



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Fevereiro – 2021



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade trimestral	4
02. Atividade mensal	6
03. Análises das Ocorrências	8
04. Análises dos Elogios	8
05. Análises das Reclamações	9
06. Análise da Sugestão	10
07. Retorno das Ocorrências	10
08. Resultados das Pesquisas de Satisfação	10
09. Ações	11
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
11.6. 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 dezembro a fevereiro de 2021.

ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de dezembro de 2020 a 28 de fevereiro de 2021, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 3.699 (três mil seiscentos e noventa e nove) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Atendimentos em sala	113	90	88	291
Atendimento via Folder	136	105	119	360
Visitas as clínicas e PA	105	274	67	446
Pesquisas de satisfação	633	1041	928	2602

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/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	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Pesquisas Internas	104	147	94	345
Pesquisas Externas	529	894	768	2191
Pesquisa Após Alta	64	64	64	192

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2021

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	54	40	45	139
Reclamação	8	6	7	21
Sugestão	0	4	1	5

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2021

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.
Demora no atendimento laboratorial	1
Abordagem do agente de portaria – Guarda volumes	1
Ausência de enxoval – Clínica ginecológica	1
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
Entrega de exame laboratorial	1
Horário de atendimento do SAU	1
Organização do atendimento na portaria	1
Transporte de paciente de hemodiálise	1
Assistência segura	1
Abordagem telefônica – Imagem	1
Falta de atenção médica ao usuário – Clínica cirúrgica	2
Abordagem da enfermagem – Pronto atendimento	1
Sigilo de informações – UTI Adulto	1
Ausência de interprete de libras	1
Quantidade de colaboradores para coleta de sangue	1
Abordagem do ortopedista – Ambulatório	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2021

ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.202 (mil duzentos e dois) atendimentos, os números de visitas aos leitos diminuíram devido ao aumento de atendimento aos usuários da COVID-19, sendo que realizamos neste período o monitoramento de satisfação dos usuários internados por telefone, divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	FEVEREIRO
Atendimentos em sala	88
Atendimento via Folder	119
Atendimentos ao leito (visita em Pronto Atendimento)	67
Pesquisas de satisfação	928

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de Fevereiro/2021

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

COMENTÁRIOS GERADOS	FEVEREIRO
Elogio	45
Reclamação	7
Sugestão	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de Fevereiro/2021

Quanto às pesquisas de satisfação, neste mês foram realizadas 928 (novecentos e vinte e oito), 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

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de Fevereiro/2021

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	265	2303	1743	478	201	4990
Fevereiro	244	2212	1742	384	195	4777

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de Fevereiro/2021

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:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	20	18	26	64
Fevereiro	20	18	26	64

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de Fevereiro/2021

Neste mês totalizou 248 (duzentos e quarenta e oito) saídos, sendo que 195 (cento e noventa e cinco) foram alta hospitalar por setor:

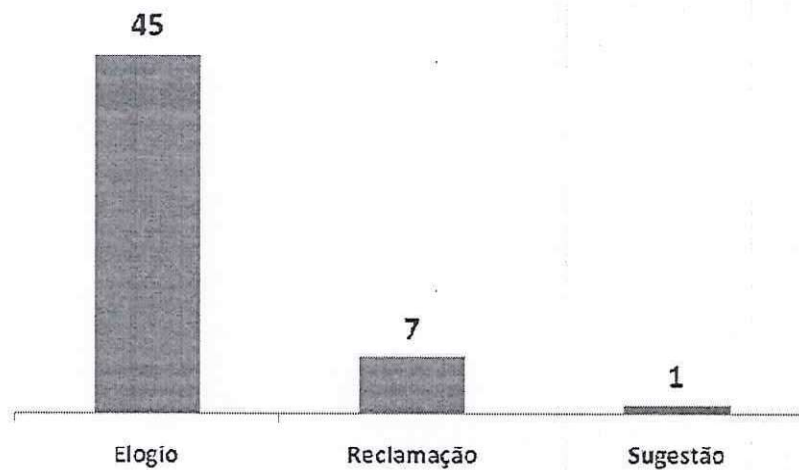
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica -GO/UTI's	Total
Janeiro	87	48	66	201
Fevereiro	96	49	50	195

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de Fevereiro/2021

Quanto aos exames externos foram realizados 10.528 (dez mil quinhentos e vinte e oito) 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

