



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Maio- 2020





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade trimestral	4
03. Atividade mensal	6
04. Análises das Ocorrências	8
05. Análises dos Elogios	8
06. Análise da Sugestão	9
07. Análise das reclamações	10
08. Retorno das Reclamações	11
09. Considerações Finais	12
10. Propostas para Implementação Mensal	13
11. Anexos	14
11.1. Mapa de Atendimento Diário	18
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	19
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	20
11.4. Descrição de registros de Reclamações	21
11.5. Descrição de registro de sugestão	22



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## 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 realizadas durante o período de 01 de Março a 31 de Maio de 2020, os quais tiveram redução devido a PANDEMIA DO CORONAVÍRUS (COVID-19), seguindo as diretrizes para o enfrentamento do (NOVO CORONA VÍRUS), inclusive do Governo do Estado do Pará através do Decreto Nº 609, de 16 de março de 2020.

## ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de março a 31 de maio de 2020, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 925 (novecentos e vinte e cinco) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	MARÇO	ABRIL	MAIO	TOTAL
Atendimentos em sala	95	45	26	166
Atendimento via Folder	110	68	16	194
Visitas as clínicas	138	123	67	328

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2020.

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	208	175	38	421
Pesquisas Externas	795	71	133	999
Pesquisa Após Alta	64	64	64	192

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2020.

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	24	25	6	55
Reclamação	14	1	1	16
Sugestão	0	3	1	4

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2020.

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA

Observando os registros, convém ressaltar que as reclamações permanecem sendo mensuradas mensalmente pela causa, colaborador e setor, tratadas individualmente junto aos Gestores e Diretorias, sendo estas as causas registradas durante o trimestre.

CAUSAS	Qty.
Demora no agendamento de exames – Laboratório	1
Atendimento prioritário - Ambulatório	2
Demora em resultado laboratorial – Pronto atendimento	1
Alimentação	1
Internação eletiva sem necessidade	1
Demora no atendimento – Pronto atendimento	2
Demora em entregar senhas – Guarita	1
Demora em realizar ultrassonografia – Imagem	1
Educação e respeito – Imagem	1
Atendimento da urologia – Clínica cirúrgica	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2020.

#### ATIVIDADE MENSAL – MAIO

Durante este mês foram realizados 109 atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	MAIO
Atendimentos em sala	26
Atendimento via Folder	16
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	67

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Maio/2020

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios, sendo que os elogios.

COMENTÁRIOS GERADOS	MAIO
Elogio	6
Reclamação	1
Sugestão	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Maio/2020

Quanto às pesquisas de satisfação, neste mês foram realizadas apenas 151, pois diante do CENÁRIO de PANDEMIA o Hospital Regional Público da Transamazônica é um dos dez hospitais referenciados para os CASOS GRAVES de coronavírus pela Secretaria de Estado de Saúde do Pará para toda Região do Xingú, por tal motivo houve a suspensão dos atendimentos ambulatoriais e cirurgias eletivas, porém ainda realizadas com usuários os quais estão internados nas unidades que trata de outras patologias e usuários que vem para avaliação médica conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
<b>Janeiro</b>	156	479	315	85	64	<b>1099</b>
<b>Fevereiro</b>	156	485	315	85	55	<b>1096</b>
<b>Março</b>	144	460	270	65	64	<b>1003</b>
<b>Abril</b>	116	38	0	17	64	<b>235</b>
<b>Maior</b>	39	40	22	7	64	<b>172</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Maio/2020

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
<b>Janeiro</b>	268	2323	1837	382	205	<b>5015</b>



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA

<b>Fevereiro</b>	276	2581	1731	358	246	<b>5192</b>
<b>Março</b>	327	1746	1487	369	283	<b>4212</b>
<b>Abril</b>	218	241	22	355	227	<b>1063</b>
<b>Maiο</b>	290	692	214	383	279	<b>1858</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Maio/2020

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 98,5% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas com usuários após alta hospitalar, durante as pesquisas houve dois relatos de uma insatisfação em relação ao atendimento dos agentes de portaria no guarda volumes da instituição, as quais foram passadas para a coordenação para tratativa. 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
<b>Janeiro</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Fevereiro</b>	20	9	26	<b>55</b>
<b>Março</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Abril</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Maiο</b>	26	22	16	<b>64</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Maio/2020

