



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Agosto – 2020



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade trimestral	4
03. Atividade mensal	5
04. Análises das Ocorrências	8
05. Análises dos Elogios	9
06. Análises das Reclamações	10
07. Análise da Sugestão	11
08. Retorno das Ocorrências	11
09. Resultados das Pesquisas de Satisfação	11
10. Ações	12
11. Propostas para Implementação Mensal	14
12. Anexos	15
12.1. Mapa de Atendimento Diário	19
12.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	20
12.3. Descrição de Reclamações não registradas	21
12.4. Descrição de registros de Reclamações	22
12.5. Descrição de registro de sugestão	23



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 período de 01 de Março a 31 de Maio 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 N° 609, de 16 de março de 2020.

ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de junho a 31 de agosto de 2020, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 551 (quinhentos e cinquenta e um) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Atendimentos em sala	38	43	98	179
Atendimento via Folder	25	47	87	159
Visitas as clínicas	41	9	163	213

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2020.

Quanto às pesquisas de satisfação diária podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes, pois cria oportunidades de eles se expressarem diariamente.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Pesquisas Internas	30	70	121	221
Pesquisas Externas	91	174	438	703
Pesquisa Após Alta	64	64	64	192

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2020.

Alguns destes 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.

COMENTARIOS GERADOS	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Elogio	11	18	32	61
Reclamação	1	1	8	10
Sugestão	1	1	1	3

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2020.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Observando os registros, convém ressaltar que as reclamações permanecem sendo mensuradas mensalmente pela causa, colaborador e setor, tratadas individualmente junto aos Gestores e Diretorias, sendo estas as causas registradas durante o trimestre.

CAUSAS	Qtd.
Higienização banheiro do quarto de internação e Alimentação	1
Liberação de acompanhante – Clínica cirúrgica	1
Abordagem do agente de portaria	1
Falta de informação para os familiares do estado de saúde do usuário	1
Água quente bebedouro – Clínica cirúrgica	2
Cancelamento de cirurgia	1
Lanche para acompanhantes – Clínica cirúrgica	1
Atendimento no final de semana – Clínica cirúrgica	1
Vazamento de informações – Clínica pediátrica COVID	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2020.

ATIVIDADE MENSAL – AGOSTO

Durante este mês foram realizados 109 atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	AGOSTO
Atendimentos em sala	98
Atendimento via Folder	87
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	163

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Agosto/2020

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

COMENTÁRIOS GERADOS	AGOSTO
Elogio	32
Reclamação	8
Sugestão	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Agosto/2020

Quanto às pesquisas de satisfação, neste mês foram realizadas 715, pois ainda permanecemos com alguns atendimentos eletivos suspensos, devido o Hospital Regional Público da Transamazônica, ser um dos dez hospitais referenciados para os CASOS GRAVES de coronavírus pela Secretaria de Estado de Saúde do Pará para toda Região do Xingú, sendo que realizamos pesquisas com usuários os quais estão internados nas unidades que trata de outras patologias e usuários que vem para avaliação médica conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	156	479	315	85	64	1099
Fevereiro	156	485	315	85	55	1096
Março	144	460	270	65	64	1003
Abril	116	38	0	17	64	235
Maió	39	40	22	7	64	172
Junho	31	90	49	19	64	253
Julho	70	108	36	23	64	301
Agosto	121	149	315	66	64	715

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Agosto/2020

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

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	268	2323	1837	382	205	5015
Fevereiro	276	2581	1731	358	246	5192
Março	327	1746	1487	369	283	4212
Abril	218	241	22	355	227	1063
Maió	290	692	214	383	279	1858
Junho	300	1104	254	336	298	2292
Julho	252	2080	97	296	157	2882
Agosto	272	939	701	423	251	2586

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Agosto/2020

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 96,3% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas com usuários após alta hospitalar, durante as pesquisas houve três relatos de insatisfação em relação a divergência de diagnóstico médico, demora para comunicação de óbito, atendimento da recepção central, as quais foram passadas para a coordenação 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
Janeiro	20	18	26	64
Fevereiro	20	9	26	55
Março	20	18	26	64
Abril	20	18	26	64
Maió	26	22	16	64
Junho	23	18	23	64
Julho	20	15	29	64
Agosto	34	21	9	64

