



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: NOVEMBRO – 2021



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário

SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade trimestral	4
03. Atividade mensal	6
04. Análises das Ocorrências	9
05. Análises dos Elogios	10
06. Análises das Reclamações	11
07. Análises da Sugestão	12
08. Retorno das Ocorrências	12
09. Resultados das Pesquisas de Satisfação	12
10. Ações	13
11. Propostas para Implementação Mensal	15
12. Anexos	16
12.1. Mapa de Atendimento Diário	20
12.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	21
12.3. Descrição de Reclamações não registradas	22
12.4. Descrição de registros de Reclamações	23
12.5. Descrição de registro de sugestão	24
12.6. Descrição de registro de elogio	25

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 à Novembro de 2021.

ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de Setembro a 30 de novembro de 2021, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 3.824 (três mil oitocentos e vinte e quatro) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Atendimentos em sala	126	95	77	298
Atendimento via Folder	95	64	42	201
Visitas as clínicas e PA	130	119	104	353
Pesquisas de satisfação	986	1041	945	2972

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de Setembro a 30 de Novembro/2021

Quanto às pesquisas de satisfação diária podemos afirmar que agrada os usuários e acompanhantes, pois cria oportunidades de eles se expressarem diariamente.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Pesquisas Internas	130	118	125	373
Pesquisas Externas	835	856	774	2465
Pesquisa Após Alta	108	67	46	221

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de Setembro a 30 de Novembro/2021

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

COMENTÁRIOS GERADOS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Elogio	83	28	33	144
Reclamação	8	7	8	23
Sugestão	4	7	4	15

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de Setembro a 30 de Novembro/2021

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

CAUSAS	Qtd.
Falta de informações repassadas pelo médico – Cirurgião Geral	1
Higienização do banheiro – Clínica Cirúrgica	1
Atenção ao usuário – Pronto Atendimento	1
Ausência de atendimento psicológico – Clínica Médica	1
Demora na internação – Pronto Atendimento	1
Alimentação repetida	1
Disponibilização de maca – Clínica Cirúrgica	1
Falha na comunicação e atraso de cirurgia	1
Entrega de senha para prioridades na portaria	1
Falha na comunicação da equipe de enfermagem – Clínica Cirúrgica	1
Abordagem médica – Ortopedia	1
Atenção ao usuário – Clínica Cirúrgica	1
Abordagem ao usuário em avaliação paliativa – Pronto Atendimento	1
Demora na realização de tomografia	1
Demora no atendimento geral	1
Abordagem médica – Cirurgia Geral	1
Entrega de senhas na portaria	1
Lanche à tarde para os acompanhantes – Clínica Cirúrgica	1

Abordagem ao usuário – Segurança Patrimonial	1
Atenção ao usuário – Serviço Social	1
Abordagem ao usuário – Métodos Gráficos	1
Atenção ao usuário - Fisioterapia	1
Abordagem ao usuário na portaria – Segurança Patrimonial	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de Setembro a 30 de Novembro/2021

ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.168 (mil cento e sessenta e oito) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	NOVEMBRO
Atendimentos em sala	77
Atendimento via Folder	42
Atendimentos ao leito	104
Pesquisas de satisfação	945

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2021

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	NOVEMBRO
Elogio	32
Reclamação	08
Sugestão	04

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2021

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 945 (Novecentos e quarenta e cinco), as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	147	485	312	84	64	1092
Fevereiro	94	448	243	79	64	928
Março	84	387	215	57	61	804
Abril	46	140	1	80	64	331
Maió	20	259	264	86	64	683
Junho	41	485	315	85	57	983
Julho	84	372	235	78	63	832
Agosto	109	463	242	74	98	986
Setembro	109	480	314	41	95	983
Outubro	118	497	291	68	67	1041
Novembro	125	395	318	61	46	945

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro 2021

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	265	2303	1743	478	201	4990
Fevereiro	244	2212	1742	384	195	4777
Março	284	1833	1104	473	200	3894
Abril	262	813	9	411	170	1665
Maió	245	1336	763	368	199	2911
Junho	225	1554	1856	349	169	4153
Julho	304	1710	1740	424	226	4404
Agosto	258	2739	1818	362	222	5399
Setembro	290	2653	1845	407	243	5438
Outubro	266	2890	1993	390	215	5754
Novembro	265	2877	1986	360	210	5698

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2021

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 100% de satisfação, realizamos um total de entrevistas de satisfação de 46 (Quarenta e seis) onde os usuários e acompanhantes que responderam enfatizaram a qualidade do atendimento e a atenção ao usuário pelas equipes assistenciais de enfermagem das unidades de internação.

