



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Dezembro – 2019



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	7
04. Análises dos Elogios	8
05. Análise da Sugestão	9
06. Análise das reclamações	9
07. Retorno das Reclamações	10
08. Considerações Finais	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 registros de Reclamações	21
11.4. Descrição de registro de sugestão	22



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 período de Dezembro de 2019.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## ATIVIDADE MENSAL

Realizadas 1.100 (mil e cem) pesquisas de satisfação divididas nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que geraram 405 (quatrocentos e cinco) atendimentos. Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes.

Tabela: Total de pesquisas realizadas por setor.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
<i>Janeiro</i>	156	485	317	85	64	<b>1.107</b>
<i>Fevereiro</i>	166	485	315	85	63	<b>1.114</b>
<i>Março</i>	166	479	315	85	65	<b>1.110</b>
<i>Abril</i>	156	487	315	85	64	<b>1.107</b>
<i>Mai</i>	161	487	315	86	64	<b>1.113</b>
<i>Junho</i>	156	485	315	85	64	<b>1.105</b>
<i>Julho</i>	156	485	315	85	64	<b>1.105</b>
<i>Agosto</i>	156	485	315	85	64	<b>1.105</b>
<i>Setembro</i>	156	485	315	85	64	<b>1.105</b>
<i>Outubro</i>	156	485	315	85	64	<b>1.105</b>
<i>Novembro</i>	156	485	304	85	58	<b>1.088</b>
<i>Dezembro</i>	156	485	315	85	59	<b>1.100</b>

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro de 2019.

Destes atendimentos foram geradas 15 (quinze) insatisfações, 30 (trinta) elogios e 1 (uma) sugestão pelos usuários/acompanhantes, registrados a partir do atendimento em sala, na visita aos leitos e folders depositados nas caixas de sugestão disponibilizadas nos setores do HRPT. Os elogios prevalecem sendo os registros mais efetuados pelos usuários.

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA**Tabela: Comentários gerados nos atendimentos.**

COMENTÁRIOS GERADOS	DEZEMBRO
Elogio	30
Reclamação	15
Sugestão	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro de 2019.

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos pelo HRPT durante o mês de dezembro.

**Tabela: Total de usuários atendidos por setor.**

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta hospitalar	Total
<i>Janeiro</i>	311	3209	1825	406	314	<b>5977</b>
<i>Fevereiro</i>	319	2726	2034	418	317	<b>5814</b>
<i>Março</i>	293	2669	1840	509	296	<b>5607</b>
<i>Abril</i>	254	3231	1949	511	257	<b>6202</b>
<i>Mai</i>	292	2406	1805	453	294	<b>5250</b>
<i>Junho</i>	301	2506	1728	443	302	<b>5280</b>
<i>Julho</i>	319	2623	1864	427	272	<b>5505</b>
<i>Agosto</i>	301	2365	1828	424	299	<b>5217</b>
<i>Setembro</i>	303	2360	1865	437	290	<b>5255</b>
<i>Outubro</i>	309	2637	1894	418	311	<b>5569</b>
<i>Novembro</i>	225	2048	1303	352	248	<b>4176</b>
<i>Dezembro</i>	311	1662	1912	391	235	<b>4511</b>

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro de 2019.

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo a qual, atingiu 99,9% de satisfação, devido um usuário ter relatado demora no retorno que esta agendada para o mês de outubro. Foram realizadas 59 pesquisas com usuários após alta hospitalar, classificadas como ótimo e excelente os serviços prestados pelo HRPT durante o período de internação. Segue abaixo

a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:

**Tabela: Pesquisas de Satisfação Após Alta Hospitalar.**

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	20	18	26	64
Fevereiro	20	17	26	63
Março	20	18	27	65
Abril	20	18	26	64
Maio	20	18	26	64
Junho	20	18	26	64
Julho	20	18	26	64
Agosto	20	18	26	64
Setembro	20	18	26	64
Outubro	20	18	26	64
Novembro	20	12	26	58
Dezembro	20	13	26	59

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro de 2019.

