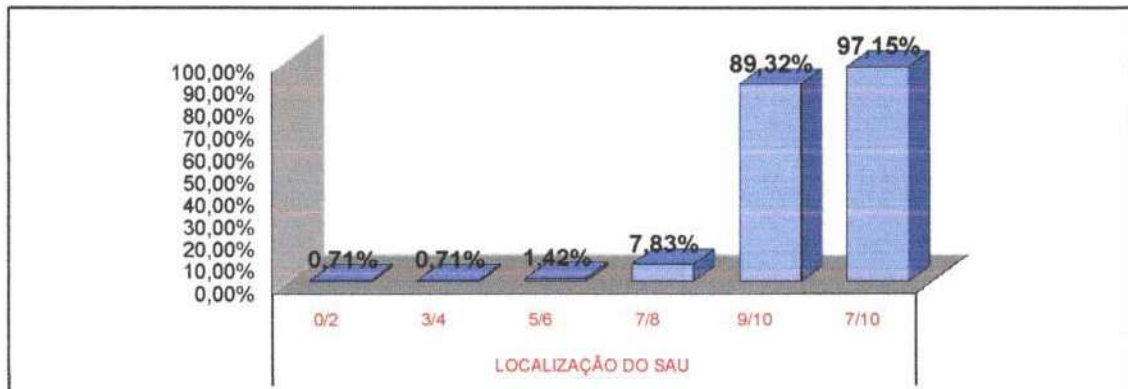


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 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 ?							212	0	212	211			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							199	13	212	197			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							199	13	212	199			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							199	13	212	196			
4.2	Pelos enfermeiros							198	14	212	196			
4.3	Pelos Outros Profissionais							198	14	212	196			
4.4	Pelos funcionários da Administração							198	14	212	198			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							212	0	212	211			
5.2	Para os enfermeiros							212	0	212	212			
5.3	Para os Outros Profissionais							212	0	212	212			
5.4	Para os funcionários da Administração							212	0	212	211			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							210	2	212	210			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							211	1	212	211			
7.2	Pelos enfermeiros							212	0	212	212			
7.3	Pelos Outros Profissionais							212	0	212	212			
7.4	Pelos funcionários da Administração							212	0	212	212			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							211	1	212	209			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							210	2	212	208			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							173	39	212	173			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							209	3	212	209			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							199	13	212	199			
								4310	142	4452	4294			
								0,07%	0,23%	0,07%	9,19%	90,44%	100,0%	3,19%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	212	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	212	não	0			

Total de Resposta Positiva 4718

Total de Resposta Geral 4734

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,66%

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

Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atenção ao Usuário

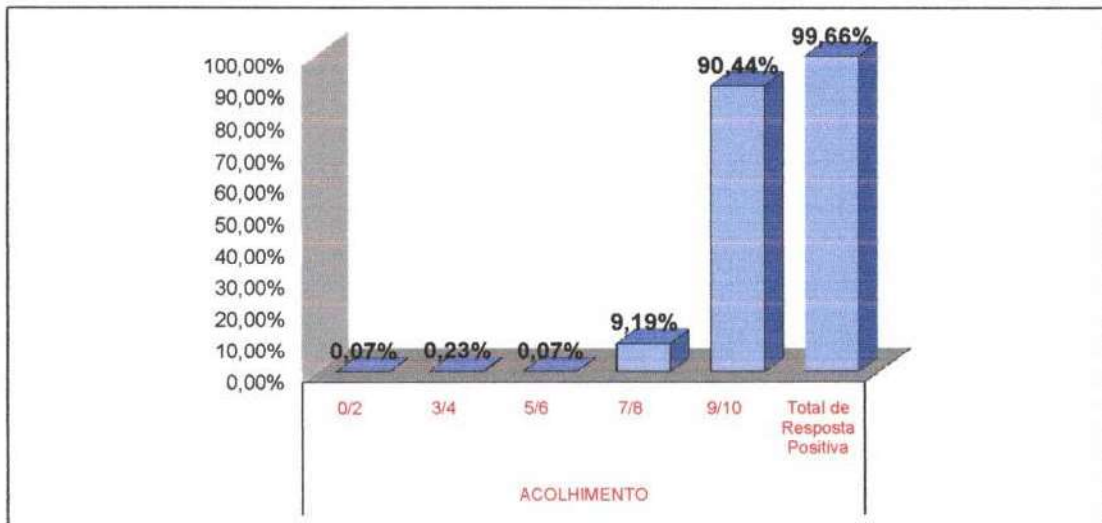
Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
RPA/HRSP-PA

RL.HRSP.SAU.001-02

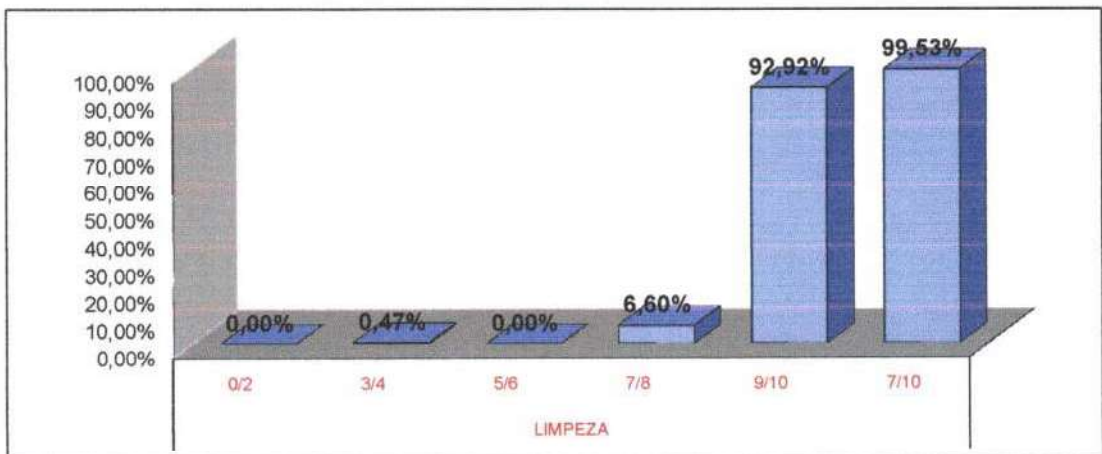
000100

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

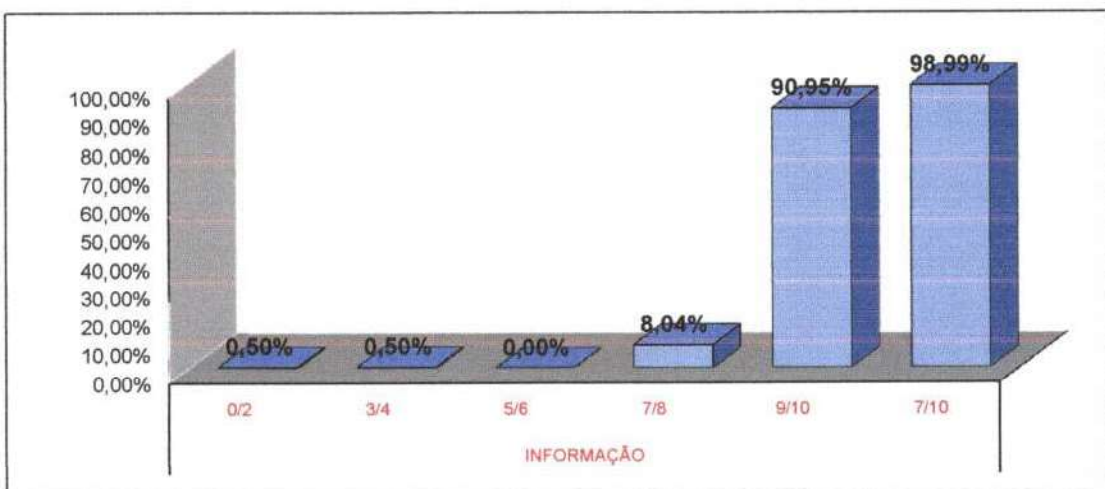
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

