



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Maio – 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)

00042



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário

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)

0043



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade Trimestral	4
03. Atividade mensal - Maio	5
04. Análises das Ocorrências	7
05. Análises dos Elogios	8
06. Análise das Reclamações	9
07. Retorno das Reclamações	10
08. Resultado das Pesquisas de Satisfação	10
09. Considerações Finais	11
10. Ações	12
11. Propostas para Implementação Mensal	13
12. Anexos	14
12.1. Mapa de Atendimento Diário	18
12.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	19
12.4. Descrição de Reclamações não registradas	20
12.4. Descrição de registros de Reclamações	21



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 período de Março de 2018 à Maio de 2019.

ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de Março de 2019 a 31 de Maio de 2019, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 1.604 (mil seiscentos e quatro) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	MARÇO	ABRIL	MAIO	TOTAL
Atendimentos em sala	41	61	67	169
Atendimento via Folder	86	138	115	339
Visitas as clínicas	404	378	314	1096

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2019.

Quanto às pesquisas de satisfação diária podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes, pois cria oportunidades de eles se expressarem diariamente.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	MARÇO	ABRIL	MAIO	TOTAL
Pesquisas Internas	231	220	225	676
Pesquisas Externas	879	887	888	2654
Pesquisa Após Alta	64	64	64	192

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2019

Alguns destes usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, na visita aos leitos e folders depositados nas caixas de sugestão disponibilizadas nos setores do HRPT.

COMENTARIOS GERADOS	MARÇO	ABRIL	MAIO	TOTAL
Elogio	23	39	23	85
Reclamação	6	9	5	20
Sugestão	2	1	0	3

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2019

Observando os registros, convém ressaltar que as reclamações permanecem sendo mensuradas mensalmente por colaborador e setor, tratadas individualmente junto aos Gestores e Diretorias.



Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

CAUSAS RECLAMAÇÕES - TRIMESTRE	Qty.
Atenção ao usuário – Centro cirúrgico	1
Atenção ao usuário do médico – Pronto Atendimento	3
Falta de informação do Pediatra – UTI Pediátrica	1
Pertences – Guarda volumes	1
Senha para consulta - Ambulatório	1
Disponibilidade de cadeiras – Métodos Gráficos	1
Atenção ao usuário do Ortopedista – Ambulatório	1
Alimentação	2
Falta de informação do corpo clínico - ortopedia	1
Abordagem do agente de portaria	1
Receita amarela – ambulatório	1
Conduta clínica – Pediatra	1
Atendimento recepção central	1
Armazenamento da alimentação – UTI Neonatal	1
Falta de informação do estado clínico do paciente – Clínica cirúrgica	1
Falta de informação do estado clínico do paciente – Clínica médica	1
Quantidade de colaboradores – Recepção central	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2019.

ATIVIDADE MENSAL - MAIO

Realizado 1.113 (mil cento e treze) pesquisas de satisfação divididas nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 496 (quatrocentos e noventa e seis) atendimentos, deste foram geradas 5 (cinco) insatisfações e 23 (vinte e três) elogios registradas pelos usuários/acompanhantes. 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

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)

0047



Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

Abril	156	487	315	85	64	1.107
Maio	161	487	315	86	64	1.113

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2019

Alguns usuários atendidos emitiram comentários, 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	MAIO
Elogio	23
Reclamação	5

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2019

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

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
Maio	292	2406	1805	453	294	5250

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/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

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2019

No mês de maio totalizou 294 (duzentos e noventa e quatro) saídas, sendo que 242 (duzentos e quarenta e dois) 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

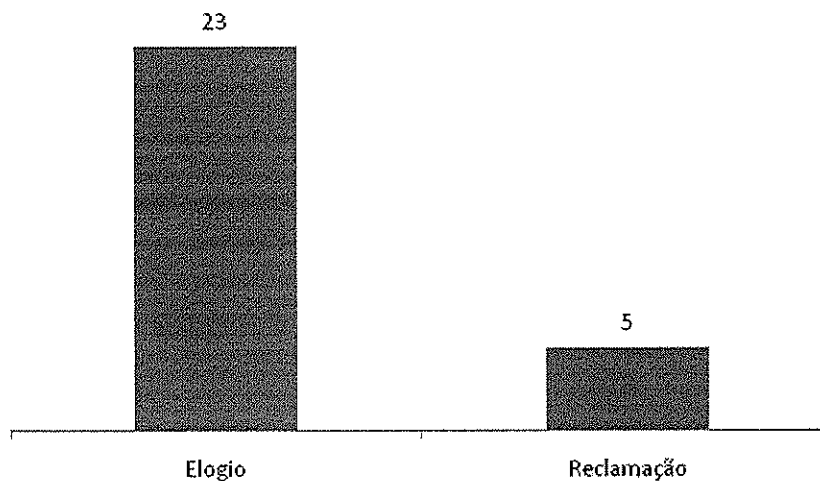
Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2019

