



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Junho – 2019

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

0054



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. Análise das Reclamações	7
06. Retorno das Reclamações	8
07. Resultado das Pesquisas de Satisfação	9
08. Considerações Finais	10
09. Ações	11
10. Propostas para Implementação Mensal	12
11. Anexos	13
11.1. Mapa de Atendimento Diário	17
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	18
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	19
11.4. Descrição de registros de Reclamações	20



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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 mês de junho de 2019.

ATIVIDADE MENSAL

Realizado 1.105 (mil cento e cinco) pesquisas de satisfação divididas nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 547 (quinhentos e quarenta e sete) atendimentos. Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes.

Tabela: Total de pesquisas realizadas por setor.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	156	485	317	85	64	1.107
Fevereiro	166	485	315	85	63	1.114
Março	166	479	315	85	65	1.110
Abril	156	487	315	85	64	1.107
Maió	161	487	315	86	64	1.113
Junho	156	485	315	85	64	1.105

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2019.

Destes atendimentos foram geradas 5 (cinco) insatisfações e 38 (trinta e oito) elogios pelos usuários/acompanhantes, registrados a partir do atendimento em sala, na visita aos leitos e folders depositados nas caixas de sugestão disponibilizadas nos setores do HRPT. Os elogios prevalecem sendo os registros mais efetuados pelos usuários.

Tabela: Comentários gerados nos atendimentos.

COMENTARIOS GERADOS	ABRIL
Elogio	38
Reclamação	5

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho /2019.

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

Tabela: Total de usuários atendidos por setor.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta hospitalar	Total
Janeiro	311	3209	1825	406	314	5977
Fevereiro	319	2726	2034	418	317	5814
Março	293	2669	1840	509	296	5607
Abril	254	3231	1949	511	257	6202
Mai	292	2406	1805	453	294	5250
Junho	301	2506	1728	443	302	5280

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho /2019

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 99,9% 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:

Tabela: Pesquisas de Satisfação Após Alta Hospitalar.

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	20	18	26	64
Fevereiro	20	17	26	63
Março	20	18	27	65
Abril	20	18	26	64
Mai	20	18	26	64
Junho	20	18	26	64

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho /2019

No mês de junho totalizou 302 (trezentos e dois) saídas, sendo que 256 (duzentos e cinquenta e seis) foram alta hospitalar por setor:

Tabela: Alta Hospitalar.

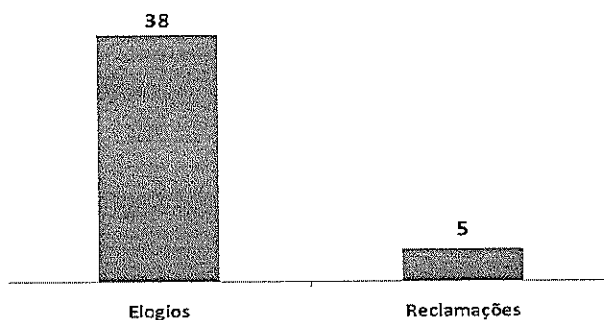
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	131	42	141	314
Fevereiro	139	45	133	317
Março	108	52	135	296
Abril	101	44	112	257
Mai	111	44	87	242
Junho	106	27	123	256

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho /2019

Quanto aos exames externos foram realizados 12.286 (doze mil duzentos e oitenta e seis) distribuídos nos setores de SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.728 (mil setecentos e vinte e oito) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANALISE DAS OCORRÊNCIAS

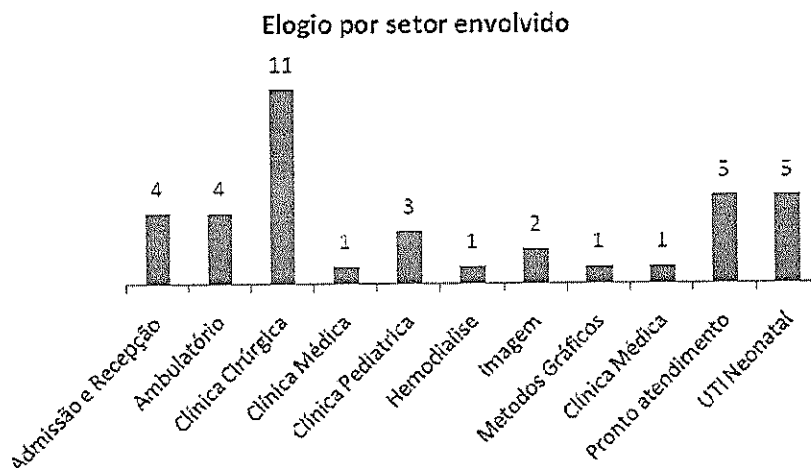
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 43 (quarenta e três) ocorrências, sendo os 39 relatos através do folder e 4 via atendimento pessoal. Classificadas da seguinte forma: 38 (trinta e oito) registros de elogios e 5 (cinco) registros de reclamações, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2019.