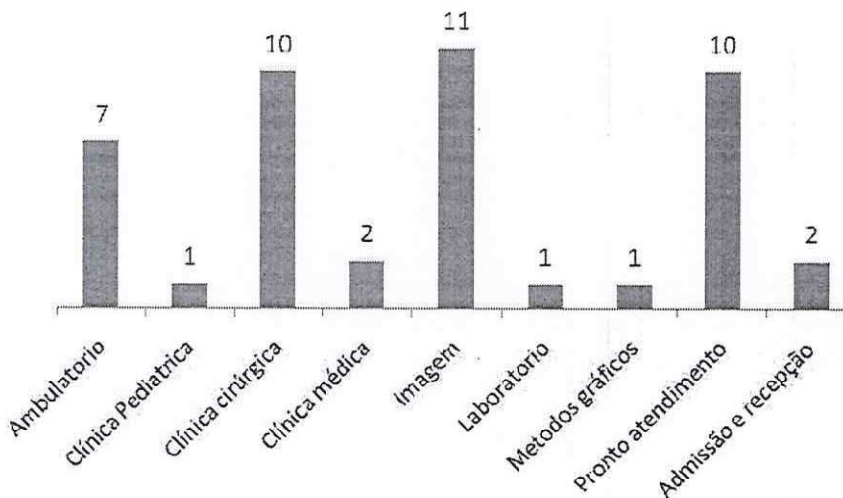
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 53 (cinquenta e três) ocorrências, sendo os todos os relatos através do folder. Classificadas da seguinte forma: 45 (quarenta e cinco) registros de elogios, 7 (sete) registros de reclamações e 1 (um) registro de sugestão, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de Fevereiro/2021

ANÁLISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente. Os setores mais procedentes em elogios são: Imagem, Clínica Cirúrgica e Pronto Atendimento.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de Fevereiro/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 **62 (sessenta e dois)** colaboradores no mês de fevereiro 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 e Medicilândia, com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Falta de atenção médica ao usuário – Clínica cirúrgica	2
Abordagem da enfermagem – Pronto atendimento	1
Sigilo de informações – UTI Adulto	1
Ausência de interprete de libras	1
Quantidade de colaboradores para coleta de sangue	1
Abordagem do ortopedista – Ambulatório	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de Fevereiro/2021

Durante o mês de fevereiro evidenciamos 20 (vinte) insatisfações, sendo que 7 (sete) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 8 (oito) registros não procedentes por não conter identificação, mas encaminhadas as coordenações dos setores envolvidos para verificar a procedência e tratativa se necessário, 5 (cinco) foram relatadas em sala e durante as pesquisas de satisfações das unidades de internação por ligações realizadas aos leitos pelo SAU, onde foram resolvidas 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.

ANÁLISE DAS SUGESTÕES

Quanto ao registro de sugestão, uma usuária que estava em atendimento externo no setor de imagem, sugeriu que os colaboradores tivessem mais dedicação e respeito durante os atendimentos, a sugestão foi analisada em conjunto com a coordenação do setor, sendo que no mês de fevereiro foi promovido em parceria com o SAU treinamento de Humanização para os colaboradores do atendimento em resposta a sugestão. Conforme registro em anexo neste relatório.

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 todos os 8 (oito) retornos dos registros foram efetivos através de ligações. Sendo que os registros foram analisados pelas Linhas de Comando e Diretorias responsáveis, bem como gerados Planos de Ação para resolver e/ou minimizar os problemas relatados pelos usuários. Permanecemos registrando no Interact SA (Sistema de Gestão Informatizado).

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 928 (novecentos e vinte e oito) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de Internação e

pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas

Setor	Jan%	Fev%
Internação	99,30	98,9
SADT	99,10	99,7
Pronto Atendimento	98,10	97,3
Ambulatório	100	99,9
Após Alta Hospitalar	100	95,2
MÉDIA GERAL	99,30	98,2

de Satisfação.

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 28 de Fevereiro/2021

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 **98,20%** de satisfação dos usuários.

