



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: JULHO - 2022

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



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	6
04. Análises dos Elogios	7
05. Análises das Reclamações	8
06. Retorno das Ocorrências	9
07. Resultados das Pesquisas de Satisfação	9
08. Ações	11
09. Propostas para Implementação Mensal	12
10. Anexos	13
10.1 Mapa de atendimento diário	17
10.2 Resultado das pesquisas de satisfação	18
10.3 Descrição das reclamações registradas	19
10.4 Descrição das reclamações não registradas	20
10.5 Descrição dos elogios	21



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Usuário 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 no mês de Julho de 2022.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.378 (mil e trezentos e oito) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	JUNHO
Atendimentos em sala	126
Atendimento via Folder	77
Atendimentos ao leito	162
Pesquisas de satisfação	1.013

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

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	JUNHO
Elogio	61
Reclamação	15
Sugestão	1

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

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 1.013 (um mil e treze), 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
Março	135	410	276	75	70	966
Abril	118	319	264	64	80	845
Maiο	145	419	316	48	73	1.001
Junho	151	339	232	41	87	850
Julho	159	396	308	58	92	1.013

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

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



Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos, pelo Hospital Regional Público da Transamazônica - HRPT durante o mês de Julho:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	286	2333	1971	507	224	5321
Fevereiro	245	2702	1989	383	223	5542
Março	268	2350	2014	371	275	5278
Abril	261	2752	1992	406	246	5657
Maiο	279	2333	2018	373	234	5237
Junho	277	2194	1988	373	257	5089
Julho	282	2243	2072	454	239	5290

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

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 98,9% de satisfação, porém alguns usuários e acompanhantes pontuaram algumas fragilidades como: Fragilidade na comunicação do corpo clínico e equipe de enfermagem para com o paciente no Pós Alta, fragilidade na postura do corpo clínico e da equipe assistencial e limitação de poltronas para os acompanhantes. As fragilidades foram encaminhadas via email para a coordenação dos setores envolvidos.

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	27	4	10	50
Fevereiro	33	6	17	56
Março	29	19	22	70
Abril	42	6	32	80
Maiο	33	7	33	73
Junho	43	8	36	87
Julho	40	16	36	92

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

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



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Neste mês totalizou 275 (duzentos e setenta e cinco) saídas, sendo que 239 (duzentos e trinta e nove) foram alta hospitalar por setor:

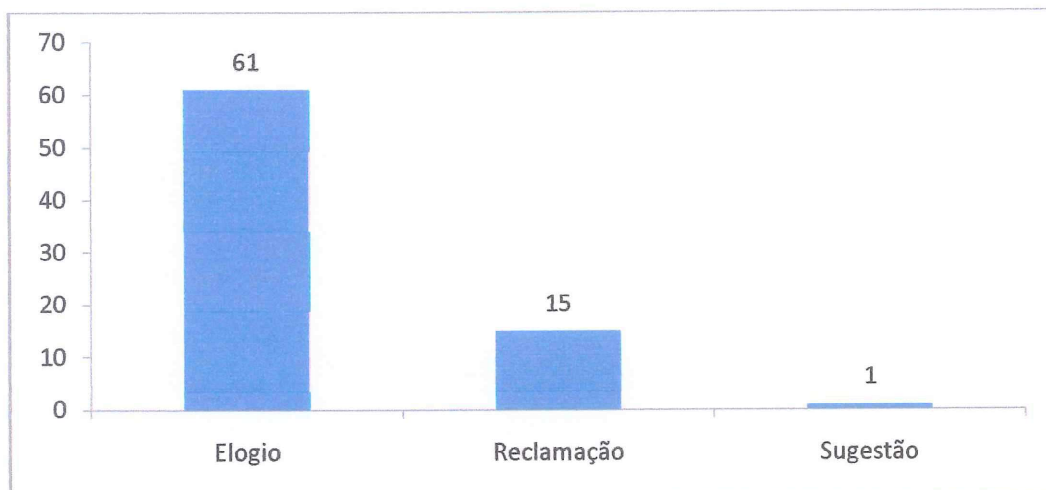
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	103	19	102	224
Fevereiro	82	15	88	185
Março	110	20	115	245
Abril	97	32	117	246
Maiο	98	30	106	234
Junho	103	47	107	257
Julho	102	36	101	239

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

Quanto aos exames externos foram realizados 11.092 (onze mil e noventa e dois) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 2.072 (dois mil e setenta e dois), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

