



Secretaria de
Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: NOVEMBRO – 2022

1. Apresentação

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU possui a finalidade de ouvir, fornecer informações, esclarecer dúvidas, colher e registrar a opinião dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, por meio de suas reclamações, sugestões e elogios, bem como, medir a satisfação destes através de pesquisas de satisfação aplicadas nos setores com maior concentração de pessoas, tais como: Ambulatório, Internação, Pronto Atendimento e Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, atuando como canal de comunicação e relacionamento direto entre o Hospital Regional do Baixo Amazonas - HRBA e seus usuários.

É através do SAU e da participação dos usuários que o HRBA aprimora os serviços ofertados, por parte de todos os colaboradores, o atendimento humanizado e de excelência baseado nos princípios pautados na Política Nacional de Humanização, assim como, as diretrizes e os princípios preconizados pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas, bem como seus resultados no mês de novembro/2022, em conformidade com as metas estabelecidas em Contrato de Gestão 023/2014, firmado junto a Secretaria de Saúde Pública do Estado do Pará – SESPÁ.

As ações são executadas através da escuta acolhedora, priorizando o atendimento ético, humanizado, com respeito, qualidade e eficiência, permitindo ao usuário a apresentação de suas necessidades e expectativas.



2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de novembro/2022, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 127 (cento e vinte e sete) atendimentos em sala, dos quais, 64 (sessenta e quatro) foram voltados a informações e orientações sobre as normas, rotinas e serviços do hospital e 63 (sessenta e três) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.052 (mil e cinquenta e dois) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 55 (cinquenta e cinco) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Oncológica e Pediátrica), 666 (seiscentos e sessenta e seis) no SADT, 269 (duzentos e sessenta e nove) no Ambulatório e 62 (sessenta e dois) no Pronto Atendimento.

TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	44	738	314	80	1.176
Fevereiro	62	862	345	111	1.380
Março	64	839	362	71	1.336
Abril	51	916	373	73	1.413
Maior	85	844	349	71	1.349
Junho	85	852	345	76	1.358
Julho	84	844	360	70	1.358
Agosto	84	881	352	68	1.385
Setembro	72	772	302	61	1.207
Outubro	56	679	316	57	1.108
Novembro	55	666	269	62	1.052
Total	742	8.893	3.687	800	14.122

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022.



Secretaria de Saúde Pública



Fórmula utilizada para definição de amostra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Zn	Amostra a ser calculada	
N	População	Total de saído do mês anterior
Z	Variável normal padronizada associada ao nível de confiança	Nível de confiança = 95% Variável = 1,96
p	Verdadeira probabilidade do evento	Como esta é desconhecida, utilizar 50% (0,5)
E	Erro amostra	Erro máximo esperado de 5% (0,05)

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/12/2022 09:46 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: E5B9BE405410A9E.A3A0896D4399B70D.81C409295152CEEC.584D2220AD447A08

Sousa
Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

www.prosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Herr, 1100, Diamantino, CEP 68025-000 • Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)



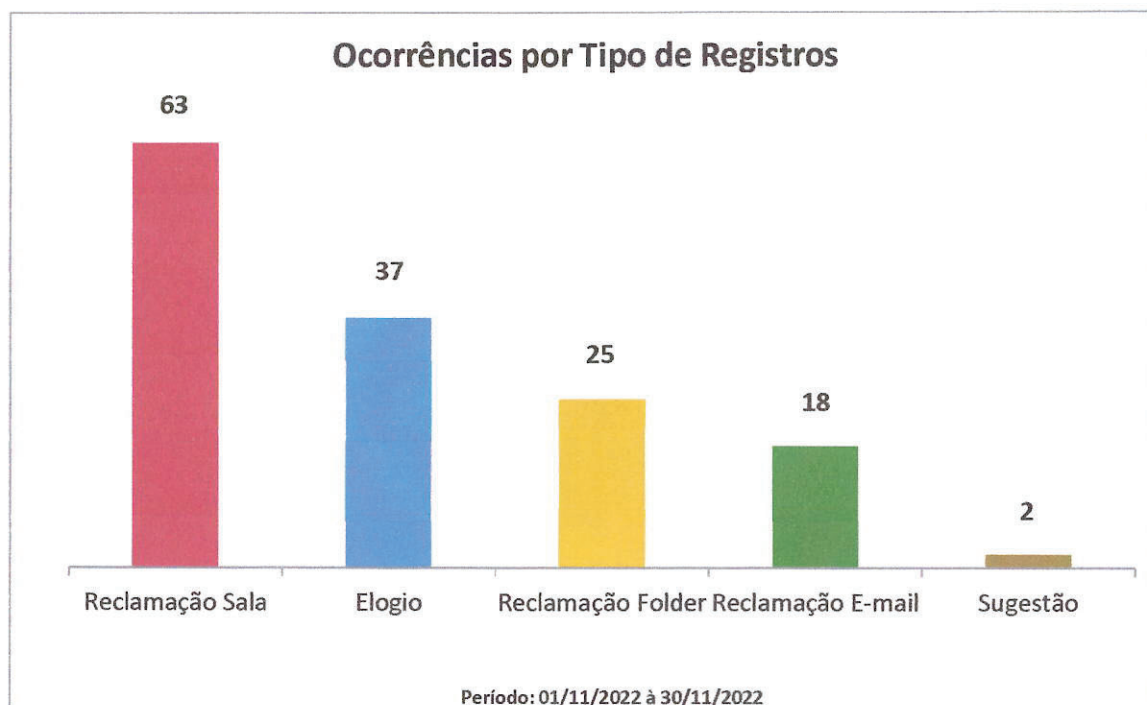
Identificador de autenticação: 42D45EC.C7B3.9AF.6FC377C5DE5B8F0044
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/1591678 Anexo/Sequencial: 13