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Agosto/2020



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Neste mês totalizou 251 (duzentos e cinquenta e um) saídos, sendo que 211 (duzentos e onze) foram alta hospitalar por setor:

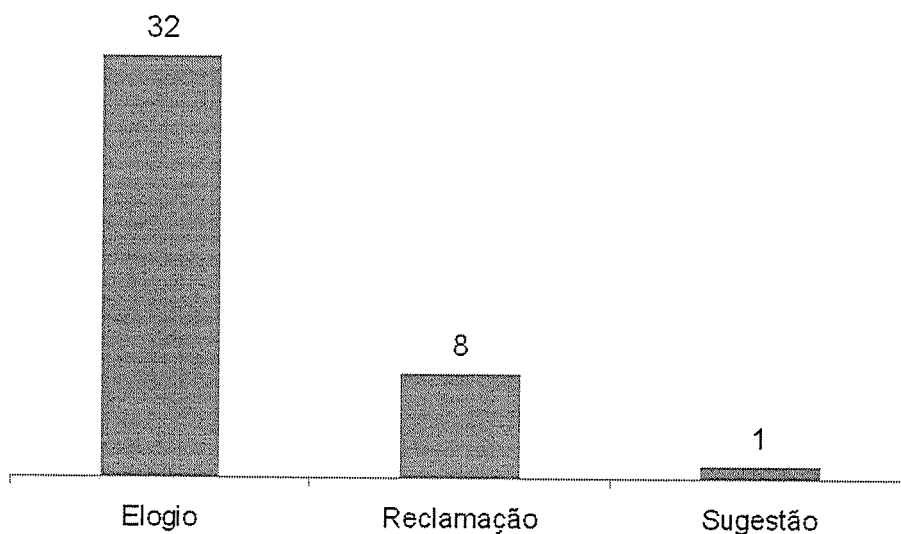
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica -GO/UTI's	Total
Janeiro	85	29	91	205
Fevereiro	97	49	100	246
Março	116	68	99	283
Abril	98	45	38	181
Maió	110	44	54	208
Junho	101	37	40	178
Julho	94	56	7	157
Agosto	111	66	34	211

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Agosto/2020

Quanto aos exames externos foram realizados 4.126 (quatro mil cento e vinte e seis) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 701 (setecentos e um), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

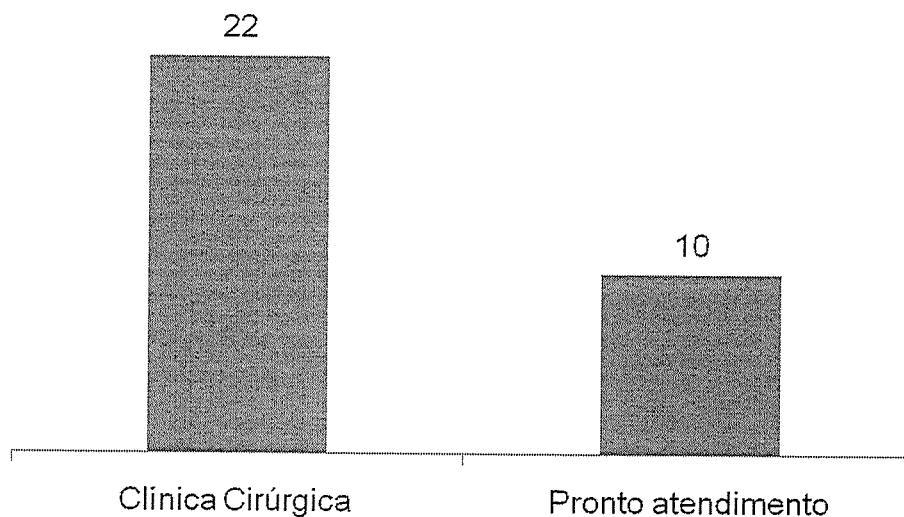
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 41 ocorrências, sendo os todos os relatos através do folder. Classificadas da seguinte forma: 32 registros de elogios, 1 registro de sugestão e 8 registro de reclamação, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Agosto/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 e Pronto atendimento.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Agosto/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 **4 (quatro)** colaboradores no mês de agosto foram homenageados, além de serem



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



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 acompanhante interno, pertencente ao município de Altamira, sendo o setor envolvido a Clínica Cirúrgica.

