



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Janeiro – 2021



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	5
04. Análise dos Elogios	6
05. Análise das Reclamações	7
06. Análise das Sugestões	8
07. Retorno das ocorrências	8
08. Resultado das Pesquisas de Satisfação	9
10. Ações	10
11. Propostas para Implementação Mensal	11
12. Anexos	12
12.1. Mapa de Atendimento Diário	16
12.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	17
12.3. Descrição de Reclamações	18
12.4. Descrição das sugestões	19
12.5. Descrição reclamações não registradas	20
12.6. Descrição dos elogios	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. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU durante o período de janeiro de 2021.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o mês de janeiro foram realizados 1.510 (mil e quinhentos e dez) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	JANEIRO
Atendimentos em sala	90
Atendimento via Folder	105
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	274
Pesquisas de satisfação	1041

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2021

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

COMENTÁRIOS GERADOS	JANEIRO
Elogio	40
Reclamação	6
Sugestão	4

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

Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes, neste mês foram realizadas 1.092 (mil e noventa e dois) pesquisas de satisfação distribuídas entre os setores.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	147	485	312	84	64	1092

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2021

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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	265	2303	1743	478	201	4990

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2021

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 100% de satisfação, foram realizadas 64 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:

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

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2021

No mês de janeiro totalizou 266 (duzentos e sessenta e seis) saídos, sendo que 201 (**duzentos e um**) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	87	48	66	201

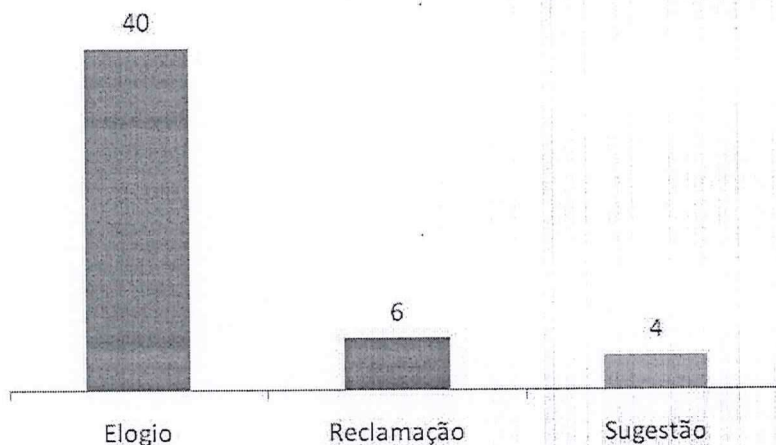
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2021

Quanto aos exames externos foram realizados 10.575 (dez mil quinhentos e setenta e cinco) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.743 (mil setecentos e quarenta e três) 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 50 ocorrências, sendo os 49 relatos através do folder e 1 via atendimento pessoal. Classificadas da seguinte forma: 40 registros de elogios, 6 registros de reclamações e 4 de sugestões, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da

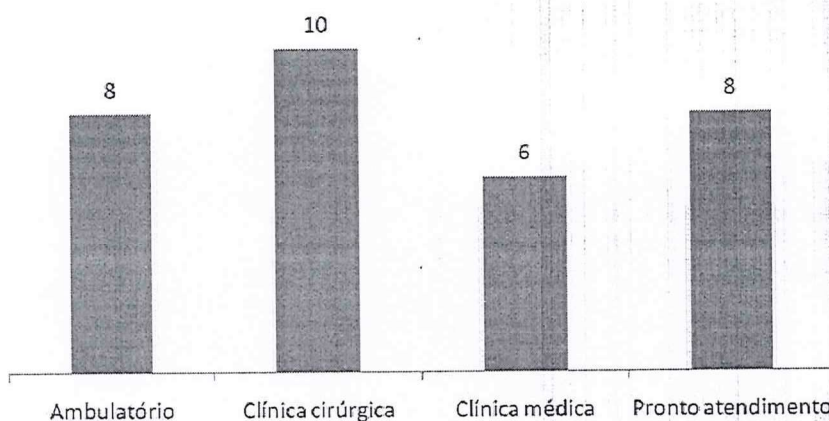
informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/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 mais procedentes em elogios são: Clínica cirúrgica, ambulatório, Pronto Atendimento e clínica médica.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/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 **50 (cinquenta)** colaboradores no mês de janeiro foram homenageados, além de



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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 das ocorrências de reclamações, o perfil de pessoas que utilizaram o serviço foi acompanhante externo e usuário externo, já o município mais participativo nas reclamações continua destacando - se Altamira e Medicilândia. Relacionado aos registros de reclamações procedentes por setor, foram: Laboratório, SAU, Segurança Patrimonial, Hemodiálise, Imagem, Clínica Médica e Pronto atendimento.

