



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2022



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. Análises das Reclamações	9
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 elogio	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 SAU durante o período de Dezembro/2021 a Fevereiro/2022.

## ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de dezembro a 28 de fevereiro de 2022, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. Realizou 4.045 (quatro mil e quarenta e cinco) atendimento conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Atendimentos em sala	148	131	106	385
Atendimento via Folder	41	46	41	128
Visitas as clínicas e PA	160	153	163	476
Pesquisas de satisfação	1132	939	985	3056

*Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2022*

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	152	153	134	439
Pesquisas Externas	980	780	851	2611
Pesquisa Após Alta	51	50	60	161

*Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2022*

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

COMENTÁRIOS GERADOS	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Elogio	37	40	33	110
Reclamação	11	6	5	22
Sugestão	1	1	3	5

*Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2022*

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.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



CAUSAS	Qtd.
Entrega de senha para prioridades na portaria	1
Falha na comunicação da equipe de enfermagem – Clínica Cirúrgica	1
Abordagem médica – Ortopedia	1
Atenção ao usuário – Clínica Cirúrgica	1
Abordagem ao usuário em avaliação paliativa – Pronto Atendimento	1
Demora na realização de tomografia	1
Demora no atendimento geral	1
Entrega de senha para prioridades na portaria	1
Falha na comunicação da equipe de enfermagem – Clínica Cirúrgica	1
Ausência de funcionário na entrega de exames	1
Falha na abordagem do técnico de enfermagem da clinica cirúrgica	1
Barulho no quarto 15 da clinica cirúrgica	1
Atendimento da recepcionista do Laboratório	1
Solicitação de lanche para os acompanhantes	1
Falha na distribuição de insumos de higiene nos quartos, copos descartáveis e cadeiras para os acompanhantes.	1
Ausência de funcionário na entrega de exames	1
Falha na abordagem do técnico de enfermagem da clinica cirúrgica	1
Barulho no quarto 15 da clinica cirúrgica	1
Aglomerções na portaria e no ambulatório.	1
Atraso na entrega do exame de Ecocardiograma.	1

Técnicos de Enfermagem utilizando aferidor de pressão arterial digital	1
Falha no atendimento da Assistente Social	1
Falha no atendimento de alguns técnicos de Enfermagem.	1
Aglomeracões na portaria e no ambulatório.	1
Atraso na entrega do exame de Ecocardiograma.	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2022

## ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.295 (mil duzentos e noventa e cinco) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	FEVEREIRO
Atendimentos em sala	106
Atendimento via Folder	41
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	163
Pesquisas de satisfação	985

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de fevereiro/2022

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	FEVEREIRO
Elogio	33
Reclamação	5
Sugestão	3

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de fevereiro/2022

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 985 (novecentos e oitenta e cinco), as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	125	395	318	61	46	945
Fevereiro	134	439	306	46	60	985

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de fevereiro/2022

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	286	2333	1971	507	224	5321
Fevereiro	245	2702	1989	383	223	5542

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de fevereiro/2022

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 99,6% de satisfação, devido fragilidades pontuadas por usuários em relação à restrição de entrada de pessoas nas internações após orientação da vigilância sanitária e falta de informações da alta hospitalar (cuidados e medicações). As fragilidades foram encaminhadas para a coordenação do setor e levado ao Grupo de trabalho humanizado para melhoria.

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

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	31	5	14	50
Fevereiro	33	6	17	56

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de fevereiro/2022

Neste mês totalizou 256 (duzentos e cinquenta e seis) saídas, sendo que 223 (duzentos e vinte e três) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	103	19	102	224
Fevereiro	82	15	88	185

