



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Fevereiro – 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	6
04. Análises das Ocorrências	8
05. Análises dos Elogios	8
06. Análise da Sugestão	9
07. Análise das reclamações	10
08. Retorno das Reclamações	11
09. Considerações Finais	12
10. Propostas para Implementação Mensal	13
11. Anexos	14
11.1. Mapa de Atendimento Diário	18
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	19
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	20
11.4. Descrição de registros de Reclamações	21
11.5. 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 a Fevereiro de 2020.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro de 2020, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 1.404 (mil quatrocentos e quatro) atendimento conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Atendimentos em sala	70	50	59	179
Atendimento via Folder	51	122	101	274
Visitas as clínicas	273	413	265	951

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/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	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Pesquisas Internas	156	156	156	468
Pesquisas Externas	885	879	885	2649
Pesquisa Após Alta	59	64	55	178

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/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	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Elogio	30	31	40	101
Reclamação	15	12	7	34
Sugestão	1	1	4	6

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/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	Qnt.
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
Atendimento do neurologista	1
Processo de APAC	1
Atendimento do ortopedista	1
Abordagem médica – Pronto Atendimento	1
Resultados de mamografia	2
Atendimento prioritário – Ambulatório	1
Abordagem – Técnica de enfermagem	1
Demora na realização de EDA	1
Abordagem da copeira	1
Alimentação	1
Abordagem do agente de portaria	2
Demora na coleta de sangue – Laboratório	1
Atendimento – Recepcionista	1
Demora no boletim médico	1
Abordagem de terceiro – Uruará	1



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## ATIVIDADE MENSAL – FEVEREIRO

Realizada 1.096 (mil e noventa e seis) pesquisas de satisfação divididas nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 425 (quatrocentos e vinte e cinco) atendimentos.

**Tabela: Total de pesquisas realizadas por setor.**

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
<b>Janeiro</b>	156	479	315	85	64	<b>1099</b>
<b>Fevereiro</b>	156	485	315	85	55	<b>1096</b>

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/2020.

Destes atendimentos foram geradas 7 (sete) insatisfações, 40 (quarenta) elogios e 4 (quatro) sugestões 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.

**Tabela: Comentários gerados nos atendimentos.**

COMENTÁRIOS GERADOS	FEVEREIRO
Elogio	40
Reclamação	7
Sugestão	4

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/2020.

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

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta hospitalar	Total
<b>Janeiro</b>	268	2323	1837	382	205	<b>5015</b>



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



<b>Fevereiro</b>	276	2581	1731	358	246	<b>5192</b>
------------------	-----	------	------	-----	-----	-------------

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/2020.

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 99,9% de satisfação, devido um usuário ter relatado demora no retorno que seria para 15 dias após a alta. Foram realizadas 55 (cinquenta e cinco) 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
<b>Janeiro</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Fevereiro</b>	20	9	26	<b>55</b>

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/2020.

Neste mês totalizou 288 (duzentos e oitenta e oito) saídos, sendo que 246 (duzentos e quarenta e seis) foram alta hospitalar por setor:

**Tabela: Alta Hospitalar.**

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
<b>Janeiro</b>	85	29	91	<b>205</b>
<b>Fevereiro</b>	97	49	100	<b>246</b>

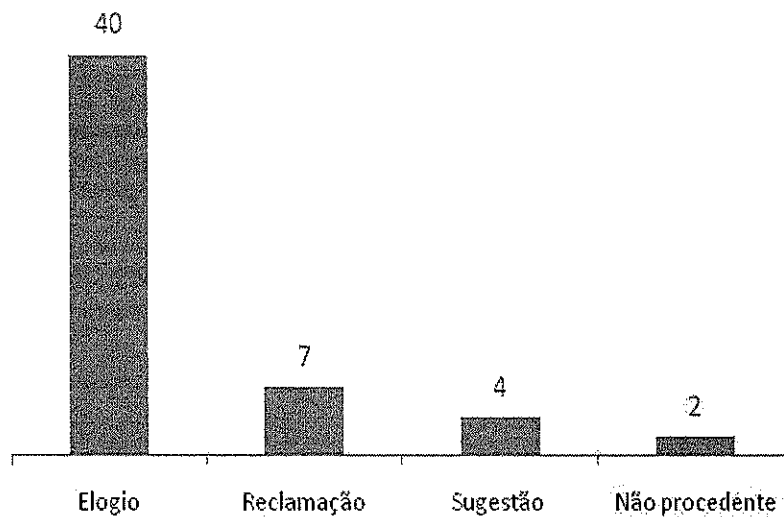
Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/2020.

