



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Setembro – 2020



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 496 (quatrocentos e noventa e seis) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	SETEMBRO
Atendimentos em sala	174
Atendimento via Folder	161
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	161

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro/2020

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

COMENTÁRIOS GERADOS	SETEMBRO
Elogio	70
Reclamação	12
Sugestão	2

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro/2020

Quanto às pesquisas de satisfação, neste mês foram realizadas 1.096 (mil e noventa e seis), pois os atendimentos externos retornaram, assim sendo possível realizá-las conforme nossas metas:

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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Setembro	147	485	315	85	64	1096
-----------------	-----	-----	-----	----	----	-------------

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro/2020

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

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

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro/2020

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 99,9% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas, sendo que foi relatado por uma acompanhante o desconforto da cadeira do acompanhante e o espaço físico que é pequeno em Pronto Atendimento, foi repassadas as fragilidades para a coordenação para tratativa. Ressaltamos que foram também realizadas pesquisas após a alta hospitalar com usuário que estiveram em tratamento da COVID-19. 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	9	26	55

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

Março	20	18	26	64
Abril	20	18	26	64
Mai	26	22	16	64
Junho	23	18	23	64
Julho	20	15	29	64
Agosto	34	21	9	64
Setembro	30	20	14	64

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro/2020

Neste mês totalizou 272 (duzentos e setenta e dois) saídas, sendo que 224 (duzentos e vinte e quatro) foram alta hospitalar por setor:

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

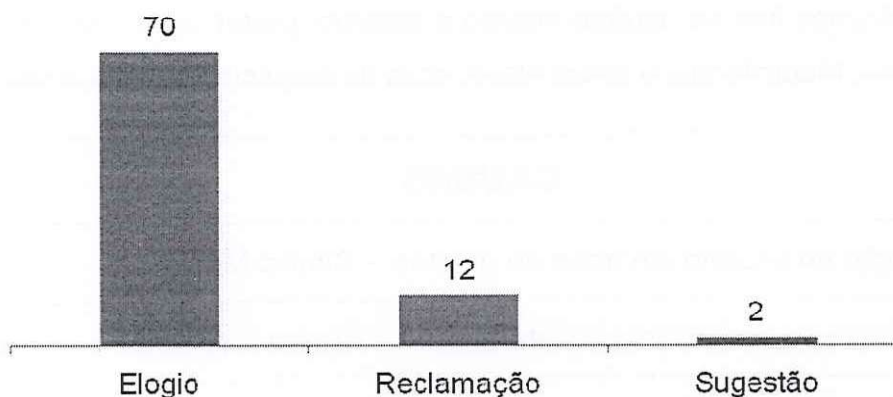
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro/2020

Quanto aos exames externos foram realizados 8.490 (oito mil quatrocentos e noventa) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.494 (mil quatrocentos e noventa e quatro), 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 de ocorrências

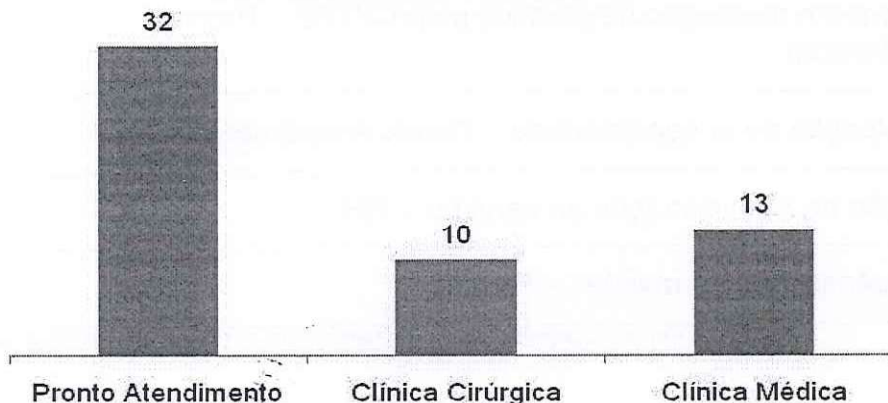


Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro/2020

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 Cirúrgica e Clínica Médica.