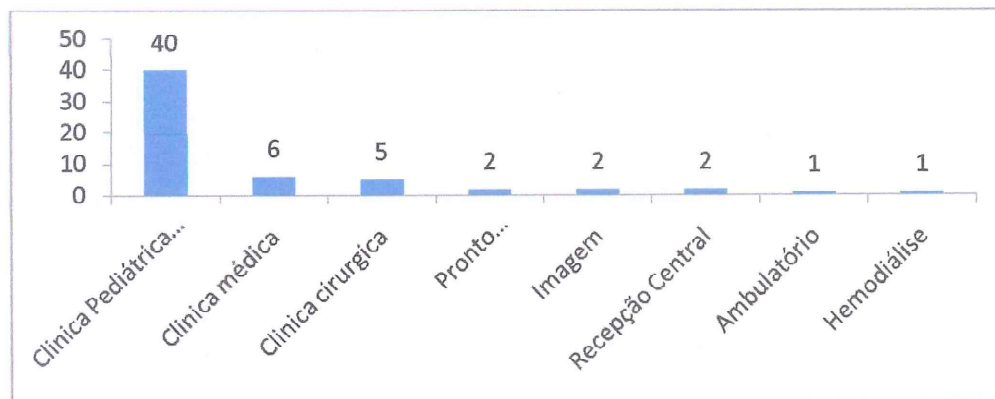
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 77 (setenta e sete) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 61 (sessenta e um) registros de elogios, 15 (quinze) registros de reclamações e 1 (uma) sugestões, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a 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 Julho 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 Pediátrica o obstétrica e Clínica Médica e Clínica Cirúrgica.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Julho 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 88 (oitenta e oito) colaboradores no mês de Julho 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.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

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

CAUSAS	Qtd.
Extravio de bolsa no guarda-volumes	1
Demora do check in e a triagem na recepção do Ambulatório	1
Atendimento ríspido na recepção do Ambulatório	1
Falta de prioridade na distribuição de senhas.	1
Transferência do paciente de setor sem informar a família.	1
Demora do corpo clínico ao repassar boletim médico no Pronto Atendimento.	1
Fragilidade no atendimento da segurança patrimonial	1
Fragilidade no atendimento igualitário e acolhedor para com os usuários que são analfabetos.	1
Demora no atendimento da Recepção Central	1
Abordagem ríspida de enfermeira plantonista.	1
Fragilidade na limpeza dos quartos.	1
Insatisfação com a quantidade de poltrona disponíveis nos quartos.	1
Bebedouro com problemas técnicos	1
Insatisfação com o cardápio.	1

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

As demais atividades foram registradas no Livro interno do SAU e foram resolvidas imediatamente devido à equipe do SAU atuar em parceria

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



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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 16 (dezesesseis) registros, sendo 04 (quatro) reclamações, que tiveram retorno, porém devido à dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 12 (doze) 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 1.013 (Um mil e treze) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%	Jun%
Internação	99,9%	97,6%	99,2%	100%	100%	99,3%	100%
SADT	99,5%	100%	99,7%	99,9%	99,5%	99,6%	100%
Pronto Atendimento	100%	99,6%	99,7%	99,6%	99,9%	99,9%	100%
Ambulatório	99,6%	99,3%	100%	99,7%	99,9%	99,1%	99,7%
Após Alta Hospitalar	99,9%	99,6%	100%	96,3%	100%	100%	98,9%
MÉDIA GERAL	99,78%	99,22%	99,72%	99,10%	99,86%	99,58%	99,72%

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

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados se enquadram no padrão **“Excelente”** de avaliação pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de Julho uma média geral de **99,72%** de satisfação dos usuários.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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.
- **Visita interna do SAU** – Realizada diariamente aos usuários internados, garantindo a satisfação e atenção destes durante a sua internação, melhorando a qualidade do atendimento e o bem estardos nossos usuários.
- **Pesquisa de satisfação informatizada** – Realizada diariamente pela manhã com os usuários externos e no período da tarde com os usuários internos.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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 Agosto de 2022.


