



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Maio – 2021



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade trimestral	4
03. Atividade mensal	5
04. Análises das Ocorrências	8
05. Análises dos Elogios	9
06. Análises das Reclamações	9
07. Retorno das Ocorrências	10
08. Resultados das Pesquisas de Satisfação	10
09. Ações	12
10. Propostas para Implementação Mensal	14
11. Anexos	15
11.1. Mapa de Atendimento Diário	19
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	20
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	21
11.4. Descrição de registros de Reclamações	22
11.5. Descrição de registro de elogio	23



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 março a maio de 2021.

## ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de março à 31 de maio de 2021, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 2.740 (dois mil setecentos e quarenta) atendimento conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	MARÇO	ABRIL	MAIO	TOTAL
Atendimentos em sala	162	90	214	466
Atendimento via Folder	57	74	69	200
Visitas as clínicas e PA	41	60	67	168
Pesquisas de satisfação	804	299	683	1786

*Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2021*

Quanto às pesquisas de satisfação diária podemos afirmar que agrada os usuários e acompanhantes, pois cria oportunidades de eles se expressarem diariamente.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	MARÇO	ABRIL	MAIO	TOTAL
Pesquisas Internas	144	167	20	331
Pesquisas Externas	535	68	599	1202
Pesquisa Após Alta	64	64	64	64

*Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2021*

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

COMENTÁRIOS GERADOS	MARÇO	ABRIL	MAIO	TOTAL
Elogio	28	32	31	91
Reclamação	5	5	5	15
Sugestão	0	1	0	1

*Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2021*



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	Qtd.
Atenção ao usuário acometido pela COVID-19 – Pronto atendimento	1
Horário de início das consultas ambulatorial - Nefrologia	1
Demora no atendimento – Imagem	1
Entrega de senha errada – Portaria	1
Demora na conduta médica – Pronto atendimento	1
Abordagem do agente de portaria	1
Atenção ao usuário – Pronto atendimento	1
Extravio de pertence de colaborador	1
Abordagem do médico ortopedista – Pronto Atendimento	1
Atenção nutricional a paciente diabético – Pronto Atendimento	1
Abordagem funerária em frente a instituição	1
Comunicação médica – UTI COVID	2
Ambiente para fumante	1
Falha na comunicação telefônica com familiares - COVID	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2021

## ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.033 (um mil e trinta e três) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	MAIO
Atendimentos em sala	214
Atendimento via Folder	69
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	67
Pesquisas de satisfação	683

[www.hrpt.org.br](http://www.hrpt.org.br) • [contato@hrtprosaude.org.br](mailto:contato@hrtprosaude.org.br) • (93) 3515-8300

Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n. São Sebastião. CEP: 68372-020 • Altamira (PA)

0075



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2021

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	MAIO
Elogio	31
Reclamação	5

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2021

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 683 (seiscentos e oitenta e três), ressaltando que os atendimentos eletivos ambulatoriais durante este mês estão retornando gradualmente, 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
Maior	20	259	264	86	64	683

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2021

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

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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



<b>Abril</b>	262	813	9	411	170	<b>1665</b>
<b>Maio</b>	245	1336	763	368	199	<b>2911</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2021

Quanto as pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 96,2% de satisfação, devido fragilidades pontuadas por familiares de usuários internados pela COVID-19 como ausência de comunicação entre o usuário e a família, na comunicação do boletim médico, demora para comunicação do óbito, troca de roupas do usuário para alta, e outro usuário relatou a demora para agendamento do retorno ambulatorial com ortopedista. As fragilidades foram encaminhadas para a coordenação do setor e levado ao Grupo de trabalho humanizado para melhoria, sendo que abrimos uma ação para o serviço de psicologia que faz avaliação dos usuários para a realização de vídeo chamadas dos usuários com familiares.

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	18	26	<b>64</b>
<b>Março</b>	27	18	16	<b>61</b>
<b>Abril</b>	26	18	20	<b>64</b>
<b>Maio</b>	28	20	16	<b>64</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2021

Neste mês totalizou 262 (duzentos e sessenta e dois) saídos, sendo que 199 (cento e noventa e nove) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
<b>Janeiro</b>	87	48	66	<b>201</b>
<b>Fevereiro</b>	96	49	50	<b>195</b>

<b>Março</b>	82	57	61	<b>200</b>
<b>Abril</b>	57	58	55	<b>170</b>
<b>Maió</b>	72	69	58	<b>199</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2021

Quanto aos exames externos foram realizados 8.333 (oito mil trezentos e trinta e três) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 763 (setecentos e sessenta e três), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

## ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 36 (trinta e seis) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 31 (trinta e um) 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.