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	18	26	64
Março	27	18	16	61
Abril	26	18	20	64
Maiο	28	20	16	64
Junho	20	18	19	57
Julho	22	18	23	63
Agosto	24	38	33	95
Setembro	24	48	26	98
Outubro	23	31	13	67
Novembro	32	8	6	46

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2021

Neste mês totalizou 263 (duzentos e sessenta e três) saídos, sendo que 210 (duzentos e dez) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	87	48	66	201
Fevereiro	96	49	50	195
Março	82	57	61	200



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



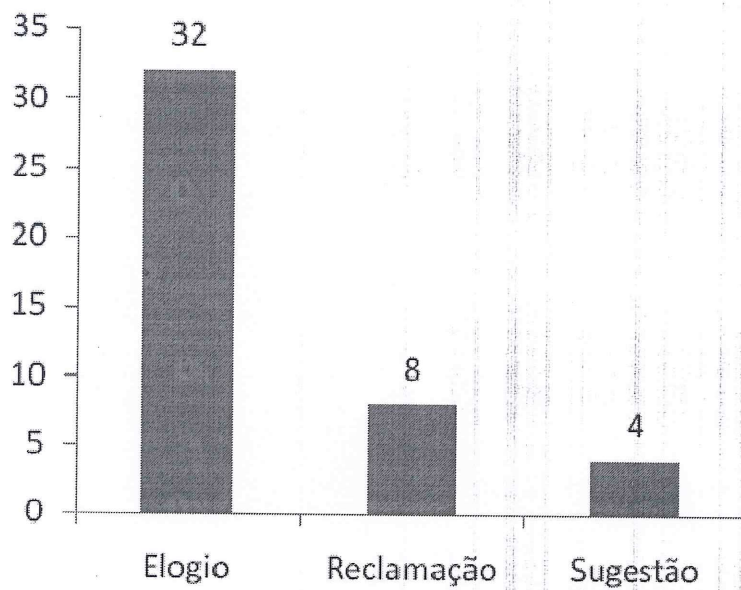
Abril	57	58	55	170
Mai	72	69	58	199
Junho	58	65	46	169
Julho	78	83	65	226
Agosto	95	61	66	222
Setembro	108	27	108	243
Outubro	98	15	102	215
Novembro	82	21	107	210

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2021

Quanto aos exames externos foram realizados 11.900 (Onze mil e novecentos) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.986 (mil novecentos e oitenta e seis), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

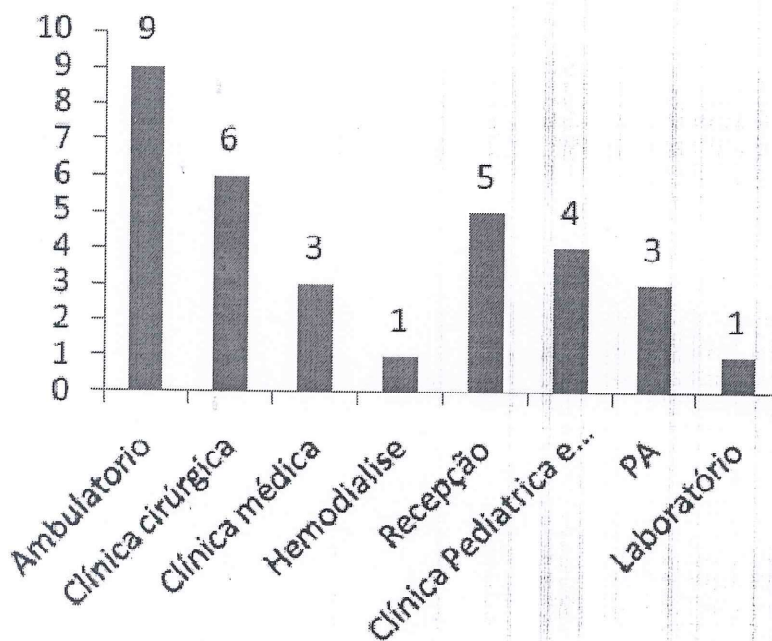
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 44 (quarenta e quatro) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 32 (trinta e dois) registros de elogios, 8 (oito) registros de reclamações e 4 (quatro) de sugestões, onde tivemos a ascendência dos folderes como origem da informação, o qual permanece 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 30 de Novembro/2021

