



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: ABRIL - 2022



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	8
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 das reclamações registradas	18
10.4 Descrição das reclamações não registradas	19
10.5 Descrição dos elogios	20



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Usuário 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 no mês de Abril de 2022.



## ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.077 (mil e setenta e sete) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	ABRIL
Atendimentos em sala	57
Atendimento via Folder	58
Atendimentos ao leito	117
Pesquisas de satisfação	845

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril 2022

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	ABRIL
Elogio	48
Reclamação	5
Sugestão	0

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril 2022

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 845 (oitocentos quarenta e cinco), as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	125	395	318	61	46	945
Fevereiro	134	439	306	46	60	985
Março	135	410	276	75	70	966
Abril	118	319	264	64	80	845

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril 2022

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos, pelo Hospital Regional Público da Transamazônica - HRPT durante o mês de Abril:



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	286	2333	1971	507	224	5321
Fevereiro	245	2702	1989	383	223	5542
Março	268	2350	2014	371	275	5278
Abril	261	2752	1992	406	246	5657

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril 2022

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 96,3% de satisfação, porém alguns usuários e acompanhantes pontuaram algumas fragilidades como: Fragilidade na comunicação com o corpo clínico e dificuldade de acesso ao paciente, Abordagem ríspida por parte da equipe técnica de enfermagem, atendimento da enfermagem e recepção do pronto atendimento. As fragilidades foram encaminhadas via email para a coordenação dos setores envolvidos.

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
Janeiro	27	4	10	50
Fevereiro	33	6	17	56
Março	29	19	22	70
Abril	42	6	32	80

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril 2022

Neste mês totalizou 283 (duzentos e oitenta e tres) saídos, sendo que 246 (duzentos e quarenta e seis) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	103	19	102	224
Fevereiro	82	15	88	185

www.hrpt.org.br • contato@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300  
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n. São Sebastião. CEP: 68372-020 • Altamira (PA)



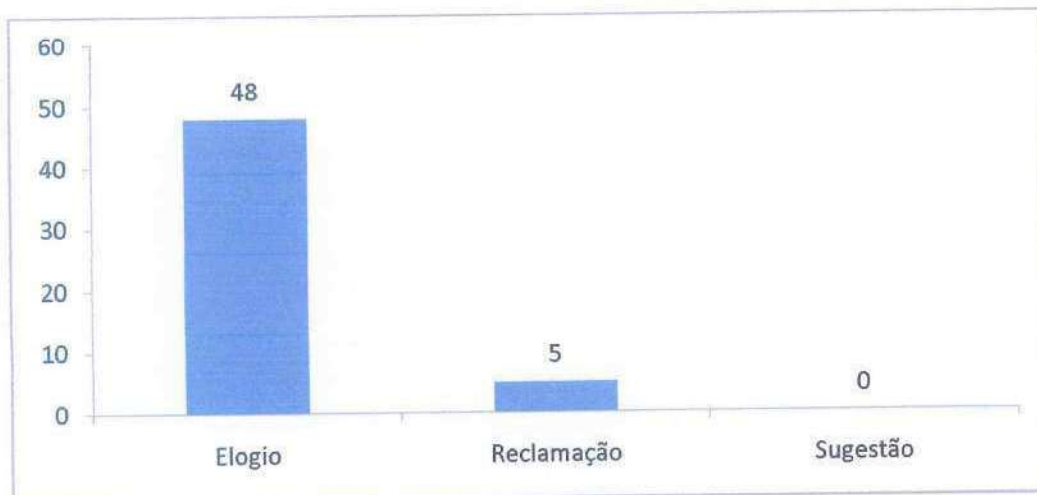
<b>Março</b>	110	20	115	245
<b>Abril</b>	97	32	117	246

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril 2022

Quanto aos exames externos foram realizados 10.963 (dez mil, novecentos e sessenta e três) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1992 (mil novecentos e noventa e dois), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

### ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

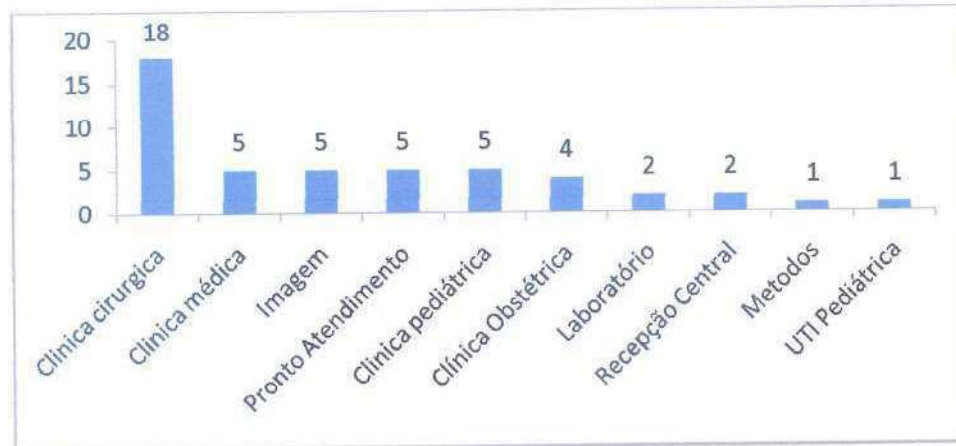
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 53 (cinquenta e cinco) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 48 (quarenta e oito) registros de elogios, 5 (cinco) registros de reclamações, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril 2022

## 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 e Imagem.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril 2022

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 107 (**cento e sete**) 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 externos e visitante, pertencentes aos municípios de Altamira e região com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Falha na comunicação entre usuário e médico Neurologista.	1
Local adequado para usuários autistas aguardarem atendimento	1



Falta de local com sombra dentro do hospital para os usuários que aguardam senha para realizar exame.	1
Fragilidade encontrada no plantão noturno do Pronto Atendimento.	1
Reposição de insumos de limpeza nas unidades de internação	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Abril 2022

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 dos 5 (cinco) registros, sendo 5 (cinco) reclamações, que tiveram retorno, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 3 (três) usuários, nestes casos foi enviado um SMS institucional informando que o retorno do registro está disponível. 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).

## RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 845 (oitocentos quarenta e cinco) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

[www.hrpt.org.br](http://www.hrpt.org.br) • [contato@hrtprosaude.org.br](mailto:contato@hrtprosaude.org.br) • (93) 3515-8300  
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n. São Sebastião. CEP: 68372-020 • Altamira (PA)



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%
Internação	99,9	97,6%	99,2%	100%
SADT	99,5	100%	99,7%	99,9%
Pronto Atendimento	100	99,6%	99,7%	99,6%
Ambulatório	99,6	99,3%	100%	99,7%
Após Alta Hospitalar	99,9	99,6%	100%	96,3%
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>99,78</b>	<b>99,22</b>	<b>99,72%</b>	<b>99,10%</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 30 de Abril 2022

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 **99,10%** de satisfação dos usuários.





SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## 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:

- **Acolhimento multiprofissional individual** – Realizadas orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos acompanhantes em parcerias com Segurança Patrimonial, Serviço Social, Nutrição, Psicologia e Enfermagem.
- **Visita interna do SAU** – Realizada diariamente aos usuários internados, garantindo a satisfação e atenção destes durante a sua internação, melhorando a qualidade do atendimento e o bem estar dos nossos usuários.
- **Pesquisa de satisfação informatizada** – Realizada diariamente pela manhã com os usuários externos e no período da tarde com os usuários internos.
- **Visitas Religiosas** – Realizada parceria com o setor da pastoral, visitas beira leito de pastores e padres aos usuários internados. E orações no gramado da instituição.



