



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Abril – 2021



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	6
04. Análises dos Elogios	7
05. Análises das Reclamações	7
06. Retorno das Ocorrências	8
07. Resultados das Pesquisas de Satisfação	9
08. Ações	10
09. Propostas para Implementação Mensal	11
10. Anexos	12
10.1. Mapa de Atendimento Diário	16
10.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	17
10.3. Descrição de Reclamações não registradas	18
10.4. Descrição de registros de Reclamações	19
10.5. Descrição de registro de sugestão	20
10.6. Descrição de registro de elogio	21



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. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU durante o mês de abril de 2021.

## ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 523 (quinhentos e vinte e três) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	ABRIL
Atendimentos em sala	90
Atendimento via Folder	74
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	60
Pesquisas de satisfação	299

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2021

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	ABRIL
Elogio	32
Reclamação	5
Sugestão	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2021

Quanto às pesquisas de satisfação que estão sendo realizadas pelo telefone, foram realizadas somente 331 (trezentos e trinta e uma), pois os atendimentos eletivos estavam suspensos, e nas unidades de internação esta restrita aos atendimentos presenciais do SAU, devido aos atendimentos de usuários acometidos pela COVID-19, as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
<b>Janeiro</b>	147	485	312	84	64	<b>1092</b>
<b>Fevereiro</b>	94	448	243	79	64	<b>928</b>
<b>Março</b>	84	387	215	57	61	<b>804</b>

<b>Abril</b>	46	140	1	80	64	<b>331</b>
--------------	----	-----	---	----	----	------------

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2021

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>	265	2303	1743	478	201	<b>4990</b>
<b>Fevereiro</b>	244	2212	1742	384	195	<b>4777</b>
<b>Março</b>	284	1833	1104	473	200	<b>3894</b>
<b>Abril</b>	262	813	9	411	170	<b>1665</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2021

Quanto as pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 96,6% de satisfação, devido fragilidades pontuadas por familiares de usuários internados, sendo em relação à atenção ao usuário em clínica médica, atenção nutricional, cadastro de usuário sem documentação e proibição de registro de imagem dentro da instituição, as quais foram encaminhadas via email para as coordenações para tratativa.

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	18	26	<b>64</b>
<b>Março</b>	27	18	16	<b>61</b>
<b>Abril</b>	26	18	20	<b>64</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2021

Neste mês totalizou 267 (duzentos e sessenta e sete) saídos, sendo que 170 (cento e setenta) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica -GO/UTI's	Total
<b>Janeiro</b>	87	48	66	<b>201</b>
<b>Fevereiro</b>	96	49	50	<b>195</b>
<b>Março</b>	82	57	61	<b>200</b>
<b>Abril</b>	57	58	55	<b>170</b>

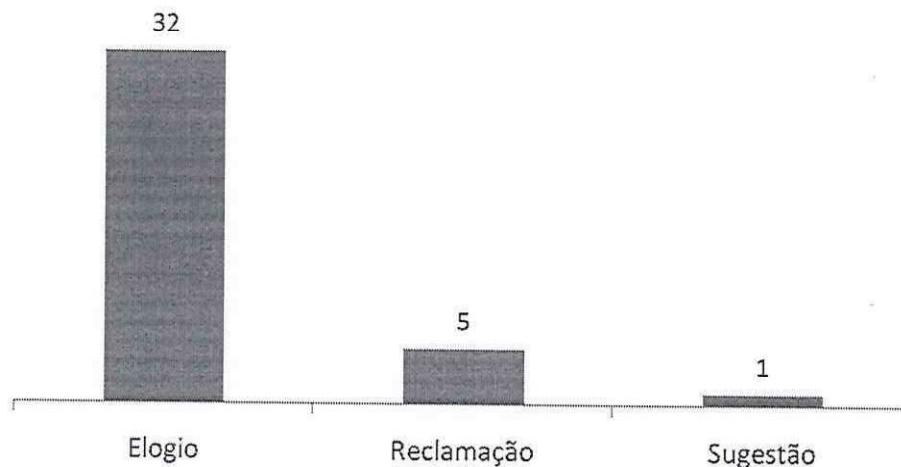
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2021

Quanto aos exames externos foram realizados 3.305 (três mil trezentos e cinco) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 9 (nove), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

## ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 38 (trinta e oito) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 32 (trinta e dois) registros de elogios, 5 (cinco) registros de reclamações e 1 (um) de 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.

