



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. Análise da Sugestão	8
06. Análise das reclamações	8
07. Retorno das Reclamações	9
08. Considerações Finais	11
09. Ações	12
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



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 período de setembro de 2019.

SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA

## ATIVIDADE MENSAL

Realizado 1.105 (mil cento e cinco) pesquisas de satisfação dividida nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 816 (oitocentos e dezesseis) atendimentos. Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes.

Tabela: Total de pesquisas realizadas por setor.

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

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de setembro/2019.

Destes atendimentos foram geradas 15 (quinze) insatisfações, 55 (cinquenta e cinco) elogios e 1 (um) 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.

Tabela: Comentários gerados nos atendimentos.

COMENTARIOS GERADOS	SETEMBRO
Elogio	55
Reclamação	16
Sugestão	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de setembro/2019.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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

**Tabela: Total de usuários atendidos por setor.**

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta hospitalar	Total
<i>Janeiro</i>	311	3209	1825	406	314	<b>5977</b>
<i>Fevereiro</i>	319	2726	2034	418	317	<b>5814</b>
<i>Março</i>	293	2669	1840	509	296	<b>5607</b>
<i>Abril</i>	254	3231	1949	511	257	<b>6202</b>
<i>Mai</i>	292	2406	1805	453	294	<b>5250</b>
<i>Junho</i>	301	2506	1728	443	302	<b>5280</b>
<i>Julho</i>	319	2623	1864	427	272	<b>5505</b>
<i>Agosto</i>	301	2365	1828	424	299	<b>5217</b>
<i>Setembro</i>	303	2360	1865	437	290	<b>5255</b>

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de setembro/2019.

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 98,4% de satisfação, onde um usuário avaliou os serviços como ruim, porém não quis justificar nota. 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: Pesquisas de Satisfação Após Alta Hospitalar.**

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
<i>Janeiro</i>	20	18	26	<b>64</b>
<i>Fevereiro</i>	20	17	26	<b>63</b>
<i>Março</i>	20	18	27	<b>65</b>
<i>Abril</i>	20	18	26	<b>64</b>
<i>Mai</i>	20	18	26	<b>64</b>



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



<b>Junho</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Julho</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Agosto</b>	20	18	26	<b>64</b>
<b>Setembro</b>	20	18	26	<b>64</b>

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de setembro/2019.

Neste mês totalizou 290 (duzentos e noventa) saídas, sendo que 250 (duzentos e cinquenta) foram alta hospitalar por setor:

**Tabela: Alta Hospitalar.**

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

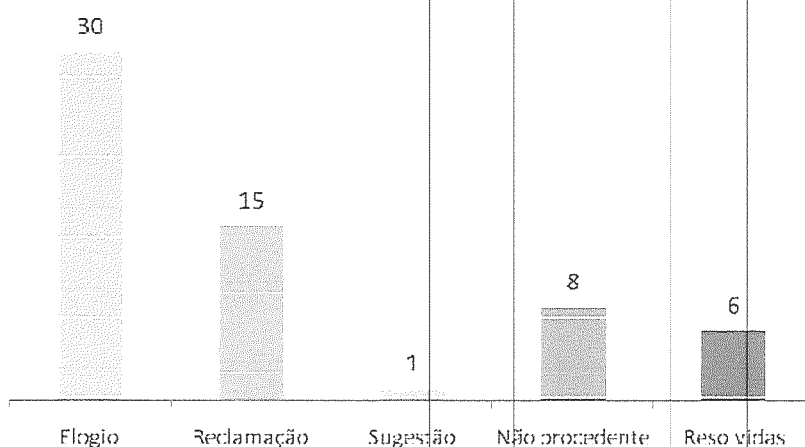
Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de setembro/2019.

Quanto aos exames externos foram realizados 11.969 (onze mil novecentos e sessenta e nove) distribuídos nos setores de SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.665 (mil oitocentos e sessenta e cinco) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.