Neste mês totalizou 279 (duzentos e setenta e nove) saídos, sendo que 208 (duzentos e oito) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica -GO/UTI's	Total
<b>Janeiro</b>	85	29	91	<b>205</b>
<b>Fevereiro</b>	97	49	100	<b>246</b>
<b>Março</b>	116	68	99	<b>283</b>

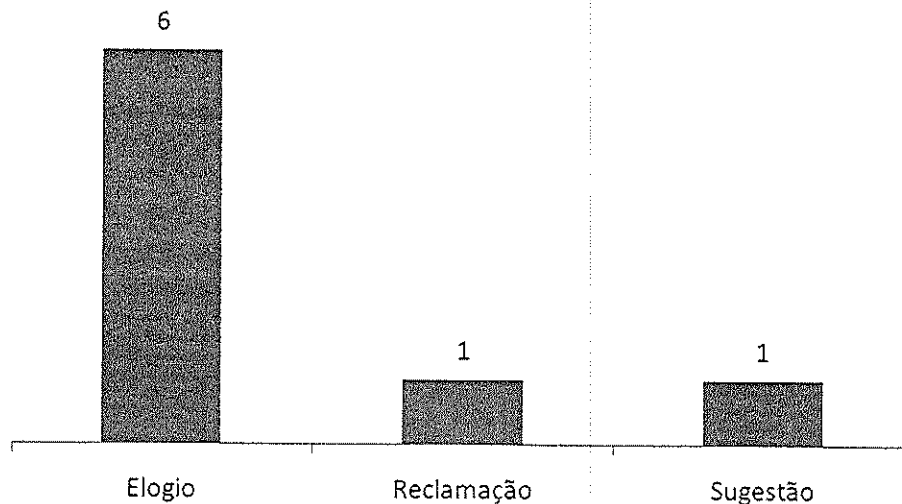
<b>Abril</b>	98	45	38	<b>181</b>
<b>Mai</b>	110	44	54	<b>208</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Maio/2020

Quanto aos exames externos foram realizados 4.416 (quatro mil quatrocentos e dezesseis) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 214 (duzentos e quatorze), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

### ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

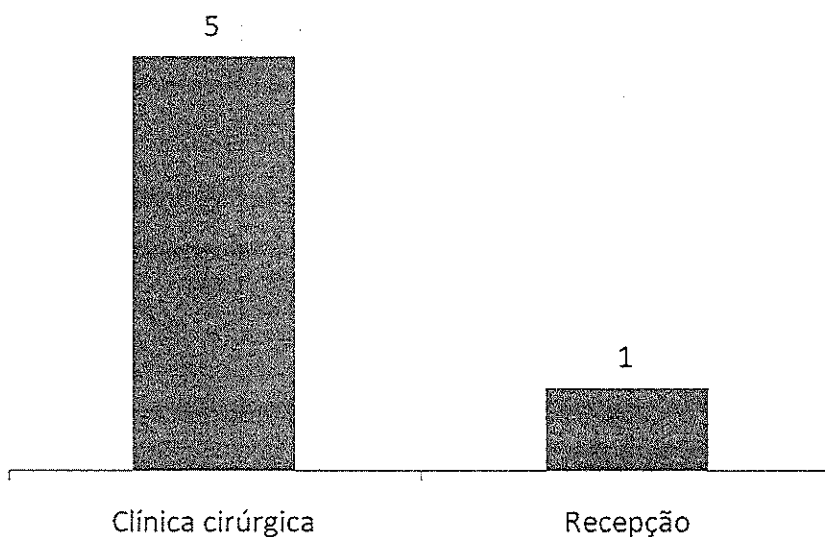
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 8 ocorrências, sendo os todos os relatos através do folder. Classificadas da seguinte forma: 6 registros de elogios, 1 registros de sugestões e 1 registro de reclamação, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo 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 Maio/2020

## ANÁLISE DOS ELOGIOS

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



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Maio/2020

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 **4 (quatro)** 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.

## ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo ao registro da reclamação foi registrado por usuário interno, pertencente ao município de Altamira, sendo o setor envolvido a Clínica Cirúrgica.



Reclamação por causa	Total
Abordagem em curativo – Clínica Cirúrgica	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Maio/2020

Durante o mês de abril evidenciamos 1 (uma) insatisfação, sendo que foi registrado com retorno ao usuário dentro do período previsto, 1 (uma) foi relatada por uma acompanhante da clínica cirúrgica em visitas realizadas aos leitos pelo SAU e encaminhadas para a coordenação 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.