Registros das ocorrências

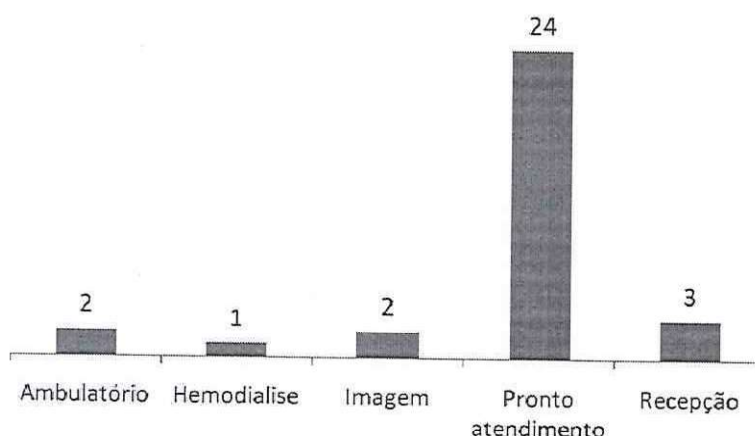


Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2021

## ANÁLISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente. Os setores mais procedentes em elogios são: Pronto atendimento e Recepção.

### Elogio por setor



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2021

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 **40 (quarenta)** 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 aos registros de reclamações foi registrado por acompanhantes e usuário internos, pertencentes aos municípios de Altamira com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Abordagem do agente de portaria	1





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



Atenção ao usuário – Pronto atendimento	1
Extravio de pertence de colaborador	1
Abordagem do médico ortopedista – Pronto Atendimento	1
Atenção nutricional a paciente diabético – Pronto Atendimento	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril/2021

Durante o mês de abril evidenciamos 18 (dezoito) insatisfações, sendo que 5 (cinco) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 3 (três) registros não procedentes por não conter identificação, mas encaminhadas as coordenações dos setores envolvidos para verificar a procedência e tratativa se necessário, 10 (dez) foram relatadas em atendimentos solicitados e pesquisas realizadas pelo SAU, onde foram resolvidas imediatamente com apoio dos colaboradores dos setores. 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 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 5 (cinco) retornos dos registros foram efetivos e 1 (um) não conseguimos contato através de ligação, porém adotamos a prática de informar via SMS para os usuários a disponibilização do retorno. Os 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).



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 299 (duzentos e noventa e nove) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%
Internação	99,30	98,9	99,96	97,8
SADT	99,10	99,7	98,7	98,7
Pronto Atendimento	98,10	97,3	99,5	97,4
Ambulatório	100	99,9	98,9	100
Após Alta Hospitalar	100	95,2	96,6	96,6
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>99,30</b>	<b>98,2</b>	<b>98,73</b>	<b>98,1</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 30 de Abril/2021

Consideramos, que neste mês permanece os atendimentos dos usuários referenciados com a COVID-19 e cancelamento dos atendimentos externos eletivos, que fez com que reduzisse os atendimentos do S.A.U, porém continuamos monitorando os atendimentos através do contato telefônico com os usuários e familiares e de acordo com a análise dos números das pesquisas realizadas, os serviços prestados pela instituição enquadram-se no padrão “ótimo” de avaliação pelos usuários, que apresentou, neste mês de abril uma média geral de **98,1%** de satisfação.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## AÇÕES

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 em que envolve reuniões de pessoas permanecem suspensas em sua totalidade, porém estão sendo realizadas ações individuais de humanização juntamente com o Grupo de Trabalho Humanizado – GTH, sendo elas:

- **Acolhimento multiprofissional individual** – Realizada orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos acompanhantes em parcerias com Segurança Patrimonial, Serviço Social, Nutrição, Psicologia e Enfermagem.
- **Acolhimento Médico (COVID-19)** – Realizado diariamente pela equipe médica e psicossocial aos familiares de usuários internados pela COVID, disponibilizando apoio psicológico e repasse de informações do estado de saúde do 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, 07 de Maio de 2021.



