



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: JANEIRO - 2022



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# Relatório Mensal

## Conta Pra Gente



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Conta pra Gente	5
04. Análises das Ocorrências	6
05. Análises dos Elogios	7
06. Análises das Reclamações	8
07. Análises da Sugestão	9
08. Retorno das Ocorrências	9
09. Resultados das Pesquisas de Satisfação	9
10. Ações	10
11. Propostas para Implementação Mensal	12
12. Anexos	13
12.1. Mapa de Atendimento Diário	17
12.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	18
12.3. Descrição de Reclamações não registradas	19
12.4. Descrição de registros de Reclamações	20
12.5. Descrição de registro de sugestão	21
12.6. Descrição de registro de elogio	22



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## INTRODUÇÃO

O setor Conta Pra Gente 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 “Conta Pra Gente”.



## ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.269 (mil duzentos e sessenta e nove) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	DEZEMBRO
Atendimentos em sala	131
Atendimento via Folder	46
Atendimentos ao leito	153
Pesquisas de satisfação	939

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 2022

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	DEZEMBRO
Elogio	40
Reclamação	6
Sugestão	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 2022

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 939 (novecentos e trinta e nove), as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	153	393	294	48	51	939

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 2022

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	286	2333	1971	507	224	5321

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 2022



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## CONTA PRA GENTE

A Pró-Saúde por meio de sua Diretoria Corporativa Médica Assistencial, desenvolveu, em conjunto com profissionais das unidades gerenciadas, uma nova proposta de nome para a ouvidoria, **CONTA PRA GENTE**, com o objetivo de facilitar o entendimento dos nossos usuários quanto ao serviço prestado. O setor continua seguindo o padrão de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde, recebendo reclamações, sugestões, elogios e demais manifestações de nossos usuários/acompanhantes e visitantes, bem como, **medindo o grau de satisfação conforme contrato de gestão**.

No mês de janeiro realizamos através desse novo formato as pesquisas de satisfação após alta hospitalar e a mensuração da experiência dos pacientes, que atingiu 100% de satisfação, sendo que os 50 (cinquenta) entrevistados enfatizaram o atendimento e a atenção ao usuário pela equipe assistencial de enfermagem.

Segue abaixo a tabela com a quantidade de entrevistas realizadas e dividida de acordo com cada setor:

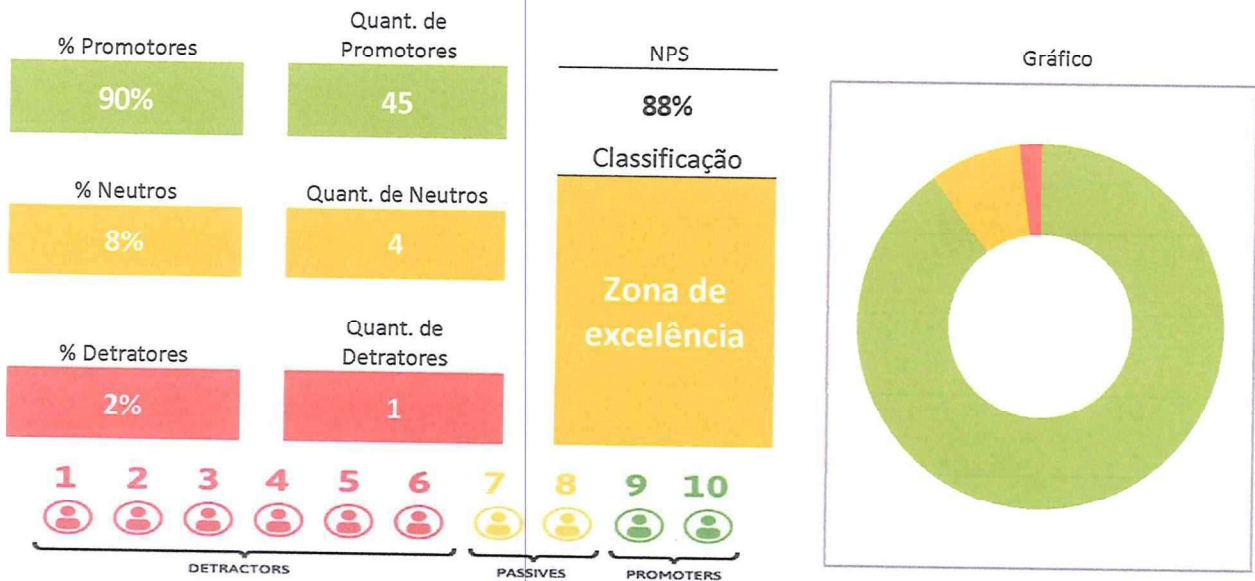
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	31	5	14	50

