



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Novembro – 2020



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade trimestral	4
02. Atividade mensal	6
03. Análises das Ocorrências	9
04. Análises dos Elogios	10
05. Análises das Reclamações	11
06. Análise da Sugestão	12
07. Retorno das Ocorrências	12
08. Resultados das Pesquisas de Satisfação	13
09. Ações	13
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
11.6. Descrição de registro de elogio	25



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



INTRODUÇÃO

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a ouvir e registrar os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos usuários, acompanhantes e visitantes, sendo um canal de relacionamento direto entre o HRPT e seus usuários, tendo também como uma de suas atividades as pesquisas de satisfação, que são aplicadas diariamente nos setores: Ambulatório, Serviço de Pronto Atendimento, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT, Internação, UTI's e Hemodiálise, onde, a partir delas, mensalmente são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação do usuário, dados estes, monitorados permanentemente.

O objetivo principal do Serviço é assegurar o atendimento humanizado pelos colaboradores dos serviços hospitalares aos usuários, de acordo com o preconizado pelo SUS, esse processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio para manter nosso atendimento sempre focado nas necessidades e expectativas de todos que utilizam nossos serviços. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU realizadas durante o período de setembro a novembro de 2020.

ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de setembro a 30 de novembro de 2020, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 1.790 (mil setecentos e noventa) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Atendimentos em sala	174	151	91	416
Atendimento via Folder	161	169	184	514
Visitas as clínicas	161	219	480	860

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de setembro a 30 de novembro/2020

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	146	220	221	587
Pesquisas Externas	825	943	883	2651
Pesquisa Após Alta	64	64	64	192

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de setembro a 30 de novembro/2020

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	70	81	100	251
Reclamação	12	13	15	40
Sugestão	2	2	2	4

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de setembro a 30 de novembro/2020



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Observando os registros, convém ressaltar que as reclamações permanecem sendo mensuradas mensalmente pela causa, colaborador e setor, tratadas individualmente junto aos Gestores e Diretorias, sendo estas as causas registradas durante o trimestre.

CAUSAS	Qtd.
Atenção ao usuário em troca de plantão – Clínica Médica	1
Ausência do profissional Fisioterapeuta – Clínica Cirúrgica	2
Entrega de senha para consulta – Ambulatório	1
Atenção ao usuário na Alta hospitalar – Pronto Atendimento	1
Demora na assistência ao usuário – Clínica Cirúrgica	1
Barulho na realização de EEG – Métodos Gráficos	1
Barulho dos usuários - Clínica Cirúrgica	1
Demora em realização de curativo pela CPTFE – Pronto Atendimento	1
Manutenção de ar condicionado – Pronto Atendimento	1
Atenção da Administração ao servidor – RH	1
Abordagem e divergência de informações - Portaria	4
Assistência ao usuário - Clínica cirúrgica	1
Atendimento das recepcionistas - Ambulatório	1
Ausência de equipamento – Métodos Gráficos	1
Demora no atendimento médico – Pronto atendimento	4
Liberação de visita – Unidades de internação	1
Atenção ao usuário - Pronto atendimento	1
Atenção ao usuário – Cirurgia Geral	1



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Conforto – Clínica cirúrgica	1
Cancelamento de cirurgia – Centro Cirúrgico	1
Abordagem do Cirurgião Vascular	01
Informações sobre as condutas médicas – Clínica Cirúrgica	01
Atenção ao usuário na assistência – Clínica médica e cirúrgica	02
Alimentação	01
Organização para entrega de senhas – Portaria	03
Abordagem do oncologista e cardiologista em consulta - Ambulatório	02
Central de ar quebrada – Clínica cirúrgica	01
Remarcação de consulta ginecológica – Ambulatório	01
Solicitação de 2º via de exame – SPP	01

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de setembro a 30 de novembro/2020

ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.859 (mil oitocentos e cinquenta e nove) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	NOVEMBRO
Atendimentos em sala	91
Atendimento via Folder	184
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	480
Pesquisas de satisfação	1104

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2020

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios, sendo que os elogios.