ANÁLISE DOS ELOGIOS

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



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2021

Todo o mês é feito pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), divulgações dos colaboradores e setores mais elogiados pelos usuários, em

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



um ranking disponibilizado na recepção central da unidade, onde **52 (cinquenta e dois)** colaboradores no mês de novembro 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, Uruará e Medicilândia com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Abordagem médica – Cirurgia Geral	1
Entrega de senhas na portaria	1
Lanche à tarde para os acompanhantes – Clínica Cirúrgica	1
Abordagem ao usuário – Segurança Patrimonial	1
Atenção ao usuário – Serviço Social	1
Abordagem ao usuário – Métodos Gráficos	1
Atenção ao usuário - Fisioterapia	1
Abordagem ao usuário na portaria – Segurança Patrimonial	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2021

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, pertencentes aos municípios de Altamira e Uruará, com as seguintes causas e setores, sendo que as devolutivas estão em anexo:

SUGESTÃO	Qtd.
Disponibilização de cadeiras mais confortáveis	2
Construção de uma passarela na entrada da portaria	1
Contratação de um médico Psiquiatra	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Novembro/2021

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 12 (doze) registros, sendo 8 (oito) reclamações e 4 (quatro) sugestões, que tiveram retorno, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 8 (oito) usuários, nestes casos foi enviado um SMS institucional informando que o retorno do registro está disponível. Os registros foram analisados pelas Linhas de Comando e Diretorias responsáveis, bem como gerados Planos de Ação para resolver e/ou minimizar os problemas relatados pelos usuários. Permanecemos registrando no Interact SA (Sistema de Gestão Informatizado).

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 945 (novecentos e quarenta e cinco) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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	99,30	98,9	99,96	97,8	100	99,7	99,7	99,8	99,9	99,7	99,7
SADT	99,10	99,7	98,7	98,7	100	98,8	98,3	99,8	99,8	99,6	99,7
Pronto Atendimento	98,10	97,3	99,5	97,4	99,9	98,8	99,6	97,5	99,6	99,8	100
Ambulatório	100	99,9	98,9	100	99,6	98,4	98,9	97,6	99	99,9	99,9
Após Alta Hospitalar	100	95,2	96,6	96,6	96,2	96,2	100	92,6	98,98	100	100
MÉDIA GERAL	99,30	98,2	98,73	98,1	99,14	98,38	99,3	99,8	99,45	99,8	99,86

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Novembro/2021

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 Novembro uma média geral de **99,86%** de satisfação dos usuários.

AÇÕES

Abaixo relacionamos algumas ações que foram executadas neste período, lembrando que estas são geradas pelas Linhas de comando e/ou SAU e monitoradas pela equipe do SAU:

- **Acolhimento multiprofissional individual** – Realizadas orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos 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



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



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 estarem dos nossos usuários.
- **Pesquisa de satisfação informatizada** – Realizada diariamente pela manhã com os usuários externos e no período da tarde com os usuários internos.
- **Campanha do Novembro Azul** – Realizada a entrega de chocolate com orientações sobre a prevenção de câncer de próstata e disponibilizado exame de PSA para alguns colaboradores do sexo masculino acima de 40 anos.
- **Semana do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)** – Realizada dinâmicas com os colaboradores do HRPT e sorteios de brindes aos mesmos.

