



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: MAIO - 2022



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário

www.hrpt.org.br • contato@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n. São Sebastião. CEP: 68372-020 • Altamira (PA)



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade trimestral	4
03. Atividade mensal	5
04. Análises das Ocorrências	7
05. Análises dos Elogios	8
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	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 elogio	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 SAU durante o período de Março/2022 a Maio/2022.

ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de março a 31 de maio de 2022, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 3.731 (três mil e setecentos e trinta e um) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	MARÇO	ABRIL	MAIO	TOTAL
Atendimentos em sala	110	57	162	329
Atendimento via Folder	49	58	77	184
Visitas as clínicas e PA	144	117	145	406
Pesquisas de satisfação	966	845	1.001	2.812

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2022

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	135	117	145	397
Pesquisas Externas	761	724	783	2.268
Pesquisa Após Alta	65	80	73	218

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2022

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

COMENTÁRIOS GERADOS	MARÇO	ABRIL	MAIO	TOTAL
Elogio	43	48	65	165
Reclamação	4	5	11	20
Sugestão	2	0	3	5

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2022

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.
Falta de silêncio no Pronto Atendimento.	1
Atraso da recepcionista para entrega de exames laboratoriais.	1
Falta de cadeiras para os usuários que aguardam senha na portaria.	1
Falha na prioridade para realização de exames no Métodos Gráficos.	1
Falha na comunicação entre usuário e médico Neurologista.	1
Local adequado para usuários autistas aguardarem atendimento	1
Falta de local com sombra dentro do hospital para os usuários que aguardam senha para realizar exame.	1
Fragilidade encontrada no plantão noturno do Pronto Atendimento.	1
Reposição de insumos de limpeza nas unidades de internação	1
Fragilidade no atendimento na recepção do laboratório.	1
Fragilidade no repasse de informações e no tempo de espera aguardando atendimento para realizar exame/consulta.	1
Falta de silêncio no hospital, devido alguns acompanhantes assistir vídeos em volume alto.	1
Ausência de poltrona e/ou local mais confortável para os acompanhantes descansarem.	2
Disponibilização de alimentação para usuários que se deslocam da zona rural, para realizar exame e não possuem recursos financeiros para se alimentar durante o período que estão na instituição.	1
Demora no processo de liberação do prontuário de paciente que saiu de Alta.	1
Demora no atendimento pela equipe de enfermagem no setor de pronto atendimento.	1
Disponibilização de garrafas com água nos quartos.	1
Usuária se sentiu constrangida após uma crise epilética.	1
Constrangimento após abordagem ríspida de enfermeira plantonista.	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de maio/2022

ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.385 (mil, trezentos e oitenta e cinco) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	MAIO
Atendimentos em sala	162
Atendimento via Folder	77
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	145
Pesquisas de satisfação	1.001

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2022

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	MAIO
Elogio	65
Reclamação	11
Sugestão	3

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2022

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 1.001 (mil e um), as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	125	395	318	61	46	945
Fevereiro	134	439	306	46	60	985
Março	135	410	276	75	70	966
Abril	118	319	264	64	80	845
Maio	145	419	316	48	73	1.001

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2022

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	286	2333	1971	507	224	5321
Fevereiro	245	2702	1989	383	223	5542
Março	268	2350	2014	371	275	5278
Abril	261	2752	1992	406	246	5657
Maio	279	2333	2018	373	234	5237

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2022

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 100% de satisfação, porém alguns usuários e acompanhantes pontuaram algumas fragilidades como: Fragilidade na comunicação do corpo clínico para com o paciente, Demora no atendimento por parte da equipe técnica de enfermagem e fragilidade de ausência de silêncio no ambiente hospitalar. As fragilidades foram encaminhadas via email para a coordenação dos setores envolvidos.

www.hrpt.org.br • contato@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n. São Sebastião. CEP: 68372-020 • Altamira (PA)

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	27	4	10	50
Fevereiro	33	6	17	56
Março	29	19	22	70
Abril	42	6	32	80
Maiο	33	7	33	73