ANALISE 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, Pronto atendimento, e UTI Neonatal.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2019.

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 junho 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.

ANALISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo aos registros das ocorrências de reclamações, o perfil de pessoas que utilizaram o serviço foi os acompanhantes internos, já os municípios que participaram nas reclamações foram Altamira. Os setores relacionados nas reclamações procedentes foram: Laboratório, Clínica Médica, Entrega de exames e Imagem:

CAUSAS	Qnt.
Abordagem da colaboradora – Laboratório	1

Conduta médica – Clínica Médica	1
Abordagem da técnica de enfermagem - Imagem	1
Uso de contraste – Imagem	1
Abordagem – Entrega de exames	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho /2019

Durante este mês evidenciamos 19 (dezenove) insatisfações. Nas quais 5 (cinco) foram registradas com retorno ao usuário, 11 (onze) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 3 (três) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações, resolvidas de imediato e em seguida dado o retorno ao usuário. 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 RECLAMAÇÕES

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 5 (cinco) registros de insatisfação, onde com retorno efetivo a todos os reclamantes, sendo que 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).



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%
Internação	99,3	99,3	99,7	99,8	99	99,2
SADT	99,5	99,8	98,8	99,8	99,7	99,5
Ambulatório	99,6	100	99,9	99,6	99,2	99,3
Pronto Atendimento	99,9	100	99,9	99,4	99,5	99,4
Após Alta Hospitalar	100	99,9	98,5	99,9	99,9	99,9
MÉDIA GERAL	99,66	99,80	99,36	99,7	99,46	99,46

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho /2019

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 **99,46%** de satisfação dos usuários.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU continuou dando ênfase aos trabalhos que já vinham sendo executados e também vem trabalhando neste ano em conjunto com outros setores do hospital, na busca de um atendimento com excelência e humanizado aos usuários e colaboradores, tais como:

- **Acolhimento Multiprofissional** - Onde o SAU faz parceria junto Assistente Social, Psicóloga, Segurança Patrimonial e Enfermeiro realizando três vezes por semana a apresentação setorial, normas e rotina do hospital e esclarecimentos de dúvidas aos acompanhantes/Usuários.
- **Projeto de “Captação de Doadores de Sangue”** - onde o SAU faz parceria com a Agência Transfusional do HRPT e HEMOPA, via palestras e divulgações aos usuários que vem em busca de atendimento ambulatorial.
- **Palestra Ambulatorial** – Realizando diariamente de acordo com cronograma disponibilizado no SAU pela equipe multiprofissional do HRPT.



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:

- Palestra ambulatorial junto à equipe multidisciplinar envolvendo nutricionista, psicóloga, farmacêuticos, assistentes sociais, fonoaudiólogas, enfermeiros e técnicos de enfermagem, abordando assuntos relacionados a cada especialidade médica do dia.
- Orientações junto à agência Transfusional incentivando a doação de sangue.
- Orientações aos usuários externos quanto ao fluxo de atendimento e do setor do Serviço de atendimento ao usuário.
- Apresentação folclórico junto ao grupo Rosas dos Ventos do município de Altamira, onde foram convidados usuários, acompanhantes e colaboradores para prestigiar.

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 Julho de 2019.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Pedro Campos Braga
Diretor Adm Financeiro



Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



Secretaria de
Saúde Pública

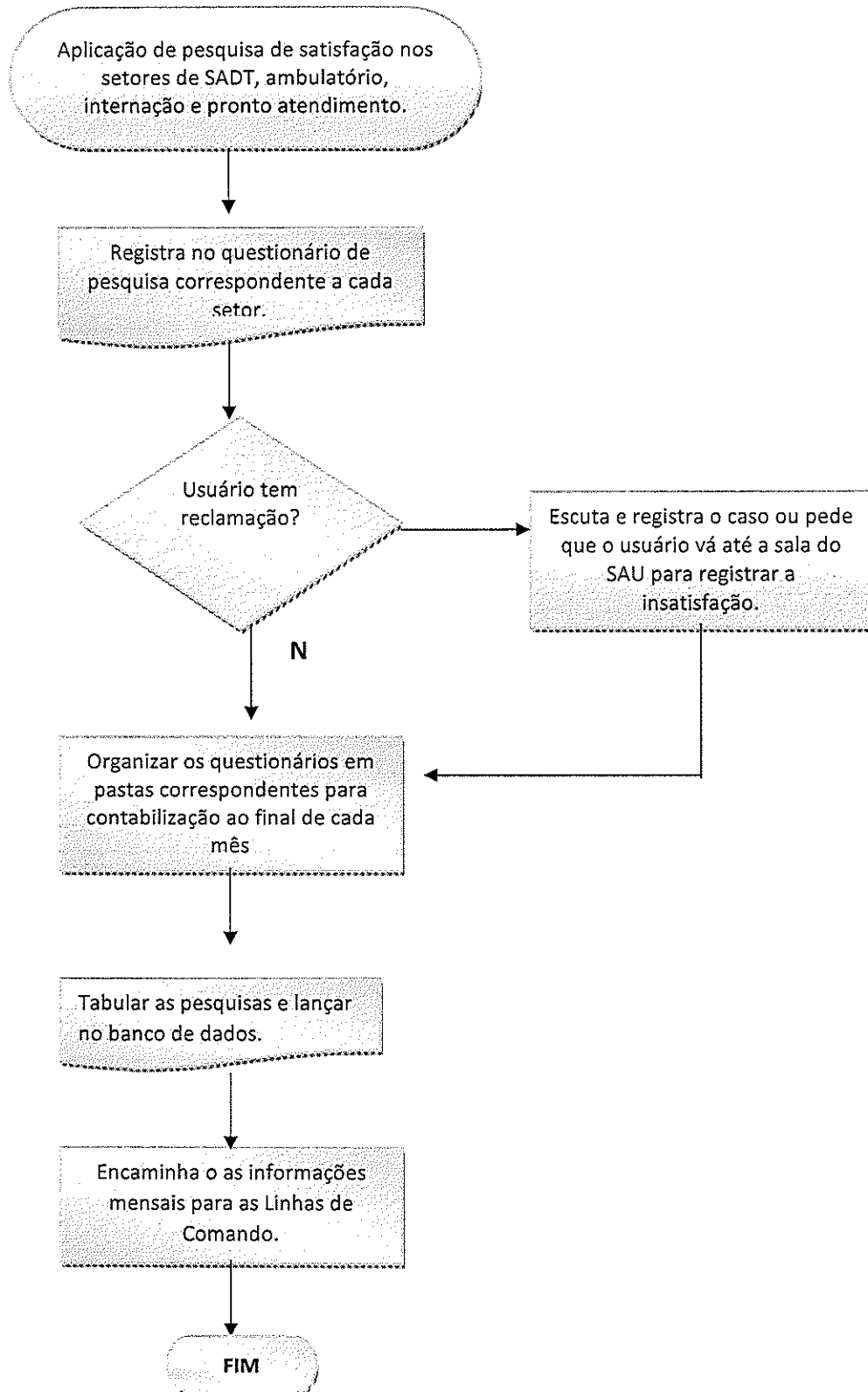


GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