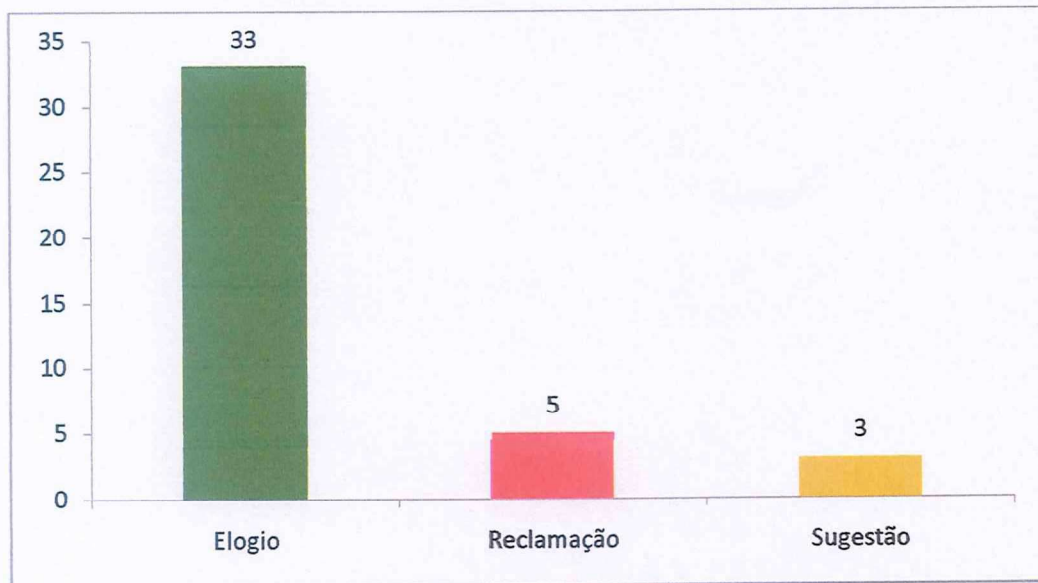
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de fevereiro/2022

Quanto aos exames externos foram realizados 10.635 (dez mil seicentos e trinta e cinco) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.989 (um mil novecentos e oitenta e nove), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.



## ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

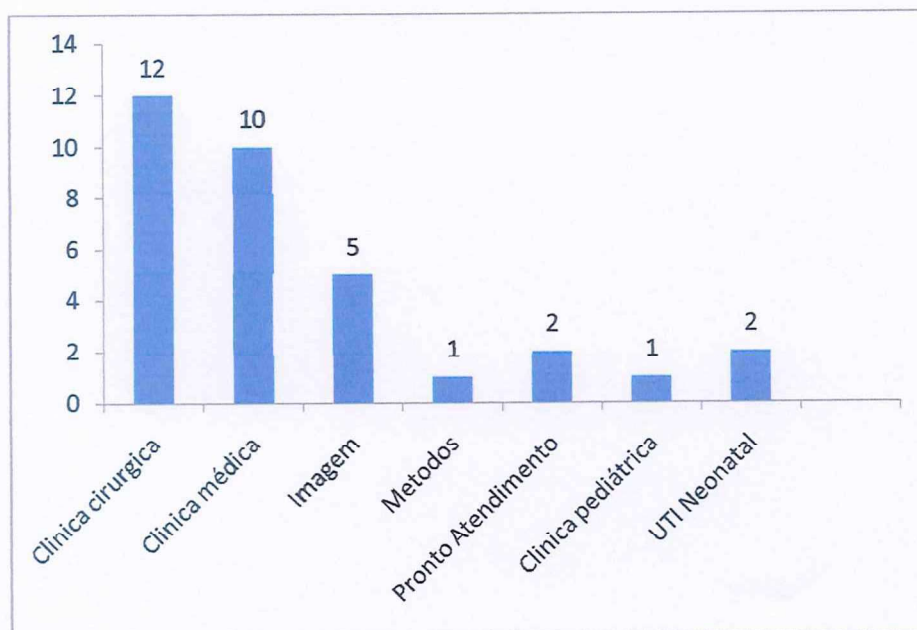
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 41 (quarenta e um) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 33 (trinta e três) registros de elogios, 5 (cinco) registros de reclamações e 3 (três) de sugestão, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a 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/2022

## ANÁLISE DOS ELOGIOS

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



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de fevereiro/2022

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 39 (trinta e nove) 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

Relativo aos registros de reclamações foi registrado por acompanhantes e usuário internos, pertencentes aos municípios de Altamira com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Aglomerção na portaria e no ambulatório.	1
Atraso na entrega do exame de Eletrocardiograma.	1
Técnicos de Enfermagem utilizando medidor de pressão arterial digital	1
Falha no atendimento da Assistente Social	1



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Falha no atendimento de alguns técnicos de Enfermagem.	1
--	---

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 28 de fevereiro/2022

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 dos 8 (oito) registros, sendo 5 (cinco) reclamações e 3 (três) sugestões, que tiveram retorno, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 5 (quatro) usuários, nestes casos foi enviado um SMS institucional informando que o retorno do registro está disponível. Os registros foram analisados pelas Linhas de Comando e Diretorias responsáveis, bem como gerados Planos de Ação para resolver e/ou minimizar os problemas relatados pelos usuários. Permanecemos registrando no Interact SA (Sistema de Gestão Informatizado).

## RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 985 (novecentos e oitenta e cinco) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



Setor	Jan%	Fev%
Internação	99,9	97,6%
SADT	99,5	100%
Pronto Atendimento	100	99,6%
Ambulatório	99,6	99,3%
Após Alta Hospitalar	99,9	99,6%

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 28 de fevereiro/2022

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 fevereiro uma média geral de **99,22%** de satisfação dos usuários.

## 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:

- **Acolhimento multiprofissional individual** – Realizadas orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos acompanhantes em parcerias com Segurança Patrimonial, Serviço Social, Nutrição, Psicologia e Enfermagem.
- **Acolhimento Médico (COVID-19)** – Realizado diariamente pela equipe médica e psicossocial aos familiares de usuários internados pela COVID, disponibilizando apoio psicológico e repasse de informações do estado de saúde do usuário.
- **Visita interna do SAU** – Realizada diariamente aos usuários internados, garantindo a satisfação e atenção destes durante



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



a sua internação, melhorando a qualidade do atendimento e o bem estar dos nossos usuários.

- **Pesquisa de satisfação informatizada** – Realizada diariamente pela manhã com os usuários externos e no período da tarde com os usuários internos.

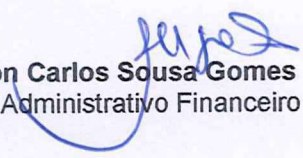
## **PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:**

- 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, 10 de Março de 2022.



**Edson Gonçalves Primo**  
Diretor Hospitalar  
Edson Gonçalves Primo  
Diretor Hospitalar  
Hospital Regional Público da Transamazônica



