



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: MARÇO - 2022

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



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	6
04. Análises dos Elogios	6
05. Análises das Reclamações	7
06. Análises da Sugestão	8
07. Retorno das Ocorrências	8
08. Resultados 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 Descrição das reclamações registradas	17
11.3 Descrição das reclamações não registradas	18
11.4 Descrição dos elogios	19
11.5 Descrição das sugestões	20



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Usuário 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 no mês de Março de 2022.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.269 (mil duzentos e sessenta e nove) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	MARÇO
Atendimentos em sala	110
Atendimento via Folder	49
Atendimentos ao leito	144
Pesquisas de satisfação	966

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

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	MARÇO
Elogio	43
Reclamação	4
Sugestão	2

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

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 966 (novecentos e sessenta e nove), 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

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

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos, pelo Hospital Regional Público da Transamazônica - HRPT durante o mês de março:



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

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

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 100% de satisfação, porém alguns usuários e acompanhantes pontuaram algumas fragilidades como: Atendimento de uma colaboradora do Laboratório, Abordagem do Agente de Portaria, Horário do café da manhã e demora no atendimento da equipe assistencial do noturno da clínica médica. As fragilidades foram encaminhadas para a coordenação do setor e levado ao Grupo de trabalho humanizado para melhoria.

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

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

Neste mês totalizou 275 (duzentos e setenta e cinco) saídos, sendo que 245 (duzentos e quarenta e cinco) 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

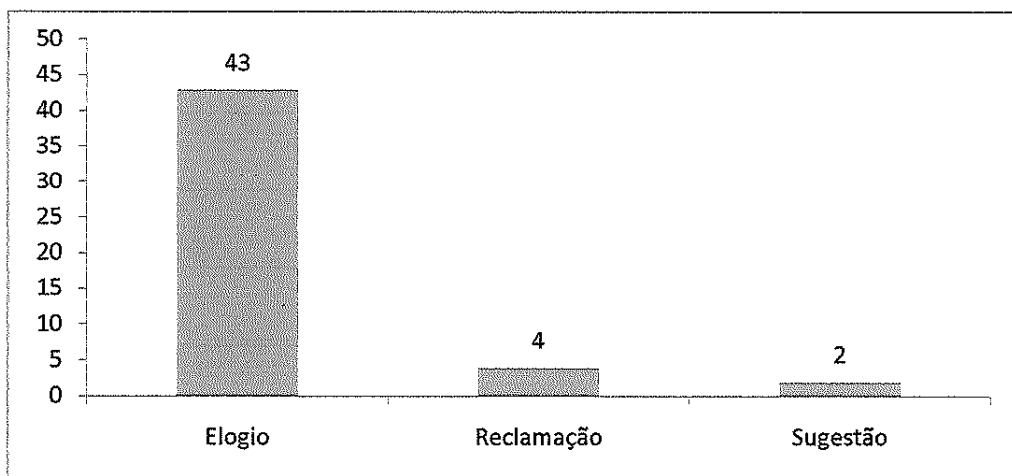
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de março 2022



Quanto aos exames externos foram realizados 10.912 (dez mil, novecentos e doze) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 2.014 (dois mil e quatorze), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

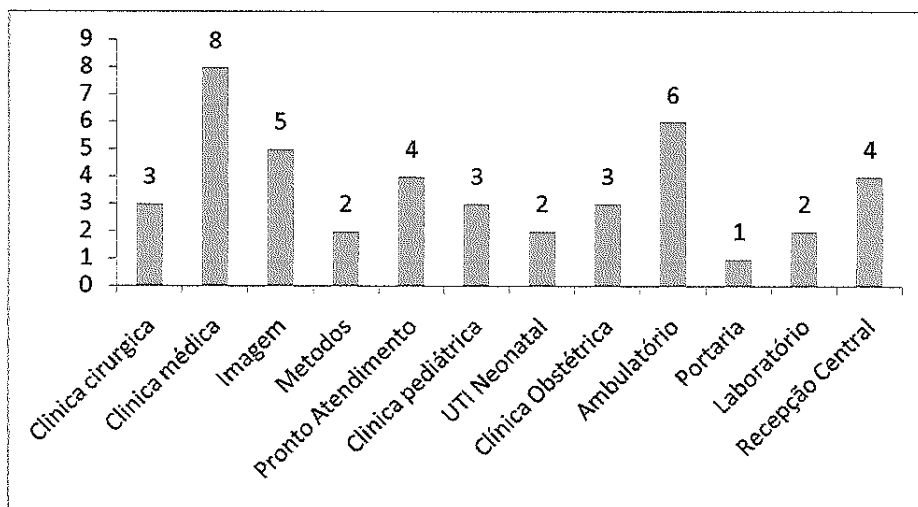
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 49 (quarenta e nove) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 43 (quarenta e três) registros de elogios, 4 (quatro) registros de reclamações e 2 (duas) de sugestões, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo 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 2022

ANÁLISE DOS ELOGIOS

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



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de março 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 88 (**oitenta e oito**) colaboradores no mês de março 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 externos e visitante, pertencentes aos municípios de Altamira e região com as seguintes causas e setores:

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

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

ANÁLISE DAS SUGESTÕES

Os registros de sugestões foram registrados por acompanhantes internos e externo, pertencente ao município de Altamira com as seguintes causas e setores, sendo que as devolutivas estão em anexo:

SUGESTÃO	Qtd.
Criação de dado único de identificação do usuário a nível nacional.	1
Mais clareza nas informações repassadas pelo corpo clínico aos acompanhantes de pacientes COVID.	1

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

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 6 (seis) registros, sendo 4 (quatro) reclamações e 2 (duas) sugestões, que tiveram retorno, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 4 (quatro) 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).