COMENTÁRIOS GERADOS	NOVEMBRO
Elogio	100
Reclamação	15
Sugestão	2

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2020

Quanto às pesquisas de satisfação, neste mês foram realizadas 1.096 (mil e noventa e seis), distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

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
Abril	116	38	0	17	64	235
Maió	39	40	22	7	64	172
Junho	31	90	49	19	64	253
Julho	70	108	36	23	64	301
Agosto	121	149	315	66	64	715
Setembro	147	485	315	85	64	1096
Outubro	156	485	315	85	64	1163
Novembro	147	485	315	85	64	1096

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2020

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

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
Abril	218	241	22	355	227	1063



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Maio	290	692	214	383	279	1858
Junho	300	1104	254	336	298	2292
Julho	252	2080	97	296	157	2882
Agosto	272	939	701	423	251	2586
Setembro	265	1998	1494	402	224	4383
Outubro	341	2359	1791	463	330	5284
Novembro	270	2265	1831	424	233	5023

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2020

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 100% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas. 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
Abril	20	18	26	64
Maio	26	22	16	64
Junho	23	18	23	64
Julho	20	15	29	64
Agosto	34	21	9	64
Setembro	30	20	14	64
Outubro	23	23	18	64
Novembro	20	18	17	64

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2020

Neste mês totalizou 265 (duzentos e sessenta e cinco) saídas, sendo que 233 (duzentos e trinta e três) foram alta hospitalar por setor:

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

0107



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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
Abril	98	45	38	181
Mai	110	44	54	208
Junho	101	37	40	178
Julho	94	56	7	157
Agosto	111	66	34	211
Setembro	113	80	31	224
Outubro	132	64	88	284
Novembro	101	56	108	265

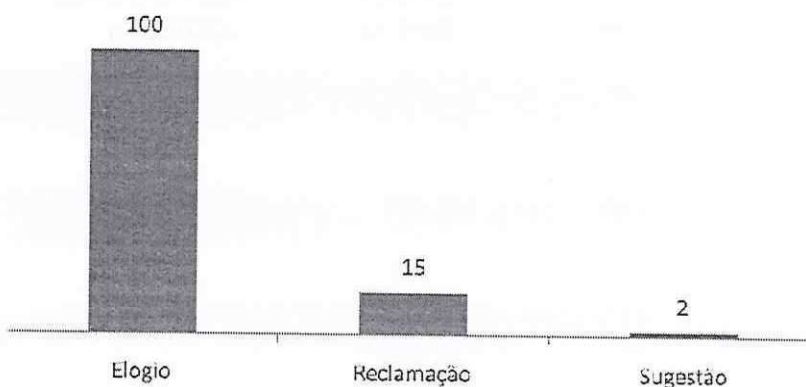
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2020

Quanto aos exames externos foram realizados 11.553 (onze mil quinhentos e cinquenta e três) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.831 (mil oitocentos e trinta e um), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 116 (cento e dezesseis) ocorrências, sendo os todos os relatos através do folder. Classificadas da seguinte forma: 100 (cem) registros de elogios, 15 (quinze) registros de reclamações e 1 (um) registro 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.