**Edson Gonçalves Primo**  
Diretor Geral



**Maurian Beatriz Triches Ramos**  
Diretora Adm Financeiro



**Mayara Santos**  
Supervisora Adm



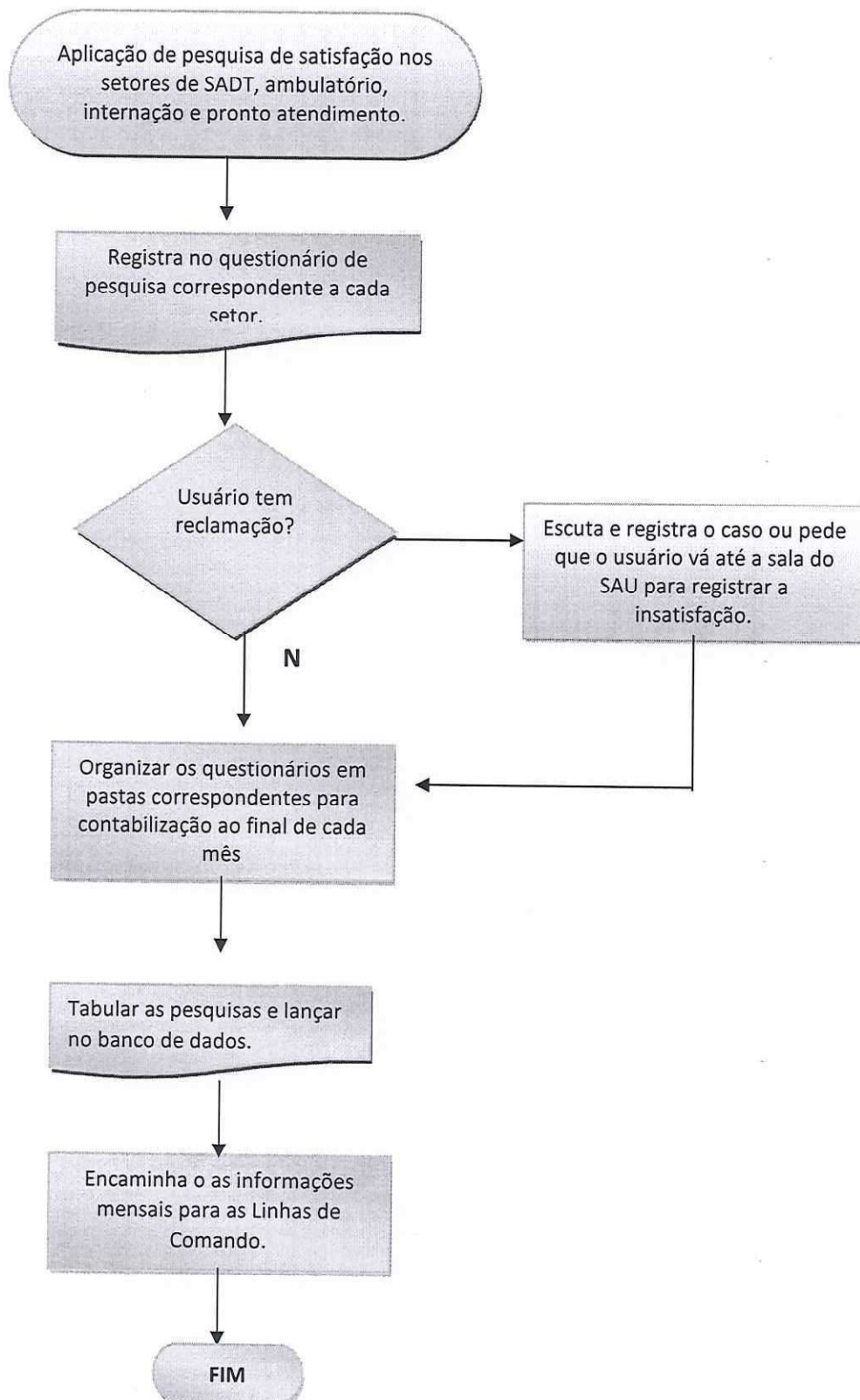
SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



