



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Outubro – 2019



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	3
2 ATIVIDADE MENSAL	4
3 ANALISE DAS OCORRÊNCIAS.....	7
4 ANALISE DOS ELOGIOS	7
5 ANALISE DA SUGESTÃO	8
6 ANALISE DAS RECLAMAÇÕES.....	9
7 RETORNO DAS RECLAMAÇÕES	9
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11
9 AÇÕES.....	12
10 PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:	13
ANEXOS.....	14
MAPA DE ATENDIMENTO	18
DIÁRIO.....	18
RESULTADOS DAS.....	19
PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	19
REGISTROS DE ATENDIMENTOS	20
DESCRIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES NÃO REGISTRADAS	20
REGISTROS DE ATENDIMENTOS	21
DESCRIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS	21
REGISTROS DE ATENDIMENTOS	22
DESCRIÇÃO DA SUGESTÃO	22



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



1 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 outubro de 2019.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



2 ATIVIDADE MENSAL

Realizado 1.105 (mil cento e cinco) pesquisas de satisfação dividida nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 919 (novecentos e dezenove) atendimentos. Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes.

Tabela 1: Total de pesquisas realizadas por setor.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	156	485	317	85	64	1.107
Fevereiro	166	485	315	85	63	1.114
Março	166	479	315	85	65	1.110
Abril	156	487	315	85	64	1.107
Maió	161	487	315	86	64	1.113
Junho	156	485	315	85	64	1.105
Julho	156	485	315	85	64	1.105
Agosto	156	485	315	85	64	1.105
Setembro	156	485	315	85	64	1.105
Outubro	156	485	315	85	64	1.105

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de outubro/2019.

Destes atendimentos foram geradas 5 (cinco) insatisfações, 34 (trinta e quatro) elogios e 3 (três) 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 2:** Comentários gerados nos atendimentos.

COMENTARIOS GERADOS	OUTUBRO
Elogio	34
Reclamação	5
Sugestão	3

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de outubro/2019.

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

Tabela 3: 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

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de outubro/2019.

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 98,1% de satisfação, onde um usuário avaliou os serviços como ruim, devido falta de atenção psicológica no luto, a qual foi repassada para a coordenação do serviço para implantação de ações de melhorias. Foram realizadas 64 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:

Tabela 4: 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
Maiο	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

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de outubro/2019.

Neste mês totalizou 311 (trezentos e onze) saídos, sendo que 265 (duzentos e sessenta e cinco) foram alta hospitalar por setor:

Tabela 5: Alta Hospitalar.

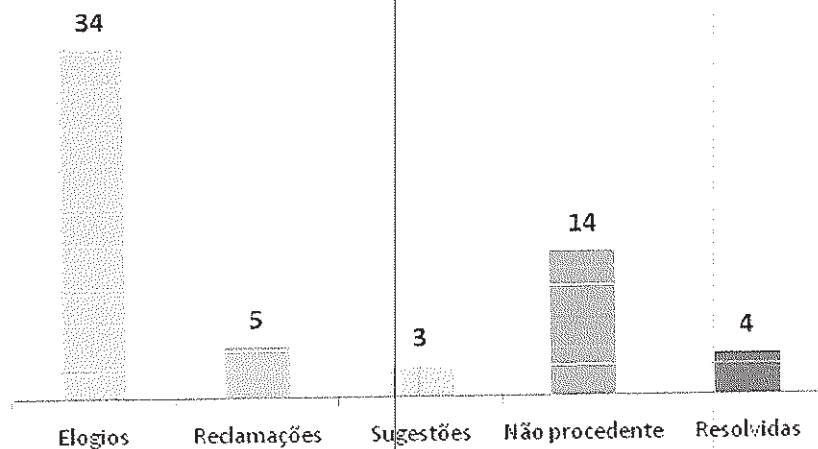
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	131	42	141	314
Fevereiro	139	45	133	317
Março	108	52	135	296
Abril	101	44	112	257
Maiο	111	44	87	242
Junho	106	27	123	256
Julho	111	47	114	272
Agosto	114	36	113	263
Setembro	106	37	107	250
Outubro	114	31	120	265

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de outubro/2019.

