



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Novembro – 2020



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



# Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	7
04. Análises dos Elogios	7
05. Análises das Reclamações	8
06. Análise da Sugestão	9
07. Retorno das Ocorrências	9
08. Resultados das Pesquisas de Satisfação	10
09. Ações	11
10. Propostas para Implementação Mensal	12
11. Anexos	13
11.1. Mapa de Atendimento Diário	17
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	18
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	19
11.4. Descrição de registros de Reclamações	20
11.5. Descrição de registro de sugestão	21
11.6. Descrição de registro de elogio	22



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 mês de Outubro de 2020, onde estamos retornando gradualmente os atendimentos eletivos adaptados da instituição.

0076



## ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 539 (quinhentos e trinta e nove) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	OUTUBRO
Atendimentos em sala	151
Atendimento via Folder	169
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	219

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Outubro/2020

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

COMENTÁRIOS GERADOS	OUTUBRO
Elogio	81
Reclamação	13
Sugestão	2

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Outubro/2020

Quanto às pesquisas de satisfação, neste mês foram realizadas 1.163 (mil cento e sessenta e três), pois os atendimentos externos retornaram, assim sendo possível realizá-las conforme nossas metas:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
<b>Janeiro</b>	156	479	315	85	64	<b>1099</b>
<b>Fevereiro</b>	156	485	315	85	55	<b>1096</b>
<b>Março</b>	144	460	270	65	64	<b>1003</b>
<b>Abril</b>	116	38	0	17	64	<b>235</b>
<b>Maió</b>	39	40	22	7	64	<b>172</b>
<b>Junho</b>	31	90	49	19	64	<b>253</b>
<b>Julho</b>	70	108	36	23	64	<b>301</b>
<b>Agosto</b>	121	149	315	66	64	<b>715</b>

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA

<b>Setembro</b>	147	485	315	85	64	<b>1096</b>
<b>Outubro</b>	156	485	315	85	64	<b>1163</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Outubro/2020

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
<b>Janeiro</b>	268	2323	1837	382	205	<b>5015</b>
<b>Fevereiro</b>	276	2581	1731	358	246	<b>5192</b>
<b>Março</b>	327	1746	1487	369	283	<b>4212</b>
<b>Abril</b>	218	241	22	355	227	<b>1063</b>
<b>Maiο</b>	290	692	214	383	279	<b>1858</b>
<b>Junho</b>	300	1104	254	336	298	<b>2292</b>
<b>Julho</b>	252	2080	97	296	157	<b>2882</b>
<b>Agosto</b>	272	939	701	423	251	<b>2586</b>
<b>Setembro</b>	265	1998	1494	402	224	<b>4383</b>
<b>Outubro</b>	341	2359	1791	463	330	<b>5284</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Outubro/2020

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 96,7% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas, sendo que foi relatado por uma acompanhante que é difícil avaliar os serviços prestados, devido a pandemia, sendo que alguns serviços ainda estão muito restrito, uma usuária avaliou como "regular" o atendimento médico com a especialidade de cirurgia geral e outro usuário avaliou como "ruim", pois evidenciou que há falha na comunicação entre a equipe de. Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
<b>Janeiro</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Fevereiro</b>	20	9	26	<b>55</b>
<b>Março</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Abril</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Maió</b>	26	22	16	<b>64</b>
<b>Junho</b>	23	18	23	<b>64</b>
<b>Julho</b>	20	15	29	<b>64</b>
<b>Agosto</b>	34	21	9	<b>64</b>
<b>Setembro</b>	30	20	14	<b>64</b>
<b>Outubro</b>	23	23	18	<b>64</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Outubro/2020

Neste mês totalizou 330 (trezentos e trinta) saídos, sendo que 284 (duzentos e oitenta e quatro) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica -GO/UTI's	Total
<b>Janeiro</b>	85	29	91	<b>205</b>
<b>Fevereiro</b>	97	49	100	<b>246</b>
<b>Março</b>	116	68	99	<b>283</b>
<b>Abril</b>	98	45	38	<b>181</b>
<b>Maió</b>	110	44	54	<b>208</b>
<b>Junho</b>	101	37	40	<b>178</b>
<b>Julho</b>	94	56	7	<b>157</b>
<b>Agosto</b>	111	66	34	<b>211</b>
<b>Setembro</b>	113	80	31	<b>224</b>
<b>Outubro</b>	132	64	88	<b>284</b>

