



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Abril – 2019

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

0042



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

00043



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 01. Introdução | 3 |
| 02. Atividade mensal | 4 |
| 03. Análises das Ocorrências | 6 |
| 04. Análises dos Elogios | 6 |
| 05. Análise da Sugestão | 7 |
| 06. Análise das Reclamações | 8 |
| 09. Retorno das Reclamações | 9 |
| 10. Resultado das Pesquisas de Satisfação | 9 |
| 11. Considerações Finais | 10 |
| 12. Ações | 11 |
| 13. Propostas para Implementação Mensal | 12 |
| 14. Anexos | 13 |
| 14.1. Mapa de Atendimento Diário | 17 |
| 14.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação | 18 |
| 14.4. Descrição de Reclamações não registradas | 19 |
| 14.4. Descrição de registros de Reclamações | 20 |
| 14.5. Descrição de registros de Sugestão | 21 |



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

INTRODUÇÃO

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a ouvir e registrar os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos usuários, acompanhantes e visitantes, sendo um canal de relacionamento direto entre o HRPT e seus usuários, tendo também como uma de suas atividades as pesquisas de satisfação, que são aplicadas diariamente nos setores: Ambulatório, Serviço de Pronto Atendimento, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT, Internação, UTI's e Hemodiálise, onde, a partir delas, mensalmente são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação do usuário, dados estes, monitorados permanentemente.

O objetivo principal do Serviço é assegurar o atendimento humanizado pelos colaboradores dos serviços hospitalares aos usuários, de acordo com o preconizado pelo SUS, esse processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio para manter nosso atendimento sempre focado nas necessidades e expectativas de todos que utilizam nossos serviços. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU durante o mês de abril de 2019.

ATIVIDADE MENSAL

Realizado 1.107 (mil cento e sete) pesquisas de satisfação divididas nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 588 (quinhentos e oitenta e oito) atendimentos, deste foram geradas 9 (nove) insatisfações, 39 (trinta e nove) elogios e 1 (uma) sugestão registrada pelos usuários/acompanhantes. Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes.

Tabela: Total de pesquisas realizadas por setor.

| Período | Internação | SADT | Ambulatório | P. A. | Após Alta | Total |
|------------------|------------|------|-------------|-------|-----------|--------------|
| Janeiro | 156 | 485 | 317 | 85 | 64 | 1.107 |
| Fevereiro | 166 | 485 | 315 | 85 | 63 | 1.114 |
| Março | 166 | 479 | 315 | 85 | 65 | 1.110 |
| Abril | 156 | 487 | 315 | 85 | 64 | 1.107 |

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de abril a 30 de abril/2019.

Alguns usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, na visita aos leitos e folders depositados nas caixas de sugestão disponibilizadas nos setores do HRPT. Os elogios prevalecem sendo os registros mais efetuados pelos usuários.

Tabela: Comentários gerados nos atendimentos.

| COMENTARIOS GERADOS | ABRIL |
|---------------------|-------|
| Elogio | 39 |
| Reclamação | 9 |
| Sugestão | 1 |

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de abril a 30 de abril/2019.

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos pelo HRPT durante o mês de abril:

Secretaria de
Saúde PúblicaGOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**Tabela: Total de usuários atendidos por setor.**

| Período | Internação | SADT | Ambulatório | P. A. | Alta hospitalar | Total |
|------------------|------------|------|-------------|-------|-----------------|-------------|
| Janeiro | 311 | 3209 | 1825 | 406 | 314 | 5977 |
| Fevereiro | 319 | 2726 | 2034 | 418 | 317 | 5814 |
| Março | 293 | 2669 | 1840 | 509 | 296 | 5607 |
| Abril | 254 | 3231 | 1949 | 511 | 257 | 6202 |

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de abril a 30 de abril/2019.

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 99,9% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas com usuários após alta hospitalar, classificadas como ótimo e excelente os serviços prestados pelo HRPT durante o período de internação. Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:

Tabela: Pesquisas de Satisfação Após Alta Hospitalar.

| Período | Clínica Cirúrgica | Clínica Médica | Clínica pediátrica- GO/UTI's | Total |
|------------------|-------------------|----------------|---------------------------------|-----------|
| Janeiro | 20 | 18 | 26 | 64 |
| Fevereiro | 20 | 17 | 26 | 63 |
| Março | 20 | 18 | 27 | 65 |
| Abril | 20 | 18 | 26 | 64 |

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de abril a 30 de abril/2019.