## ANÁLISE DA SUGESTÃO

Quanto ao registro da sugestão, uma acompanhante sugeriu a troca do horário do café dos usuários que é às 7h para 7h30. Encaminhamos a sugestão para a coordenação do SND que avaliou e devido à pandemia esta sendo oferecido o café as acompanhantes também na unidade, e para não atrasar as entregas esta sendo entregue este horário, porém será analisada a possibilidade quando normalizar o atendimento.

## 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 todos os retornos dos



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



registros foram efetivos. Sendo que 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 172 (cento e setenta e dois) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%
Internação	96,7	98,7	97,9	99,8	97,4
SADT	99,59	99,6	98,2	100	100
Pronto Atendimento	99,9	99,9	97	99,1	100
Ambulatório	99,2	99	98,4	98,86	100
Após Alta Hospitalar	99,9	99,9	98,3	98,5	98,4
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>99,05</b>	<b>99,42</b>	<b>97,96</b>	<b>99,35</b>	<b>99,16</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Maio/2020

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 maio uma média geral de **99,16%** de satisfação dos usuários.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



## AÇÕES

Neste mês 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 abaixo em que envolve reuniões de pessoas foram suspensas.

- **Acolhimento multiprofissional** – Realizada orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos acompanhantes em parcerias com Segurança Patrimonial, Serviço Social, Nutrição, Psicologia e Enfermagem.
- **Projeto “captação de doadores de sangue”** – Realizada palestras aos usuários/acompanhantes que estão em atendimento externo com divulgações e para tirar dúvidas em relação à doação de sangue.
- **Palestra ambulatorial** – Realizada diariamente pela equipe multiprofissional com temas de acordo com a especialidade médica do dia.
- **Acolhimento para o atendimento ambulatorial e SADT** – Realizada orientações relacionadas à rotina da realização de exames e consultas pelo SAU e Recepções ao iniciar o atendimento.



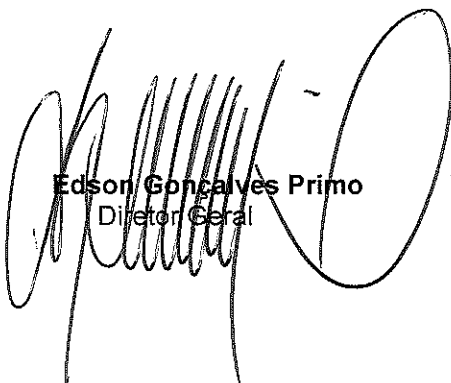
SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## 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 Junho de 2020.