**Alisson Carlos Sousa Gomes**  
Diretor Administrativo Financeiro

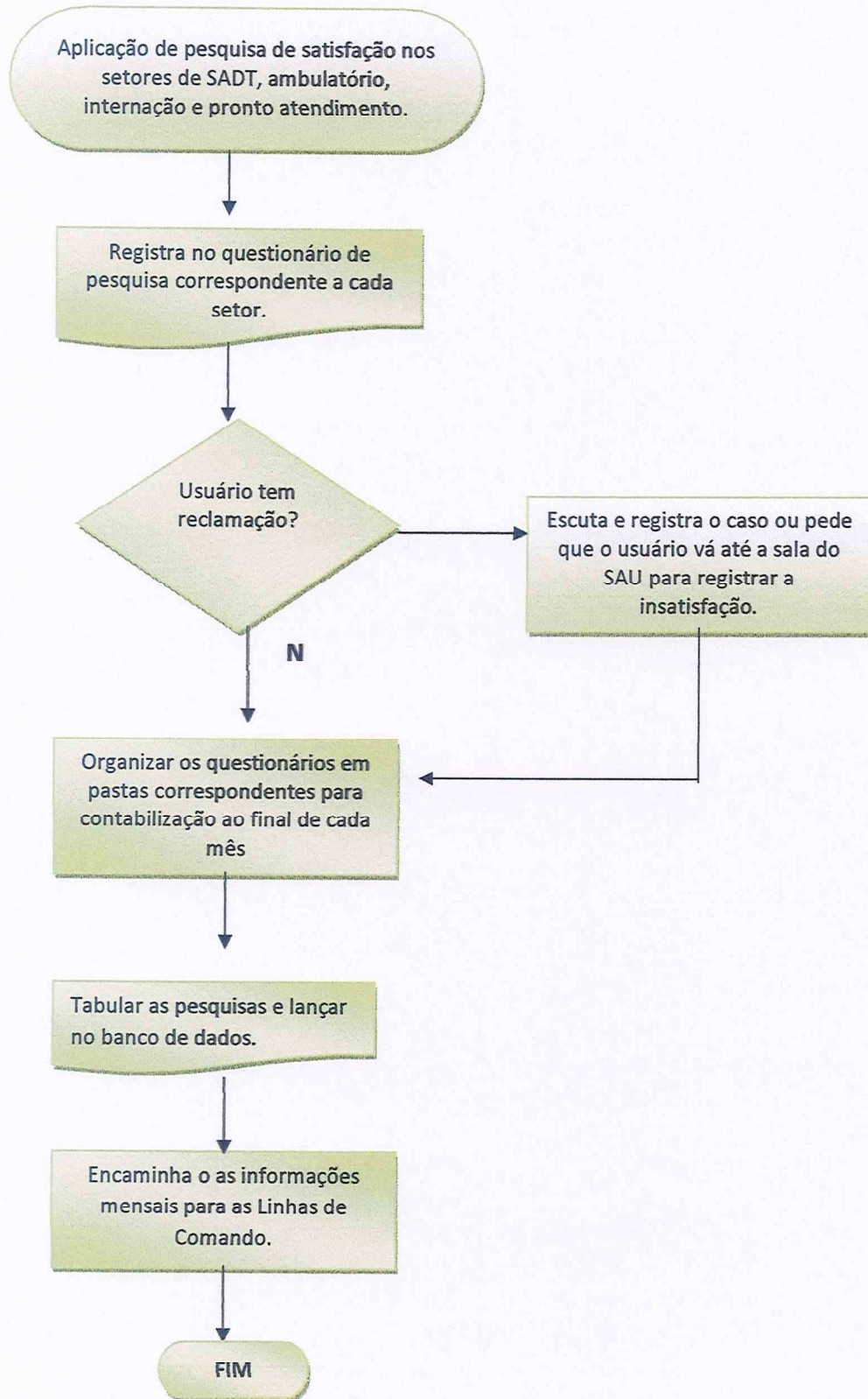


SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



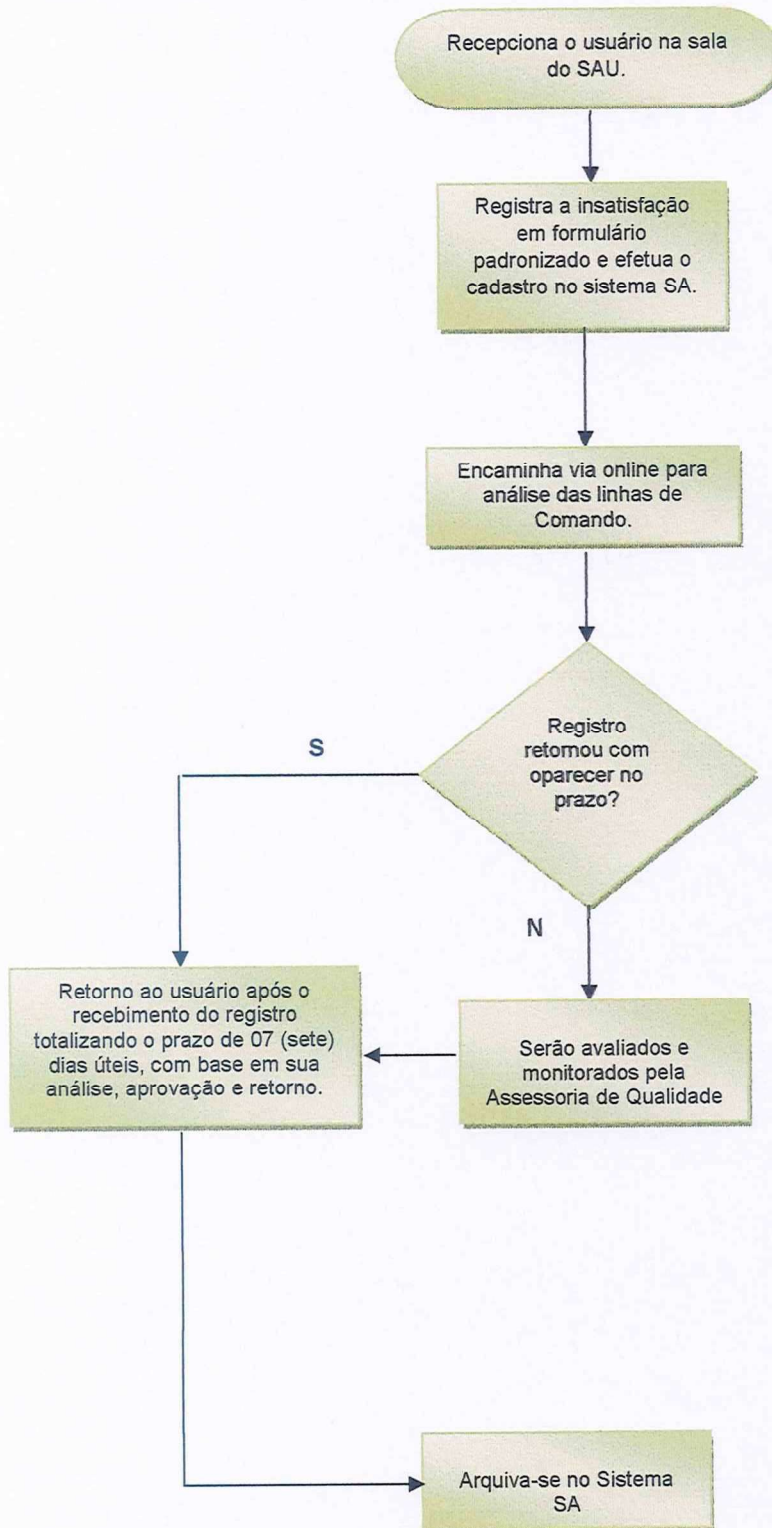
## ANEXOS

### Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação – 2022

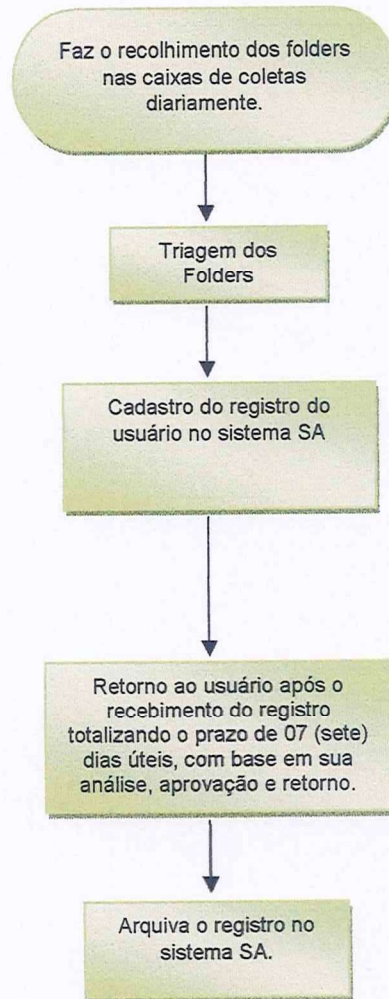




## Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2022



### ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2022





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# MAPA DE ATENDIMENTO

## DIÁRIO

**REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2022**



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



MES DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2022

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		
1	Atendimentos	12	3	10	1	-	-	-	7	1	8	2	-	-	18	-	-	3	7	14	-	-	-	4	4	5	2	5	-	-	374
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	106	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	-	-	-	-	-	-	-	9	-	-	-	-	9	2	9	-	-	60	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	7	4	7	6	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	12	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	41	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	163	
2.1	Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	11	3	6	1	-	-	-	4	1	5	2	-	-	15	-	-	3	5	12	-	-	-	4	4	5	2	5	-	88	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRP	1	-	3	-	-	-	-	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usando/Compartilhando externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
3.1	Internas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	134	
3.2	Externas	-	-	-	-	-	-	-	15	138	144	46	-	-	33	58	34	86	58	4	-	-	-	19	-	4	-	-	-	134	
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	851	
5	Reuniões Internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (Internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		31	10	26	8	0	0	0	29	205	204	78	0	1	102	74	82	134	107	0	0	0	149	12	146	27	29	0	0	1484	

*Mayara Santos*  
Mayara Santos  
Supervisora Administrativo

Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, 447 - São Sebastião - CEP: 63.372-000 - Alameda Fone: (33) 3511-8000



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# **RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO**