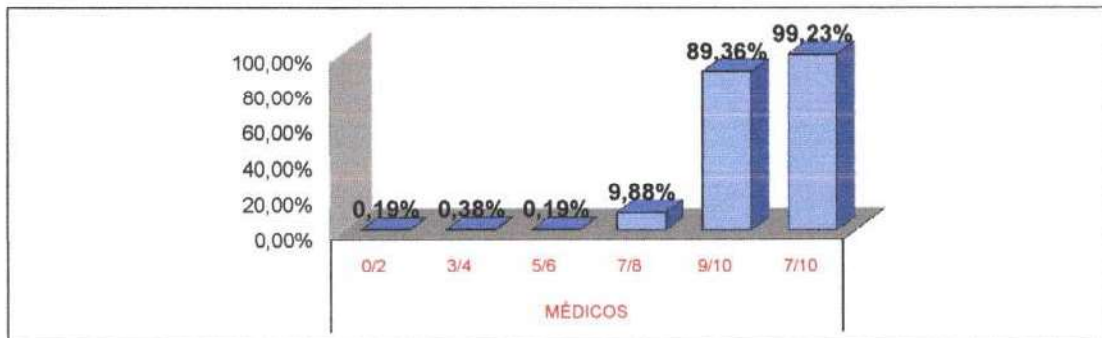


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

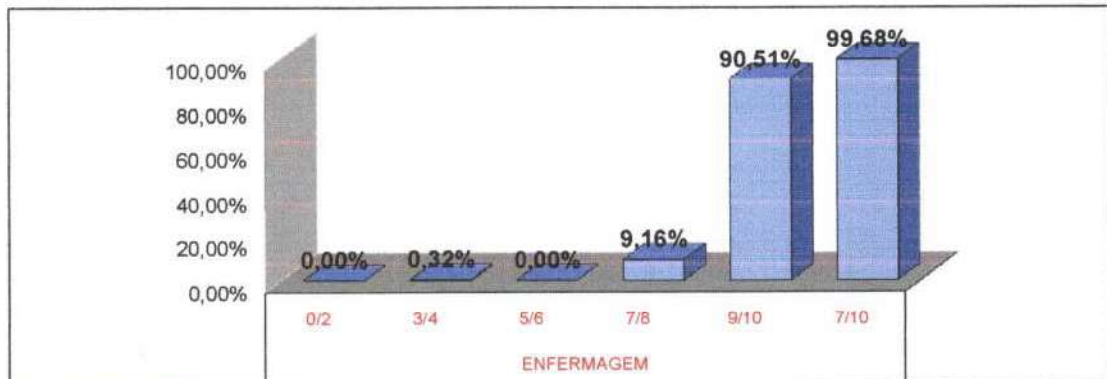
4.3 SINALIZAÇÃO



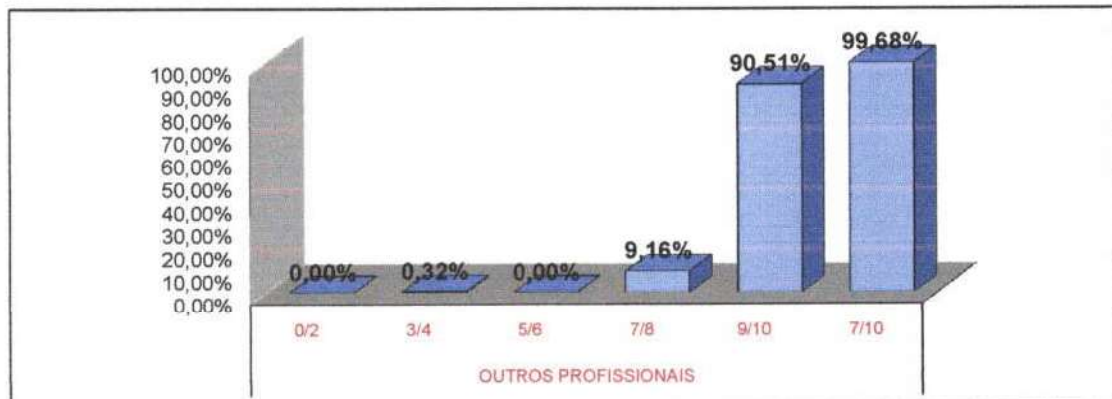
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