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 Dezembro de 2021.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Alisson Carlos Souza Gomes
Diretor Adm Financeiro



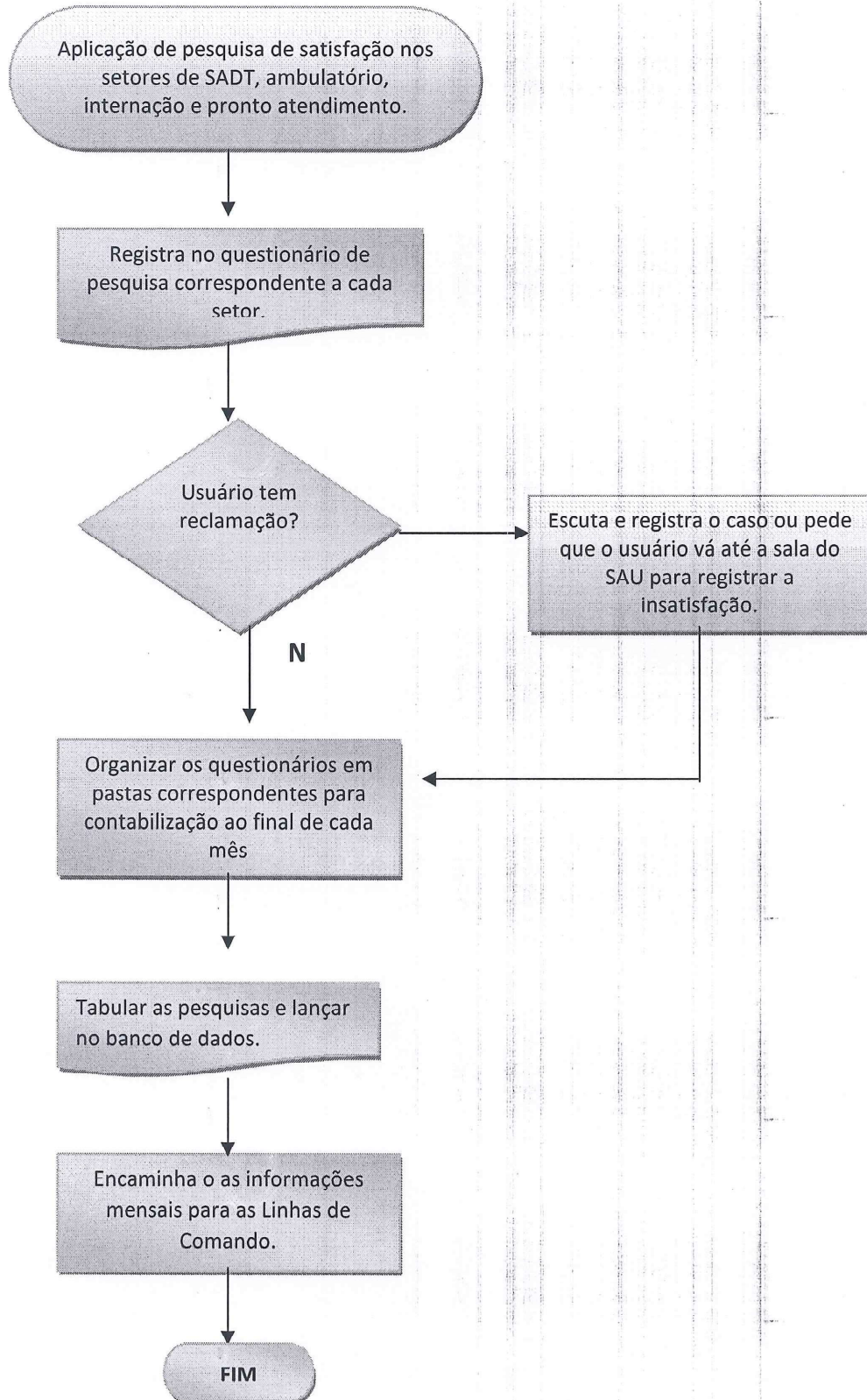
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