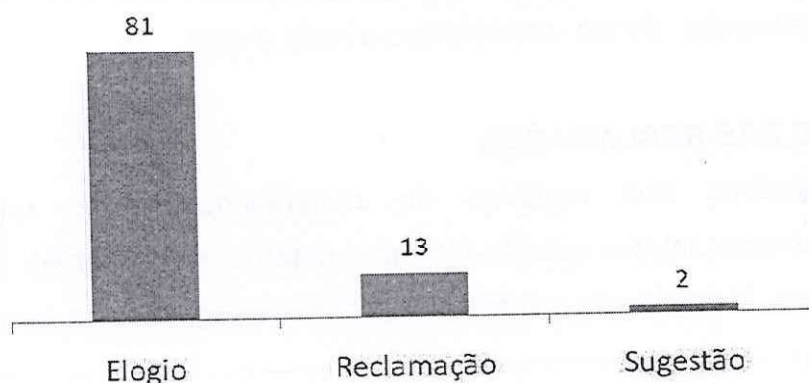
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Outubro/2020

Quanto aos exames externos foram realizados 11.174 (onze mil cento e setenta e quatro) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.791 (mil setecentos e noventa 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 84 ocorrências, sendo os todos os relatos através do folder. Classificadas da seguinte forma: 70 registros de elogios, 12 registros de reclamações e 2 registros de sugestões, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.

### Registros das ocorrências



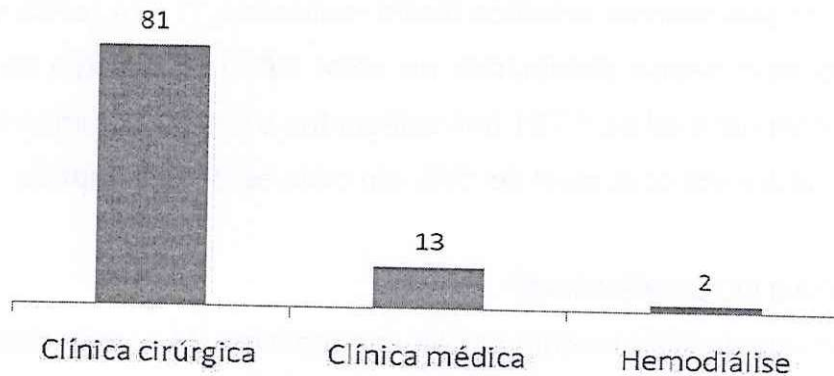
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Outubro/2020

## ANÁLISE DOS ELOGIOS

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



### Elogios por setor



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Outubro/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 usuário interno e externo, pertencentes aos municípios de Altamira, Medicilândia e Brasil Novo, com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Abordagem – Agentes de portaria	3
Assistência ao usuário - Clínica cirúrgica	1
Atendimento das recepcionistas - Ambulatório	1
Ausência de equipamento – Métodos Gráficos	1
Demora no atendimento médico – Pronto atendimento	1
Liberação de visita – Unidades de internação	1
Atenção ao usuário - Pronto atendimento	1



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Atenção ao usuário por parte médica – Cirurgia Geral	1
Conforto – Clínica cirúrgica	1
Demora no atendimento – Pronto atendimento	1
Cancelamento de cirurgia – Centro Cirúrgico	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Outubro/2020

Durante o mês de outubro evidenciamos 29 (vinte e nove) insatisfação, sendo que 13 (treze) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 9 (nove) registros não procedentes por não conter identificação, mas encaminhadas as coordenações dos setores envolvidos para verificar a procedência e tratativa se necessário, 7 (sete) 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 DA SUGESTÃO

Quanto aos dois registros de sugestões, uma acompanhante sugeriu que horário de higienização e limpeza dos quartos em clínica cirúrgica não fosse feitas em horário de alimentação dos usuários, e um usuário sugeriu a inclusão de mais informações no protocolo de entrega de exames, em relação à documentação necessária para retirada de resultados por terceiros. Repassadas as sugestões para as coordenações dos setores, 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

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

0082





SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



de aceite possui o prazo de 24 (vinte e quatro) horas. O objetivo principal é aperfeiçoar o retorno fornecido ao usuário. Este mês 12 (doze) 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).

## RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 1095 (mil e noventa e cinco) 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%
Internação	96,7	98,7	97,9	99,8	97,4	99,9	96,9	98,3	98,5	98,6
SADT	99,59	99,6	98,2	100	100	100	99,1	100	98,9	99,7
Pronto Atendimento	99,9	99,9	97	99,1	100	94,1	90,7	99,5	99,6	99,6
Ambulatório	99,2	99	98,4	98,86	100	99,3	99,2	99,7	99,5	98,6
Após Alta Hospitalar	99,9	99,9	98,3	98,5	98,4	96,6	93,2	98,3	99,9	96,7
MÉDIA GERAL	99,05	99,42	97,96	99,35	99,16	97,98	95,82	99,16	99,28	98,64

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Outubro/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 **98,64%** de satisfação dos usuários.





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## 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 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

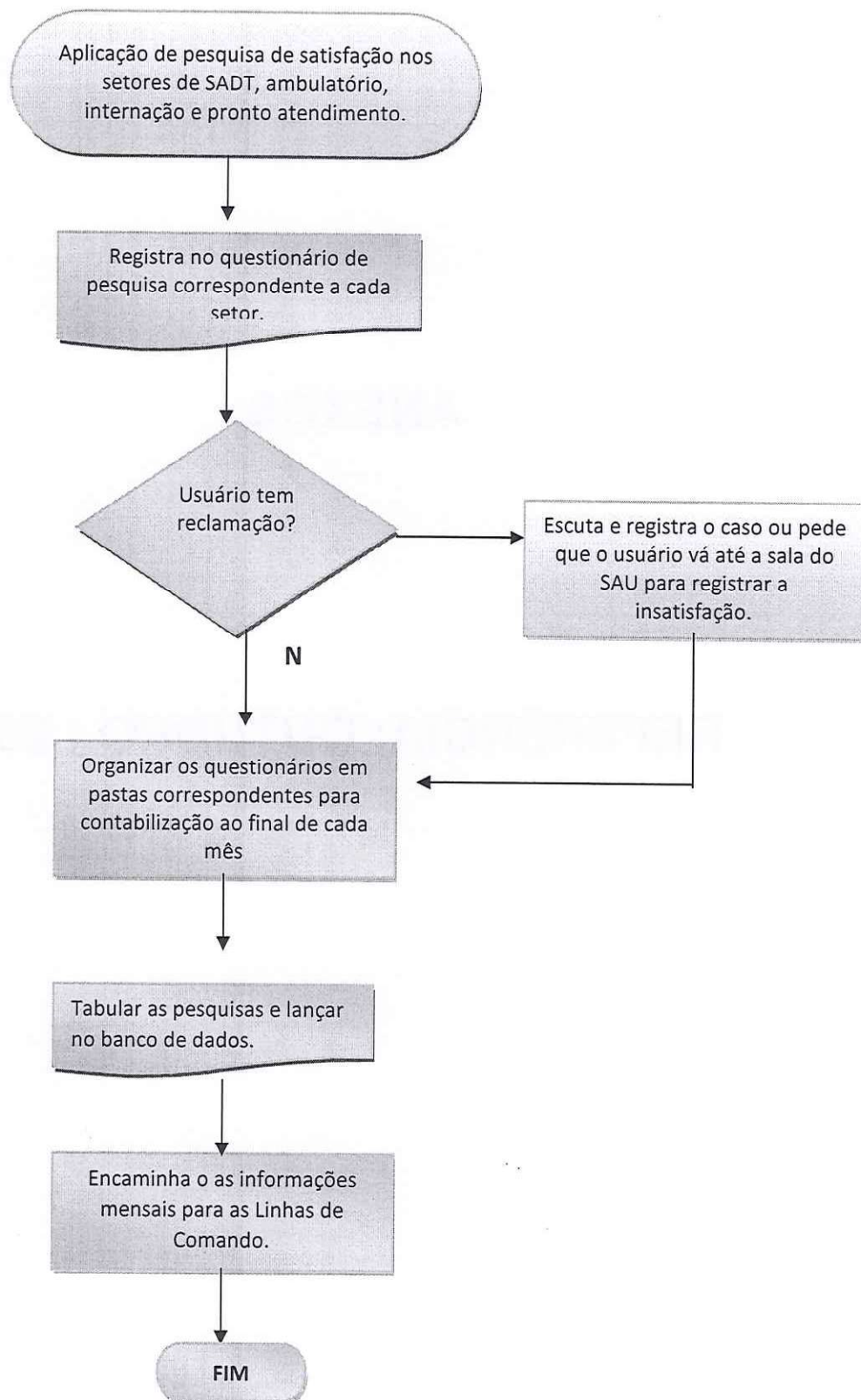


## ANEXOS

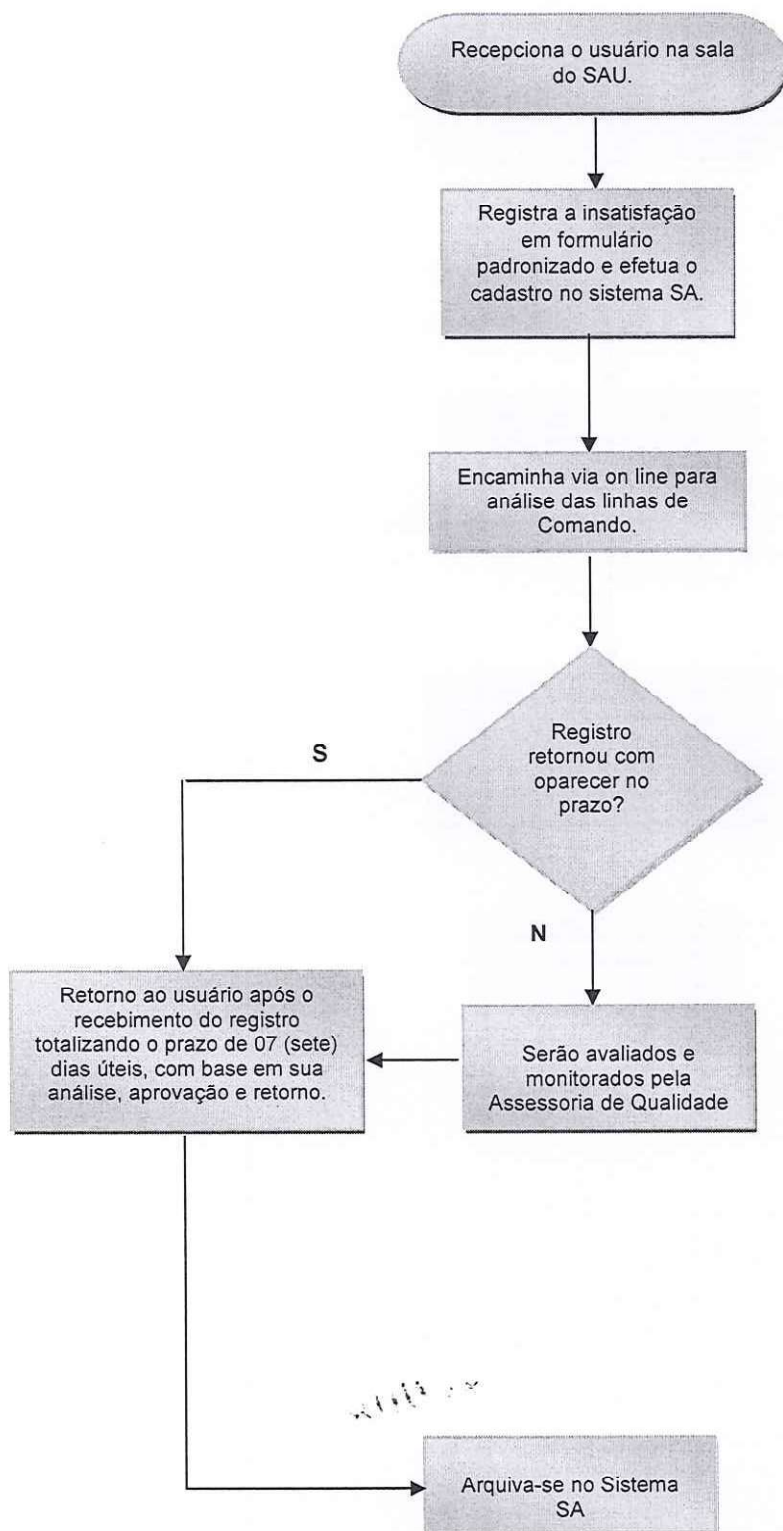
**REFERÊNCIA: OUTUBRO - 2020**



### 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: OUTUBRO - 2020

08/10/20

MÊS DE REFERÊNCIA: OUTUBRO/2020

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	Q S S D S T Q Q S S D S S T Q Q S S D S S T Q Q 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		31	
1	Atendimentos	10	8	-	-	17	8	8	8	11	-	-	-	15	13	8	9	-	-	8	3	9	1	6	-	-	-	7	1	-	1	1	-	152
