



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Março– 2020



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividades desenvolvidas	4
03. Análises das Ocorrências	5
04. Análises dos Elogios	6
05. Análise das Reclamações	7
06. Análise da Sugestão	8
07. Retorno das Reclamações	8
08. Resultado das Pesquisas de Satisfação	9
09. Ações	10
10. Propostas para Implementação Mensal	11
11. Anexos	12
11.1. Mapa de Atendimento Diário	16
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	17
11.4. Descrição de Reclamações Registradas	18
11.4. Descrição de registros da sugestão	19



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. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU durante o período de março de 2020.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o mês de março foram realizados 343 atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	MARÇO
Atendimentos em sala	95
Atendimento via Folder	110
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	138

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

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios, sendo que os elogios prevalecem sendo os registros mais efetuados.

COMENTÁRIOS GERADOS	MARÇO
Elogio	24
Reclamação	14

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

Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes, neste mês foram realizadas 1003 pesquisas de satisfação distribuídas entre os setores.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	156	479	315	85	64	1099
Fevereiro	156	485	315	85	55	1096
Março	144	460	270	65	64	1003

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

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	268	2323	1837	382	205	5015
Fevereiro	276	2581	1731	358	246	5192
Março	327	1746	1487	369	283	4212

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

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 98,3% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas com usuários após alta hospitalar, durante as pesquisas houve o relato de uma insatisfação em relação abordagem de uma enfermeira da unidade de clínica médica, sendo que o relato também gerou insatisfação registrada que esta em anexo neste relatório. Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	20	18	26	64
Fevereiro	20	9	26	55
Março	20	18	26	64

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

No mês de março totalizou 321 (trezentos e vinte e um) saídos, sendo que 283 (duzentos e oitenta e três) foram alta hospitalar por setor:

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

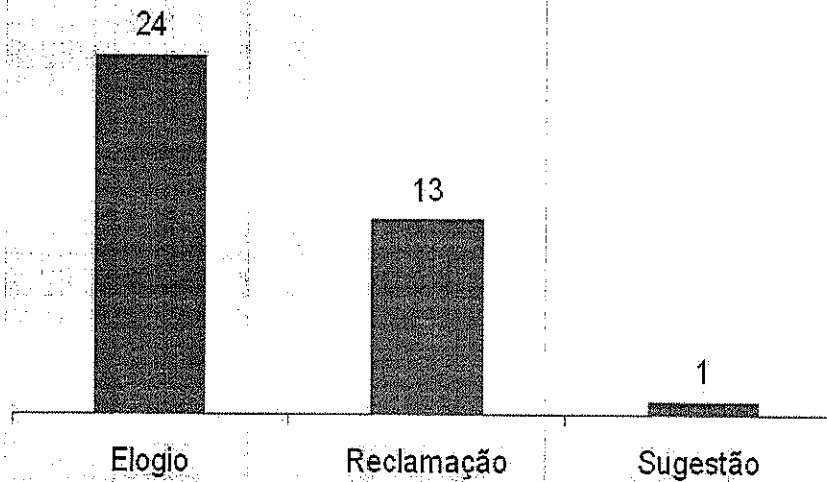
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Março/2020

Quanto aos exames externos foram realizados 8.747 (oito mil setecentos e quarenta e sete) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.487 (mil quatrocentos e oitenta e sete) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 38 ocorrências, sendo os 32 relatos através do folder e 6 via atendimento pessoal. Classificadas da seguinte forma: 24 registros de elogios, 13 registros de reclamações e 1 sugestão, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação,

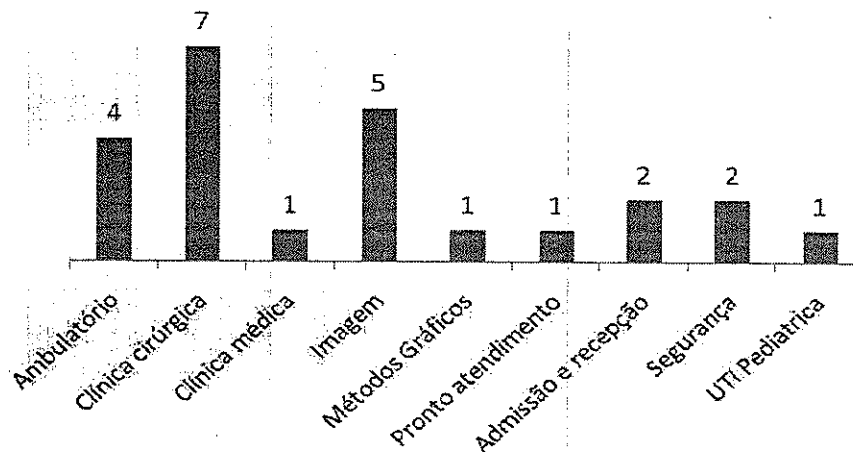
o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