Elogios por setor



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro/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 **83 (oitenta e três)** 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.
Atenção ao usuário em troca de plantão – Clínica Médica	1
Ausência do profissional Fisioterapeuta – Clínica Cirúrgica	2
Entrega de senha para consulta – Ambulatório	1
Atenção ao usuário na Alta hospitalar – Pronto Atendimento	1
Demora na assistência ao usuário – Clínica Cirúrgica	1
Barulho na realização de EEG – Métodos Gráficos	1
Barulho dos usuários - Clínica Cirúrgica	1
Demora em realização de curativo pela CPTFE – Pronto Atendimento	1
Manutenção de ar condicionado – Pronto Atendimento	1
Atenção da Administração ao servidor – RH	1
Divergência de informações - Portaria	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro/2020



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Durante o mês de setembro evidenciamos 26 (vinte e seis) insatisfação, sendo que 12 (doze) 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, 5 (cinco) 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 visitante sugeriu que horário de visita da Clínica Médica fosse mais cedo devido ter vindo de outro município para visitar e precisar retornar no mesmo dia, sendo que, os horários de visita já são distribuídos de acordo com a necessidade do usuário e das atividades realizadas em cada unidade, e outro usuário sugeriu a distribuição de uma cartilha com informações do fluxo da unidade, a qual já esta em confecção na assessoria de comunicação.

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 11 (onze) 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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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%
Internação	96,7	98,7	97,9	99,8	97,4	99,9	96,9	98,3	98,5
SADT	99,59	99,6	98,2	100	100	100	99,1	100	98,9
Pronto Atendimento	99,9	99,9	97	99,1	100	94,1	90,7	99,5	99,6
Ambulatório	99,2	99	98,4	98,86	100	99,3	99,2	99,7	99,5
Após Alta Hospitalar	99,9	99,9	98,3	98,5	98,4	96,6	93,2	98,3	99,9
MÉDIA GERAL	99,05	99,42	97,96	99,35	99,16	97,98	95,82	99,16	99,28

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 30 de Setembro/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 **99,28%** 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 estaremos 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.

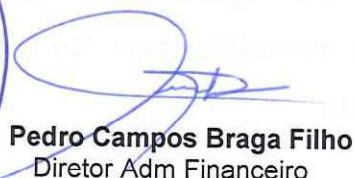
PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:

- 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, 07 de Outubro de 2020.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Pedro Campos Braga Filho
Diretor Adm Financeiro



Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



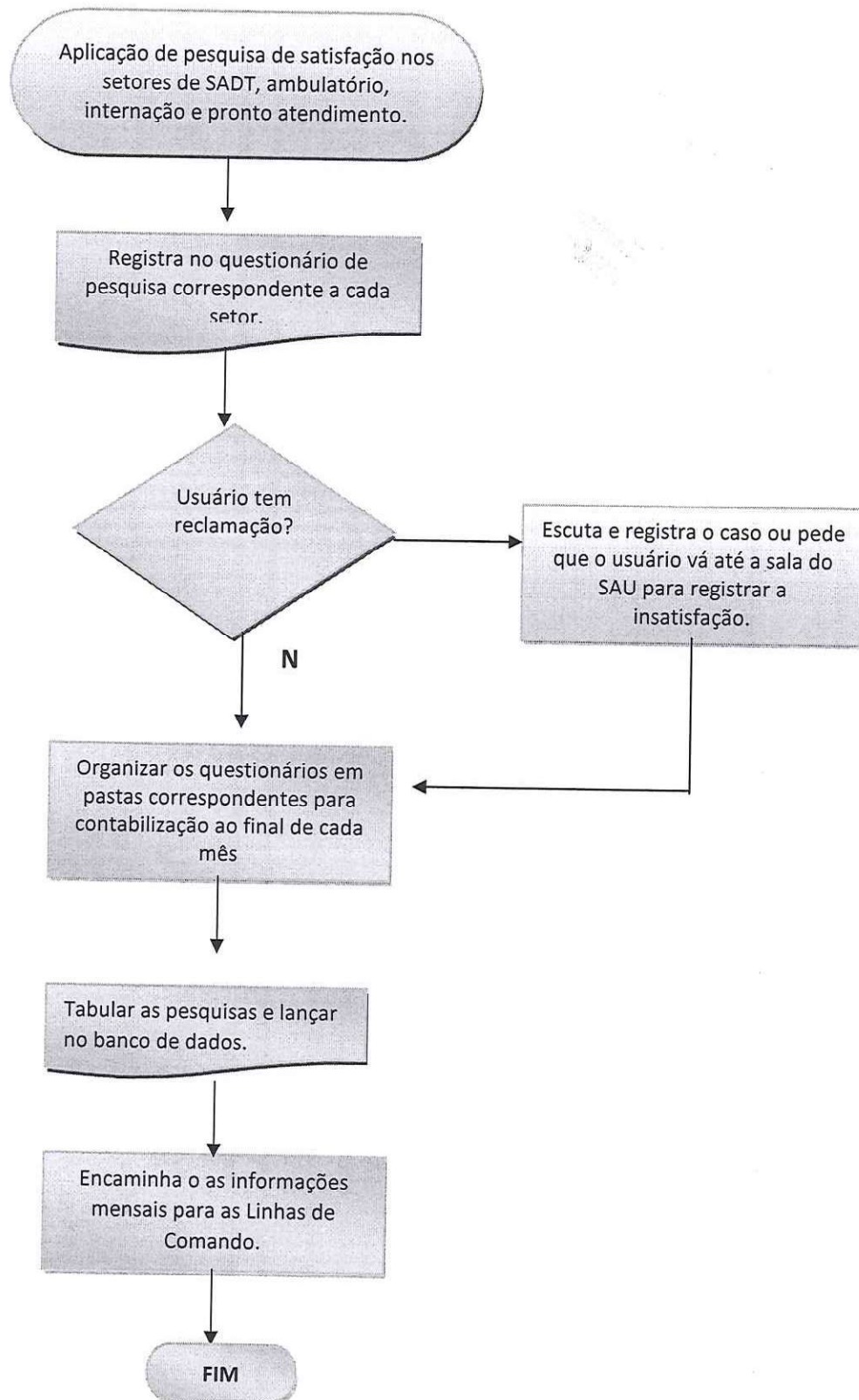
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