## 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, 09 de Maio de 2022.



**Edson Gonçalves Primo**  
Diretor Hospitalar



**Alisson Carlos Sousa Gomes**  
Diretor Administrativo Financeiro

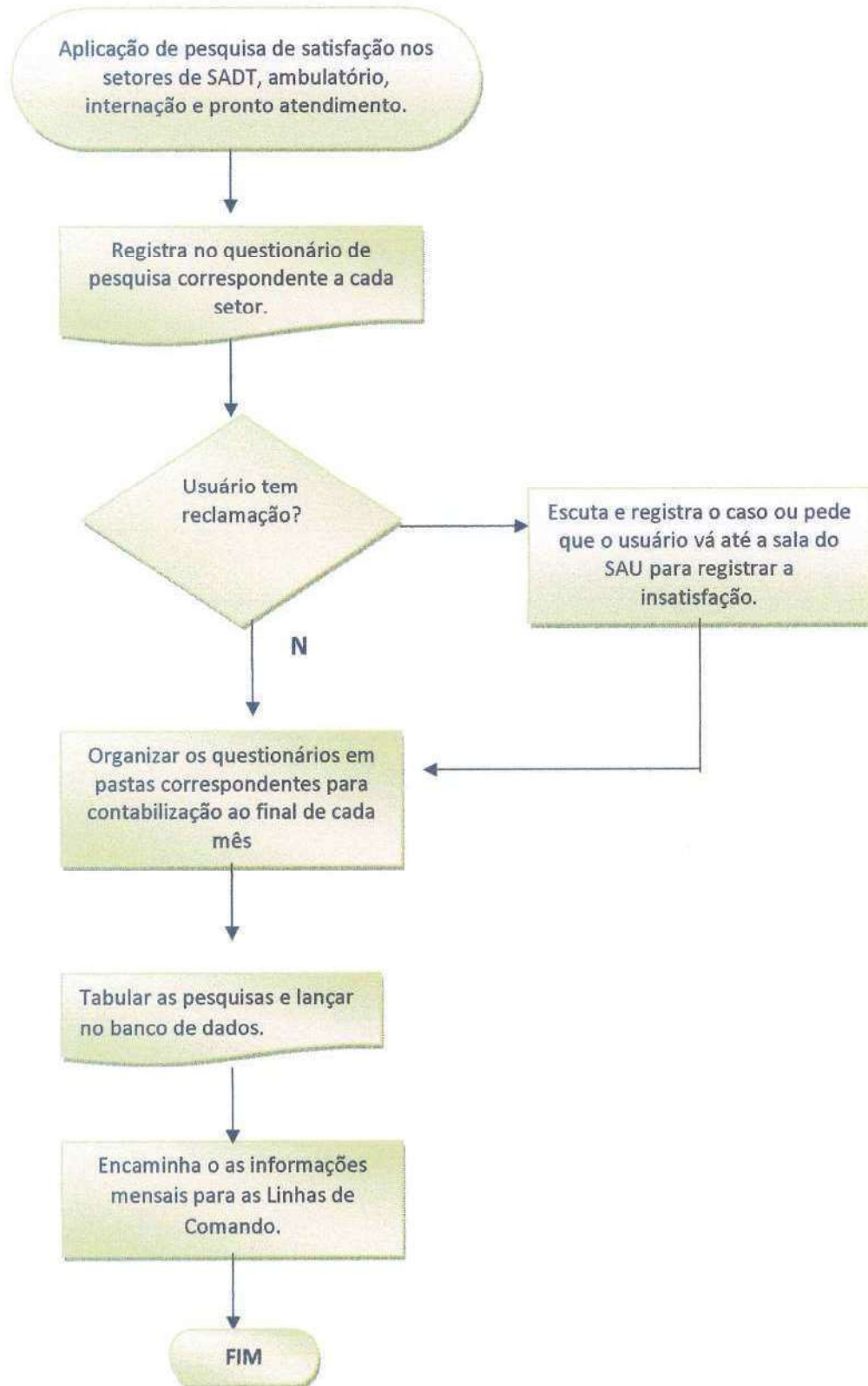


SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



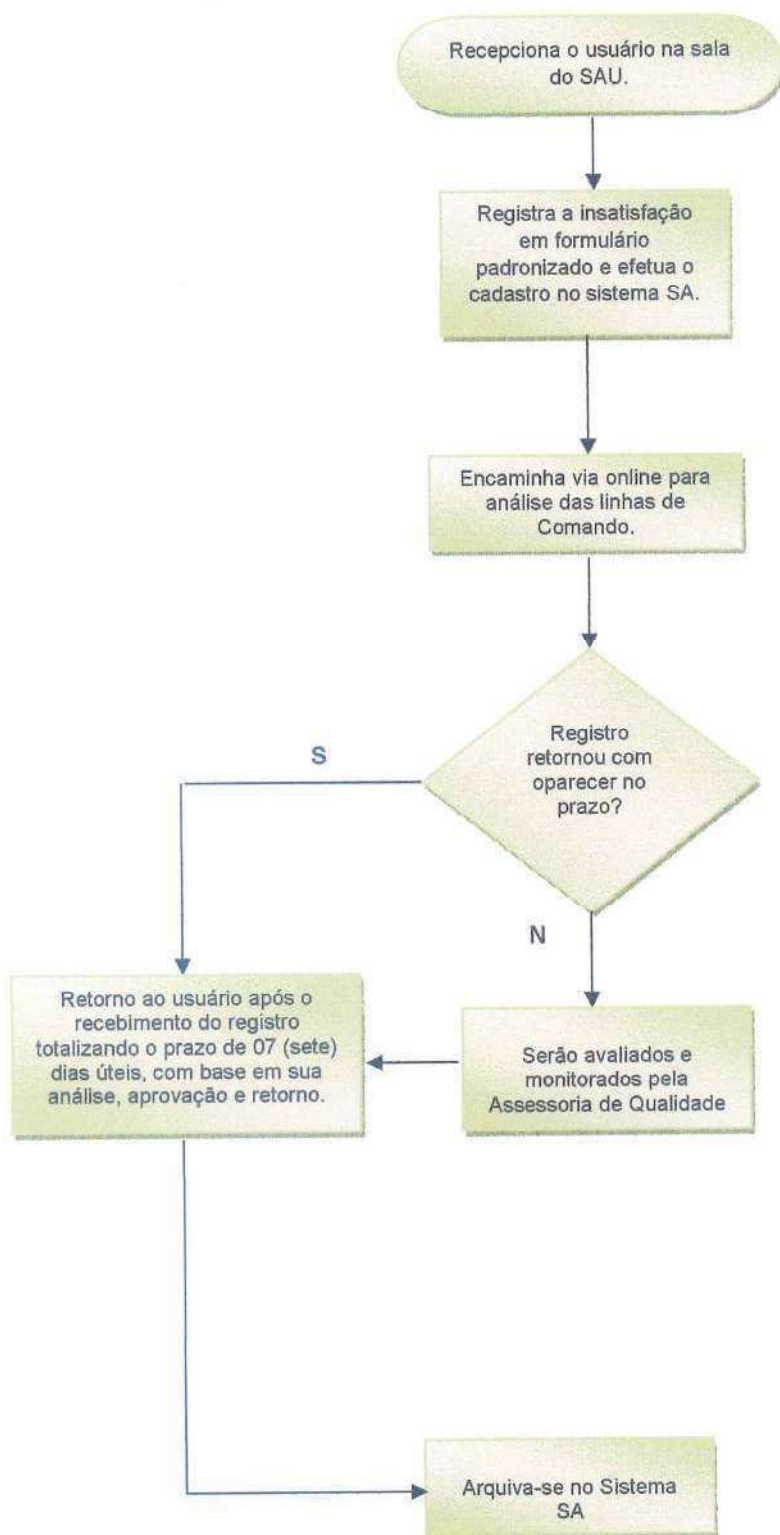
## ANEXOS

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação – 2022

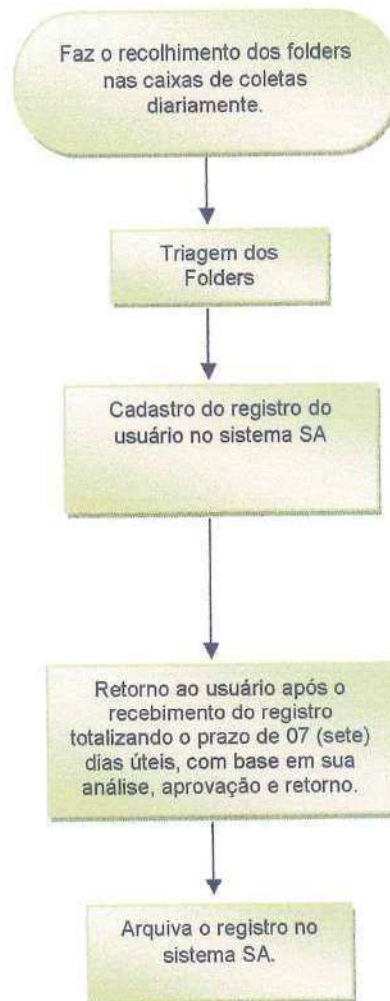




## Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2022



### ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2022





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

**REFERÊNCIA: ABRIL - 2022**



MES DE REFERÊNCIA ABRIL /2022

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	T	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	31	34			
1	Atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	392
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	-	-	-	-	9	-	-	-	-	1	3	-	-	-	3	12	1	-	5	-	4	2	8	2	3	-	-	-	-	-	57	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	4	-	14	-	13	-	41	-	-	-	-	-	80	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folhetos	10	-	4	2	3	-	7	3	1	-	1	-	1	1	4	-	1	-	6	-	10	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	56		
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	13	2	-	1	-	8	12	6	-	14	6	8	1	5	2	-	14	10	8	-	5	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	117	
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	-	-	-	-	-	-	9	-	-	-	1	2	-	-	-	2	10	1	-	3	-	4	3	2	8	2	3	-	-	-	-	-	50	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do RRPT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3.1	Internas	13	2	-	1	-	8	12	6	-	14	6	8	1	5	2	-	14	10	8	-	5	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	117	
3.2	Externas	-	-	-	-	-	5	7	7	-	11	28	67	27	-	-	-	146	23	55	-	86	-	-	46	50	40	85	41	-	-	-	-	-	724	
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	
<b>TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS</b>		26	14	0	7	2	24	31	44	3	1	39	41	85	36	11	8	0	181	70	87	0	120	0	14	70	55	69	89	88	0	0	0	1215		