Quanto aos exames externos foram realizados 12.708 (doze mil setecentos e oito) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.805 (mil oitocentos e cinco) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANALISE DAS OCORRÊNCIAS

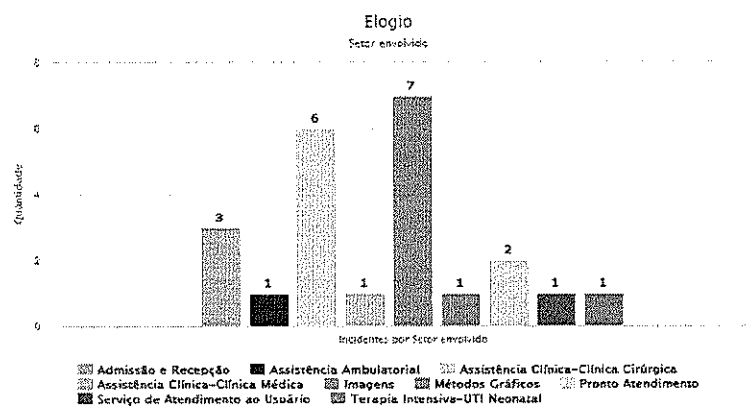
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 66 (sessenta e seis) ocorrências, sendo os 60 relatos através do folder e 6 via atendimento pessoal.

Classificadas da seguinte forma: 60 (sessenta) registros de elogios, 6 (seis) registros de reclamações e 1 (um) 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.



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: Imagem, Clínica Cirúrgica e Admissão e Recepção.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/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 47 (quarenta



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

e sete) colaboradores no mês de maio 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 o município mais participativo nas reclamações continua destacando - se Altamira. Os setores relacionados nas reclamações procedentes foram: Admissão e recepção, clínica cirúrgica, clínica médica e assistência nutricional. Relativo aos principais serviços citados nas reclamações dos usuários este mês foram enfatizados as seguintes causas:

CAUSAS	Qty.
Atendimento recepção central	1
Armazenamento da alimentação – UTI Neonatal	1
Falta de informação do estado clínico do paciente – Clínica cirúrgica	1
Falta de informação do estado clínico do paciente – Clínica médica	1
Quantidade de colaboradores – Recepção central	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2019

Durante este mês evidenciamos 23 (vinte e três) insatisfações. Nas quais 5 (cinco) foram registradas com retorno ao usuário, 15 (quinze) 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.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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 registros, onde as 4 registros foram dados o retorno via telefone e 1 foi pessoalmente, sendo 100% efetivo.

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).

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

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

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 à 31 de maio/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.

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,



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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.
- Palestra em relação à campanha em alusão ao mês de prevenção ao abuso sexual infantil.

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, 07 de Junho de 2019.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Pedro Campos Braga
Diretor Adm Financeiro



Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



Secretaria de
Saúde Pública

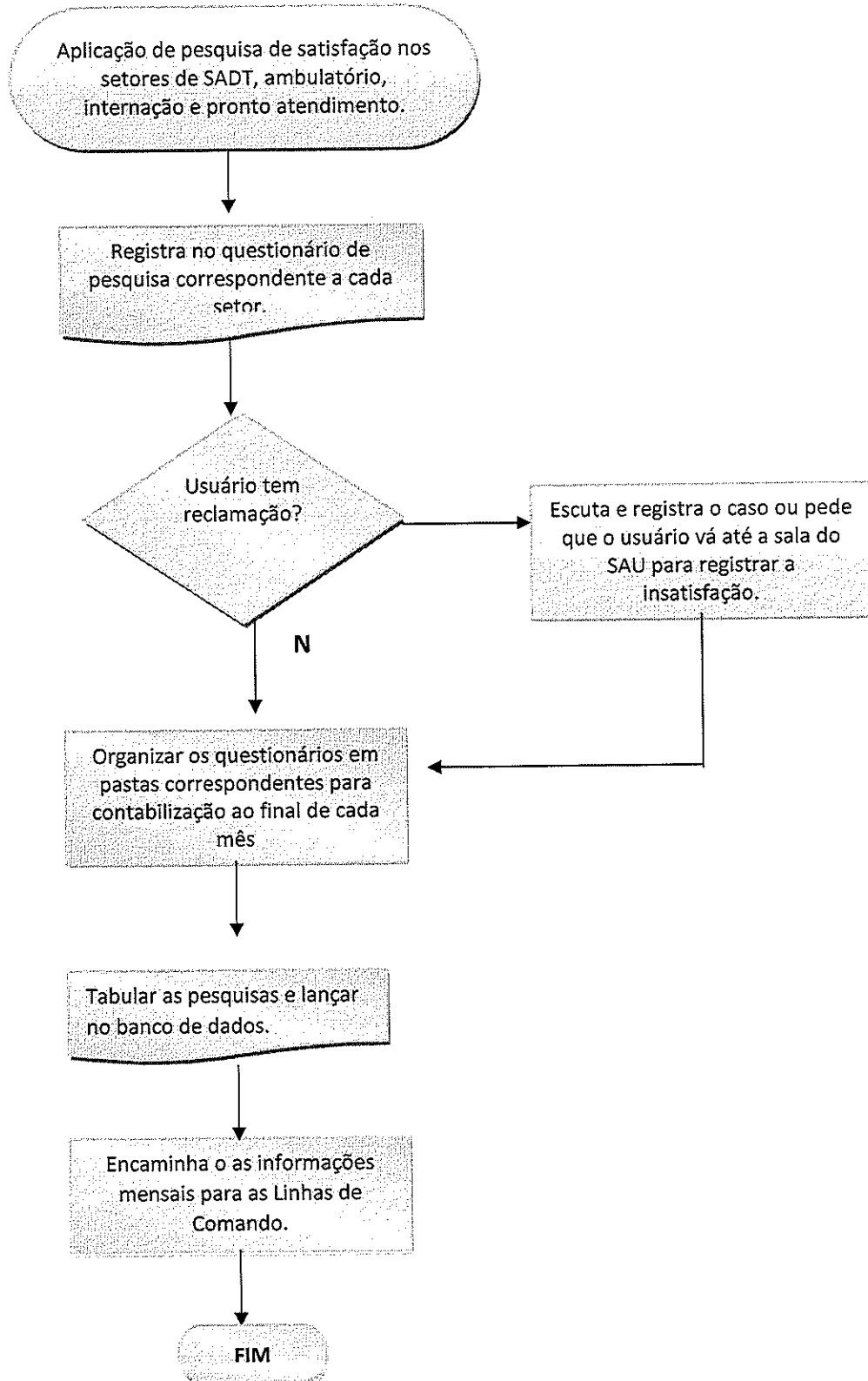


GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