Quanto aos exames externos foram realizados 11.845 (onze mil oitocentos e quarenta e cinco) distribuídos nos setores de SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.894 (mil oitocentos e noventa e quatro) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

3 ANALISE DAS OCORRÊNCIAS

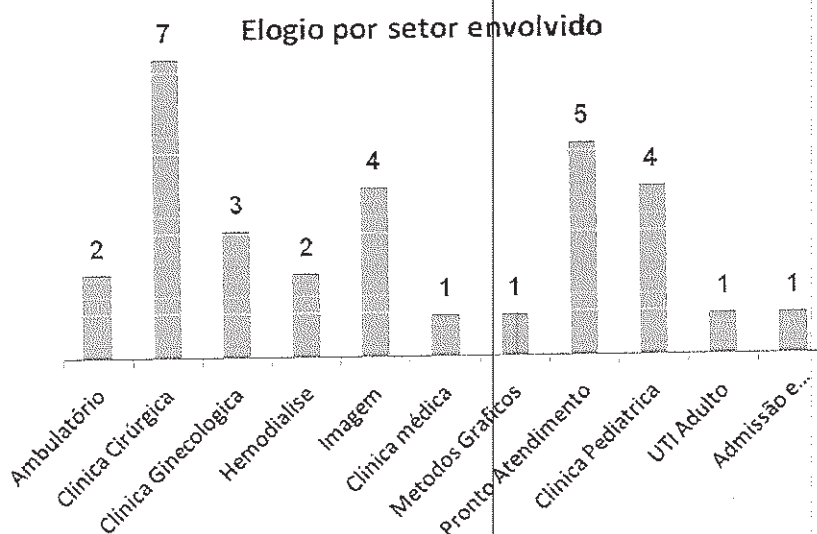
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 85 (oitenta e cinco) ocorrências, sendo classificadas da seguinte forma: 59 (cinquenta e nove) registros de elogios, 5 (cinco) registros de reclamações, 3 (três) registro de sugestão, 14 (quatorze) não procedente por não ter identificação ou contato telefônico e 3 (três) reclamações resolvidas de imediato, sendo que 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 31 de outubro/2019.

4 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, Pronto Atendimento, imagem e Clínica pediátrica.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de outubro/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 59 (cinquenta e nove) 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.

5 ANÁLISE DA SUGESTÃO

Quanto ao registro da ocorrência de sugestão, houve 3 (três) registros em relação à disponibilização de equipamento de M.A.P.A, o qual esta em manutenção externa, horário de atendimento do guarda volumes, onde foi evidenciado fragilidade no horário de início do atendimento e feita a correção pelo coordenador de apoio e entretenimento das criança que vem para consulta com a pediatra, o qual será levado ao Grupo de Trabalho Humanizado – GTH para verificar as ações.

6 ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

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

Tabela 6: Causa das reclamações

CAUSAS	Qnt.
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

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de outubro/2019.

Durante este mês evidenciamos 22 (vinte e dois) insatisfações. Nas quais 5 (cinco) foram registradas com retorno ao usuário, 14 (quatorze) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 3 (três) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações e/ou resolvidas de imediato, e em seguida dado o retorno ao usuário. As demais atividades foram registradas no Livro interno do SAU e foram resolvidas imediatamente, pois a equipe do SAU atua em parceria com as diretorias e coordenações, tratando as problemáticas antes que gerem as insatisfações.

7 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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



fornecido ao usuário. Este mês obtivemos 8 (oito) registros de insatisfação e sugestão, onde 2 (dois) registros não foram possíveis o retorno devido contato sem sucesso. 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).

Tabela 1: Resultados das pesquisas de satisfação

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

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de outubro/2019.

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 **99,18%** de satisfação dos usuários.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



8 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



9 AÇÕES

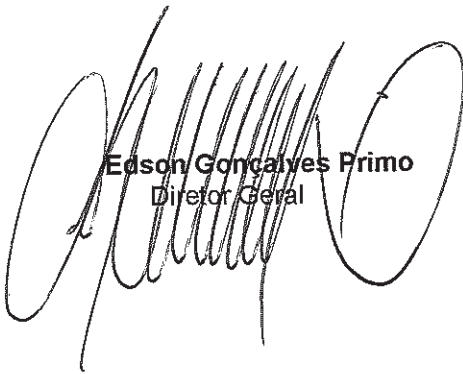
Abaixo relacionamos algumas ações que foram executadas neste período, lembrando que estas são geradas pelas Linhas de comando e/ou SAU e monitoradas pela equipe do SAU:

- 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.
- Realizado palestra junto à psicóloga e nutricionista no setor de ambulatório referente ao “setembro amarelo” de prevenção ao suicídio.
- Campanha do Outubro Rosa com palestras as usuárias externas, junto à equipe multiprofissional nas salas de espera para atendimento.

