



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: OUTUBRO – 2021



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. Análises da Sugestão	9
07. Retorno das Ocorrências	10
08. Resultados das Pesquisas de Satisfação	10
09. Ações	11
10. Propostas para Implementação Mensal	13
11. Anexos	14
11.1. Mapa de Atendimento Diário	18
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	19
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	20
11.4. Descrição de registros de Reclamações	21
11.5. Descrição de registro de sugestão	22
11.6. Descrição de registro de elogio	23



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. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU durante o mês de outubro de 2021.

ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.148 (mil cento e quarenta e oito) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	OUTUBRO
Atendimentos em sala	95
Atendimento via Folder	64
Atendimentos ao leito	119
Pesquisas de satisfação	870

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

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	OUTUBRO
Elogio	28
Reclamação	07
Sugestão	07

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

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 1.041 (mil e quarenta e um), 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

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

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

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
Mai	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

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

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 100% de satisfação, realizamos um total de entrevistas de satisfação de 67 (sessenta e sete) onde os usuários e acompanhantes que responderam enfatizaram o atendimento e a atenção ao usuário pelas equipes assistenciais de enfermagem e da Imagem.

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
Maio	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

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

Neste mês totalizou 264 (duzentos e sessenta e quatro) saídas, sendo que 215 (duzentos e quinze) foram alta hospitalar por setor:

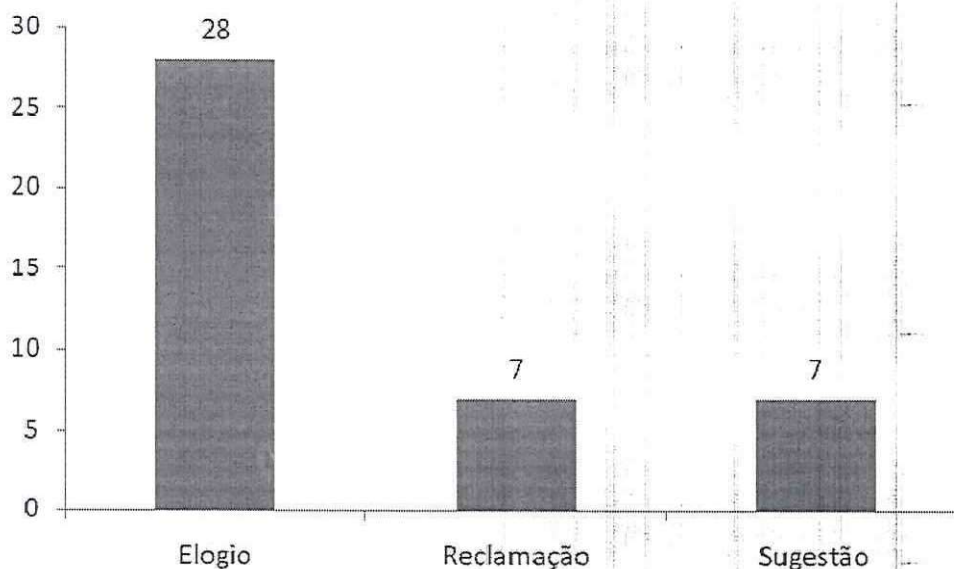
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	87	48	66	201
Fevereiro	96	49	50	195
Março	82	57	61	200
Abril	57	58	55	170
Maio	72	69	58	199
Junho	58	65	46	169
Julho	78	83	65	226
Agosto	95	61	66	222
Setembro	108	27	108	243
Outubro	98	15	102	215

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

Quanto aos exames externos foram realizados 10.894 (dez mil oitocentos e noventa e quatro) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.993 (mil novecentos e noventa e três), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