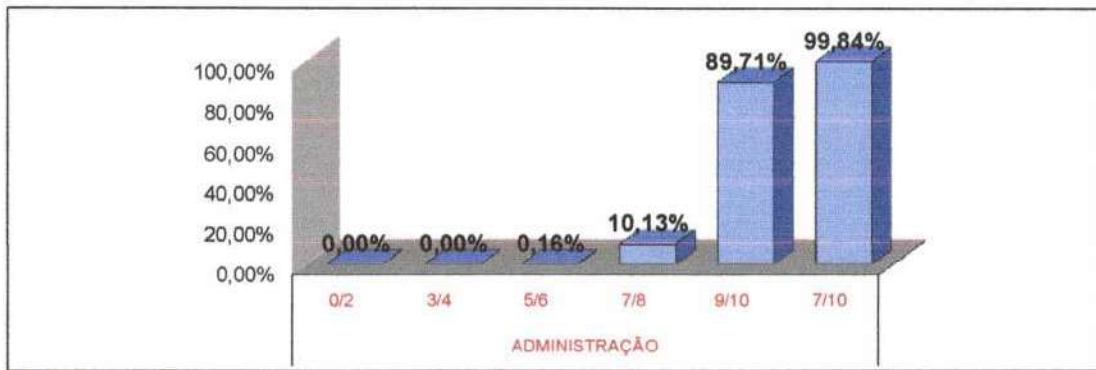


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

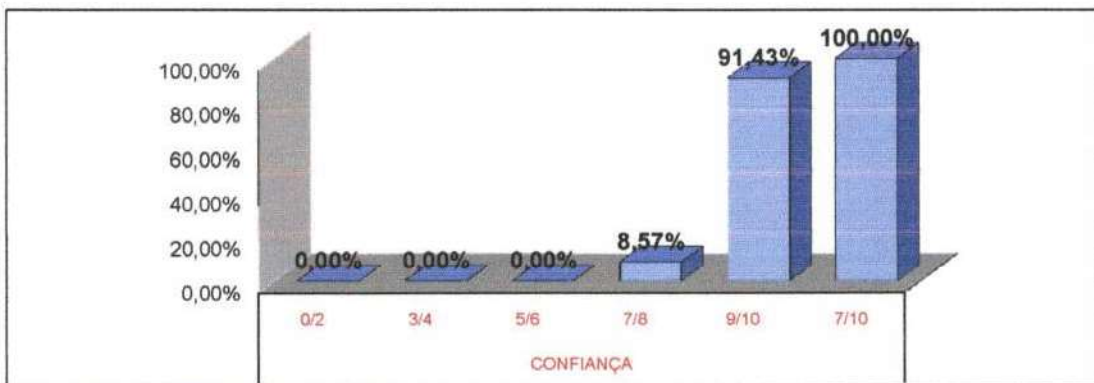


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

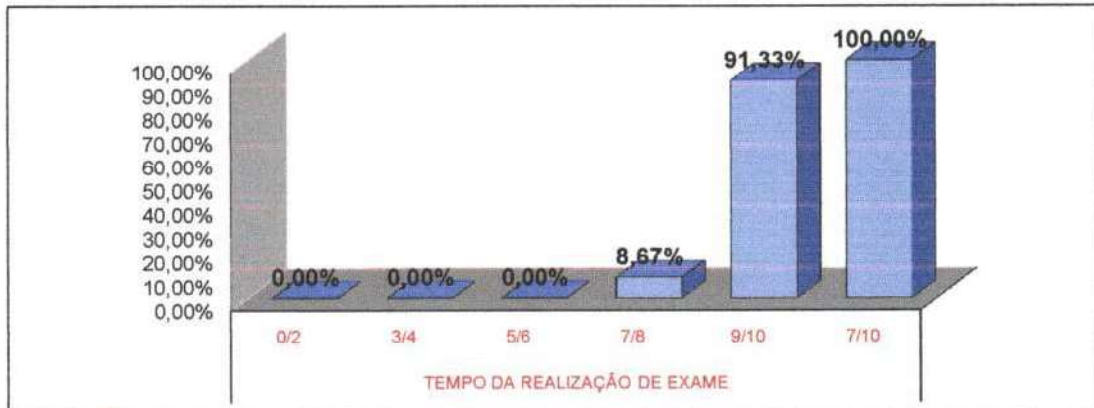
4.7 ADMINISTRAÇÃO



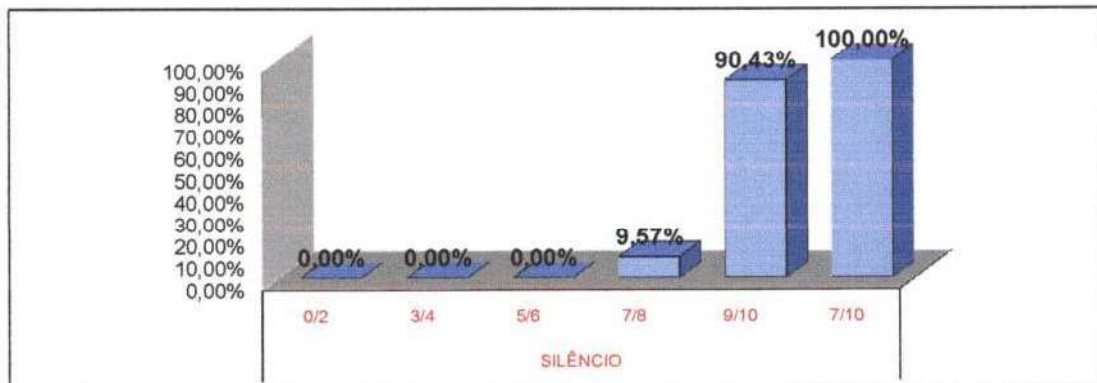
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

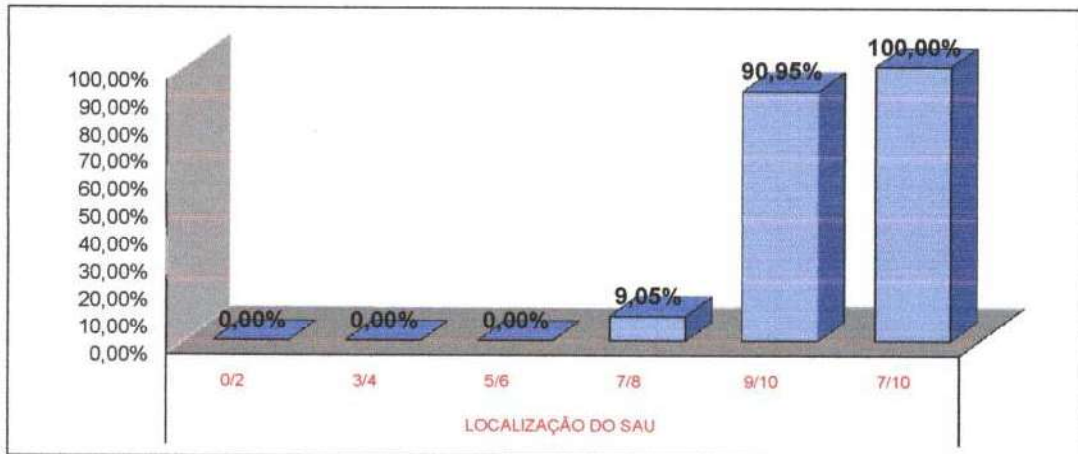


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 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?							140	7	147	140			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							96	51	147	96			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							115	32	147	115			
4.2	Pelos enfermeiros							115	32	147	115			
4.3	Pelos Outros Profissionais							115	32	147	115			
4.4	Pelos funcionários da administração							114	33	147	114			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							147	0	147	147			
5.2	Para os enfermeiros							147	0	147	147			
5.3	Para os Outros Profissionais							146	1	147	146			
5.4	Para os funcionários da administração							147	0	147	146			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							139	8	147	139			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							147	0	147	147			
7.2	Pelos enfermeiros							147	0	147	147			
7.3	Pelos Outros Profissionais							147	0	147	147			
7.4	Pelos funcionários da administração							147	0	147	147			
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?							130	17	147	130			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							145	2	147	143			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							141	6	147	140			
13	O horário em que são servidas as refeições?							126	21	147	126			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							125	22	147	125			
15	O horário das visitas?							18	129	147	18			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							140	7	147	140			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							128	19	147	128			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							147	0	147	147			
								3538	431	3969	3534			
								0,00%	0,00%	0,11%	5,29%	94,60%	100%	10,86%
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 3828
 Total de Resposta Geral 3832
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,90%

Foram realizadas 147 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Setembro 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do Serviço de Atendimento ao Usuário
 Pró-Saúde/HOSP-PA