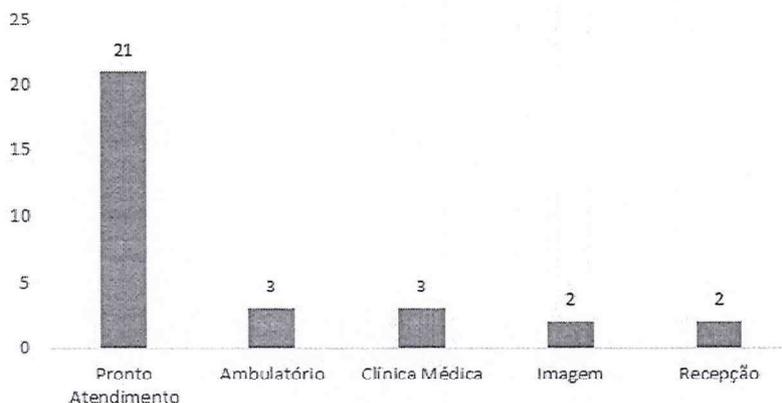


Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2021

## 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, ambulatório e Clínica médica.

Elogios por setor



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/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 **29(vinte e nove)** 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 aos registros de reclamações foi registrado por acompanhantes e usuário internos, pertencentes aos municípios de Altamira com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Abordagem funerária em frente a instituição	1
Comunicação médica – UTI COVID	2
Ambiente para fumante	1
Falha na comunicação telefônica com familiares - COVID	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2021



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



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 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 5 (cinco) retornos, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com os usuários, sendo que 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 683(seiscentos 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.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



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

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de maio/2021

Consideramos, que neste mês permanece os atendimentos dos usuários referenciados com a COVID-19 e cancelamento dos atendimentos externos eletivos, que fez com que reduzisse os atendimentos do S.A.U, porém continuamos monitorando os atendimentos 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 “**excelente**” de avaliação pelos usuários, que apresentou, neste mês de maio uma média geral de **99,14%** de satisfação.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## 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.
- **Dia nacional do enfermeiro**- Realizada no dia 12 de maio juntamente com o grupo de trabalho humanizado, homenagem aos enfermeiros da unidade com exposição de fotos e entrega de cupcake.
- **Dia nacional do assistente social** - Realizada no dia 14 de maio juntamente com o grupo de trabalho humanizado, homenagem aos assistentes sociais da unidade com exposição de fotos e entrega de cupcake.
- **Dia nacional do técnico de enfermagem** - Realizada no dia 20 de maio juntamente com o grupo de trabalho humanizado, homenagem aos técnicos de enfermagem da unidade com exposição de fotos e entrega de cupcake.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



- **Musicoterapia com a banda do exército** –  
Nodia 28 de maio foi realizado homenagem aos profissionais da saúde em parceria com a banda do exército brasileiro.

