



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade trimestral	4
03. Atividade mensal	7
04. Análises das Ocorrências	10
05. Análises dos Elogios	10
06. Análises das Reclamações	11
07. Retorno das Ocorrências	12
08. Resultados das Pesquisas de Satisfação	12
09. Ações	14
10. Propostas para Implementação Mensal	15
11. Anexos	16
11.1. Mapa de Atendimento Diário	20
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	21
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	22
11.4. Descrição de registros de Reclamações	23
11.5. Descrição de registro de elogio	24



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 SAU durante o período de Setembro/2022 a Novembro/2022.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de Setembro a 30 de Novembro de 2022, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 3.430 (três mil, quatrocentos e trinta) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Atendimentos em sala	112	101	101	314
Atendimento via Folder	83	60	70	213
Visitas as clínicas e PA	151	159	211	521
Pesquisas de satisfação	943	859	580	2.382

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de Setembro a 30 de Novembro/2022

Quanto às pesquisas de satisfação diária podemos afirmar que agrada os usuários e acompanhantes, pois cria oportunidades de eles se expressarem diariamente.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Pesquisas Internas	147	148	153	448
Pesquisas Externas	711	621	580	1.912
Pesquisa Após Alta	85	90	61	236

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de Setembro a 30 de Novembro/2022

Alguns destes usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, via telefone, visita aos leitos de internação e folders depositados nas caixas de sugestão disponibilizadas nos setores do HRPT.

COMENTÁRIOS GERADOS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	TOTAL
Elogio	48	42	48	138
Reclamação	34	18	21	73
Sugestão	1	0	1	2

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de Setembro a 30 de Novembro/2022

Observando os registros, convém ressaltar que as reclamações permanecem sendo mensuradas mensalmente pela causa, colaborador e setor, tratadas individualmente junto aos Gestores e Diretorias, sendo estas as causas registradas durante o trimestre.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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 melhorar o atendimento na recepção.	1
Situação constrangedora relacionado à cidadã externa e dois profissionais que realizavam limpeza na área externa no prédio.	1
Fragilidade relacionada à comunicação e assistência prestada ao usuário.	1
Demora em realização de cirurgia.	1
Fragilidade no atendimento por parte do corpo clínico	4
Insatisfação relacionada ao atendimento por parte da equipe assistencial e a restrição para adentrar as unidades de internação com itens pessoais.	2
Insatisfação relacionada à quantidade de poltronas disponíveis nos quartos.	1



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Insatisfação relacionada à alimentação fornecida pela instituição.	2
Insatisfação devido à restrição de acompanhante.	1
Insatisfação com relação à climatização da recepção central.	2
Fragilidade no atendimento na recepção do laboratório.	1
Fragilidade na limpeza dos banheiros e quartos das unidades de internação.	1
Insatisfação referente à remarcação de cirurgia	1
Insatisfação com a alimentação fornecida pela instituição.	1
Insatisfação referente à demora para a realização de cirurgia	2
Insatisfação referente à assistencial prestada ao usuário	3
Insatisfação referente a distribuição e senhas na portaria	1
Insatisfação com relação à climatização do ambulatório.	1
Insatisfação referente e entrega de exame sem as imagens	1
Fragilidade na remarcação de consulta Pós-Alta no ambulatório	1
Fragilidade na limpeza dos banheiros e quartos das unidades de internação e ausência de insumos nos mesmos.	1
Demora de atendimento na recepção central	1
Insatisfação devido à restrição de acompanhante.	1
Fragilidade de atendimento na portaria referente falha de comunicação.	1
Demora de atendimento de especialidades médicas no ambulatório.	7

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de setembro a 30 de novembro/2022



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 904 (novecentos e quatro) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	NOVEMBRO
Atendimentos em sala	101
Atendimento via Folder	70
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	153
Pesquisas de satisfação	580

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

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	NOVEMBRO
Elogio	48
Reclamação	21
Sugestão	1