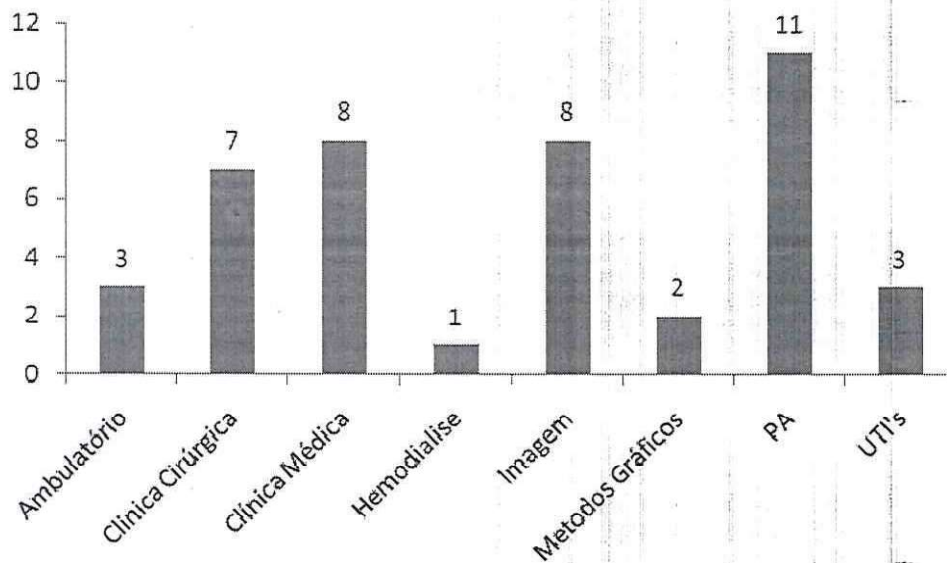
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 42 (quarenta e dois) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 28 (vinte e oito) registros de elogios, 7 (sete) registros de reclamações e 7 (sete) de sugestões, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



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

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 médica e Clínica Cirúrgica.



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

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 **49 (quarenta e nove)** colaboradores no mês de outubro 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.
Entrega de senha para prioridades na portaria	1
Falha na comunicação da equipe de enfermagem – Clínica Cirúrgica	1
Abordagem médica – Ortopedia	1



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de outubro/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, Vitoria do Xingú e Uruará, com as seguintes causas e setores, sendo que as devolutivas estão em anexo:

SUGESTÃO	Qtd.
Aumentar o quadro de colaboradores	1
Alimentação – Tempero	1
Realização de vídeo chamada com usuários internados	2
Aumentar a quantidade de exames da saúde da mulher	1
Boletim médico em dois horários – COVID	1
Disponibilização de cadeiras fora da instituição para retirada de senha	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de outubro/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 14 (quatorze) registros, sendo 7 (sete) reclamações e 7 (sete) sugestões, que tiveram retorno, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 7 (sete) 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 1.041 (mil e quarenta e um) 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	99,30	98,9	99,96	97,8	100	99,7	99,7	99,8	99,9	99,7
SADT	99,10	99,7	98,7	98,7	100	98,8	98,3	99,8	99,8	99,6
Pronto Atendimento	98,10	97,3	99,5	97,4	99,9	98,8	99,6	97,5	99,6	99,8
Ambulatório	100	99,9	98,9	100	99,6	98,4	98,9	97,6	99	99,9
Após Alta Hospitalar	100	95,2	96,6	96,6	96,2	96,2	100	92,6	98,98	100
MÉDIA GERAL	99,30	98,2	98,73	98,1	99,14	98,38	99,3	99,8	99,45	99,8

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de outubro/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 março uma média geral de **99,80%** 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 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 estar 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 Outubro Rosa** – Realizada a entrega de chocolate com orientações sobre a prevenção de câncer de mama e disponibilizado exame de mamografia as colaboradoras com 45 anos ou mais.

- **Semana interna de prevenção de acidente de trabalho – SIPAT** – Realiza neste mês programações voltadas para a segurança, saúde e bem estar dos colaboradores, com diversas palestras relacionadas aos temas, com sorteios de brindes.