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1.2	Atendimentos por telefone	2	-	-	3	23	5	12	-	-	-	-	3	5	15	36	-	-	6	-	4	8	4	-	-	-	9	23	3	-	8	-	169	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	2	-	-	-	2	4	-	-	3	-	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	22	24	-	-	32	32	-	-	24	-	-	16	-	12	8	-	-	9	-	7	-	2	-	-	-	9	5	-	9	8	-	219	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)																																	
2	Ações geradas nos atendimentos																																	
2.1	Orientação /informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	7	6	-	-	12	5	6	6	6	-	-	11	9	7	7	-	-	7	2	8	-	5	-	-	-	5	1	-	1	1	-	112	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	2	-	-	-	4	3	-	1	4	-	-	4	3	1	1	-	-	2	1	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	30	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1	2	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	10	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																	
3.1	Internas	10	17	-	-	14	30	-	12	16	-	-	13	-	27	18	-	-	7	-	11	6	5	-	-	-	10	15	2	7	-	-	220	
3.2	Externas	44	73	-	-	66	69	79	60	80	-	-	52	53	69	72	-	-	69	34	21	35	-	-	-	10	44	-	13	-	-	943		
4	Informativos e comunicados emitidos	1	1	-	-	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		102	131	0	0	153	177	101	102	146	0	0	115	85	142	153	0	0	108	40	63	51	23	0	0	52	89	6	32	0	0	1889		

Mayara Santos  
Supervisora Administrativa

Edson de Moraes Primo  
Diretor Hospitalar

Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião - CEP 68.372 - 020 - Altamira/PA Fone: (93) 3515-8300



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

## REFERÊNCIA: OUTUBRO - 2020



**Ambulatório**

Mês: Outubro/2020      Acompanhantes Entrevistados: 116      Usuários entrevistados: 199      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	1	13	82	206	10	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	3	1	13	82	206	10	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)	3	1	13	82	206	10	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	4	1	13	81	206	10	
4.2. Para os enfermeiros	3	1	13	82	206	10	
4.3. Pelos Outros Profissionais	4	1	13	82	205	10	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	3	1	14	82	205	10	
5.2. Para os enfermeiros	3	1	13	82	206	10	
5.3. Para os Outros Profissionais	3	1	13	82	206	10	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	3	1	13	82	206	10	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	3	1	14	82	205	10	
7.2. Pelos enfermeiros	3	1	13	82	206	10	
7.3. Pelos Outros Profissionais	3	1	13	82	206	10	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	3	1	13	82	206	10	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	3	1	13	82	206	10	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	3	1	13	82	206	10	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	3	1	13	82	206	10	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>98,6%</b>	