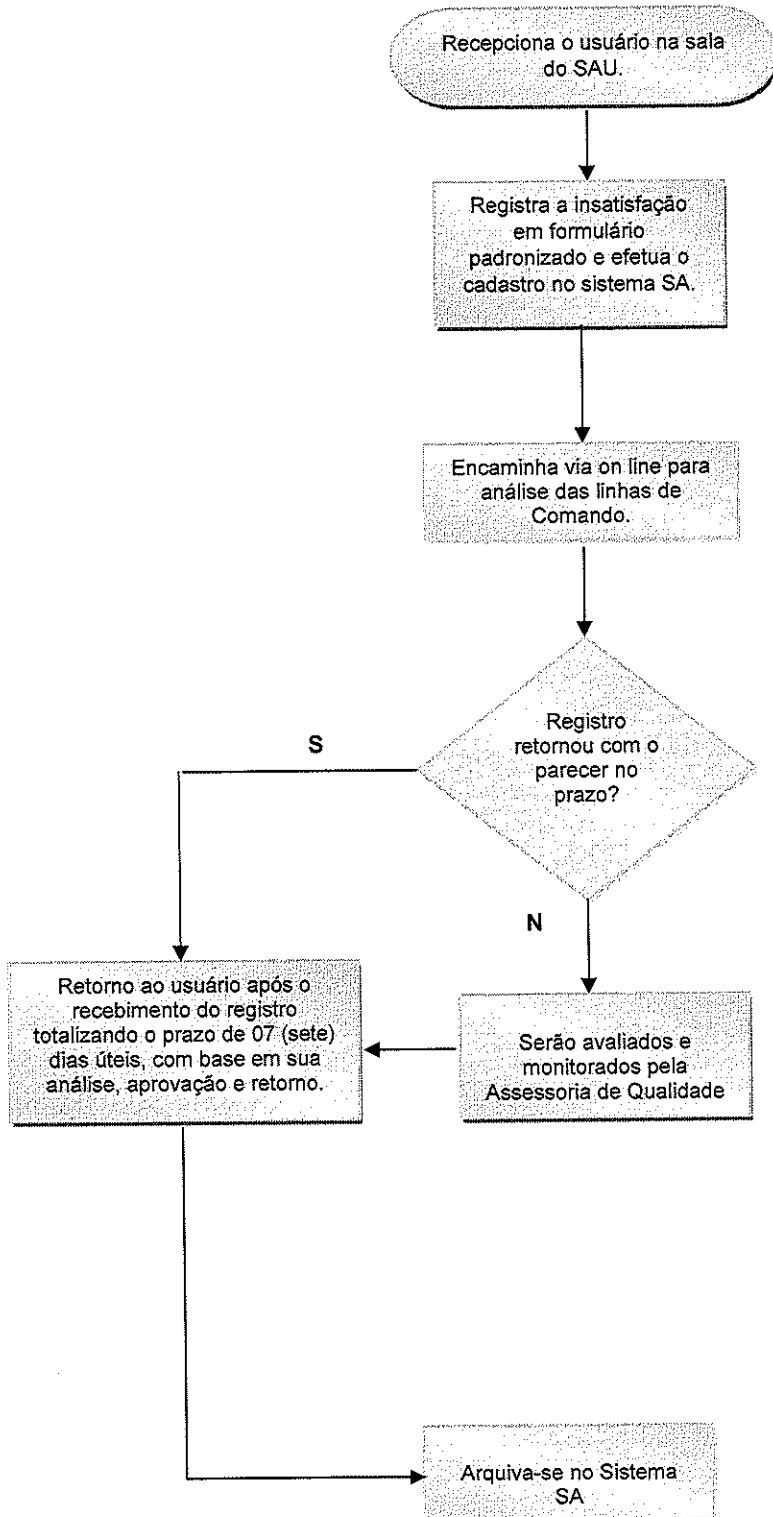
ANEXOS

REFERÊNCIA: MAIO - 2019

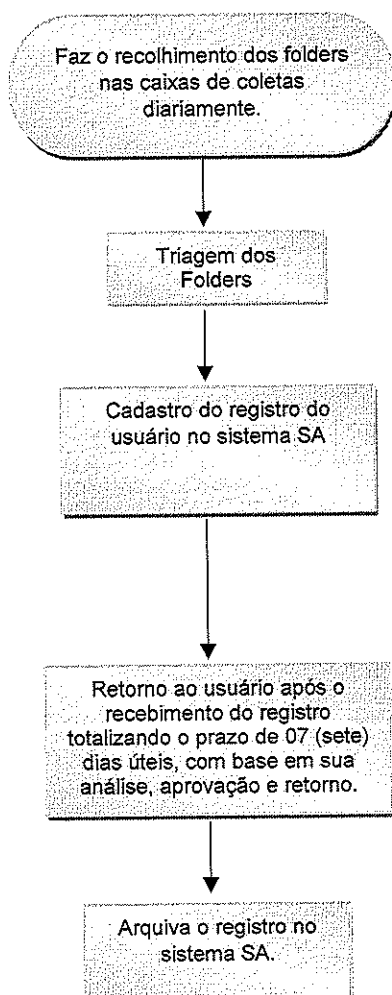
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019