Reclamação por causa	Total
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

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2021

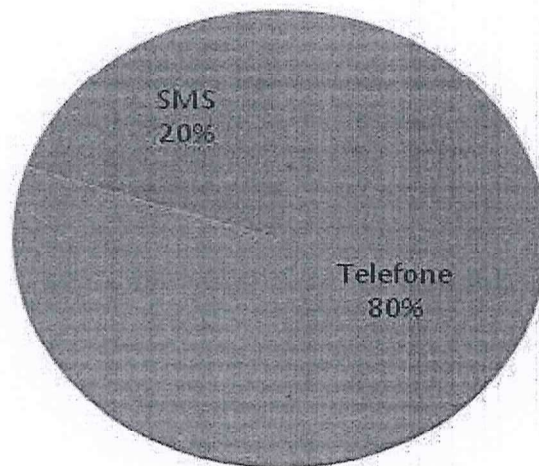
Durante o mês de janeiro evidenciamos 24 (vinte e quatro) insatisfações. Nas quais 6 (seis) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 10 (dez) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 8 (oito) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações e em seguida dado o retorno ao usuário resolvidas de imediato. 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 aos registros das sugestões, foram relacionadas ao horário do café da manhã, higienização das cadeiras dos usuários do atendimento de ambulatório, informações dos dias de realização de exame laboratorial e suporte de soro para banheiro nas internações. As sugestões foram encaminhadas para as coordenações e Diretoria do setor para verificação e análise, conforme registro em anexo.

RETORNO DAS OCORRÊNCIAS

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 8 (oito) retornos efetivos e 2 (dois) não efetivo devido contato deixado pelos usuários esta em caixa postal, porém foi enviado SMS informando que o retorno esta disponível conforme descrito abaixo:



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2021

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).

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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 1.091 (mil e noventa e um) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT e Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

Setor	Jan%
Internação	99,30
SADT	99,10
Ambulatório	98,10
Pronto Atendimento	100
Após Alta Hospitalar	100
MÉDIA GERAL	99,30

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Janeiro/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 março uma média geral de **99,30%** de satisfação dos usuários.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



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, estão sendo adaptadas:

- **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.
- **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 a rotina da realização de exames e consultas pelo SAU e Recepções ao iniciar o atendimento.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:

- 1) Estimular os usuários para que utilizem o S.A.U., todas as vezes que for necessário;
- 2) Informar as Linhas de Comando e Diretorias, bem como aos membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a conservação da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e registrar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários;
- 4) Realizar pesquisas de satisfação, mensalmente, conforme meta estabelecida;
- 5) Realizar pesquisas de satisfação após alta mensalmente.
- 6) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Linhas de Comando, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias.
- 7) Acionar as Linhas de Comando quanto ao prazo para parecer dos registros de Reclamações e Sugestões.


Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral


Pedro Campos Braga Filho
Diretor Adm Financeiro


Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



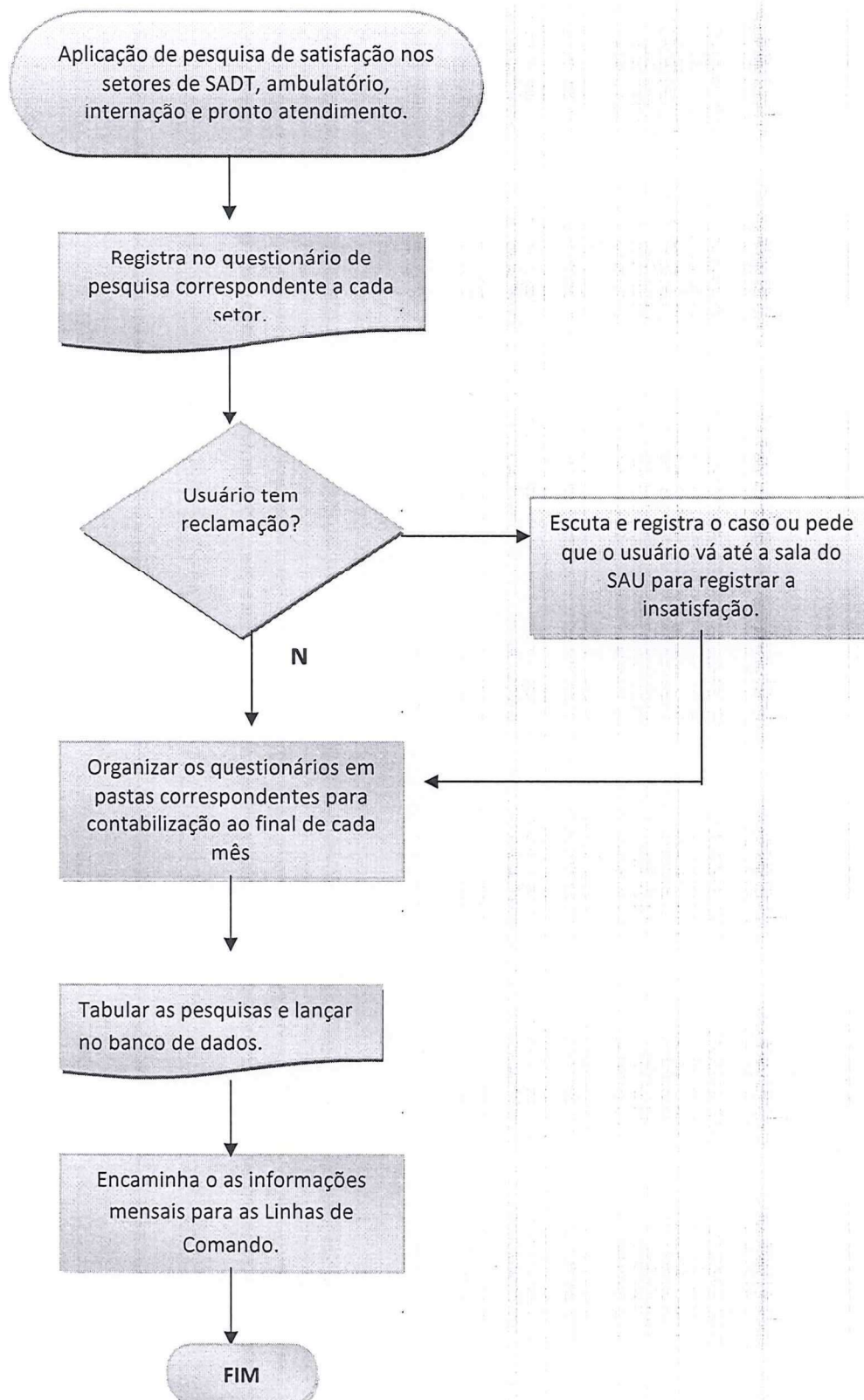
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



