



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: AGOSTO – 2021



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	6
04. Análises das Ocorrências	9
05. Análises dos Elogios	10
06. Análises das Reclamações	10
07. Retorno das Ocorrências	11
08. Resultados das Pesquisas de Satisfação	12
09. Ações	13
10. Propostas para Implementação Mensal	14
11. Anexos	15
11.1. Mapa de Atendimento Diário	19
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	20
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	21
11.4. Descrição de registros de Reclamações	22
11.5. Descrição de registro de elogio	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 junho a agosto de 2021.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de junho a 31 de agosto de 2021, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 3.977 (três mil oitocentos e oitenta e dois) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Atendimentos em sala	150	100	131	381
Atendimento via Folder	155	150	134	439
Visitas as clínicas e PA	85	95	179	359
Pesquisas de satisfação	983	832	983	2798

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2021

Quanto às pesquisas de satisfação diária podemos afirmar que agrada os usuários e acompanhantes, pois cria oportunidades de eles se expressarem diariamente.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Pesquisas Internas	98	84	109	291
Pesquisas Externas	821	684	715	2220
Pesquisa Após Alta	64	64	95	223

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2021

Alguns destes usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, via telefone, visita aos leitos de internação e folders depositados nas caixas de sugestão disponibilizadas nos setores do HRPT.

COMENTÁRIOS GERADOS	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Elogio	42	84	111	237
Reclamação	10	4	13	27
Sugestão	1	5	12	18

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2021



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.
Prescrição de medicamento – Pronto atendimento	1
Conduta do técnico de enfermagem – Clínica COVID	1
Atendimento – Recepção do ambulatório	1
Disponibilidade de cadeira de rodas – Ambulatório	1
Extravio do aparelho celular – Clínica COVID	1
Conduta Médica – Pronto Atendimento	3
Demora no atendimento – Recepção central	1
Atendimento – Guarita principal	2
Horário de entrega de exame – Laboratório	1
Atendimento interrompido por intervalo do colaborador – Métodos Gráficos	1
Demora na coleta de sangue – Laboratório	1
Atenção ao usuário do médico ortopedista – Ambulatório	1
Abordagem do agente de portaria – Guarita principal	1
Atendimento interrompido por intervalo do colaborador – Métodos Gráficos	1
Abordagem da enfermagem – Pronto Atendimento	2
Água quente do bebedouro - Clínica cirúrgica	1
Entrada de bolsa para internação	1
Conduta médica – Ortopedia	1



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Demora no resultado de biopsia – Laboratório	1
Higienização e limpeza – Ambulatório	1
Alimentação repetitiva	1
Abordagem médica – UTI Adulto	1
Atendimento noturno – Clínica Cirúrgica	1
Disponibilidade de maca – Recepção central	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2021

ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.427 (um mil quatrocentos e vinte e sete) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	AGOSTO
Atendimentos em sala	131
Atendimento via Folder	134
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	179
Pesquisas de satisfação	983

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto/2021

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	AGOSTO
Elogio	111
Reclamação	13
Sugestão	12

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2021



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 983 (novecentos e oitenta e três), as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	147	485	312	84	64	1092
Fevereiro	94	448	243	79	64	928
Março	84	387	215	57	61	804
Abril	46	140	1	80	64	331
Maiο	20	259	264	86	64	683
Junho	41	485	315	85	57	983
Julho	84	372	235	78	63	832
Agosto	109	463	242	74	95	983

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2021

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	265	2303	1743	478	201	4990
Fevereiro	244	2212	1742	384	195	4777
Março	284	1833	1104	473	200	3894
Abril	262	813	9	411	170	1665
Maiο	245	1336	763	368	199	2911
Junho	225	1554	1856	349	169	4153
Julho	304	1710	1740	424	226	4404
Agosto	258	2739	1818	362	222	5399

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2021

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 92,64% de satisfação, devido fragilidades pontuadas por usuários em relação a barulho, demora no atendimento e falta de informações médicas no Pronto Atendimento, divergência de informações médica na unidade de clínica médica,

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

0081

ausência de poltrona para acompanhante em Pronto Atendimento, falha nas informações quanto a retorno ambulatorial após a alta hospitalar e demora no agendamento de retorno ambulatorial com a pneumologista. As fragilidades foram encaminhadas para a coordenação do setor e levado ao Grupo de trabalho humanizado para melhoria.

