



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Abril – 2020





SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



# Relatório Mensal

## Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividades desenvolvidas	4
03. Análises das Ocorrências	6
04. Análises dos Elogios	6
05. Análise da Reclamação	7
06. Análise das Sugestões	8
07. Retorno das Reclamações	8
08. Resultado das Pesquisas de Satisfação	9
09. Ações	10
10. Propostas para Implementação Mensal	11
11. Anexos	12
11.1. Mapa de Atendimento Diário	16
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	17
11.3. Descrição de Reclamações Registradas	18
11.4. Descrição de Registros da Sugestão	19
11.5. Descrição de Registros da Reclamação Registrada	20



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## 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 realizadas durante o mês de Abril de 2020, os quais tiveram redução devido a PANDEMIA DO CORONAVÍRUS (COVID-19), seguindo as diretrizes para o enfrentamento do (NOVO CORONA VÍRUS), inclusive do Governo do Estado do Pará através do Decreto Nº 609, de 16 de março de 2020.



## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante este mês foram realizados 343 atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	ABRIL
Atendimentos em sala	45
Atendimento via Folder	68
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	123

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2020

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios, sendo que os elogios.

COMENTÁRIOS GERADOS	ABRIL
Elogio	25
Reclamação	1
Sugestão	3

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de abril /2020

Quanto às pesquisas de satisfação, neste mês foram realizadas apenas 235, pois diante do CENÁRIO de PANDEMIA o Hospital Regional Público da Transamazônica é um dos dez hospitais referenciados para os CASOS GRAVES de corona vírus pela Secretaria de Estado de Saúde do Pará para toda Região do Xingú, por tal motivo houve a suspensão dos atendimentos ambulatoriais e cirurgias eletivas, porém ainda realizadas com usuários os quais já estavam internados na instituição conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
<b>Janeiro</b>	156	479	315	85	64	<b>1099</b>
<b>Fevereiro</b>	156	485	315	85	55	<b>1096</b>
<b>Março</b>	144	460	270	65	64	<b>1003</b>
<b>Abril</b>	116	38	0	17	64	<b>235</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2020

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
<b>Janeiro</b>	268	2323	1837	382	205	<b>5015</b>
<b>Fevereiro</b>	276	2581	1731	358	246	<b>5192</b>
<b>Março</b>	327	1746	1487	369	283	<b>4212</b>
<b>Abril</b>	218	241	22	355	227	<b>1063</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de abril/2020

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 98,5% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas com usuários após alta hospitalar, durante as pesquisas houve dois relatos de uma insatisfação em relação ao atendimento dos agentes de portaria no guarda volumes da instituição. Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
<b>Janeiro</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Fevereiro</b>	20	9	26	<b>55</b>
<b>Março</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Abril</b>	20	18	26	<b>64</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2020

Neste mês totalizou 227 (duzentos e vinte e sete) saídos, sendo que 181 (duzentos e oitenta e três) foram alta hospitalar por setor:

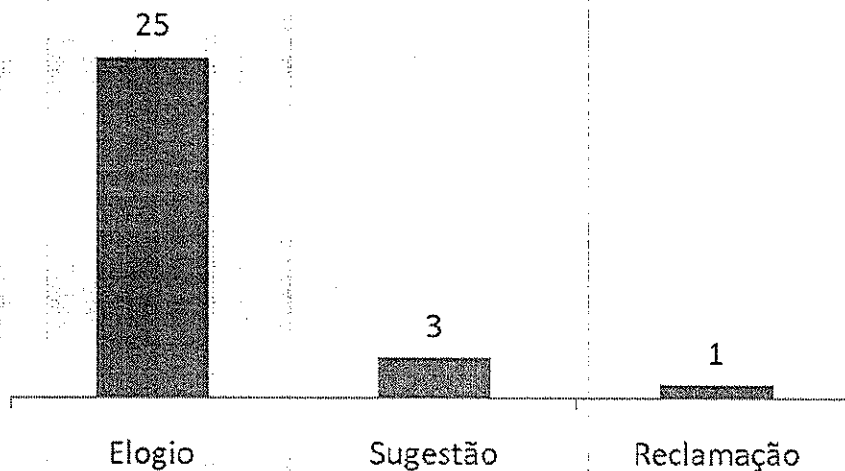
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica -GO/UTI's	Total
<b>Janeiro</b>	85	29	91	<b>205</b>
<b>Fevereiro</b>	97	49	100	<b>246</b>
<b>Março</b>	116	68	99	<b>283</b>
<b>Abril</b>	98	45	38	<b>181</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de abril/2020

Quanto aos exames externos foram realizados 2.321 (dois mil trezentos e vinte e um) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 22 (vinte e dois) em três especialidades, devido e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

## ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 29 ocorrências, sendo os todos os relatos através do folder. Classificadas da seguinte forma: 25 registros de elogios, 3 registros de sugestões e 1 registro de reclamação, 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.