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

ANÁLISE 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: Clínica Cirúrgica, Imagem e Ambulatório.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Março/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 **48 (quarenta e oito)** colaboradores no mês de março foram homenageados, além de serem



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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 das ocorrências de reclamações, o perfil de pessoas que utilizaram o serviço foi usuários externos, já o município mais participativo nas reclamações continua destacando - se Altamira. Relacionado aos registros de reclamações procedentes por setor, foram: Segurança Patrimonial, Imagem, Clínica pediátrica, Pronto atendimento, Ambulatório, Clínica cirúrgica e Análises Clínicas.

Reclamação por causa	Total
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
Abordagem do médico – Clínica pediátrica	1

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

Durante o mês de março evidenciamos 21 (vinte e um) insatisfações. Nas quais 13 (treze) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 6 (seis) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 1 (um) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações e em seguida dado o retorno ao usuário e 1 (um) foi resolvida de imediato. As demais atividades foram registradas no Livro interno do SAU e foram resolvidas imediatamente devido à equipe do

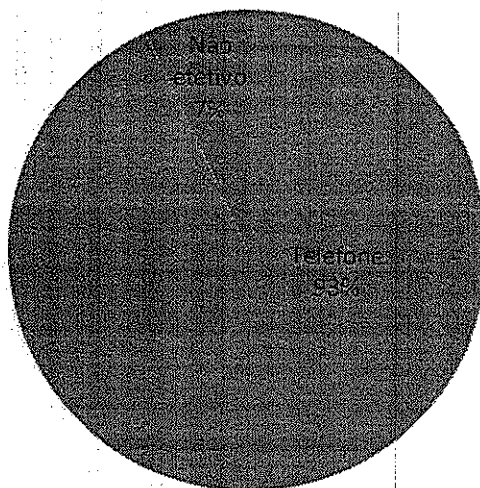
SAU atuar em parceria com as diretorias e coordenações e tratando as problemáticas antes que gerem as insatisfações.

ANÁLISE DAS SUGESTÕES

Quanto ao registro da sugestão, foi abordada por uma acompanhante a necessidade de o corpo clínico informar ao acompanhante o andamento do procedimento cirúrgico aos acompanhantes, para diminuir a ansiedade de quem está esperando e para se interar do que está sendo realizado com o usuário. Encaminhamos a Diretoria Técnica que informou que a equipe será orientada quando ao repasse de informações.

RETORNO DAS OCORRÊNCIAS

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 13 (treze) retornos efetivos e 1 (um) não efetivo devido contato deixado pelo usuário esta em caixa postal conforme descrito abaixo:



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Março/2018

Todos esses registros foram analisados pelas Linhas de Comando e Diretorias responsáveis, bem como gerados Planos de Ação para resolver e/ou



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



minimizar os problemas relatados pelos usuários. Permanecemos registrando no Interact SA (Sistema de Gestão Informatizado).

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 1.003 (mil e três) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT e Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

Setor	Jan%	Fev%	Mar%
Internação	96,7	98,7	97,9
SADT	99,59	99,6	98,2
Ambulatório	99,2	99	98,4
Pronto Atendimento	99,9	99,9	97
Após Alta Hospitalar	99,9	99,9	98,3
MÉDIA GERAL	99,05	99,42	97,96

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Março/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 março uma média geral de **97,96%** de satisfação dos usuários.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



AÇÕES

Continuamos dando ênfase aos trabalhos que já vinham sendo executados ao longo do ano de 2019 em conjunto com outras equipes do hospital, na busca de um atendimento com excelência e humanizado aos usuários e colaboradores, tais como:

- **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.

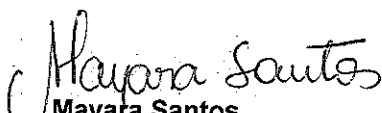


PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:

- 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.