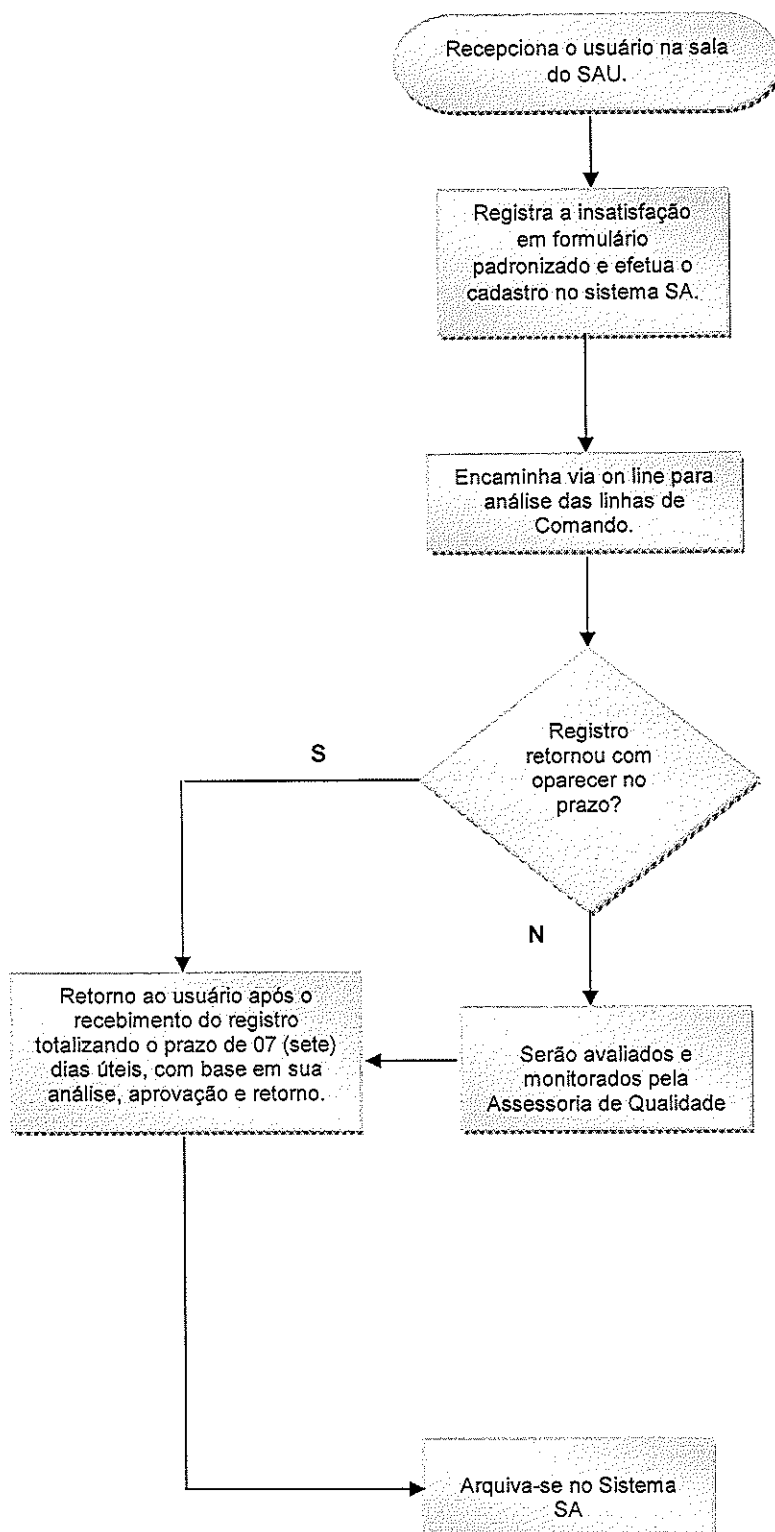
ANEXOS

REFERÊNCIA: JUNHO - 2019

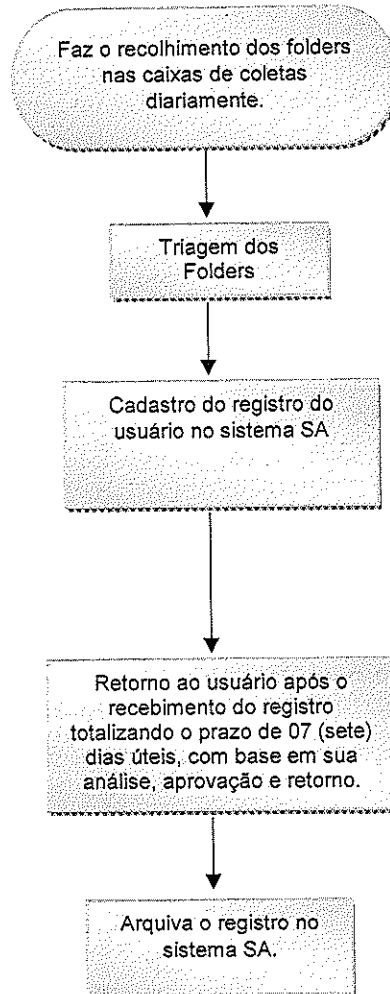
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2019