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

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 733 (setecentos e trinta 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
Maio	145	419	316	48	73	1.001
Junho	151	339	232	41	87	850
Julho	159	396	308	58	92	1.013
Agosto	131	250	170	59	78	850
Setembro	147	404	246	61	85	943
Outubro	148	361	209	51	90	859
Novembro	153	264	197	58	61	733

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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



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

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
Outubro	274	3622	2101	366	237	6600
Novembro	230	3318	1710	304	229	5791

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

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 100% de satisfação, porém alguns usuários e acompanhantes pontuaram algumas fragilidades como: Demora em realização de cirurgia, fragilidade na limpeza dos quartos e fragilidade na assistência por parte da equipe assistencial. 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
Abril	42	6	32	80
Maiο	33	7	33	73
Junho	43	8	36	87

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



Julho	40	16	36	92
Agosto	31	10	37	78
Setembro	34	5	46	85
Outubro	47	24	19	90
Novembro	22	12	27	61

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

Neste mês totalizou 229 (duzentos e vinte e nove) saídos, sendo que 205(duzentos e cinco) foram alta hospitalar por setor:

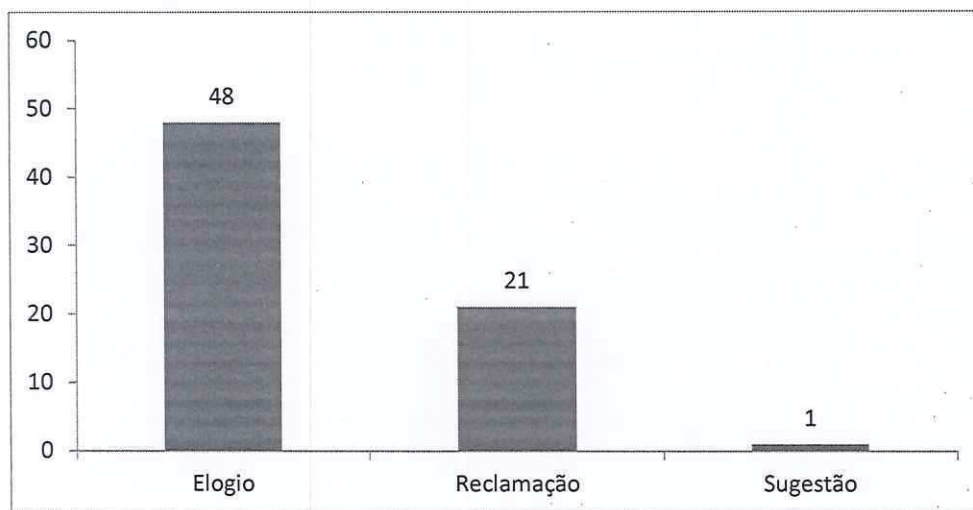
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	103	19	102	224
Fevereiro	82	15	88	185
Março	110	20	115	245
Abril	97	32	117	246
Maiο	98	30	106	234
Junho	103	47	107	257
Julho	102	36	101	239
Agosto	104	39	108	251
Setembro	122	43	100	265
Outubro	96	40	101	237
Novembro	77	33	95	205

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

Quanto aos exames externos, foram realizados 11.568 (onze mil, quinhentos e sessenta e oito) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.710 (um mil, setecentos e dez), conforme as tabelas acima, a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