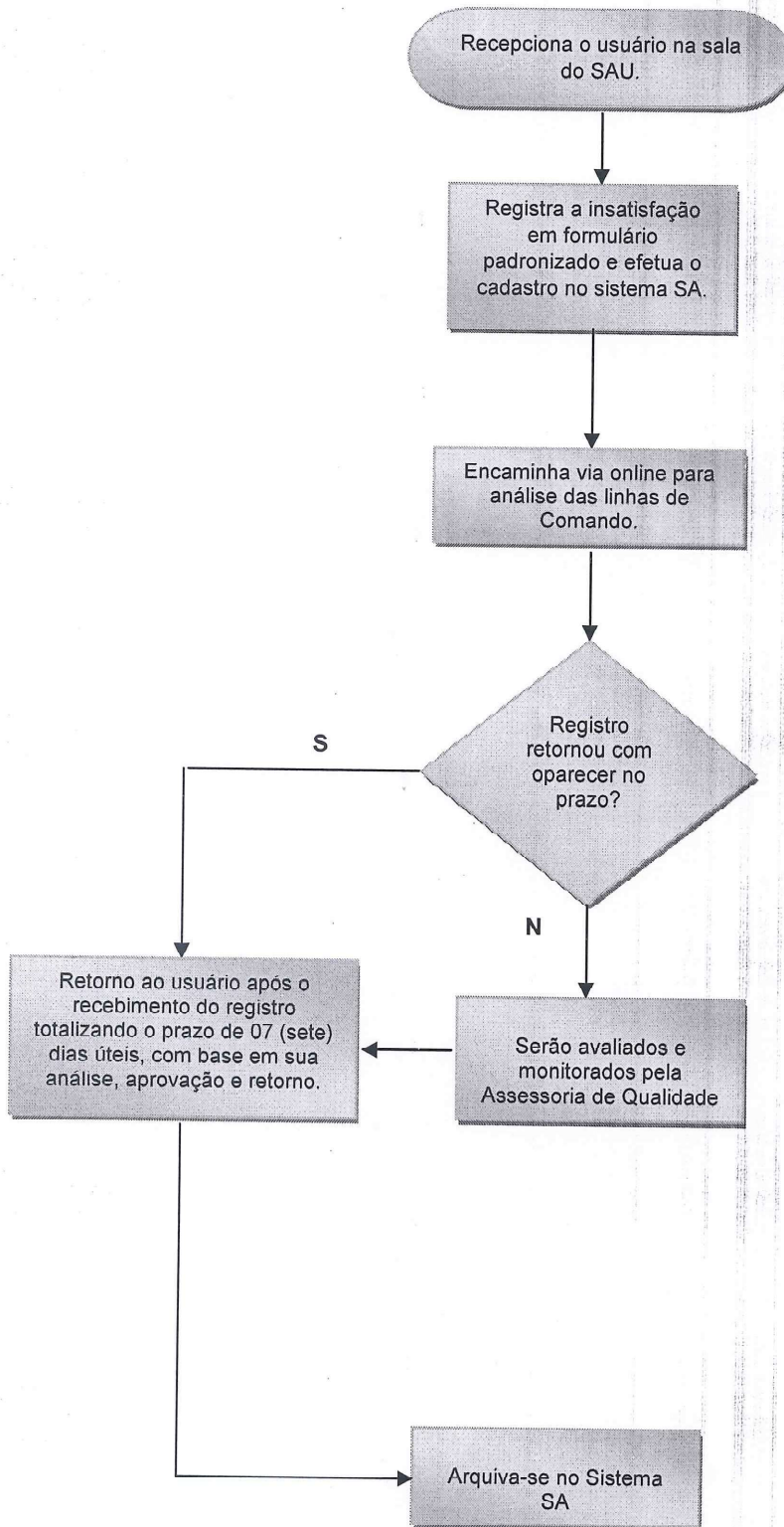
ANEXOS

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2021

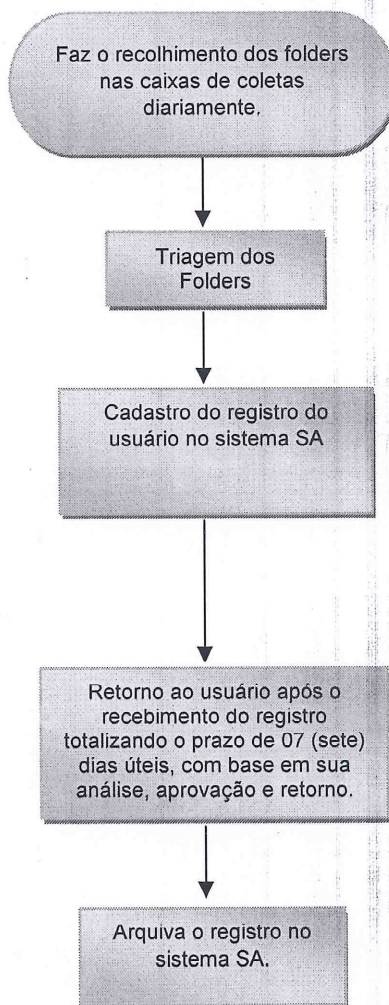
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação – 2021