No mês de abril totalizou 257 (duzentos e cinquenta e sete) saídas, sendo que 221 (duzentos e vinte e um) foram alta hospitalar por setor:

Tabela: Alta Hospitalar.

| Período | Clínica Cirúrgica | Clínica Médica | Clínica pediátrica - GO/UTI's | Total |
|------------------|-------------------|----------------|----------------------------------|------------|
| Janeiro | 131 | 42 | 141 | 314 |
| Fevereiro | 139 | 45 | 133 | 317 |

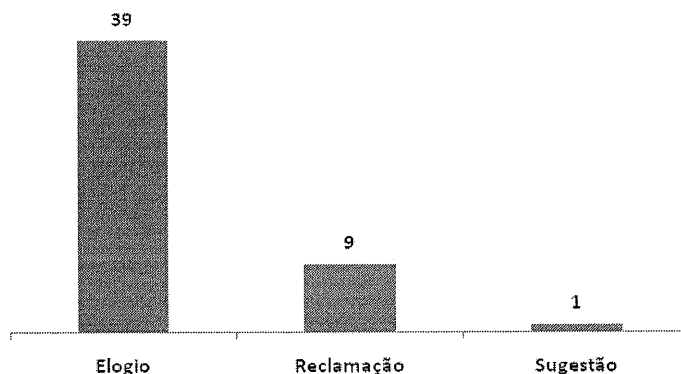
| | | | | |
|--------------|-----|----|-----|------------|
| Março | 108 | 52 | 135 | 296 |
| Abril | 101 | 44 | 112 | 257 |

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de abril a 30 de abril/2019.

Quanto aos exames externos foram realizados 16.178 (dezesesseis mil cento e setenta e oito) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.949 (mil novecentos e quarenta e nove) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANALISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 49 (quarenta e nove) ocorrências, sendo os 47 relatos através do folder e 2 via atendimento pessoal. Classificadas da seguinte forma: 36 (trinta e seis) registros de elogios, 9 (nove) registros de reclamações e 1 (uma) sugestão, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.

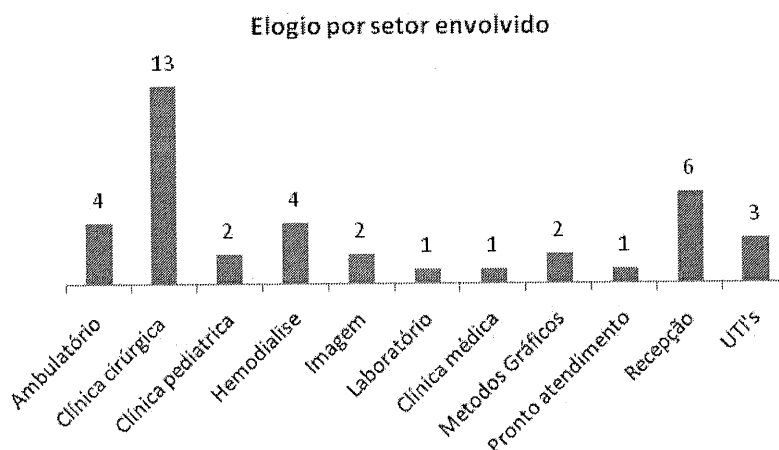


Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de abril a 30 de abril/2019.

ANALISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente, e continuam sendo o mais adquirido. Os

setores mais procedentes em elogios são: Clínica cirúrgica, Recepção, hemodiálise e Ambulatório.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de abril a 30 de abril/2019.

Todo o mês é feito pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), divulgações dos colaboradores e setores mais elogiados pelos usuários, em um ranking disponibilizado na recepção central da unidade, onde 72 (setenta e dois) colaboradores no mês de abril foram homenageados, além de serem repassados os elogios via Interact SA aos coordenadores e líderes de cada colaborador, dando um incentivo a mais a eles.