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2019





Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO

DIÁRIO

REFERÊNCIA: JUNHO- 2019



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: JUNHO- 2019



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: Junho/2019 Acompanhantes Entrevistados: 54 Usuários entrevistados: 10 Total: 64 Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO					NIR
	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 do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	3	7	52	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	3	7	52	2
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	3	7	52	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido?						
4.1. Pelos médicos	*	*	3	7	52	2
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	3	7	52	2
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	3	7	51	2
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	3	7	52	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	*	*	3	7	52	2
5.1. Para os médicos	*	*	3	7	52	2
5.2. Para os enfermeiros	*	*	3	7	52	2
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	3	7	52	2
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	3	7	52	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	3	7	52	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado?	*	*	3	7	52	2
7.1. Pelos médicos	*	*	3	7	52	2
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	3	7	52	2
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	3	7	52	2
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	3	7	52	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	3	7	52	2
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	3	7	52	2
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	3	7	52	2
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	3	7	52	2
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	3	7	52	2
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	3	7	52	2
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	3	7	52	2
15. O horário das visitas?	*	*	3	7	52	2
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	3	7	52	2
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	3	7	52	2
Índice de Satisfação Geral:						99,9%





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: Junho/2019 Acompanhantes Entrevistados: 93 Usuários Entrevistados: 222 Total: 315 Pág. 1 de 2



ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

		CONCEITO ATRIBUÍDO						NIR
0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10				
Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente				
1	2	4	52	255			1	
*	2	4	52	256			1	
*	2	4	52	256			1	
"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 demora 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 ajudá-lo 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?								
Índice de Satisfação Geral:							99,3%	

N



"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?	*	*	1	11	142	2	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	1	11	142	2	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	1	11	142	2	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido.							
4.1. Pelos médicos	*	*	1	11	142	2	
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	2	11	141	2	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	11	142	2	
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	1	11	142	2	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	*	*	1	11	142	2	
5.2. Para os enfermeiros	1	*	1	11	141	2	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	1	11	142	2	
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	1	11	142	2	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	*	1	11	141	2	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado.							
7.1. Pelos médicos	*	*	1	11	142	2	
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	1	11	142	2	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	11	142	2	
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	1	11	142	2	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	1	11	142	2	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	1	11	142	2	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	1	11	142	2	
11. As relações que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	*	1	11	141	2	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	1	11	142	2	
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	1	11	142	2	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	1	11	142	2	
15. O horário das visitas?	*	*	1	11	142	2	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	1	11	142	2	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	1	11	142	2	
Índice de Satisfação Geral:						99,2%	



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês: Junho/2019

Acompanhantes Entrevistados: 41

Usuários entrevistados: 34

Total: 75

Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO					NIR
	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?	*	*	2	4	79	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	2	4	79	*
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?	*	*	2	4	79	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	8	*	2	2	73	*
4.2. Pelos enfermeiros	1	*	2	4	78	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	2	4	78	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	2	4	79	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	1	*	2	4	78	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	2	4	79	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	2	4	79	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	2	4	79	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	2	4	79	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	2	4	79	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	2	4	79	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	2	4	79	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	2	4	79	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	2	4	79	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	2	4	79	*
10. A realização de exames atender a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	2	4	79	*
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	*	*	2	4	79	*
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	2	4	79	*
Índice de Satisfação Geral:						99,4%





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: Junho/2019 Acompanhantes Entrevistados: 125 Usuários entrevistados: 360 Total: 485 Pág. 1 de 2



ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

		CONCEITO ATRIBUÍDO							NIR
		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:"		*	2	9	86	385	3		
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?		*	2	9	86	385	3		
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		*	2	9	86	385	3		
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		*	2	9	86	385	3		
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1. Pelos médicos		*	2	9	86	385	3		
4.2. Para os enfermeiros		*	2	9	86	385	3		
4.3. Pelos Outros Profissionais		5	2	9	86	380	3		
4.4. Pelos funcionários da Administração		*	2	9	86	385	3		
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1 Para os médicos		*	2	9	86	385	3		
5.2. Para os enfermeiros		*	2	9	86	385	3		
5.3. Para os Outros Profissionais		*	2	9	86	385	3		
5.3. Para os funcionários da Administração		*	2	9	86	385	3		
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?		*	2	9	86	385	3		
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:									
7.1. Pelos médicos		*	2	9	86	385	3		
7.2. Pelos enfermeiros		*	2	9	86	385	3		
7.3. Pelos Outros Profissionais		2	2	9	86	385	3		
7.4. Pelos funcionários da Administração		*	2	9	86	385	3		
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?		*	2	9	86	385	3		
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?		*	2	9	86	385	3		
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		*	2	9	86	385	3		
							Índice de Satisfação Geral: 99,5%		