600105 L.HRSP.SAU.001-02

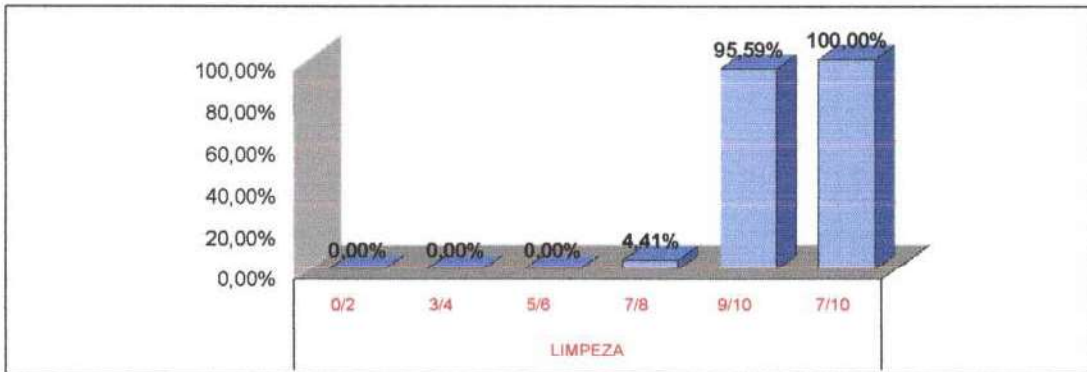


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

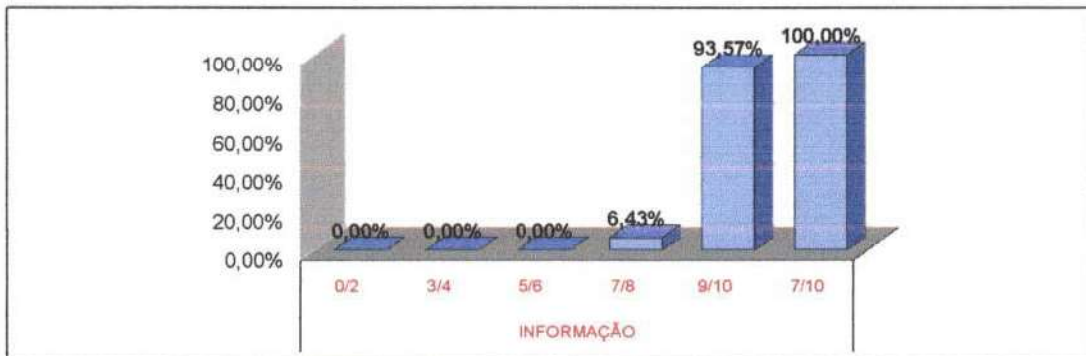
5. PÓS ALTA HOSPITAL



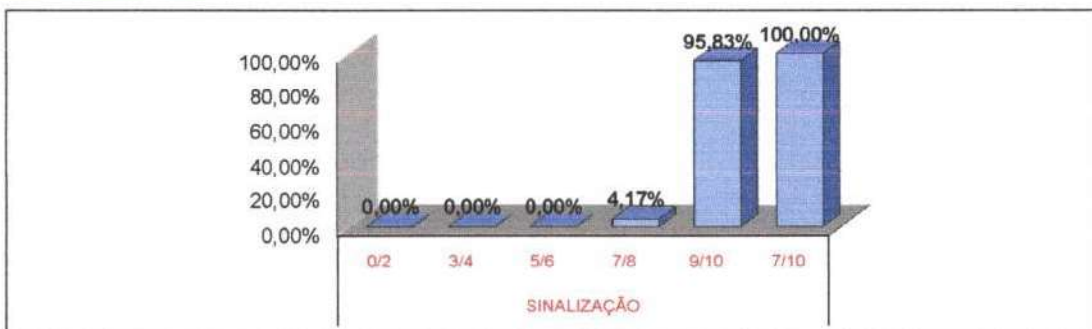
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



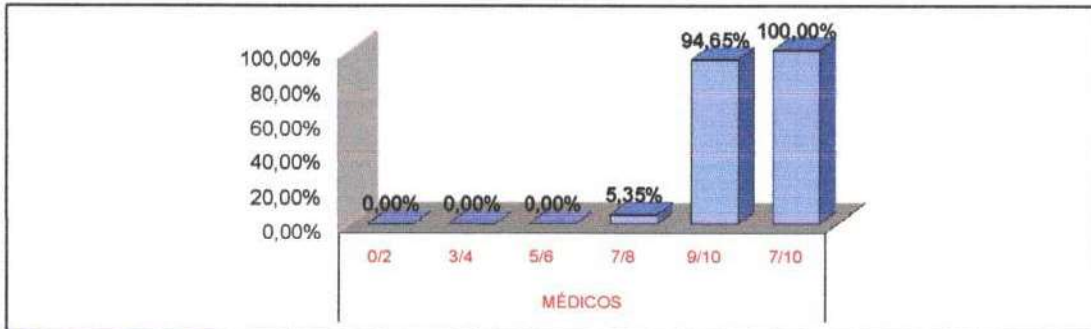
5.3 SINALIZAÇÃO



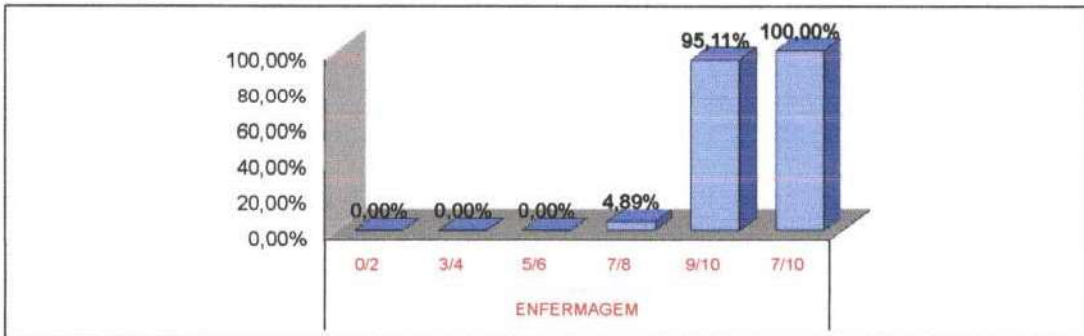


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

5.4 MÉDICOS



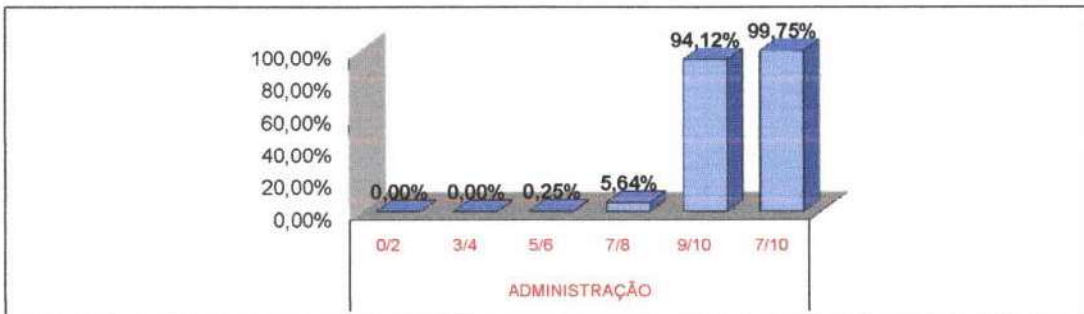
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