AÇÕES

Neste mês continuamos seguindo as diretrizes do Decreto do Governo do Estado e orientações do Ministério da Saúde, fazendo adaptações e promovendo às ações abaixo com as medidas de segurança nas que envolve reuniões de pessoas:

- **Acolhimento multiprofissional** – Realizada orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos acompanhantes em parcerias com Segurança Patrimonial, Serviço Social, Nutrição, Psicologia e Enfermagem. Sendo realizada por telefone ou quando somos acionados nas internações.
- **Projeto “captação de doadores de sangue”** – Realizada palestras aos usuários/acompanhantes que estão em atendimento externo em ambulatório e SADT, 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.
- **Treinamento de Humanização** – Realizado pela psicóloga dos Recursos Humanos através de evidências no SAU, com as equipes do 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 Março de 2021.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Maurian Beatriz Triches Ramos
Diretora Adm Financeiro
MAURIAN BEATRIZ TRICHES RAMOS
DIRETORA ADM/FINANCEIRO
H.R.P.T



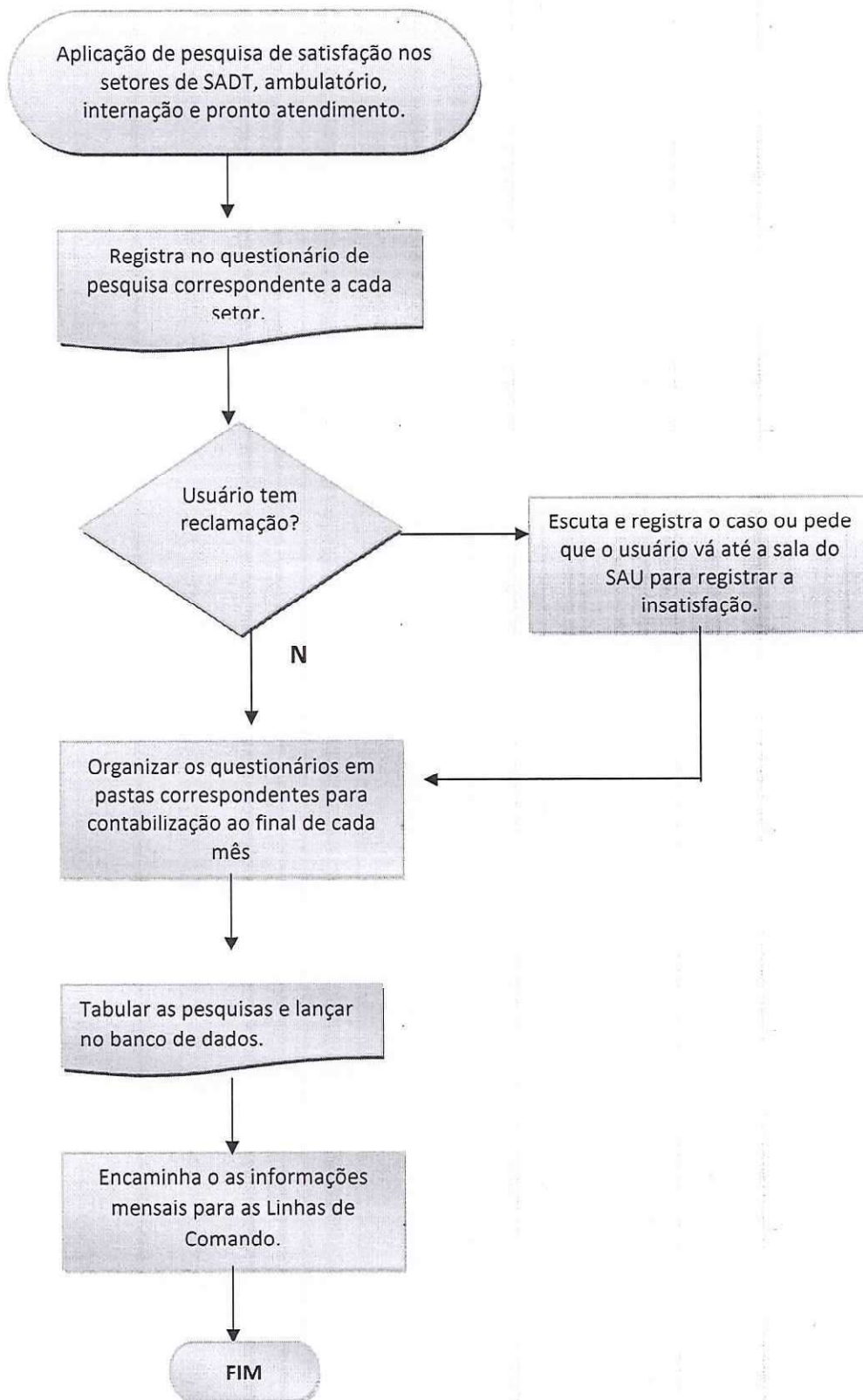
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



