



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Novembro – 2019



Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

000056



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade trimestral	4
03. Atividade mensal	6
04. Análises das Ocorrências	9
05. Análises dos Elogios	10
05. Análise da Sugestão	10
06. Análise das reclamações	11
07. Retorno das Reclamações	12
08. Considerações Finais	13
09. Ações	14
10. Propostas para Implementação Mensal	15
11. Anexos	16
11.1. Mapa de Atendimento Diário	20
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	21
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	22
11.4. Descrição de registros de Reclamações	23
11.5. Descrição de registro de sugestão	24



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 Setembro a Novembro de 2019.

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de setembro a 30 de novembro de 2019, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 2,310 (dois mil trezentos e dez) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Atendimentos em sala	90	103	57	250
Atendimento via Folder	102	112	112	326
Visitas as clínicas	522	689	523	1.734

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de setembro a 30 de novembro/2019.

Quanto às pesquisas de satisfação diária podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes, pois cria oportunidades de eles se expressarem diariamente.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Pesquisas Internas	156	220	156	532
Pesquisas Externas	949	799	997	2745
Pesquisa Após Alta	64	64	58	186

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de setembro a 30 de novembro/2019.

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

COMENTARIOS GERADOS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Elogio	55	34	40	129
Reclamação	16	5	14	35
Sugestão	1	3	2	6

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de setembro a 30 de novembro/2019.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Observando os registros, convém ressaltar que as reclamações permanecem sendo mensuradas mensalmente por colaborador e setor, tratadas individualmente junto aos Gestores e Diretorias.

CAUSAS	Qty.
Demora em coletar exame de criança – Laboratório	1
Privacidade banheiro público – Imagem	1
Alimentação – SND	3
Demora na liberação de exame de tomografia – Imagem	3
Demora no atendimento médico – Pronto atendimento	1
Fornecimento de declaração de internação – Clínica pediátrica	1
Demora no atendimento médico (neurologista) – Ambulatório	2
Demora na realização de raio x – Imagem	1
Demora no atendimento da recepção central	1
Demora no atendimento médico para realização de exame – Métodos Gráficos	1
Abordagem enfermeira – Clínica cirúrgica	1
Organização de atendimento médico – Ambulatório	1
Atraso na administração de medicações – Clínica Pediátrica	1
Material cirúrgico – Clínica cirúrgica	1
Abordagem – Entrega de exames de imagem	1
Falta de informação - Entrega de exames de imagem	1
Alimentação ao acompanhante - Clínica cirúrgica	1
Atendimento do médico - Radiologista	1
Abordagem do médico neurologista	2
Atendimento prioritário	1
Higienização do banheiro – Clínica pediátrica	1
Abordagem da médica cardiologista	1
Demora no atendimento médico – Radiologista	3
Demora na realização de cirurgia eletiva – Cirurgia pediátrica	1
Demora em preparar leito – Clínica cirúrgica	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de setembro a 30 de novembro/2019.

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

ATIVIDADE MENSAL – NOVEMBRO

Realizado 1.088 (mil e oitenta e oito) pesquisas de satisfação dividida nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 692 (seiscentos e noventa e dois) atendimentos. Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes.

Tabela: Total de pesquisas realizadas por setor.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
<i>Janeiro</i>	156	485	317	85	64	1.107
<i>Fevereiro</i>	166	485	315	85	63	1.114
<i>Março</i>	166	479	315	85	65	1.110
<i>Abril</i>	156	487	315	85	64	1.107
<i>Mai</i>	161	487	315	86	64	1.113
<i>Junho</i>	156	485	315	85	64	1.105
<i>Julho</i>	156	485	315	85	64	1.105
<i>Agosto</i>	156	485	315	85	64	1.105
<i>Setembro</i>	156	485	315	85	64	1.105
<i>Outubro</i>	156	485	315	85	64	1.105
<i>Novembro</i>	156	485	304	85	58	1.088

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de novembro de 2019.

Destes atendimentos foram geradas 14 (quatorze) insatisfações, 40 (quarenta) elogios e 2 (duas) sugestão pelos usuários/acompanhantes, registrados a partir do atendimento em sala, na visita aos leitos e folders depositados nas caixas de sugestão disponibilizadas nos setores do HRPT. Os elogios prevalecem sendo os registros mais efetuados pelos usuários.