Registros das ocorrências

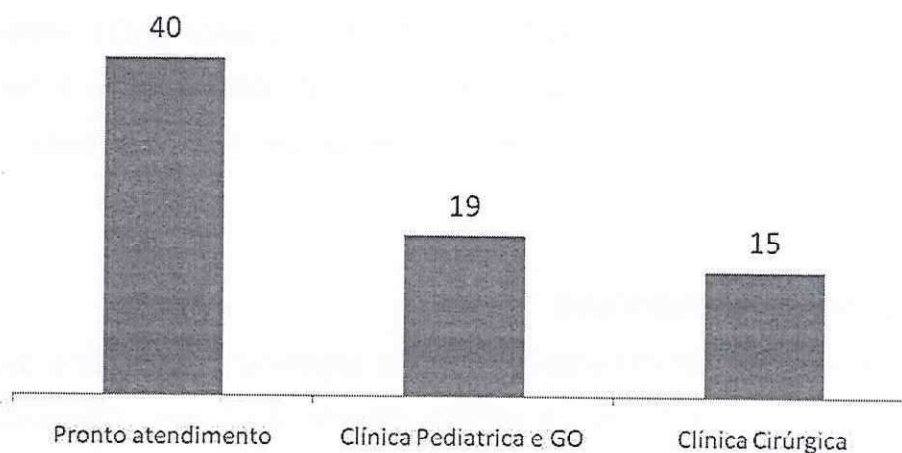


Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2020

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 Pediátrica e Ginecológica e Clínica Cirúrgica.

Elogios por setor



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/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 **86 (oitenta e seis)** colaboradores no mês de setembro 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

Relativos aos registros de reclamações foram registrados por acompanhantes interno e usuário externo, pertencentes aos municípios de Altamira, Medicilândia e Brasil Novo, com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Abordagem do Cirurgião Vascular	01
Informações sobre as condutas médicas – Clínica Cirúrgica	01
Atenção ao usuário na assistência – Clínica médica e cirúrgica	02
Alimentação	01
Organização para entrega de senhas – Portaria	03
Atendimento médico – Pronto atendimento	01
Abordagem do oncologista e cardiologista em consulta - Ambulatório	02
Demora no atendimento – Pronto atendimento	01
Central de ar quebrada – Clínica cirúrgica	01
Remarcação de consulta ginecológica – Ambulatório	01
Solicitação de 2º via de exame – SPP	01

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2020

Durante o mês de novembro evidenciamos 36 (trinta e seis) insatisfações, sendo que 15 (quinze) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 10 (dez) registros não procedentes por não conter identificação, mas encaminhadas as coordenações dos setores envolvidos para verificar a procedência e tratativa se necessário, 11 (onze) foram relatadas em

visitas realizadas aos leitos pelo SAU, onde foram resolvidas imediatamente com apoio dos colaboradores dos setores. 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 aos registros de sugestões, uma visitante sugeriu que fossem criados leitos exclusivos para tratamentos da COVID-19, porém informamos que o hospital conta com leitos de isolamento, para tratamento de usuários que entrarem na instituição para tratamento da COVID-19, e que os demais leitos que não compõem o layout previsto para o hospital necessitam da aprovação e autorização da SESPA e outra usuária sugeriu o aumento de colaboradores na entrega de senhas e organização da portaria, juntamente com o coordenador de apoio, fizemos a atualização da comunicação visual na portaria, com demarcações no chão e identificação de atendimento prioritário por placas orientadoras. Conforme registro em anexo neste relatório.

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 17 (dezessete) retornos dos registros foram efetivos e 3 (três) não conseguimos contato através de ligação, porém adotamos a prática de informar via SMS para os usuários a disponibilização do retorno. Sendo que 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 1.168 (mil cento e sessenta e oito) 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%	Abr%	Mai%	Jun%	Jul%	Ago%	Set%	Out%	Nov%
Internação	96,7	98,7	97,9	99,8	97,4	99,9	96,9	98,3	98,5	98,6	99,3
SADT	99,59	99,6	98,2	100	100	100	99,1	100	98,9	99,7	98,7
Pronto Atendimento	99,9	99,9	97	99,1	100	94,1	90,7	99,5	99,6	99,6	97,5
Ambulatório	99,2	99	98,4	98,86	100	99,3	99,2	99,7	99,5	98,6	99,3
Após Alta Hospitalar	99,9	99,9	98,3	98,5	98,4	96,6	93,2	98,3	99,9	96,7	100
MÉDIA GERAL	99,05	99,42	97,96	99,35	99,16	97,98	95,82	99,16	99,28	98,64	98,96

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 30 de Novembro/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 maio uma média geral de **98,96%** de satisfação dos usuários.