Quanto aos exames externos foram realizados 10.798 (dez mil setecentos e noventa e oito) distribuídos nos setores de SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.731 (mil setecentos e trinta e um) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.



## ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

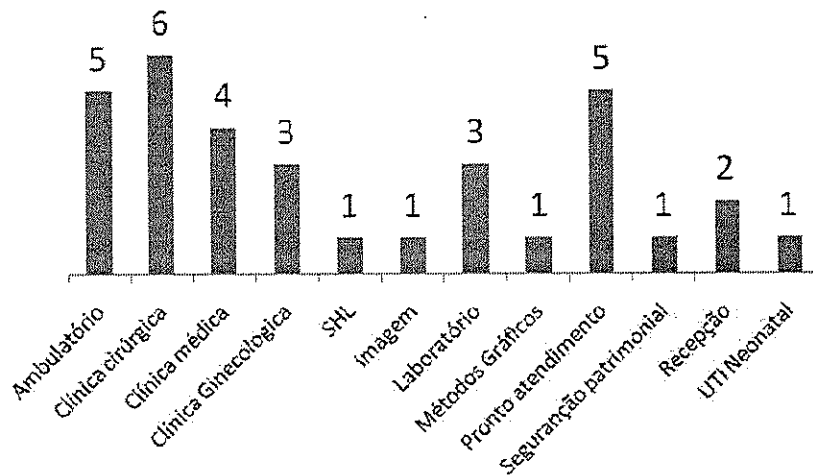
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 64 (sessenta e três) ocorrências, sendo classificadas da seguinte forma: 53 (cinquenta e três) registros de elogios, 14 (quatorze) registros de reclamações e 2 (dois) registros de sugestão, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, 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 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/2020.

## ANÁLISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente, e continuam sendo o mais adquirido. Os setores elogiados são:



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/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 80 (oitenta) colaboradores no mês de novembro foram homenageados com uma lembrança confeccionada pela equipe do SAU, 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

Foi sugerido pelos os usuários a inclusão de mais um colaborador para a recepção do ambulatório, a qual foi informado pelo gestor da área que será analisada a possibilidade juntamente com a diretoria, quanto a presença de uma setor flutuante para a fiscalização do atendimento, foi informado que temos o setor de Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU que acompanha diariamente as atividades de todos os setores da instituição, através das pesquisas de satisfação, palestras e também quando acionados pelo setor ou usuários, sendo que o setor é responsável por evidenciar fragilidades e ajudar no processo contínuo de melhoria, já a disponibilização de plaquetas mais ágil, o que impossibilita a implantação de melhoria devido a logística para entrega deste material, pois é feita a solicitação para Belém, por esse motivo há a demora e em relação à disponibilização de álcool em gel nos corredores foi



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



repassada para liderança e gerencia do setor que informaram que já é disponibilizado em pontos estratégicos dispenses de álcool em gel.

## 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: Segurança patrimonial e alimentação.

CAUSAS	Qty.
Abordagem da copeira	1
Alimentação	1
Abordagem do agente de portaria	2
Demora na coleta de sangue – Laboratório	1
Atendimento – Recepcionista	1
Demora no boletim médico	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/2020.

Durante este mês evidenciamos 12 (doze) insatisfações. Nas quais 7 (sete) foram registradas com retorno ao usuário, 2 (duas) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 3 (três) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações e/ou resolvidas de imediato, em seguida dado o retorno ao usuário. 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



## 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 7 (sete) registros de insatisfação e 4 (quatro) de sugestão, onde 3 (três) registros não possível dar o retorno devido contato telefônica deixado 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%
Internação	96,7	98,7
SADT	99,59	99,6
Ambulatório	99,2	99
Pronto Atendimento	99,9	99,9
Após Alta Hospitalar	99,9	99,9
MÉDIA GERAL	99,05	99,42

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro de 2019 a 29 de fevereiro/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 março uma média geral de **99,42%** de satisfação dos usuários.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU continua dando ênfase aos trabalhos que são executados e também vem trabalhando neste ano 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.
- **Posso ajudar SAU** – Orientações aos usuários externos quanto ao fluxo de atendimento e do setor de Serviço de Atendimento ao Usuário.