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: MAIO - 2019

MÊS DE REFERÊNCIA: MAIO/ 2019

Nº	ATIVIDADE DE DESENVOLVIDA	Q																															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	4	3	5	-	-	2	6	4	4	3	-	5	1	2	1	2	1	2	-	-	1	2	1	2	4	-	-	3	3	2	5	2	498	
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
1.2	Atendimentos por telefone	2	3	11	2	1	2	1	6	5	5	1	2	1	2	7	10	1	1	1	1	9	15	8	9	5	1	-	1	1	1	1	115		
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de Folder	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2		
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2		
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2		
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	314		
2.1	Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	2	2	5	-	-	2	5	2	3	3	-	4	-	1	1	1	2	-	-	-	-	2	-	1	2	-	-	2	1	1	3	2	46	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRP	2	-	-	-	-	-	1	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	1	1	2	-	16	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
3.1	Internas	-	-	4	-	1	-	-	4	45	7	-	-	5	1	33	23	6	-	-	9	35	34	-	18	-	-	-	-	-	-	-	-	225	
3.2	Externas	-	-	-	-	-	-	-	48	79	49	-	82	-	64	77	87	-	-	87	59	70	70	101	-	-	8	-	7	-	-	-	-	888	
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	1	1	3	1	1	-	1	-	-	2	1	-	-	1	-	7	1	1	1	-	-	1	-	3	2	2	27	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		10	9	25	2	2	9	94	110	80	70	1	2	101	6	108	156	101	1	1	108	154	201	109	163	1	0	15	10	40	14	9	1711		

Maryana Santos
Maryana Santos
Supervisora Administrativo



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: MAIO - 2019



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: Maio/2019

Acompanhantes Entrevistados: 51

Usuários Entrevistados: 13

Total: 64

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"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 do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	5	15	43	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	5	15	43	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	5	15	43	1
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	*	5	14	43	1
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	5	15	43	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	5	15	43	1
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	5	15	43	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	5	15	43	1
5.2. Para os enfermeiros	*	*	5	15	43	1
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	5	15	43	1
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	5	15	43	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	5	15	43	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	5	15	43	1
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	5	15	43	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	5	15	43	1
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	5	15	43	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	5	15	43	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	5	15	43	1
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	5	15	43	1
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	5	15	43	1
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	5	15	43	1
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	5	15	43	1
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	5	15	43	1
15. O horário das visitas?	*	*	5	15	43	1
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	5	15	43	1
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	5	15	43	1
Índice de Satisfação Geral:						99,9%



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

RESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRAFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês: Maio/2019

Acompanhantes Entrevistados: 40

Usuários Entrevistados: 47

Total: 87

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	*	*	*	*	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	*	*	*	*
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local onde precisa ir (Placas e Cartazes)?	*	*	*	*	*	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	5	*	*	*	*	*
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	1	*	*	*	*	*
5.2 Para os enfermeiros	1	*	*	*	*	*
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 atendu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	*	*	*	*
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	*	*	*	*	*	*
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	*	*	*
Índice de Satisfação Geral:						99,5%





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

INTERNACÃO

Mês: Maio/2019 Acompanhantes Entrevistados: 107 Usuários Entrevistados: 54 Total: 161 Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DA 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	159	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	1	159	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	1	159	1
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	10	*	*	1	149	1
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	1	159	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	1	159	1
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	1	159	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	7	*	*	1	152	1
5.2. Para os enfermeiros	1	*	*	1	158	1
5.3. Para os Outros Profissionais	2	*	*	1	157	1
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	1	159	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	1	159	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	2	*	*	1	157	1
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	*	1	158	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	1	159	1
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	*	1	158	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	*	*	1	157	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	3	*	*	1	156	1
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	2	*	*	1	157	1
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	2	*	*	1	157	1
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	*	*	1	158	1
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	*	*	1	158	1
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	2	*	*	1	157	1
15. O horário das visitas?	*	*	*	1	159	1
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	5	*	*	1	154	1
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	1	159	1
Índice de Satisfação Geral:						99,0%





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: Maio/2019

Acompanhantes
Entrevistados: 183

Usuários
entrevistados: 304

Total: 487

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	1	6	8	472	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	1	6	8	472	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	1	6	8	472	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	1	6	8	472	*
4.2. Para os enfermeiros	*	1	6	8	472	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	6	8	472	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	2	1	6	8	470	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	1	6	8	472	*
5.2. Para os enfermeiros	*	1	6	8	472	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	1	6	8	472	*
5.3. Para os funcionários da Administração	2	1	6	8	470	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	*	1	6	8	472	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	1	6	8	472	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	1	6	8	472	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	6	8	472	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	1	6	8	471	*
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	1	6	8	471	*
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	1	6	8	472	*
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	1	6	8	472	*
Índice de Satisfação Geral:						99,7%

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