AÇÕES

Neste mês devido a **PANDEMIA DO CORONAVÍRUS (COVID-19)**, decretado pela Organização Mundial de Saúde, em 11 de Março de 2020, Ministério da Saúde, e seguindo as diretrizes do Decreto do Governo do Estado às ações abaixo em que envolve reuniões de pessoas permanecem suspensas, porém com o retorno dos atendimentos externos estamos adaptando as ações a seguir:

- **Acolhimento multiprofissional** – Realizada orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos acompanhantes em parcerias com Segurança

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



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.



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, 09 de Novembro de 2020.


Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral


Pedro Campos Braga Filho
Diretor Adm Financeiro


Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



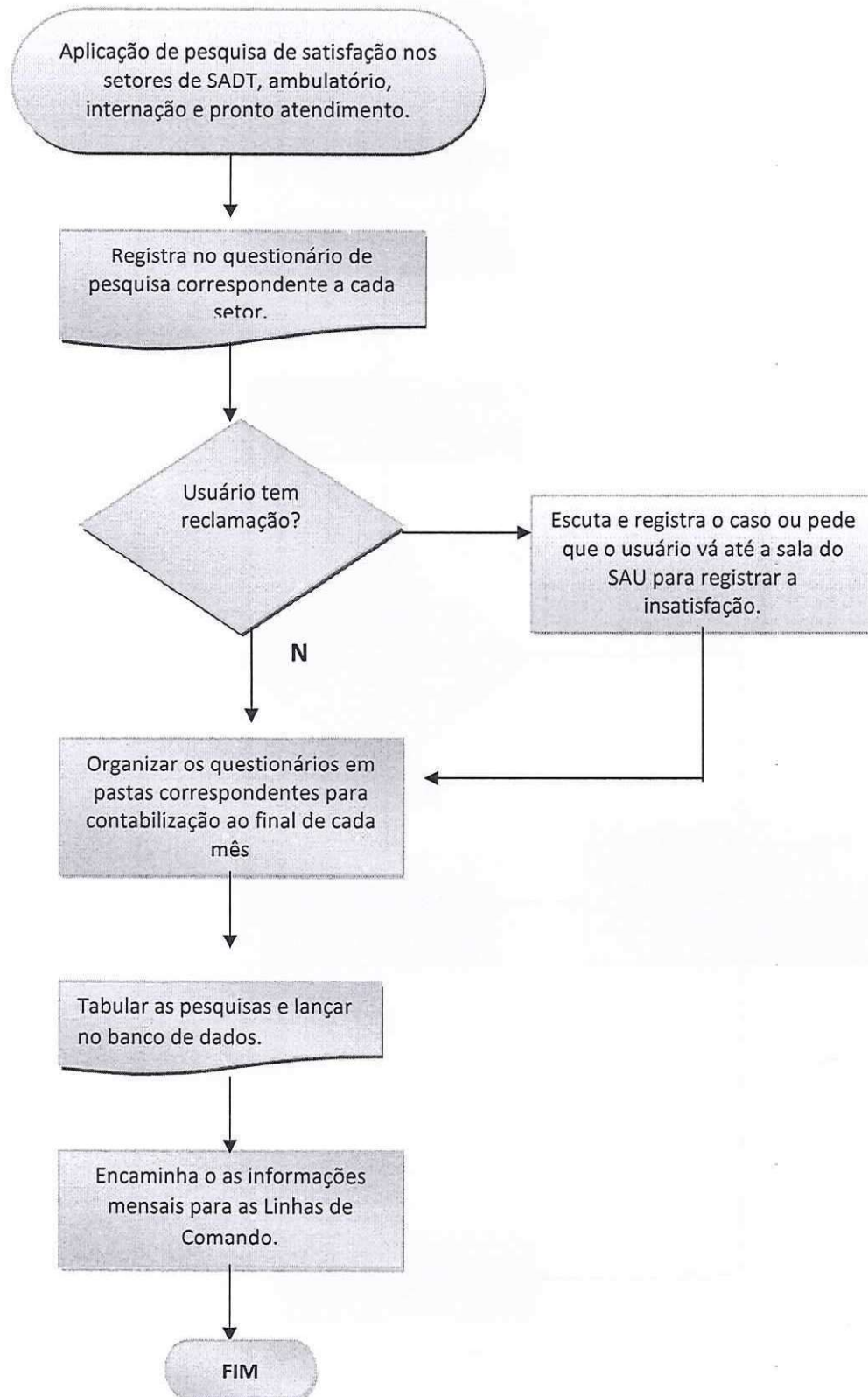
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