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 2021.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Alisson Carlos Souza Gomes
Diretor Adm Financeiro



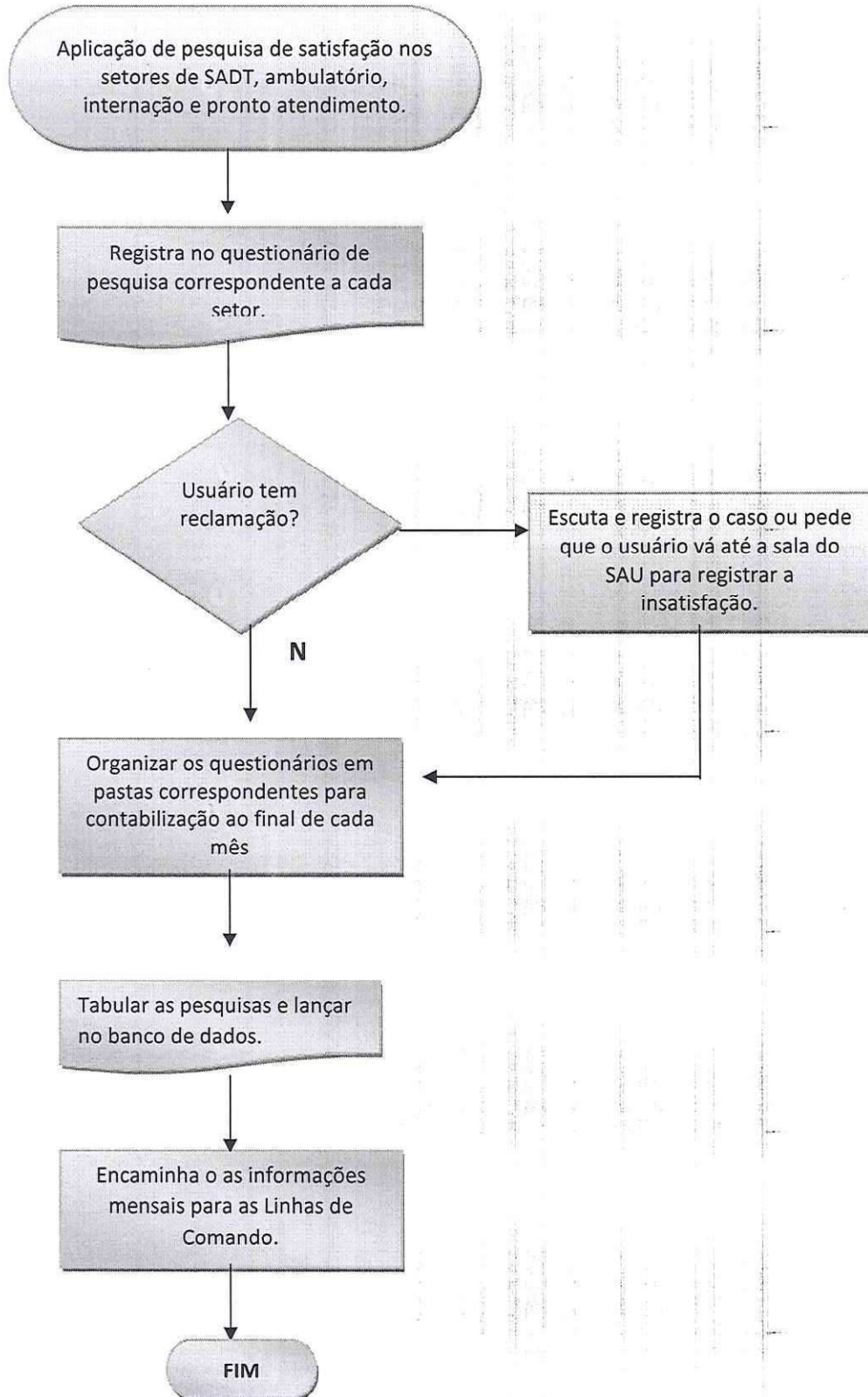
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