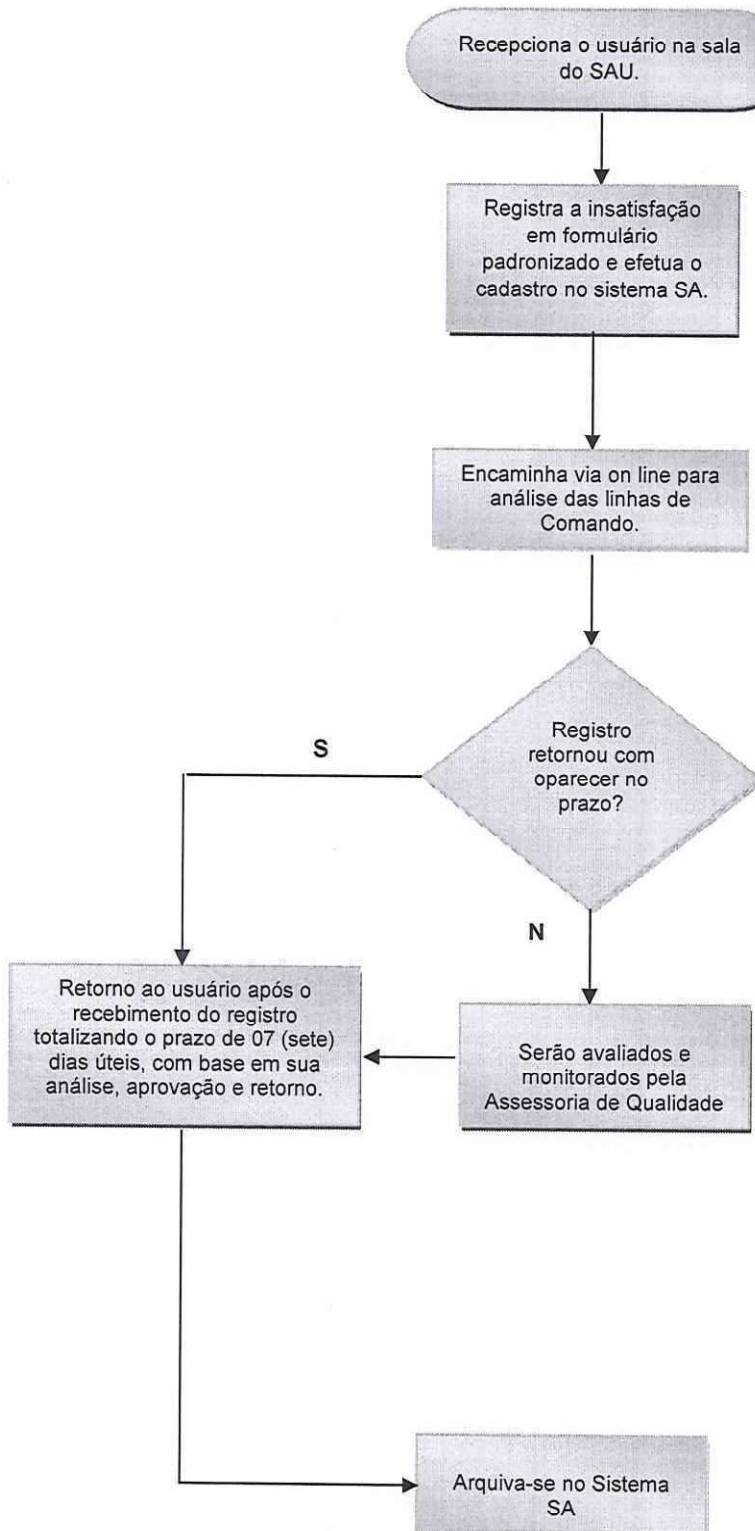
## ANEXOS

**REFERÊNCIA: ABRIL - 2021**

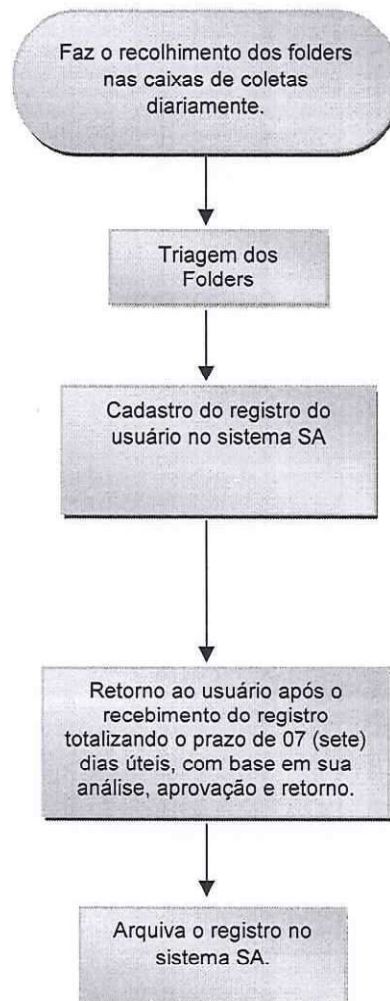
### Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2021



## Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2021



### ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2021







SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

## REFERÊNCIA: ABRIL - 2021





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

## REFERÊNCIA: ABRIL - 2021

"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	3	2	73	298	9	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	3	2	73	298	9	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	3	2	73	298	9	
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	2	3	2	73	298	9	
4.2. Para os enfermeiros	2	3	2	73	298	9	
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	3	2	73	298	9	
4.4. Pelos funcionários da Administração	2	3	4	73	296	9	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	2	3	2	73	298	9	
5.2. Para os enfermeiros	2	3	2	73	298	9	
5.3. Para os Outros Profissionais	2	3	2	73	298	9	
5.3. Para os funcionários da Administração	2	3	4	73	296	9	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	2	3	2	73	298	9	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	2	3	2	73	298	9	
7.2. Pelos enfermeiros	2	3	2	73	298	9	
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	3	2	73	298	9	
7.4. Pelos funcionários da Administração	2	3	4	73	296	9	
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	3	2	73	298	9	
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	2	3	2	73	298	9	
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	3	2	73	298	9	

