



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: JUNHO – 2021



Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	6
04. Análises dos Elogios	7
05. Análises das Reclamações	7
06. Análises da Sugestão	8
07. Retorno das Ocorrências	8
08. Resultados das Pesquisas de Satisfação	9
09. Ações	10
10. Propostas para Implementação Mensal	11
11. Anexos	12
11.1. Mapa de Atendimento Diário	16
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	17
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	18
11.4. Descrição de registros de Reclamações	19
11.5. Descrição de registro de sugestão	20
11.6. Descrição de registro de elogio	21



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 2021.

ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.373 (um mil trezentos e setenta e três) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	JUNHO
Atendimentos em sala	150
Atendimento via Folder	155
Atendimentos ao leito (visita as ao pronto atendimento)	85
Pesquisas de satisfação	983

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2021

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	JUNHO
Elogio	42
Reclamação	10
Sugestão	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2021

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 983 (novecentos e oitenta e três), ressaltando que os atendimentos eletivos ambulatoriais durante este mês já retornaram, sendo que as unidades de internação permanecem restritas aos atendimentos presenciais do SAU, os quais estão sendo realizados por telefone e com cautela devido a restrições de informações dos usuários acometidos pela COVID-19, as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	147	485	312	84	64	1092
Fevereiro	94	448	243	79	64	928
Março	84	387	215	57	61	804
Abril	46	140	1	80	64	331
Maiο	20	259	264	86	64	683
Junho	41	485	315	85	57	983

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2021

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	265	2303	1743	478	201	4990
Fevereiro	244	2212	1742	384	195	4777
Março	284	1833	1104	473	200	3894
Abril	262	813	9	411	170	1665
Maiο	245	1336	763	368	199	2911
Junho	225	1554	1856	349	169	4153

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2021

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 100% de satisfação, realizamos um total de entrevistas de satisfação de 57 (cinquenta e sete) onde os usuários e acompanhantes que responderam enfatizaram o atendimento e a atenção ao usuário pelas equipes assistenciais de enfermagem, nutrição e fisioterapia.

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
Fevereiro	20	18	26	64
Março	27	18	16	61
Abril	26	18	20	64
Maiο	28	20	16	64
Junho	20	18	19	57

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2021

Neste mês totalizou 236 (duzentos e trinta e seis) saídos, sendo que 169 (cento e sessenta e nove) foram alta hospitalar por setor:

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



Fevereiro	96	49	50	195
Março	82	57	61	200
Abril	57	58	55	170
Mai	72	69	58	199
Junho	58	65	46	169

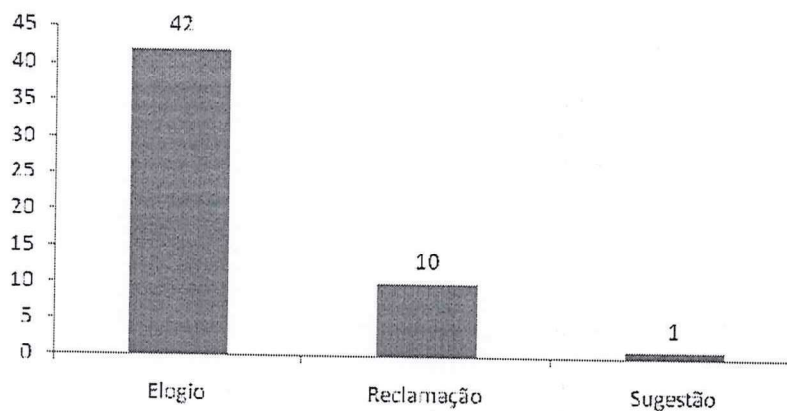
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2021

Quanto aos exames externos foram realizados 11.053 (onze mil e cinquenta e três) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.856 (mil oitocentos e cinquenta e seis), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 53 (cinquenta e três) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 42 (quarenta e dois) registros de elogios, 10 (dez) registros de reclamações e 1 (um) 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.

Registro das ocorrências



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2021

ANÁLISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente. Os setores mais procedentes em elogios são: Pronto atendimento, Clínica médica e Recepção.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/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 **30 (trinta)** 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.

ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

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

CAUSAS	Qtd.
Prescrição de medicamento – Pronto atendimento	1
Conduta do técnico de enfermagem – Clínica COVID	1
Atendimento – Recepção do ambulatório	1

Disponibilidade de cadeira de rodas – Ambulatório	1
Extravio do aparelho celular – Clínica COVID	1
Conduta Médica – Pronto Atendimento	1
Demora no atendimento – Recepção central	1
Atendimento – Guarita principal	2
Horário de entrega de exame – Laboratório	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de junho/2021

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 ao registro de sugestão, uma usuária que veio para atendimento com a especialidade de cardiologia e tem preferência por uma médica, sendo que os agendamentos se dão por disponibilidade de vagas e dias de atendimentos e não por profissionais. Reforçamos que todos os médicos registram as informações no sistema e todos conseguem rastrear os históricos de consultas independentes das especialidades médicas, resposta dada conforme registro em anexo neste relatório.