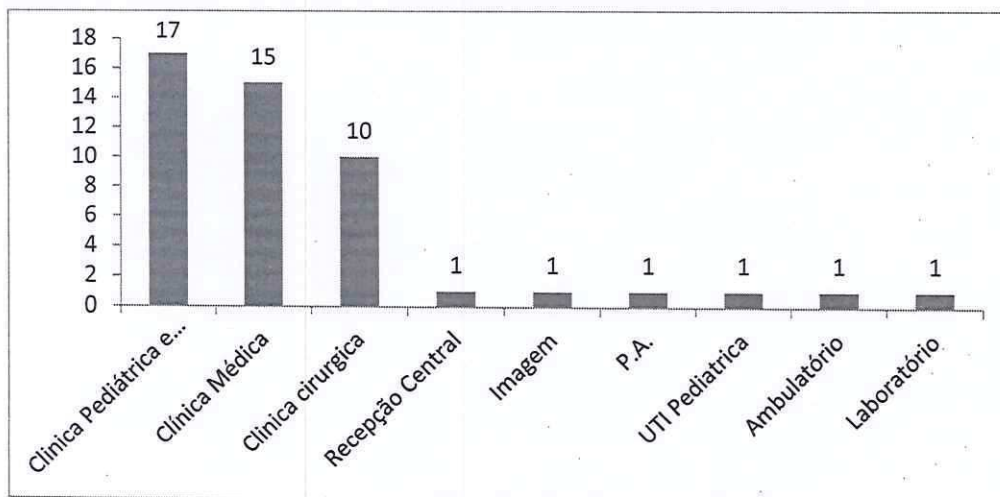
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 70 (setenta) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 48 (quarenta e oito) registros de elogios, 21 (vinte e uma) registros de reclamações e 01 (uma) registros de sugestões, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de novembro/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 Ginecológica, Clínica Médica e Clínica Cirúrgica.





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de novembro/2022

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 100 (cem) colaboradores no mês de Novembro 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 internos, pertencentes aos municípios de Altamira com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Insatisfação com a alimentação fornecida pela instituição.	1
Insatisfação referente à demora para a realização de cirurgia	2
Insatisfação referente à assistencial prestada ao usuário	3
Insatisfação referente a distribuição e senhas na portaria	1
Insatisfação com relação à climatização do ambulatório.	1
Insatisfação referente e entrega de exame sem as imagens	1
Fragilidade na remarcação de consulta Pós-Alta no ambulatório	1
Fragilidade na limpeza dos banheiros e quartos das unidades de internação e ausência de insumos nos mesmos.	1
Demora de atendimento na recepção central	1
Insatisfação devido à restrição de acompanhante.	1
Fragilidade de atendimento na portaria referente falha de comunicação.	1
Demora de atendimento de especialidades médicas no ambulatório.	7

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



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de novembro/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 22 (vinte e dois) registros, sendo 15 (quinze) reclamações e 01 (sugestão) tiveram retorno, porém devido a dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 6 (seis) 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 733 (setecentos e trinta 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.

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%	Jun%	Ago%	Set%	Out %	Nov %
Internaçã o	99,9	97,6	99,2	100	100	99,3	100	99,7	99,7	100	100
SADT	99,5	100	99,7	99,9	99,5	99,6	100	99,9	99,2	99,9	99,9
Pronto Atendime	100	99,6	99,7	99,6	99,9	99,9	100	100	96,7	100	99,3

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



nto											
Ambulatório	99,6	99,3	100	99,7	99,9	99,1	99,7	99,9	99,2	99,4	99,5
Após Alta Hospitalar	99,9	99,6	100	96,3	100	100	98,9	100	100	96,7	100
MÉDIA GERAL	99,78	99,22	99,72	99,10	99,86	99,58	99,72	99,90	98,96	99,20	99,74

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

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 **99,74%** 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 usuários e acompanhantes, em parcerias com Segurança Patrimonial, Psicossocial, Sustentabilidade, Filantropia 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 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.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:

- 1) Estimular os usuários para que utilizem o S.A.U., todas as vezes que for necessário;
- 2) Informar as Linhas de Comando e Diretorias, bem como aos membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a conservação da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e registrar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários;
- 4) Realizar pesquisas de satisfação, mensalmente, conforme meta estabelecida;
- 5) Realizar pesquisas de satisfação após alta mensalmente.
- 6) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Linhas de Comando, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias.
- 7) Acionar as Linhas de Comando quanto ao prazo para parecer dos registros de Reclamações e Sugestões.

Altamira, 06 de Dezembro de 2022.