5.8 CONFIANÇA



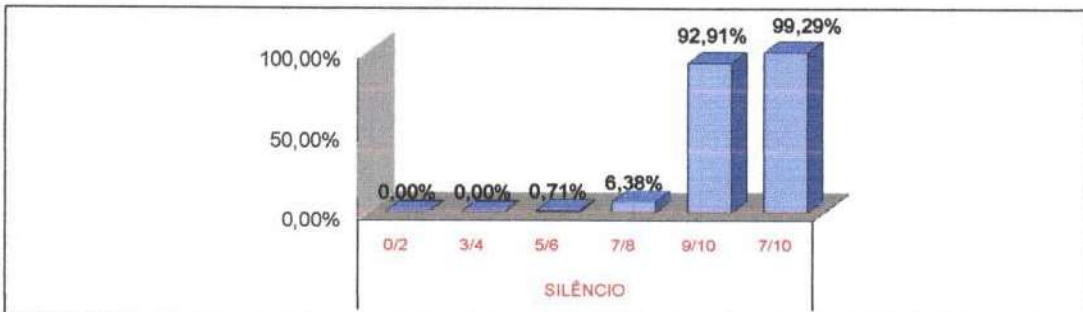
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



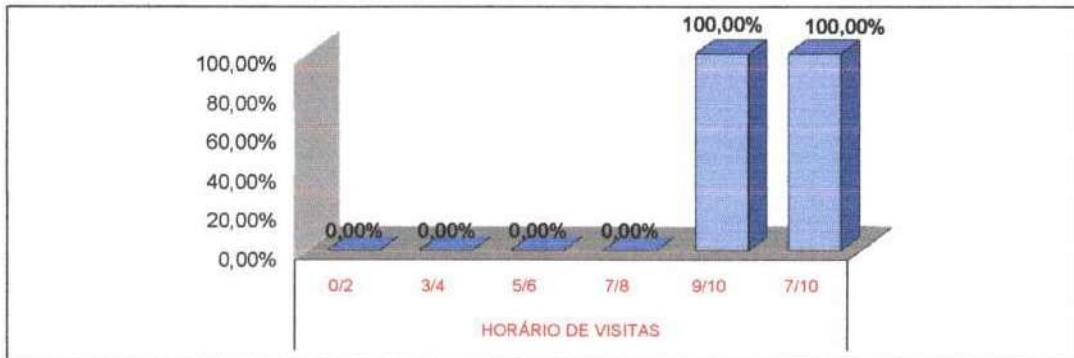
5.11 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2021

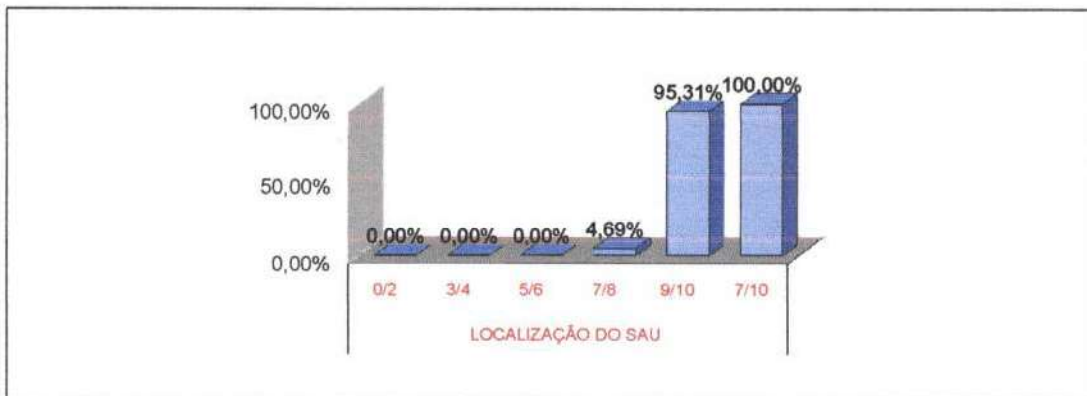
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



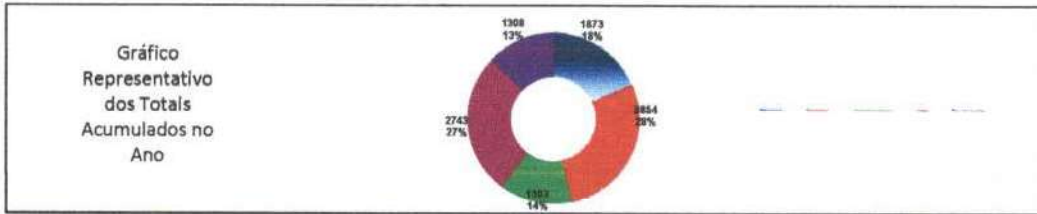
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 2021.

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	216	294	212	228	212				1673	298
Ambulatório	322	323	332	335	312	291	288	328	318				2854	317
Unidades de Internação	173	165	173	164	161	135	138	166	158				1392	158
SADT	310	340	314	324	278	281	274	311	310				2743	305
Pós Alta Hospitalar	158	142	140	142	167	134	135	143	147				1308	145
Total	1.175	1.160	1.132	1.163	1.135	1.045	1.053	1.174	1.134				10.171	1.188

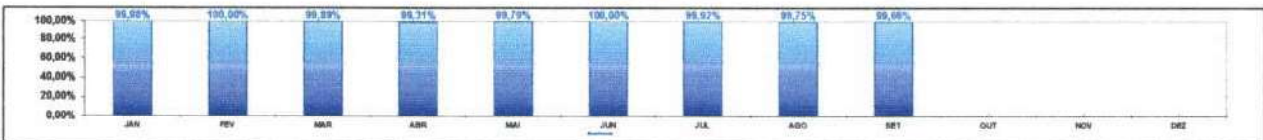
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