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	18	26	64
Março	27	18	16	61
Abril	26	18	20	64
Maio	28	20	16	64
Junho	20	18	19	57
Julho	22	18	23	63
Agosto	24	38	33	95

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2021

Neste mês totalizou 267 (duzentos e sessenta e sete) saídos, sendo que 222 (duzentos e vinte e dois) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	87	48	66	201
Fevereiro	96	49	50	195
Março	82	57	61	200
Abril	57	58	55	170
Maio	72	69	58	199
Junho	58	65	46	169
Julho	78	83	65	226



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Agosto

95

61

66

222

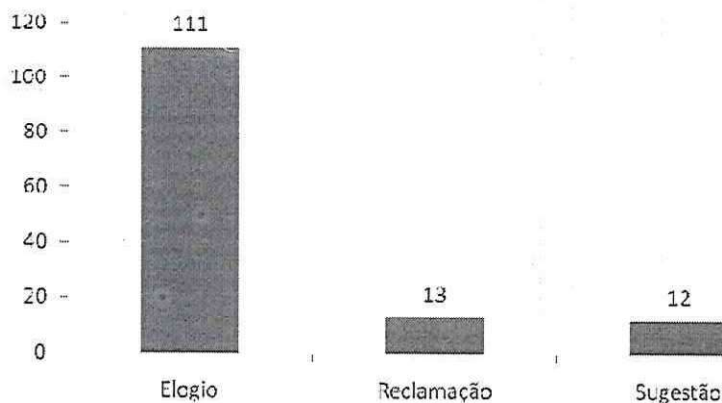
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2021

Quanto aos exames externos foram realizados 11.253 (onze mil duzentos e cinquenta e três) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.818 (um mil oitocentos e dezoito), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 136 (cento e trinta e seis) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 111 (cento e onze) registros de elogios, 13 (treze) registros de reclamações e 12 (doze) registros de sugestões, 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.

Registro das ocorrências



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2021

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, Pronto atendimento e Imagem.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /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 **104 (cento e quatro)** colaboradores no mês de maio 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 da enfermagem – Pronto Atendimento	2



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Água quente do bebedouro - Clínica cirúrgica	1
Entrada de bolsa para internação	1
Conduta médica – Ortopedia	1
Demora no resultado de biopsia – Laboratório	1
Higienização e limpeza – Ambulatório	1
Alimentação repetitiva	1
Abordagem médica – UTI Adulto	1
Atendimento noturno – Clínica Cirúrgica	1
Disponibilidade de maca – Recepção central	1
Conduta Médica – Pronto Atendimento	2

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2021

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 25 (vinte e cinco) retornos, porém devido à dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com todos os usuários, sendo que foi enviado



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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 983 (novecentos e oitenta e três) 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	99,30	98,9	99,96	97,8	100	99,7	99,7	99,8
SADT	99,10	99,7	98,7	98,7	100	98,8	98,3	99,8
Pronto Atendimento	98,10	97,3	99,5	97,4	99,9	98,8	99,6	97,5
Ambulatório	100	99,9	98,9	100	99,6	98,4	98,9	97,6
Após Alta Hospitalar	100	95,2	96,6	96,6	96,2	96,2	100	92,6

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de agosto /2021

Consideramos que neste mês retornamos em 100% os monitoramentos da qualidade dos nossos serviços através das atividades diretamente com os nossos usuários durante a realização dos atendimentos e visitas beira leito dos nossos usuários internados, que 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 agosto uma média geral de **97,46%** 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** – Realizadas 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.
- **Homenagem ao dia dos Pais** – Entregue lembrança do dia dos pais para todos os colaboradores do HRPT que são pais.

PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:

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

Altamira, 08 de setembro de 2021.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Hospitalar