ANALISE DA SUGESTÃO

Quanto ao registro da ocorrência de sugestão, houve apenas um registro relacionado ao "top" para serem utilizadas por usuárias da internação abaixo da bata que é disponibilizada, evitando constrangimentos em momentos de procedimentos. A Sugestão foi repassada para a coordenação do setor de Serviço de Processamento de Roupas para verificar a viabilidade e a confecção, onde está no aguardo da contratação de uma nova costureira para dar andamento na ação.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

ANALISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo aos registros das ocorrências de reclamações, o perfil de pessoas que utilizaram o serviço foi os acompanhantes internos, já os municípios que participaram nas reclamações foram Altamira. Os setores relacionados nas reclamações procedentes foram: Pronto atendimento, UTI Pediátrica, Clínica médica, Ambulatório e Métodos Gráficos:

| CAUSAS | Qnt. |
|---|------|
| Atenção ao usuário – Centro cirúrgico | 1 |
| Atenção ao usuário do médico – Pronto Atendimento | 3 |
| Falta de informação do Pediatra – UTI Pediátrica | 1 |
| Pertences – Guarda volumes | 1 |
| Senha para consulta - Ambulatório | 1 |
| Disponibilidade de cadeiras – Métodos Gráficos | 1 |
| Atenção ao usuário do Ortopedista – Ambulatório | 1 |

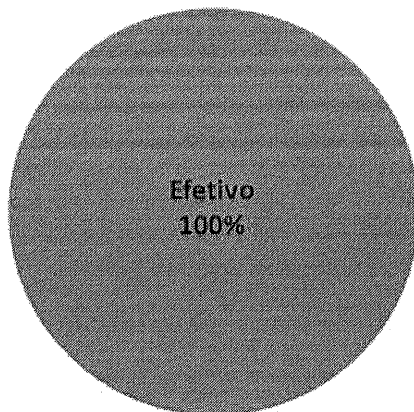
Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de abril a 30 de abril/2019.

Durante este mês evidenciamos 42 (quarenta e dois) insatisfações. Nas quais 9 (nove) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 28 (vinte e oito) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 5 (cinco) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações, resolvidas de imediato e em seguida dado o retorno ao usuário. As demais atividades foram registradas no Livro interno do SAU e foram resolvidas imediatamente devido à equipe do SAU atuar em parceria com as diretorias e coordenações e tratando as problemáticas antes que gerem as insatisfações.

RETORNO DAS RECLAMAÇÕES

De acordo com o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, o prazo para retorno das reclamações recebidas após o cumprimento de todas as fases do registro: aceite, análise, aprovação e verificação totalizando 07 (sete) dias úteis, são de 48 (quarenta e oito) horas para cada etapa onde somente a de aceite possui o prazo de 24 (vinte e quatro) horas. O objetivo principal é aperfeiçoar o retorno fornecido ao usuário. Este mês obtivemos 9 registros de insatisfação e 1 sugestão, onde 6 foram dado o retorno via telefone e 3 pessoalmente.

Gráfico 11: Forma de Retorno ao usuário



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de abril a 30 de abril/2019.

Todos esses registros foram analisados pelas Linhas de Comando e Diretorias responsáveis, bem como gerados Planos de Ação para resolver e/ou minimizar os problemas relatados pelos usuários. Permanecemos registrando no Interact SA (Sistema de Gestão Informatizado).

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

| Setor | Jan% | Fev% | Mar% | Abr% |
|----------------------|-------|-------|-------|------|
| Internação | 99,3 | 99,3 | 99,7 | 99,8 |
| SADT | 99,5 | 99,8 | 98,8 | 99,8 |
| Ambulatório | 99,6 | 100 | 99,9 | 99,6 |
| Pronto Atendimento | 99,9 | 100 | 99,9 | 99,4 |
| Após Alta Hospitalar | 100 | 99,9 | 98,5 | 99,9 |
| MÉDIA GERAL | 99,66 | 99,80 | 99,36 | 99,7 |

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de abril a 30 de abril/2019.