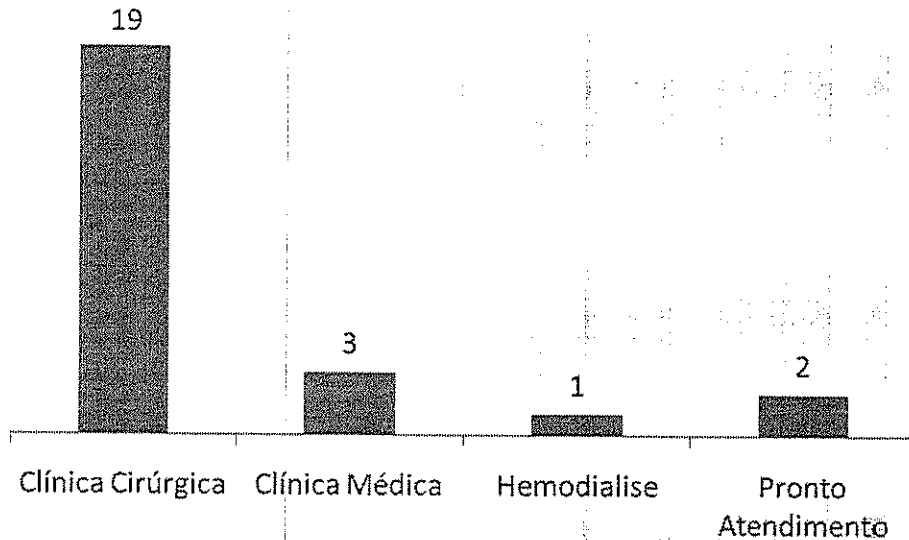


Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de abril/2020

## ANÁLISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente. Os setores mais procedentes em elogios são: Clínica Cirúrgica, Clínica Médica, Pronto Atendimento e Hemodiálise.





Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de abril/2020

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 **19 (dezenove)** 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.

## ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo ao registro da reclamação foi registrado por usuário interno, pertencente ao município de Altamira, sendo o setor envolvido a Clínica Cirúrgica.

Reclamação por causa	Total
Abordagem em curativo – Clínica Cirúrgica	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de abril/2020

Durante o mês de abril evidenciamos 3 (três) insatisfações. Nas quais 1 (uma) foi registrada com retorno ao usuário dentro do período previsto, 1 (uma) foi relatada por uma acompanhante da clínica médica em visitas realizadas aos leitos pelo SAU e encaminhadas para a coordenação e em



seguida dado o retorno ao usuário e 1 (uma) foi evidenciada em pesquisa de satisfação e também repassada a coordenação do setor. 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.

## **ANÁLISE DAS SUGESTÕES**

Quanto ao registro das sugestões, dois acompanhantes e um usuário interno sugeriram a melhoria na alimentação e a higienização das cadeiras de rodas após o uso pelo paciente. Encaminhamos as sugestões para as coordenações responsáveis para análise conforme o anexo de descrição das sugestões.

## **RETORNO DAS OCORRÊNCIAS**

De acordo com o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, o prazo para retorno da reclamação recebida 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 todos os retornos dos registros foram efetivos. Sendo que 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).



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 235 (duzentos e trinta e cinco) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone, tendo alcançado os seguintes resultados nas Pesquisas de Satisfação:

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%
Internação	96,7	98,7	97,9	99,8
SADT	99,59	99,6	98,2	100
Pronto Atendimento	99,9	99,9	97	99,1
Após Alta Hospitalar	99,9	99,9	98,3	98,5
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>99,05</b>	<b>99,42</b>	<b>97,96</b>	<b>99,35</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 30 de Abril/2020

O Governo do Estado do Pará, através da Secretaria de Estado de Saúde (SESPA), elaborou Nota Técnica N° 01/2020 e Ofício N° 1082/2020 que referem-se à SUSPENSÃO dos atendimentos ambulatoriais (exceto em casos já agendados), que impactaram diretamente no atendimento do Serviço de Atendimento ao Usuário no setor de ambulatório, por tal motivo não foi possível obter resultado de satisfação do setor.