Neste mês totalizou 287 (duzentos e oitenta e sete) saídos, sendo que 235 (duzentos e trinta e cinco) foram alta hospitalar por setor:

**Tabela: Alta Hospitalar.**

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	131	42	141	314
Fevereiro	139	45	133	317
Março	108	52	135	296
Abril	101	44	112	257
Maio	111	44	87	242

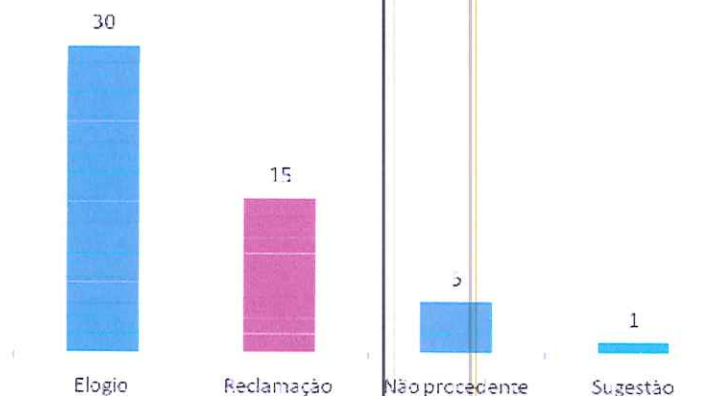
<b>Junho</b>	106	27	123	<b>256</b>
<b>Julho</b>	111	47	114	<b>272</b>
<b>Agosto</b>	114	36	113	<b>263</b>
<b>Setembro</b>	106	37	107	<b>250</b>
<b>Outubro</b>	114	31	120	<b>265</b>
<b>Novembro</b>	82	39	83	<b>204</b>
<b>Dezembro</b>	112	5	118	<b>235</b>

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro de 2019.

Quanto aos exames externos foram realizados 11.202 (onze mil duzentos e dois) distribuídos nos setores de SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.912 (mil novecentos e doze) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

## ANALISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 46 (quarenta e seis) ocorrências, sendo classificadas da seguinte forma: 30 (trinta) registros de elogios, 15 (quinze) registros de reclamações e 1 (um) registro 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.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro de 2019.



## ANÁLISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente, e continuam sendo o mais adquirido. Os setores mais procedentes em elogios são: Clínica cirúrgica, Clínica ginecológica, imagem e hemodiálise.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro de 2019.

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 76 (setenta e seis) colaboradores no mês de dezembro 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 DA SUGESTÃO

Quanto ao registro de sugestão, foi solicitado por um usuário à oportunidade de participar do quadro de colaboradores da instituição, a qual foi repassada a diretoria geral e os recursos humanos que sugeriu ao usuário que faça o cadastro no site da Pró Saúde para participar do processo seletivo.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo aos registros das ocorrências de reclamações, o perfil de pessoas que utilizaram o serviço foi os usuários externos e acompanhantes externos, já o município mais participativo nas reclamações foi Altamira. Os setores relacionados nas reclamações procedentes foram: Imagem e ambulatório.

CAUSAS	Qty.
Demora no atendimento médico – Pronto atendimento	1
Falta de informação do quadro clínico – Pronto atendimento	1
Atendimento da recepcionista – Ambulatório e imagem	3
Abordagem médica – Pronto atendimento	1
Demora para cirurgia eletiva	2
Higienização do banheiro – Imagem	1
Abordagem da enfermeira – Clínica pediátrica	1
Abordagem da médica – Clínica pediátrica	1
Demora no agendamento de retorno após alta – Cirurgia geral	1
Abordagem da coordenação – Laboratório	1
Abordagem da técnica de enfermagem – Endoscopia	1
Entrega de exames – Laboratório	1
Atendimento prioritário – Recepção central	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro de 2019.