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados enquadram-se no padrão “**Excelente**” de avaliação pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de março uma média geral de **99,70%** de satisfação dos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU continuou dando ênfase aos trabalhos que já vinham sendo executados e também vem trabalhando neste ano em conjunto com outros setores do hospital, na busca de um atendimento com excelência e humanizado aos usuários e colaboradores, tais como:

- **Acolhimento Multiprofissional** - Onde o SAU faz parceria junto Assistente Social, Psicóloga, Segurança Patrimonial e Enfermeiro realizando três vezes por semana a apresentação setorial, normas e rotina do hospital e esclarecimentos de dúvidas aos acompanhantes/Usuários.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

- **Projeto de “Captação de Doadores de Sangue”** - onde o SAU faz parceria com a Agência Transfusional do HRPT e HEMOPA, via palestras e divulgações aos usuários que vem em busca de atendimento ambulatorial.
- **Palestra Ambulatorial** – Realizando diariamente de acordo com cronograma disponibilizado no SAU pela equipe multiprofissional do HRPT.

AÇÕES

Abaixo relacionamos algumas ações que foram executadas neste período, lembrando que estas são geradas pelas Linhas de comando e/ou SAU e monitoradas pela equipe do SAU:

- Palestra ambulatorial junto à equipe multidisciplinar envolvendo nutricionista, psicóloga, farmacêuticos, assistentes sociais, fonoaudiólogas, enfermeiros e técnicos de enfermagem, abordando assuntos relacionados a cada especialidade médica do dia.
- Orientações junto à agência Transfusional incentivando a doação de sangue.
- Orientações aos usuários externos quanto ao fluxo de atendimento e do setor do Serviço de atendimento ao usuário.

PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:

- 1) Estimular os usuários para que utilizem o S.A.U., todas as vezes que for necessário;
- 2) Informar as Linhas de Comando e Diretorias, bem como aos membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a conservação da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e registrar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários;
- 4) Realizar pesquisas de satisfação, mensalmente, conforme meta estabelecida;
- 5) Realizar pesquisas de satisfação após alta mensalmente.
- 6) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Linhas de Comando, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias.
- 7) Acionar as Linhas de Comando quanto ao prazo para parecer dos registros de Reclamações e Sugestões.

Altamira, 08 de Maio de 2019.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Pedro Campos Braga
Diretor Adm Financeiro



Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



Secretaria de
Saúde Pública

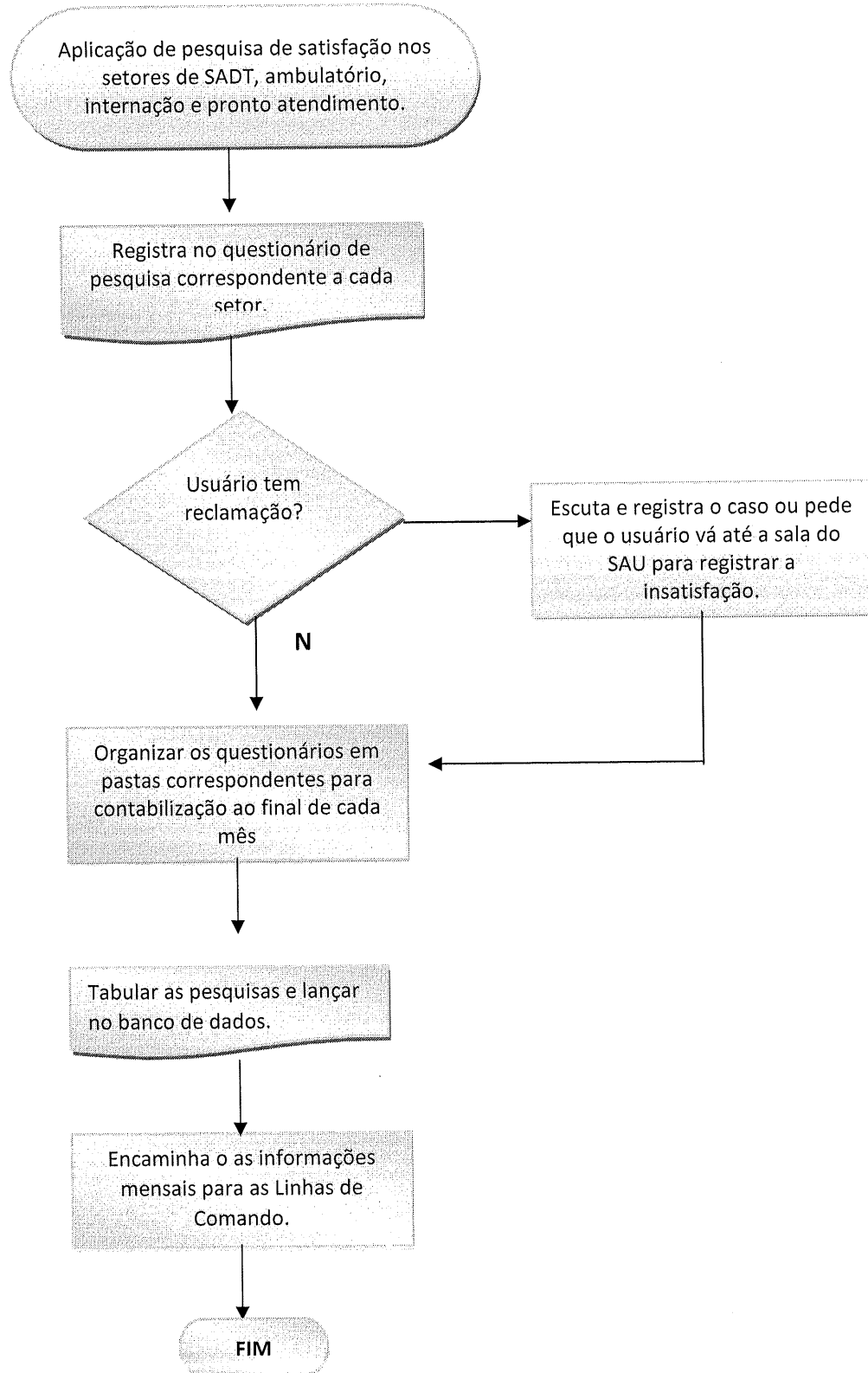


GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

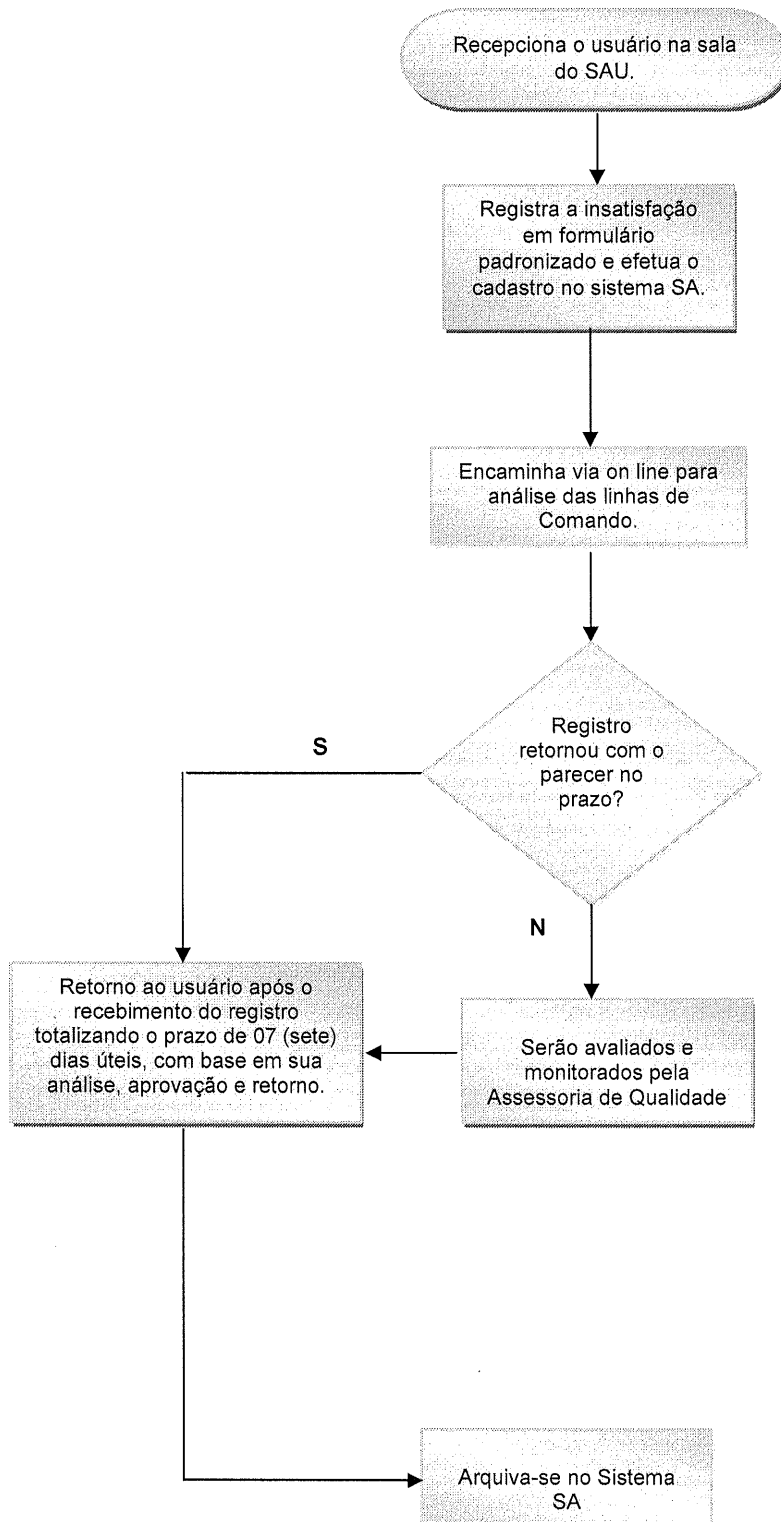
ANEXOS

REFERÊNCIA: ABRIL - 2019

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2019



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2019





Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: ABRIL - 2019

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MÊS DE REFERÊNCIA: ABRIL/2019

| Nº | ATIVIDADE DESENVOLVIDA | MÊS DE REFERÊNCIA: ABRIL/2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total | |
|------------------------------------|---|-------------------------------|-----------|------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-------------|-----|
| | | S | T | Q | Q | S | S | D | S | T | Q | Q | S | S | D | S | T | Q | Q | S | S | D | S | T | Q | Q | S | S | D | S | T | | |
| 1 | Atendimentos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 588 |
| 1.1 | Atendimentos em sala | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | - | - | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | - | - | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | - | - | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | - | - | 5 | 3 | 61 | |
| 1.2 | Atendimentos por telefone | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | |
| 1.3 | Atendimentos exclusivamente por meio de folder | 19 | 12 | 7 | 8 | 3 | - | - | 6 | 3 | 13 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 5 | 5 | 4 | - | - | 3 | 11 | 4 | 18 | - | 1 | - | 2 | - | 138 | | |
| 1.4 | Atendimentos exclusivamente pessoal | - | - | - | 3 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | 9 | | |
| 1.5 | Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas) | - | - | 56 | 50 | - | - | - | - | 39 | 60 | 23 | - | - | - | - | 60 | - | - | - | - | - | 30 | - | - | 60 | - | - | - | - | 378 | | |