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA**Tabela: Comentários gerados nos atendimentos.**

COMENTARIOS GERADOS	NOVEMBRO
Elogio	40
Reclamação	14
Sugestão	2

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de novembro de 2019.

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos pelo HRPT durante o mês de novembro.

Tabela: Total de usuários atendidos por setor.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta hospitalar	Total
<i>Janeiro</i>	311	3209	1825	406	314	5977
<i>Fevereiro</i>	319	2726	2034	418	317	5814
<i>Março</i>	293	2669	1840	509	296	5607
<i>Abril</i>	254	3231	1949	511	257	6202
<i>Mai</i>	292	2406	1805	453	294	5250
<i>Junho</i>	301	2506	1728	443	302	5280
<i>Julho</i>	319	2623	1864	427	272	5505
<i>Agosto</i>	301	2365	1828	424	299	5217
<i>Setembro</i>	303	2360	1865	437	290	5255
<i>Outubro</i>	309	2637	1894	418	311	5569
<i>Novembro</i>	225	2048	1303	352	248	4176

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de novembro de 2019.

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 99,7% de satisfação, devido um usuário ter relatado demora no retorno que esta agendada para o mês de outubro. Foram realizadas 58 pesquisas com usuários após alta hospitalar, classificadas como ótimo e excelente os serviços prestados pelo HRPT durante o período de internação. Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

000962



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

**Tabela: Pesquisas de Satisfação Após Alta Hospitalar.**

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	20	18	26	64
Fevereiro	20	17	26	63
Março	20	18	27	65
Abril	20	18	26	64
Maió	20	18	26	64
Junho	20	18	26	64
Julho	20	18	26	64
Agosto	20	18	26	64
Setembro	20	18	26	64
Outubro	20	18	26	64
Novembro	20	12	26	58

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de novembro de 2019.

Neste mês totalizou 248 (duzentos e quarenta e oito) saídos, sendo que 204 (duzentos e quatro) foram alta hospitalar por setor:

Tabela: Alta Hospitalar.

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	131	42	141	314
Fevereiro	139	45	133	317
Março	108	52	135	296
Abril	101	44	112	257
Maió	111	44	87	242
Junho	106	27	123	256
Julho	111	47	114	272
Agosto	114	36	113	263

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

000063

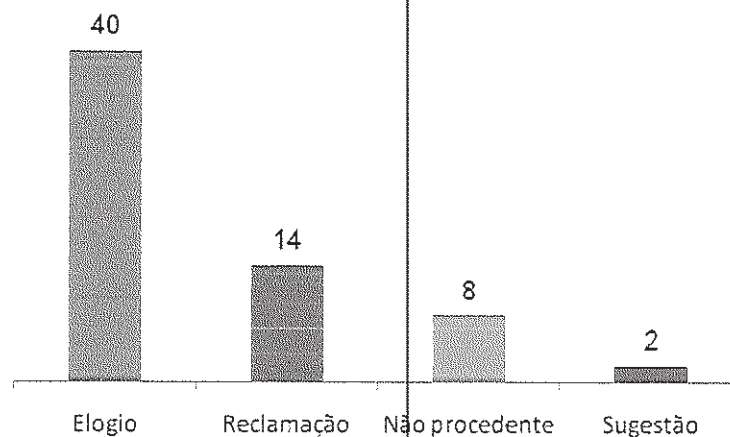
Setembro	106	37	107	250
Outubro	114	31	120	265
Novembro	82	39	83	204

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de novembro de 2019

Quanto aos exames externos foram realizados 11.216 (onze mil duzentos e dezesseis) distribuídos nos setores de SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.303 (mil trezentos e três) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANALISE DAS OCORRÊNCIAS