## ANALISE DAS OCORRÊNCIAS

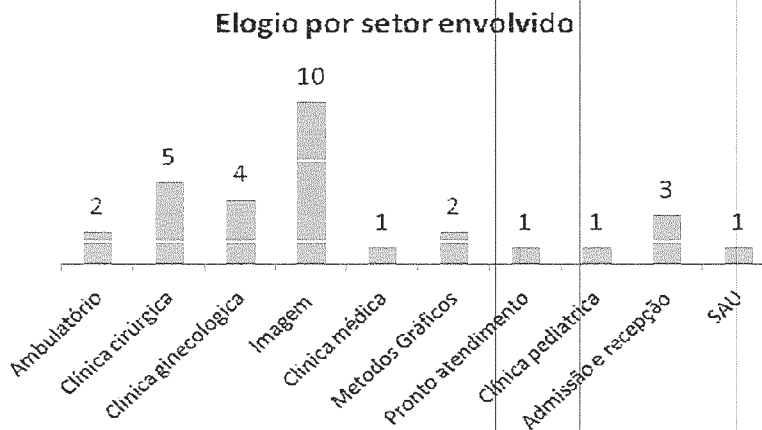
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 60 (sessenta) ocorrências, sendo classificadas da seguinte forma: 30 (trinta) registros de elogios, 15 (quinze) registros de reclamações, 1 (um) registro de sugestão, 8 (oito) não procedente por não ter identificação ou contato telefônico e 6 reclamações 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 30 de setembro/2019.

## 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: Imagem, Clínica cirúrgica e Clínica ginecológica.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de setembro/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 55 (cinquenta e cinco) 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.

### ANALISE DA SUGESTÃO

Quanto ao registro da ocorrência de sugestão, houve apenas um registro em relação à disponibilização de poltrona para acompanhantes, onde é garantido o direito de acordo com a política nacional do idoso e o estatuto da criança e do adolescente, sendo que é realizada a triagem pela equipe de enfermagem a necessidade de acompanhantes para os demais usuários. Em relação ao piso molhado do banheiro, também é pela estrutura da instituição, porém é orientado pelos gestores da higienização que sempre que necessários deve-se acionar o colaborador do SHL para a manutenção do ambiente.

### ANALISE 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





SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



nas reclamações procedentes foram: Imagem, ambulatório e Admissão e recepção.

CAUSAS	Qty.
Demora para coletar exame de criança – Laboratório	1
Privacidade banheiro público – Imagem	1
Alimentação – SND	1
Demora na liberação de exame de tomografia – Imagem	3
Atendimento médico – Pronto atendimento	1
Fornecimento de declaração de internação – Clínica pediátrica	1
Demora no atendimento médico (neurologista) – Ambulatório	2
Demora na realização de raio x – Imagem	1
Demora no atendimento da recepção central	1
Demora no atendimento médico para realização de exame – Métodos Gráficos	1
Abordagem enfermeira – Clínica cirúrgica	1
Organização de atendimento médico – Ambulatório	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de setembro/2019.

Durante este mês evidenciamos 29 (vinte e nove) insatisfações. Nas quais 15 (quinze) foram registradas com retorno ao usuário, 8 (oito) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 6 (seis) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações e/ou resolvidas de imediato, em seguida dado o retorno ao usuário. 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.

## 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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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 obtivemos 16 (dezesesseis) registros de insatisfação e sugestão, onde 5 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).

### RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

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

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de setembro/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 **99,02%** de satisfação dos usuários.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## 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



## ACÇÕES

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.