CAUSAS	Qtd.
Abordagem do agente de portaria	1
Falta de informação para os familiares do estado de saúde do usuário	1
Água quente bebedouro – Clínica cirúrgica	2
Cancelamento de cirurgia	1
Lanche para acompanhantes – Clínica cirúrgica	1
Atendimento no final de semana – Clínica cirúrgica	1
Vazamento de informações – Clínica pediátrica COVID	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Agosto/2020

Durante o mês de agosto evidenciamos 11 (onze) insatisfação, sendo que 8 (oito) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 1 (uma) foi relatada por uma acompanhante do Pronto atendimento em visitas realizadas aos leitos pelo SAU, onde acionamos o médico plantonista que sanou as dúvidas da usuária e da acompanhante e 2 (duas) forma relatadas em folders, porém sem identificação, encaminhamos para coordenação do setor para tratativas. 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.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



ANÁLISE DA SUGESTÃO

Quanto ao registro da sugestão, um usuário que estava em atendimento ambulatorial sugeriu um suporte para retirada de copos descartáveis para evitar contaminação. Encaminhamos a sugestão para a coordenação do setor que avaliou e solicitou a compra de um suporte e providenciou um provisório.

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 6 (seis) retornos dos registros foram efetivos e 2 (dois) não conseguimos contato através de ligação, porém adotamos a prática de informar via SMS para os usuários a disponibilização do retorno. Sendo que 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 172 (cento e setenta e dois) 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%	Mai%	Jun%	Jul%	Ago%
Internação	96,7	98,7	97,9	99,8	97,4	99,9	96,9	98,3

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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



SADT	99,59	99,6	98,2	100	100	100	99,1	100
Pronto Atendimento	99,9	99,9	97	99,1	100	94,1	90,7	99,5
Ambulatório	99,2	99	98,4	98,86	100	99,3	99,2	99,7
Após Alta Hospitalar	99,9	99,9	98,3	98,5	98,4	96,6	93,2	98,3
MÉDIA GERAL	99,05	99,42	97,96	99,35	99,16	97,98	95,82	99,16

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Agosto/2020

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 maio uma média geral de **99,16%** de satisfação dos usuários.

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 permanecem 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.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



- **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.

Altamira, 09 de Setembro de 2020.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Pedro Campos Braga Filho
Diretor Adm Financeiro



Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



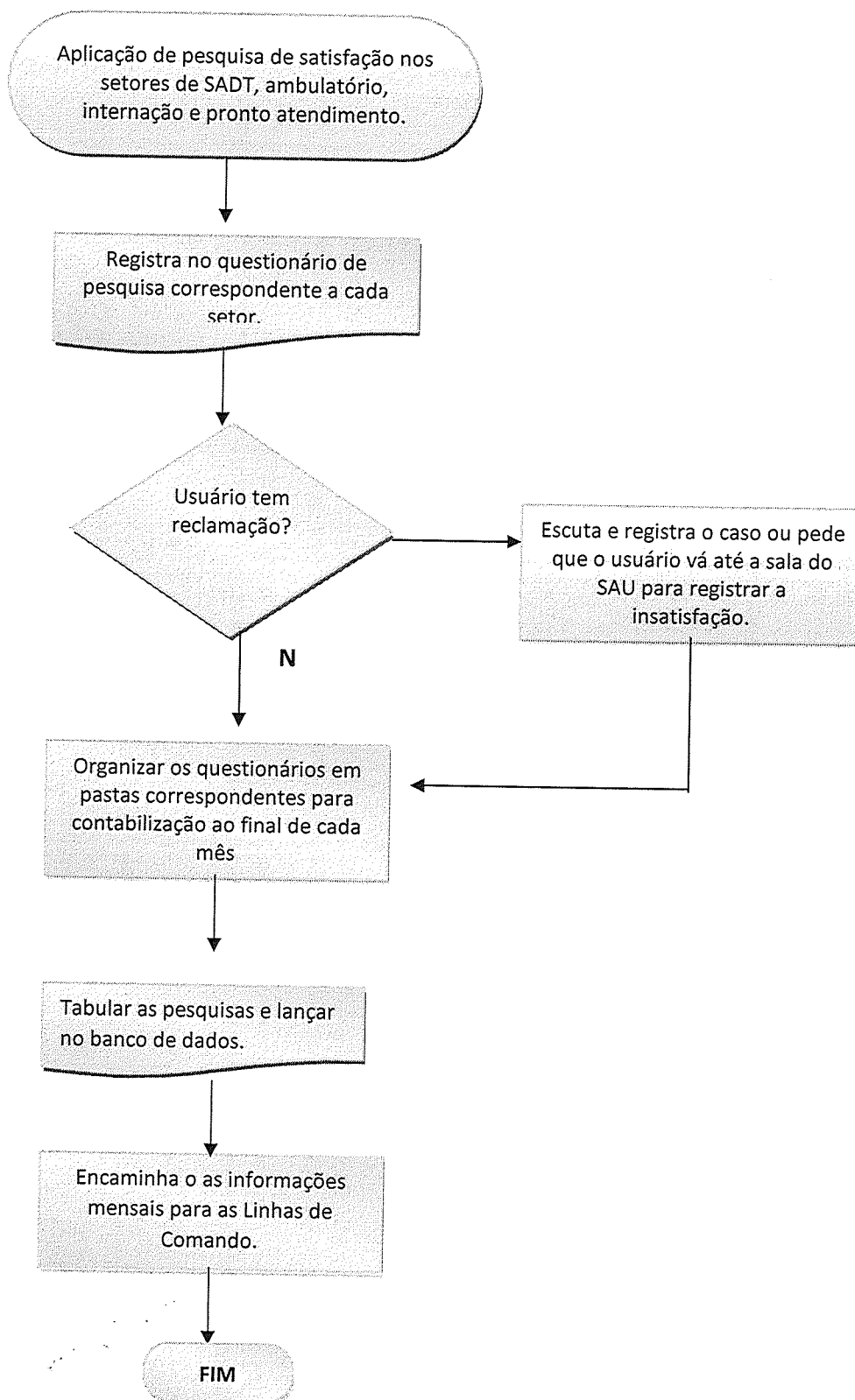
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