Durante este mês evidenciamos 20 (vinte) insatisfações. Nas quais 15 (quinze) foram registradas com retorno ao usuário, 5 (cinco) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas e as demais encaminhadas para as coordenações e/ou resolvidas de imediato, evitando possíveis insatisfações futuras. As demais atividades foram registradas no Livro interno do SAU e foram resolvidas imediatamente devido à equipe do SAU atuar em parceria



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



com as diretorias e coordenações e tratando as problemáticas antes que gerem as insatisfações.

## RETORNO DAS RECLAMAÇÕES

De acordo com o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, o prazo para retorno das reclamações recebidas 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 obtivemos 16 (dezesesseis) registros de insatisfação e sugestão, onde 5 não tiveram o retorno efetivado devido contato deixado pelos os usuários não esta disponível. Todos esses 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

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%	Jul%	Ago%	Set%	Out%	Nov%	Dez%
Internação	99,3	99,3	99,7	99,8	99	99,2	99,4	98,1	99,2	99	99,8	99,8
SADT	99,5	99,8	98,8	99,8	99,7	99,5	99,6	99,8	99,8	99,9	99,9	99,8
Ambulatório	99,6	100	99,9	99,6	99,2	99,3	100	99,7	99	99	99,3	99,9
Pronto Atendimento	99,9	100	99,9	99,4	99,5	99,4	99,9	99,8	98,7	99,9	99,8	99,6
Após Alta Hospitalar	100	99,9	98,5	99,9	99,9	99,9	99,7	98,44	98,4	98,1	99,7	99,9
MÉDIA GERAL	99,66	99,80	99,36	99,7	99,46	99,46	99,72	99,16	99,02	99,18	99,7	99,8

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de dezembro de 2019.

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados enquadram-se no padrão “Excelente” de avaliação



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de dezembro uma média geral de **99,8%** de satisfação dos usuários.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU continua dando ênfase aos trabalhos que são executados e também vem trabalhando ao longo dos anos em conjunto com outros setores do hospital, na busca de um atendimento com excelência e humanizado aos usuários e colaboradores, tais como:

- **Acolhimento Multiprofissional** - Onde o SAU faz parceria junto Assistente Social, Psicóloga, Segurança Patrimonial e Enfermeiro realizando três vezes por semana a apresentação setorial, normas e rotina do hospital e esclarecimentos de dúvidas aos acompanhantes/Usuários.
- **Projeto de “Captação de Doadores de Sangue”** - onde o SAU faz parceria com a Agência Transfusional do HRPT e HEMOPA, via palestras e divulgações aos usuários que vem em busca de atendimento ambulatorial.
- **Palestra Ambulatorial** – Realizando diariamente de acordo com cronograma disponibilizado no SAU pela equipe multiprofissional do HRPT.
- **Visita interna SAU** – É realizado diariamente visita aos usuários internados para fazer identificar precocemente situações que possa gerar insatisfações dos usuários/acompanhantes, assim contribuindo para o bem estar dos nossos 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:

- Palestra ambulatorial junto à equipe multidisciplinar envolvendo nutricionista, psicóloga, farmacêuticos, assistentes sociais, fonoaudiólogas, enfermeiros e técnicos de enfermagem, abordando assuntos relacionados a cada especialidade médica do dia.
- Orientações junto à agência Transfusional incentivando a doação de sangue.
- Orientações aos usuários externos quanto ao fluxo de atendimento e do setor do Serviço de atendimento ao usuário.
- Homenagem aos usuários, acompanhantes e colaboradores em relação ao natal com músicas e entregas de mensagens, em parceria com o grupo de trabalho humanizado.
- Palestra ambulatorial do “dezembro vermelho” em alusão a campanha da AIDS com parceria da equipe multidisciplinar.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## 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 Janeiro de 2020.