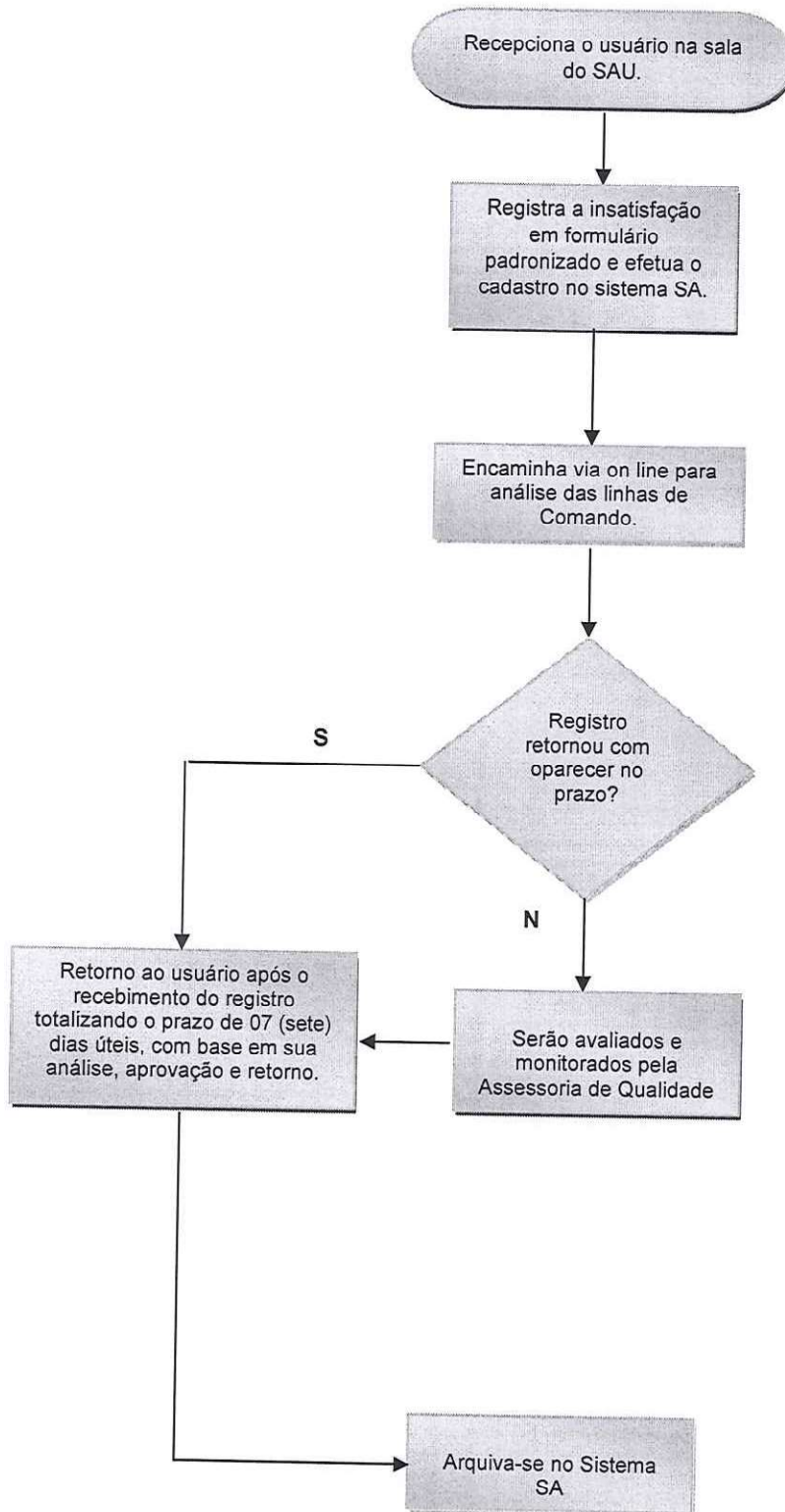
ANEXOS

REFERÊNCIA: SETEMBRO - 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: SETEMBRO - 2020

MÊS DE REFERÊNCIA: SETEMBRO/2020

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	T Q Q S S D S T Q Q S S D S T Q Q S S D S T Q Q S S D S T Q																													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	9	7	7	4	-	-	-	2	7	8	4	-	-	15	9	12	12	4	-	-	15	7	10	7	13	-	-	8	5	11	513
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	176	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	3	8	1	1	4	-	-	13	14	2	6	2	-	15	1	-	8	2	-	-	35	5	-	20	2	-	10	2	7	161	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	2	1	-	2	-	-	-	1	1	15	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	12	-	-	-	-	-	-	27	19	-	29	-	-	13	-	15	-	20	-	-	4	-	16	3	-	-	-	3	161		
2	Ações geradas nos atendimentos																															
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	5	7	4	-	-	-	-	2	6	4	2	-	-	11	7	9	8	2	-	-	12	7	7	5	10	-	-	7	5	129	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	3	-	3	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	3	2	1	3	-	-	-	1	-	3	-	3	-	-	-	-	25	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1	-	-	3	-	-	-	-	1	3	1	-	-	1	-	2	1	2	-	-	2	-	-	2	-	-	1	-	2	22	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3	Pesquisas de satisfação realizadas																															
3.1	Internas	18	2	-	-	3	-	-	15	25	-	17	-	-	8	-	15	1	12	-	-	6	1	14	4	-	-	-	5	146		
3.2	Externas	20	17	77	38	-	-	-	44	50	22	54	2	-	35	73	52	66	51	-	-	73	50	24	31	12	-	18	10	825		
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	3	
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		71	42	92	48	7	0	0	103	122	41	114	4	0	103	92	108	99	93	0	0	151	72	74	74	41	0	45	32	1664		

Mayara Santos
Supervisora Administrativo

Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, 5/1º - São Sebastião - CEP 68 372 - 020 - Almirante PA Fone: (93) 3515-8300



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: SETEMBRO - 2020



Hospital Regional
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: Setembro/2020

Acompanhantes Entrevistados: 157

Usuários entrevistados: 328

Total: 485

Pág. 1 de 2



"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido.