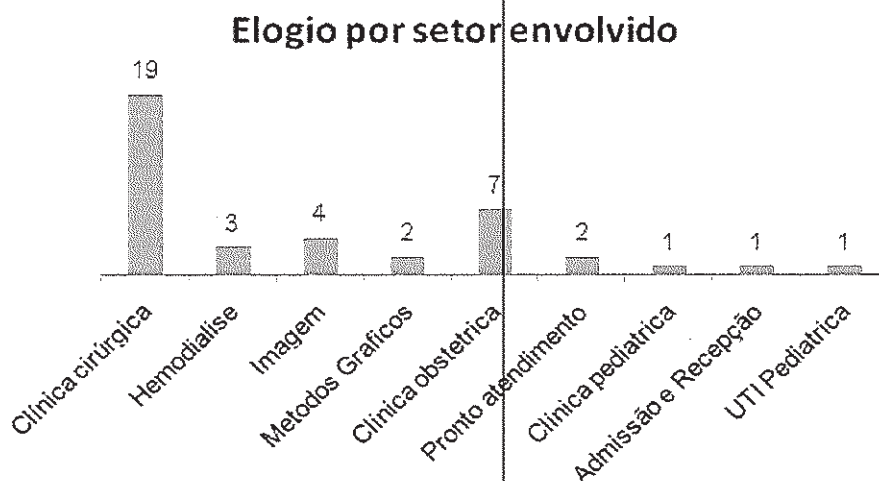
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 64 (sessenta e três) ocorrências, sendo classificadas da seguinte forma: 53 (cinquenta e três) registros de elogios, 14 (quatorze) registros de reclamações e 2 (dois) registros de sugestão, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de novembro de 2019

ANALISE 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, Clínica ginecológica, imagem e hemodiálise.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de novembro de 2019.

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 101 (cento e um) colaboradores no mês de novembro foram homenageados com uma lembrança confeccionada pela equipe do SAU, além de serem repassados os elogios via Interact SA aos coordenadores e líderes de cada colaborador, dando um incentivo a mais a eles.

ANALISE DA SUGESTÃO

Quanto ao registro de sugestão, foi solicitado pelos os usuários a disponibilização de café na recepção, onde será analisado pela coordenação de SND e do setor de Admissão e recepção a possibilidade e a readequação do fluxo de coleta do laboratório, alternando os atendimento prioritários com o



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



eletivo, a qual foi repassada a diretoria geral que aprovou o fluxo de atendimento.

ANALISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo aos registros das ocorrências de reclamações, o perfil de pessoas que utilizaram o serviço foi os usuários externos e acompanhantes externos, já o município mais participativo nas reclamações foi Altamira. Os setores relacionados nas reclamações procedentes foram: Imagem e ambulatório.

CAUSAS	Qty.
Atendimento do médico - Radiologista	1
Alimentação	2
Abordagem do médico neurologista	2
Atendimento prioritário	1
Higienização do banheiro – Clínica pediátrica	1
Demora no atendimento médico – Pronto atendimento	1
Abordagem da médica cardiologista	1
Demora no atendimento médico – Radiologista	3
Demora na realização de cirurgia eletiva – Cirurgia pediátrica	1
Demora em preparar leito – Clínica cirúrgica	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de novembro de 2019

Durante este mês evidenciamos 23 (vinte e três) insatisfações. Nas quais 14 (quatorze) foram registradas com retorno ao usuário, 8 (oito) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 1 (uma) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações e/ou resolvidas de imediato, em seguida dado o retorno ao usuário. As demais atividades foram registradas no Livro interno do SAU e foram resolvidas imediatamente devido à equipe do SAU atuar em parceria



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



com as diretorias e coordenações e tratando as problemáticas antes que gerem as insatisfações.

RETORNO DAS RECLAMAÇÕES

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 7 (sete) registros de insatisfação e sugestão, onde todos tiveram o retorno efetivo. Todos esses 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

Setor	Jan %	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%	Jul%	Ago%	Set%	Out%	Nov%
Internação	99,3	99,3	99,7	99,8	99	99,2	99,4	98,1	99,2	99	99,8
SADT	99,5	99,8	98,8	99,8	99,7	99,5	99,6	99,8	99,8	99,9	99,9
Ambulatório	99,6	100	99,9	99,6	99,2	99,3	100	99,7	99	99	99,3
Pronto Atendimento	99,9	100	99,9	99,4	99,5	99,4	99,9	99,8	98,7	99,9	99,8
Após Alta Hospitalar	100	99,9	98,5	99,9	99,9	99,9	99,7	98,44	98,4	98,1	99,7
MÉDIA GERAL	99,66	99,80	99,36	99,7	99,46	99,46	99,72	99,16	99,02	99,18	99,7

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de novembro de 2019

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados enquadram-se no padrão **“Excelente”** de avaliação

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

000067



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de março uma média geral de **99,7%** de satisfação dos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU continua dando ênfase aos trabalhos que são executados e também vem trabalhando neste ano em conjunto com outros setores do hospital, na busca de um atendimento com excelência e humanizado aos usuários e colaboradores, tais como:

- **Acolhimento Multiprofissional** - Onde o SAU faz parceria junto Assistente Social, Psicóloga, Segurança Patrimonial e Enfermeiro realizando três vezes por semana a apresentação setorial, normas e rotina do hospital e esclarecimentos de dúvidas aos acompanhantes/Usuários.
- **Projeto de “Captação de Doadores de Sangue”** - onde o SAU faz parceria com a Agência Transfusional do HRPT e HEMOPA, via palestras e divulgações aos usuários que vem em busca de atendimento ambulatorial.
- **Palestra Ambulatorial** – Realizando diariamente de acordo com cronograma disponibilizado no SAU pela equipe multiprofissional do HRPT.
- **Visita interna SAU** – É realizado diariamente visita aos usuários internados para fazer identificar precocemente situações que possa gerar insatisfações dos usuários/acompanhantes, assim contribuindo para o bem estar dos nossos usuários.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



ACÇÕES

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:

- Palestra ambulatorial junto à equipe multidisciplinar envolvendo nutricionista, psicóloga, farmacêuticos, assistentes sociais, fonoaudiólogas, enfermeiros e técnicos de enfermagem, abordando assuntos relacionados a cada especialidade médica do dia.
- Orientações junto à agência Transfusional incentivando a doação de sangue.
- Orientações aos usuários externos quanto ao fluxo de atendimento e do setor do Serviço de atendimento ao usuário.
- Palestras aos usuários e colaboradores em alusão a campanha novembro azul.



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, 06 de Dezembro de 2019.


Edison Gonçalves Primo
Diretor Geral


Pedro Campos Braga Filho
Diretor Adm Financeiro


Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



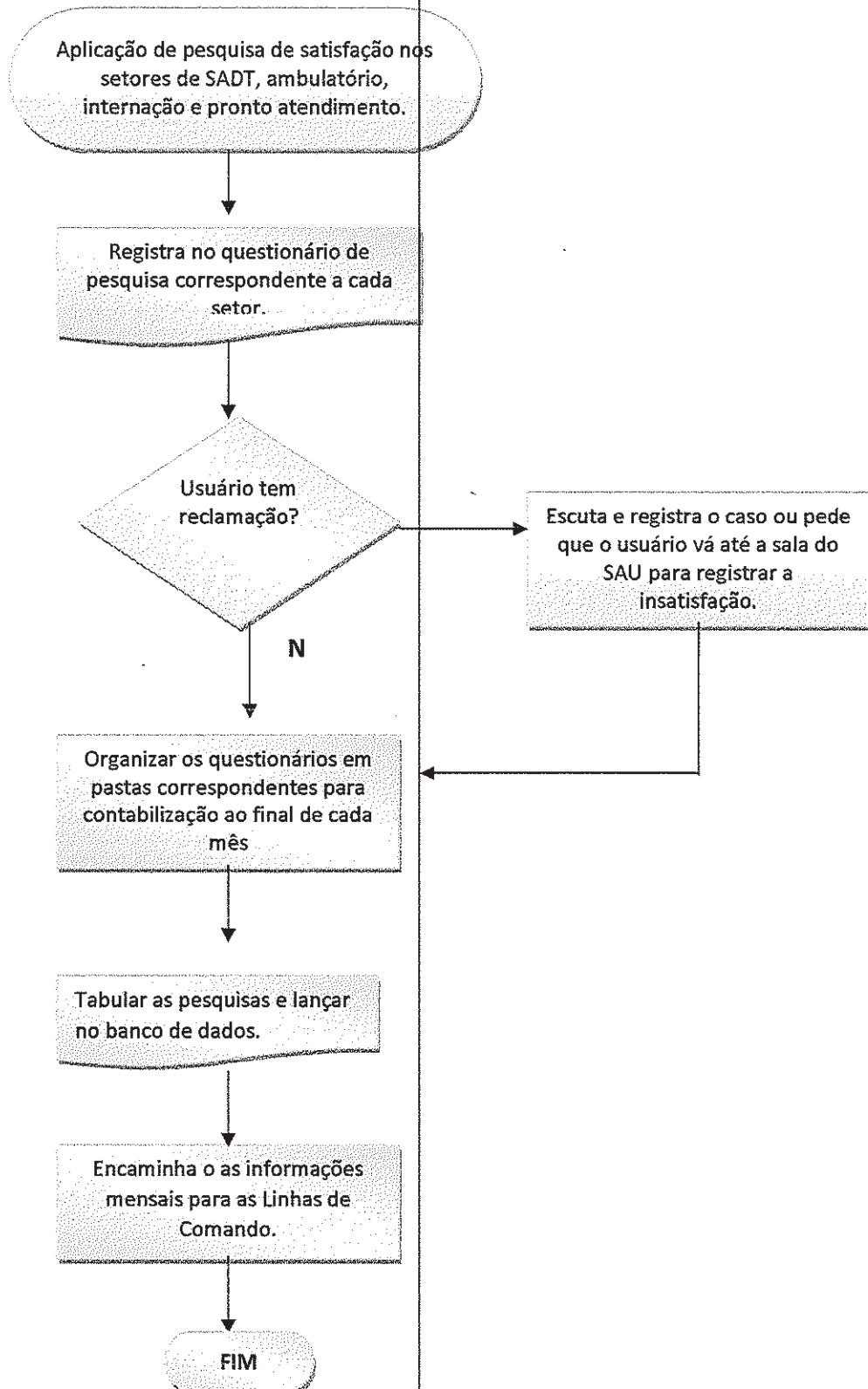
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



