



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	7
04. Análises dos Elogios	7
05. Análises das Reclamações	8
06. Retorno das Ocorrências	9
07. Resultados das Pesquisas de Satisfação	10
08. Ações	10
09. Propostas para Implementação Mensal	12
10. Anexos	13
10.1. Mapa de Atendimento Diário	17
10.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	18
10.3. Descrição de Reclamações não registradas	19
10.4. Descrição de registros de Reclamações	20
10.5. Descrição de registro de elogio	21



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



INTRODUÇÃO

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a ouvir e registrar os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos usuários, acompanhantes e visitantes, sendo um canal de relacionamento direto entre o HRPT e seus usuários, tendo também como uma de suas atividades as pesquisas de satisfação, que são aplicadas diariamente nos setores: Ambulatório, Serviço de Pronto Atendimento, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT, Internação, UTI's e Hemodiálise, onde, a partir delas, mensalmente são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação do usuário, dados estes, monitorados permanentemente.

O objetivo principal do Serviço é assegurar o atendimento humanizado pelos colaboradores dos serviços hospitalares aos usuários, de acordo com o preconizado pelo SUS, esse processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio para manter nosso atendimento sempre focado nas necessidades e expectativas de todos que utilizam nossos serviços. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU realizadas durante o mês de dezembro de 2020.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 987 (novecentos e oitenta e sete) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	DEZEMBRO
Atendimentos em sala	113
Atendimento via Folder	136
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	105
Pesquisas de satisfação	633

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

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

COMENTÁRIOS GERADOS	DEZEMBRO
Elogio	54
Reclamação	8

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

Quanto às pesquisas de satisfação, neste mês foram realizadas apenas 633 (seiscentos e trinta e três), devido estarmos com um colaborador do setor de férias, o que impacta diretamente na realização das pesquisas de satisfação, sendo elas distribuídas nos setores 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
Mai	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

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

Setembro	147	485	315	85	64	1096
Outubro	156	485	315	85	64	1163
Novembro	147	485	315	85	64	1096
Dezembro	104	267	150	48	64	633

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

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

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
Mai	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
Setembro	265	1998	1494	402	224	4383
Outubro	341	2359	1791	463	330	5284
Novembro	270	2265	1831	424	233	5023
Dezembro	294	2502	1742	452	305	5295

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

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 100% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas. Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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
Maiο	26	22	16	64
Junho	23	18	23	64
Julho	20	15	29	64
Agosto	34	21	9	64
Setembro	30	20	14	64
Outubro	23	23	18	64
Novembro	20	18	17	64
Dezembro	21	18	25	64

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

Neste mês totalizou 305 (trezentos e cinco) saídos, sendo que 257 (duzentos e cinquenta e sete) 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
Maiο	110	44	54	208
Junho	101	37	40	178
Julho	94	56	7	157
Agosto	111	66	34	211
Setembro	113	80	31	224
Outubro	132	64	88	284
Novembro	101	56	108	265

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

0087



Dezembro	90	88	127	305
-----------------	----	----	-----	------------

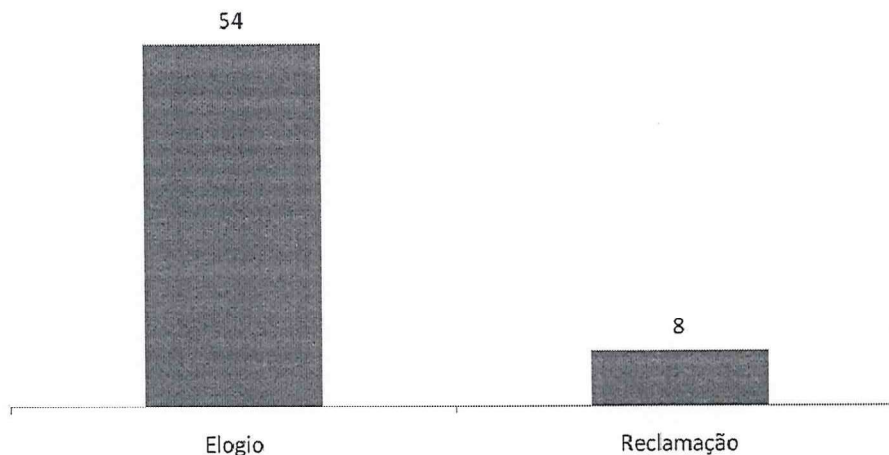
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Dezembro/2020

Quanto aos exames externos foram realizados 11.372 (onze mil trezentos e setenta e dois) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.742 (mil setecentos e quarenta 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 67 (sessenta e sete) ocorrências. Classificadas da seguinte forma: 54 (cinquenta e quatro) registros de elogios e 8 (oito) 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.