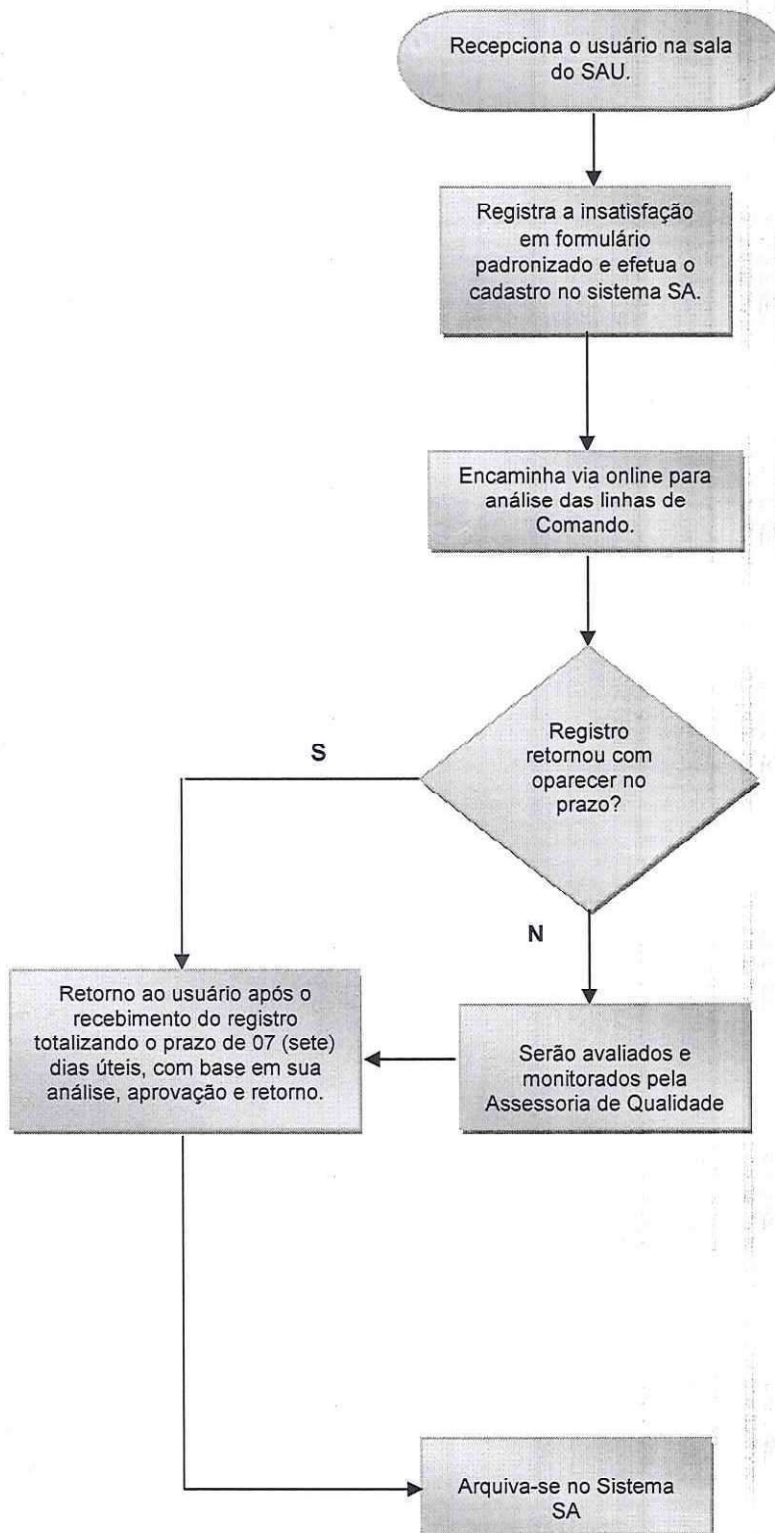
ANEXOS

REFERÊNCIA: OUTUBRO - 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: OUTUBRO - 2021

MÊS DE REFERÊNCIA: OUTUBRO/2021

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	S S D S T Q Q Q S S S D S T Q Q Q S S D S T Q 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	
1	Atendimentos																														346
1.1	Atendimentos em sala	8	-	-	8	9	8	3	3	-	-	2	-	11	8	7	-	-	2	4	3	6	1	-	-	4	4	1	3	-	-
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	10	-	-	-	-	21	-	9	7	13	-
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	-	1	3	3	1	-	2	6	1	3	2	-	-	-	-	-	-	2	1	7	5	4	-	-	3	-	-	17	-	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	-	20	11	6	10	-	2	1	17	-	-	9	-	-	13	7	8	6	8	-	-	1	-	-	-	-	-
2	Ações geradas nos atendimentos																														
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	5	-	-	5	9	6	2	2	-	-	-	7	6	6	-	-	-	1	3	2	6	1	-	-	1	4	1	2	-	-
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRRP	2	-	-	1	-	1	1	1	-	1	-	2	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Pesquisas de satisfação realizadas																														
3.1	Internas	-	-	-	-	20	11	6	10	-	-	1	17	-	9	-	-	-	13	7	8	6	8	-	-	-	1	-	-	-	-
3.2	Externas	3	-	-	-	59	42	76	55	-	-	62	1	68	71	50	-	-	42	61	68	33	30	-	-	-	32	69	74	8	16
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	7
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		19	0	1	19	120	81	94	85	6	1	71	5	124	89	83	0	1	74	91	107	62	52	0	0	67	78	86	39	30	2