| 2 | Ações geradas nos atendimentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação) | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | - | - | 3 | 2 | 5 | 2 | - | - | - | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | - | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | - | - | 2 | 3 | 42 | |
| 2.2 | Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRP | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | 3 | - | 10 | |
| 2.3 | Encaminhamento ao Serviço Social | - | - | - | - | 2 | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 2 | - | - | 2 | - | - | - | - | - | 9 | | |
| 2.4 | Encaminhamento à Psicologia | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | |
| 2.5 | Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | |
| 3 | Pesquisas de satisfação realizadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Internas | 2 | 3 | 14 | 27 | 2 | - | - | 3 | 26 | 34 | - | 8 | 1 | - | 10 | 9 | 5 | 6 | - | - | 10 | 8 | 9 | 12 | - | - | - | - | 31 | 220 | | |
| 3.2 | Externas | 7 | 35 | 59 | 48 | 71 | - | - | 44 | 85 | 52 | 1 | - | - | 70 | 63 | 82 | 38 | - | - | 42 | 50 | 1 | 54 | 15 | - | - | 15 | 55 | 887 | | | |
| 4 | Informativos e comunicados emitidos | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 4 | | |
| 5 | Reuniões internas administrativas realizadas | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | | |
| 6 | Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos) | 2 | 1 | - | 1 | - | - | - | 2 | 1 | - | 2 | - | - | - | - | 2 | - | 1 | - | - | 1 | - | 5 | - | 3 | - | - | 3 | 5 | 29 | | |
| TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS | | 33 | 57 | 140 | 141 | 86 | 0 | 0 | 66 | 158 | 170 | 31 | 15 | 3 | 1 | 93 | 141 | 98 | 53 | 6 | 0 | 0 | 94 | 73 | 23 | 151 | 28 | 1 | 0 | 30 | 97 | 1789 | |