Índice de Satisfação Geral: 98,7%

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	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 do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	1	*	3	41	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	1	*	3	41	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	1	*	3	41	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	1	*	3	41	1
4.2. Pelos enfermeiros	*	1	*	3	41	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	*	3	41	1
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	1	*	3	41	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	1	*	3	41	1
5.2. Para os enfermeiros	*	1	*	3	41	1
5.3. Para os Outros Profissionais	*	1	*	3	41	1
5.4. Para os funcionários da Administração	*	1	*	3	41	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	1	*	3	41	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	1	*	3	41	1
7.2. Pelos enfermeiros	*	1	*	3	41	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	*	3	41	1
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	1	*	3	41	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	1	*	3	41	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	1	*	3	41	1
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	1	*	3	41	1
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	1	1	3	40	1
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	1	*	3	41	1
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	1	*	3	41	1
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	1	*	3	41	1
15. O horário das visitas?	*	1	*	3	41	1
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	1	*	3	41	1
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	1	*	3	41	1
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>97,8%</b>



HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO



Mês: Abril/2021      Acompanhantes Entrevistados: 30      Usuários entrevistados: 51      Total: 81      Pág. 1 de 2

"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	3	9	64	2	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	1	3	9	64	2	
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (Placas e Cartazes)	1	1	3	9	64	2	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	1	1	3	9	64	2	
4.2. Pelos enfermeiros	1	1	3	9	64	2	
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	3	9	64	2	
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	1	3	9	64	2	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	1	1	3	9	64	2	
5.2. Para os enfermeiros	1	1	3	9	64	2	
5.3. Para os Outros Profissionais	1	1	3	9	64	2	
5.4. Para os funcionários da Administração	1	1	3	9	64	2	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	1	3	9	64	2	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	1	1	3	9	64	2	
7.2. Pelos enfermeiros	1	1	3	9	64	2	
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	3	9	64	2	
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	1	3	9	64	2	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	1	3	9	64	2	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	1	3	9	64	2	
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	1	3	9	64	2	
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	1	1	3	9	64	2	
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	3	9	64	2	

Índice de Satisfação Geral: 97,4%





HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: Abril/2021

Acompanhantes  
Entrevistados: 1

Usuários  
entrevistados: 0

Total: 1

Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	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	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	*	1	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	*	1	*
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido.						
4.1. Pelos médicos	*	*	*	*	1	*
4.2. Para os enfermeiros	*	*	*	*	1	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	*	1	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	*	*	*	*	1	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	*	1	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	*	1	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	*	*	*	*	1	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado?						
7.1. Pelos médicos	*	*	*	*	1	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	*	1	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	*	1	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	*	1	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	*	1	*
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	*	*	*	1	*
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	*	1	*
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>100,0%</b>

Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião - CEP 68 372 - 020 - Altamira/PA Fone: (93) 3515-8300





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: Abril/2021 Acompanhantes Entrevistados: 44 Usuários entrevistados: 20 Total: 64 Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO							N/R
	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 do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	1	1	1	10	45			3
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	1	1	10	45			3
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	1	1	10	45			3
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1. Pelos médicos	1	1	1	9	46			3
4.2. Pelos enfermeiros	1	1	1	10	45			3
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	1	10	45			3
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	1	1	10	45			3
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1. Para os médicos	1	1	1	9	46			3
5.2. Para os enfermeiros	1	1	1	10	45			3
5.3. Para os Outros Profissionais	1	1	1	10	45			3
5.4. Para os funcionários da Administração	1	1	1	10	45			3
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	1	1	10	45			3
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:								
7.1. Pelos médicos	1	1	1	9	46			3
7.2. Pelos enfermeiros	1	1	1	10	45			3
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	1	10	45			3
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	1	1	10	45			3
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	1	1	10	45			3
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	1	1	10	45			3
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	1	1	10	45			3
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	1	1	10	45			3
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	1	1	10	45			3
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	1	1	10	45			3
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	1	1	10	45			3
15. O horário das visitas?	1	1	1	10	45			3
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	1	1	10	45			3
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	1	10	45			3
							<b>Índice de Satisfação Geral:</b>	<b>96,6%</b>