Alisson Carlos Sousa Gomes
Diretor Administrativo Financeiro



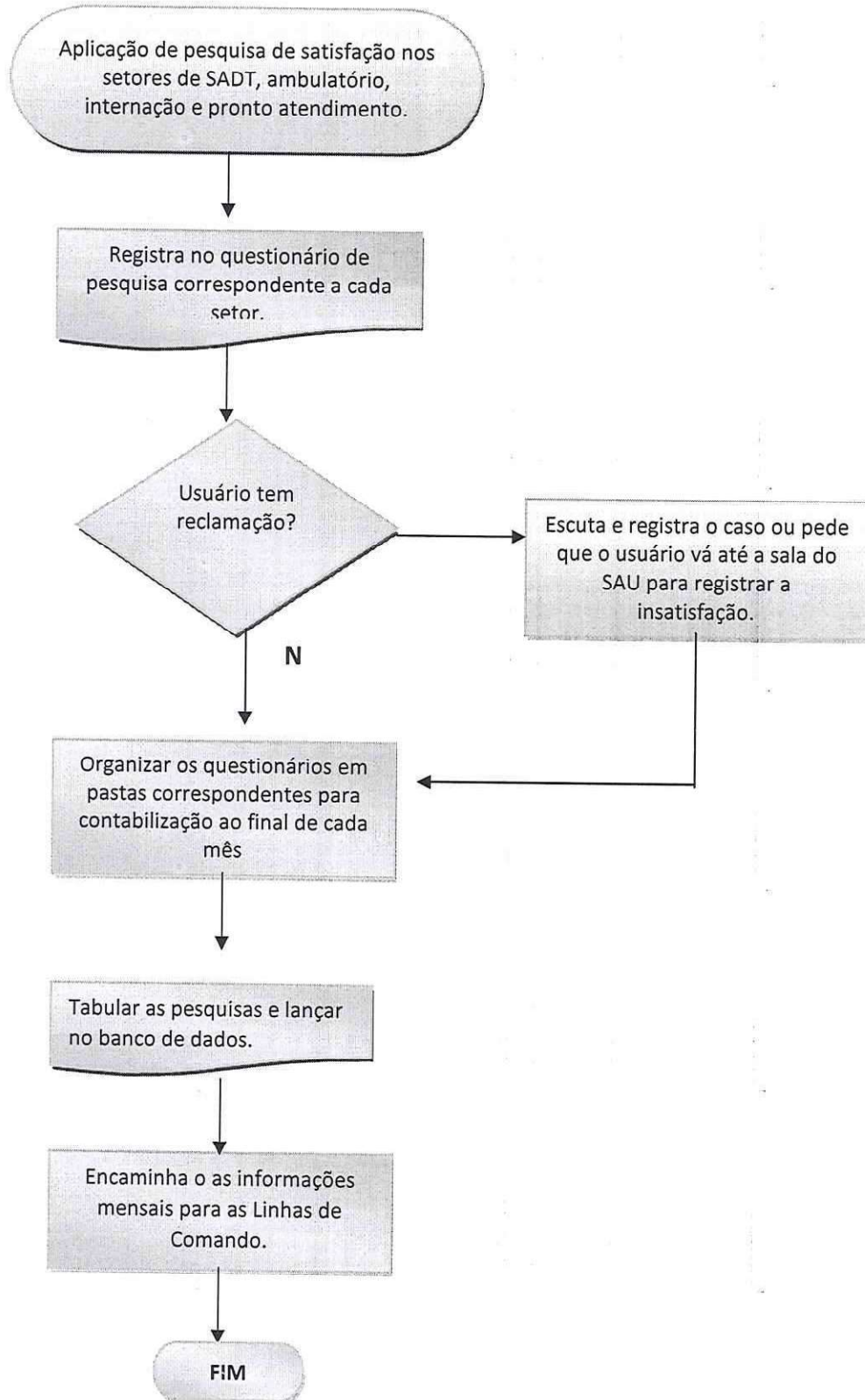
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