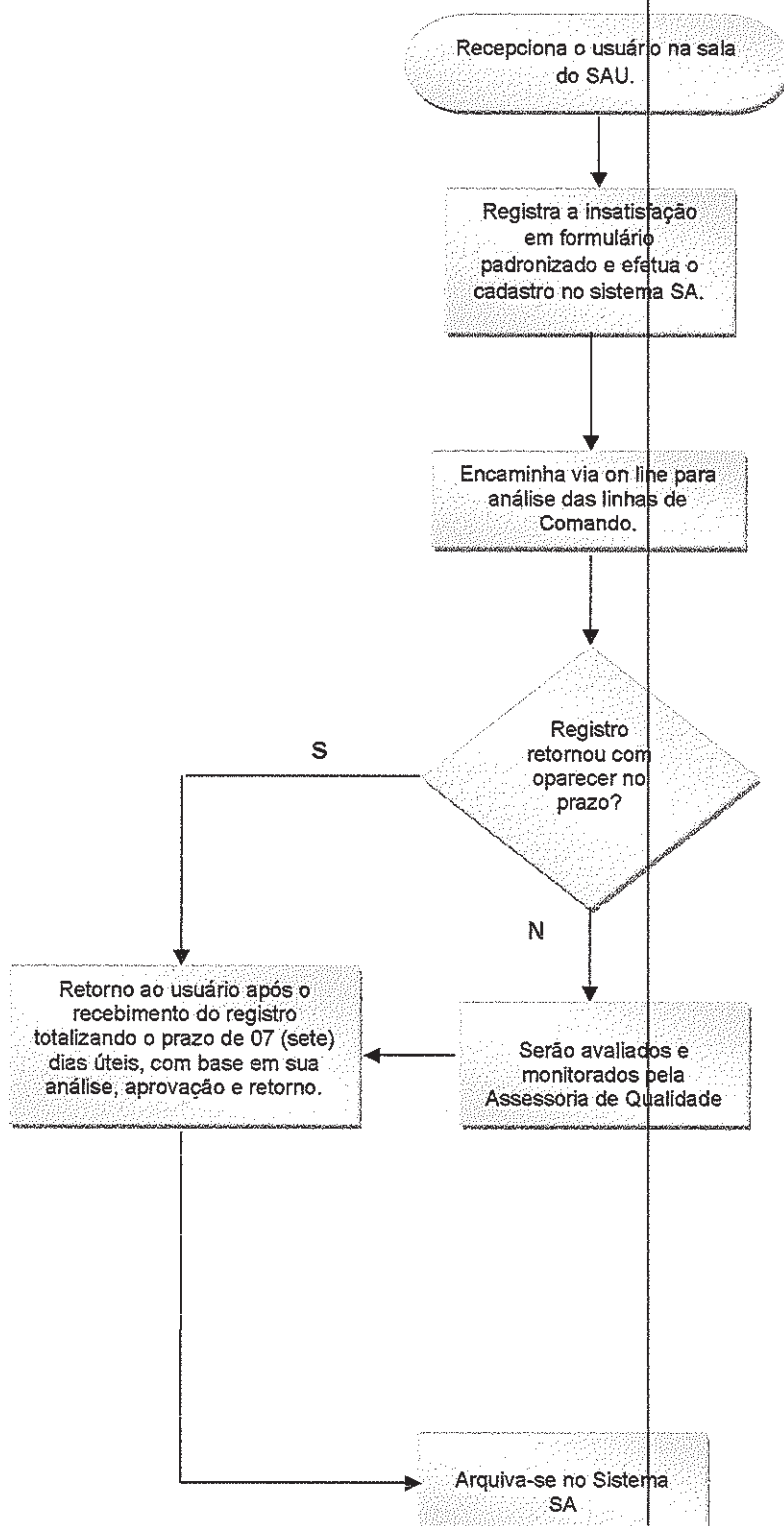
ANEXOS

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2019

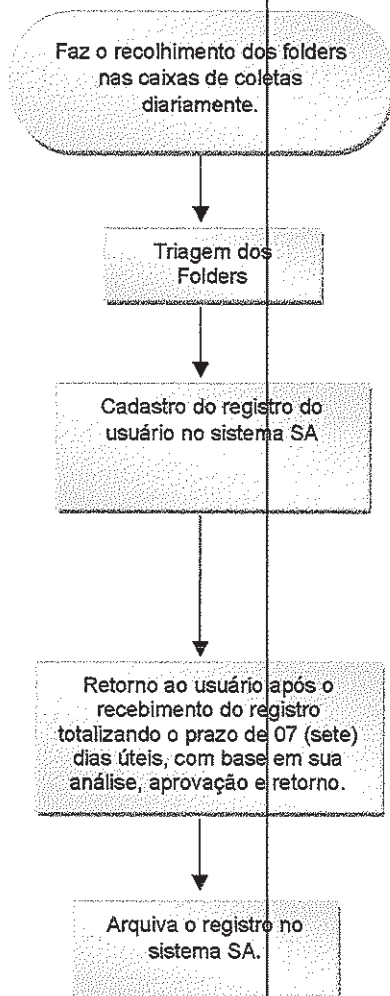
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2019



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2019





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2019

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2019

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	Mês de Referência: NOVEMBRO/2019																												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
1	Atendimentos																													703	
1.1	Atendimentos em sala	4	-	-	4	2	-	5	1	-	-	4	5	2	4	-	-	-	9	2	2	2	2	-	-	3	2	2	1	1	-
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folhler	2	-	-	17	3	1	8	-	-	-	12	8	1	11	-	-	-	10	6	6	17	-	-	-	4	2	4	-	-	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	1	-	-	1	1	-	1	-	-	2	-	1	-	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	38	-	-	15	49	-	43	38	-	-	30	41	38	28	-	-	-	16	35	24	45	1	-	-	44	38	-	-	-	
2	Ações geradas nos atendimentos																													57	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	-	-	2	2	-	1	1	-	-	2	1	-	-	-	-	-	5	-	1	1	2	-	-	1	1	2	1	1	-
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	3	-	-	1	-	-	2	-	-	1	1	1	2	-	-	-	2	1	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1	-	-	1	-	-	2	-	-	-	3	1	2	-	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5	Liberação do Alimentoção (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Pesquisas de satisfação realizadas																													15	
3.1	Internas	-	-	1	-	-	3	14	1	-	-	22	1	8	18	-	-	-	-	-	15	16	19	-	-	3	27	8	-	-	-
3.2	Externas	91	-	-	110	81	-	68	116	-	-	68	61	56	76	-	-	-	-	95	29	-	57	-	-	51	-	38	-	-	-
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		140	0	1	151	139	4	144	167	0	0	142	121	108	141	0	0	0	45	156	79	85	62	0	0	110	73	16	40	4	3

Márcia Santos
Márcia Santos
Supervisora Administrativa



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2019

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

000077



Hospital Regional
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: Novembro/2019