Edson Gonçalves Primo
Diretor Hospitalar


Rodrigo Fauth
Diretor Administrativo Financeiro



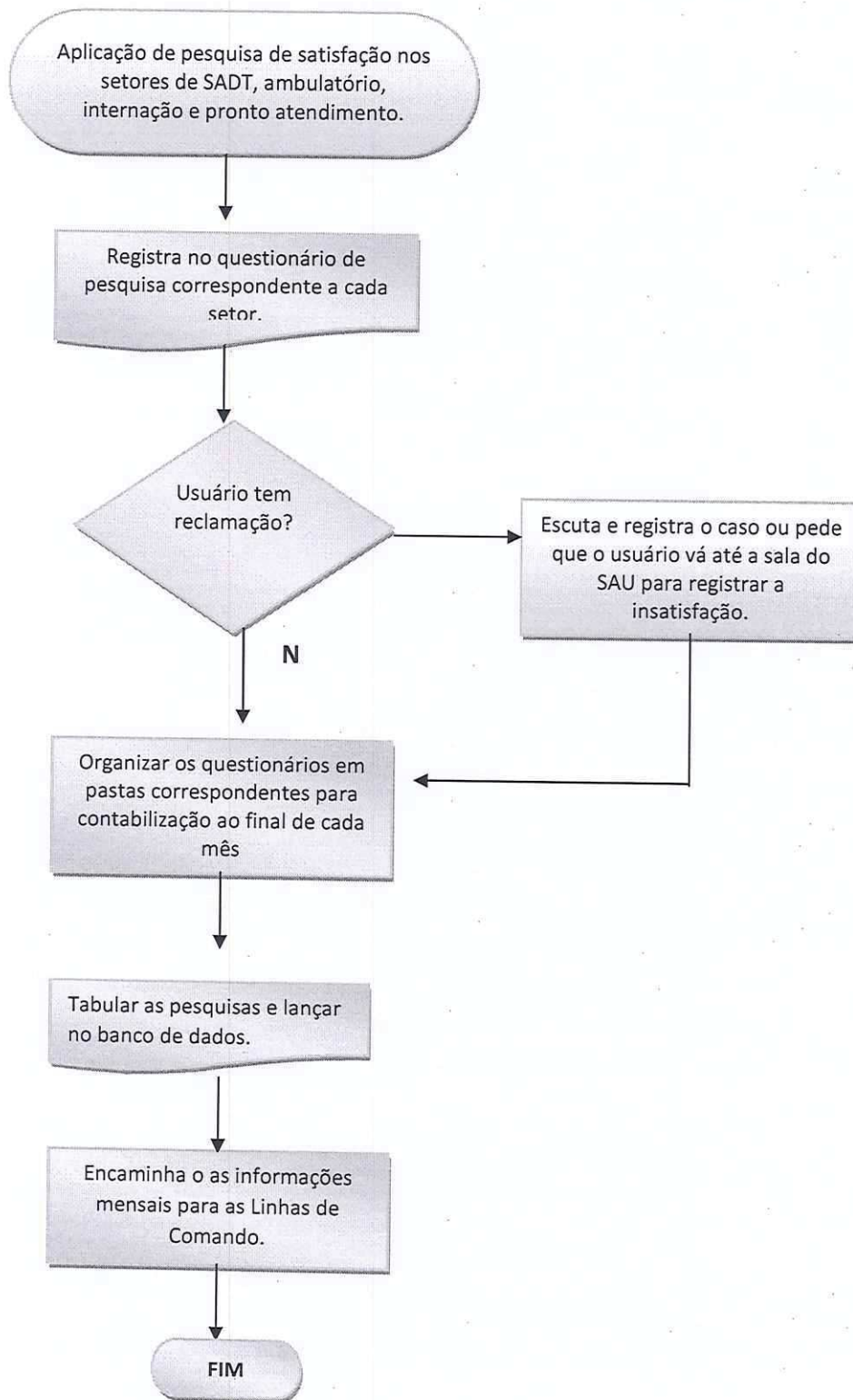
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