*Nayane Bessa*  
Nayane Bessa  
Líder de S.A.U.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



# RESULTADO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

**REFERÊNCIA: ABRIL - 2022**



HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

INTERNAÇÃO

Mês: ABRIL/2022

Acompanhantes  
Entrevistados: 52

Usuários  
entrevistados: 66

Total: 118

Pág. 1 de 2



**PRÓ-SAÚDE**  
ASSOCIAÇÃO REQUISITANTE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					MIR
	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?	*	*	*	27	91	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	27	91	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	27	91	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	*	28	90	*
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	28	90	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	28	90	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	28	90	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	*	28	90	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	28	90	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	28	90	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	28	90	*
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	*	*	*	29	89	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	29	89	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	30	88	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	29	89	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	29	89	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	30	88	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	29	89	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	*	29	89	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	29	89	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	29	89	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	30	88	*
15. O horário das visitas?	*	*	*	29	89	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	29	89	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	29	89	*
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>100,0%</b>

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





**"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"**

	CONCEITO ATRIBUÍDO						N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Boim	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	4	78	181	1	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	2	81	180	1	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	2	81	180	1	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	3	*	23	58	179	1	
4.2. Para os enfermeiros	*	*	2	81	180	1	
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	2	80	179	1	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	*	1	4	78	180	1	
5.2. Para os enfermeiros	2	*	5	77	179	1	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	2	81	180	1	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	*	*	2	81	180	1	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	1	1	5	77	179	1	
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	2	81	180	1	
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	2	5	74	180	1	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	2	79	182	1	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	2	79	182	1	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	1	4	76	182	1	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	2	79	182	1	
<b>Índice de Satisfação Geral: 99,7%</b>							



HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: ABRIL/2022

Acompanhantes Entrevistados: 44

Usuários Entrevistados: 36

Total: 80

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE  
ASSOCIAÇÃO REPRESENTANTE 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	*	3	14	60	*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	3	*	3	14	60	*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	3	*	3	14	60	*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
	4.1. Pelos médicos	3	*	3	14	60	*
	4.2. Pelos enfermeiros	3	*	3	14	60	*
	4.3. Pelos Outros Profissionais	3	*	3	14	60	*
	4.4. Pelos funcionários da Administração	3	*	3	14	60	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
	5.1. Para os médicos	3	*	3	14	60	*
	5.2. Para os enfermeiros	3	*	3	14	60	*
	5.3. Para os Outros Profissionais	3	*	3	14	60	*
	5.4. Para os funcionários da Administração	3	*	3	14	60	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	3	*	3	14	60	*	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
	7.1. Pelos médicos	3	*	3	14	60	*
	7.2. Pelos enfermeiros	3	*	3	14	60	*
	7.3. Pelos Outros Profissionais	3	*	3	14	60	*
	7.4. Pelos funcionários da Administração	3	*	3	14	60	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	3	*	3	14	60	*	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	3	*	3	14	60	*	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	3	*	3	14	60	*	
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	3	*	3	14	60	*	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	3	*	3	14	60	*	
13. O horário em que são servidas as refeições?	3	*	3	14	60	*	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	3	*	3	14	60	*	
15. O horário das visitas?	3	*	3	14	60	*	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	3	*	3	14	60	*	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	3	*	3	14	60	*	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>96,3%</b>	

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





**PRONTO ATENDIMENTO**

Mês: ABRIL/2022

Acompanhantes Entrevistados: 29

Usuários Entrevistados: 35

Total: 64

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?	*	*	*	8	54	2	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	8	54	2	
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local onde precisa ir (Placas e Cartazes)?	*	*	*	8	54	2	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	*	1	7	53	3	
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	8	54	2	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	8	54	2	
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	8	54	2	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	*	*	2	6	54	2	
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	8	54	2	
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	*	8	53	2	
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	8	54	2	
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	*	*	1	7	54	2	
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	8	54	2	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	8	54	2	
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	8	54	2	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	8	54	2	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	8	54	2	
10. A realização de exames atendido a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	*	8	54	2	
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	*	*	*	8	54	2	
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	8	54	2	
<b>99,6%</b>							





HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: ABRIL/2022

Acompanhantes  
Entrevistados: 61

Usuários  
entrevistados: 258

Total: 319

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE  
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO						MIR
	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?	*	*	5	76	236	2	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	5	76	236	2	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	5	77	235	2	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
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:							
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	5	76	236	2	
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	*	5	76	236	2	
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	1	4	76	236	2	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>99,9%</b>	

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