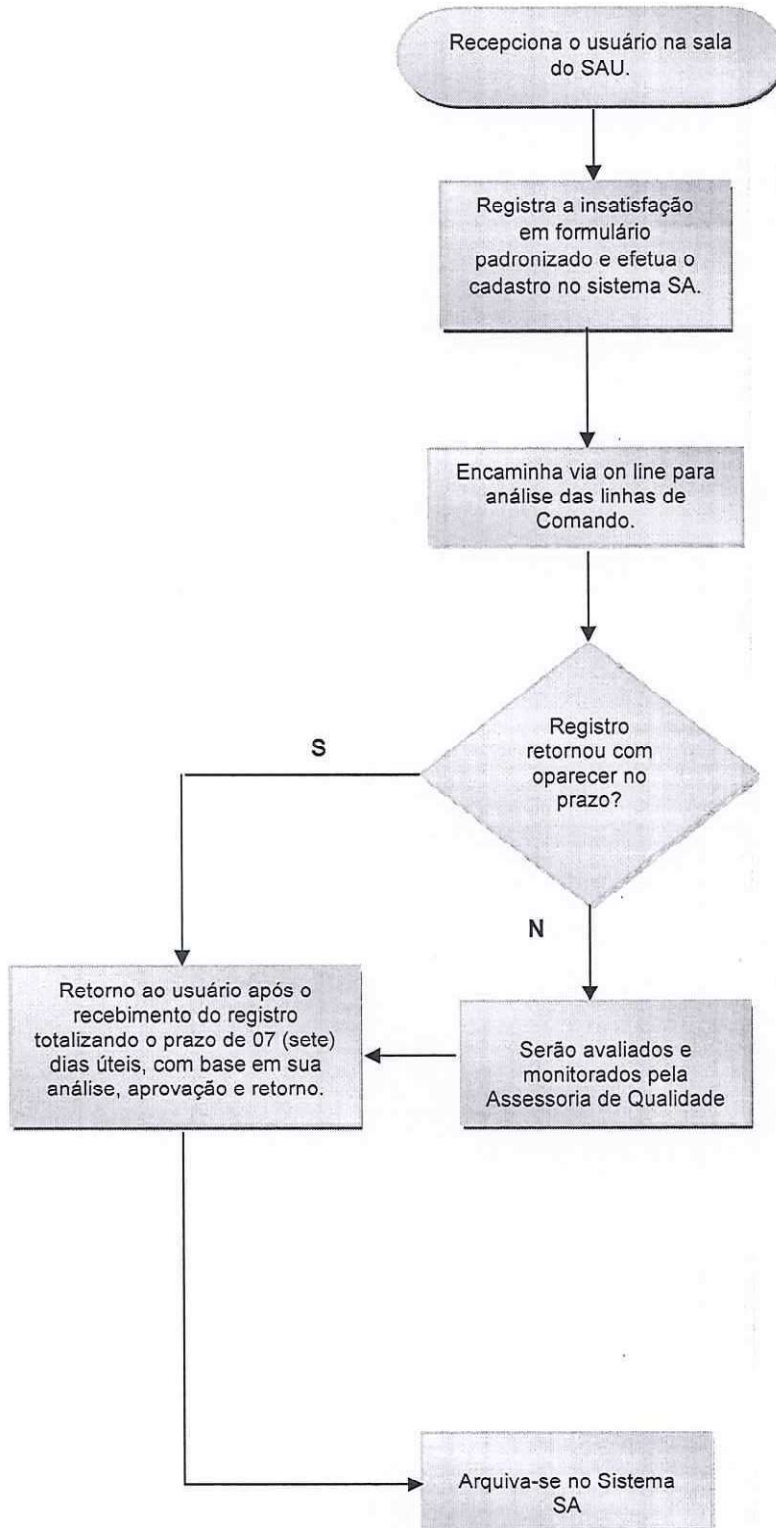
ANEXOS

REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2021

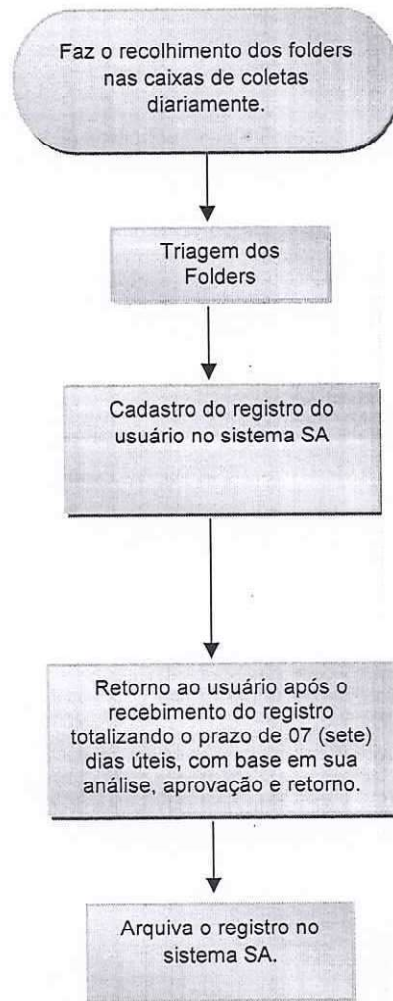
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2021



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2021



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2021





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2021

MÊS DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO / 2021

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	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																												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		
1	Atendimentos	6	7	5	3	3	-	-	2	6	4	9	1	-	-	3	5	3	8	8	-	-	3	1	3	7	1	-	-	402	
1.1	Atendimentos em sala	-	1	-	16	-	-	-	20	1	-	7	7	-	-	3	-	-	1	1	-	-	3	1	3	7	1	-	-	88	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	20	1	-	7	7	-	-	3	-	-	1	1	-	-	3	1	3	7	1	-	-	88
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	-	11	7	2	14	-	1	2	1	25	-	4	-	1	2	9	1	1	1	2	1	-	3	2	6	1	23	-	-	119
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	1	-	-	1	-	-	5	-	3	2	1	-	-	5	4	1	3	1	-	-	-	-	1	-	5	-	-	33	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	11	-	-	-	6	-	-	7	-	6	-	7	-	-	17	2	-	-	-	-	-	-	11	-	-	-	-	67	
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1	Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	5	5	4	-	1	-	-	2	3	4	8	1	-	-	2	4	2	6	6	-	-	2	-	2	3	-	-	-	60	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HKPT	-	2	1	1	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	1	-	1	1	-	-	1	1	1	2	1	-	-	18	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	6	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
3.1	Internas	-	1	-	16	-	-	-	20	1	-	7	7	-	-	3	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	94
3.2	Externas	-	85	42	73	52	-	-	30	57	55	69	50	-	-	40	10	45	25	-	-	14	-	17	-	-	-	-	-	664	