Assim, de acordo com a análise dos números das pesquisas realizadas, os serviços prestados enquadram-se no padrão “Excelente” de avaliação pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica nesta competência apresentou uma média geral de **99,35%** de satisfação dos usuários.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## AÇÕES

Neste mês devido a **PANDEMIA DO CORONAVÍRUS (COVID-19)**, decretado pela Organização Mundial de Saúde, em 11 de Março de 2020, Ministério da Saúde, e seguindo as diretrizes do Decreto do Governo do Estado às ações abaixo em que envolve reuniões de pessoas foram suspensas.

- **Acolhimento multiprofissional** – Realizada orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos acompanhantes em parcerias com Segurança Patrimonial, Serviço Social, Nutrição, Psicologia e Enfermagem.
- **Projeto “captação de doadores de sangue”** – Realizada palestras aos usuários/acompanhantes que estão em atendimento externo com divulgações e para tirar dúvidas em relação à doação de sangue.
- **Palestra ambulatorial** – Realizada diariamente pela equipe multiprofissional com temas de acordo com a especialidade médica do dia.
- **Acolhimento para o atendimento ambulatorial e SADT** – Realizada orientações relacionadas à rotina da realização de exames e consultas pelo SAU e Recepções ao iniciar o atendimento.

## 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.



Edson Gonçalves Primo  
Diretor Geral



Pedro Campos Braga Filho  
Diretor Adm Financeiro



Mayara Santos  
Supervisora Adm S.A.U.