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 2022

Com o intuito de entender as expectativas dos pacientes e familiares com as Instituições e os colaboradores, monitorar a percepção dos pacientes sobre os cuidados prestados, identificar as oportunidades de melhoria e desenhar as soluções e os projetos de melhoria incluindo a percepção do paciente e/ou seu familiar realizamos a mensuração da experiência do paciente com a metodologia NPS (Net Promoter Score) com o seguinte resultado:



## DASHBOARD



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 2022

Neste mês totalizou 268 (duzentos e sessenta e oito) saídos, sendo que 224 (duzentos e vinte e quatro) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	103	19	102	224

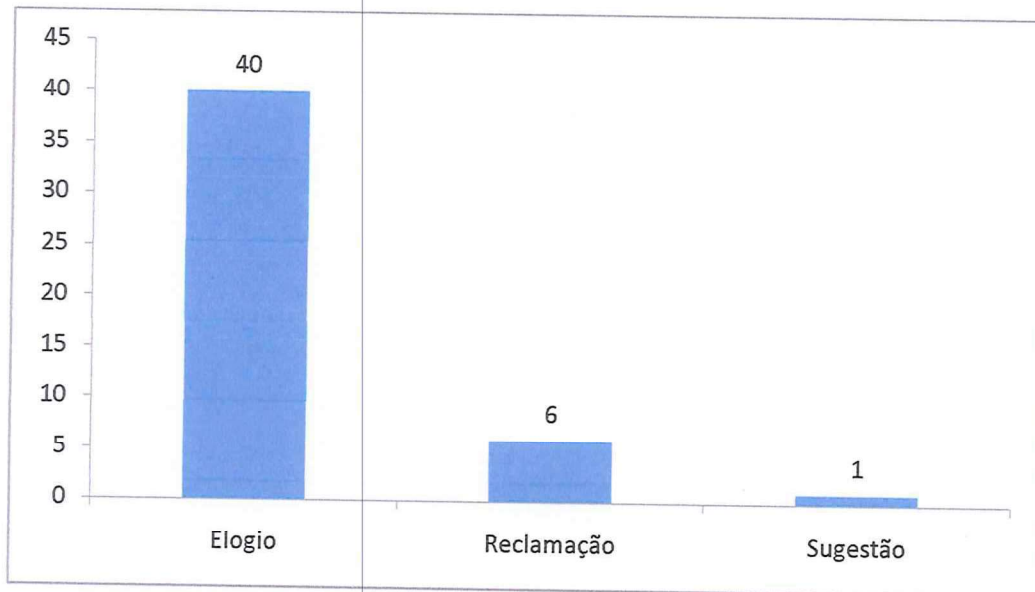
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 2022

Quanto aos exames externos foram realizados 9.813 (nove mil oitocentos e treze) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.971 (mil novecentos e setenta e um), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

### ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 47 (quarenta e sete) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 40 (quarenta) registros de elogios, 6 (seis) registros de reclamações e 1 (uma) de sugestão, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece

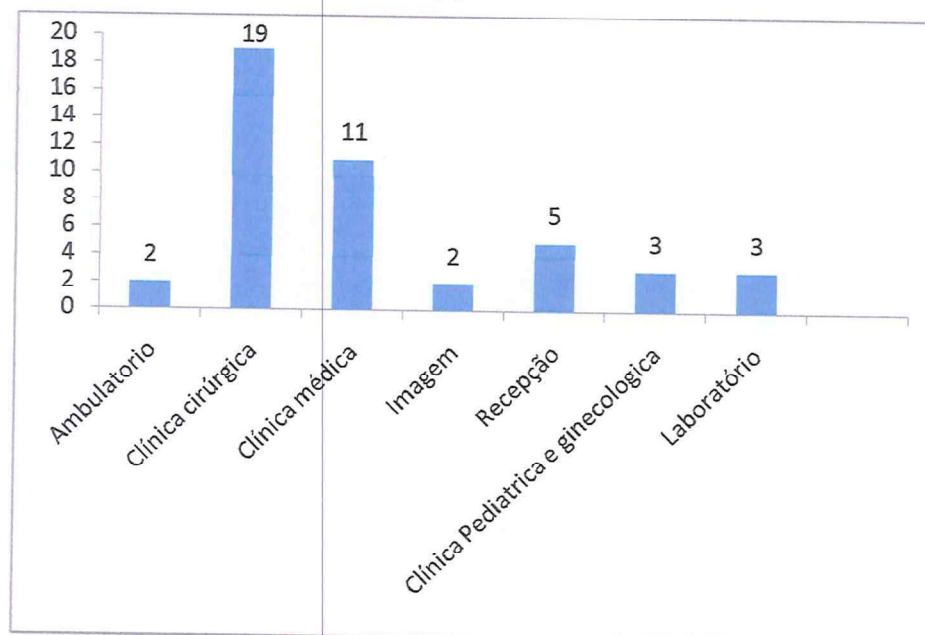
sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 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 Recepção.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 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 **65 (sessenta e cinco)** colaboradores no mês de janeiro 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 externos e visitante, pertencentes aos municípios de Altamira e Medicilândia com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Ausência de funcionário na entrega de exames	1
Falha na abordagem do técnico de enfermagem da clínica cirúrgica	1
Barulho no quarto 15 da clínica 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

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 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.



## ANÁLISE DA SUGESTÃO

A sugestão registrada foi feita por um acompanhante interno, pertencente ao município de Altamira com a seguinte causa e setor, sendo que a devolutiva estão no anexo:

SUGESTÃO	Qtd.
Entrada de alimentos para pacientes e acompanhantes – Clínica Cirúrgica	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de janeiro 2022

## 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 7 (sete) registros, sendo 6 (seis) reclamações e 1 (uma) sugestão, que tiveram retorno, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 2 (dois) 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 939 (novecentos e trinta e nove) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar/experiência do paciente via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.



Setor	Jan%
Internação	99,9
SADT	99,5
Pronto Atendimento	100
Ambulatório	99,6
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>99,75</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de janeiro 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 Janeiro uma média geral de **99,75%** 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.
- **Campanha do Janeiro Branco** - Realizada em alusão ao mês da saúde mental pela equipe multiprofissional do HRPT para os colaboradores das unidades.