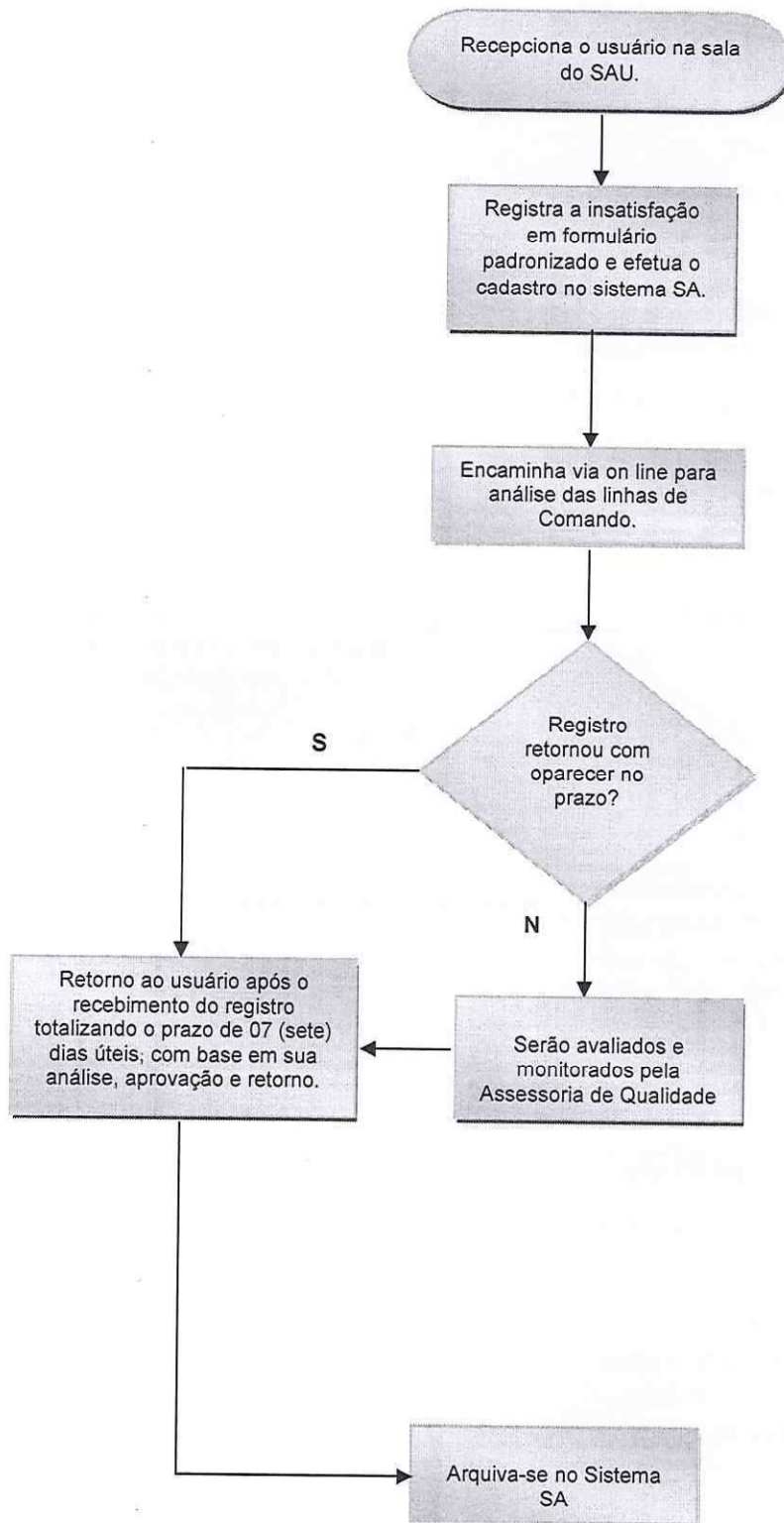
ANEXOS

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 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: NOVEMBRO - 2020

MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2020

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	D S T Q Q S S D S S D S T Q Q S S D S S D S T Q Q S S D S S																													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		
1	Atendimentos	-	-	5	4	9	4	-	-	4	9	1	5	1	-	-	7	3	2	4	4	5	-	-	8	9	1	4	2	-	-	-	774	
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	91		
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	-	-	3	1	13	-	-	-	1	-	18	1	28	-	-	-	14	14	13	2	2	6	15	-	14	8	17	-	-	-	1		
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	1	1	1	-	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1	2	1	-	-	18		
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	8	37	28	12	-	-	24	23	67	12	16	-	-	33	51	25	12	24	-	-	9	10	12	26	25	-	-	-	480		
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2.1	Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	-	3	2	5	3	-	-	2	1	-	3	1	-	-	4	2	1	2	5	-	-	5	3	1	3	2	-	-	-	50		
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	-	-	2	2	1	-	-	-	2	1	2	-	-	-	3	-	1	2	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	23		
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	2	-	2	-	-	-	2	6	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-	18		
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3.1	Internas	-	-	-	25	15	-	-	-	12	9	-	-	14	-	-	13	4	24	3	12	2	2	6	3	26	30	17	-	-	-	4	221	
3.2	Externas	-	-	4	36	36	-	-	-	43	62	67	91	74	-	-	82	84	53	40	63	-	4	30	29	29	35	17	-	-	-	-	4	883
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		0	0	26	108	111	20	0	0	89	113	154	115	135	0	0	143	169	121	77	112	4	12	78	62	87	110	83	0	0	-	1978		

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativa



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2020

"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?	*	*	3	11	48	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	3	11	48	2
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	3	11	48	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	3	11	48	2
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	3	11	48	2
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	3	11	48	2