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
5	Reunioes internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	1	1	3	-	3	-	-	15	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		12	124	60	114	79	0	1	88	72	98	103	78	0	1	77	36	55	46	21	1	0	24	5	45	39	49	18	18	1264	

Mayara Santos
Supervisora Administrativo



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2021



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADI

Mês: fevereiro/2021

Acompanhantes
Entrevistados:

139

Usuários
entrevistados:

309

Total: 448

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"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?	1	*	19	91	332	5
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	19	91	332	5
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	19	91	332	5
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
	4.1. Pelos médicos	*	19	91	331	5
	4.2. Para os enfermeiros	*	19	91	332	5
	4.3. Pelos Outros Profissionais	*	19	91	332	5
	4.4. Pelos funcionários da Administração	*	19	91	332	5
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
	5.1 Para os médicos	*	19	91	331	5
	5.2. Para os enfermeiros	*	19	91	332	5
	5.3. Para os Outros Profissionais	*	19	91	332	5
	5.3. Para os funcionários da Administração	*	19	91	332	5
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	1	*	19	91	332	5
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
	7.1. Pelos médicos	*	19	91	331	5
	7.2. Pelos enfermeiros	*	19	91	332	5
	7.3. Pelos Outros Profissionais	*	19	91	332	5
	7.4. Pelos funcionários da Administração	*	19	91	332	5
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	*	19	91	332	5
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	*	19	91	332	5
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	19	91	332	5
Índice de Satisfação Geral:						99,7%