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2022

Neste mês totalizou 265 (duzentos e sessenta e cinco) saídas, sendo que 234(duzentos e trinta e quatro) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	103	19	102	224
Fevereiro	82	15	88	185
Março	110	20	115	245
Abril	97	32	117	246
Maiο	98	30	106	234

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2022

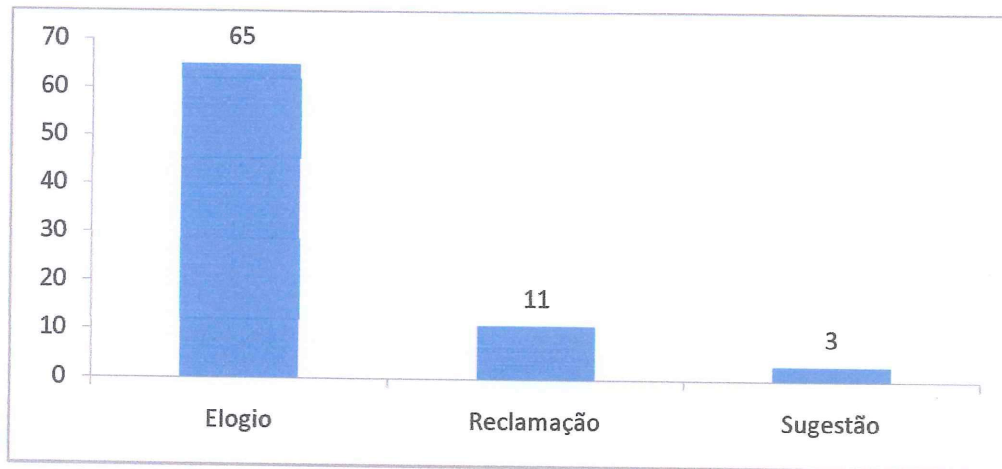
Quanto aos exames externos, foram realizados 10.620 (dez mil, seiscentos e vinte) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 2018 (Dois mil e dezoito), conforme as tabelas acima, a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 79 (setenta e nove) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 65 (sessenta e cinco) registros de elogios, 11 (reclamações) registros de reclamações e 03 (três) registros de sugestões, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da

www.hrpt.org.br • contato@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n. São Sebastião. CEP: 68372-020 • Altamira (PA)

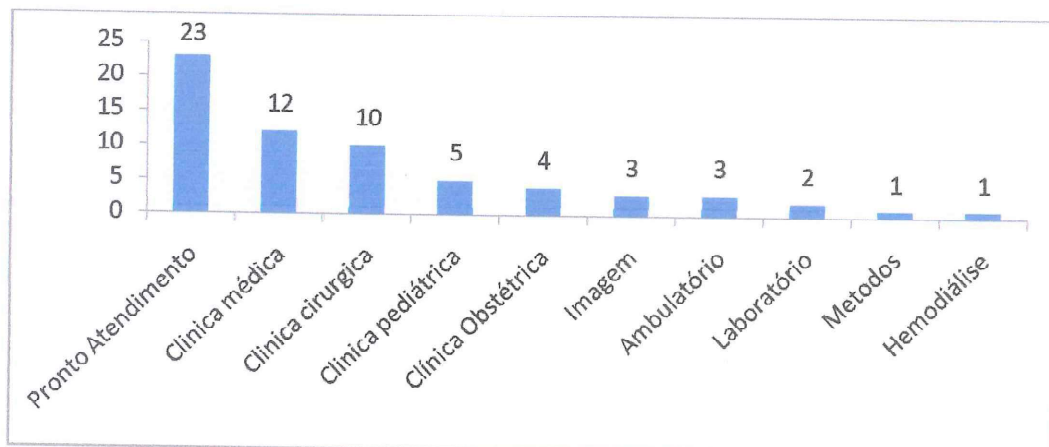
informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2022

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 Clínica Cirúrgica.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2022