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	3	11	48	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	3	11	48	2
5.2. Para os enfermeiros	*	*	3	11	48	2
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	3	11	48	2
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	3	11	48	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	3	11	48	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	3	11	48	2
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	3	11	48	2
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	3	11	48	2
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	3	11	48	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	3	11	48	2
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	3	11	48	2
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	3	11	48	2
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	3	11	48	2
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	3	11	48	2
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	3	11	48	2
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	3	11	48	2
15. O horário das visitas?	*	*	3	11	48	2
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	3	11	48	2
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	3	11	48	2

Índice de Satisfação Geral: 100,0%



Mês: Novembro/2020

Acompanhantes
Entrevistados: 98

Usuários
entrevistados: 217

Pág. 1 de 2

Total: 315

"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?	1	1	11	77	211	14	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	1	11	77	211	14	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	1	11	77	211	14	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	1	1	11	77	211	14	
4.2. Para os enfermeiros	1	1	11	77	211	14	
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	11	77	211	14	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	1	1	11	77	211	14	
5.2. Para os enfermeiros	1	1	11	77	211	14	
5.3. Para os Outros Profissionais	1	1	11	77	211	14	
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	1	1	11	77	211	14	
7.2. Pelos enfermeiros	1	1	11	77	211	14	
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	11	77	211	14	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	1	11	77	211	14	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	1	11	77	211	14	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	1	11	77	211	14	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	1	11	77	211	14	
Índice de Satisfação Geral:						99,3%	