### 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 Fevereiro de 2022.



Edson Gonçalves Primo  
Diretor Geral



Alisson Carlos Souza Gomes  
Diretor Adm Financeiro



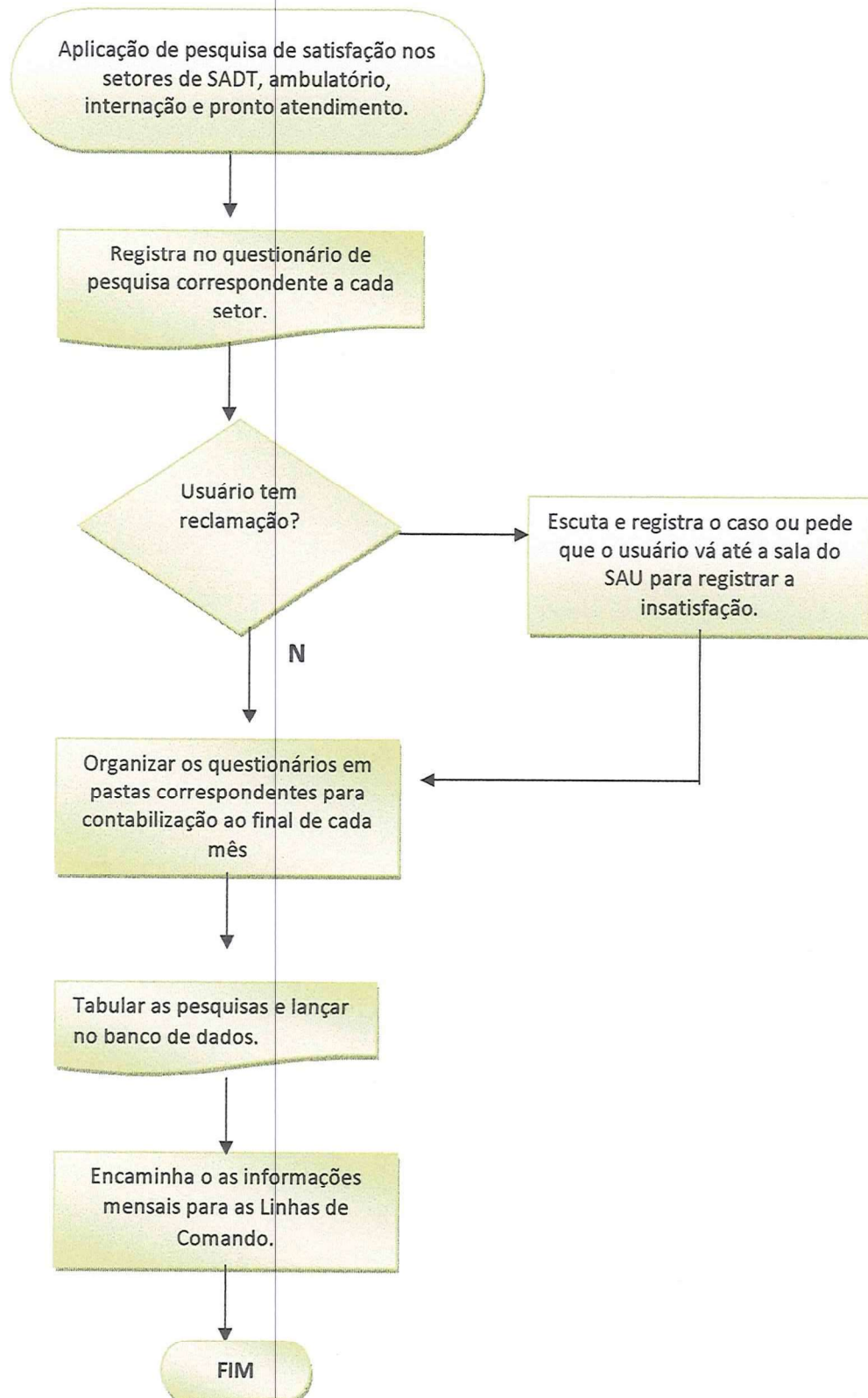
SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