3. Análise das Ocorrências

No mês avaliado o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 145 (cento e quarenta e cinco) manifestações, sendo todas registradas via Sistema SAS - Interact, correspondendo a 63 (sessenta e três) reclamações em sala, 37 (trinta e sete) elogios, 25 (vinte e cinco) reclamações através de folder, 18 (dezoito) reclamações via e-mail e 02 (dois) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

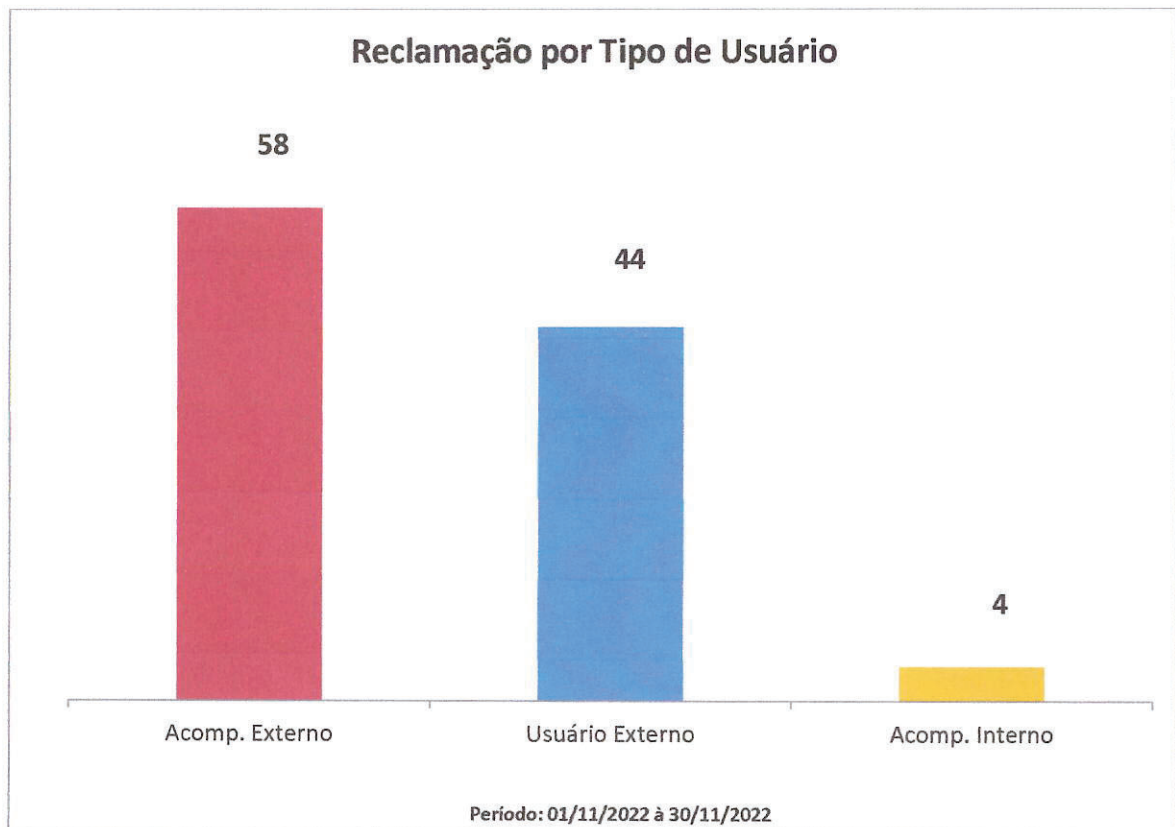


Fonte: Banco de Dados do Interact –SAU- novembro/2022