Márcia Santos
Márcia Santos
Supervisora Administrativa



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: OUTUBRO - 2021

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: OUTUBRO/2021

Acompanhantes Entrevistados: 136

Usuários Entrevistados: 361

Total: 497

Pág. 1 de 2

	CONCEITO ATRIBUÍDO							N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"								
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	*	6	113	374			3
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	6	114	373			3
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	6	113	374			3
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1. Pelos médicos	4	1	6	115	368			3
4.2. Para os enfermeiros	1	*	6	114	372			4
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	2	9	109	372			3
4.4. Pelos funcionários da Administração	2	1	9	110	372			3
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1 Para os médicos	3	*	6	115	370			3
5.2. Para os enfermeiros	1	*	6	114	373			3
5.3. Para os Outros Profissionais	2	2	8	112	370			3
5.3. Para os funcionários da Administração	2	1	8	110	372			4
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	1	*	7	112	374			3
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:								
7.1. Pelos médicos	4	*	6	115	369			3
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	6	114	373			3
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	1	8	112	371			4
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	6	115	372			3
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	1	12	107	372			3
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	*	6	114	373			3
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	6	112	374			4
							Índice de Satisfação Geral: 99,6%	

HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO			PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR	
PRONTO ATENDIMENTO		Mês: OUTUBRO/2021			Pág. 1 de 2	
Acompanhantes Entrevistados: 36		Usuários entrevistados: 32			Total: 68	
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"						
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
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	1	*	*	6	61	*
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	7	61	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	6	62	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	6	62	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	1	*	*	6	61	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	6	62	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	6	62	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	6	62	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	6	62	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	*	*	6	61	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	6	62	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	6	62	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	6	62	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	6	62	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	6	62	*
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	*	6	62	*
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	*	*	*	6	62	*
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	6	62	*
Índice de Satisfação Geral:						99,8%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



INTERNAÇÃO

Mês: OUTUBRO/2021 Acompanhantes Entrevistados: 80 Usários entrevistados: 38 Total: 118 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 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 demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos	1	*	*	17	100	*				
4.2. Pelos enfermeiros	1	*	1	16	100	*				
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	17	101	*				
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	17	101	*				
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver 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				
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	16	102	*				
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	1	18	99	*				
7. A educação e o respeito com que 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 da 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%



	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?	*	*	2	85	203	1				
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	2	85	203	1				
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	2	85	203	3				
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos	*	3	7	80	200	1				
4.2. Para os enfermeiros	*	*	2	84	204	1				
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	4	84	202	1				
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1. Para os médicos	*	*	3	85	202	1				
5.2. Para os enfermeiros	*	*	1	85	204	1				
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	3	84	203	1				
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	*	*	1	84	205	1				
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos	*	*	1	84	205	1				
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	1	83	206	1				
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	2	84	204	1				
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	1	83	206	1				
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	1	83	206	1				
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	*	1	85	204	1				
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	1	82	207	1				
Índice de Satisfação Geral:										99,9%

	CONCEITO ATRIBUÍDO					NIR
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"						
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	*	*	67	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	*	67	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	*	67	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	*	*	67	*
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	*	67	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	*	67	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	*	67	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	*	*	*	*	67	*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	*	67	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	*	67	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	*	67	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	*	*	*	*	67	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	*	*	*	67	*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	*	67	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	*	67	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	*	67	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	*	67	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	*	67	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	*	67	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	*	*	67	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	*	67	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	*	67	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	*	67	*
15. O horário das visitas?	*	*	*	*	67	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	*	67	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	*	67	*
Índice de Satisfação Geral:					100,0%	