### **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 Outubro de 2019.



**Edson Gonçalves Primo**  
Diretor Geral



**Pedro Campos Braga**  
Diretor Adm Financeiro



**Mayara Santos**  
Supervisora Adm S.A.U.

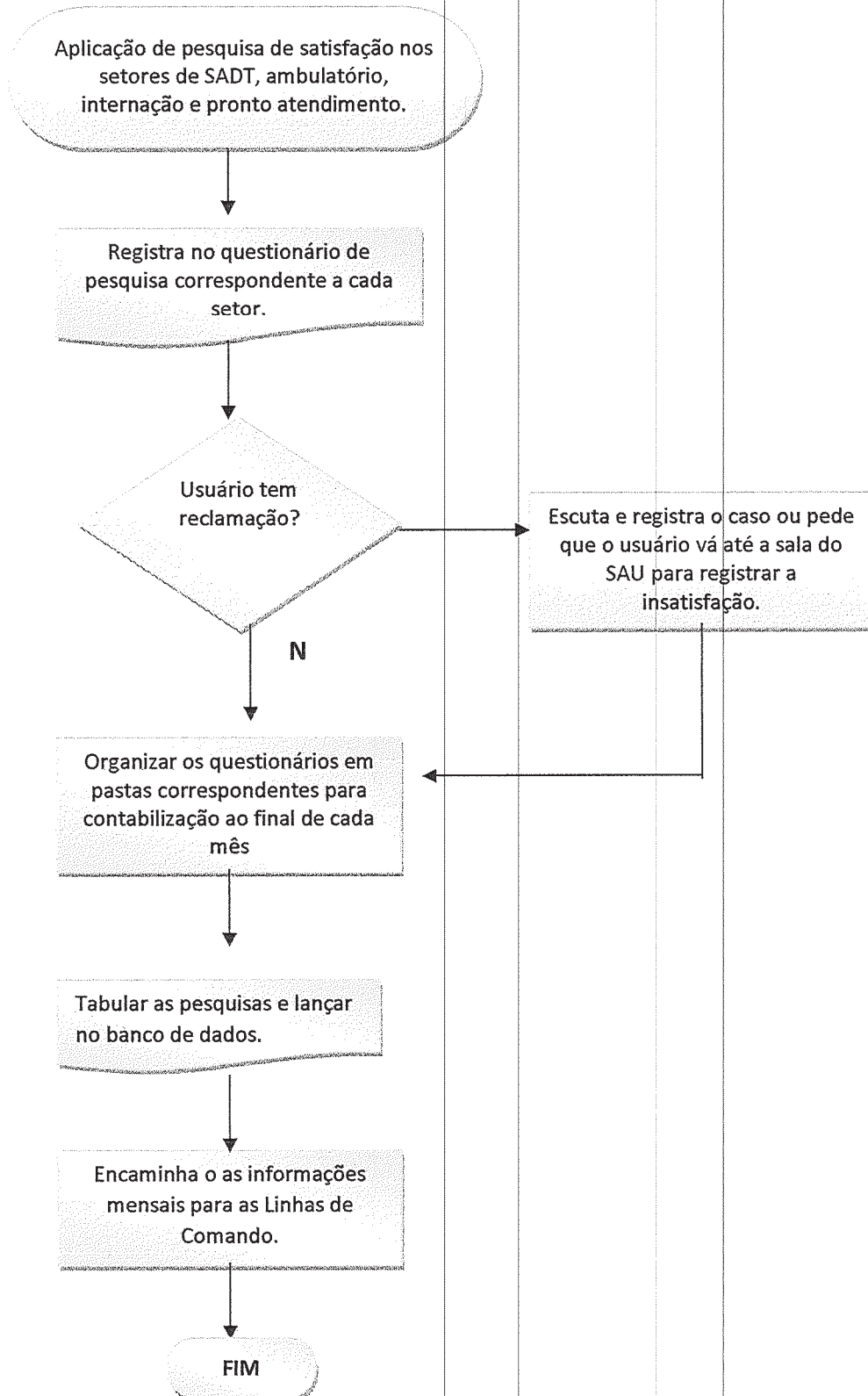


# ANEXOS

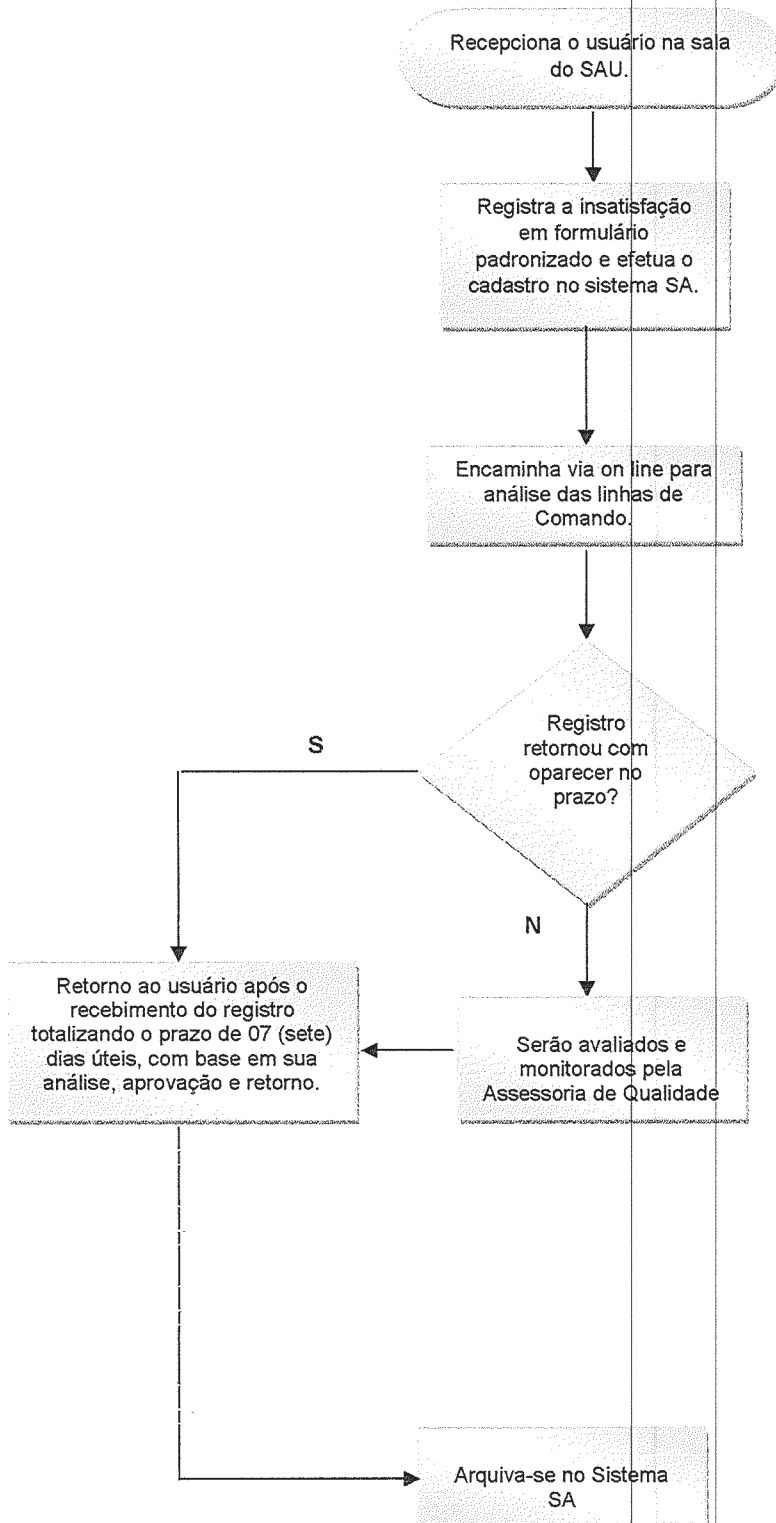
## REFERÊNCIA: SETEMBRO - 2019



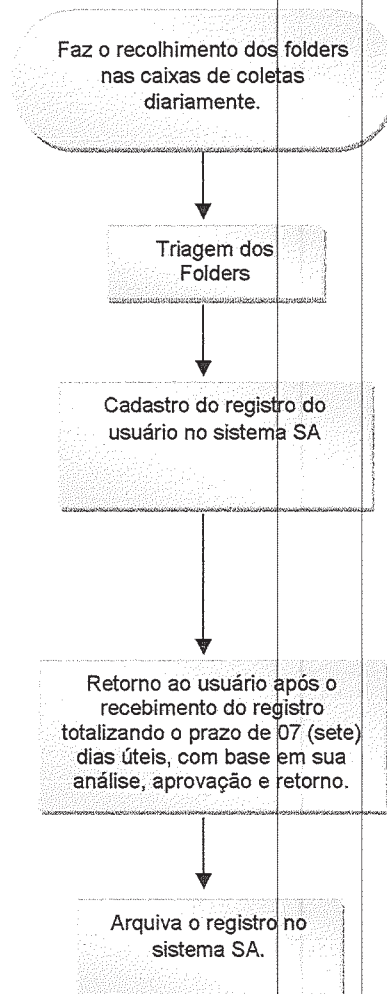
### Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019



## Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2019



### ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2019





SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO  
**PARÁ**

# MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

## REFERÊNCIA: SETEMBRO - 2019

MÊS DE REFERÊNCIA: SETEMBRO/2019

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	D S T Q Q S S D S S D S S D S S T Q Q S S D S S D S S T Q Q S S D S S D S S																													Total	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		30
1	Atendimentos																														728	
1.1	Atendimentos em sala	-	8	-	9	4	4	-	-	6	6	3	4	4	-	-	5	3	-	7	4	4	-	7	4	1	3	4	-	-	4	90
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folhêr	1	3	2	6	5	2	-	4	1	8	7	-	-	1	2	11	3	4	5	12	1	-	2	3	10	4	5	-	-	102	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	2	-	1	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	12	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	7	10	52	37	11	-	-	28	15	58	20	9	-	-	15	31	10	30	39	-	-	15	21	45	16	14	-	39	522	
2	Ações geradas nos atendimentos																															
2.1	Orientação / Informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	-	-	2	1	3	-	-	5	3	3	4	1	-	-	3	1	-	5	2	-	-	-	2	1	1	1	-	3	41	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	1	-	2	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	4	-	1	1	-	-	1	14	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	7	-	4	2	-	-	-	1	2	-	2	-	-	2	2	2	-	2	1	-	-	3	2	-	1	2	-	-	33	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3	Pesquisas de satisfação realizadas																															
3.1	Internas	2	-	-	22	12	2	-	2	-	10	3	-	-	-	1	18	5	2	15	13	1	-	-	14	-	-	34	-	-	156	
3.2	Externas	-	56	58	37	75	50	-	-	58	54	44	59	36	1	-	75	21	38	27	84	-	-	28	37	71	6	34	-	-	949	
4	Informativos e comunicados emitidos	-	1	-	1	1	1	-	-	1	1	1	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	12	
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	1	-	1	-	2	-	-	11	
<b>TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS</b>		3	83	73	137	139	74	0	6	100	101	119	88	55	2	3	129	69	58	91	157	2	0	60	83	130	35	97	0	50	1944	

*Mayara Santos*  
Mayara Santos  
Supervisora Administrativa







SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# **RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO**

## **REFERÊNCIA: SETEMBRO - 2019**



 Hospital Regional Público da Transamazônica		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO <b>Ambulatório</b>			 PRÓ-SAÚDE <small>UNIDADE DE ATENDIMENTO EM SAÚDE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR</small>	
Mês: Setembro/2019	Acompanhantes 100	Usuários 215	Total: 315	Pág. 1 de 2		
<b>CONCEITO ATRIBUÍDO</b>						
0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10	N/R	
Ruím	Regular	Bom	Ótimo	Excelente		
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>						
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?						
2	1	12	59	236	5	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						
2	1	12	59	236	5	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)						
2	1	12	59	236	5	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos						
3	1	12	58	236	5	
4.2. Para os enfermeiros						
2	1	12	59	236	5	
4.3. Pelos Outros Profissionais						
3	1	12	59	235	5	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos						
2	1	12	59	236	5	
5.2. Para os enfermeiros						
2	1	12	59	236	5	
5.3. Para os Outros Profissionais						
3	1	12	59	235	5	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						
2	1	12	59	236	5	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos						
2	1	12	59	236	5	
7.2. Pelos enfermeiros						
2	1	12	59	236	5	
7.3. Pelos Outros Profissionais						
2	1	12	59	236	5	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						
2	1	12	59	236	5	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						
2	1	12	59	236	5	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?						
2	1	12	59	236	5	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						
2	1	12	59	236	5	
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>					<b>99,0%</b>	