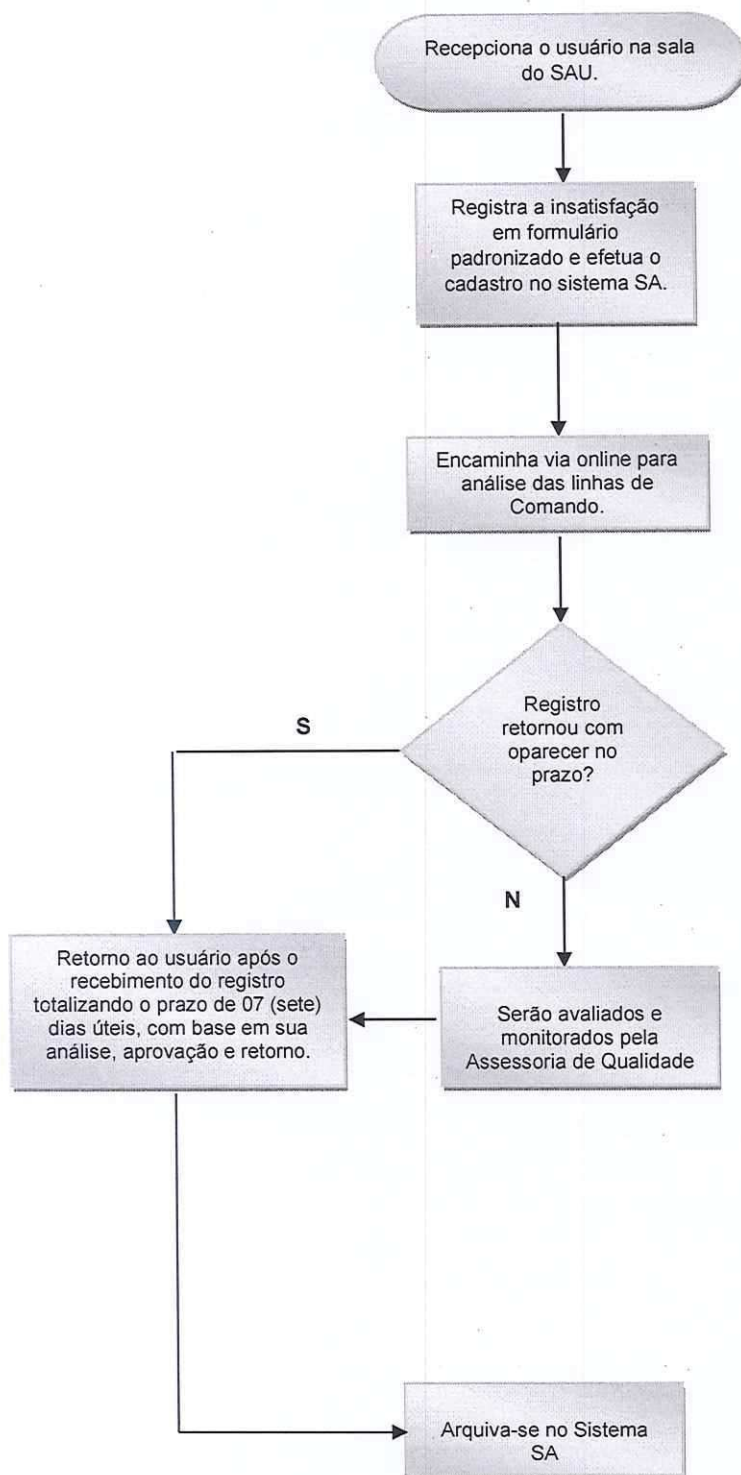
ANEXOS

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2022

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação – 2022



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2022



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2022





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO

DIÁRIO

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2022

MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO /2022

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO /2022																														Total			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31		
1	Atendimentos																															360			
1.1	Atendimentos em sala	7	-	5	4	-	-	-	-	4	3	5	3	-	-	1	-	6	2	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	-	-	-	-	-	-	12	-	-	-	-	16	-	-	10	-	-	-	-	-	61	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	17	2	4	3	-	2	-	5	11	1	6	1	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	58		
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4		
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	2	-	1	8	-	-	21	4	5	-	42	-	-	2	3	13	14	9	1	-	19	2	-	-	-	-	-	-	-	-	157			
2	Ações geradas nos atendimentos																																		
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	6	-	3	4	-	-	-	3	3	3	-	-	-	1	-	5	2	11	-	-	-	-	3	3	3	18	-	-	4	4	5	81		
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	7	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	11		
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3		
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2		
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																		
3.1	Internas	2	-	1	8	-	-	18	4	5	-	41	-	-	2	3	13	14	9	1	-	19	2	-	-	-	11	-	-	-	-	-	153		
3.2	Externas	1	-	1	-	-	1	7	81	22	125	4	15	24	4	7	54	44	-	8	78	38	1	16	38	1	10	-	-	-	-	-	580		
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		35	3	16	28	0	2	43	28	108	33	218	5	30	30	10	45	86	113	5	17	116	48	7	38	100	1	20	8	10	0	1211			

Naiane Bessa
 Naiane Bessa
 Líder de S.A.U.





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



**RESULTADOS DAS
PESQUISAS DE SATISFAÇÃO
REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2022**

HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO			PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR	
ALTA HOSPITALAR		Mês: NOVEMBRO/2022		Pág. 1 de 2		
Acompanhantes Entrevistados: 26		Usuários Entrevistados: 35		Total: 61		
"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:						100,0%

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

HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO				
		Ambulatório Mês: NOVEMBRO/2022 Acompanhantes Entrevistados: 55 Usuários entrevistados: 142 Total: 197 Pág. 1 de 2				
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"						
CONCEITO ATRIBUÍDO						
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	1	2	52	141	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	1	2	51	142	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	1	2	51	142	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	1	3	50	142	1
4.2. Para os enfermeiros	*	1	2	51	142	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	2	51	142	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	*	1	2	51	142	1
5.2. Para os enfermeiros	*	1	2	51	142	1