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativo



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: ABRIL - 2019

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

| | CONCEITO ATRIBUÍDO | | | | | N/R |
|--|--------------------|------------------|--------------|----------------|---------------------|--------------|
| | 0 a 2 Ruim | 3 a 4 Regular | 5 a 6 Bom | 7 a 8 Ótimo | 9 a 10 Excelente | |
| 1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera? | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde? | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes) | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | |
| 4.1. Pelos médicos | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 4.2. Para os enfermeiros | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 4.3. Pelos Outros Profissionais | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 4.4. Pelos funcionários da Administração | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | |
| 5.1. Para os médicos | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 5.2. Para os enfermeiros | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 5.3. Para os Outros Profissionais | 2 | * | 6 | 71 | 408 | * |
| 5.3. Para os funcionários da Administração | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento? | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado: | | | | | | |
| 7.1. Pelos médicos | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 7.2. Pelos enfermeiros | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 7.3. Pelos Outros Profissionais | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 7.4. Pelos funcionários da Administração | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil? | 1 | * | 5 | 71 | 410 | * |
| O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico? | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| 10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | 1 | * | 6 | 71 | 409 | * |
| Índice de Satisfação Geral: | | | | | | 99,8% |



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês: Abri/2019

Acompanhantes Entrevistados: 41

Usuários Entrevistados: 34

Total: 75

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

| | CONCEITO ATRIBUÍDO | | | | | N/R | |
|--|--------------------|---------------|-----------|-------------|------------------|--------------|---|
| | 0 a 2 Ruim | 3 a 4 Regular | 5 a 6 Bom | 7 a 8 Ótimo | 9 a 10 Excelente | | |
| 1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera? | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde? | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local onde precisa ir (Placas e Cartazes)? | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | |
| 4.1. Pelos médicos | 8 | * | 2 | 2 | 2 | 73 | * |
| 4.2. Pelos enfermeiros | 1 | * | 2 | 4 | 4 | 78 | * |
| 4.3. Pelos Outros Profissionais | 1 | * | 2 | 4 | 4 | 78 | * |
| 4.4. Pelos funcionários da Administração | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | |
| 5.1 Para os médicos | 1 | * | 2 | 4 | 4 | 78 | * |
| 5.2. Para os enfermeiros | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 5.3. Para os Outros Profissionais | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 5.4. Para os funcionários da Administração | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento? | | | | | | | |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado: | | | | | | | |
| 7.1. Pelos médicos | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 7.2. Pelos enfermeiros | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 7.3. Pelos Outros Profissionais | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 7.4. Pelos funcionários da Administração | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil? | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento? | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| 12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | * | * | 2 | 4 | 4 | 79 | * |
| Índice de Satisfação Geral: | | | | | | 99,4% | |





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNAÇÃO

Mês: Abril/2019
Acompanhantes Entrevistados: 91
Usuários Entrevistados: 65
Total: 156
Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

| | CONCEITO ATRIBUÍDO | | | | | | | N/R |
|--|--------------------|------------------|--------------|----------------|---------------------|---|--------------|-----|
| | 0 a 2 Ruim | 3 a 4 Regular | 5 a 6 Bom | 7 a 8 Ótimo | 9 a 10 Excelente | | | |
| 1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes) | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | | |
| 4.1. Pelos médicos | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 4.2. Pelos enfermeiros | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 4.3. Pelos Outros Profissionais | 1 | * | * | * | * | * | * | * |
| 4.4. Pelos funcionários da Administração | 1 | * | * | * | * | * | * | * |
| 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | | |
| 5.1. Para os médicos | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 5.2. Para os enfermeiros | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 5.3. Para os Outros Profissionais | 1 | * | * | * | * | * | * | * |
| 5.4. Para os funcionários da Administração | 1 | * | * | * | * | * | * | * |
| 6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 7. A dedicação e o respeito com que você foi tratado: | | | | | | | | |
| 7.1. Pelos médicos | 1 | * | * | * | * | * | * | * |
| 7.2. Pelos enfermeiros | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 7.3. Pelos Outros Profissionais | 1 | * | * | * | * | * | * | * |
| 7.4. Pelos funcionários da Administração | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 10. A limpeza das roupas de cama e banho? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor? | 1 | * | * | * | * | * | * | * |
| 12. O silêncio no ambiente do hospital? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 13. O horário em que são servidas as refeições? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 14. O horário em que é feita a limpeza do quarto? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 15. O horário das visitas? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | * | * | * | * | * | * | * | * |
| Índice de Satisfação Geral: | | | | | | | 99,8% | |