Edson Gonçalves Primo
Diretor Hospitalar


Rodrigo Fauth
Diretor Administrativo Financeiro



Secretaria de
Saúde Pública

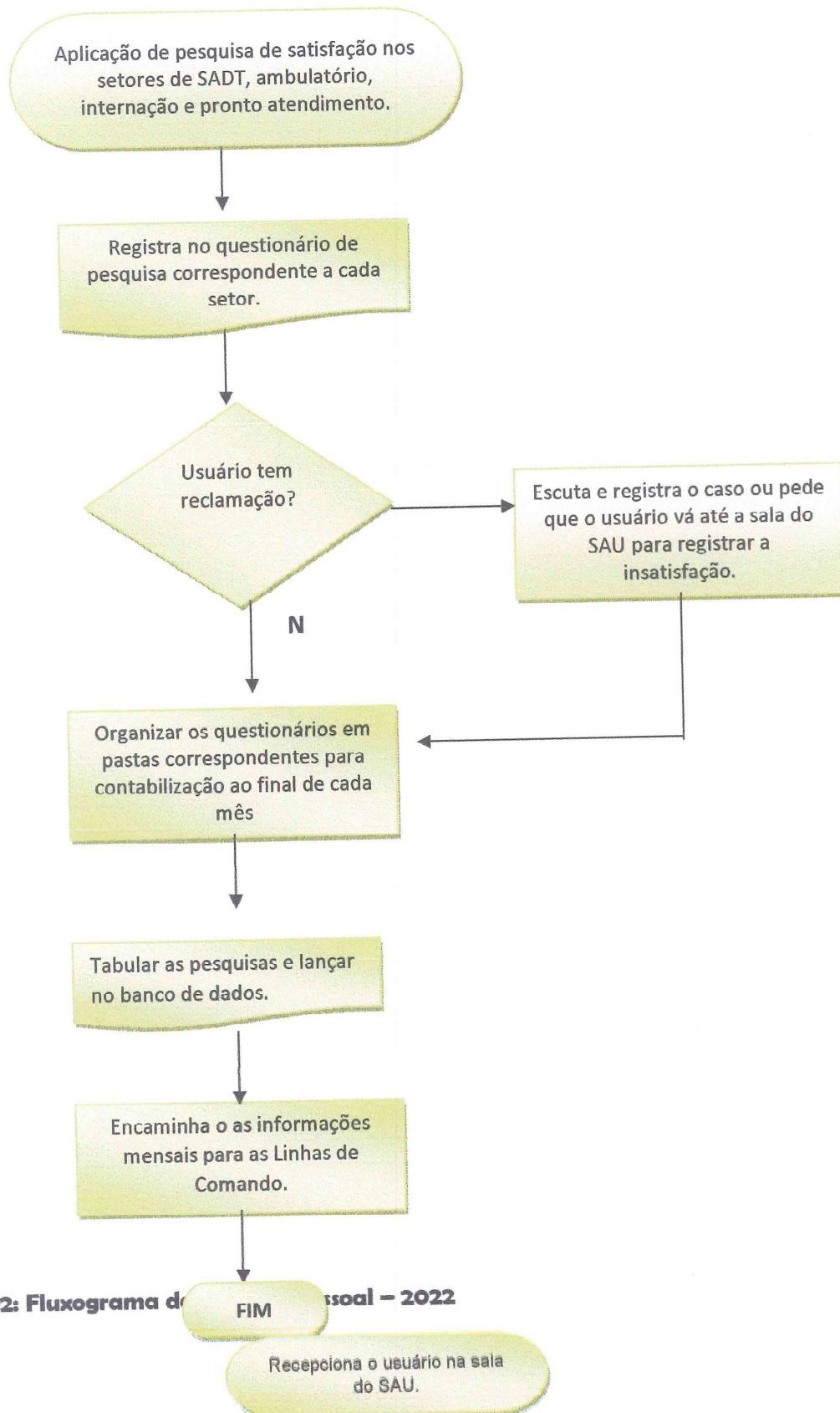


GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

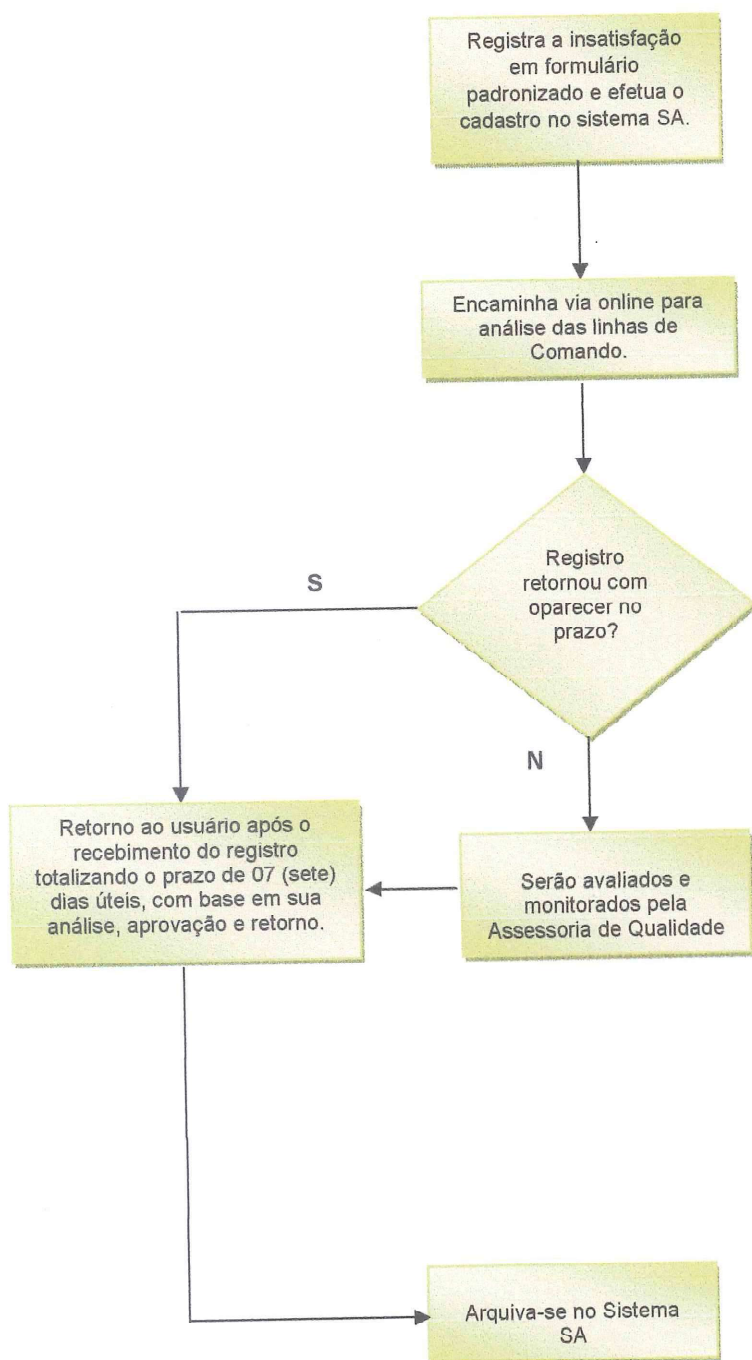
ANEXOS

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação – 2022

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



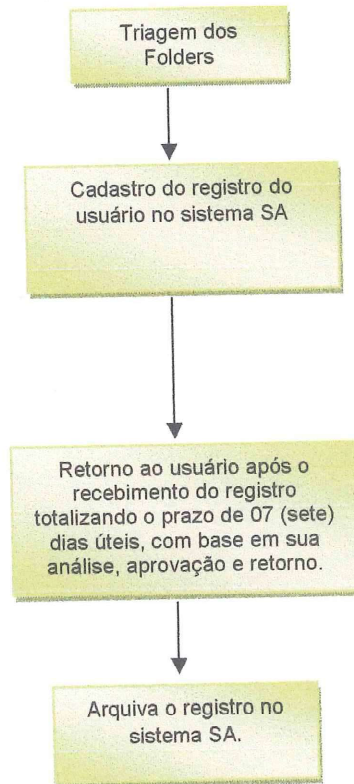
Anexo 02: Fluxograma de FIM - 2022



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2022

Faz o recolhimento dos folders nas caixas de coletas diariamente.

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



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: JULHO - 2022

MÊS DE REFERÊNCIA: JULHO/2022

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	MÊS DE REFERÊNCIA: JULHO/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																																		484
1.1	Atendimentos em sala	1	-	-	3	14	5	3	-	-	24	6	2	5	5	-	-	3	23	-	2	-	-	-	14	2	7	7	-	-	-	-	126		
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	10	10	16	-	-	16	-	16	-	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	98		
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	10	2	-	6	2	4	-	3	2	1	2	1	6	3	4	6	-	-	6	8	-	8	3	-	-	-	-	-	-	-	77			
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3			
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	3	-	-	-	1	-	20	18	-	13	17	10	30	-	4	-	12	2	2	26	1	2	-	-	-	5	-	-	-	-	162			
2	Ações geradas nos atendimentos																																		
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1	-	-	3	9	4	3	-	-	16	4	2	5	4	-	-	2	17	-	2	-	-	-	14	-	-	-	-	-	-	-	86		
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3		
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	-	-	5	-	-	-	-	8	-	-	2	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21		
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2		
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																		
3.1	Internas	3	-	-	-	1	-	19	15	-	13	17	10	30	-	4	-	11	2	26	1	2	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	159		
3.2	Externas	-	-	-	1	48	9	163	87	14	4	24	122	73	71	-	-	91	45	46	29	15	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	854		
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		18	2	0	13	30	23	209	142	16	80	71	162	158	101	14	0	137	101	122	35	43	3	0	30	12	7	7	0	0	0	0	1587		


 Nayane Bessa Silva
 Líder de SAU



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RESULTADO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: JULHO - 2022