**Edson Gonçalves Primo**  
Diretor Geral



**Pedro Campos Braga Filho**  
Diretor Adm Financeiro



**Mayara Santos**  
Supervisora Adm S.A.U.

0150





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA

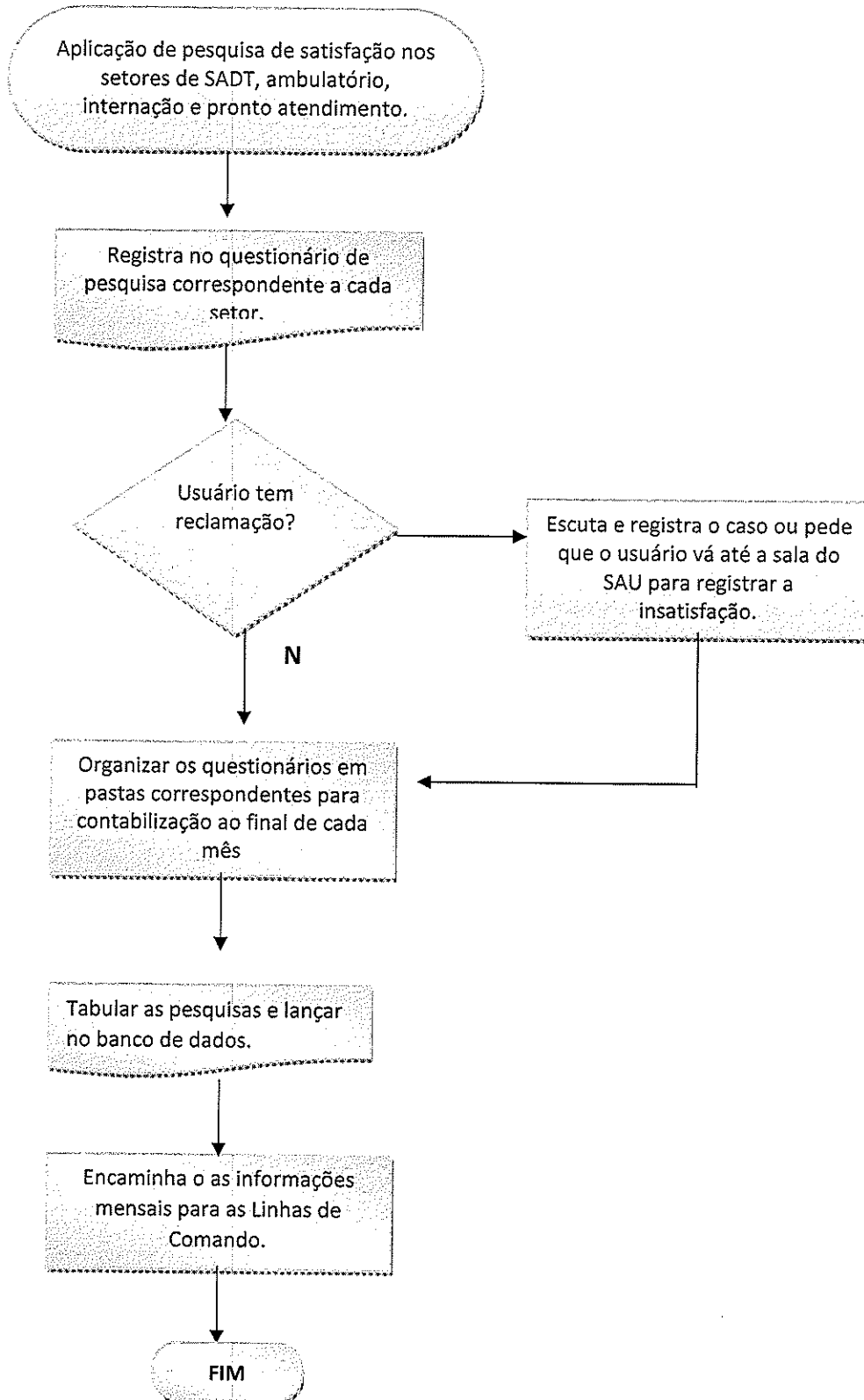


## ANEXOS

**REFERÊNCIA: MAIO - 2020**

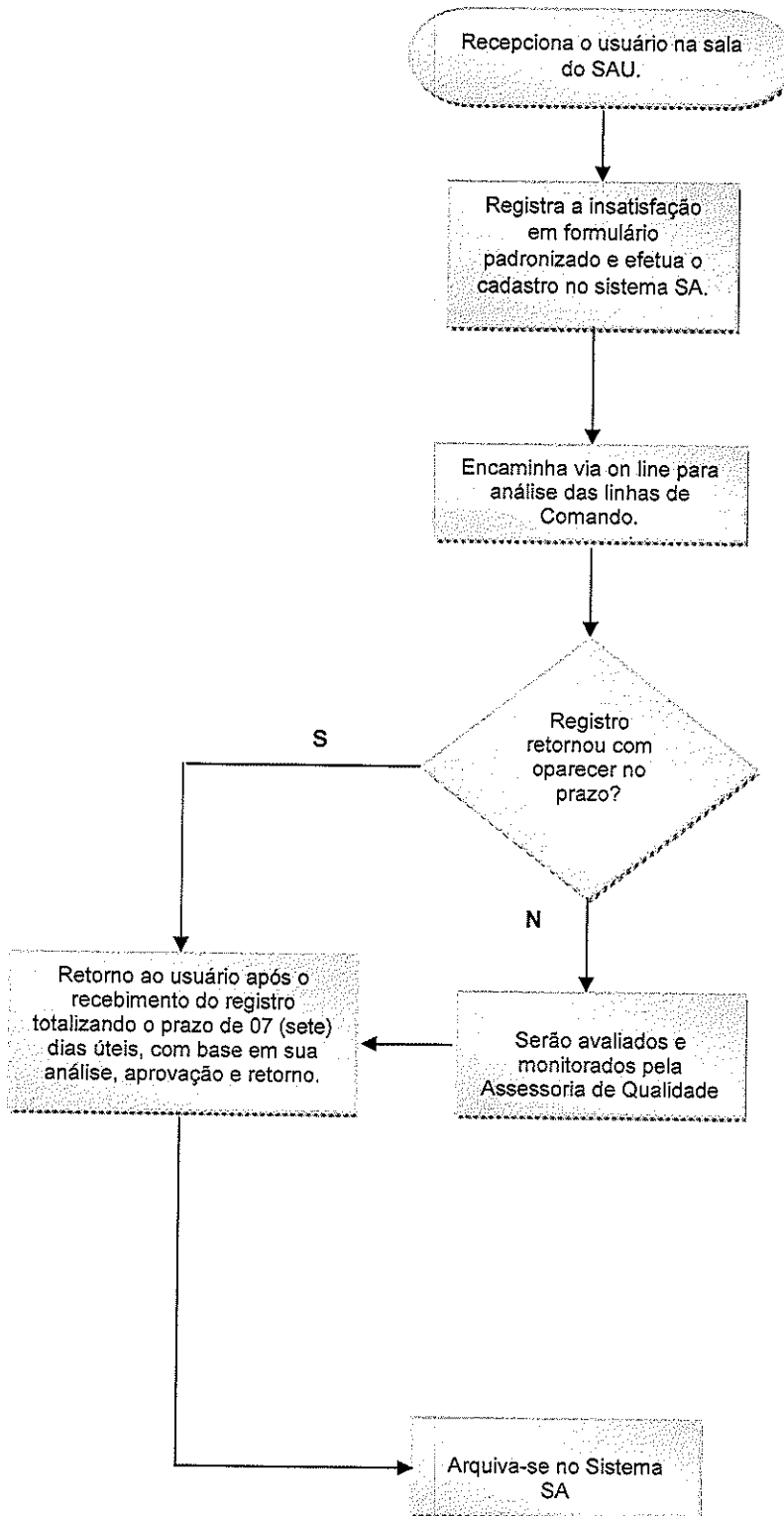


### Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2020



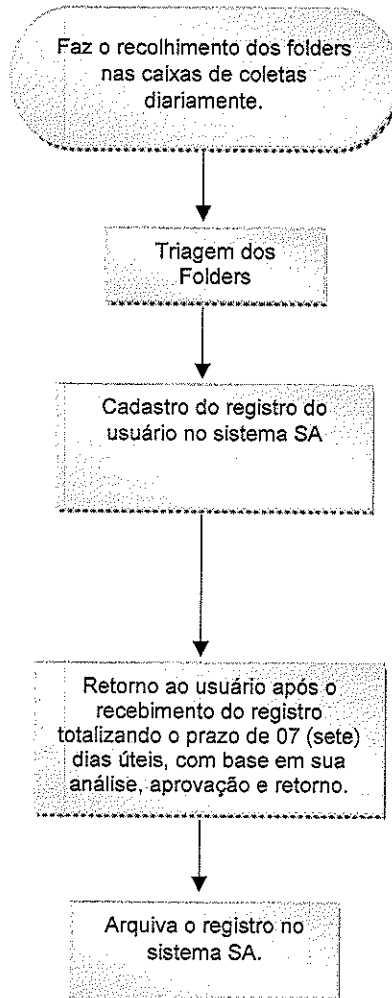


## Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2020





### ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2020









SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



# MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

## REFERÊNCIA: MAIO - 2020









SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



# RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

## REFERÊNCIA: MAIO - 2020





Hospital Regional  
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: Maio/2020

Acompanhantes Entrevistados: 18

Usuários entrevistados: 43

Total: 61

Pág. 1 de 2



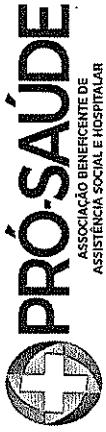
	CONCEITO ATRIBUÍDO									
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	NIR				
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>										
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	*	5	56	*				
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	5	56	*				
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)	*	1	*	5	55	*				
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos	*	*	*	5	56	*				
4.2. Para os enfermeiros	*	*	*	5	56	*				
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	5	56	*				
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	5	56	*				
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos	*	*	*	5	56	*				
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	5	56	*				
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	5	56	*				
5.3. Para os funcionários da Administração	*	*	*	5	56	*				
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	*	*	*	5	56	*				
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	5	56	*				
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	5	56	*				
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	5	56	*				
8. A realização de exames atender a sua expectativa em tempo hábil?										
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?										
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	5	56	*				
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>										<b>99,9%</b>







PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



Ambulatório

Hospital Regional  
Público da Transamazônica

Mês: Maio/2020      Acompanhantes Entrevistados: 1      Usuários entrevistados: 21      Total: 22      Pág. 1 de 2

	CONCEITO ATRIBUÍDO									
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R				
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>										
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	1	5	16	*				
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	1	5	16	*				
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	1	5	16	*				
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido										
4.1. Pelos médicos	*	*	1	5	16	*				
4.2. Para os enfermeiros	*	*	1	5	16	*				
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	5	16	*				
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos	*	*	1	5	16	*				
5.2. Para os enfermeiros	*	*	1	5	16	*				
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	1	5	16	*				
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	*	*	1	5	16	*				
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	1	5	16	*				
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	5	16	*				
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	1	5	16	*				
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	1	5	16	*				
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	*	1	5	16	*				
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	1	5	16	*				
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>										<b>100,0%</b>





**ALTA HOSPITALAR**

Mês: Maio/2020

Acompanhantes Entrevistados: 52

Usuários entrevistados: 12

Total: 64

Pág. 1 de 1

**"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"**

	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R	CONCEITO ATRIBUÍDO					
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	1	*	1	3	56	3						
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	1	3	56	3						
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	1	3	56	3						
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1. Pelos médicos	1	*	1	3	56	3						
4.2. Pelos enfermeiros	1	*	1	3	57	3						
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	1	3	56	3						
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	1	3	56	3						
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1. Para os médicos	1	*	1	3	56	3						
5.2. Para os enfermeiros	1	*	1	3	57	3						
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	1	3	56	3						
5.4. Para os funcionários da Administração	1	*	1	3	56	3						
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	*	1	3	56	3						
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:												
7.1. Pelos médicos	1	*	1	3	56	3						
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	1	3	56	3						
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	1	3	57	3						
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	1	3	56	3						
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	1	3	56	3						
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	1	3	56	3						
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	*	1	3	56	3						
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	*	1	3	56	3						
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	*	1	3	56	3						
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	*	1	3	56	3						
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	*	1	3	56	3						
15. O horário das visitas?	1	*	1	3	56	3						
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	*	1	3	56	3						
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	1	3	56	3						
						<b>Índice de Satisfação Geral: 98,4%</b>						





Hospital Regional  
Público de Transmutação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNAÇÃO

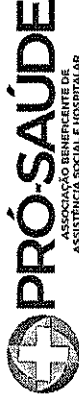
Pág. 1 de 2

Total: 39

Usuários entrevistados: 20

Companheiros Entrevistados: 19

Mês: Maio/2020



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	
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>						
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	1	2	5	31	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	1	2	5	31	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)	*	1	2	5	31	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos						
	*	1	2	5	31	*
4.2. Pelos enfermeiros						
	*	1	2	5	31	*
4.3. Pelos Outros Profissionais						
	*	1	2	5	31	*
4.4. Pelos funcionários da Administração						
	*	1	2	5	31	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos						
	*	1	2	5	31	*
5.2. Para os enfermeiros						
	*	1	2	5	31	*
5.3. Para os Outros Profissionais						
	*	1	2	5	31	*
5.4. Para os funcionários da Administração						
	*	1	2	5	31	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?						
	*	1	2	5	31	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos						
	*	1	2	5	31	*
7.2. Pelos enfermeiros						
	*	1	2	5	31	*
7.3. Pelos Outros Profissionais						
	*	1	2	5	31	*
7.4. Pelos funcionários da Administração						
	*	1	2	5	31	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						
	*	1	2	5	31	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						
	*	1	2	5	31	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?						
	*	1	2	5	31	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						
	*	1	2	5	31	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?						
	*	1	2	5	31	*
13. O horário em que são servidas as refeições?						
	*	1	2	5	31	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?						
	*	1	2	5	31	*
15. O horário das visitas?						
	*	1	2	5	31	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						
	*	1	2	5	31	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						
	*	1	2	5	31	*
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>97,4%</b>





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

**PRONTO ATENDIMENTO**

Mês: Maio/2020      Acompanhantes Entrevistados: 7      Usuários entrevistados: 0      Total: 7      Pág. 1 de 2

  
Hospital Regional  
Público da Transamazônica

	CONCEITO ATRIBUÍDO						NIR
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>							
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	*	1	4		2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	1	4		2
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 realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?							
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>							<b>100,0%</b>