Em relação aos registros de reclamações, no mês de novembro/2022, os perfis de usuários que mais utilizaram o serviço foram: Acompanhante Externo, Usuário Externo, Acompanhante Interno, respectivamente.

O gráfico abaixo demonstra o tipo de usuário realizador das ocorrências:

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário

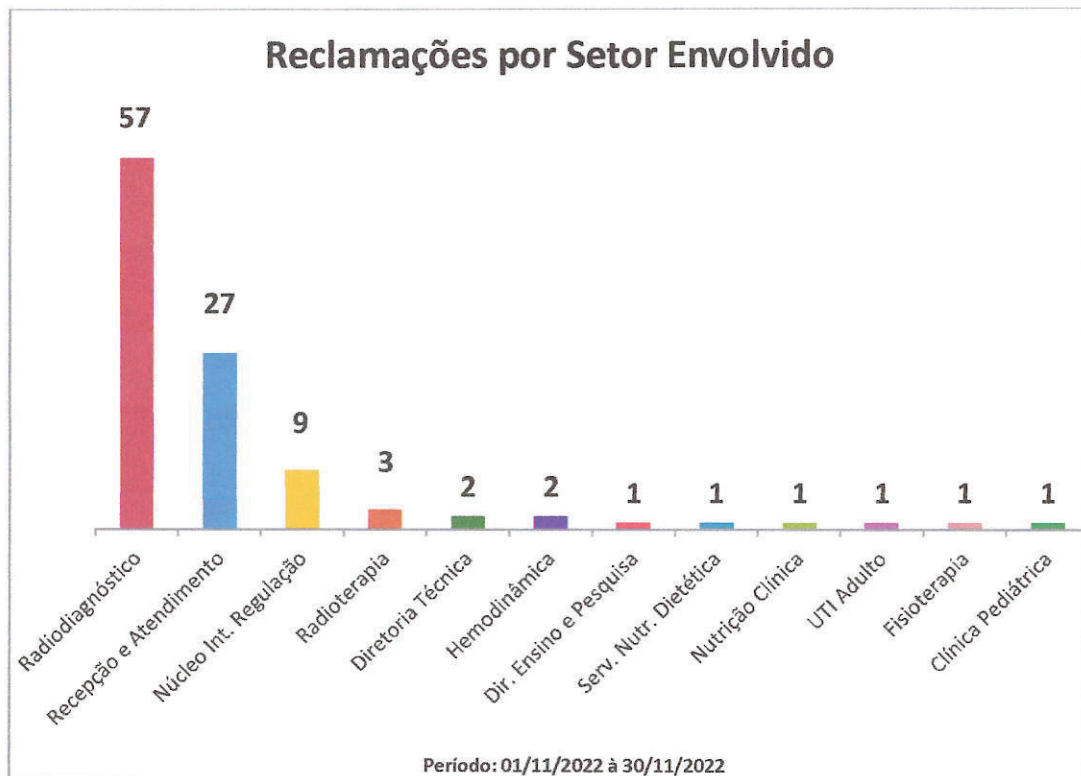


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU - novembro/2022

No mês de referência (novembro/2022) foram registradas 106 (cento e seis) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento, Núcleo Interno de Regulação, seguido por outros.

O gráfico a seguir demonstra a classificação das reclamações por setores envolvidos:

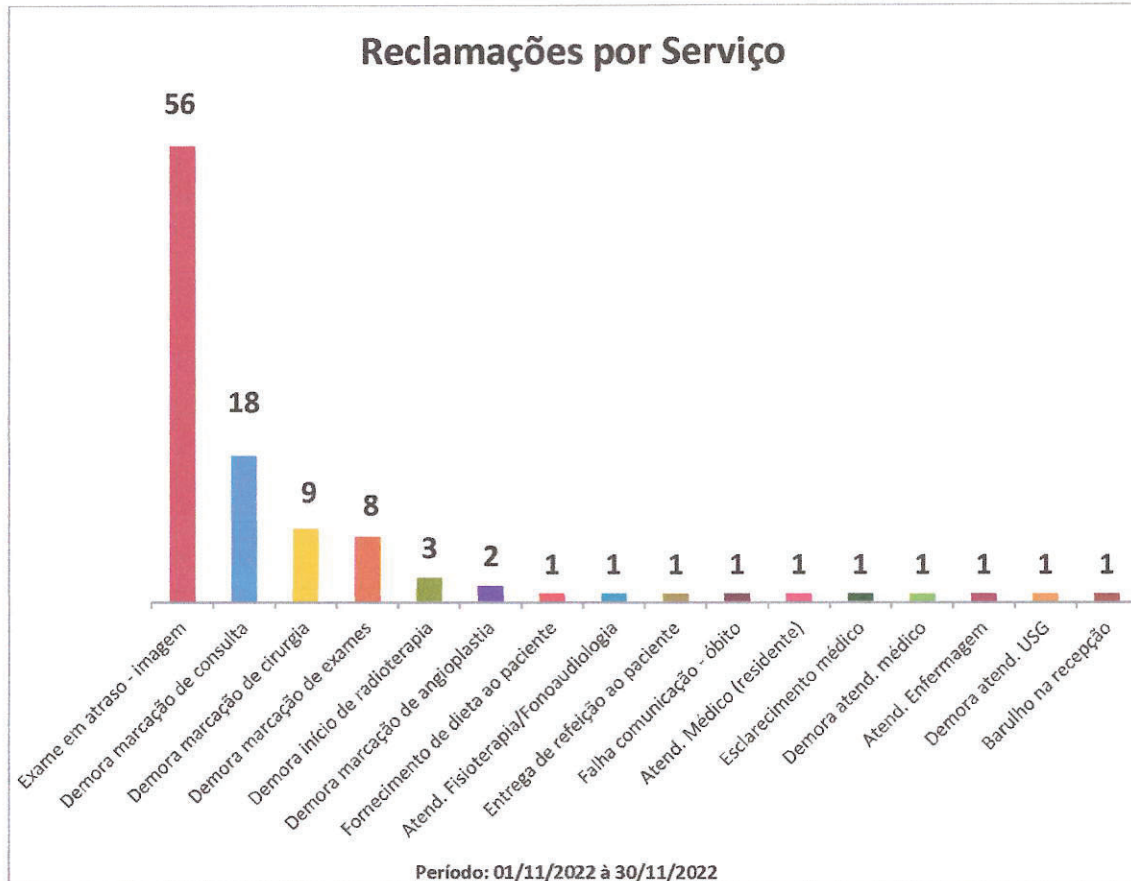
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU - novembro/2022

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por serviço:

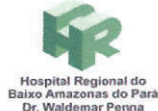
GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-novembro/2022

As reclamações registradas foram encaminhadas aos gestores das áreas, via sistema SAS - Interact, para análise e tratativas, em seguida submetidas à aprovação e, posteriormente, efetuado retorno pela equipe do SAU, aos usuários reclamantes.

No mês analisado, foram formalizados 106 (cento e seis) registros de reclamações, todas com autores devidamente identificados. Destas, 103 (cento e três) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 03 (três) retornos realizados pessoalmente ao usuário, em sala.



Secretaria de Saúde Pública



No mês de novembro/2022, foram registrados 37 (trinta e sete) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 15 (quinze), Serviço de Nutrição e Dietética 04 (quatro), Quimioterapia 04 (quatro). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 60 (sessenta) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
26	11 (que geraram 34 no total)	60

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 21735 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21736 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21738 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21751 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Departamento de Ensino e Pesquisa;
- Código 21755 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21756 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21764 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21773 gerou 02 (dois) elogios: Centro Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética;

EM 14/12/2022 09:46 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: E5B9BE405410A9E.A3A0896D4399B70D.81C409295152CEEC.584D2220AD447A.08 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)