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%	0,00%	0,00%	0,13%	0,23%			0,04%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,23%				0,05%
Bom	0,00%	0,00%	0,13%	0,45%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,12%
Ótimo	21,33%	8,13%	8,28%	10,87%	3,43%	8,40%	1,68%	5,32%	9,19%					2,40%
Excelente	78,65%	91,87%	90,60%	88,38%	96,35%	93,60%	98,21%	94,68%	90,44%					91,30%
Não Respondido	3,64%	1,65%	1,48%	2,91%	2,89%	0,49%	0,16%	1,05%	3,19%					1,94%
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%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,00%	0,22%	0,47%	0,27%	0,16%	0,46%	0,17%	0,81%	0,55%					0,39%
Regular	0,00%	0,44%	0,74%	0,89%	0,11%	0,42%	0,13%	0,83%	0,55%					0,49%
Bom	0,53%	2,40%	2,79%	3,46%	1,38%	1,29%	1,40%	3,72%	3,51%					2,28%
Ótimo	8,20%	10,78%	11,87%	10,67%	9,18%	8,19%	8,68%	11,28%	10,26%					10,04%
Excelente	91,17%	86,11%	84,14%	84,42%	89,19%	88,65%	88,64%	83,59%	84,83%					86,85%
Não Respondido	4,33%	2,89%	5,15%	6,83%	3,85%	4,43%	4,48%	5,28%	5,32%					5,32%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,69%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%					99,85%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%	0,00%	0,00%	0,00%					0,05%
Unidades de Internação														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%	0,00%	0,27%	0,00%	0,40%	0,00%					0,00%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					0,00%
Bom	0,75%	3,35%	0,28%	0,76%	0,35%	0,09%	0,09%	0,56%	0,19%					0,38%
Ótimo	9,99%	4,48%	6,44%	8,93%	3,99%	5,22%	1,38%	5,94%	5,93%					5,37%
Excelente	89,58%	91,14%	93,21%	82,13%	96,38%	94,67%	98,45%	93,70%	93,83%					94,12%
Não Respondido	5,31%	4,78%	5,20%	7,70%	7,09%	5,33%	4,06%	6,14%	6,79%					6,14%
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%
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%
SADT														
Ruim	0,00%	0,56%	0,28%	0,95%	0,18%	0,04%	0,13%	0,23%	0,97%					0,40%
Regular	0,00%	0,77%	0,83%	0,87%	0,35%	0,02%	0,00%	0,54%	0,33%					0,49%
Bom	1,50%	3,58%	3,30%	3,28%	1,20%	0,21%	0,58%	2,25%	2,56%					2,05%
Ótimo	16,78%	13,68%	15,91%	12,21%	8,94%	5,53%	9,80%	10,51%	12,83%					11,83%
Excelente	81,44%	81,15%	80,26%	86,69%	88,70%	94,21%	83,30%	86,48%	82,83%					85,01%
Não Respondido	11,71%	6,18%	6,77%	7,38%	7,54%	4,68%	7,73%	7,73%	9,30%					7,30%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,68%	99,41%	99,69%	99,07%	99,85%	100,00%	100,00%	100,00%	99,4%					99,85%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,32%	0,59%	0,31%	0,93%	0,35%	0,00%	0,00%	0,00%	0,54%					0,35%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,0%	0,03%	0,14%	0,00%					0,00%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	0,19%	0,00%					0,00%
Bom	0,89%	0,18%	0,36%	0,68%	0,10%	0,06%	0,11%	0,41%	0,11%					0,30%
Ótimo	8,22%	5,74%	4,71%	5,09%	4,36%	3,77%	2,41%	3,96%	5,39%					4,94%
Excelente	90,04%	94,04%	94,88%	94,09%	95,61%	96,14%	97,450%	95,32%	94,60%					94,60%
Não Respondido	3,18%	4,12%	4,44%	7,72%	7,09%	5,44%	4,31%	5,83%	10,88%					6,11%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%					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%

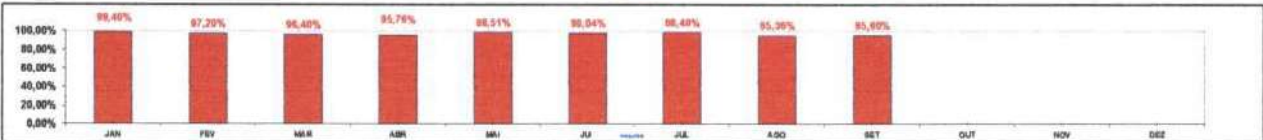
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2021



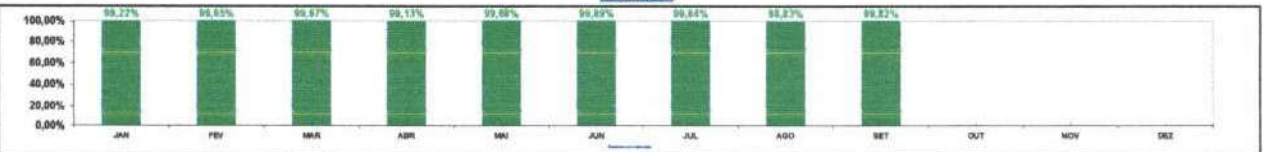
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2021



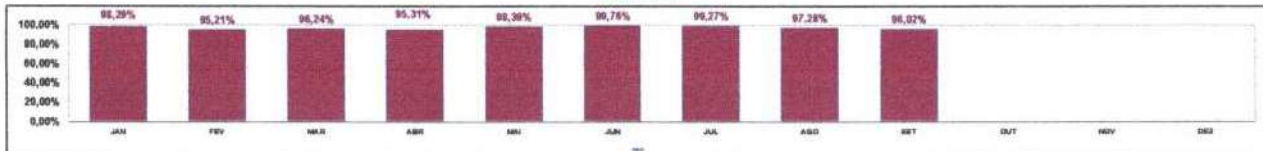
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