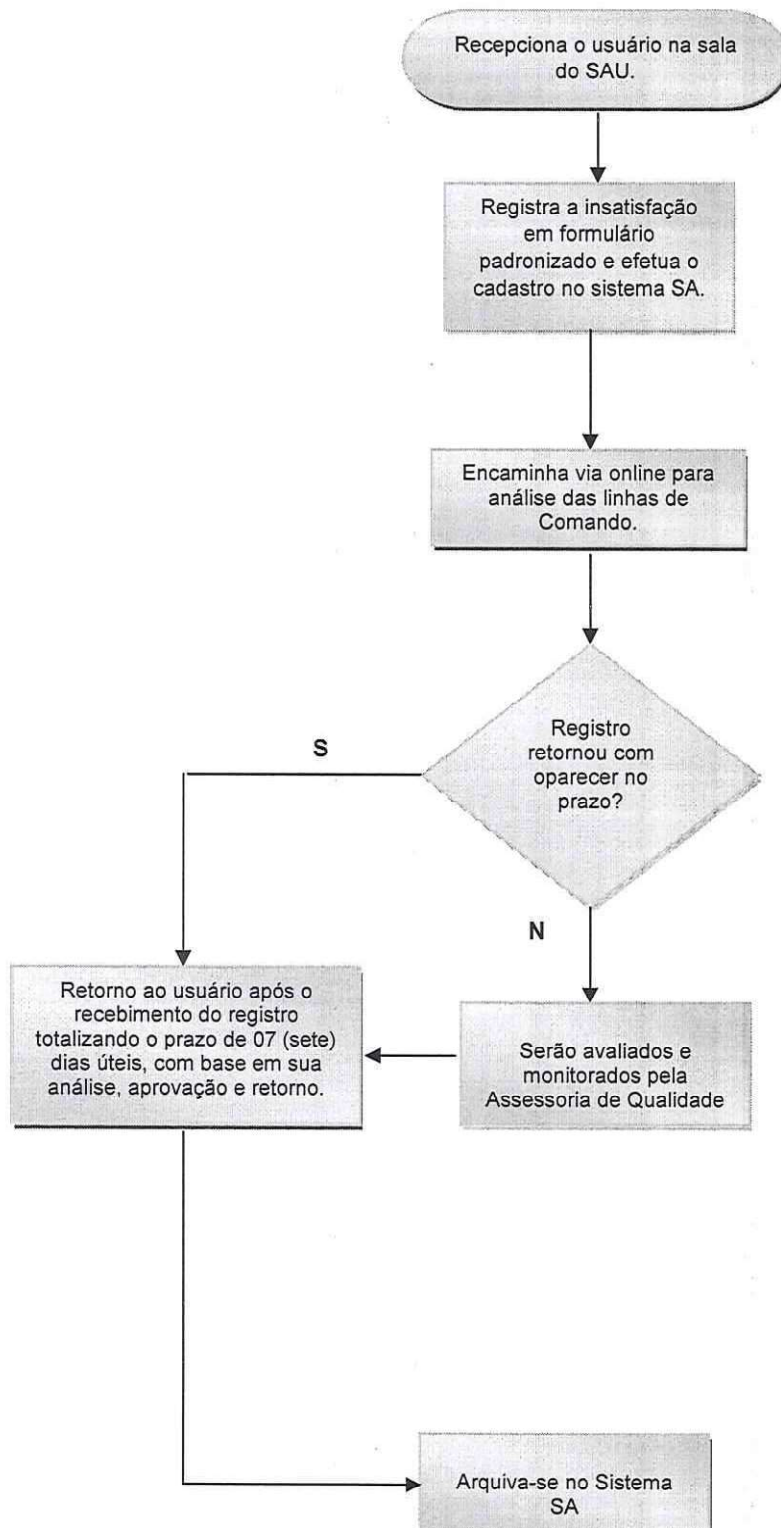
ANEXOS

REFERÊNCIA: AGOSTO - 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: AGOSTO - 2021

SERVICO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MÊS DE REFERÊNCIA: AGOSTO/2021

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	D S T Q Q S S D S S D S S D S S T Q Q S S D S S T Q Q S S D S S 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	
1	Atendimentos																																449
1.1	Atendimentos em sala	-	4	6	13	7	4	-	-	5	10	6	8	2	-	-	5	7	6	4	2	-	-	7	4	10	5	7	-	-	-	3	6
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	12	-	2	1	16	1	1	1	4	5	4	5	9	2	7	4	1	2	14	7	1	-	8	7	4	-	9	2	4	1	134	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
1.5	Atendimentos nos feitos (visitas às clínicas)	-	-	9	9	1	-	-	-	20	14	-	11	-	-	-	29	6	-	28	-	-	-	8	8	9	10	17	-	-	-	179	
2	Ações geradas nos atendimentos																																
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	4	6	7	7	1	-	-	4	7	3	4	2	-	-	2	6	4	3	1	-	-	2	2	7	2	7	-	-	2	5	88
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do IRRPT	-	-	-	2	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1	1	1	1	1	-	-	2	2	2	-	-	-	-	1	1	19
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	-	-	4	-	2	-	-	2	3	3	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	3	-	1	2	-	-	-	-	22	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																
3.1	Internas	-	-	-	9	3	-	-	-	14	14	-	-	-	-	-	16	6	-	20	-	-	-	-	8	-	10	9	-	-	-	109	
3.2	Externas	-	1	33	-	41	32	-	-	43	54	32	54	57	-	-	64	46	45	86	30	-	-	41	41	38	20	21	-	-	-	779	
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		12	9	56	45	75	41	1	1	94	108	48	86	70	2	7	123	74	59	166	42	1	0	71	72	71	50	70	0	2	12	13	1471