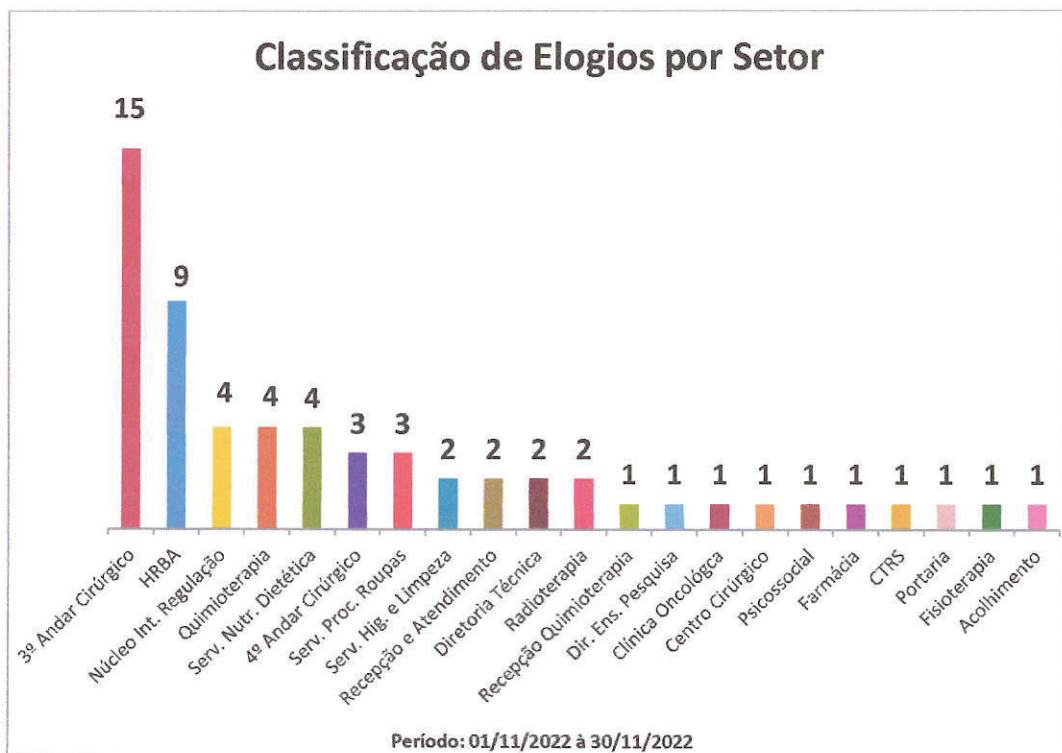
- Código 21731 gerou 06 (seis) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Diretoria Técnica, Núcleo Interno de Regulação, Recepção e Atendimento, Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

- Código 21734 gerou 05 (cinco) elogios: Portaria, Radioterapia, Farmácia Oncológica, Diretoria Técnica, Núcleo Interno de Regulação;

- Código 21793 gerou 04 (quatro) elogios: Recepção da Quimioterapia, Quimioterapia, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética;

O gráfico abaixo apresenta a classificação dos elogios por setores:

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-novembro/2022.



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de novembro/2022 foram aplicados 1.052 (mil e cinquenta e dois) questionários distribuídos nas Unidades de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento. A tabela abaixo apresenta dados mensais referentes ao quantitativo de pesquisas, percentual de aplicação e satisfação por setor.

TABELA 02: Satisfação por Setor - 1º Semestre

Setor	Jan/22			Fev/22			Mar/22			Abr/22			Mai/22			Jun/22		
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %
Internação	44	12,3%	99,6%	62	16,2%	99,6%	64	18,6%	98,6%	51	13,2%	98,6%	85	23,5%	99,0%	85	20,8%	98,3%
SADT	738	12,1%	99,3%	862	12,3%	99,3%	839	12,3%	99,2%	916	12,2%	99,6%	844	12,6%	99,2%	852	12,2%	99,1%
Ambulatório	314	12,0%	98,3%	345	12,7%	99,2%	362	12,4%	98,2%	373	12,7%	99,2%	349	12,2%	98,7%	345	12,1%	97,9%
Pronto Atendimento	80	12,0%	98,4%	111	12,4%	98,3%	71	12,1%	98,8%	73	13,2%	99,8%	71	12,7%	94,6%	76	13,5%	98,2%
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,1%	-	-	98,7%	-	-	99,3%	-	-	97,9%	-	-	98,4%
TOTAL	1.176	-	-	1.380	-	-	1.336	-	-	1.413	-	-	1.349	-	-	1.358	-	-

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022.





TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/22			Ago/22			Set/22			Out/22			Nov/22			Total
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	84	22,7%	97,8%	84	21,6%	97,5%	72	18,9%	97,8%	56	14,8%	99,5%	55	14,8%	99,2%	742
SADT	844	12,2%	99,8%	881	12,1%	98,8%	772	10,9%	99,3%	679	10,3%	98,7%	666	10,4%	99,1%	8.893
Ambulatório	360	12,0%	98,9%	352	12,0%	98,0%	302	10,4%	98,0%	316	11,3%	98,1%	269	10,4%	98,2%	3.687
Pronto Atendimento	70	12,1%	99,2%	68	12,1%	95,5%	61	13,1%	97,0%	57	12,0%	97,3%	62	12,1%	98,1%	800
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	97,5%	-	-	98,0%	-	-	98,4%	-	-	98,7%	-
TOTAL	1.358	-	-	1.385	-	-	1.207	-	-	1.108	-	-	1.052	-	-	14.122

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022.





Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicados 55 (cinquenta e cinco) questionários de pesquisas, correspondendo a 14,8% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência (novembro/2022). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,2%.

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 666 (seiscentos e sessenta e seis) questionários de pesquisas, representando 10,4% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,1%.

No Ambulatório foram aplicados 269 (duzentos e sessenta e nove) questionários de pesquisas, demonstrando 10,4% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,2%.

No Pronto Atendimento foram aplicados 62 (sessenta e dois) questionários de pesquisas, equivalendo a 12,1% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,1%.

Todos os setores avaliados permanecem superior a meta estabelecida (90%).





Secretaria de
Saúde Pública



5. Pesquisa de experiência com o paciente – Net Promoter Score (NPS)

No mês de novembro de 2022, o indicador de Experiência com Usuário alcançou resultado satisfatório em relação a meta previamente estabelecida, já que o Net Promoter Score (NPS) foi de 89%, e de acordo com a ficha técnica do referido indicador quando o cálculo entre percentual de promotores menos percentual de detratores resulta de 75% a 100%, significa que a instituição está em nível de excelência.

Os pontos de melhorias sinalizados pelos usuários foram avaliados junto aos gestores dos setores envolvidos.

Durante a aplicação da pesquisa, alguns usuários atribuíram o conceito de excelência, destacando o atendimento humanizado e o tratamento com educação e respeito recebido por todos. Tal resultado está atrelado principalmente ao cumprimento do plano terapêutico do paciente e à qualidade do atendimento realizado pelos profissionais das diversas categorias do HRBA.

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/12/2022 09:46 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: B90694859EF3E96A.FC336C254DBB9CFD.A594FACFCA2C8AAF.6718FDB41205E24



6. Considerações Finais

No mês de novembro/2022, a taxa de satisfação global do usuário em relação aos serviços prestados pelo HRBA foi de 98,7%. Tal resultado é considerado satisfatório em relação a meta previamente estabelecida (90%).

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas no mês avaliado, foram aplicados 1.052 (mil e cinquenta e dois) questionários, alcançando N amostral de 10,6%, de acordo com a fórmula usada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, utilizada pelo serviço. Ressalta-se que no período analisado, o total de pesquisas aplicadas nos setores avaliados, foi de 14,8% nas Unidades de Internação, 10,4% em SADT, 10,4% em Ambulatório e 12,1 em Pronto Atendimento, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral (10%).

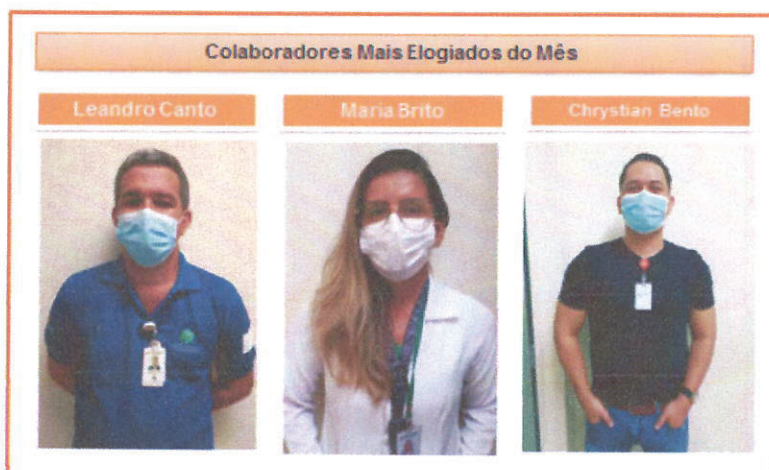
No que se refere às manifestações de reclamações no mês em análise, foram registradas no Serviço de Atendimento ao Usuário 106 (cento e seis) com autores devidamente identificados. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolatividade correspondeu a 100%.