Edison Gonçalves Primo
Diretor Geral


Pedro Campos Braga Filho
Diretor Adm Financeiro


Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



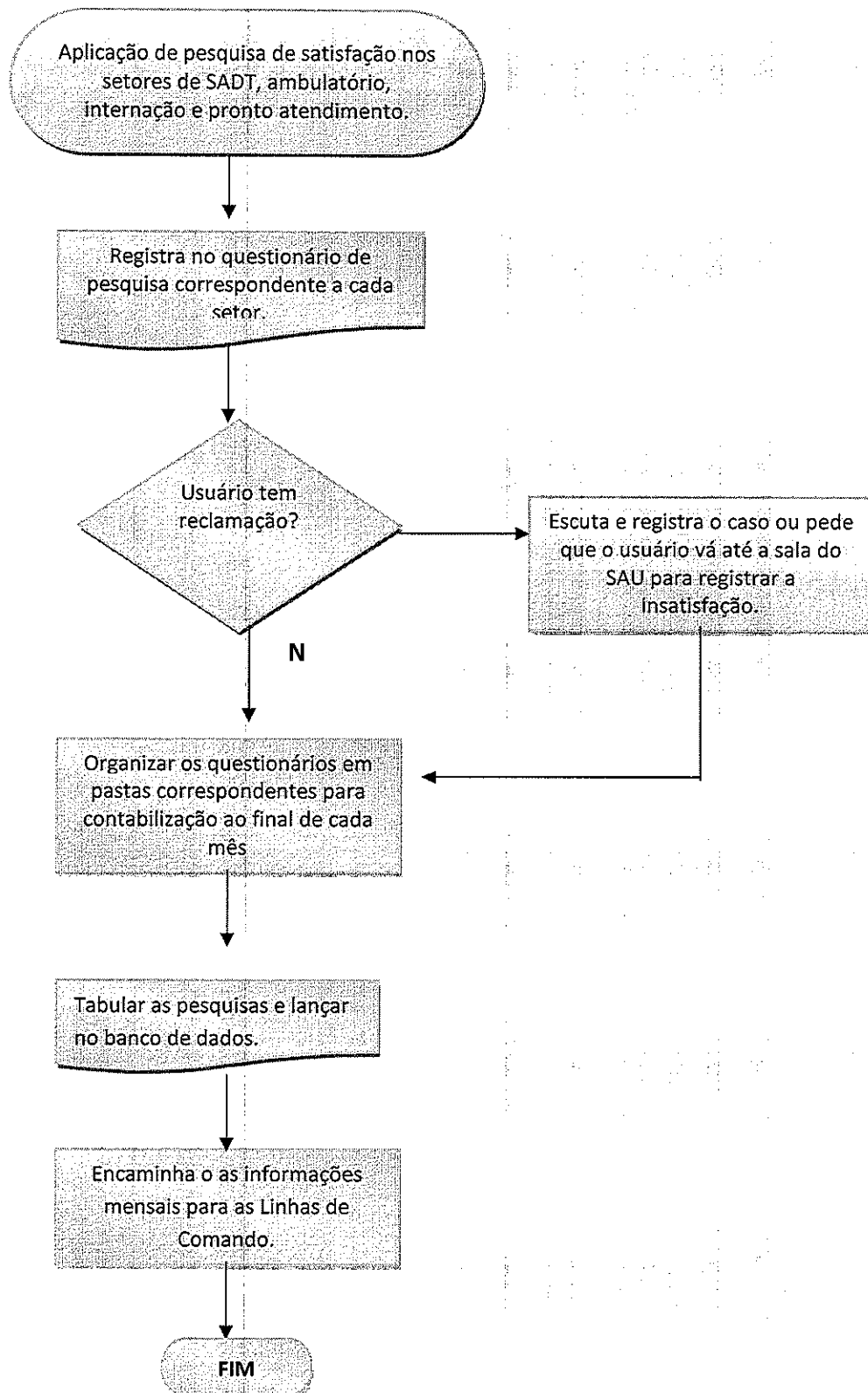
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