## 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 Março de 2020.



**Edson Gonçalves Primo**  
Diretor Geral



**Pedro Campos Braga Filho**  
Diretor Adm Financeiro



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



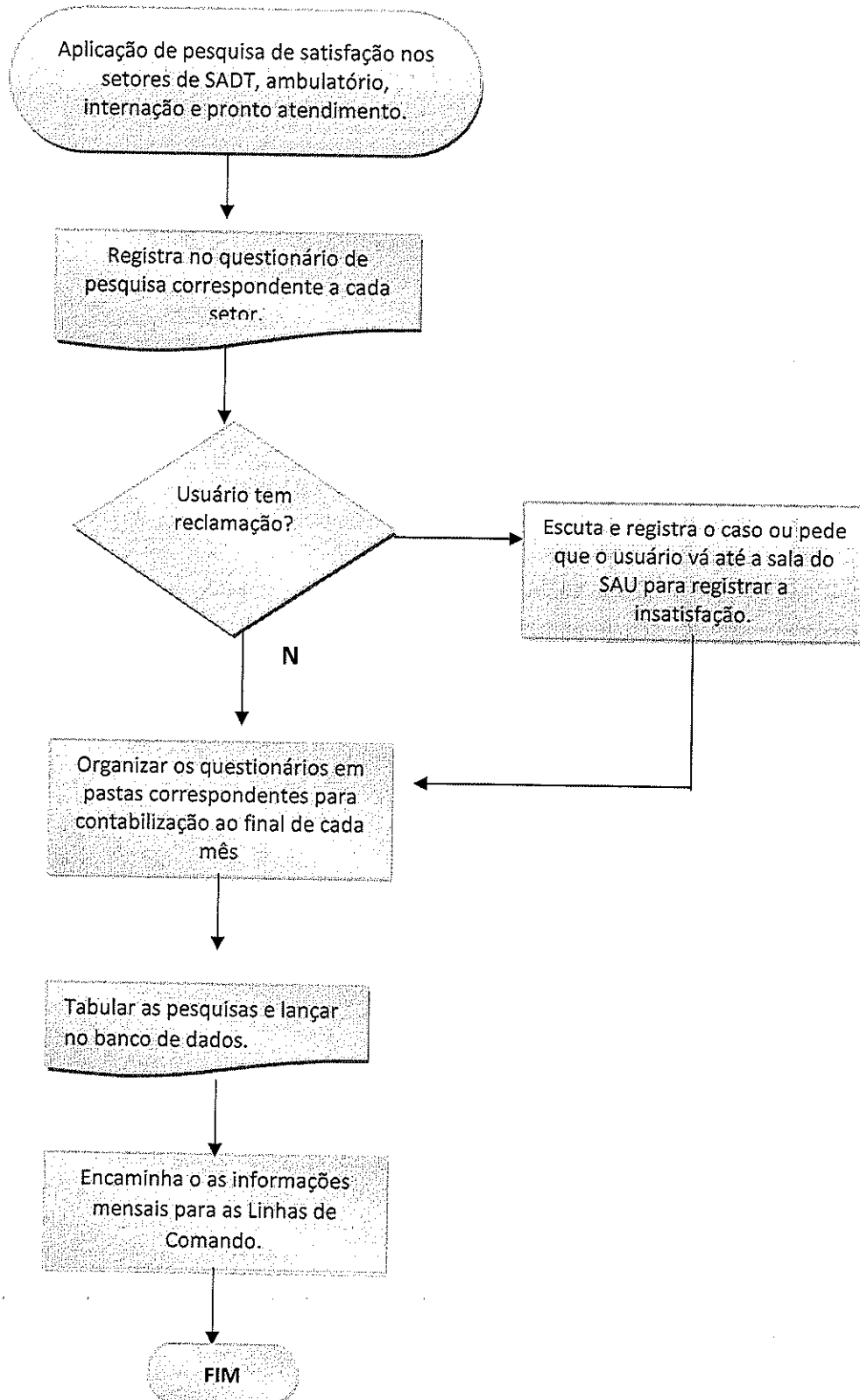
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## ANEXOS