Registros das Ocorrências



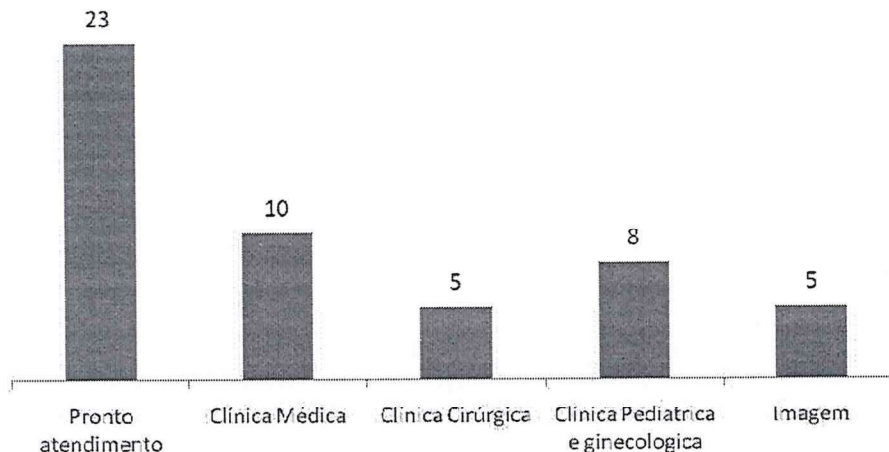
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Dezembro/2020

ANÁLISE DOS ELOGIOS

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

Pronto atendimento, Clínica Médica, Pediátrica e Ginecológica, Clínica Cirúrgica e imagem.

Elogios por setor



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Dezembro/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 **65 (Sessenta e cinco)** colaboradores no mês de setembro 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

Relativos aos registros de reclamações foram registrados por acompanhantes interno e usuário externo, pertencentes aos municípios de Altamira, Medicilândia e Brasil Novo, com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Demora no atendimento laboratorial	1
Abordagem do agente de portaria – Guarda volumes	1
Ausência de enxoval – Clínica ginecológica	1



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Demora na realização de USG e Tomografia – Imagem	2
Conforto do acompanhante – Pronto atendimento	1
Demora no atendimento médico ambulatorial	1
Falta de atenção e cordialidade ao usuário – Recepção	1

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

Durante o mês de dezembro evidenciamos 25 (vinte e cinco) insatisfações, sendo que 8 (oito) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 16 (dezesseis) registros não procedentes por não conter identificação, mas encaminhadas as coordenações dos setores envolvidos para verificar a procedência e tratativa se necessário, 1 (uma) foi relatada em visitas realizadas aos leitos pelo SAU, onde foi resolvida imediatamente com apoio dos colaboradores dos setores. As demais atividades foram registradas no Livro interno do SAU e foram resolvidas imediatamente devido à equipe do SAU atuar em parceria com as diretorias e coordenações e tratando as problemáticas antes que gerem as insatisfações.

RETORNO DAS OCORRÊNCIAS

De acordo com o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, o prazo para retorno da reclamação recebida após o cumprimento de todas as fases do registro: aceite, análise, aprovação e verificação totalizando 07 (sete) dias úteis, são de 48 (quarenta e oito) horas para cada etapa onde somente a de aceite possui o prazo de 24 (vinte e quatro) horas. O objetivo principal é aperfeiçoar o retorno fornecido ao usuário. Este mês 5 (cinco) retornos dos registros foram efetivos e 3 (três) 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).