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 966 (novecentos e sessenta e seis) 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%
Internação	99,9	97,6%	99,2%
SADT	99,5	100%	99,7%
Pronto Atendimento	100	99,6%	99,7%
Ambulatório	99,6	99,3%	100%
Após Alta Hospitalar	99,9	99,6%	100%
MÉDIA GERAL	99,78	99,22	99,72%

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

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados enquadram-se no padrão “**Excelente**” de avaliação pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de março uma média geral de **99,72%** de satisfação dos usuários.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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 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.
- **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.
- **Treinamento de atendimento humanização** – Realizado treinamento com a equipe de atendimento de recepção, agente de portaria, S.A.U. e demais convidados, para sugestões de melhoria no 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 Abril de 2022.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Hospitalar

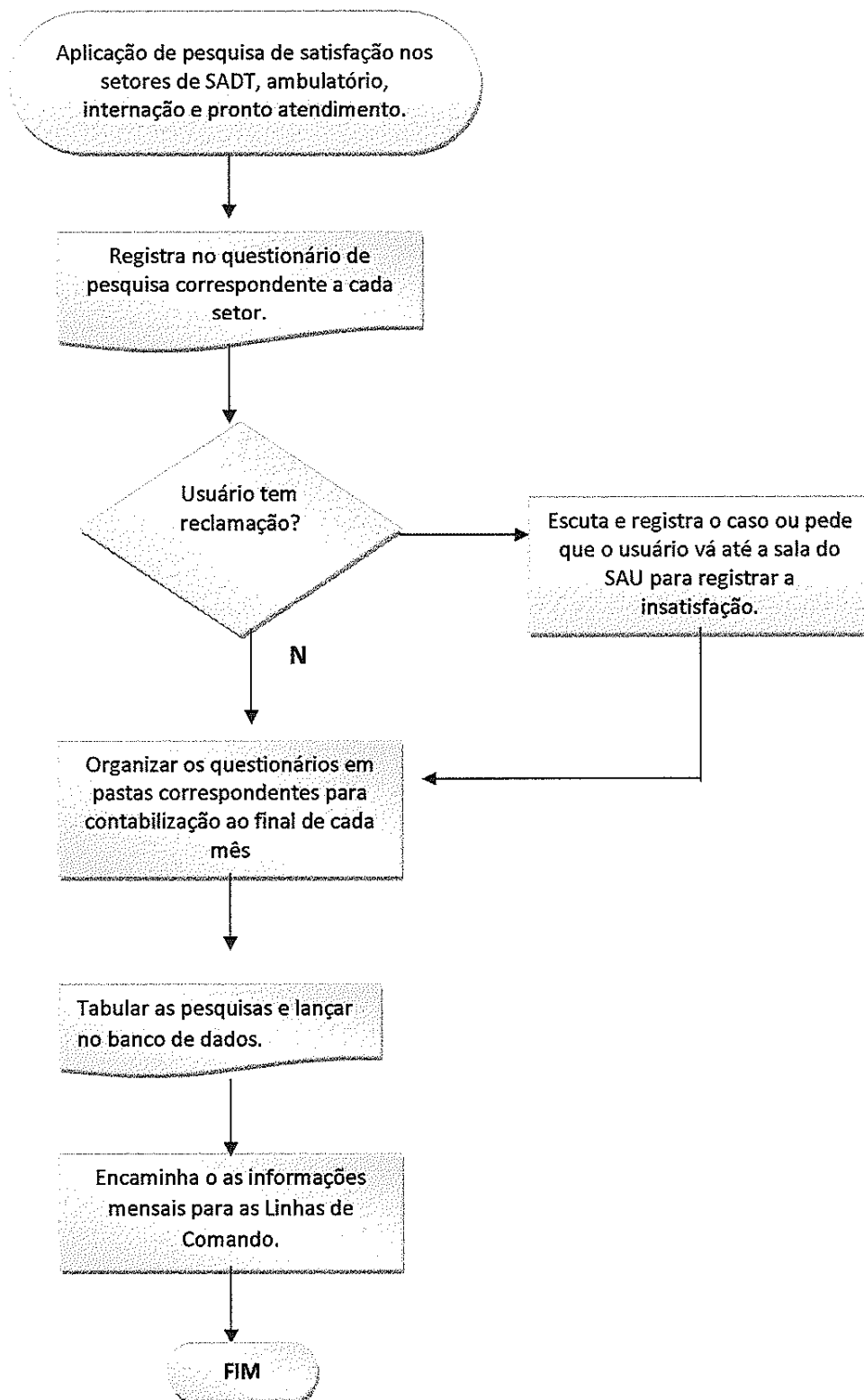


Alisson Carlos Sousa Gomes
Diretor Administrativo Financeiro

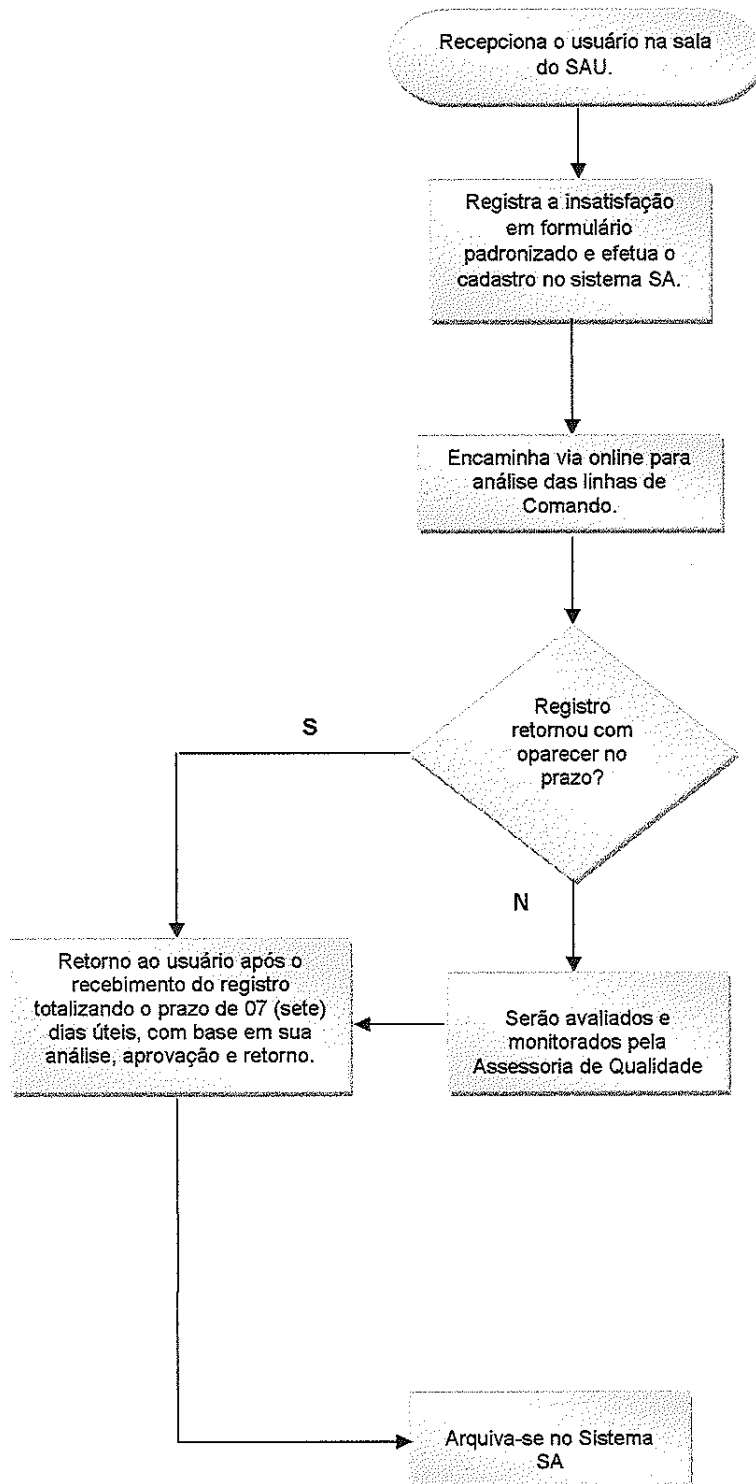


ANEXOS

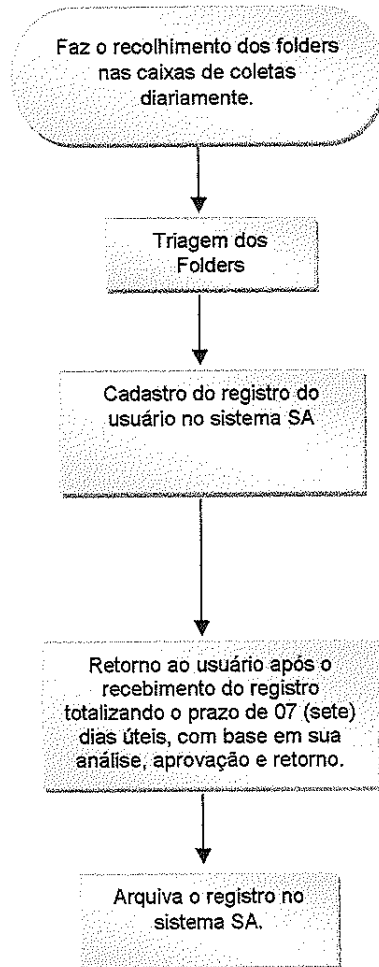
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação – 2022



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2022



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2022





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: MARÇO - 2022