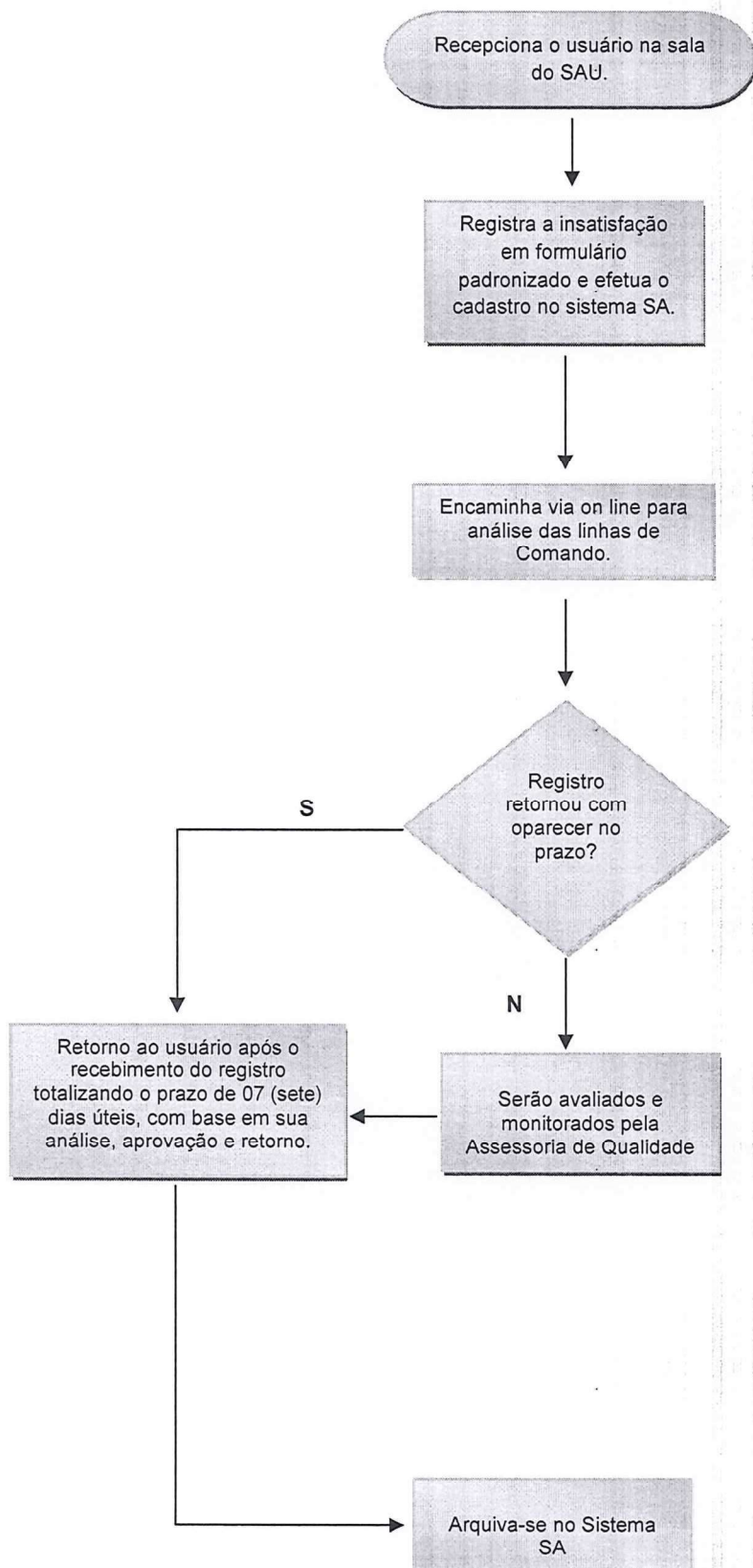
ANEXOS

REFERÊNCIA: JANEIRO - 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: JANEIRO - 2021

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO / 2021

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	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	29	30	31					
1	Atendimentos																																					479
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	8	6	6	3	4	-	-	1	8	6	7	5	-	-	-	6	4	-	-	5	4	-	-	6	7	1	2	1	-	-	-	90		
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	8	2	-	-	6	4	10	3	4	1	2	2	1	4	8	-	-	7	5	1	6	3	-	-	3	6	4	15	-	-	-	-	-	105			
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	1	-	-	-	-	-	10			
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	23	-	28	12	19	-	-	16	-	24	28	-	-	-	-	-	-	-	8	31	-	-	-	12	14	12	12	24	-	-	274			
2	Ações geradas nos atendimentos																																					
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	-	-	5	5	4	2	4	-	-	1	5	4	5	4	-	-	-	3	2	-	-	4	3	-	-	5	6	1	1	1	-	-	65			
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	2	1	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	13			
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-	1	2	1	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11			
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0			
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1			
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																					
3.1	Internas	-	1	-	16	-	23	1	20	1	-	7	7	20	-	3	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	12	8	9	9	9	-	-	147			
3.2	Externas	-	-	-	46	18	72	34	50	1	-	67	56	55	78	-	-	-	-	81	51	1	40	69	-	-	51	31	3	33	57	-	-	894				
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1			
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1			
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12			
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		8	3	0	102	36	141	63	101	6	1	95	82	112	125	21	0	0	112	67	2	65	115	0	0	90	78	32	74	93	0	0	1624					