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 109 (cento 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.
Fragilidade no atendimento na recepção do laboratório.	1
Fragilidade no repasse de informações e o tempo de espera aguardando atendimento para realizar exame/consulta.	1
Falta de silêncio no hospital, devido alguns acompanhantes assistir vídeos em volume alto.	1
Ausência de poltrona e/ou local mais confortável para os acompanhantes descansarem.	2
Disponibilização de alimentação para usuários que se deslocam da zona rural, para realizar exame e não possuem recursos financeiros para se alimentar durante o período que estão na instituição.	1
Demora no processo de liberação do prontuário de paciente que saiu de Alta.	1
Demora no atendimento pela equipe de enfermagem no setor de pronto atendimento.	1
Disponibilização de garrafas com água nos quartos.	1
Usuária se sentiu constrangida após uma crise epilética.	1
Constrangimento após abordagem ríspida de enfermeira plantonista.	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de maio/2022

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.

www.hrpt.org.br • contato@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n, São Sebastião, CEP: 68372-020 • Altamira (PA)

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 14 (quatorze) registros, sendo 03 (três) reclamações e 02 (sugestões) tiveram retorno, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 9 (nove) 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 1.001 (mil e um) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%
Internação	99,9%	97,6%	99,2%	100%	100%
SADT	99,5%	100%	99,7%	99,9%	99,5%
Pronto Atendimento	100%	99,6%	99,7%	99,6%	99,9%
Ambulatório	99,6%	99,3%	100%	99,7%	99,9%
Após Alta Hospitalar	99,9%	99,6%	100%	96,3%	100%
MÉDIA GERAL	99,78%	99,22%	99,72%	99,10%	99,86%

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de maio/2022



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



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 **99,86%** de satisfação dos usuários.

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:

- **Acolhimento multiprofissional individual** – Realizadas orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos usuários e acompanhantes, em parcerias com Segurança Patrimonial, Psicossocial, Sustentabilidade, Filantropia e Enfermagem.
- **Visita interna do SAU** – Realizada diariamente aos usuários internados, garantindo a satisfação e atenção destes durante a sua internação, melhorando a qualidade do atendimento e o bem estar dos nossos usuários.
- **Pesquisa de satisfação informatizada** – Realizada diariamente pela manhã com os usuários externos e no período da tarde com os usuários internos.

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 2022.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Hospitalar