  
**Pedro Braga**  
Diretor Adm/Financeiro  
Hospital Regional Público da Transamazônica

  
**Edson Gonçalves Primo**  
Diretor Geral

*férias*

  
**Pedro Campos Braga Filho**  
Diretor Adm Financeiro

  
**Mayara Santos**  
Supervisora Adm S.A.U.



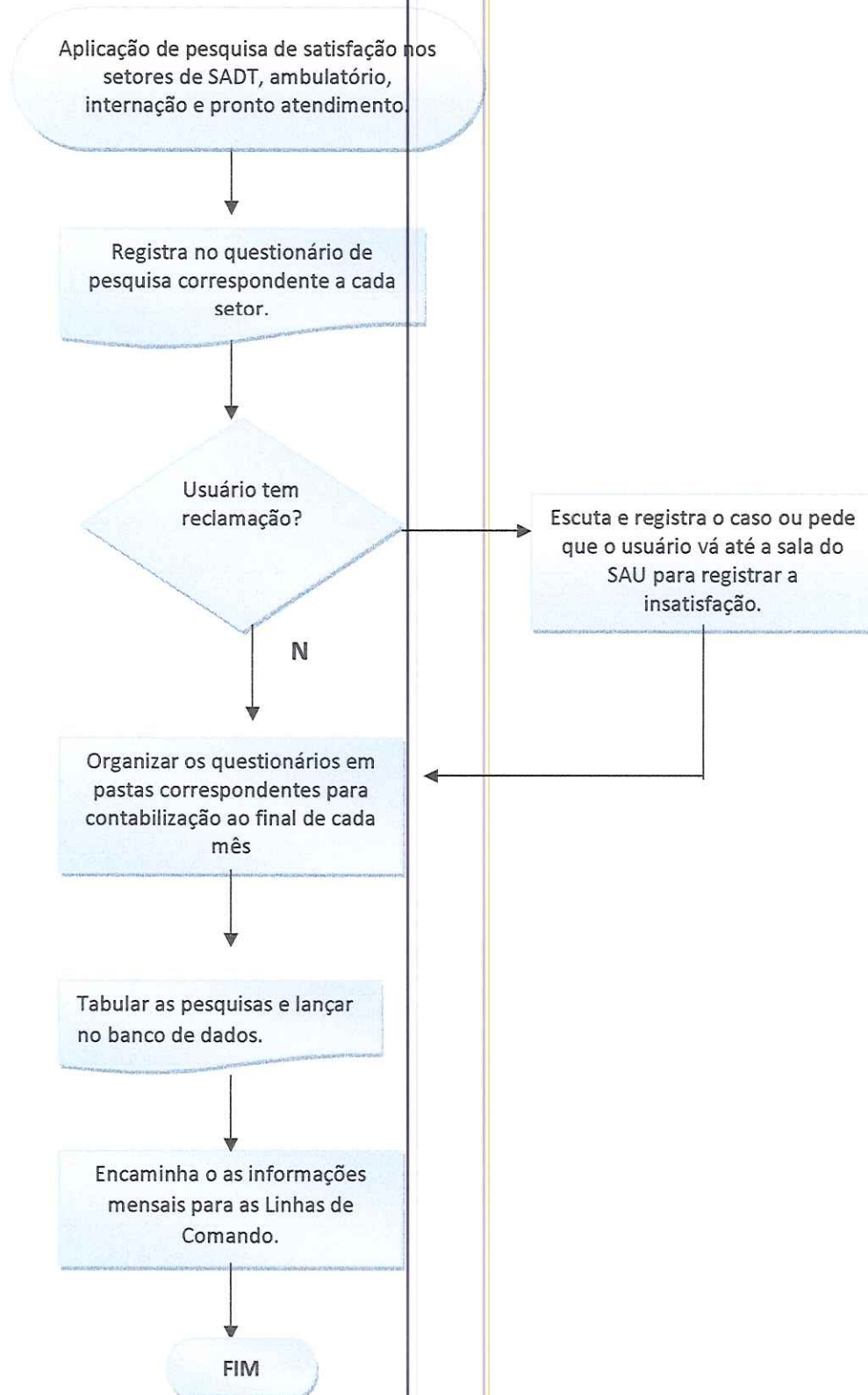
SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## ANEXOS