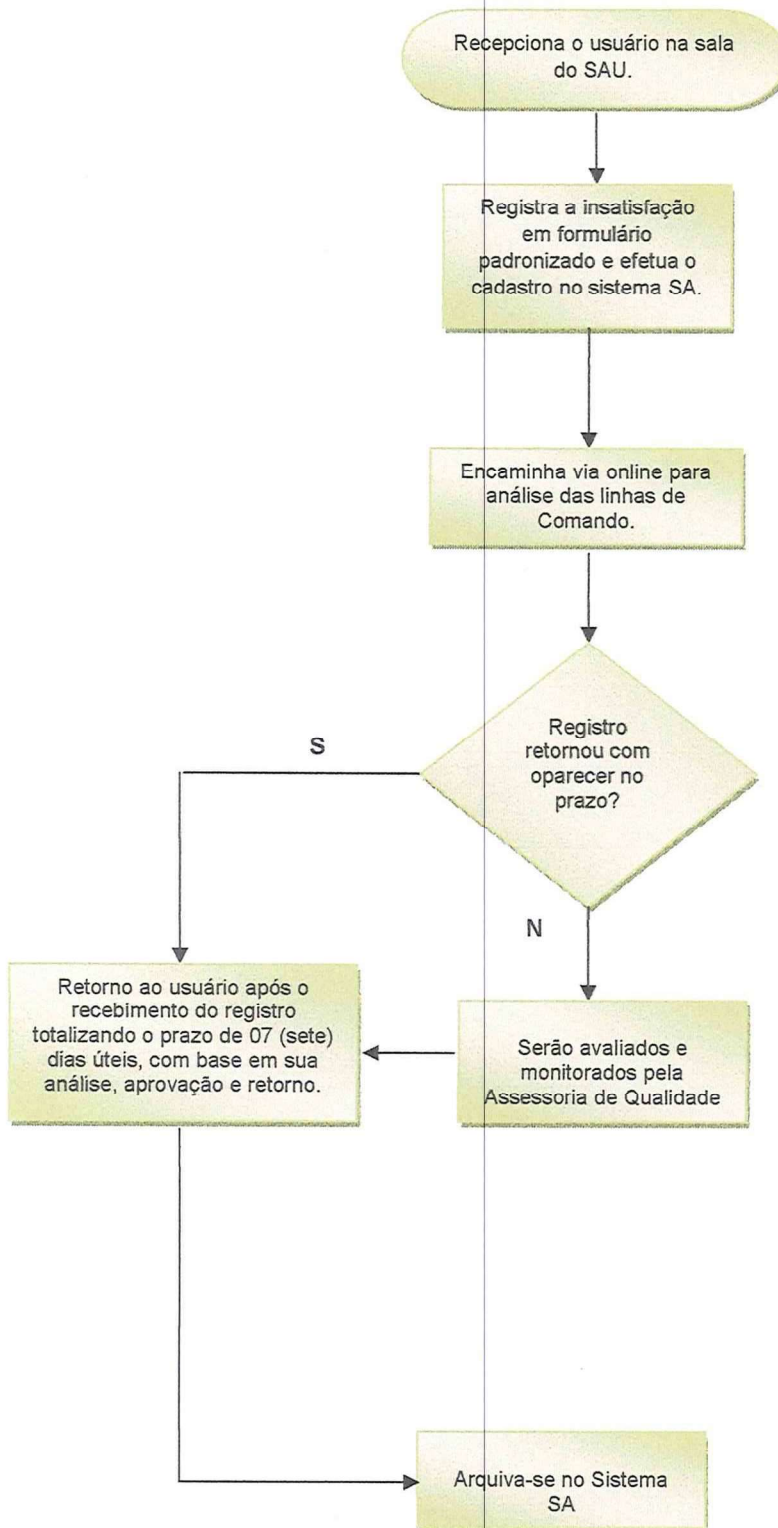
## ANEXOS



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

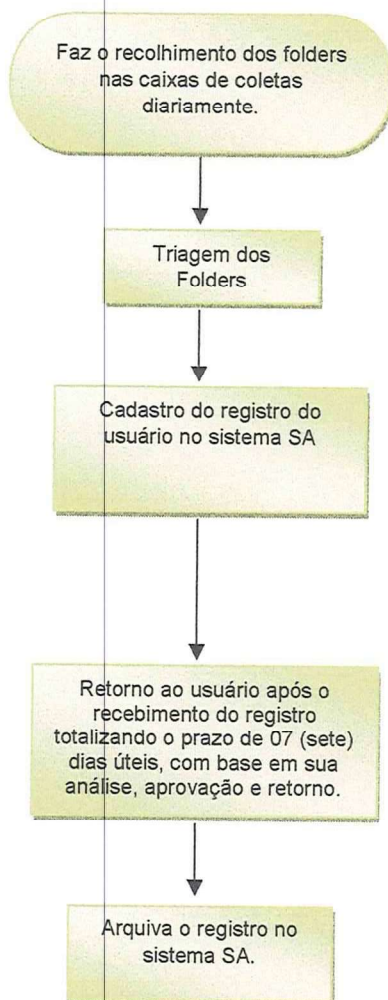


## Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2022





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





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

## REFERÊNCIA: JANEIRO - 2022

MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO/2022

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO/2022																															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																																330
1.1	Atendimentos em sala	-	-	8	14	3	2	2	-	-	12	3	10	4	10	-	-	1	9	5	-	8	-	-	-	12	9	8	6	5	-	-	-
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folhêr	-	-	11	1	3	2	-	-	1	4	-	4	-	-	1	-	2	8	6	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	10	44	24	-	-	-	-	61	8	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	Ações geradas nos atendimentos																																107
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	-	8	12	2	2	1	-	10	-	7	3	8	-	-	1	9	4	-	8	-	-	-	11	9	6	6	-	-	-		
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRP	-	-	-	1	1	-	1	-	1	3	3	1	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-		
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-		
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																3
3.1	Internas	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	10	44	24	-	-	-	-	61	8	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
3.2	Externas	-	-	1	-	-	1	1	-	43	63	92	126	83	-	-	9	41	166	-	-	-	-	-	1	44	59	-	-	-	-		
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-		
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		0	0	28	29	11	7	5	0	1	71	89	135	222	151	1	0	13	189	188	0	26	3	0	26	62	17	71	5	0	5		
																																	1346

*Mayara Santos*  
Mayara Santos  
Supervisora Administrativa



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

## REFERÊNCIA: JANEIRO - 2022





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



**SADT**

Mês: JANEIRO/2022

Acompanhantes Entrevistados: 93

Usuários entrevistados: 300

Total: 393

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?
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. Para os 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
- 5.3. Para os funcionários da Administração

6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronio 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. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?

O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?

10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?

		CONCEITO ATRIBUÍDO							
		0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10		N/R	
		Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente			
		*	*	2	74	315		2	
		*	*	1	75	315		2	
		*	*	1	75	315		2	
		*	*	1	75	315		2	
		*	*	2	74	315		2	
		*	*	5	71	315		2	
		*	*	4	72	315		2	
		*	*	3	73	315		2	
		*	*	2	75	314		2	
		*	*	3	73	315		2	
		*	*	4	72	315		2	
		*	*	2	74	315		2	
		*	*	3	73	315		2	
		*	*	2	74	315		2	
		*	*	2	74	315		2	
		*	*	3	73	315		2	
		*	*	3	73	315		2	
		*	*	2	74	315		2	
		*	*	2	73	316		2	
							<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



HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO			PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR	