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 633 (seiscentos e trinta 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%	Set%	Out%	Nov%	Dez%
Internação	96,7	98,7	97,9	99,8	97,4	99,9	96,9	98,3	98,5	98,6	99,3	97,1
SADT	99,59	99,6	98,2	100	100	100	99,1	100	98,9	99,7	98,7	98,8
Pronto Atendimento	99,9	99,9	97	99,1	100	94,1	90,7	99,5	99,6	99,6	97,5	97,9
Ambulatório	99,2	99	98,4	98,86	100	99,3	99,2	99,7	99,5	98,6	99,3	98
Após Alta Hospitalar	99,9	99,9	98,3	98,5	98,4	96,6	93,2	98,3	99,9	96,7	100	100
MÉDIA GERAL	99,05	99,42	97,96	99,35	99,16	97,98	95,82	99,16	99,28	98,64	98,96	98,36

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Dezembro/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 **98,36%** 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, porém com o retorno dos atendimentos externos estamos adaptando as ações a seguir:

- **Acolhimento multiprofissional** – Realizada orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



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.
- **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, 08 de Janeiro de 2021.


Pedro Braga
Diretor Adm/Financeiro
Hospital Regional Público da Transamazônica

Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral


Pedro Campos Braga Filho
Diretor Adm Financeiro


Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



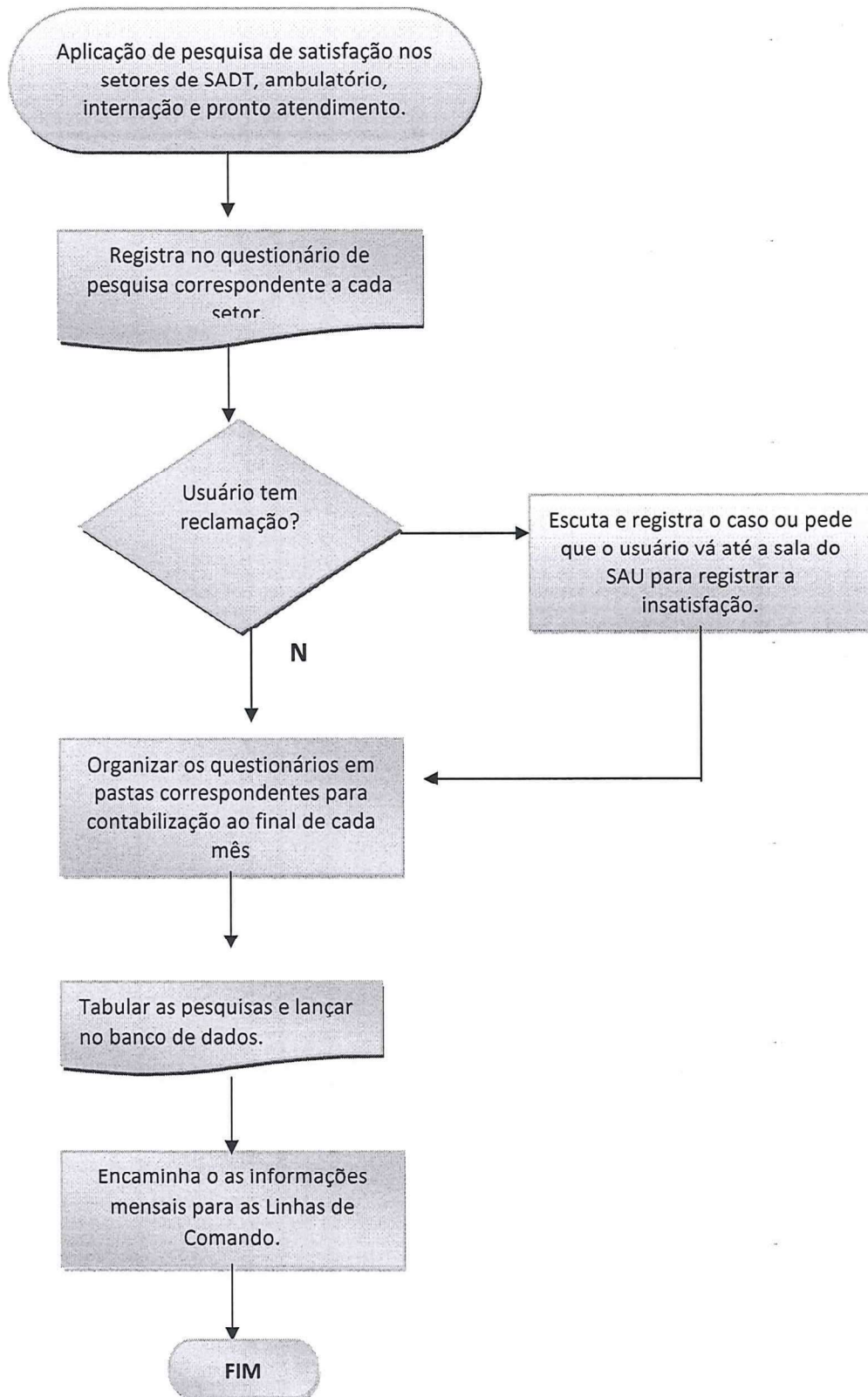
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