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

INTERMEDIÇÃO

Mes: JULHO/2022

Acompanhantes
Entrevistados: 59

Usuários
entrevistados: 100

Total: 159

Pág. 1 de 2



"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?	*	*	*	13	146	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	13	146	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	13	146	*
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	*	13	146	*
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	13	146	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	13	146	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	1	13	145	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	*	13	146	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	13	146	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	13	146	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	13	146	*
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	*	*	*	13	146	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	13	146	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	13	146	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	13	146	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	13	146	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	13	146	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	13	146	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	*	13	146	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	13	146	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	13	146	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	13	146	*
15. O horário das visitas?	*	*	*	13	146	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	13	146	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	13	146	*
Índice de Satisfação Geral:						100,0%

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





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: JULHO/2022
Acompanhantes Entrevistados: 63
Usuários Entrevistados: 25
Total: 92
Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO						M/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	1	2	10	79	*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	1	2	10	79	*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	1	2	10	79	*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	1	2	10	79	*	
4.2. Pelos enfermeiros	*	1	2	10	79	*	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	2	10	79	*	
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	1	2	10	79	*	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	*	1	2	10	79	*	
5.2. Para os enfermeiros	*	1	2	10	79	*	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	1	2	10	79	*	
5.4. Para os funcionários da Administração	*	1	2	10	79	*	
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	2	10	79	*	
7.2. Pelos enfermeiros	*	1	2	10	79	*	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	2	10	79	*	
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	1	2	10	79	*	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	1	2	10	79	*	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	1	2	10	79	*	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	1	2	10	79	*	
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	1	2	10	79	*	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	1	2	10	79	*	
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	1	2	10	79	*	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	1	2	10	79	*	
15. O horário das visitas?	*	1	2	10	79	*	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	1	2	10	79	*	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	1	2	10	79	*	
Índice de Satisfação Geral: 98,9%							

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: JULHO/2022

Acompanhantes
Entrevistados: 73

Usuários
entrevistados: 235

Total: 308

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	*	12	92	202	1	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	12	93	201	1	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	12	91	203	1	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	1	*	12	91	203	1	
4.2. Para os enfermeiros	1	*	12	91	203	1	
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	12	91	203	1	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	1	*	12	91	203	1	
5.2. Para os enfermeiros	1	*	12	91	202	1	
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	12	92	202	1	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	1	*	12	92	202	1	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	1	*	12	92	202	1	
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	12	92	202	1	
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	12	92	202	1	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	12	92	202	1	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	12	92	202	1	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	*	12	92	202	1	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	12	92	202	1	
Índice de Satisfação Geral: 99,7%							

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		PRONTO ATENDIMENTO			CONCEITO ATRIBUÍDO						
 HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		Mês: JULHO/2022		Acopanhiantes Entrevistados: 20		Usuários entrevistados: 38		Total: 58		Pág. 1 de 2	
"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?	*	*	1	10	45	2					
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	2	9	45	2					
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local onde precisa ir (Placas e Cartazes)?	*	*	1	10	45	2					
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:											
4.1. Pelos médicos	*	*	2	10	44	2					
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	2	9	45	2					
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	2	9	45	2					
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	1	10	45	2					
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?											
5.1. Para os médicos	*	*	2	9	45	2					
5.2. Para os enfermeiros	*	*	2	9	45	2					
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	2	9	45	2					
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	1	10	45	2					
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?											
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:											
7.1. Pelos médicos	*	*	2	9	45	2					
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	2	9	45	2					
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	2	9	45	2					
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	1	10	45	2					
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	2	10	44	2					
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	2	10	44	2					
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	2	10	44	2					
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	*	*	2	10	44	2					
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	1	11	44	2					
											100,0%

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





HOSPITAL REGIONAL
PÙBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: JULHO/2022

Acompanhantes Entrevistados: 90

Usuários Entrevistados: 306

Total: 396

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?	*	*	8	88	296	4	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	6	90	295	4	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	8	88	295	4	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	*	8	88	296	4	
4.2. Para os enfermeiros	*	*	8	89	295	4	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	9	88	295	4	
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	9	88	295	4	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	*	*	8	87	297	4	
5.2. Para os enfermeiros	*	*	8	90	294	4	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	8	88	296	4	
5.3. Para os funcionários da Administração	*	*	8	86	298	4	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	*	*	8	88	296	4	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	*	*	8	88	296	4	
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	8	88	296	4	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	8	88	296	4	
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	7	89	296	4	
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	8	88	296	4	
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	*	8	88	296	4	
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	8	88	295	4	
Índice de Satisfação Geral:						100,0%	

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