10 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.

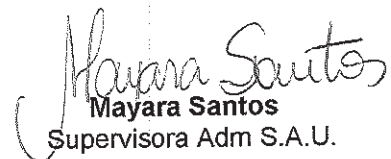
Altamira, 08 de Novembro de 2019.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Pedro Campos Braga Filho
Diretor Adm Financeiro



Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



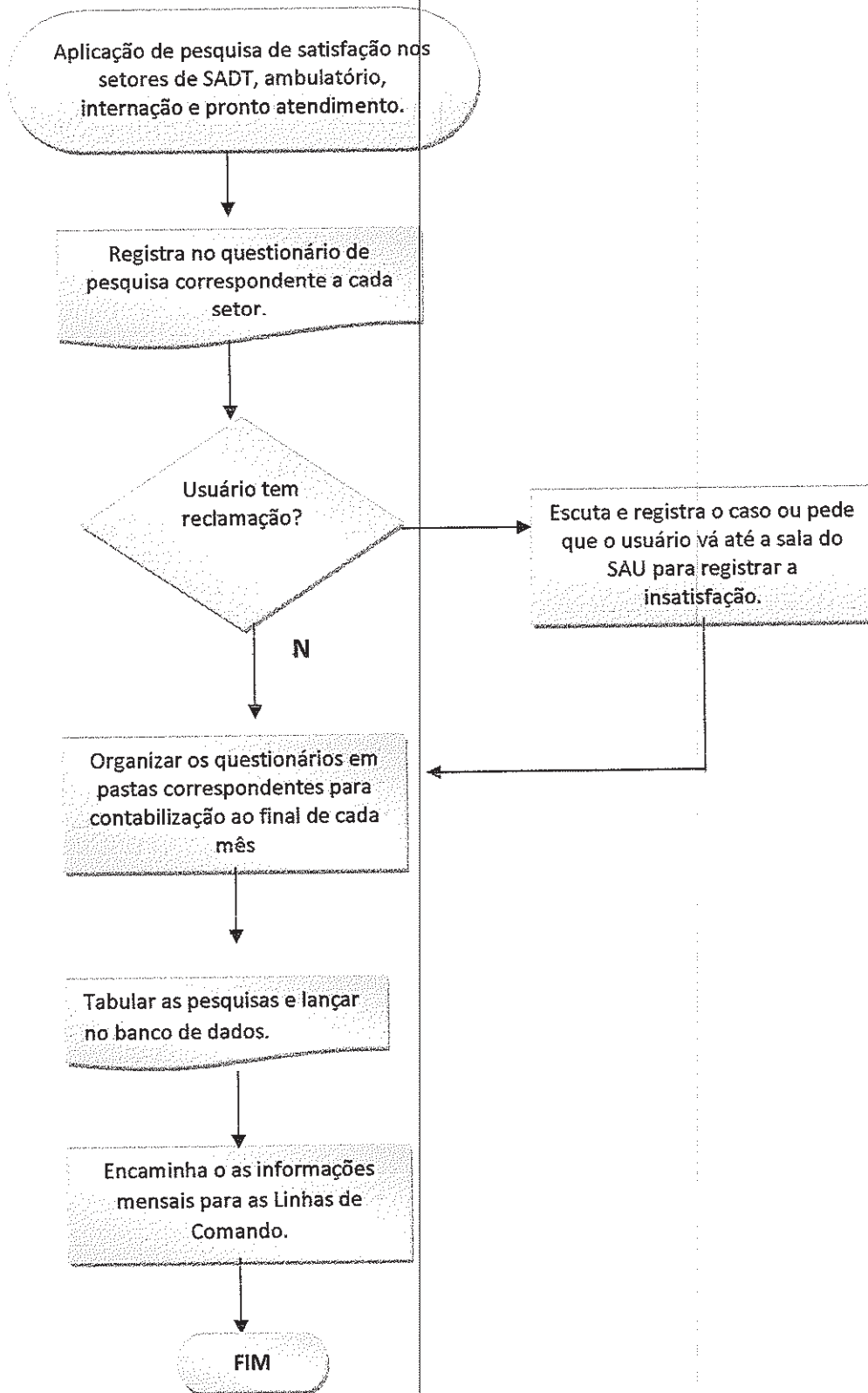
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