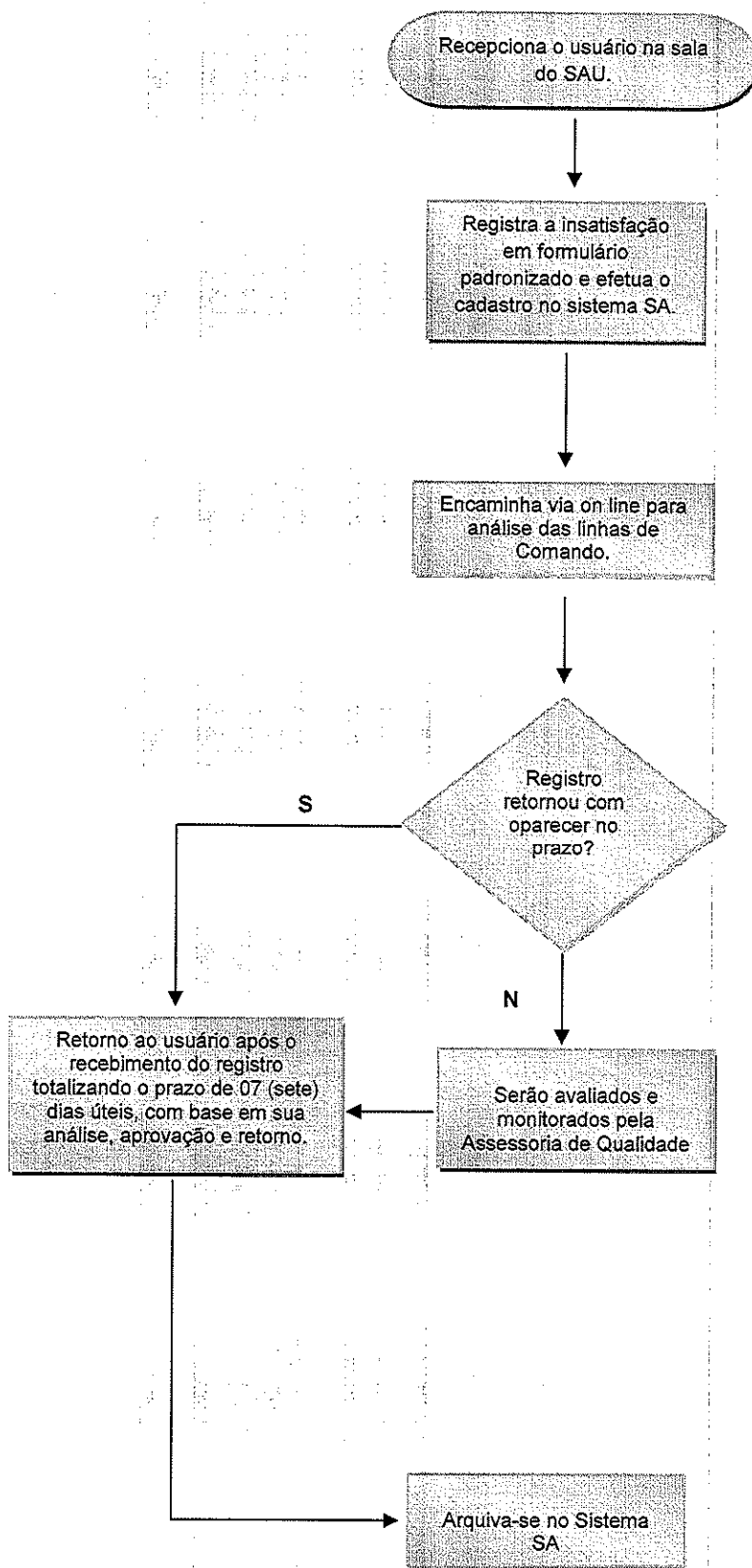
ANEXOS

REFERÊNCIA: MARÇO - 2020

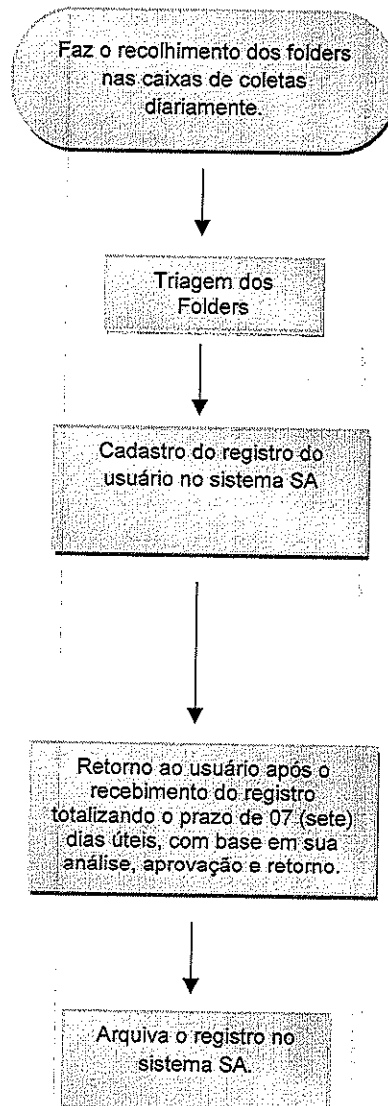
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2020