## 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, 09 de junho de 2021.



**Edson Gonçalves Primo**  
Diretor Geral



**Marcelo de Oliveira Borges**  
Diretor Adm Financeiro



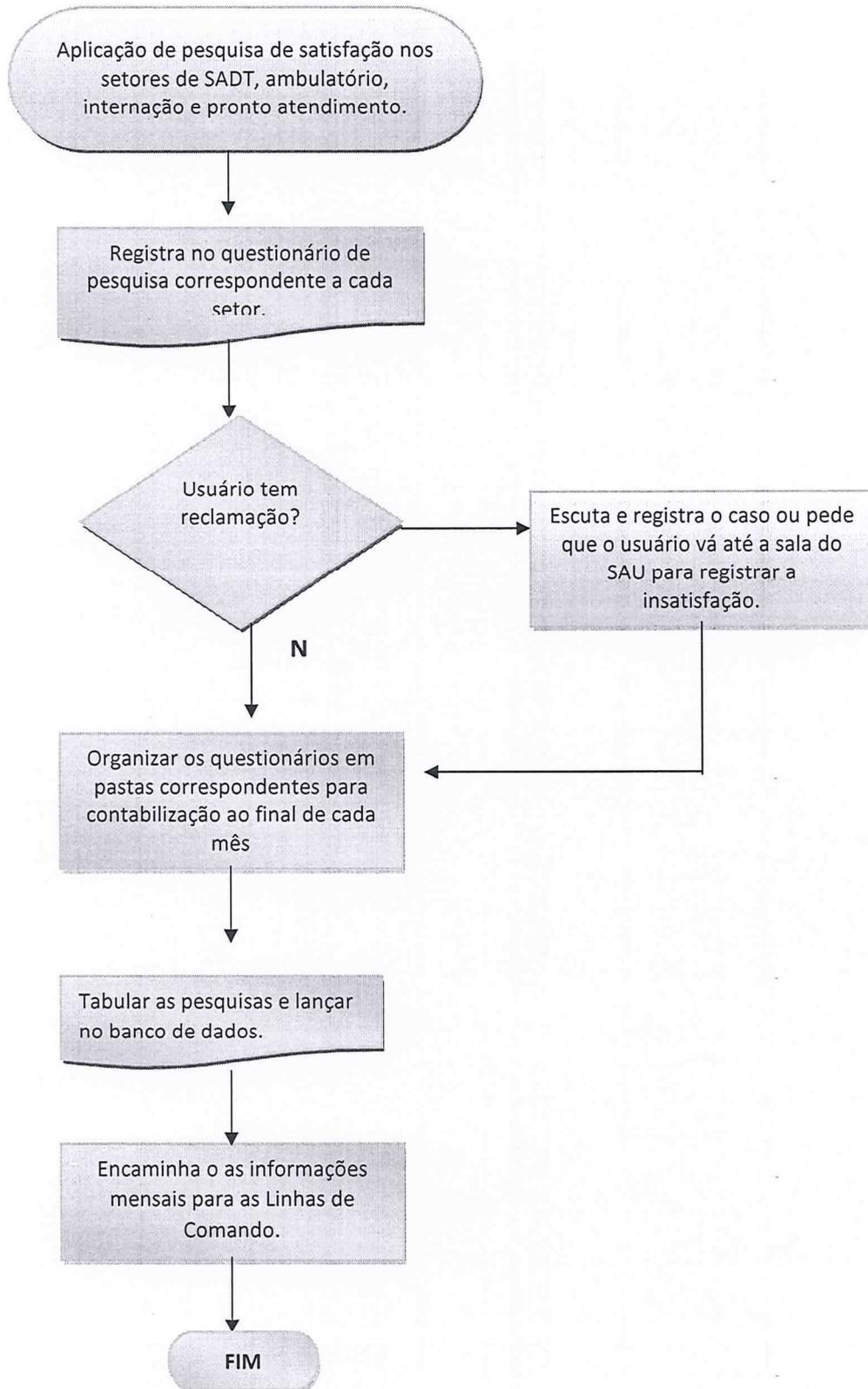
SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