Mayara Santos
Supervisora Administrativa



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: AGOSTO - 2021



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: AGOSTO/2021

Acompanhantes Entrevistados: 36

Usuários entrevistados: 59

Total: 95

Pág. 1 de 2



"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO							NIR
	0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10	Excelente		
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	5	2	*	6	82		*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	5	2	*	10	77		*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	5	2	*	4	84		*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1. Pelos médicos	5	2	*	11	76		*	
4.2. Pelos enfermeiros	5	2	*	5	83		*	
4.3. Pelos Outros Profissionais	5	2	*	7	81		*	
4.4. Pelos funcionários da Administração	5	2	*	3	84		*	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1. Para os médicos	5	2	*	3	84		*	
5.2. Para os enfermeiros	5	2	*	3	84		*	
5.3. Para os Outros Profissionais	5	2	*	3	84		*	
5.4. Para os funcionários da Administração	5	2	*	1	86		*	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	5	2	*	3	84		*	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:								
7.1. Pelos médicos	5	2	*	3	84		*	
7.2. Pelos enfermeiros	5	2	*	3	84		*	
7.3. Pelos Outros Profissionais	5	2	*	3	84		*	
7.4. Pelos funcionários da Administração	5	2	*	3	84		*	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	5	2	*	3	84		*	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	5	2	*	4	85		*	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	5	2	*	4	84		*	
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	5	2	*	4	84		*	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	5	2	*	4	84		*	
13. O horário em que são servidas as refeições?	5	2	*	4	86		*	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	5	2	*	4	84		*	
15. O horário das visitas?	5	2	*	4	84		*	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	5	2	*	4	84		*	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	5	2	*	4	84		*	

Índice de Satisfação Geral: 92,6%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



Ambulatório



Mês: AGOSTO/2021 Acompanhantes Entrevistados: 130 Usuários entrevistados: 242 Total: 372 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	*	7	98	265	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	*	8	98	264	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	*	7	96	266	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	2	3	9	91	267	*
4.2. Para os enfermeiros	2	*	7	87	272	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	7	89	274	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	2	*	8	79	283	*
5.2. Para os enfermeiros	2	*	6	75	289	*
5.3. Para os Outros Profissionais	2	1	7	78	284	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	2	*	5	82	283	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	2	*	6	68	294	2
7.2. Pelos enfermeiros	2	*	6	73	291	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	8	77	285	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	*	6	81	283	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	*	6	82	282	*
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	2	*	6	80	284	*
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	*	7	70	294	*
Índice de Satisfação Geral:						97,6%





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNACIONAL



Mês: AGOSTO/2021

Acompanhantes Entrevistados: 72

Usuários entrevistados: 37

Total: 109

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 do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	1	*	*	22	83	3
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	21	85	3
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	2	13	91	3
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	*	1	17	87	3
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	17	92	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	2	16	88	3
4.4. Pelos funcionários de Administração	*	*	*	21	88	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	1			20	84	4
5.2. Para os enfermeiros	*	*	1	14	92	2
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	17	90	2
5.4. Para os funcionários de Administração	*	*	*	19	89	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	14	93	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	*	*	12	92	4
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	14	94	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	13	92	3
7.4. Pelos funcionários de Administração	*	*	*	14	95	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	14	92	3
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	13	94	2
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	16	90	3
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	1	*	14	91	3
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	14	91	4
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	1	17	87	4
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	*	*	16	89	3
15. O horário das visitas?	*	*	*	11	95	3
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	11	96	2
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	8	99	2

Índice de Satisfação Geral: 99,8%



HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO			PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR				
PRONTO ATENDIMENTO		Mês: AGOSTO/2021		Total: 74		Pág. 1 de 2			
		Acompanhantes Entrevistados: 36		Usuários entrevistados: 38					
"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 onde precisa ir (Plecas 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?									
Índice de Satisfação Geral: 97,5%									

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



Mês: AGOSTO/2021

Acompanhantes Entrevistados: 126

Usuários entrevistados: 337

Total: 463

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?
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:

- 4.1. Pelos médicos
- 4.2. Para os 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
- 5.3. 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. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?

O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?

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

	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	9	93	356	4	
*	*	1	10	93	354	5	
*	*	2	9	88	359	5	
*	*	2	13	84	359	5	
*	*	1	11	77	368	6	
*	*	1	13	91	354	4	
*	*	1	12	89	356	5	
*	*	2	10	84	362	5	
*	*	1	9	80	368	5	
*	*	1	13	87	357	5	
*	*	1	13	90	354	5	
*	*	1	10	91	355	6	
*	*	1	10	78	367	7	
*	*	1	9	74	374	5	
*	*	1	12	79	366	5	
*	*	1	12	83	361	6	
*	*	1	15	84	358	5	
*	*	1	11	77	369	5	
*	*	*	9	67	382	5	
Índice de Satisfação Geral:						99,8%	