Quanto às manifestações de elogios, no mês em análise, foram registrados 37 (trinta e sete) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 15 (quinze), Serviço de Nutrição e Dietética 04 (quatro), Quimioterapia 04 (quatro). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 60 (sessenta e um) elogios no geral.

É válido reiterar que a equipe do SAU, monitora diariamente as queixas realizadas pelos usuários junto aos gestores e demais envolvidos, buscando sempre uma resolução para a problemática apresentada, preocupando-se em dar um retorno positivo ao autor da ocorrência. Ressalta-se que conforme estabelecido em contrato, resolução é o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-las e que possa ser encaminhada ao seu autor como esclarecimento ao problema apresentado.

É possível ressaltar que no decorrer dos meses avaliados, a evolução dos serviços prestados pelo SAU tem se mantido em nível satisfatório, demonstrando o resultado do atendimento realizado baseado nos princípios da humanização.

Como forma de reconhecer o trabalho executado pelos colaboradores e assim fortalecer o processo de melhoria contínua, o Hospital realiza mensalmente o “Projeto Mural de Elogiados”, onde os 03 (três) primeiros setores e colaboradores mais elogiados durante o mês são homenageados, recebendo menções honrosas e troféu elogio, tendo sua foto e seus elogios expostos durante o mês no referido mural.



A tabela 03 apresenta o resultado das manifestações de reclamações, classificando o quantitativo dos registros tratados e com retornos efetivos, a soma dos retornos bem sucedidos (via telefone, carta, e-mail e pessoalmente), assim como o número de tratativas não efetivas, no mês de referência.

Tabela 03: Resultados dos Registros de Reclamação

Ocorrências	Quantidade	1	2	3	4	5	6
		Reclamações Tratadas e com Retorno	Retornos Telefônicos	Retornos através de Carta	Retornos recebidos pessoalmente	Retornos através de E-mail	Tratativas Não Efetivas
Registros de Reclamação em Atendimento em Sala	63	63	62	0	1	0	0
Registros de Reclamação via Folder	25	25	23	0	2	0	0
Registros de Reclamação via E-mail	18	18	18	0	0	0	0
Total de Registros	106	106	103	0	3	0	0

Legenda:

- 1 Somatória dos registros realizados pelos usuários, tratados e com retorno;
- 2 Somatória dos retornos efetuados por telefone;
- 3 Somatória dos retornos efetuados através do envio de cartas;
- 4 Somatória dos retornos recebidos pessoalmente pelo usuário, no SAU;
- 5 Somatória dos retornos através de e-mail;
- 6 Somatória dos registros de reclamação com tratativas não efetivas.

Quantidade de reclamações tratadas /

Total de reclamações registradas x 100 = Percentual de tratativas efetivas.

106 / 106 x 100 = 100% de tratativas efetivas.



Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

Daiane Conceição Maduro Sousa

Supervisora do SAU - HRBA



Deusilene Mendes Pontes

Gerente de Qualidade - HRBA

Deusilene Mendes Pontes
Gerente de Qualidade
HRBA



Secretaria de
Saúde Pública



Anexo 05: Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Usuários



EM 14/12/2022 09:46 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: EA347F811A12958E.E826D8CDD22080E2.762769188EDEF797.71ACD7B1A1B0C424 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

www.prosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Henn, 1100, Diamantino. CEP 68025-000 • Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)



Identificador de autenticação: 946E0BF.B4E5.8F3.B213362D9DA012520A
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/1591678 Anexo/Sequencial: 17

Luzmeide Santiago
Luzmeide Santiago
Sup. Adm. - HRBA
Mat. 001421

 <small>Registro Regional de Plano Municipal de Pós-Graduação em Saúde Pública</small>		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO					
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO							
Mês: Novembro/2022	Acompanhantes Entrevistados: 330	Usuários Entrevistados: 336	Total: 666	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		
0	0	8	73	584	1		
1	6	20	107	515	17		
0	1	9	73	580	3		
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?							
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							
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							
8	12	90	217	146	193		
4.2. Pelos enfermeiros							
7	10	86	219	180	164		
4.3. Pelos Recepcionistas							
7	9	88	237	323	2		
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos							
0	0	10	137	318	201		
5.2. Para os enfermeiros							
0	0	10	144	340	172		
5.3. Pelos Recepcionistas							
0	0	9	156	501	0		
0	0	9	155	502	0		
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este serviço?							
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos							
0	0	9	135	325	197		
7.2. Pelos enfermeiros							
0	0	9	141	341	175		
7.3. Pelos Recepcionistas							
0	0	7	155	503	1		
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							
8	8	65	167	408	10		
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							
0	4	40	187	434	1		
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							
0	0	5	149	488	24		
Índice de Satisfação Geral:							99,1%