PRONTO ATENDIMENTO		Mês: JANEIRO/2022			Pág. 1 de 2	
Acompanhantes Entrevistados: 26		Usuários Entrevistados: 22		Total: 48		
<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?						
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:						
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 realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?						
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						
<b>100,0%</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				
INTERNAÇÃO		CONCEITO ATRIBUÍDO				
Mês: JANEIRO/2022	Acompanhantes Entrevistados: 80	Usuários Entrevistados: 73	Total: 153	Pág. 1 de 2		
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>						
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	2	*	18	133	*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	20	133	*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	19	134	*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	1	19	133	*
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	1	19	133	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	19	134	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	19	134	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	1	19	133	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	1	19	133	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	19	134	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	19	134	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?						
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	1	19	133	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	1	19	133	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	18	134	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	19	134	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	1	19	133	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	1	19	133	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	19	134	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	*	*	19	133	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	19	134	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	19	134	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	19	134	*
15. O horário das visitas?	*	*	20	133	*	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	19	134	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	19	134	*
				<b>Índice de Satisfação Geral: 99,9%</b>		





HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

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

**Ambulatório**

Mês: JANEIRO/2022

Acompanhantes  
Entrevistados: 87

Usuários  
entrevistados: 207

Total: 294

Pág. 1 de 2



ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

	CONCEITO ATRIBUÍDO							N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente			
<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:								
4.1. Pelos médicos								
4.2. Para os enfermeiros								
4.3. Pelos Outros Profissionais								
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								
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?								
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:								
7.1. Pelos médicos								
7.2. Pelos enfermeiros								
7.3. Pelos Outros Profissionais								
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: 99,6%</b>	

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