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 11 (onze) registros,

sendo 10 (reclamações) e 1 (um) sugestão tiveram retorno, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com todos os 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 983 (novecentos e oitenta e três) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

Sector	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%
Internação	99,30	98,9	99,96	97,8	100	99,7
SADT	99,10	99,7	98,7	98,7	100	98,8
Pronto Atendimento	98,10	97,3	99,5	97,4	99,9	98,8
Ambulatório	100	99,9	98,9	100	99,6	98,4
Após Alta Hospitalar	100	95,2	96,6	96,6	96,2	96,2
MÉDIA GERAL	99,30	98,2	98,73	98,1	99,14	98,38

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 30 de junho/2021

Consideramos, que neste mês permanece os atendimentos dos usuários referenciados com a COVID-19 nas unidades de internação, porém retomamos os atendimentos eletivos de exames e consultas ambulatorial, continuamos monitorando os atendimentos de usuários internados através do contato telefônico com os usuários e familiares e de acordo com a análise dos números das pesquisas realizadas, os serviços prestados pela instituição enquadram-se no padrão “ótimo” de avaliação pelos usuários, que apresentou, neste mês de maio uma média geral de **98,38%** de satisfação.

AÇÕES

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 em que envolve reuniões de pessoas permanecem suspensas em sua totalidade, porém estão sendo realizadas ações individuais de humanização juntamente com o Grupo de Trabalho Humanizado – GTH, sendo elas:

- **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.
- **Campanha do junho vermelho de doação de sangue** – Realizado em parceria com a Agencia transfusional orientações aos colaboradores sobre a importância da doação de sangue.
- **Exposição das ações de humanização** – Realizado ação juntamente com o GTH de exposição das ações e resultados positivos, inclusive elogios do SAU para os colaboradores, comemorando o mês da humanização.
- **Descarte consciente** – Realizada ação em parceria com CIPA e Sustentabilidade com orientações aos colaboradores sobre a importância do descarte de resíduos correto.


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 2021.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



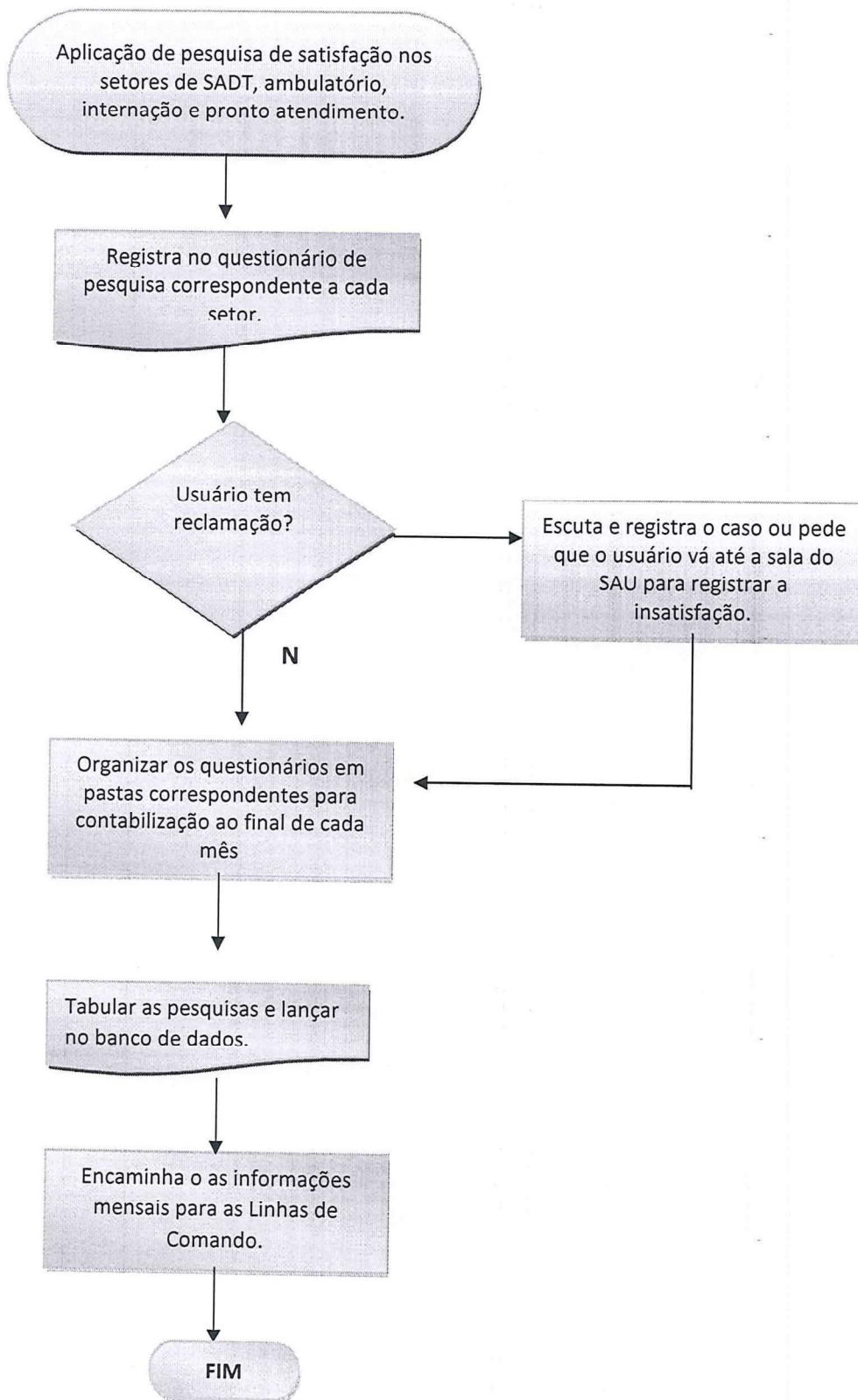
Marcelo de Oliveira Borges
Diretor Adm Financeiro