Alisson Carlos Sousa Gomes
Diretor Administrativo Financeiro



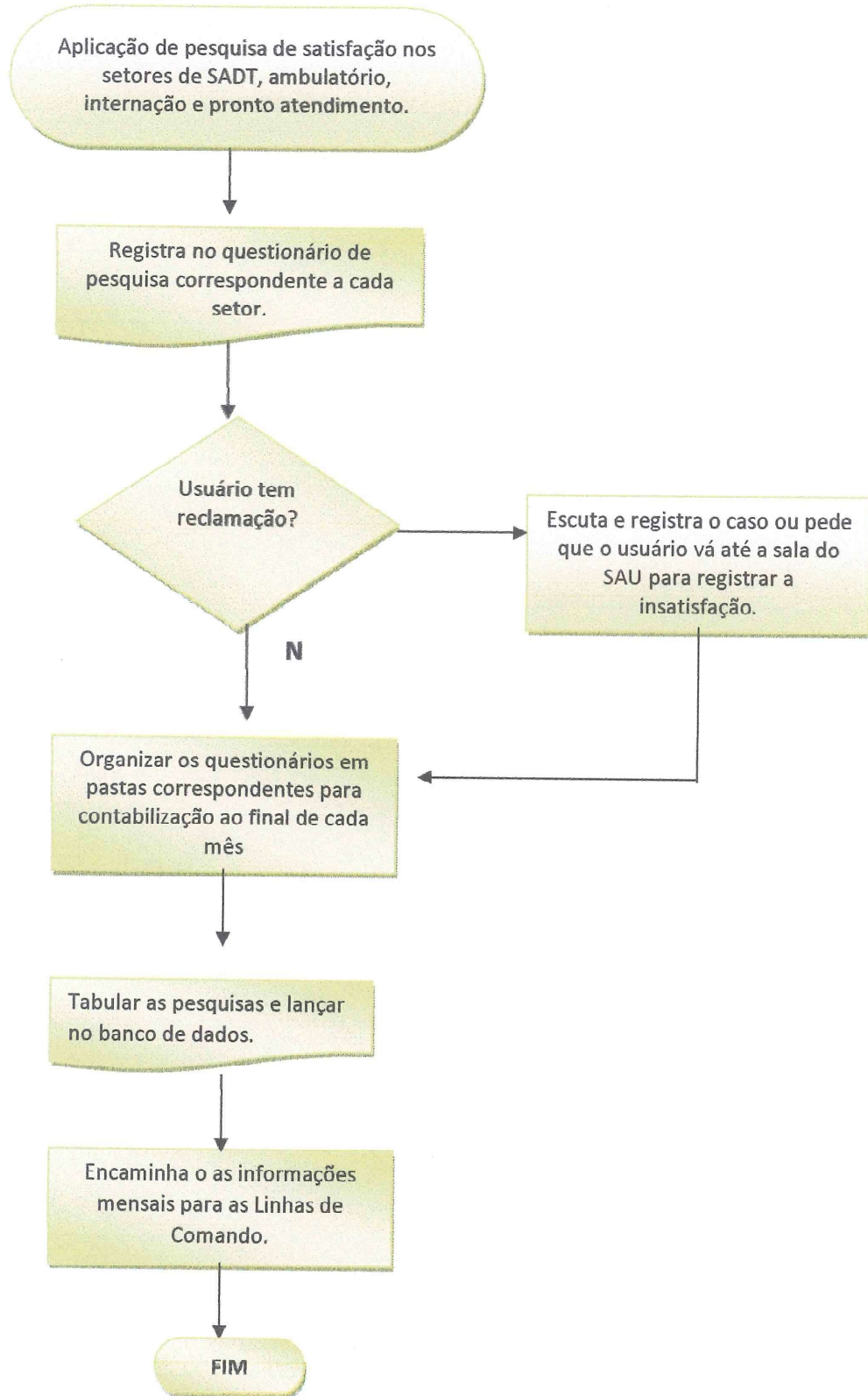
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