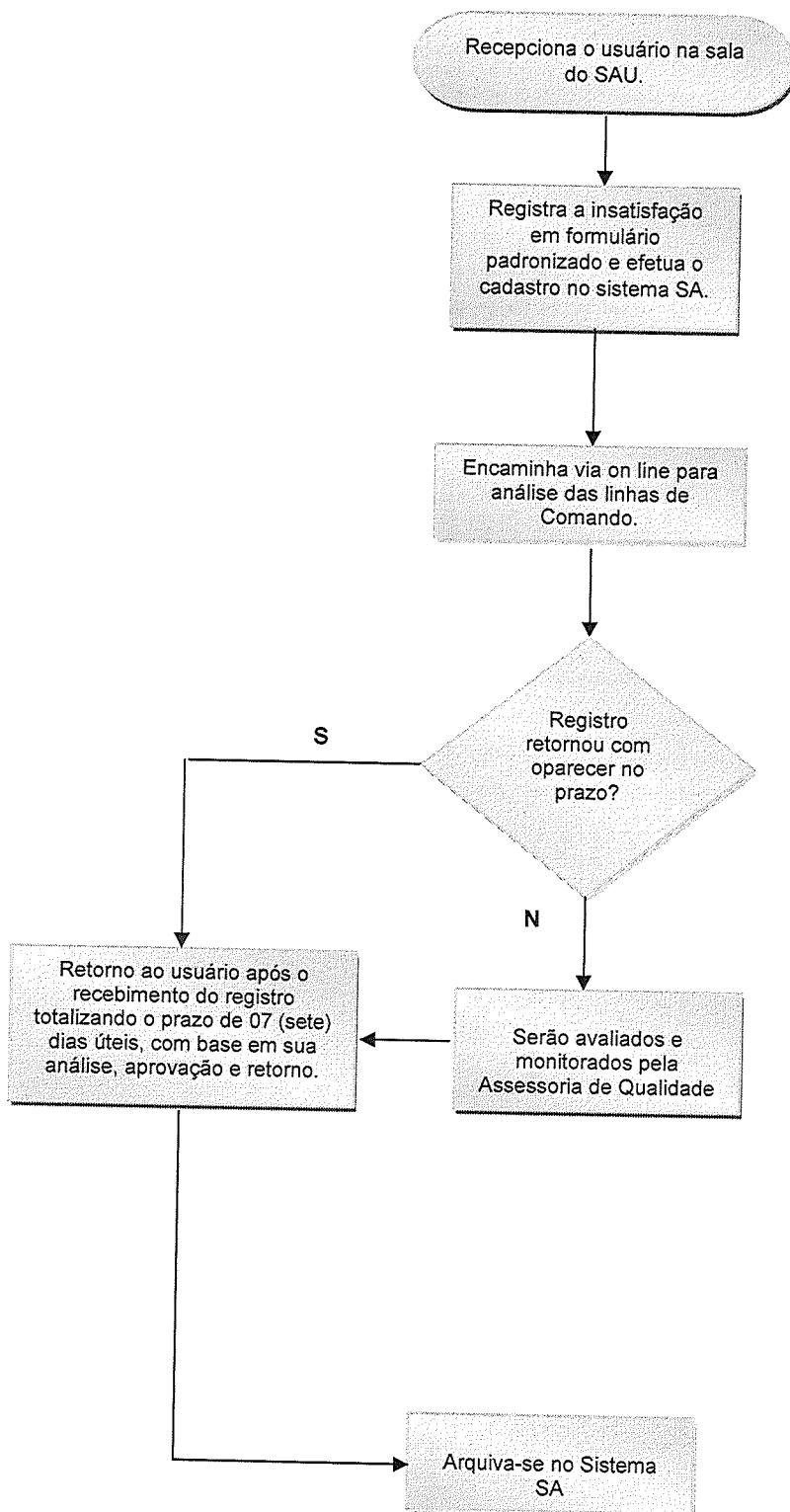
ANEXOS

REFERÊNCIA: AGOSTO - 2020

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2020



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2020

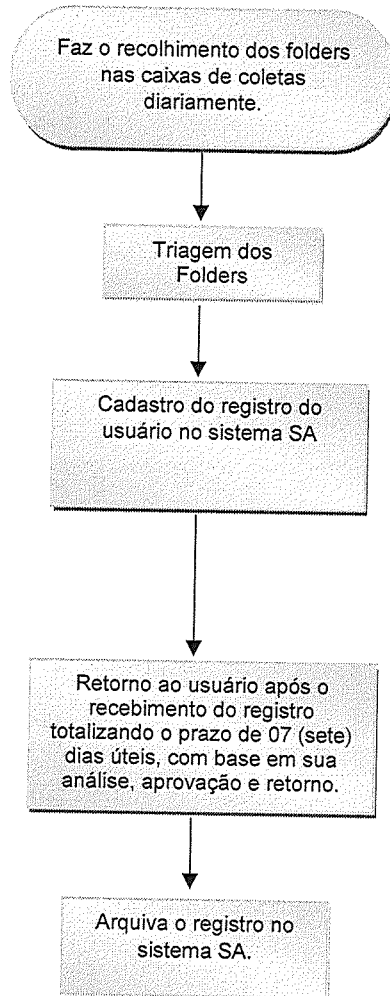




SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2020





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: AGOSTO - 2020

MÊS DE REFERÊNCIA: AGOSTO/2020

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	Mês de Referência: Agosto/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	31	
1	Atendimentos																																365
1.1	Atendimentos em sala	-	-	3	2	3	-	3	-	-	8	1	5	2	7	-	-	7	6	5	2	1	-	-	-	7	7	6	12	4	-	-	7
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	-	-	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	-	4	-	-	-	-	7	-	-	-	1	16	6	2	-	7	13	-	3	7	-	-	1	2	-	6	-	3	1	-	8	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	17	-	-	16	11	-	-	-	-	-	6	-	12	7	36	-	-	-	13	15	-	5	-	-	25	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	3	1	2	1	-	2	-	-	6	1	3	2	4	-	-	4	3	4	2	-	-	-	-	5	3	5	6	2	-	3	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	2	-	1	1	-	-	1	1	1	-	1	-	-	-	1	3	1	3	-	-	1	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	1	-	1	-	1	-	2	-	-	-	2	2	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	1	1	-	3	2	-	3	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3.1	Internas	-	-	-	3	-	-	-	4	-	-	34	2	11	-	2	-	-	5	1	5	3	6	-	-	-	-	14	7	-	1	-	
3.2	Externas	-	-	-	3	-	-	-	-	-	30	35	26	-	43	-	-	15	47	11	34	34	-	-	-	13	49	13	46	7	-	23	
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	1	2	-	-	1	2	1	2	-	-	-	-	1	1	1	1	-	1	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		0	6	6	10	6	0	34	0	0	97	52	67	11	63	0	7	54	63	42	57	78	0	1	45	95	39	77	20	1	0	103	