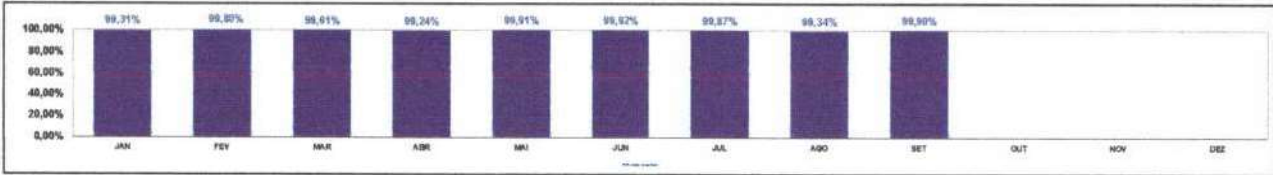
ANO: 2021



000110

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2021



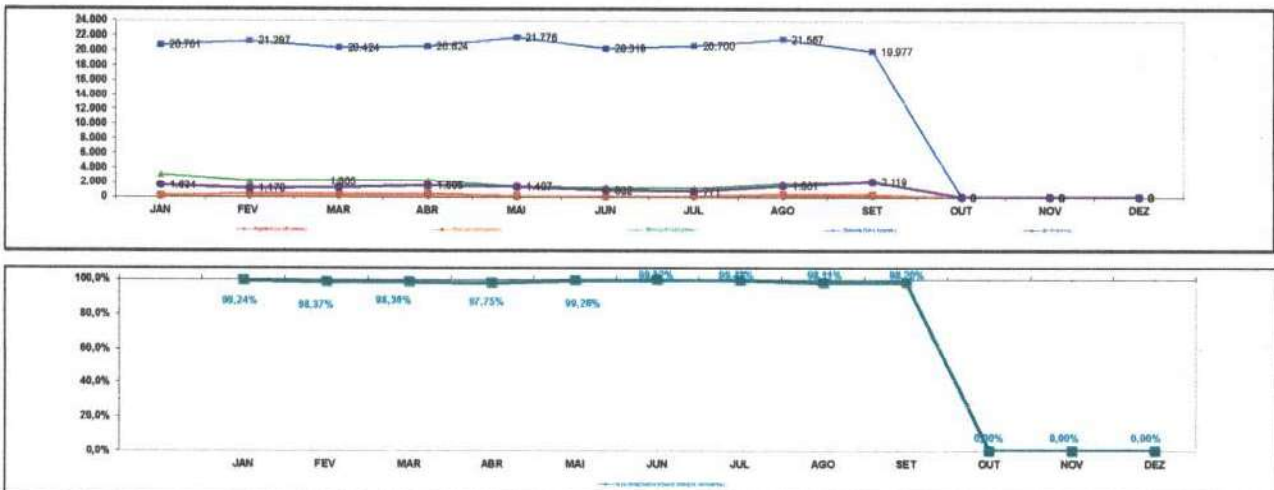
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medida
Acoplimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3			14	2
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0			23	2
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	1	0	5	19	10	0	4	4	4	3			46	6
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	915	310	370	461	157	273	75	250	308				3.210	357
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.374	3.605	3.614	3.748	4.244	4.244	3.090	4.433	3.898				38.262	3917
Total de Resposta Positiva do Acoplimento	424	380	380	418	432	408	424	452	424				3.746	416
Total de Resposta Negativa do Acoplimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0
Não Responder	197	60	0	0	0	0	0	0	0				758	37
Total de Respostas do Acoplimento	4.714	4.304	4.398	4.657	4.837	4.837	4.671	4.848	5.148	4.734			42.283	4888
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,99%	100,00%	99,99%	99,91%	99,79%	99,99%	99,97%	99,75%	99,60%				99,91%	99,91%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	3	15	28	16	0	24	7	49	30				178	26
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	3	26	44	58	6	27	8	37	46				251	38
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	31	144	167	207	79	68	75	212	188				1.173	130
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	479	642	710	850	524	432	520	844	555				6.158	573
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.325	5.127	5.034	5.049	5.052	4.727	4.762	4.763	4.590				44.639	4540
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	942	946	954	970	624	581	592	856	630				5.705	634
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0	0	1	0	0	0				2	0
Não Responder	277	193	325	384	228	354	252	530	574				3.009	334
Total de Respostas do Ambulatório	5.426	6.600	6.647	6.651	6.324	5.793	5.084	6.398	6.001				58.865	6318
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATÓRIO	99,49%	97,19%	96,40%	95,70%	98,01%	98,04%	98,49%	98,36%	95,49%				97,39%	97,66%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	0	3	0	0	1	2	17	0				22	4
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	2	1	0	1	0	0	0	15	0				17	2
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	33	16	11	29	14	3	3	23	7				158	16
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	424	190	257	266	133	180	48	212	219				1.824	214
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.992	4.937	3.650	3.536	3.992	3.266	3.436	3.942	3.468				33.189	3688
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	348	328	308	308	322	276	273	332	308				2.786	310
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0
Não Responder	248	212	215	320	308	195	182	275	358				2.311	257
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.780	4.572	4.222	4.148	4.301	3.770	3.762	4.530	3.984				38.085	4322
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACÃO	99,22%	99,45%	99,67%	99,13%	99,85%	99,09%	99,84%	98,83%	98,82%				99,53%	99,09%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	56	12	57	18	2	7	13	52				210	23
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	19	48	37	52	18	1	5	31	47				268	29
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	82	224	193	197	62	11	31	129	146				1.075	119
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	914	950	914	733	499	296	527	603	724				6.664	673
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.458	5.071	4.998	4.963	4.575	5.057	4.757	4.863	4.074				43.297	4801
Total de Resposta Positiva do SADT	918	678	826	642	558	362	548	622	628				11.113	1235
Total de Resposta Negativa do SADT	2	4	2	6	2	0	0	0	4				20	0
Não Responder	720	551	425	478	427	393	153	481	616				4.116	457
Total de Respostas do SADT	6.094	6.629	6.483	6.650	5.710	5.919	5.870	6.361	6.263				58.290	6254
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	98,29%	96,21%	96,24%	95,31%	98,39%	98,70%	98,27%	97,20%	96,02%				97,31%	97,60%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	0	2	0	0	1	1	5	0				15	2
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	2	13	0	1	0	0	0	7	0				23	3
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	28	7	13	24	4	2	4	15	4				101	11
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	373	211	170	190	178	128	84	144	187				1.857	184
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.842	3.457	3.427	3.328	3.953	3.788	3.389	3.468	3.347				31.338	3482
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	318	284	280	284	334	288	279	288	294				2.818	281
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0
Não Responder	221	158	280	288	318	197	157	225	431				2.283	254
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.361	3.960	3.982	3.821	4.500	3.689	3.758	3.822	3.832				36.735	3971
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,31%	99,49%	99,01%	99,24%	99,91%	99,52%	99,87%	99,34%	99,90%				98,68%	99,07%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021

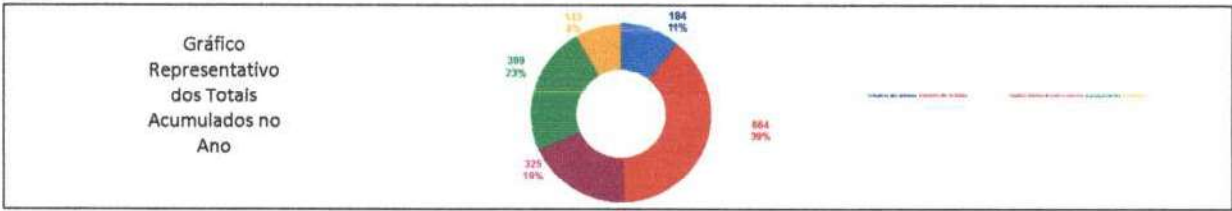


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medida
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	7	71	45	92	19	29	18	84	85	0	0	0	449	37
Regular (0,6 a 1,50 pontos)	28	88	81	118	24	23	43	94	103	0	0	0	570	49
Bom (1,60 a 2,50 pontos)	175	290	309	405	169	94	117	323	256	0	0	0	2.333	211
Ótimo (2,60 a 3,50 pontos)	3.105	2.212	2.418	2.290	1.880	1.310	1.254	1.853	2.081	0	0	0	18.091	1.500
Excelente (3,60 a 4 pontos)	20.791	21.297	20.424	20.624	21.776	20.919	20.700	21.567	19.977	0	0	0	187.445	16.820
Total de Resposta Positiva	2.348	2.318	2.258	2.320	2.268	2.089	2.108	2.348	2.298	0	0	0	25.960	2.163
Total de Resposta Negativa	4	4	2	6	2	1	0	0	4	0	0	0	23	2
Não Responder	1.834	1.170	1.305	1.405	1.407	832	771	1.561	2.119	0	0	0	12.504	1.042
Total de Respostas de Todos os Sektors	28.424	24.858	23.355	23.800	23.488	21.784	22.102	26.329	22.598	0	0	0	213.996	17.908
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99,24%	98,37%	98,36%	97,75%	99,26%	99,52%	99,48%	98,11%	98,20%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