Mayara Santos
Supervisora Administrativo



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: JANEIRO - 2021

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		INTERNAÇÃO		PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR			
Mês: Janeiro/2021	Acompanhantes Entrevistados: 102	Usuários entrevistados: 45	Total: 147	Pág. 1 de 2					
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"									
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?				0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?				1	*	5	15	126	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)				1	*	5	15	126	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:				1	*	5	15	126	*
4.1. Pelos médicos									
4.2. Pelos enfermeiros									
4.3. Pelos Outros Profissionais									
4.4. Pelos funcionários da Administração									
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1 Para os médicos									
5.2. Para os enfermeiros									
5.3. Para os Outros Profissionais									
5.4. Para os funcionários da Administração									
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?									
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:									
7.1. Pelos médicos									
7.2. Pelos enfermeiros									
7.3. Pelos Outros Profissionais									
7.4. Pelos funcionários da Administração									
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?									
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?									
10. A 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: 99,3%	



PRONTO ATENDIMENTO

Mês: Janeiro/2021

Acompanhantes Entrevistados: 33

Usuários entrevistados: 51

Total: 84

Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?

2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)

4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:

	CONCEITO ATRIBUÍDO						N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
4.1. Pelos médicos	*	*	*	17	64	3	
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	17	64	3	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	17	64	3	
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	17	64	3	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	*	*	*	17	64	3	
5.1 Para os médicos	*	*	*	17	64	3	
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	17	64	3	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	17	64	3	
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	17	64	3	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	17	64	3	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	*	*	*	17	64	3	
7.1. Pelos médicos	*	*	*	17	64	3	
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	17	64	3	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	17	64	3	
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	17	64	3	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	17	64	3	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	17	64	3	
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	*	17	64	3	
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	*	*	*	17	64	3	
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	17	64	3	
Índice de Satisfação Geral:						100,0%	





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: Janeiro/2021

Acompanhantes Entrevistados: 150

Usuários entrevistados: 335

Total: 485

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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	3	15	102	357						7
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	3	15	102	357						7
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	3	15	102	357						7
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:											
4.1. Pelos médicos	1	3	15	102	357						7
4.2. Para os enfermeiros	1	3	15	102	357						7
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	4	15	102	355						7
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	3	16	102	356						7
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?											
5.1 Para os médicos	1	3	15	102	357						7
5.2. Para os enfermeiros	1	3	15	102	357						7
5.3. Para os Outros Profissionais	1	3	15	102	357						7
5.3. Para os funcionários da Administração	1	3	15	102	357						7
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	1	3	15	102	357						7
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:											
7.1. Pelos médicos	1	3	15	102	357						7
7.2. Pelos enfermeiros	1	3	15	102	357						7
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	3	15	102	357						7
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	3	15	102	357						7
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	3	15	102	357						7
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	3	15	102	357						7
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	3	15	102	357						7

Índice de Satisfação Geral: 99,1%





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: Janeiro/2021 Acompanhantes Entrevistados: 109 Usuários entrevistados: 203 Total: 312 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?	*	6	11	68	225	2	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	6	11	68	225	2	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	6	11	68	225	2	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	6	11	68	225	2	
4.2. Para os enfermeiros	*	6	11	68	225	2	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	6	11	69	224	2	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	*	6	11	68	225	2	
5.2. Para os enfermeiros	*	6	11	68	225	2	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	6	11	68	225	2	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	*	6	11	68	225	2	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	*	6	11	68	225	2	
7.2. Pelos enfermeiros	*	6	11	68	225	2	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	6	11	68	225	2	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	6	11	68	225	2	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	6	11	68	225	2	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	6	11	68	225	2	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	6	11	68	225	2	
Índice de Satisfação Geral:						98,1%	

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				PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR	
ALTA HOSPITALAR		Mês: Janeiro/2021		Total: 64		Pág. 1 de 2	
		Acompanhantes Entrevistados: 51		Usuários entrevistados: 13			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"							
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:							
4.1. Pelos médicos							
4.2. Pelos enfermeiros							
4.3. Pelos Outros Profissionais							
4.4. Pelos funcionários da Administração							
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos							
5.2. Para os enfermeiros							
5.3. Para os Outros Profissionais							
5.4. Para os funcionários da Administração							
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?							
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos							
7.2. Pelos enfermeiros							
7.3. Pelos Outros Profissionais							
7.4. Pelos funcionários da Administração							
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							
10. A 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%