PRÓ-SAÚDE

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

| | CONCEITO ATRIBUÍDO | | | | | N/R |
|--|--------------------|------------------|--------------|----------------|---------------------|-----|
| | 0 a 2 Ruim | 3 a 4 Regular | 5 a 6 Bom | 7 a 8 Ótimo | 9 a 10 Excelente | |
| 1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera? | 1 | * | 1 | 38 | 274 | 1 |
| 2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde? | 1 | * | 1 | 38 | 274 | 1 |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes) | 1 | * | 1 | 38 | 274 | 1 |
| 4. O tempo que demora para o paciente ser atendido: | | | | | | |
| 4.1. Pelos médicos | 2 | * | 1 | 38 | 273 | 1 |
| 4.2. Para os enfermeiros | 1 | * | 1 | 38 | 274 | 1 |
| 4.3. Pelos Outros Profissionais | 1 | * | 1 | 38 | 274 | 1 |
| 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | |
| 5.1 Para os médicos | 3 | * | 1 | 38 | 272 | 1 |
| 5.2. Para os enfermeiros | 1 | * | 1 | 38 | 274 | 1 |
| 5.3. Para os Outros Profissionais | 1 | * | 1 | 38 | 274 | 1 |
| 6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório? | 1 | * | 1 | 38 | 274 | 1 |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado: | | | | | | |
| 7.1. Pelos médicos | 3 | * | 1 | 38 | 272 | * |
| 7.2. Pelos enfermeiros | 1 | * | 1 | 38 | 274 | * |
| 7.3. Pelos Outros Profissionais | 1 | * | 1 | 38 | 274 | * |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | 1 | * | 1 | 38 | 274 | * |
| 9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | 1 | * | 1 | 38 | 274 | * |
| 10. O silêncio no ambiente do ambulatório? | 1 | * | 1 | 38 | 274 | * |
| 11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | 1 | * | 1 | 38 | 274 | * |
| Índice de Satisfação Geral: 99,6% | | | | | | |



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: Abril/2019

Acompanhantes Entrevistados: 52

Usuários Entrevistados: 12

Total: 64

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

| | CONCEITO ATRIBUÍDO | | | | | N/R |
|--|--------------------|------------------|--------------|----------------|---------------------|--------------|
| | 0 a 2 Ruim | 3 a 4 Regular | 5 a 6 Bom | 7 a 8 Ótimo | 9 a 10 Excelente | |
| 1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes) | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | |
| 4.1. Pelos médicos | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 4.2. Pelos enfermeiros | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 4.3. Pelos Outros Profissionais | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 4.4. Pelos funcionários da Administração | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | |
| 5.1. Para os médicos | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 5.2. Para os enfermeiros | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 5.3. Para os Outros Profissionais | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 5.4. Para os funcionários da Administração | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento? | 1 | * | 3 | 10 | 50 | * |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado: | | | | | | |
| 7.1. Pelos médicos | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 7.2. Pelos enfermeiros | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 7.3. Pelos Outros Profissionais | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 7.4. Pelos funcionários da Administração | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | 1 | * | 3 | 10 | 50 | * |
| 10. A limpeza das roupas de cama e banho? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 12. O silêncio no ambiente do hospital? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 13. O horário em que são servidas as refeições? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 14. O horário em que é feita a limpeza do quarto? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 15. O horário das visitas? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| 17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | * | * | 3 | 11 | 50 | * |
| Índice de Satisfação Geral: | | | | | | 99,9% |