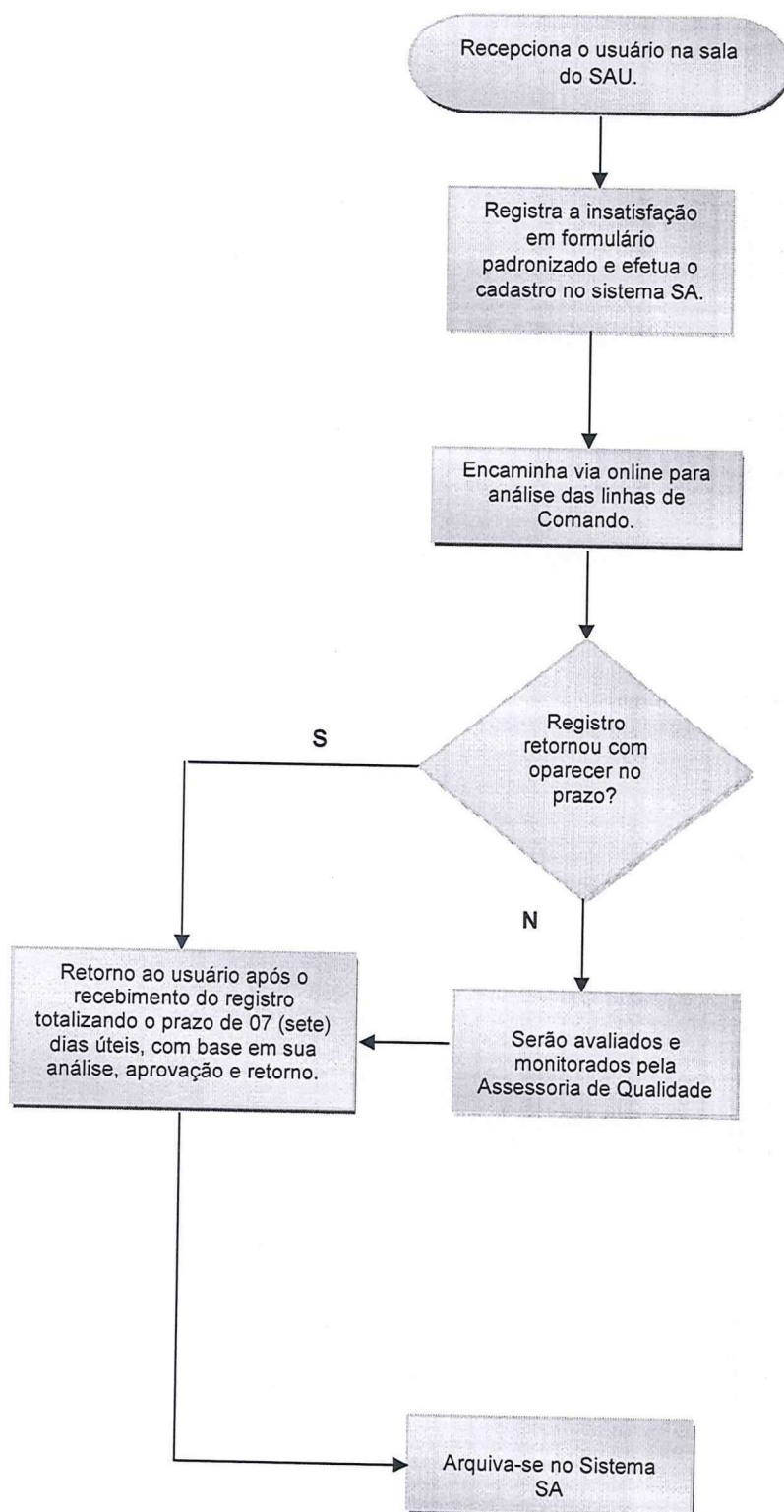
ANEXOS

REFERÊNCIA: JUNHO - 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: JUNHO - 2021

MÊS DE REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	T																												Total		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	30
1	Atendimentos																													492		
1.1	Atendimentos em sala	6	4	-	4	-	-	8	15	10	13	11	-	-	10	8	5	7	-	-	-	2	6	7	3	3	-	-	7	5	6	
1.2	Atendimentos por telefone	9	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	6	3	-	-	-	10	6	7	9	2	12	-	-	-	-	25	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	9	4	-	5	-	3	17	2	14	7	-	1	7	1	7	8	2	-	-	22	11	2	-	4	-	-	11	17	1		
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	-	-	7	-	-	14	1	-	1	-	14	-	-	-	-	-	16	-	-	22	-	-	-	-	10	-	85	
2	Ações geradas nos atendimentos																															
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	6	4	-	2	-	-	7	9	8	8	10	-	-	9	8	4	5	-	-	-	2	5	7	3	3	-	-	5	5	5	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	-	-	2	-	-	1	5	1	4	1	-	-	1	2	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	22	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	
3	Pesquisas de satisfação realizadas																															
3.1	Internas	9	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	6	8	-	-	-	10	6	7	9	2	12	-	-	-	25	
3.2	Externas	16	16	-	-	-	63	24	45	85	52	-	1	56	47	60	62	53	-	-	83	59	21	60	12	-	-	9	52	9		
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	5	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		55	28	0	14	0	0	95	72	67	139	84	0	3	83	83	95	56	69	0	0	145	95	52	108	26	24	0	34	90	73	1630

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativa



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: JUNHO - 2021

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: JUNHO/2021		Pág. 1 de 2		
Acompanhantes Entrevistados: 40		Usuários entrevistados: 17		Total: 57		
"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 cantazes)						
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 relações 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%						





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: JUNHO/2021

Acompanhantes
Entrevistados: 84

Usuários
entrevistados: 231

Total: 315

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?	2	3	16	77	216	1	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	3	16	77	216	1	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	3	16	77	216	1	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	2	3	16	77	216	1	