5.3. Para os Outros Profissionais	*	1	2	51	142	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	*	1	2	51	142	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	*	2	2	51	141	1
7.2. Pelos enfermeiros	*	1	2	51	142	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	1	2	51	142	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	1	2	51	142	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	1	2	51	142	1
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	1	2	51	142	1
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	1	2	51	142	1
Índice de Satisfação Geral: 99,5%						

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

Mês: NOVEMBRO/2022

Acompanhantes Entrevistados: 59

Usuários entrevistados: 94

Total: 153

Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO							N/R
	0 a 2 Ruím	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?	*	*	*	21	132			*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	21	132			*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	21	132			*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1. Pelos médicos	*	*	*	22	131			*
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	21	132			*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	21	132			*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	21	132			*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1 Para os médicos	*	*	1	21	131			*
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	21	132			*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	21	132			*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	21	132			*
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	*	*	*	21	132			*
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	22	131			*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	21	132			*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	21	132			*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	21	132			*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	21	132			*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	*	*	*	21	132			*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	*	*	*	21	132			*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	*	*	*	21	132			*
13. O horário em que são servidas as refeições?	*	*	*	21	132			*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	*	*	*	21	132			*
15. O horário das visitas?	*	*	*	21	132			*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	*	*	*	21	132			*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	21	132			*
							Índice de Satisfação Geral: 100,0%	

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: NOVEMBRO/2022		Pág. 1 de 2		
Acompanhantes Entrevistados: 18		Usuários Entrevistados: 40		Total: 58		
"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?						
99,3%						

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

**HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA**

SADT

Mês: NOVEMBRO/2022

Acompanhantes
Entrevistados: 79

Usuários
entrevistados: 185

Total: 264

Pág. 1 de 2

CONCEITO ATRIBUÍDO

	0 a 2 Ruím	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. 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?

*	*	*	1	51	211	*
*	*	*	*	51	211	*
*	*	*	*	51	211	*
*	*	*	1	47	211	*
*	*	*	*	51	211	*
*	*	*	2	50	212	*
*	*	*	2	50	212	*
*	*	*	3	49	212	*
*	*	1	5	46	212	*
*	*	1	3	48	212	*
*	*	*	2	50	212	*
*	*	*	2	50	212	*

Índice de Satisfação Geral: 99,9%