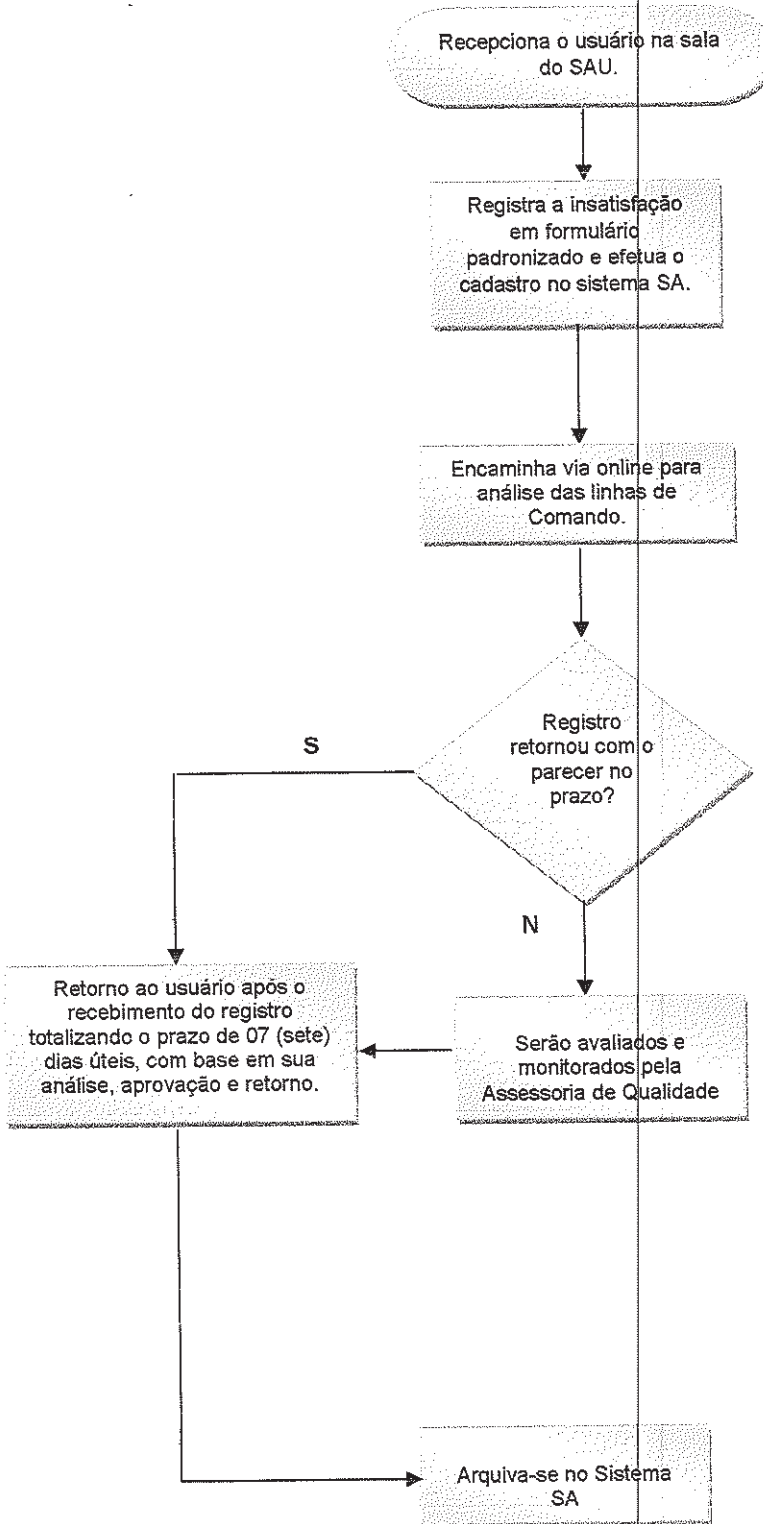
ANEXOS

REFERÊNCIA: OUTUBRO - 2019

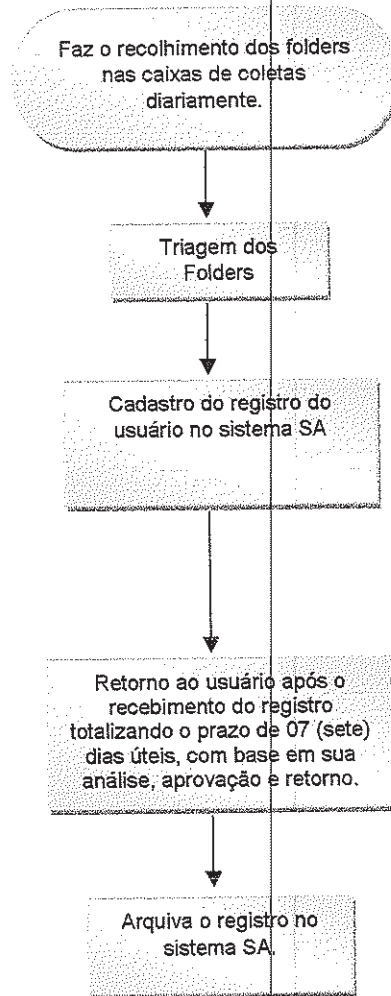
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2019



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2019





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: OUTUBRO - 2019

MÊS DE REFERÊNCIA: OUTUBRO/2019

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	T																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	Atendimentos	3	2	7	4	-	-	5	-	7	5	7	-	3	4	2	3	2	-	9	2	3	4	4	-	-	9	8	3	7	103		
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de fôlder	-	-	10	10	2	-	8	6	-	-	-	1	2	12	17	1	11	2	1	2	8	-	3	4	-	-	4	5	1	112		
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	2	-	2	-	-	1	1	-	1	1	-	1	-	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	14		
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	28	23	70	-	-	-	90	-	85	-	-	50	30	70	31	60	-	-	-	70	30	12	-	-	40	-	-	689			
2	Ações geradas nos atendimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
2.1	Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	-	3	-	-	4	-	4	-	5	3	5	-	1	1	1	1	-	4	1	1	2	-	-	-	1	4	3	44			
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRP	2	1	3	2	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	4	1	23			
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1	1	1	2	-	-	-	-	-	1	1	1	-	2	3	1	2	1	-	4	1	1	1	2	-	-	4	3	1	34		
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2		
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1		
3	Pesquisas de satisfação realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
3.1	Internas	-	15	3	-	-	-	-	-	16	-	13	-	-	-	12	43	19	-	11	20	14	3	19	-	-	2	30	-	-	220		
3.2	Externas	-	56	47	47	-	-	52	67	19	33	71	-	-	22	40	59	14	51	-	17	47	-	1	1	-	32	2	-	68	799		
4	Informalvos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	-	10		
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		6	105	97	137	2	0	72	180	33	142	86	1	81	91	165	95	146	2	48	160	51	27	34	0	99	57	7	83	2052			

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativo



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



**RESULTADOS DAS
PESQUISAS DE SATISFAÇÃO
REFERÊNCIA: OUTUBRO - 2019**



Hospital Regional
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: Outubro/2019

Companheiros Entrevistados: 55

Usuários Entrevistados: 9

Total: 64

Pág. 1 de 1



ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

"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?	1	*	*	2	49	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	*	2	49	2
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	*	2	49	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	*	*	2	49	2
4.2. Pelos enfermeiros	1	*	*	2	49	2
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	2	49	2
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	*	2	49	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	1	*	*	2	49	2
5.2. Para os enfermeiros	1	*	*	2	49	2
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	*	2	49	2
5.4. Para os funcionários da Administração	1	*	*	2	49	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	1	*	*	2	49	2
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	*	2	49	2
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	2	49	2
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	*	2	49	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	*	2	49	2
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	*	2	49	2
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	*	*	2	49	2
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	*	*	2	49	2
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	*	*	2	49	2
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	*	*	2	49	2
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	*	*	2	49	2
15. O horário das visitas?	1	*	*	2	49	2
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	*	*	2	49	2
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	*	2	49	2
Índice de Satisfação Geral:					98,1%	