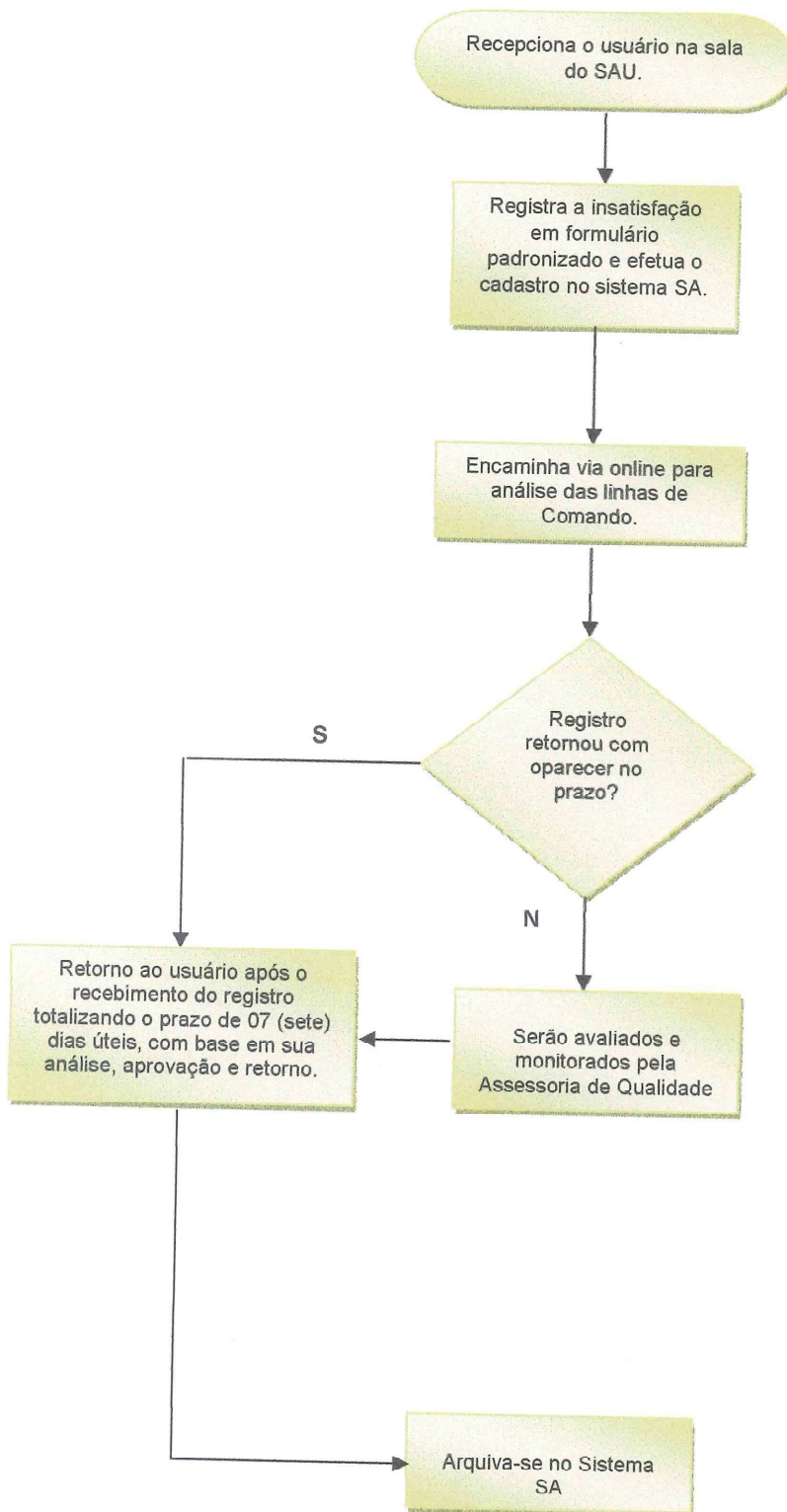
ANEXOS

REFERÊNCIA: MAIO - 2022

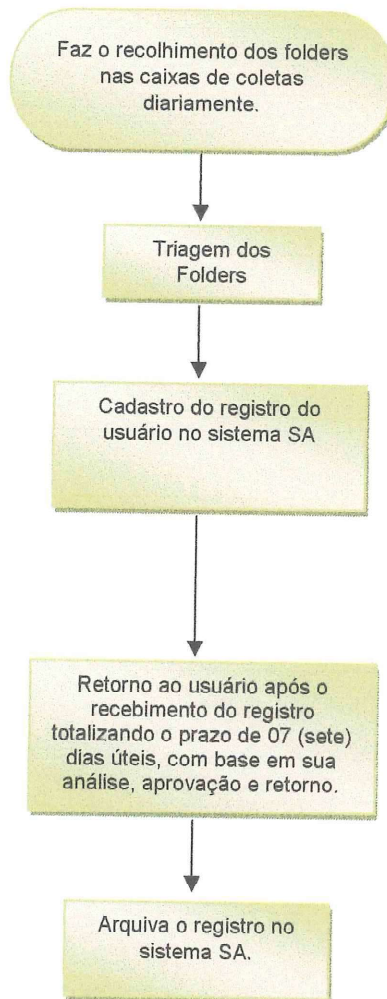
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação – 2022