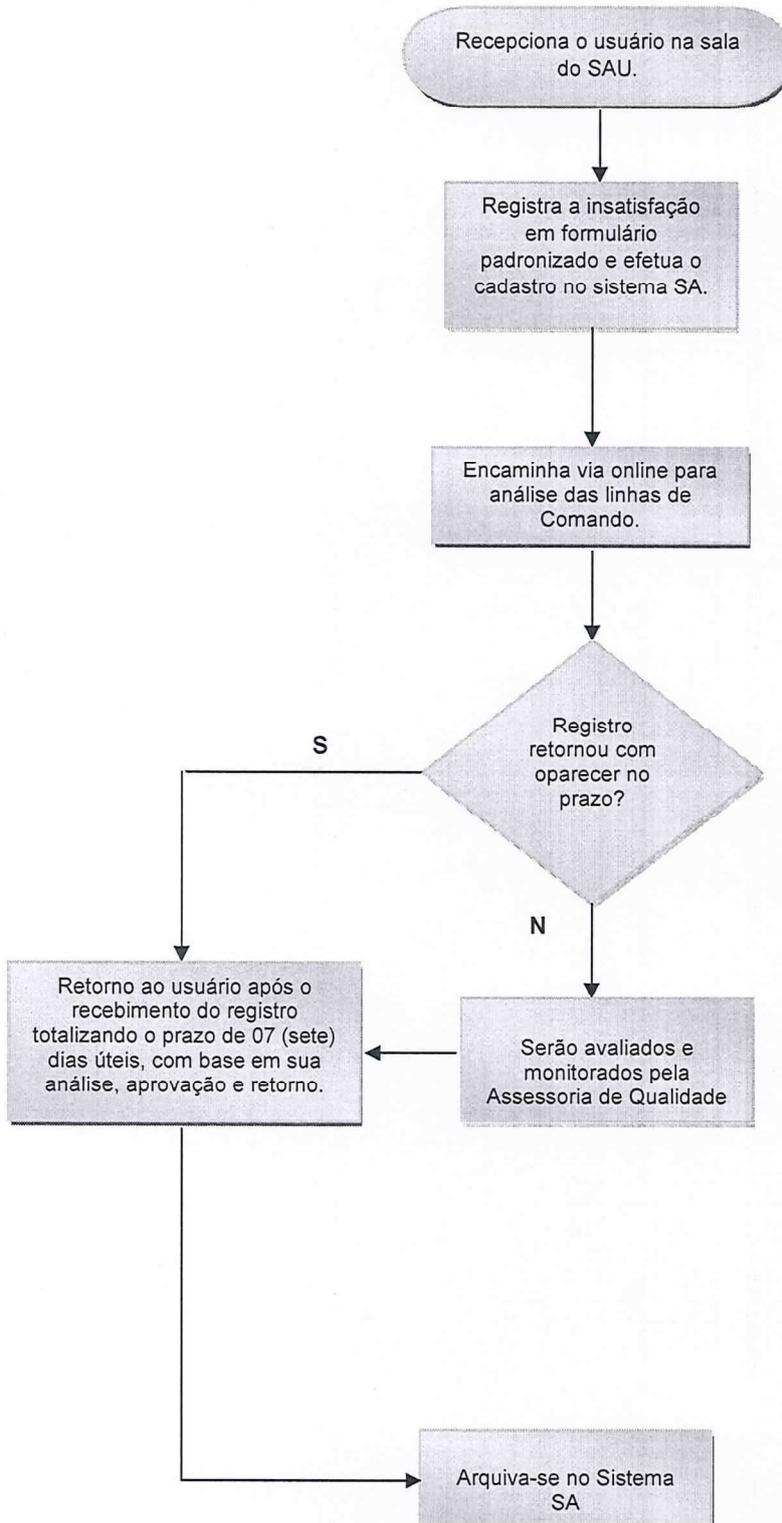
## ANEXOS

**REFERÊNCIA: MAIO - 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: MAIO - 2021

MÊS DE REFERÊNCIA: MAIO/2021

Nº	ATIVIDADE/DESENVOLVIDA	Mês de Referência: MAIO/2021																															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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	354
1.1	Atendimentos em sala	-	-	9	12	9	6	13	-	14	11	8	8	4	-	10	13	17	13	11	-	-	11	10	10	13	5	-	-	-	7	214		
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3		
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	-	-	-	16	1	-	4	-	18	1	-	2	-	-	5	3	-	-	1	-	9	-	-	4	-	-	-	-	5	69			
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1			
1.5	Atendimentos nos leitos (vistas às enfermarias)	-	-	6	-	9	-	-	-	-	-	-	-	3	-	8	-	-	8	-	-	13	-	-	-	-	-	-	-	10	67			
2	Atividades gerenciais nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2.1	Orientação /informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	-	3	-	1	-	1	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	1	3	-	-	-	1	1	1	2	-	-	-	18			
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRF1	-	-	3	7	5	2	9	-	9	8	1	5	3	-	7	9	12	10	2	-	5	9	9	9	3	-	-	6	133				
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	1	1	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	11				
2.4	Encaminhamento à psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0			
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/companhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0			
3	Rescisas de exclusão realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0			
3.1	Internas	-	-	3	-	3	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1	1	2	-	1	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	20			
3.2	Externas	-	-	9	13	68	16	34	-	16	29	15	42	22	-	90	51	24	-	50	1	49	70	20	27	4	-	-	23	693				
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0			
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1			
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	2	1	-	2	2	1	2	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15			
<b>TOTAL DE ATIVIDADES DIARIAS</b>		1	0	24	40	118	63	63	0	62	62	68	26	0	174	79	68	26	25	2	0	80	92	41	65	7	0	1	62	1246				

Mayara Santos  
Supervisora Administrativo



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA

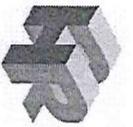


# RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

## REFERÊNCIA: MAIO - 2021

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					MÉDIA
	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	1	1	5	43	12
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	1	2	5	43	12
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	1	2	5	43	12
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido?						
4.1. Pelos médicos	1	1	2	5	43	12
4.2. Pelos enfermeiros	1	1	2	5	43	12
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	2	5	43	12
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	1	2	5	43	12
5. A taxa de morte e disponibilidade das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	1	1	2	5	43	12
5.2. Para os enfermeiros	1	1	2	5	43	12
5.3. Para os Outros Profissionais	1	1	2	5	43	12
5.4. Para os funcionários da Administração	1	1	2	5	43	12
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	1	2	5	43	12
7. A educação e o respeito com que você foi tratado?						
7.1. Pelos médicos	1	1	2	5	43	12
7.2. Pelos enfermeiros	1	1	2	5	43	12
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	2	5	43	12
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	1	2	5	43	12
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	1	2	5	43	12
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	1	2	5	43	12
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	1	2	5	43	12
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	1	2	5	43	12
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	1	2	5	43	12
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	1	2	5	43	12
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	1	2	5	43	12
15. O horário das visitas?	1	1	2	5	43	12
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	1	2	5	43	12
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	2	5	43	12
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>90,2%</b>



HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRAFICO

Ambulatório

Mês: MAIO/2021

Acompanhantes  
Entrevistados: 82

Usuários  
entrevistados: 182

Total: 264

Pág. 1 de 2



**PRÓ-SAÚDE**  
ASSOCIAÇÃO BERENGERE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO						N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
1. Limpieza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	1	*	44	211	8	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	1	*	44	211	8	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	1	*	44	211	8	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	1	*	44	211	8	
4.2. Para os enfermeiros	*	1	*	44	211	8	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	1	44	210	8	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	*	1	*	44	211	8	
5.2. Para os enfermeiros	*	1	*	44	211	8	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	1	*	44	211	8	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	*	1	*	44	211	8	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	*	1	*	44	211	8	
7.2. Pelos enfermeiros	*	1	*	44	211	8	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	*	44	211	8	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	1	*	44	211	8	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	1	*	44	211	8	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	1	*	44	211	8	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	1	*	44	211	8	

Índice de Satisfação Geral: 99,6%



INTERNAÇÃO

Mês: MAIO/2021

Acompanhantes  
Entrevistados: 16

Usuários  
entrevistados: 4

Total: 20

Pág. 1 de 2

"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?	*	*	*	2	18	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	2	18	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e catazes)	*	*	*	2	18	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido?						
4.1. Pelos médicos	*	*	*	2	18	*
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	2	18	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	2	18	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	2	18	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	*	2	18	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	2	18	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	2	18	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	2	18	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	2	18	*
7. A educação e o respeito com que você é tratado?						
7.1. Pelos médicos	*	*	*	2	18	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	2	18	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	2	18	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	2	18	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	2	18	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	2	18	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	2	18	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	*	2	18	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	2	18	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	2	18	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	2	18	*
15. O horário das visitas?	*	*	*	2	18	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	2	18	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	2	18	*
<b>Índice de Satisfação Geral</b>					<b>100,0%</b>	



HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês: MAIO/2021

Acompanhantes  
Entrevistados: 39

Usuários  
entrevistados: 47

Total: 86

Pág. 1 de 2



**PRÓ-SAÚDE**  
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITUAÇÃO POR NÍVEL					N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	4	8	69	5
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	4	8	69	5
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local onde precisa ir (Placas e Cartazes)?	*	*	4	8	69	5
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	*	4	7	69	5
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	4	8	69	5
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	4	8	69	5
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	4	8	69	5
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	*	*	4	8	69	5
5.2 Para os enfermeiros	*	*	4	8	69	5
5.3 Para os Outros Profissionais	*	*	4	8	69	5
5.4 Para os funcionários da Administração	*	*	4	8	69	5
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	4	8	69	5
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	*	4	7	69	5
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	4	8	69	5
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	4	8	69	5
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	4	8	69	5
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	4	8	69	5
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	4	8	69	5
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	4	8	69	5
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	*	*	4	8	69	5
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	4	8	69	5
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>99,9%</b>



HOSPITAL REGIONAL  
PÚBLICO DA  
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: MAIO/2021

Acompanhantes  
Entrevistados:

110

Usuários  
entrevistados:

259

Total: 369

Pág. 1 de 2



**PRÓ-SAÚDE**  
ASSOCIAÇÃO BENEFACTORIA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	6	63	284	16
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	6	63	284	16
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	6	63	284	16
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	6	63	284	16
4.2. Para os enfermeiros	*	*	6	63	284	16
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	6	63	284	16
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	6	63	284	16
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	1	*	6	63	283	16
5.2. Para os enfermeiros	*	*	6	63	284	16
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	6	63	284	16
5.3. Para os funcionários da Administração	*	*	6	63	284	16
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	*	*	6	63	284	16
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	6	63	284	16
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	6	63	284	16
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	6	63	284	16
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	6	63	284	16
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	6	63	284	16
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	*	6	63	284	16
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	6	63	284	16
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>100,0%</b>

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