4.2. Para os enfermeiros	2	3	16	77	216	1	
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	3	16	77	216	1	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	2	3	16	77	216	1	
5.2. Para os enfermeiros	2	3	16	77	216	1	
5.3. Para os Outros Profissionais	2	3	16	77	216	1	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	2	3	16	77	216	1	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	2	3	16	77	216	1	
7.2. Pelos enfermeiros	2	3	16	77	216	1	
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	3	16	77	216	1	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	3	16	77	216	1	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	3	16	77	216	1	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	2	3	16	77	216	1	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	3	16	77	216	1	
Índice de Satisfação Geral:						98,4%	

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



	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 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: 99,7%	



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: JUNHO/2021 Acompanhantes Entrevistados: 128 Usuários entrevistados: 357 Total: 485 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?	5	1	28	86	362	3	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	5	1	28	86	362	3	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	5	1	28	86	362	3	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	5	1	28	86	362	3	
4.2. Para os enfermeiros	5	1	28	86	362	3	
4.3. Pelos Outros Profissionais	5	1	28	86	362	3	
4.4. Pelos funcionários da Administração	5	1	28	86	362	3	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	5	1	28	86	362	3	
5.2. Para os enfermeiros	5	1	28	86	362	3	
5.3. Para os Outros Profissionais	5	1	28	86	362	3	
5.3. Para os funcionários da Administração	5	1	28	86	362	3	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	5	1	28	86	362	3	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	5	1	28	85	363	3	
7.2. Pelos enfermeiros	5	1	28	85	363	3	
7.3. Pelos Outros Profissionais	5	1	28	85	363	3	
7.4. Pelos funcionários da Administração	5	1	28	85	363	3	
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	5	1	28	85	363	3	
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	5	1	28	85	363	3	
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	5	1	28	85	363	3	
Índice de Satisfação Geral:						98,8%	

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