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2021



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2021





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2021



HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA



SERVICO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MÊS DE REFERÊNCIA NOVEMBRO /2021

Nº	ATIVIDADE DESCRITIVA	S							D							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
1	Atendimentos																															269
1.1	Atendimentos em sala	1	-	5	3	5	-	-	-	5	4	1	-	-	-	7	2	5	4	-	-	7	8	1	5	1	-	-	2	7	77	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	23	-	-	15	46	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de foler	-	2	5	3	1	-	-	-	2	-	1	2	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	2	-	6	8	-	1	2	42	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	1	-	-	-	-	-	-	14	22	13	15	-	-	-	5	2	-	4	-	-	17	-	-	10	1	-	-	104	104	
Σ	Ações geradas nos atendimentos																															
2.1	Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1	-	4	1	4	-	-	-	5	2	-	3	1	-	-	5	1	3	3	-	-	7	6	-	4	1	-	2	6	59	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HPT	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	9	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	4	4	
3.1	Internas	-	1	-	-	-	-	-	-	14	22	13	15	-	-	-	5	2	-	4	-	-	17	-	-	10	1	-	21	125		
3.2	Externas	2	-	1	-	-	-	-	-	62	49	75	52	69	-	-	48	20	54	4	-	-	62	101	52	47	75	-	13	25	820	
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internas e externas)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		1	1	10	3	11	0	0	0	107	101	102	99	72	3	0	73	48	68	23	0	0	100	119	97	85	110	1	18	76	1298	

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativo

Av. Brigadier Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião - CEP 68 372 - 000 - Albari/PA Fone: (93) 3515-9300



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2021

Mês: NOVEMBRO/2021

Acompanhantes
Entrevistados: 114

Usuários
entrevistados: 281

Total: 395

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 demorou 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						N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
1	1	1	1	95	297	1	
2	1	1	1	95	295	3	
3	1	1	4	91	298	1	
4.1	1	2	2	95	294	1	
4.2	1	1	2	94	297	1	
4.3	1	1	7	89	297	1	
4.4	1	1	5	89	299	1	
5	1	1	1	89	301	2	
5.1	1	1	1	90	301	2	
5.2	1	1	1	90	300	3	
5.3	1	1	1	90	302	1	
5.3	1	1	2	89	302	1	
6	1	1	1	90	301	1	
7	1	1	1	92	300	1	
7.1	1	1	1	91	301	1	
7.2	1	1	1	91	299	3	
7.3	1	1	1	91	301	1	
7.4	1	1	1	91	300	2	
8	1	1	1	91	302	1	
10	1	1	1	91	302	1	
Índice de Satisfação Geral:						99,7%	

HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO	
PRONTO ATENDIMENTO		PRONTO ATENDIMENTO	
Mês: NOVEMBRO/2021	Acompanhantes Entrevistados: 28	Usuários entrevistados: 33	Total: 61
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?			
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local onde precisa ir (Placas e Cartazes)			
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:			
4.1. Pelos médicos			
4.2. Pelos 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			
5.4. 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. 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?			
		100,0%	



HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO							
ALTA HOSPITALAR		Acompanhantes Entrevistados: 2		Usuários entrevistados: 44		Total: 46		Pág. 1 de 2	
Mês: NOVEMBRO/2021		3-4-4		5-5-6		7-7-8		9-9-10	
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		Pouco Satisfeito		Bom		Ótimo		Excelente	
		1-2-3		4-5-6		7-8-9		10-11-12	
		Punt		Punt		Ótimo		pHr	
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?		*	*	*	*	3	3	43	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		*	*	*	*	3	3	43	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		*	*	*	*	3	3	43	*
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido?									
4.1. Pelos médicos		*	*	*	*	3	3	43	*
4.2. Pelos enfermeiros		*	*	*	*	3	3	43	*
4.3. Pelos Outros Profissionais		*	*	*	*	3	3	43	*
4.4. Pelos funcionários da Administração		*	*	*	*	3	3	43	*
5. A sua satisfação e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1. Para os médicos		*	*	*	*	3	3	43	*
5.2. Para os enfermeiros		*	*	*	*	3	3	43	*
5.3. Para os Outros Profissionais		*	*	*	*	3	3	43	*
5.4. Para os funcionários da Administração		*	*	*	*	3	3	43	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?									
7. A avaliação do resultado com que você foi tratado?									
7.1. Pelos médicos		*	*	*	*	3	3	43	*
7.2. Pelos enfermeiros		*	*	*	*	3	3	43	*
7.3. Pelos Outros Profissionais		*	*	*	*	3	3	43	*
7.4. Pelos funcionários da Administração		*	*	*	*	3	3	43	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		*	*	*	*	3	3	43	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		*	*	*	*	3	3	43	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?		*	*	*	*	3	3	43	*
11. As refeições que foram servidas, em relação a temperatura e o sabor?		*	*	*	*	3	3	43	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?		*	*	*	*	3	3	43	*
13. O horário em que são servidas as refeições?		*	*	*	*	3	3	43	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?		*	*	*	*	3	3	43	*
15. O horário das visitas?		*	*	*	*	3	3	43	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?		*	*	*	*	3	3	43	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		*	*	*	*	3	3	43	*
Índice de Satisfação Geral:								100,0%	

Mês: NOVEMBRO/2021

Acompanhantes
Entrevistados: 93

Usuários
entrevistados: 225

Total: 318

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	105	208	2	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	3	103	209	3	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	3	103	208	4	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	2		10	98	204	2	
4.2. Para os enfermeiros	*	*	4	104	209	1	
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	4	104	208	1	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	2	*	6	100	209	1	
5.2. Para os enfermeiros	*	*	5	103	209	1	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	4	103	210	1	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	1	*	4	102	209	3	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	*	*	4	103	210	1	
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	4	102	211	1	
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	4	102	210	1	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	4	101	212	1	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	4	101	212	1	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	*	3	102	212	1	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	3	102	212	1	
Índice de Satisfação Geral:						99,9%	



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNACÃO

Mês: **NOVEMBRO/2021**

Acompanhantes Entrevistados: **56**

Usuários entrevistados: **51**

Total: **107**

Pág. 1 de 2



"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					NºF
	3 a 3	4 a 4	5 a 5	6 a 6	7 a 7	
	Regular	Bom	Ótimo	Excelente		
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	19	99	*	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	17	101	*	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	16	102	*	*
4. O tempo que demora para o paciente ser atendido						
4.1. Pelos médicos						
	1	*	17	100	*	*
4.2. Pelos enfermeiros						
	1	*	16	100	*	*
4.3. Pelos Outros Profissionais						
	*	*	17	101	*	*
4.4. Pelos funcionários de Administração						
	*	*	17	101	*	*
5. A equipe médica e o pessoal de enfermagem estão bem preparados para atender seus problemas?						
5.1. Para os médicos						
	1	*	16	101	*	*
5.2. Para os enfermeiros						
	1	*	16	100	*	*
5.3. Para os Outros Profissionais						
	*	*	16	101	1	1
5.4. Para os funcionários de Administração						
	*	*	16	102	*	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos, por este pronto atendimento?	*	*	18	99	*	*
7. A articulação e o respeito com quem você foi tratado						
7.1. Pelos médicos						
	1	*	16	101	*	*
7.2. Pelos enfermeiros						
	1	*	16	100	*	*
7.3. Pelos Outros Profissionais						
	*	*	16	102	*	*
7.4. Pelos funcionários de Administração						
	1	*	16	101	*	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	16	101	*	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	16	102	*	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	16	102	*	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	16	102	*	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	16	102	*	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	16	102	*	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	16	102	*	*
15. O horário das visitas?	*	*	16	102	*	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	16	102	*	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	16	102	*	*

Índice de Satisfação Geral: 99,7%