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



INTERNAÇÃO



Hospital Hospital  
Público da Transamérica

Mês: Setembro/2019 Acompanhantes 107 Usuários 49 Total: 156 Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO									
	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	*	3	19	130	3				
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	3	19	130	3				
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	3	19	130	3				
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido.										
4.1. Pelos médicos	1	*	3	19	130	3				
4.2. Pelos enfermeiros	1	*	3	19	130	3				
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	3	19	130	3				
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	3	19	130	3				
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1. Para os médicos	2	*	3	19	129	3				
5.2. Para os enfermeiros	2	*	3	19	129	3				
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	3	19	130	3				
5.4. Para os funcionários da Administração	1	*	3	19	130	3				
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	2	*	3	19	129	3				
7. A educação e o respeito com que você foi tratado.										
7.1. Pelos médicos	1	*	3	19	130	3				
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	3	19	130	3				
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	3	19	130	3				
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	3	19	130	3				
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	*	3	19	129	3				
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	*	3	19	129	3				
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	*	3	19	130	3				
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	*	3	19	130	3				
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	*	3	19	130	3				
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	*	3	19	130	3				
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	*	3	19	130	3				
15. O horário das visitas?	1	*	3	19	130	3				
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	*	3	19	130	3				
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	3	19	130	3				
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>										<b>99,2%</b>



		FESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO									
		PRONTO ATENDIMENTO		Total:		CONCEITO ATRIBUÍDO		NIR			
Mês:	Setembro/2019	Acompanhantes	47	Usuários	38	0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10	NIR
		Evaluados		Evaluados		Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente	
"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?											
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>										<b>98,7%</b>	





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



SADT



Mês: Setembro/2019 Acompanhantes 161 Usários 324 Total: 485 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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	2	*	11	94	375	3
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	11	94	376	3
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	11	94	376	3
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	*	11	94	376	3
4.2. Para os enfermeiros	1	*	11	94	376	3
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	11	94	376	3
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	11	94	376	3
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	1	*	11	94	376	3
5.2. Para os enfermeiros	1	*	11	94	376	3
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	11	94	376	3
5.3. Para os funcionários da Administração	1	*	11	94	376	3
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	1	*	11	94	376	3
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	*	11	94	376	3
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	11	94	376	3
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	11	94	376	3
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	11	94	376	3
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	*	11	94	376	3
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	*	11	94	376	3
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	11	94	376	3
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>					<b>99,8%</b>	

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



00083

		<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO</b>					
<b>ALTA HOSPITALAR</b>		Mês: Setembro/2019	Acompanhantes <small>Subtotal</small>	Usuários <small>Subtotal</small>	Total:	Pág. 1 de 1	
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>		0 a 2 <small>Ruim</small>	3 a 4 <small>Regular</small>	5 a 6 <small>Bom</small>	7 a 8 <small>Ótimo</small>	9 a 10 <small>Excelente</small>	N/R
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?		1	*	1	12	48	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		1	*	1	12	48	2
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		1	*	1	12	48	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos		1	*	1	12	48	2
4.2. Pelos enfermeiros		1	*	1	12	48	2
4.3. Pelos Outros Profissionais		1	*	1	12	48	2
4.4. Pelos funcionários da Administração		1	*	1	12	48	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos		1	*	1	12	48	2
5.2. Para os enfermeiros		1	*	1	12	48	2
5.3. Para os Outros Profissionais		1	*	1	12	48	2
5.4. Para os funcionários da Administração		1	*	1	12	48	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?		1	*	1	12	48	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos		1	*	1	12	48	2
7.2. Pelos enfermeiros		1	*	1	12	48	2
7.3. Pelos Outros Profissionais		1	*	1	12	48	2
7.4. Pelos funcionários da Administração		1	*	1	12	48	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		1	*	1	12	48	2
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		1	*	1	12	48	2
10. A limpeza das roupas de cama e banho?		1	*	1	12	48	2
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		1	*	1	12	48	2
12. O silêncio no ambiente do hospital?		1	*	1	12	48	2
13. O horário em que são servidas as refeições?		1	*	1	12	48	2
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?		1	*	1	12	48	2
15. O horário das visitas?		1	*	1	12	48	2
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?		1	*	1	12	48	2
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		1	*	1	12	48	2
<b>Índice de Satisfação Geral:</b>						<b>98,4%</b>	