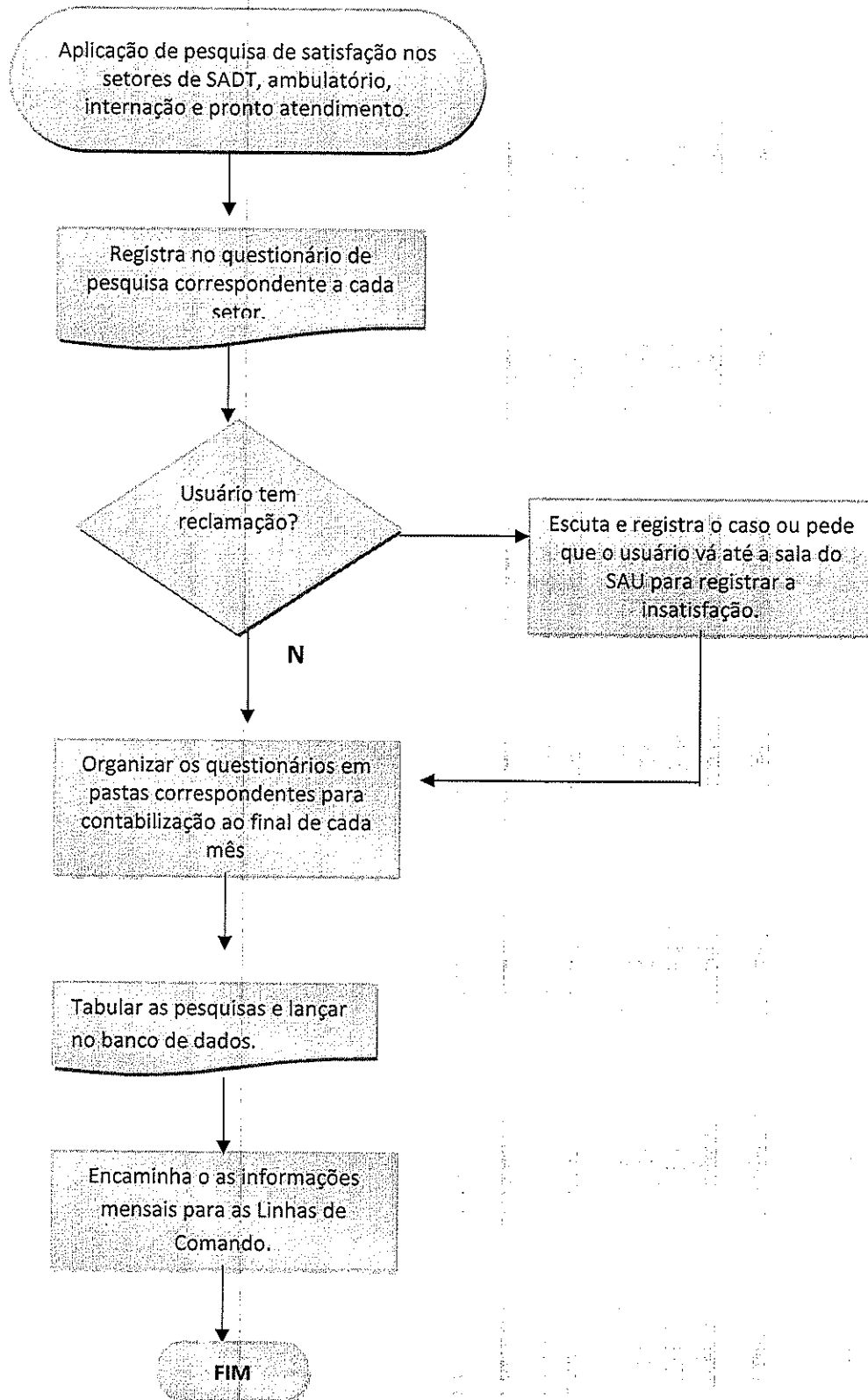
## ANEXOS

REFERÊNCIA: ABRIL - 2020



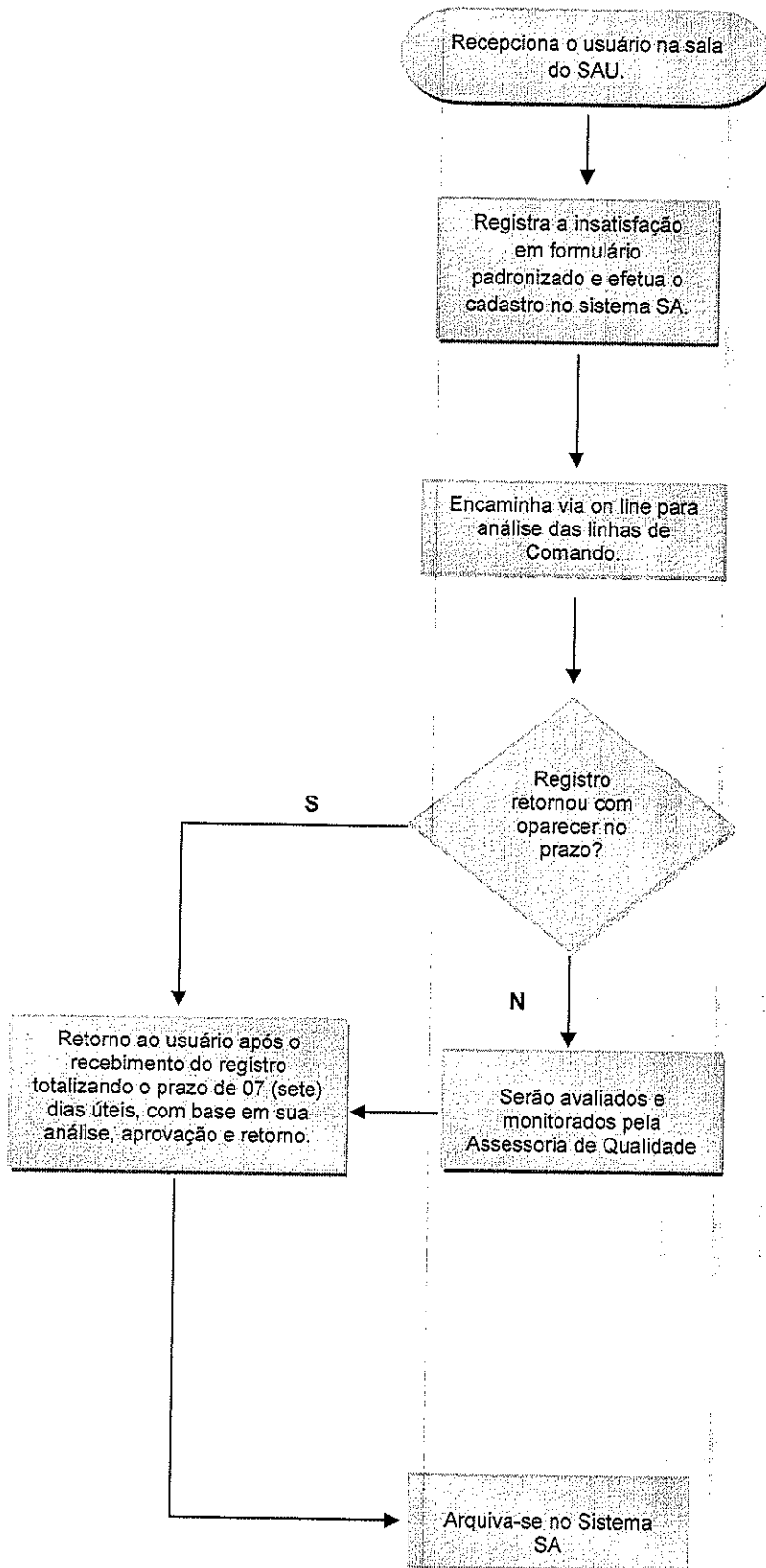


### Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2020



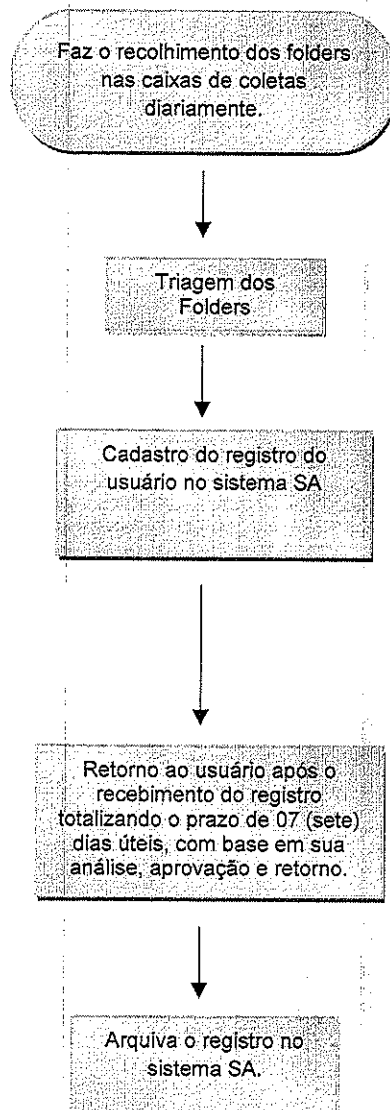


Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2020





### ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2020







SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# MAPA DE ATENDIMENTO

## DIÁRIO

REFERÊNCIA: ABRIL - 2020





SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO  
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MÊS DE REFERÊNCIA: ABRIL / 2020

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	MÊS DE REFERÊNCIA: ABRIL / 2020																														Total				
		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					
1	Atendimentos	1	2	3	1	5	5	6	7	8	9	10	9	10	11	12	13	14	15	16	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1.1	Atendimentos em sala	1	2	3	-	-	5	1	1	1	3	-	-	3	3	-	9	3	3	-	2	-	2	-	-	-	4	2	3	-	-	-	2	1	-	-
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	1	1	4	-	9	-	9	-	2	-	2	-	4	-	4	-	1	-	1	1	-	1	-	5	1	2	3	11	3	2	1	4	1	9	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	-	-	-	25	12	9	-	-	-	14	6	5	-	-	-	-	-	-	-	-	24	-	7	-	-	-	-	-	12	-	9	
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	244
2.1	Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1	1	1	-	-	2	-	2	-	1	3	-	-	-	4	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	2	1	-	-	23
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	-	1	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	1	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	5	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	16
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3.1	Internas	-	-	-	-	-	-	34	-	12	-	-	-	-	23	10	21	10	10	10	-	-	-	-	-	29	-	3	-	17	-	-	-	-	-	6
3.2	Externas	-	-	-	-	-	10	-	10	1	10	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	9	-	-	-	-	-	-	12	2	9	71
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
<b>TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS</b>		3	7	10	0	0	0	88	14	26	15	4	0	0	61	25	34	11	15	1	0	74	10	20	7	34	3	2	5	30	4	35	539			

*Mayara Santos*  
Mayara Santos  
Supervisora Administrativo

00.0213



# RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

## REFERÊNCIA: ABRIL - 2020





HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

INTERNACÃO

Mês: Abril/2020 Acompanhantes Entrevistados: 67 Usuários entrevistados: 39 Total: 106 Pág. 1 de 2