Hospital Regional  
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNACÃO

Mês: Outubro/2020      Acompanhantes Entrevistados: 110      Usuários entrevistados: 46      Total: 156      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		
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>							
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	3	1	27	123	2	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	2	1	28	123	2	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	2	1	28	123	2	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	2	1	28	123	2	
4.2. Pelos enfermeiros	*	2	1	28	123	2	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	2	1	28	123	2	
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	2	1	28	123	2	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos	*	2	1	28	123	2	
5.2. Para os enfermeiros	*	2	1	28	123	2	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	2	1	28	123	2	
5.4. Para os funcionários da Administração	*	2	1	28	123	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	*	2	1	28	123	2	
7.2. Pelos enfermeiros	*	2	1	28	123	2	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	2	1	28	123	2	
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	2	1	28	123	2	
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 limpeza das roupas de cama e banho?							
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							
12. O silêncio no ambiente do hospital?							
13. O horário em que são servidas as refeições?							
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	2	1	28	123	2	
15. O horário das visitas?	*	2	1	28	123	2	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	2	1	28	123	2	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	2	1	28	123	2	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>98,6%</b>	

6000



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO**

**PRONTO ATENDIMENTO**

Hospital Regional  
Público da Transamazônica

Mês: Outubro/2020

Acompanhantes  
Entrevistados: 49

Usuários  
entrevistados: 36

Total: 85

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 aonde 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?

**CONCEITO ATRIBUÍDO**

	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	*	20	59	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	20	59	1
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)	*	*	*	20	59	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	2	*	4	19	59	1
4.2. Pelos enfermeiros	2	*	4	19	59	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	4	19	59	1
4.4. Pelos funcionários da Administração	2	*	4	19	59	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	*	*	*	27	59	1
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	27	59	1
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	27	59	1
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	27	59	1
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	*	*	*	27	59	1
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	1	26	59	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	27	59	1
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	27	59	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	27	59	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	27	59	1
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	*	27	59	1
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	*	*	*	27	59	1
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	27	59	1

**Índice de Satisfação Geral:**

**99,6%**



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



PRÓ-SAÚDE  
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SADT

Hospital Regional  
Público da Transamazônica

Mês: Outubro/2020

Acompanhantes  
Entrevistados: 167


Usuários  
entrevistados: 318

Total: 485

Pág. 1 de 2

		CONCEITO ATRIBUÍDO							N/R
0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10					
Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente					
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>									
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
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:									
2	*	17	88	366				12	
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
3	3	16	87	364				12	
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?									
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
2	*	17	87	366				12	
1	1	17	88	367				12	
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:									
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
1	2	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?									
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?									
1	*	17	88	367				12	
1	*	17	88	367				12	
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?									
1	*	17	88	367				12	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>								<b>99,7%</b>	



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		ALTA HOSPITALAR					
 Hospital Regional Público da Transamazônica		Acompanhantes Entrevistados: 53	Usuários entrevistados: 11	Total: 64	Pág. 1 de 1		
Mês: Outubro/2020		<b>CONCEITO ATRIBUÍDO</b>					
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10	N/R
		Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente	
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?		1	1	2	11	45	4
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		1	1	2	11	45	4
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		1	1	2	11	45	4
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos		1	1	2	11	45	4
4.2. Pelos enfermeiros		1	1	2	11	45	4
4.3. Pelos Outros Profissionais		1	1	2	11	45	4
4.4. Pelos funcionários da Administração		1	1	2	11	45	4
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1. Para os médicos		1	1	2	11	45	4
5.2. Para os enfermeiros		1	1	2	11	44	4
5.3. Para os Outros Profissionais		1	1	2	11	45	4
5.4. Para os funcionários da Administração		1	1	2	11	45	4
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?		1	1	2	11	45	4
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos		1	1	2	11	45	4
7.2. Pelos enfermeiros		1	1	2	11	45	4
7.3. Pelos Outros Profissionais		1	1	2	11	45	4
7.4. Pelos funcionários da Administração		1	1	2	11	45	4
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		1	1	2	11	45	4
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		1	1	2	11	45	4
10. A limpeza das roupas de cama e banho?		1	1	2	11	45	4
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		1	1	2	11	45	4
12. O silêncio no ambiente do hospital?		1	1	2	11	45	4
13. O horário em que são servidas as refeições?		1	1	2	11	45	4
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?		1	1	2	11	45	4
15. O horário das visitas?		1	1	2	11	45	4
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?		1	1	2	11	45	4
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	1	2	11	45	4
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>96,7%</b>	

20097