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



Ambulatório

Mês: Outubro/2019 Acompanhantes Entrevistados: 118 Usuários Entrevistados: 197 Total: 315 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	17	98	187	10
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	3	17	98	187	10
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	3	17	98	187	10
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	2	4	17	96	186	10
4.2. Para os enfermeiros	*	3	17	98	187	10
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	3	17	98	187	10
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	*	3	17	98	187	10
5.2. Para os enfermeiros	*	3	17	98	187	10
5.3. Para os Outros Profissionais	*	3	17	98	187	10
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	*	3	17	98	187	10
7.2. Pelos enfermeiros	*	3	17	98	187	10
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	3	17	98	187	10
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	3	17	98	187	10
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	3	17	98	187	10
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	3	17	98	187	10
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	3	17	98	187	10

Índice de Satisfação Geral:

99,0%





Hospital Regional
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO


INTERNAÇÃO

Mês: Outubro/2019 Acompanhantes Entrevistados: 107 Usuários entrevistados: 49 Total: 156 Pág. 1 de 2



"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUÍDO					NIR
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	2	*	4	21	128	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	*	4	21	128	2
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	*	4	21	128	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido.						
4.1. Pelos médicos	3	*	4	20	127	2
4.2. Pelos enfermeiros	2	*	4	20	128	2
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	4	20	128	2
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	4	21	128	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	1	*	4	21	128	2
5.2. Para os enfermeiros	2	*	4	21	128	2
5.3. Para os Outros Profissionais	2	*	4	21	128	2
5.4. Para os funcionários da Administração	1	*	4	21	128	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	*	4	21	128	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado.						
7.1. Pelos médicos	1	*	4	21	128	2
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	4	21	128	2
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	4	21	128	2
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	4	21	128	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	4	21	128	2
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	4	21	128	2
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	*	4	21	128	2
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	3	*	4	21	128	2
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	*	4	21	128	2
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	*	4	21	128	2
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	*	4	21	128	2
15. O horário das visitas?	1	*	4	21	128	2
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	*	4	21	128	2
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	4	21	128	2
Índice de Satisfação Geral:						99,0%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		PRONTO ATENDIMENTO		Pág. 1 de 2	
		Mês: Outubro/2019		Total: 85	
Acompanhantes Entrevistados: 56		Usúários Entrevistados: 29		Total: 85	
"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 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. 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?					
Índice de Satisfação Geral:					
99,9%					

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



Hospital Regional
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: Outubro/2019 Acompanhantes Entrevistados: 174 Usuários entrevistados: 311 Total: 485 Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO									
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R				
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"										
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	*	16	85	381	2				
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	16	85	381	2				
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	16	85	381	2				
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos	1	*	18	83	381	2				
4.2. Para os enfermeiros	1	*	16	85	381	2				
4.3. Pelos Outros Profissionais	3	*	16	84	380	2				
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	16	85	381	2				
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos	*	*	17	85	381	2				
5.2. Para os enfermeiros	*	*	17	85	381	2				
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	17	85	381	2				
5.3. Para os funcionários da Administração	*	*	17	85	381	2				
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?										
6. Para os médicos	*	*	17	85	381	2				
6. Para os enfermeiros	*	*	17	85	381	2				
6. Para os Outros Profissionais	*	*	17	85	381	2				
6. Para os funcionários da Administração	*	*	17	85	381	2				
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos	*	*	17	85	381	2				
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	17	85	381	2				
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	17	85	381	2				
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	17	85	381	2				
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?										
8. Para os médicos	*	*	17	85	381	2				
8. Para os enfermeiros	*	*	17	85	381	2				
8. Para os Outros Profissionais	*	*	17	85	381	2				
8. Para os funcionários da Administração	*	*	17	85	381	2				
9. O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?										
9. Para os médicos	*	*	17	85	381	2				
9. Para os enfermeiros	*	*	17	85	381	2				
9. Para os Outros Profissionais	*	*	17	85	381	2				
9. Para os funcionários da Administração	*	*	17	85	381	2				
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?										
10. Para os médicos	*	*	17	85	381	2				
10. Para os enfermeiros	*	*	17	85	381	2				
10. Para os Outros Profissionais	*	*	17	85	381	2				
10. Para os funcionários da Administração	*	*	17	85	381	2				

Índice de Satisfação Geral: 99,9%