CONCEITO ATRIBUÍDO	CONCEITO ATRIBUÍDO				NIR
	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>					
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	3	23	89	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	3	23	90	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	3	23	90	*
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido.					
<b>5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?</b>					
4.1. Pelos médicos	*	3	25	88	*
4.2. Pelos enfermeiros	*	3	23	90	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	3	23	90	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	3	23	90	*
<b>6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?</b>					
<b>7. A educação e o respeito com que você foi tratado?</b>					
5.1 Para os médicos	2	3	23	87	*
5.2. Para os enfermeiros	*	3	23	90	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	3	23	90	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	3	23	90	*
<b>8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?</b>					
<b>9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?</b>					
<b>10. A limpeza das roupas de cama e banho?</b>					
<b>11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?</b>					
<b>12. O silêncio no ambiente do hospital?</b>					
<b>13. O horário em que são servidas as refeições?</b>					
<b>14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?</b>					
<b>15. O horário das visitas?</b>					
<b>16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?</b>					
<b>17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?</b>					
					<b>Índice de Satisfação Geral: 99,8%</b>






"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONGÊITO ATRIBUÍDO					NºR
	Ótimo	Bom	Regular	Ótimo	Excelente	
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	*	12	47	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	12	47	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	12	47	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido?						
<b>5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?</b>						
4.1. Pelos médicos	1	3	*	12	47	1
4.2. Pelos enfermeiros	1	3	*	12	47	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	3	*	12	47	1
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	3	*	12	47	1
<b>6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?</b>						
5.1. Para os médicos	1	3	*	12	47	1
5.2. Para os enfermeiros	1	3	*	12	47	1
5.3. Para os Outros Profissionais	1	3	*	12	47	1
5.4. Para os funcionários da Administração	2	3	1	12	45	1
<b>7. A educação e o respeito com que você foi tratado.</b>						
7.1. Pelos médicos	1	3	*	12	47	1
7.2. Pelos enfermeiros	1	3	*	12	47	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	3	*	12	47	1
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	3	*	12	47	1
<b>8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?</b>						
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	3	*	12	47	1
<b>10. A limpeza das roupas de cama e banho?</b>						
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	3	*	12	47	1
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	3	*	12	47	1
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	3	*	12	47	1
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	3	*	12	47	1
15. O horário das visitas?	1	3	*	12	47	1
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	3	*	12	47	1
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	3	*	12	47	1
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>98,5%</b>








HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA

**HEMODIÁLISE**



ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Mês: Abril/2020      Acompanhantes Entrevistados: 17      Usuários Entrevistados: 21      Total: 38      Pág. 1 de 2

	CONCEITO ATRIBUÍDO					NIR
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>						
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	1	5	32	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	1	5	32	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	1	5	32	*
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	1	5	32	*
4.2. Para os enfermeiros	*	*	1	5	32	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	5	32	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	1	5	32	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	1	5	32	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	1	5	32	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	1	5	32	*
5.3. Para os funcionários da Administração	*	*	1	5	32	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	*	*	1	5	32	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	1	5	32	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	1	5	32	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	5	32	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	1	5	32	*
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	*	1	5	32	*
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	1	5	32	*
					<b>Índice de Satisfação Geral: 100.0%</b>	

0220





**HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO**

**PRONTO ATENDIMENTO**

Mês: **Abril/2018**

Acompanhantes Entrevistados: **12**

Usuários entrevistados: **5**

Total: **17**

Pág. 1 de 2



**"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"**

- 1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?
  - 2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?
- O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde 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
- 4.4. Pelos funcionários da Administração

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
- 5.4. Para os funcionários da Administração

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
- 7.2. Pelos enfermeiros
- 7.3. Pelos Outros Profissionais
- 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 realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?

11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?

12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?

CONCEITO ATRIBUÍDO	CONCEITO ATRIBUÍDO				NIR
	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
0 a 2 Ruim	*	*	*	*	*
1	*	1	5	11	*
*	*	1	5	11	*
*	*	1	5	11	*
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>					
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?					
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde 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					
4.4. Pelos funcionários da Administração					
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					
5.4. Para os funcionários da Administração					
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					
7.2. Pelos enfermeiros					
7.3. Pelos Outros Profissionais					
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 realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?					
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?					
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>					<b>99,1%</b>