## **REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2022**



HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: Fevereiro/ 2022

Acompanhantes  
Entrevistados: 31

Usuários  
entrevistados: 25

Total: 56

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, corretores, salas de espera?	*	*	*	5	51	*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	*	*	5	49	*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	5	51	*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
	4.1: Pelos médicos	*	*	5	51	*	
	4.2: Pelos enfermeiros	*	*	5	51	*	
	4.3: Pelos Outros Profissionais	*	*	5	51	*	
	4.4: Pelos funcionários da Administração	*	*	5	51	*	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
	5.1 Para os médicos	*	*	5	51	*	
	5.2. Para os enfermeiros	*	*	5	51	*	
	5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	5	51	*	
	5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	5	51	*	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	*	*	5	50	*	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
	7.1. Pelos médicos	*	*	5	51	*	
	7.2. Pelos enfermeiros	*	*	5	51	*	
	7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	5	51	*	
	7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	5	51	*	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	5	51	*	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	*	*	5	49	*	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	5	51	*	
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	*	5	51	*	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	5	51	*	
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	5	51	*	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	5	51	*	
15. O horário das visitas?	1	*	*	5	50	*	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	5	51	*	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	5	51	*	
<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





HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: Fevereiro/2022

Acompanhantes  
Entrevistados: 53

Usuários  
entrevistados: 253

Total: 306

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	1	5	79	220	*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	1	5	79	220	*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	1	4	79	221	*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	1	2	7	79	217	*	
4.2. Para os enfermeiros	1	1	4	80	219	1	
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	4	80	220	*	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	1	2	4	79	220	*	
5.2. Para os enfermeiros	1	1	5	80	219	*	
5.3. Para os Outros Profissionais	1	1	4	80	220	*	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	1	1	4	80	220	*	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	1	1	4	80	220	*	
7.2. Pelos enfermeiros	1	1	4	80	220	*	
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	5	80	219	*	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	1	4	80	220	*	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	1	4	80	220	*	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	1	4	80	219	*	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	4	80	219	*	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>99,3%</b>	

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



"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?	*	*	4	25	105	*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	4	25	105	*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	4	24	106	*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	4.1. Pelos médicos	*	*	4	24	106	*
	4.2. Pelos enfermeiros	*	*	3	25	106	*
	4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	3	25	106	*
	4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	3	25	106	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	5.1. Para os médicos	*	*	3	26	105	*
	5.2. Para os enfermeiros	*	*	3	26	105	*
	5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	3	26	105	*
	5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	3	26	105	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	3	26	105	*	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	7.1. Pelos médicos	*	*	3	26	105	*
	7.2. Pelos enfermeiros	*	*	3	26	105	*
	7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	3	26	105	*
	7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	3	26	105	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	3	26	105	*	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	3	26	105	*	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	3	26	105	*	
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	3	26	105	*	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	3	26	105	*	
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	3	26	105	*	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	3	26	105	*	
15. O horário das visitas?	*	*	3	26	105	*	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	3	26	105	*	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	3	26	104	*	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>100,0%</b>	



"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?	*	*	4	25	105	*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	4	25	105	*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas e cartazes)	*	*	4	24	106	*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	*	4	24	106	*	
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	3	25	106	*	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	3	25	106	*	
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	3	25	106	*	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	*	*	3	26	105	*	
5.2. Para os enfermeiros	*	*	3	26	105	*	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	3	26	105	*	
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	3	26	105	*	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	3	26	105	*	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	*	*	3	26	105	*	
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	3	26	105	*	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	3	26	105	*	
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	3	26	105	*	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	3	26	105	*	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	3	26	105	*	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	3	26	105	*	
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	3	26	105	*	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	3	26	105	*	
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	3	26	105	*	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	3	26	105	*	
15. O horário das visitas?	*	*	3	26	105	*	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	3	26	105	*	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	3	26	104	*	
<b>Índice de Satisfação Geral: 100,0%</b>							



HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO**

**SADT**

Mês: Fevereiro/2022

Acompanhantes  
Entrevistados: 86

Usuários  
entrevistados: 354

Total: 440

Pág. 1 de 2



**PRÓ-SAÚDE**  
ASSOCIAÇÃO BENEFACTORIA 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	129	309	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	1	131	307	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	1	131	307	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	1	131	307	*
4.2. Para os enfermeiros	*	*	1	130	308	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	131	307	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	1	131	307	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	4	128	307	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	1	130	308	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	1	131	307	*
5.3. Para os funcionários da Administração	*	*	1	130	308	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	*	*	1	131	307	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	1	131	307	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	1	131	307	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	131	307	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	1	129	309	*
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	1	130	308	*
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	*	1	129	309	*
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	1	130	308	*
<b>Índice de Satisfação Geral: 100,0%</b>						

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