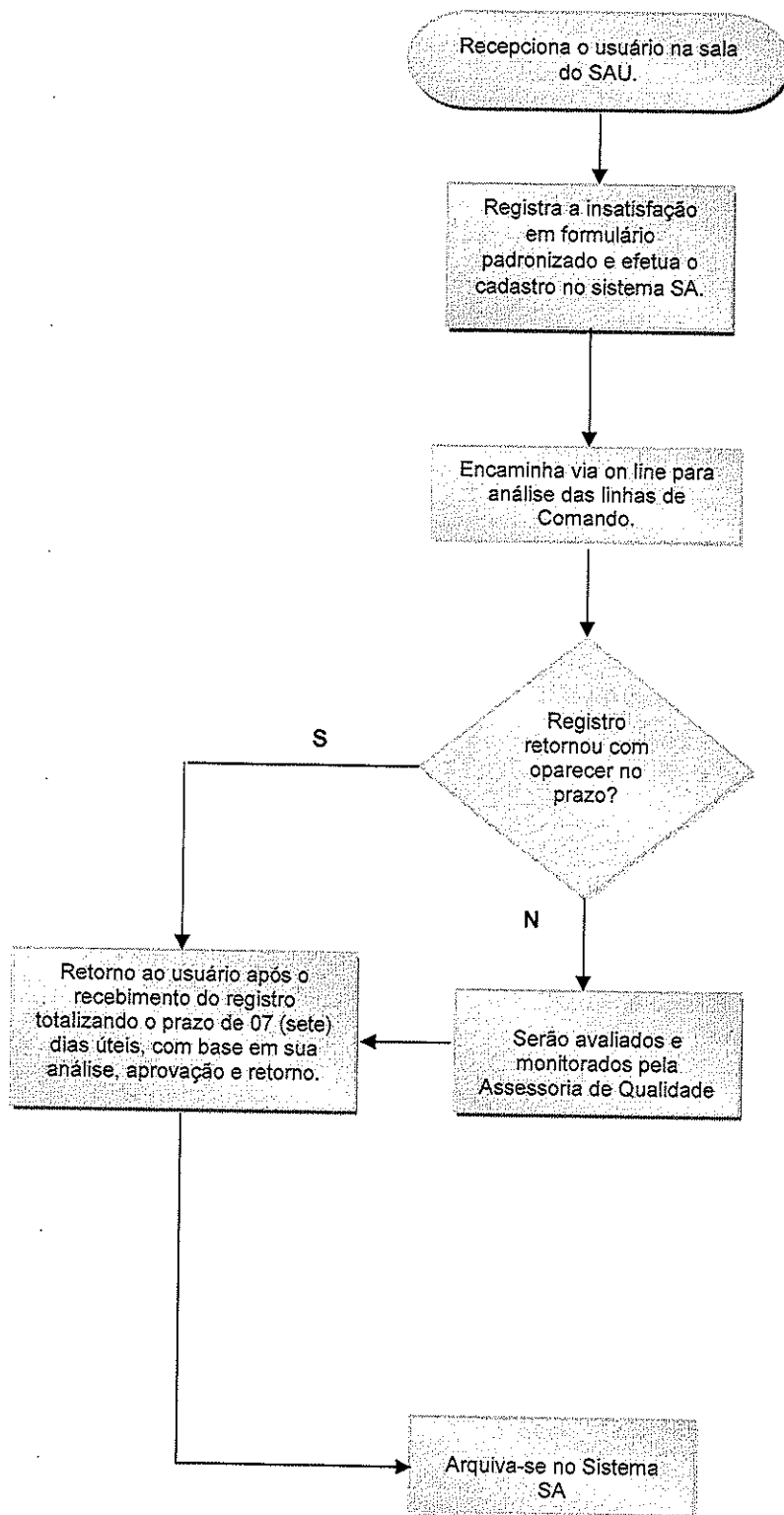
**REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2020**

### Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2020

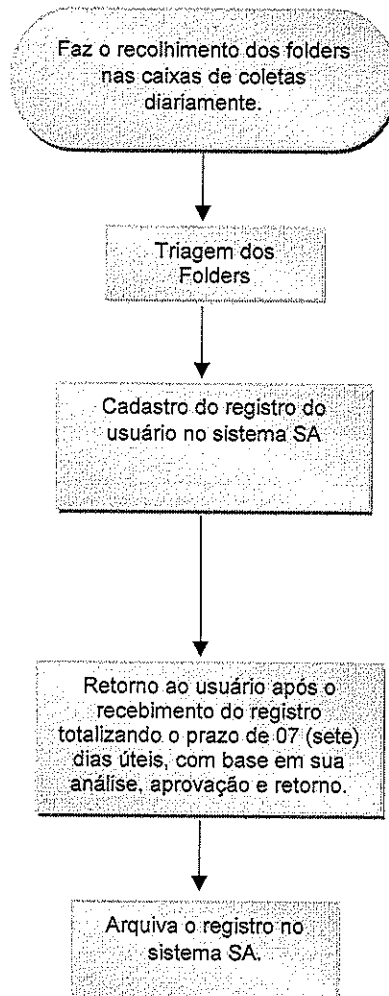




## Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2020



### ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2020





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

## REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2020





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# **RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO**