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativo



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: AGOSTO - 2020

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: Agosto/2020 Acompanhantes Entrevistados: 42 Usuários Entrevistados: 107 Total: 149 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?	*	*	4	22	123	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	4	22	123	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	4	22	123	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	5	22	122	*
4.2. Para os enfermeiros	*	*	4	22	123	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	4	21	123	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	4	22	123	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	4	22	123	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	4	22	123	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	4	22	123	*
5.3. Para os funcionários da Administração	*	*	4	22	123	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	*	*	4	22	123	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	4	22	123	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	4	22	123	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	4	22	123	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	4	22	123	*
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	4	22	123	*
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	*	4	22	123	*
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	4	22	123	*

Índice de Satisfação Geral: 100,0%



Hospital Regional
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês: Agosto/2020

Acompanhantes
Entrevistados: 33

Usuários
entrevistados: 33

Total: 66

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?	*	*	2	12	51	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	2	11	51	1
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?	*	*	2	12	51	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	2	12	51	1
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	2	12	51	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	2	11	51	1
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	2	12	51	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	2	*	2	11	50	1
5.2. Para os enfermeiros	*	*	2	12	51	1
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	2	12	51	1
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	2	12	51	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	2	12	51	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	2	12	51	1
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	2	12	51	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	2	12	49	1
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	2	12	51	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	1	2	11	51	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	2	12	51	1
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	2	12	51	1
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	*	*	2	12	51	1
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	2	12	51	1

Índice de Satisfação Geral: 99,5%



350123



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNAÇÃO

Mês: Maio/2020 Acompanhantes Entrevistados: 19 Usuários entrevistados: 20 Total: 39 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 do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	2	5	15	99	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	2	5	15	99	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	2	5	15	99	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	2	5	15	99	*
4.2. Pelos enfermeiros	*	2	5	15	99	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	2	5	15	99	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	2	5	15	99	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	2	5	15	99	*
5.2. Para os enfermeiros	*	2	5	15	99	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	2	5	15	99	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	2	5	15	99	*
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	5	15	99	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	2	6	15	99	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	2	5	15	99	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	2	5	15	99	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	2	9	14	99	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	2	5	15	99	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	2	5	15	99	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	2	5	15	99	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	2	5	15	99	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	2	5	15	99	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	2	5	15	99	*
15. O horário das visitas?	*	2	5	15	99	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	2	5	15	99	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	2	5	15	99	*

Índice de Satisfação Geral: 98,3%



5810

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



Hospital Regional
Público da Transamazônica

Ambulatório

Mês: Agosto/2020 Acompanhantes Entrevistados: 103 Usuários Entrevistados: 212 Total: 315 Pág. 1 de 2


"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO						NIR
	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	*	15	68	223	8	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	15	68	223	8	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	15	68	223	8	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	1	*	15	68	223	8	
4.2. Para os enfermeiros	1	*	15	68	223	8	
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	15	68	223	8	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	1	*	15	68	223	8	
5.2. Para os enfermeiros	1	*	15	68	223	8	
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	20	68	217	8	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	1	*	15	68	223	8	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	1	*	15	68	223	8	
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	15	68	223	8	
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	15	68	222	8	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	15	68	223	8	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	15	68	223	8	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	*	15	68	223	8	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	15	68	223	8	

Índice de Satisfação Geral:

99,7%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		ALTA HOSPITALAR		Pág. 1 de 1	
		Acompanhantes Entrevistados: 54		Total: 64	
Mês: Agosto/2020		Usuários Entrevistados: 10		Total: 64	
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					
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:					
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. 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?					
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: 96,3%					



00100

