



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: SETEMBRO - 2022



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



# Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário

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



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	6
04. Análises dos Elogios	7
05. Análises das Reclamações	8
06. Retorno das Ocorrências	9
07. Resultados das Pesquisas de Satisfação	9
08. Ações	11
09. Propostas para Implementação Mensal	12
10. Anexos	13
10.1 Mapa de atendimento diário	17
10.2 Resultado das pesquisas de satisfação	18
10.3 Descrição das reclamações registradas	19
10.4 Descrição das reclamações não registradas	20
10.5 Descrição dos elogios	21



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Usuário 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 no mês de Setembro de 2022.

## ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.289 (um mil duzentos e oitenta e nove) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	AGOSTO
Atendimentos em sala	112
Atendimento via Folder	83
Atendimentos ao leito	151
Pesquisas de satisfação	943

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro 2022

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	AGOSTO
Elogio	48
Reclamação	34
Sugestão	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro 2022

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 943 (novecentos e quarenta e três), as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	125	395	318	61	46	945
Fevereiro	134	439	306	46	60	985
Março	135	410	276	75	70	966
Abril	118	319	264	64	80	845
Maiο	145	419	316	48	73	1.001
Junho	151	339	232	41	87	850
Julho	159	396	308	58	92	1.013



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



<b>Agosto</b>	131	250	170	59	78	850
<b>Setembro</b>	147	404	246	61	85	943

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro 2022

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos, pelo Hospital Regional Público da Transamazônica - HRPT durante o mês de Setembro:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	286	2333	1971	507	224	5321
Fevereiro	245	2702	1989	383	223	5542
Março	268	2350	2014	371	275	5278
Abril	261	2752	1992	406	246	5657
Maiο	279	2333	2018	373	234	5237
Junho	277	2194	1988	373	257	5089
Julho	282	2243	2072	454	239	5290
Agosto	284	2321	2086	382	283	5356
Setembro	306	2118	2049	395	304	5172

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro 2022

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 100% de satisfação, porém alguns usuários e acompanhantes pontuaram algumas fragilidades como: Limitação de poltronas nos quartos, demora para realização de cirurgia e fragilidade na comunicação do corpo clínico para com o paciente durante o período de internação. As fragilidades foram encaminhadas via email para a coordenação dos setores envolvidos.

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	27	4	10	50
Fevereiro	33	6	17	56
Março	29	19	22	70

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

<b>Abril</b>	42	6	32	80
<b>Maio</b>	33	7	33	73
<b>Junho</b>	43	8	36	87
<b>Julho</b>	40	16	36	92
<b>Agosto</b>	31	10	37	78
<b>Setembro</b>	34	5	46	85

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro 2022

Neste mês totalizou 304 (trezentos e quatro) saídas, sendo que 265 (duzentos e sessenta e cinco) foram alta hospitalar por setor:

<b>Período</b>	<b>Clínica Cirúrgica</b>	<b>Clínica Médica</b>	<b>Clínica pediátrica - GO/UTI's</b>	<b>Total</b>
<b>Janeiro</b>	103	19	102	224
<b>Fevereiro</b>	82	15	88	185
<b>Março</b>	110	20	115	245
<b>Abril</b>	97	32	117	246
<b>Maio</b>	98	30	106	234
<b>Junho</b>	103	47	107	257
<b>Julho</b>	102	36	101	239
<b>Agosto</b>	104	39	108	251
<b>Setembro</b>	122	43	100	265

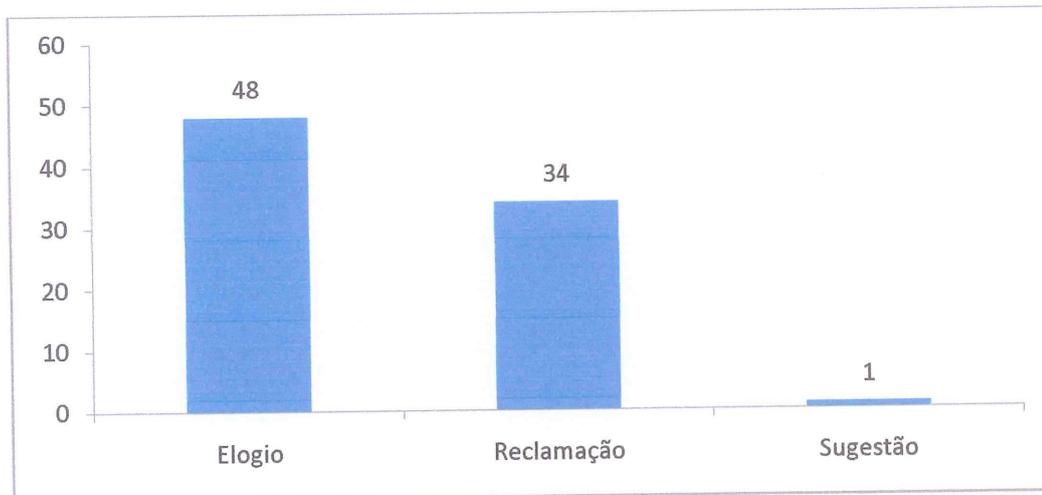
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro 2022

Quanto aos exames externos foram realizados 10.968 (dez mil, novecentos e sessenta e oito) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 2.049 (dois mil e quarenta e nove), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

## ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 83 (oitenta e três) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 48 (quarenta e oito) registros de  
[www.hrpt.org.br](http://www.hrpt.org.br) • [contato@hrptprosaude.org.br](mailto:contato@hrptprosaude.org.br) • (93) 3515-8300  
 Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n. São Sebastião. CEP: 68372-020 • Altamira (PA)

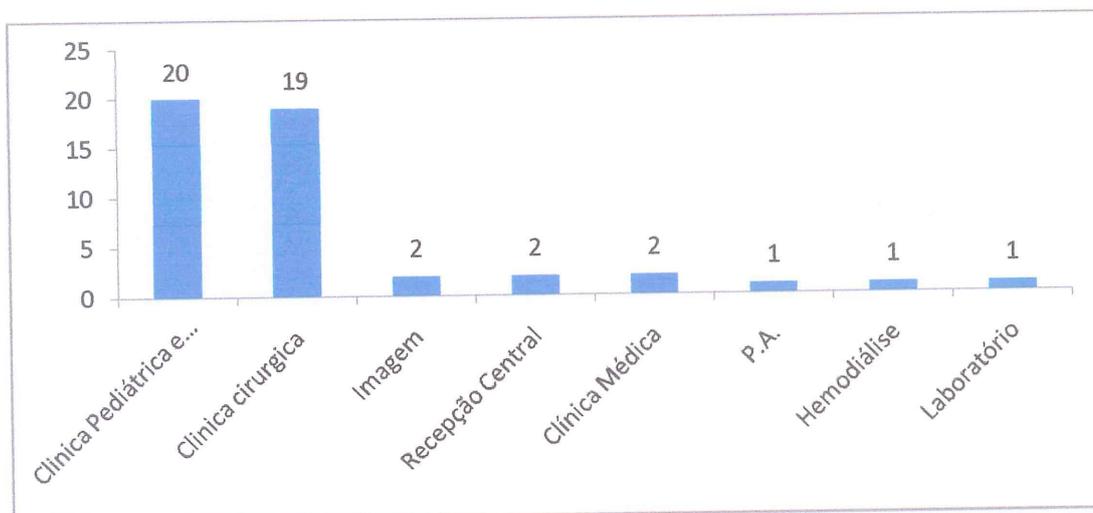
elogios, 34 (trinta e cinco) registros de reclamações e 1 (uma) sugestão, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro 2022

## ANÁLISE DOS ELOGIOS

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



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro 2022



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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 64 (sessenta e quatro) 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

Relativo aos registros de reclamações foi registrado por acompanhantes e usuário externos e visitante, pertencentes aos municípios de Altamira e região com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Fragilidade relacionada à assistência prestada ao usuário.	1
Fragilidade na climatização da recepção e quarto da unidade de internação.	5
Insatisfação com relação à quantidade de poltronas disponíveis por quarto.	1
Insatisfação com relação à demora em entregar exames de imagem, que excederam as datas de previsão de entrega informadas no canhoto.	19
Fragilidade na comunicação, por não informar a família sobre transferência do usuário para outra clínica.	1
Insatisfação com tempo de espera para atendimento médico no ambulatório.	1
Insatisfação devido aguardar atendimento médico da pediatra e não ser atendida, sendo necessário remarcar a consulta para outra data.	1
Insatisfação com relação à remarcação de cirurgia de paciente internado.	1
Fragilidade no atendimento por parte das atendentes das recepções do ambulatório e laboratório.	2
Fragilidade na limpeza dos quartos das unidades de internação.	1
Sugestão de alternância entre as senhas normal e prioridade para	1



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



melhorar o atendimento na recepção.	
Situação constrangedora relacionado à cidadã externa e dois profissionais que realizavam limpeza na área externa no prédio.	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Setembro 2022

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 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 35 (onze) registros, sendo 07 (sete) reclamações, que tiveram retorno, porém devido à dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 28 (vinte e oito) 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 943 (novecentos e quarenta e três) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%	Jun%	Ago%	Set%
Internação	99,9	97,6	99,2	100	100	99,3	100	99,7	99,7
SADT	99,5	100	99,7	99,9	99,5	99,6	100	99,9	99,2
Pronto Atendimento	100	99,6	99,7	99,6	99,9	99,9	100	100	96,7
Ambulatório	99,6	99,3	100	99,7	99,9	99,1	99,7	99,9	99,2
Após Alta Hospitalar	99,9	99,6	100	96,3	100	100	98,9	100	100
MÉDIA GERAL	<b>99,78</b>	<b>99,22</b>	<b>99,72</b>	<b>99,10</b>	<b>99,86</b>	<b>99,58</b>	<b>99,72</b>	<b>99,90</b>	<b>98,96</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 30 de Setembro 2022

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados se enquadram no padrão “**Excelente**” de avaliação pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de Agosto uma média geral de **98,96%** de satisfação dos usuários.



SECRETARIA DE  
SAÚDE PÚBLICA



## 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.
- **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 estardos nossos usuários.
- **Pesquisa de satisfação informatizada** – Realizada diariamente pela manhã com os usuários externos e no período da tarde com os usuários internos.



### 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, 10 de Outubro de 2022.



**Edson Gonçalves Primo**  
Diretor Hospitalar



**Rodrigo Fauth**  
Diretor Administrativo Financeiro