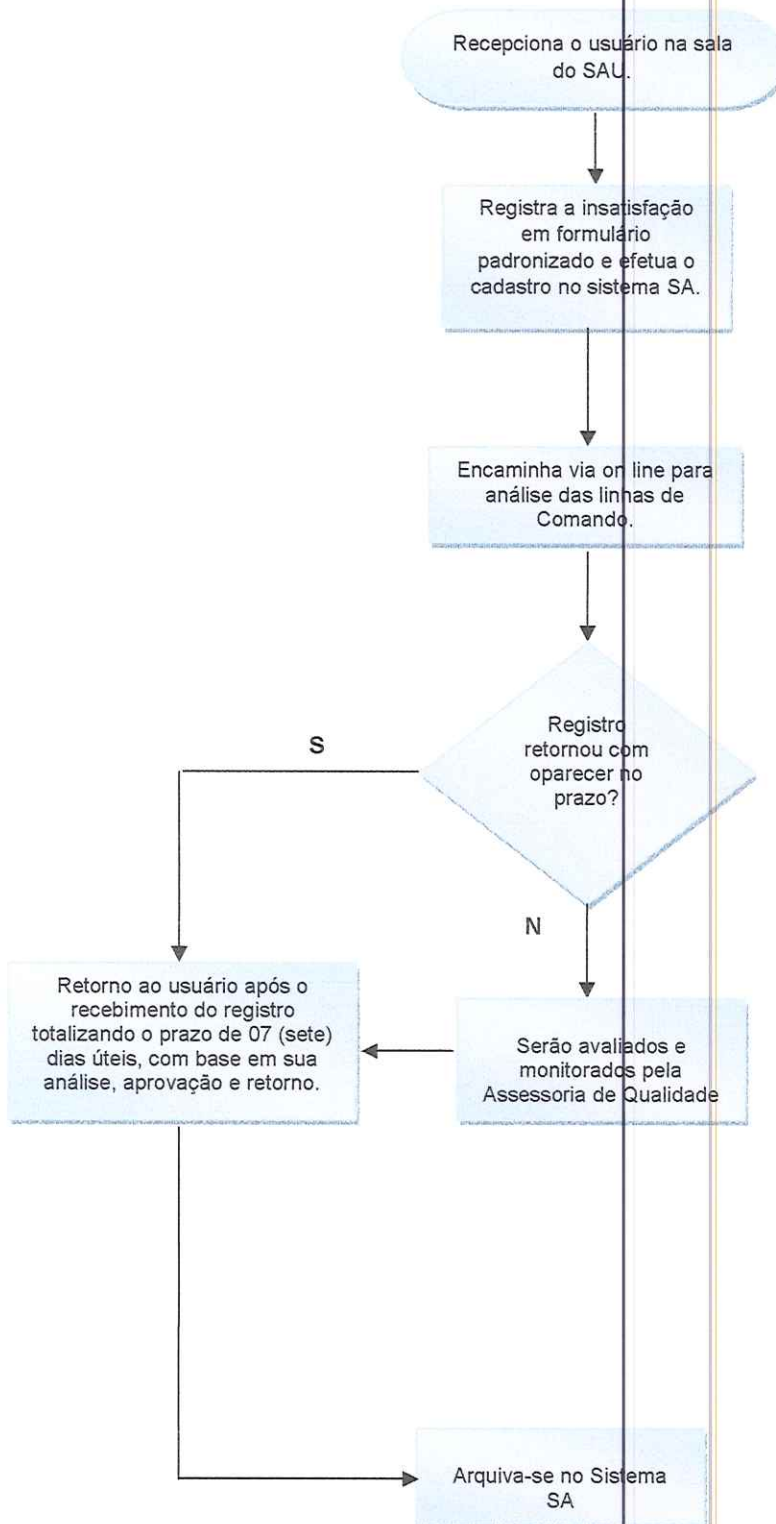
**REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2019**

### Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019

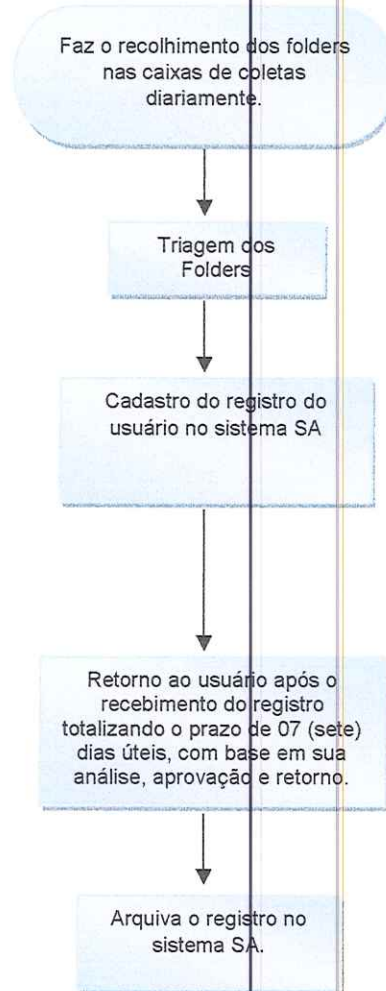




## Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2019



### ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2019





# MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

**REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2019**

MÊS DE REFERÊNCIA: DEZEMBRO/2019

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	D S T Q Q S S D S T Q Q S S D S T Q Q S S D S T Q Q S S D 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																																406		
1.1	Atendimentos em sala	-	1	3	2	3	2	-	-	8	1	3	5	4	-	-	4	4	4	4	2	9	-	-	2	2	-	2	-	-	-	-	7	2	70
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	-	-	-	6	-	-	-	6	-	8	-	-	-	-	2	1	11	-	11	-	1	-	-	4	2	-	2	8	-	-	-	-	51	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	1	1	1	-	1	-	-	1	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	12	-	14	-	-	15	-	50	15	7	-	-	-	-	-	50	-	50	-	-	-	60	-	-	-	-	-	-	-	-	273	
2	Ações geradas nos atendimentos																																		
2.1	Orientação /informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	1	2	2	1	1	-	-	2	-	2	2	-	-	-	2	4	1	1	1	5	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3	-	30	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	-	1	-	1	-	-	6	-	1	1	1	-	-	-	1	-	1	2	1	3	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	19	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3	1	15	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																		
3.1	Internas	-	-	18	-	13	-	-	-	13	-	5	15	-	-	-	-	34	-	9	-	25	-	-	16	-	-	-	8	-	-	-	-	156	
3.2	Externas	-	12	55	61	112	41	-	-	104	94	88	61	35	-	-	34	44	30	12	62	-	-	49	23	-	11	1	-	-	15	-	-	944	
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-	2	-	-	-	1	1	12	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		0	15	92	65	155	45	0	0	155	97	158	102	52	0	0	79	104	58	67	107	0	0	135	30	0	20	17	0	0	0	5	1588		

*Mayara Santos*  
Mayara Santos  
Supervisora Administrativo





# **RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2019**



Hospital Regional  
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: Dezembro/2019 Acompanhantes Entrevistados: 312 Usuários entrevistados: 173 Total: 485 Pág. 1 de 2



		CONCEITO ATRIBUÍDO							N/R
		0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Boim	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente			
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>		1	*	12	92	372		8	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?		1	*	12	92	372		8	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		1	*	12	92	372		8	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		1	*	12	92	372		8	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1. Pelos médicos		1	*	12	92	372		8	
4.2. Para os enfermeiros		1	*	12	92	372		8	
4.3. Pelos Outros Profissionais		2	*	12	92	372		8	
4.4. Pelos funcionários da Administração		1	*	12	92	372		8	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1 Para os médicos		1	*	12	92	372		8	
5.2. Para os enfermeiros		1	*	12	92	372		8	
5.3. Para os Outros Profissionais		1	*	12	92	372		8	
5.3. Para os funcionários da Administração		2	*	12	92	371		8	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?		1	*	12	92	372		8	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:									
7.1. Pelos médicos		1	*	12	92	372		8	
7.2. Pelos enfermeiros		1	*	12	92	372		8	
7.3. Pelos Outros Profissionais		1	*	12	92	372		8	
7.4. Pelos funcionários da Administração		1	*	12	92	372		8	
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?		1	*	12	92	372		8	
9. O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?		1	*	12	92	372		8	
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	*	12	92	372		8	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>								<b>99,8%</b>	