INTERNATAÇÃO

Mês: Novembro/2020 Acompanhantes Entrevistados: 87 Usuários entrevistados: 60 Total: 147 Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO									
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	NIR				
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	1	*	5	37	103	1				
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	5	37	103	1				
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	5	37	103	1				
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos										
4.2. Pelos enfermeiros	1	*	6	37	102	1				
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	5	37	103	1				
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	5	37	103	1				
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	*	7	36	102	1				
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	5	37	104	1				
5.4. Para os funcionários da Administração	1	*	5	37	103	1				
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	*	5	37	103	1				
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	1	*	5	37	103	1				
7.1. Pelos médicos										
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	5	37	103	1				
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	6	37	102	1				
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	5	37	103	1				
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	5	37	103	1				
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	5	37	102	1				
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	*	6	37	102	1				
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	*	6	37	103	1				
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	*	5	37	103	1				
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	*	5	37	103	1				
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	*	5	37	103	1				
15. O horário das visitas?	1	*	5	37	103	1				
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	*	5	37	103	1				
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	5	37	103	1				

Índice de Satisfação Geral: 99,3%





Hospital Regional
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês: Novembro/2020

Acompanhantes Entrevistados: 33

Usuários entrevistados: 48

Total: 81

Pág. 1 de 2



"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	2	*	6	16	59	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	*	6	16	59	2
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)	2	*	6	16	59	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	2	*	6	16	59	2
4.2. Pelos enfermeiros	2	*	6	16	59	2
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	6	16	59	2
4.4. Pelos funcionários da Administração	2	*	6	16	59	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	2	*	6	16	59	2
5.2. Para os enfermeiros	2	1	6	16	58	2
5.3. Para os Outros Profissionais	2	*	6	16	59	2
5.4. Para os funcionários da Administração	2	*	6	16	59	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	2	*	6	16	59	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	2	*	6	16	59	2
7.2. Pelos enfermeiros	2	*	6	16	59	2
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	6	16	59	2
7.4. Pelos funcionários da Administração	2	*	6	16	59	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	*	6	16	59	2
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	*	6	16	59	2
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	*	6	16	59	2
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	2	*	6	16	59	2
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	*	6	16	59	2

Índice de Satisfação Geral:

97,5%

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Hospital Regional
Público da Transamazônica

Mês: Novembro/2020
Acompanhantes Entrevistados: 156
Usuários entrevistados: 329
Total: 485
Pág. 1 de 2



"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	3	3	24	134	312	9
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	3	3	24	134	312	9
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	3	3	24	134	312	9
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
4.1. Pelos médicos	3	3	24	134	312	9
4.2. Para os enfermeiros	3	3	24	134	312	9
4.3. Pelos Outros Profissionais	3	3	24	134	312	9
4.4. Pelos funcionários da Administração	3	3	25	134	311	9
5.1 Para os médicos	3	3	24	134	312	9
5.2. Para os enfermeiros	3	3	24	134	312	9
5.3. Para os Outros Profissionais	3	3	24	134	312	9
5.3. Para os funcionários da Administração	3	3	24	134	312	9
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	3	3	24	134	312	9
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	3	3	24	134	312	9
7.2. Pelos enfermeiros	3	3	24	134	312	9
7.3. Pelos Outros Profissionais	3	3	24	134	312	9
7.4. Pelos funcionários da Administração	3	3	24	134	311	9
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	3	3	24	134	312	9
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	3	3	24	134	312	9
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	3	3	24	134	312	9
Índice de Satisfação Geral:					98,7%	

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