Acompanhantes
Entrevistados: 212

Usuários
entrevistados: 92

Total: 304

Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO					NIR
	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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	2	11	63	223	5
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	2	11	63	223	5
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	2	11	63	223	5
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido.						
4.1. Pelos médicos	4	*	11	63	219	5
4.2. Para os enfermeiros	*	2	11	63	223	5
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	2	11	63	223	5
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	2	11	63	223	5
5.2. Para os enfermeiros	*	2	11	63	223	5
5.3. Para os Outros Profissionais	*	2	11	63	223	5
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	*	2	11	63	223	5
7. A educação e o respeito com que você foi tratado.						
7.1. Pelos médicos	*	2	11	63	223	5
7.2. Pelos enfermeiros	*	2	11	63	223	5
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	2	11	63	223	5
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	2	11	63	223	5
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	2	11	63	223	5
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	2	11	63	223	5
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	2	11	63	223	5
Índice de Satisfação Geral:						99,3%

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

SADT

Mês: Novembro/2019

Acompanhantes
Entrevistados: 142

Usuários
entrevistados: 343

Total: 485

Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	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 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:						
	1	*	3	109	367	5
4.1. Pelos médicos						
4.2. Para os enfermeiros	2	*	4	109	365	5
4.3. Pelos Outros Profissionais	3	*	4	106	367	5
4.4. Pelos funcionários da Administração	3	*	4	107	366	5
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
	*	*	4	109	367	5
5.1 Para os médicos						
5.2. Para os enfermeiros	*	*	4	109	367	5
5.3. Para os Outros Profissionais	2	*	4	109	365	5
5.3.- Para os funcionários de Administração	*	*	4	109	367	5
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?						
	*	*	4	109	367	5
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
	*	*	4	109	367	5
7.1. Pelos médicos						
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	4	109	367	5
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	4	109	367	5
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	4	109	366	5
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						
	*	*	4	109	367	5
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						
	*	*	4	109	367	5
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						
	*	*	4	109	367	5
Índice de Satisfação Geral:						99,9%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



PRONTO ATENDIMENTO

Mês: Novembro/2019 Acompanhantes Entrevistados: 41 Usuários entrevistados: 44 Total: 85 Pág. 1 de 2

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	*	8	74	3
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	8	74	3
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)						
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	*	8	74	3
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	8	74	3
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	8	74	3
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	8	74	3
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	*	*	*	8	74	3
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	8	74	3
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	8	74	3
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	8	74	3
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?						
7. A edificação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	*	8	74	3
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	8	74	3
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	8	74	3
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	8	74	3
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?						
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						
Índice de Satisfação Geral						99,8%

000080



Hospital Regional
Público de Trás-os-Montes e Alto Douro

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNAÇÃO

Pág. 1 de 2

Mês: Novembro/2019

Acompanhantes Entrevistados: 90

Usuários entrevistados: 66

Total: 156



ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

	CONCEITO/ATRIBUÍDO					N/R
	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?	*	*	3	16	135	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	3	16	135	2
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	3	16	135	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	2	*	3	16	133	2
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	3	16	135	2
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	3	16	135	2
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	3	16	135	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	1	*	3	16	134	2
5.2. Para os enfermeiros	*	*	3	16	135	2
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	3	16	135	2
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	3	16	135	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	*	*	3	16	135	2
7.2. Pelos enfermeiros	2	*	3	16	133	2
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	3	16	135	2
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	3	16	135	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	3	16	135	2
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	3	16	135	2
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	3	16	135	2
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	4	*	3	16	131	2
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	3	16	135	2
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	3	16	135	2
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	3	16	135	2
15. O horário das visitas?	*	*	3	16	135	2
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	3	16	135	2
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	3	16	135	2
Índice de Satisfação Geral:						99,8%





Hospital Regional Patológico da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: Novembro/2019 Acompanhantes Entrevistados: 44 Usuários entrevistados: 14 Total: 58 Pág. 1 de 1



	CONCEITO ATRIBUÍDO				N/R	
	0 a 2 Ruím	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?	*	*	*	2	45	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	2	45	2
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	2	45	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	*	*	2	44	2
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	2	45	2
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	2	45	2
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	2	45	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	*	2	45	2
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	2	45	2
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	2	45	2
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	2	45	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	2	45	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	*	2	45	2
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	*	2	45	2
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	2	45	2
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	2	45	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	2	45	2
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	2	45	2
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	*	*	2	45	2
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	*	*	2	45	2
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	2	45	2
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	2	45	2
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	2	45	2
15. O horário das visitas?	*	*	*	2	45	2
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	2	45	2
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	2	45	2
Índice de Satisfação Geral:					99,7%	



000082