000111

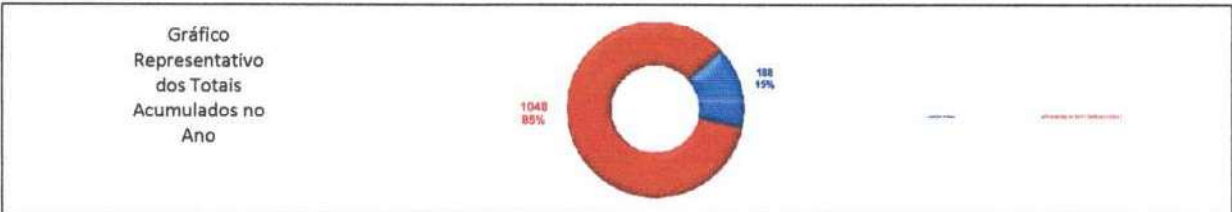
CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS QUE FIZERAM ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS POR MÊS

ANO: 2021



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

ANO: 2021



ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021



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

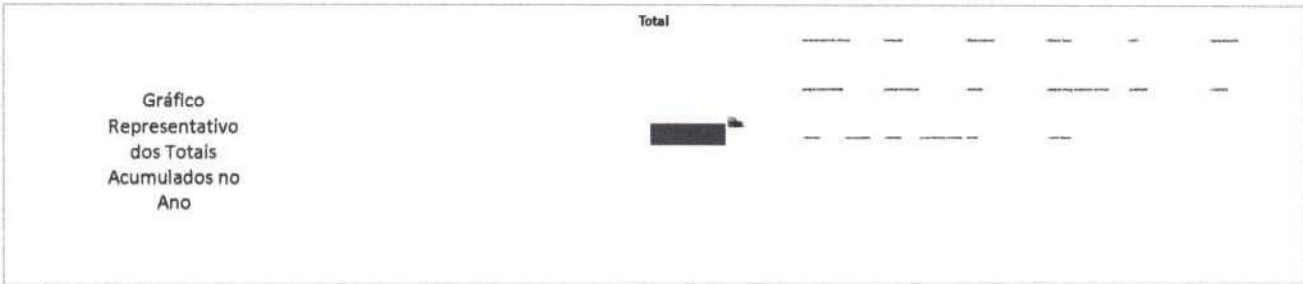
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Méda
Elogios	95,18	98,01	98,65	97,38	82,50	86,00	89,00	95,45	96,10				85,25
Reclamações	3,61	1,99	1,35	2,64	4,25	10,00	2,00	4,55	3,25				3,88
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	2,00	0,00	0,00	0,00				0,38
Relatos	1,21	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,65				0,43
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

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

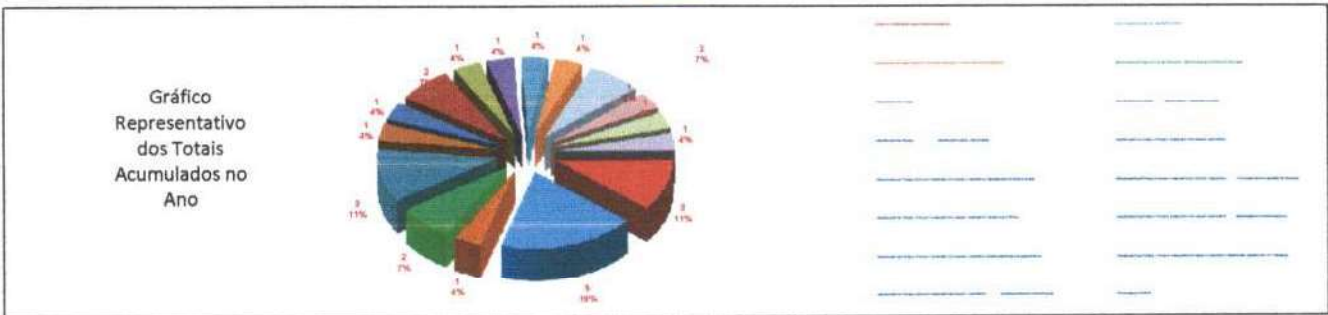
ANO: 2021



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					0,22
Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0,00
Direção Assistencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0,00
Diretoria Técnica	0	2	1	0	1	3	0	2	0					1,00
SADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0,00
Serviço de Nutrição	0	0	1	1	0	4	0	0	0					0,67
Recepção SADY/Ambulatório	0	0	0	0	0	1	0	0	0					0,11
Unidades de Internação	1	0	0	1	0	1	0	2	2					0,78
Fisioterapia	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					0,00
Acolhimento	0	0	0	0	1	0	0	0	0					0,11
Laboratório	0	0	0	1	1	0	1	0	0					0,33
Direção Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0,00
Serviço Proctório do Paciente	1	0	0	0	1	1	0	0	2					0,68
Portaria	2	0	0	0	0	0	1	0	1					0,44
Guarda Volums	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0,00
Total	4	2	2	3	5	10	2	5	5	0	0	0	38	3,17

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				3	0,33
Demora para entregar a Cópia do Prontuário	1	0	0	0	1	1	0	0	2				5	0,56
Banheiro - Corredor da Clínica Pediátrica	0	0	0	0	1	0	0	0	0				1	0,11
Atendimento assistencial - Acolhimento	0	0	0	0	1	1	0	0	0				2	0,22
Atendimento na Portaria	1	0	0	0	0	0	1	0	1				3	0,33
Atraso Médico - Exame de Contraste	0	1	0	0	0	0	0	0	0				1	0,11
Atendimento médico - Hemodialise	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0,00
Forma no Tratamento com Usuário - Laboratório	0	0	0	0	1	0	1	0	0				2	0,22
Agendamento de Retorno errado	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1	0,11
Funcionamento do aparelho de Chamada	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	0,11
Ausência de Poltrona	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	0,11
Atendimento na Clínica Pediátrica	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1	0,11
Inatividade tempo de espera Médico	0	0	0	0	0	1	0	1	0				2	0,22
Atendimento assistencial - UTI Pediátrica	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1	0,11
Ausência do Médico Otorrinolaringologista	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1	0,11
Informações - Portaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1	0,11
Atendimento Ambulatorial - 09/03/2021	0	0	1	0	0	0	0	0	0				1	0,11
Consulta com Infectologista - Substituição Clínico Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0,00
SHL - Barulho ao recolher resíduos	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1	0,11
Atraso do Médico - Obstetrícia	0	0	0	0	1	0	0	1	0				2	0,22
Horário de Realização dos Exames Laboratoriais	0	0	0	1	0	0	0	0	0				1	0,11
Refeições fornecidas - UTI Neo/UTI Pediátrica	0	0	1	1	0	4	0	0	0				6	0,67
Total	4	2	2	3	5	10	2	5	5	0	0	0	38	3,17
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL	4	2	2	3	5	10	2	5	5				4.22222222	4,22222222
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

BL/PRSP SAU 001-02