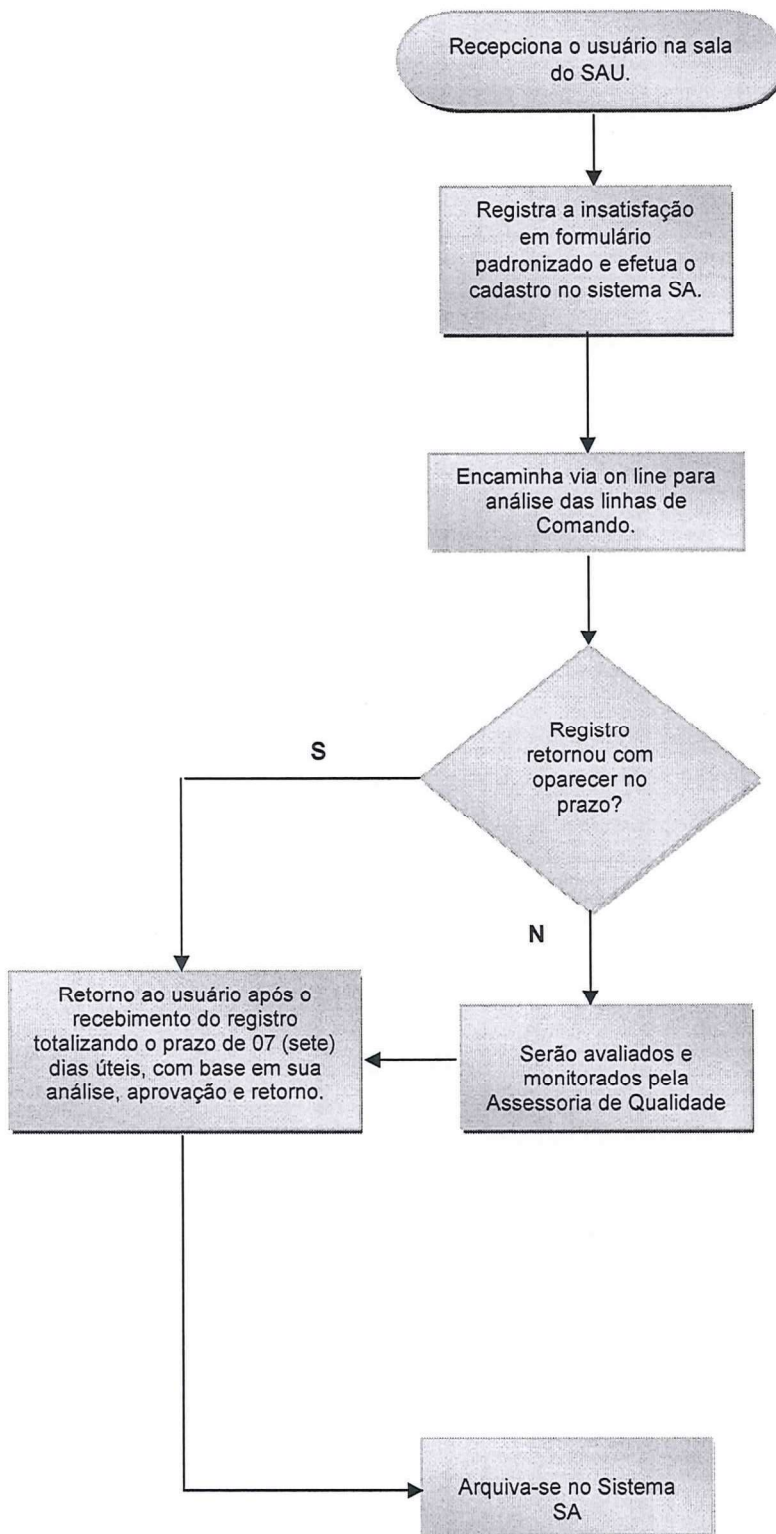
ANEXOS

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2020

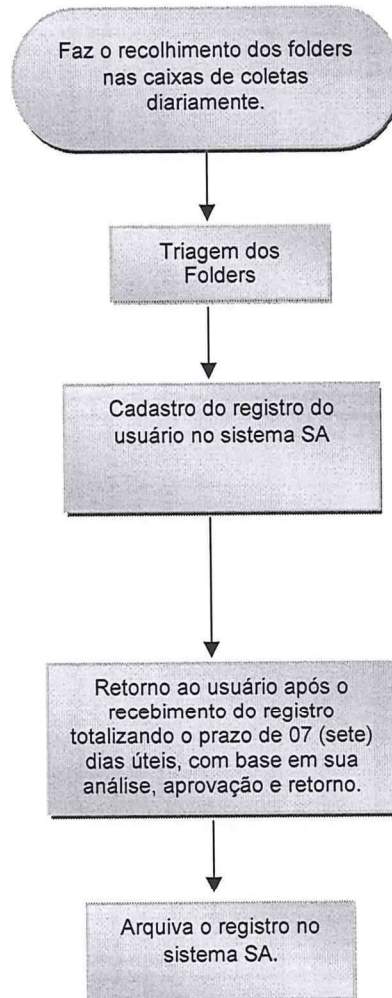
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2020



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2020



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2020





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2020



HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO



MÊS DE REFERÊNCIA: DEZEMBRO/2020

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	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	5	10	6	4	-	-	7	8	4	6	5	-	6	5	10	5	4	-	-	9	9	9	-	2	1	-	-	2	6	6	1	121
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	7	3	3	21	4	6	-	1	10	3	12	2	2	3	2	3	11	6	-	1	4	7	2	4	-	7	1	6	-	3	2	136
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	1	1	1	-	-	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	11
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	25	-	-	-	7	42	-	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2	-	105
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1	Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	2	5	3	4	-	-	4	4	1	5	4	-	5	3	4	4	3	-	-	8	8	-	2	-	-	-	1	6	5	1	82	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRP	1	1	-	-	-	-	2	3	2	-	-	-	-	2	4	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	19
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	2	4	2	-	-	-	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/companhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	16	2	1	2	-	43	1	18	2	-	1	1	1	6	1	17	-	-	9	-	7	8	3	-	-	12	-	15	2	168
3.1	Internas	-	-	68	4	-	-	49	80	25	37	46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	-	15	2	440
3.2	Externas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
4	Informáticos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
5	Reunões Internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (Internos e externos)	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		17	92	115	36	5	8	71	183	45	94	71	2	3	16	13	30	22	31	0	1	32	26	10	16	4	7	1	36	58	56	7	1108

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativo

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



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2020

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

PRONTO ATENDIMENTO

Hospital Regional
Público da Transamazônica

Pág. 1 de 2

Mês: Dezembro/2020

Acompanhantes Entrevistados: 25

Usuários entrevistados: 23

Total: 48

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO									
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R				
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	1	4	9	33	1				
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	1	4	9	33	1				
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?	*	1	4	9	33	1				
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos	*	1	4	9	33	1				
4.2. Pelos enfermeiros	*	1	4	9	33	1				
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	4	9	33	1				
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	1	4	9	33	1				
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos	*	1	4	9	33	1				
5.2. Para os enfermeiros	*	1	4	9	33	1				
5.3. Para os Outros Profissionais	*	1	4	9	33	1				
5.4. Para os funcionários da Administração	*	1	4	9	33	1				
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	4	9	33	1				
7.2. Pelos enfermeiros	*	1	4	9	33	1				
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	4	9	33	1				
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	1	4	9	33	1				
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:

97,9%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



ALTA HOSPITALAR

Hospital Regional
Público da Transamazônica

Mês: Dezembro/2020

Acompanhantes
Entrevistados: 47

Usuários
entrevistados: 17

Total: 64

Pág. 1 de 1



	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"						
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	*	13	47	4
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	13	47	4
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	13	47	4
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos						
	*	*	*	13	47	4
4.2. Pelos enfermeiros						
	*	*	*	13	47	4
4.3. Pelos Outros Profissionais						
	*	*	*	13	47	4
4.4. Pelos funcionários da Administração						
	*	*	*	13	47	4
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos						
	*	*	*	13	47	4
5.2. Para os enfermeiros						
	*	*	*	13	47	4
5.3. Para os Outros Profissionais						
	*	*	*	13	47	4
5.4. Para os funcionários da Administração						
	*	*	*	13	47	4
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						
	*	*	*	13	47	4
7.2. Pelos enfermeiros						
	*	*	*	13	47	4
7.3. Pelos Outros Profissionais						
	*	*	*	13	47	4
7.4. Pelos funcionários da Administração						
	*	*	*	13	47	4
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:	
					100,0%	



Ambulatório

Mês: Dezembro/2020 Acompanhantes Entrevistados: 94 Usuários entrevistados: 56 Total: 150 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		
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"							
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	2	1	4	46	94	3	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	1	4	46	94	3	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	1	4	46	94	3	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	2	1	4	46	94	3	
4.2. Para os enfermeiros	2	1	4	46	94	3	
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	1	4	46	94	3	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	2	1	4	46	94	3	
5.2. Para os enfermeiros	2	1	4	46	94	3	
5.3. Para os Outros Profissionais	2	1	4	46	94	3	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	2	1	4	46	94	3	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	2	1	4	46	94	3	
7.2. Pelos enfermeiros	2	1	4	46	94	3	
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	1	4	46	94	3	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	1	4	46	94	3	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	1	4	46	94	3	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	2	1	4	46	94	3	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	1	4	46	94	3	
Índice de Satisfação Geral:						98,0%	



Hospital Regional
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT


Mês: Dezembro/2020 Acompanhantes Entrevistados: 88 Usuários entrevistados: 179 Total: 267 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		
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"							
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	3	4	58	188	4	4
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	3	4	58	188	4	4
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	3	4	58	188	4	4
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	1	3	4	58	188	4	4
4.2. Para os enfermeiros	1	3	4	58	188	4	4
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	3	4	58	188	4	4
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	3	4	58	188	4	4
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	*	3	4	58	188	4	4
5.2. Para os enfermeiros	*	3	4	58	188	4	4
5.3. Para os Outros Profissionais	*	3	4	58	188	4	4
5.3. Para os funcionários da Administração	*	3	4	58	188	4	4
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronb Atendimento?	*	3	4	58	188	4	4
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	*	3	4	58	188	4	4
7.2. Pelos enfermeiros	*	3	4	58	188	4	4
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	3	4	58	188	4	4
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	3	4	58	188	4	4
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	3	4	58	188	4	4
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	3	4	58	188	4	4
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	3	4	58	188	4	4
Índice de Satisfação Geral:						98,8%	

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		INTERNAÇÃO				
 Hospital Regional Público da Transamazônica		Acompanhantes Entrevistados: 73	Usuários entrevistados: 31			
Mês: Dezembro/2020		Total: 104	Pág. 1 de 2			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"						
CONCEITO ATRIBUÍDO						
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	1	2	10	19	71	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	2	10	19	71	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	2	10	19	71	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	2	10	19	71	1
4.2. Pelos enfermeiros	1	2	10	19	71	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	2	10	19	71	1
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	2	10	19	71	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	1	2	10	19	71	1
5.2. Para os enfermeiros	*	2	10	19	71	1
5.3. Para os Outros Profissionais	1	2	10	19	71	1
5.4. Para os funcionários da Administração	1	2	10	19	71	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	2	10	19	71	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	2	10	19	71	1
7.2. Pelos enfermeiros	1	2	10	19	71	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	2	10	19	71	1
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	2	10	19	71	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	2	10	19	71	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	2	10	19	71	1
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	2	10	19	71	1
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	2	10	19	71	1
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	2	10	19	71	1
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	2	10	19	71	1
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	2	10	19	71	1
15. O horário das visitas?	1	3	10	18	71	1
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	2	10	19	71	1
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	2	10	19	71	1
Índice de Satisfação Geral:						97,1%