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2020



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2020





SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO

DIÁRIO

REFERÊNCIA: MARÇO - 2020

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MES DE REFERENCIA: MARÇO / 2020

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	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	-	5	-	3	5	8	-	4	3	3	5	6	-	6	5	7	11	3	-	-	4	2	3	3	2	-	-	-	-	2	5
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	-	-	14	1	-	13	-	-	7	1	27	-	-	12	10	5	5	10	-	-	-	-	1	-	1	-	-	3	-	110	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	9	-	35	-	-	-	-	-	-	23	10	-	6	17	14	12	-	-	-	-	12	-	-	-	-	-	-	-	138	
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	345	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	2	-	1	2	6	-	2	3	1	3	3	-	1	2	5	6	1	-	-	2	1	2	1	1	-	-	-	1	46	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	1	-	2	2	2	-	1	-	1	1	2	-	4	1	-	3	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	23	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	2	-	-	1	-	-	1	-	1	1	1	-	1	2	2	2	1	-	-	-	2	1	1	1	-	-	2	3	26	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3.1	Internas	-	-	-	-	14	-	-	-	40	-	31	-	-	11	29	23	21	14	-	-	-	22	-	-	-	-	-	3	-	208	
3.2	Externas	-	-	36	63	97	71	-	55	86	33	47	47	-	63	51	27	46	50	-	-	23	-	-	-	-	-	-	-	795		
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
5	Reuniões Internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		0	19	60	105	121	100	0	63	139	40	139	69	0	104	117	93	107	80	0	0	65	4	7	6	5	0	0	11	11	1415	

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativa



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: MARÇO - 2020

Mês: Março/2020

Acompanhantes
Entrevistados: 151

Usuários
entrevistados: 309

Total: 460

Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?

2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)

4. O tempo que demora para o paciente ser atendido.

4.1. Pelos médicos

4.2. Para os 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

5.3. 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. A realização de exames atendeu 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?

	CONCEITO ATRIBUÍDO						NIF
	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?	3	4	17	100	333	3	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	3	4	17	100	333	3	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	3	4	*	100	333	3	
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido.							
4.1. Pelos médicos	7	8	17	95	330	3	
4.2. Para os enfermeiros	3	8	17	97	332	3	
4.3. Pelos Outros Profissionais	3	8	17	98	331	3	
4.4. Pelos funcionários da Administração	4	6	17	98	332	3	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	4	4	17	100	332	3	
5.2. Para os enfermeiros	4	4	17	100	332	3	
5.3. Para os Outros Profissionais	3	4	17	100	333	3	
5.3. Para os funcionários da Administração	3	4	17	100	333	3	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	3	4	17	100	333	3	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado.							
7.1. Pelos médicos	3	4	17	100	333	3	
7.2. Pelos enfermeiros	3	4	17	100	333	3	
7.3. Pelos Outros Profissionais	3	4	17	100	333	3	
7.4. Pelos funcionários da Administração	3	4	17	100	333	3	
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	3	4	17	100	333	3	
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	3	4	17	100	333	3	
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	3	4	17	100	333	3	
Índice de Satisfação Geral						98,2%	



PRONTO ATENDIMENTO
Mês: Março/2018 Acompanhantes Entrevistados: 43 Usuários entrevistados: 22 Total: 65 Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