- 4.1. Pelos médicos
- 4.2. Para os enfermeiros
- 4.3. Pelos Outros Profissionais
- 4.4. Pelos funcionários da Administração

5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?

- 5.1. Para os médicos
- 5.2. Para os enfermeiros
- 5.3. Para os Outros Profissionais
- 5.3. Para os funcionários da Administração

6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?

7. A educação e o respeito com que você foi tratado:

- 7.1. Pelos médicos
- 7.2. Pelos enfermeiros
- 7.3. Pelos Outros Profissionais
- 7.4. Pelos funcionários da Administração

8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?

O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?

10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?

	CONCEITO ATRIBUÍDO						N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente		
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
1	5	12	109	353	352	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
1	5	12	109	351	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
*	*	5	12	109	353	6	
Índice de Satisfação Geral:						98,9%	



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



PRONTO ATENDIMENTO


		Mês: Setembro/2020	Acompanhantes Entrevistados: 45	Usuários entrevistados: 40	Total: 85	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?							
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?							

Índice de Satisfação Geral:						99,6%
------------------------------------	--	--	--	--	--	--------------



28007

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		INTERNAÇÃO		Pág. 1 de 2	
		Mês: Setembro/2020		Total: 146	
Acompanhantes Entrevistados: 108		Usuários entrevistados: 38			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?					
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)					
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:					
4.1. Pelos médicos					
4.2. 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 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?					
15. O horário das visitas?					
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?					
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					
Índice de Satisfação Geral: 98,5%					





Hospital Regional
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: Setembro/2020

Acompanhantes
Entrevistados: 113

Usuários
entrevistados: 2020

Total: 2133

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	5	10	83	210	6	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	10	86	212	6	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	10	86	212	6	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	1	*	12	85	211	6	
4.2. Para os enfermeiros	1	*	11	86	211	6	
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	11	86	211	6	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	1	2	10	86	210	6	
5.2. Para os enfermeiros	1	*	10	86	212	6	
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	12	84	212	6	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	1	*	10	86	212	6	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	1	*	10	86	212	6	
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	10	86	212	6	
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	11	85	212	6	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	10	86	212	6	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	10	86	212	6	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	*	10	86	212	6	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	10	86	212	6	
Índice de Satisfação Geral:						99,5%	

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



	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 do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	3	11	45	5
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	2	11	46	5
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	2	11	46	5
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos						
	*	*	2	11	46	5
4.2. Pelos enfermeiros						
	*	*	2	11	46	5
4.3. Pelos Outros Profissionais						
	*	*	2	11	46	5
4.4. Pelos funcionários da Administração						
	*	*	2	11	46	5
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
	*	*	2	11	46	5
5.1 Para os médicos						
	*	*	2	11	46	5
5.2. Para os enfermeiros						
	*	*	2	11	46	5
5.3. Para os Outros Profissionais						
	*	*	2	11	46	5
5.4. Para os funcionários da Administração						
	*	*	2	11	46	5
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?						
	*	*	2	11	46	5
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
	*	*	2	11	46	5
7.1. Pelos médicos						
	1	*	2	11	45	5
7.2. Pelos enfermeiros						
	*	*	2	11	46	5
7.3. Pelos Outros Profissionais						
	*	*	2	11	46	5
7.4. Pelos funcionários da Administração						
	*	*	2	11	46	5
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						
	*	*	2	11	46	5
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						
	*	*	2	11	46	5
10. A limpeza das roupas de cama e banho?						
	*	*	2	11	46	5
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						
	*	1	2	11	45	5
12. O silêncio no ambiente do hospital?						
	*	*	2	11	46	5
13. O horário em que são servidas as refeições?						
	*	*	2	11	46	5
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?						
	*	*	2	11	46	5
15. O horário das visitas?						
	*	*	2	11	46	5
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						
	*	*	2	11	46	5
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						
	*	*	2	11	46	5
Índice de Satisfação Geral:						99,9%