	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?	*	*	2	4	77	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	2	4	77	2
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)						
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos						
4.2. Pelos enfermeiros						
4.3. Pelos Outros Profissionais						
4.4. Pelos funcionários da Administração						
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos						
5.2. Para os enfermeiros						
5.3. Para os Outros Profissionais						
5.4. Para os funcionários da Administração						
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?						
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos						
7.2. Pelos enfermeiros						
7.3. Pelos Outros Profissionais						
7.4. Pelos funcionários da Administração						
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?						
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						

**Índice de Satisfação Geral: 99,6%**



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



**INTERNAÇÃO**

Mês: Novembro/2019      Acompanhantes Entrevistados: 90      Usuários entrevistados: 66      Total: 156      Pág. 1 de 2



		CONCEITO ATRIBUÍDO						N/R
		0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10		
		Ruím	Regular	Bom	Ótimo	Excelente		
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		*	*	3	16	135	2	
1. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		*	*	3	16	135	2	
2. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:		*	*	3	16	135	2	
3. A limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?		2	*	3	16	133	2	
4. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		*	*	3	16	135	2	
5. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		*	*	3	16	135	2	
6. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:		*	*	3	16	135	2	
7. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
8. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?		1	*	3	16	134	2	
9. A educação e o respeito com que você foi tratado:		*	*	3	16	135	2	
10. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		2	*	3	16	133	2	
11. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		*	*	3	16	135	2	
12. A limpeza das roupas de cama e banho?		*	*	3	16	135	2	
13. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		*	*	3	16	135	2	
14. O silêncio no ambiente do hospital?		4	*	3	16	131	2	
15. O horário em que são servidas as refeições?		*	*	3	16	135	2	
16. O horário em que é feita a limpeza do quarto?		*	*	3	16	135	2	
17. O horário das visitas?		*	*	3	16	135	2	
18. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?		*	*	3	16	135	2	
19. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		*	*	3	16	135	2	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>							<b>99,8%</b>	





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



Ambulatório



Mês: Dezembro/2019	Acompanhantes Entrevistados: 115	Usuários entrevistados: 200	Total: 315	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?						
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 ambulatório?						
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos						
7.2. Pelos enfermeiros						
7.3. Pelos Outros Profissionais						
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. O silêncio no ambiente do ambulatório?						
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>99,9%</b>



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



ALTA HOSPITALAR



Mês: Dezembro/2019      Acompanhantes Entrevistados: 43      Usuários entrevistados: 16      Total: 59      Pág. 1 de 1

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	0 a 2 Ruím	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>						
<b>1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?</b>						
	*	1	2	11	42	3
<b>2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
<b>4.1. Pelos médicos</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>4.2. Pelos enfermeiros</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>4.3. Pelos Outros Profissionais</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>4.4. Pelos funcionários da Administração</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>5.1 Para os médicos</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>5.2. Para os enfermeiros</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>5.3. Para os Outros Profissionais</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>5.4. Para os funcionários da Administração</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>7. A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>7.1. Pelos médicos</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>7.2. Pelos enfermeiros</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>7.3. Pelos Outros Profissionais</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>7.4. Pelos funcionários da Administração</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>10. A limpeza das roupas de cama e banho?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>12. O silêncio no ambiente do hospital?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>13. O horário em que são servidas as refeições?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>15. O horário das visitas?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?</b>						
	*	*	2	11	43	3
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>99,9%</b>