Item	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?	1	*	*	13	51	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	*	13	51	*
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?	1	*	*	13	51	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	3	*	*	13	49	*
4.2. Pelos enfermeiros	4	*	*	12	49	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	3	*	*	13	49	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	3	*	*	13	49	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	1	2	*	13	49	*
5.2. Para os enfermeiros	1	2	*	13	49	*
5.3. Para os Outros Profissionais	1	2	*	13	49	*
5.4. Para os funcionários da Administração	1	2	*	13	49	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	*	*	13	51	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	1	*	12	51	*
7.2. Pelos enfermeiros	1	1	*	12	51	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	*	12	51	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	1	*	12	51	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	*	13	51	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	*	13	51	*
10. A realização de exames atender a sua expectativa em tempo hábil?	1	*	*	13	51	*
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	1	*	*	13	51	*
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	*	13	51	*

Índice de Satisfação Geral: 97,0%





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNACÃO

Mês: Março/2020 Acompanhantes Entrevistados: 99 Usuários entrevistados: 45 Total: 144 Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO						NFR
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"							
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	1	2	4	18	117	1	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	2	4	18	118	1	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	2	4	18	118	1	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido?							
4. Pelos médicos							
4.1. Pelos médicos	1	2	4	18	118	1	
4.2. Pelos enfermeiros	1	2	4	18	118	1	
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	2	4	18	118	1	
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	2	4	18	118	1	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5. Para os médicos							
5.1. Para os médicos	1	2	4	18	118	1	
5.2. Para os enfermeiros	1	2	4	18	118	1	
5.3. Para os Outros Profissionais	1	2	4	18	118	1	
5.4. Para os funcionários da Administração	1	2	4	18	118	1	
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. Para os médicos							
7.1. Pelos médicos	1	2	4	18	118	1	
7.2. Pelos enfermeiros	1	2	4	18	118	1	
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	2	4	18	118	1	
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	2	4	18	118	1	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	2	4	18	118	1	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	2	4	18	118	1	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	2	4	18	118	1	
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	2	4	18	118	1	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	2	4	18	118	1	
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	2	4	18	118	1	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	2	4	18	118	1	
15. O horário das visitas?	1	2	4	18	118	1	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	2	4	18	118	1	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	2	4	18	118	1	

Índice de Satisfação Geral: 97,9%



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: Março/2020

Acompanhantes Entrevistados: 165

Usuários entrevistados: 105

Total: 270

Pág. 1 de 2



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?

2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)

4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido

4.1. Pelos médicos

4.2. Para os enfermeiros

4.3. Pelos Outros Profissionais

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

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

7.2. Pelos enfermeiros

7.3. Pelos Outros Profissionais

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. O silêncio no ambiente do ambulatório?

11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	0 a 2 Péssimo	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	*	9	70	183	4
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	4	*	9	70	183	4
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	4	*	9	70	183	4
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido						
4.1. Pelos médicos	7	*	9	68	182	4
4.2. Para os enfermeiros	4	*	9	70	183	4
4.3. Pelos Outros Profissionais	4	2	9	68	183	4
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	4	*	9	70	183	4
5.2. Para os enfermeiros	4	*	9	70	183	4
5.3. Para os Outros Profissionais	4	*	9	70	183	4
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	4	*	9	70	183	4
7. A educação e o respeito com que você foi tratado?						
7.1. Pelos médicos	4	*	9	70	183	4
7.2. Pelos enfermeiros	4	*	9	70	183	4
7.3. Pelos Outros Profissionais	5	*	9	69	183	4
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	4	*	9	70	183	4
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	4	*	9	70	183	4
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	4	*	9	70	183	4
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	4	*	P	70	183	4
Índice de Satisfação Geral:						98,4%

Mês: Março/2020

Acompanhantes Entrevistados: 52

Usuários entrevistados: 12

Total: 64

Pág. 1 de 2

"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 do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	1	*	6	55	2	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	1	*	6	55	2	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	1	*	6	55	2	
4. Os funcionários demonstrou para o paciente ser atencioso?							
4.1. Pelos médicos							
4.2. Pelos enfermeiros	*	1	*	6	55	2	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	*	6	55	2	
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	1	*	6	55	2	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos							
5.2. Para os enfermeiros	1	1	*	6	54	2	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	1	*	6	55	2	
5.4. Para os funcionários da Administração	*	1	*	6	55	2	
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	*	1	*	6	55	2	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	*	6	54	2	
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	1	*	6	55	2	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							
10. A limpeza das roupas de cama e banho?							
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							
12. O silêncio no ambiente do hospital?							
13. O horário em que são servidas as refeições?							
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?							
15. O horário das visitas?							
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							
						Índice de Satisfação Geral:	
						98,3%	