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





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês: fevereiro/2021

Acompanhantes Entrevistados: 36

Usuários Entrevistados: 43

Total: 79

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL HOSPITALAR

"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?	1	1	7	9	55	6	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	1	7	9	55	6	
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (Placas e Cartazes)?	1	1	7	9	55	6	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	1	1	7	9	55	6	
4.2. Pelos enfermeiros	1	1	7	9	55	6	
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	7	9	55	6	
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	1	7	9	55	6	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	1	1	7	9	55	6	
5.2. Para os enfermeiros	1	1	7	9	55	6	
5.3. Para os Outros Profissionais	1	1	7	9	55	6	
5.4. Para os funcionários da Administração	1	1	7	9	55	6	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	1	7	9	55	6	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	1	1	7	9	55	6	
7.2. Pelos enfermeiros	1	1	7	9	55	6	
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	7	9	55	6	
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	1	7	9	55	6	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	1	7	9	55	6	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	1	7	9	55	6	
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	1	7	9	55	6	
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	1	1	7	9	55	6	
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	7	9	55	6	
Índice de Satisfação Geral:						97,3%	



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNAÇÃO

Mês: fevereiro/2021

Acompanhantes
Entrevistados: 71

Usuários
entrevistados: 23

Total: 94

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"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	*	4	9	73	7
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	4	9	73	7
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	4	9	73	7
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	*	4	9	73	7
4.2. Pelos enfermeiros	1	*	4	9	73	7
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	4	9	73	7
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	4	9	73	7
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	1	*	4	9	73	7
5.2. Para os enfermeiros	1	*	4	9	73	7
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	4	9	73	7
5.4. Para os funcionários da Administração	1	*	4	9	73	7
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	*	4	9	73	7
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	*	4	9	73	7
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	4	9	73	7
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	4	9	73	7
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	4	9	73	7
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	4	9	73	7
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	4	9	73	7
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	*	4	9	73	7
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	*	4	9	73	7
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	*	4	9	73	7
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	*	4	9	73	7
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	*	4	9	73	7
15. O horário das visitas?	1	*	4	9	73	7
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	*	4	9	73	7
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	4	9	73	7
Índice de Satisfação Geral:						98,9%





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: fevereiro/2021

Acompanhantes
Entrevistados: 91

Usuários
entrevistados: 150

Total: 241

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"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?	*	*	12	48	176	5
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	12	48	176	5
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	12	48	176	5
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	12	48	176	5
4.2. Para os enfermeiros	*	*	12	48	176	5
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	12	48	175	5
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	12	48	176	5
5.2. Para os enfermeiros	*	*	12	48	176	5
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	12	48	175	5
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	*	*	12	48	176	5
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	12	48	176	5
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	12	48	176	5
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	12	48	175	5
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	12	48	176	5
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	12	48	176	5
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	*	12	48	176	5
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	12	48	176	5
Índice de Satisfação Geral:						99,9%

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



PRÓ-SAÚDE



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO
ALTA HOSPITALAR

Mês: fevereiro/2021

Acompanhantes
Entrevistados: 47

Usuários
entrevistados: 17

Total: 64

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO						N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	2	1	2	15	42	2	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	1	2	15	42	2	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	1	2	15	42	2	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	2	1	2	15	42	2	
4.2. Pelos enfermeiros	2	1	2	15	42	2	
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	1	2	15	42	2	
4.4. Pelos funcionários da Administração	2	1	2	15	42	2	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	2	1	2	15	42	2	
5.2. Para os enfermeiros	2	1	2	15	42	2	
5.3. Para os Outros Profissionais	2	1	2	15	42	2	
5.4. Para os funcionários da Administração	2	1	2	15	42	2	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	2	1	2	15	42	2	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	2	1	2	15	42	2	
7.2. Pelos enfermeiros	2	1	2	15	42	2	
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	1	2	15	42	2	
7.4. Pelos funcionários da Administração	2	1	2	15	42	2	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	1	2	15	42	2	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	1	2	15	42	2	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	2	1	2	15	42	2	
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	2	1	2	15	42	2	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	2	1	2	15	42	2	
13. O horário em que são servidas as refeições?	2	1	2	15	42	2	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	2	1	2	15	42	2	
15. O horário das visitas?	2	1	2	15	42	2	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	2	1	2	15	42	2	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	1	2	15	42	2	
Índice de Satisfação Geral:						95,2%	