## **REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2020**



Hospital Regional  
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRAFICO

SADT

Mês: Fevereiro/2020      Acompanhantes Entrevistados: 170      Usuários Entrevistados: 315      Total: 485      Pág. 1 de 2



		CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
		3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		0 a 2 Ruim					
1.	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	2	104	365	2	
2.	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	2	104	365	2	
3.	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	2	104	365	2	
4.	O tempo que demora para o paciente ser atendido:						
4.1.	Pelos médicos	*	2	104	365	2	
4.2.	Para os enfermeiros	*	2	104	365	2	
4.3.	Pelos Outros Profissionais	2	2	104	363	2	
4.4.	Pelos funcionários da Administração	*	2	104	365	2	
5.	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1.	Para os médicos	*	2	104	365	2	
5.2.	Para os enfermeiros	*	2	104	365	2	
5.3.	Para os Outros Profissionais	*	2	104	365	2	
5.3.	Para os funcionários da Administração	*	2	104	365	2	
6.	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?						
7.	A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1.	Pelos médicos	*	2	104	365	2	
7.2.	Pelos enfermeiros	*	2	104	365	2	
7.3.	Pelos Outros Profissionais	*	2	104	365	2	
7.4.	Pelos funcionários da Administração	*	2	104	365	2	
8.	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	2	104	365	2	
9.	O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	2	104	365	2	
10.	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	2	104	365	2	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>99,6%</b>	

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



000075

0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	NIR
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>					
1. <i>Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?</i>					
2. <i>Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?</i>					
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)					
4. <i>O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</i>					
4.1. Pelos médicos					
4.2. Pelos enfermeiros					
4.3. Pelos Outros Profissionais					
4.4. Pelos funcionários da Administração					
5. <i>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?</i>					
5.1. Para os médicos					
5.2. Para os enfermeiros					
5.3. Para os Outros Profissionais					
5.4. Para os funcionários da Administração					
6. <i>Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?</i>					
7. <i>A educação e o respeito com que você foi tratado:</i>					
7.1. Pelos médicos					
7.2. Pelos enfermeiros					
7.3. Pelos Outros Profissionais					
7.4. Pelos funcionários da Administração					
8. <i>O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?</i>					
9. <i>As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?</i>					
10. <i>A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?</i>					
11. <i>O silêncio no ambiente do pronto atendimento?</i>					
12. <i>O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?</i>					
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>					<b>99,9%</b>



Hospital Regional  
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNAÇÃO

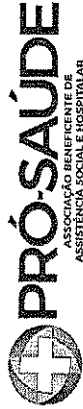
Mês: Fevereiro/2020

Acompanhantes  
Entrevistados: 105

Usuários  
entrevistados: 51

Total: 156

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?	1	1	5	22	126	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	1	5	22	126	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	1	5	22	126	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	1	5	22	126	1
4.2. Pelos enfermeiros	1	1	5	22	126	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	5	22	126	1
4.4. Pelos funcionários de Administração	1	1	5	22	126	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	1	1	5	22	126	1
5.2. Para os enfermeiros	1	1	5	22	126	1
5.3. Para os Outros Profissionais	1	1	5	22	126	1
5.4. Para os funcionários de Administração	1	1	5	22	126	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	1	5	22	126	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	1	5	22	126	1
7.2. Pelos enfermeiros	1	1	5	22	126	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	5	22	126	1
7.4. Pelos funcionários de Administração	1	1	5	22	126	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	1	5	22	126	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	1	5	22	126	1
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	1	5	22	126	1
11. As refeições que foram servidas, em relação a temperatura e o sabor?	2	1	5	22	125	1
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	1	5	22	126	1
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	1	5	22	126	1
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	1	5	22	126	1
15. O horário das visitas?	1	1	5	22	126	1
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	1	5	22	126	1
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	5	22	126	1
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>					<b>98,7%</b>	






PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		Ambulatório			Pág. 1 de 2	
 Hospital Regional Público da Transamazônica		Mês: Fevereiro/2020	Acompanhantes Entrevistados: 111	Usuários entrevistados: 204	Total: 315	
<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?						
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>99,0%</b>



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		ALTA HOSPITALAR		Pág. 1 de 1	
		Mês: Fevereiro/2020		Total: 55	
Hospital Regional Pablicio da Transamazônica		Acompanhantes Entrevistados: 35		Usuários entrevistados: 20	
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>					
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 a 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?					
<b>Índice de Satisfação Geral: 99,9%</b>					