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2022



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2022





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: MAIO - 2022

MÊS DE REFERÊNCIA MAIO 2022

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	D S T Q Q S S D S T Q Q S S D S T Q Q S S D S T Q Q S S D S 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	31	
1	Atendimentos																																457
1.1	Atendimentos em sala	-	10	1	13	3	2	-	-	8	5	7	7	1	-	-	3	4	13	10	9	-	-	14	14	2	3	7	-	-	12	6	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	5	13	-	-	10	-	3	-	4	-	8	24		
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de fôlder	2	8	2	14	12	3	-	4	-	9	7	2	1	-	1	2	1	1	3	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	77		
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às oficinas)	-	10	-	1	8	1	-	-	1	6	24	11	-	-	-	13	25	18	3	-	-	-	16	7	-	1	-	-	-	145		
2	Ações geradas nos atendimentos																																
2.1	Orientação /informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	9	1	16	2	2	-	-	6	5	11	7	-	-	-	5	2	12	9	6	-	-	14	13	2	3	5	-	7	6	143	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRP/PT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	3	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	1	-	2	1	-	-	2	-	-	-	1	-	-	1	2	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	5	20		
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																
3.1	Internas	-	10	-	1	8	1	-	-	1	6	24	11	-	-	-	13	25	18	3	-	-	-	16	7	-	1	-	-	-	145		
3.2	Externas	-	9	12	1	5	20	1	2	-	38	24	23	88	-	1	66	1	99	74	53	-	-	70	53	37	122	5	-	8	24	855	
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	4	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		2	57	16	53	39	29	1	6	18	69	97	62	81	0	2	127	60	168	108	87	0	0	140	98	46	131	23	0	40	0	1568	

Neylandy Rosa
Lider do S.A.D.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: MAIO - 2022

"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?	*	*	*	11	62	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	11	62	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	11	62	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	4.1. Pelos médicos	*	*	11	62	*
	4.2. Pelos enfermeiros	*	*	11	62	*
	4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	11	62	*
	4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	11	62	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	5.1. Para os médicos	*	*	11	62	*
	5.2. Para os enfermeiros	*	*	11	62	*
	5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	11	62	*
	5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	11	62	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	11	62	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	7.1. Pelos médicos	*	*	11	62	*
	7.2. Pelos enfermeiros	*	*	11	62	*
	7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	11	62	*
	7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	11	62	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	11	62	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	11	62	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	11	62	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	*	11	62	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	11	62	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	11	62	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	11	62	*
15. O horário das visitas?	*	*	*	11	62	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	11	62	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	11	62	*
Índice de Satisfação Geral:						100,0%



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: MAIO/2022

Acompanhantes
Entrevistados: 78

Usuários
entrevistados: 238

Total: 316

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO						M/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?	*	*	7	97	209	3	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	6	97	210	3	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	7	96	210	3	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
	4.1. Pelos médicos	1	1	10	93	208	3
	4.2. Para os enfermeiros	*	*	7	98	208	3
	4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	8	97	209	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
	5.1 Para os médicos	*	*	8	97	209	2
	5.2. Para os enfermeiros	1	1	10	93	209	2
	5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	7	97	210	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	*	*	8	96	210	2	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
	7.1. Pelos médicos	*	*	8	96	210	2
	7.2. Pelos enfermeiros	*	*	7	98	209	2
	7.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	10	93	209	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	7	98	209	2	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	8	97	209	2	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	*	8	96	210	2	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	7	98	209	2	

Índice de Satisfação Geral: 99,9%

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





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO, DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês: MAIO/2022

Acompanhantes
Entrevistados: 15

Usuários
entrevistados: 33

Total:

49

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICIENTE 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?	*	*	*	10	37	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	10	37	1
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?	*	*	*	10	37	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	*	10	37	1
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	10	37	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	10	37	1
4.4. Pelos funcionários da Administração?	*	*	*	10	37	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	*	10	37	1
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	10	37	1
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	*	10	37	1
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	10	37	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	10	37	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	*	10	37	1
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	10	37	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	10	37	1
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	10	37	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	10	37	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	10	37	1
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	*	10	37	1
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	*	*	*	10	37	1
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	10	37	1
99,9%						

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



"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?	*	*	*	31	111	3	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	31	111	3	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	31	111	3	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	*	*	31	111	3	
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	31	111	3	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	30	111	3	
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	31	111	3	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	*	*	*	31	111	3	
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	31	111	3	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	1	30	111	3	
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	31	111	3	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	31	111	3	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	*	*	*	31	111	3	
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	31	111	3	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	1	30	111	3	
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	31	111	3	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	31	111	3	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	31	111	3	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	31	111	3	
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	*	31	111	3	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	31	111	3	
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	31	111	3	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	31	111	3	
15. O horário das visitas?	*	*	*	31	111	3	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	31	111	3	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	31	111	3	
Índice de Satisfação Geral:						100,0%	