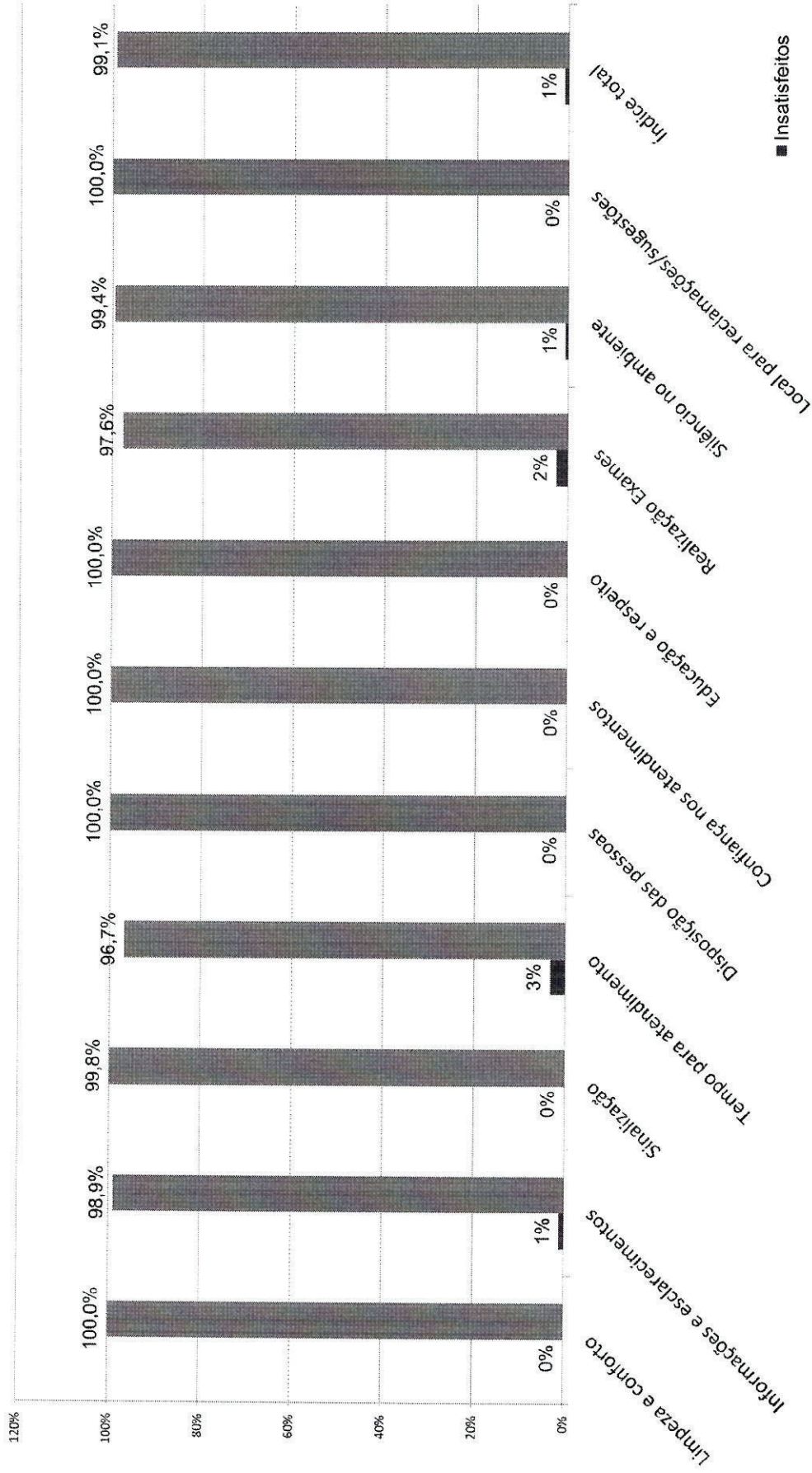


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO

Mês: Novembro/2022	Acompanhantes Entrevistados:	Usuários entrevistados:	Total:	666	Pág. 2 de 2
	330	336			

Hospital Regional do Sudoeste Paraense Dr. Waldemar Porto



Luzineide Santiago
Sup. Adm. - HRBA
Mat. 001421



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

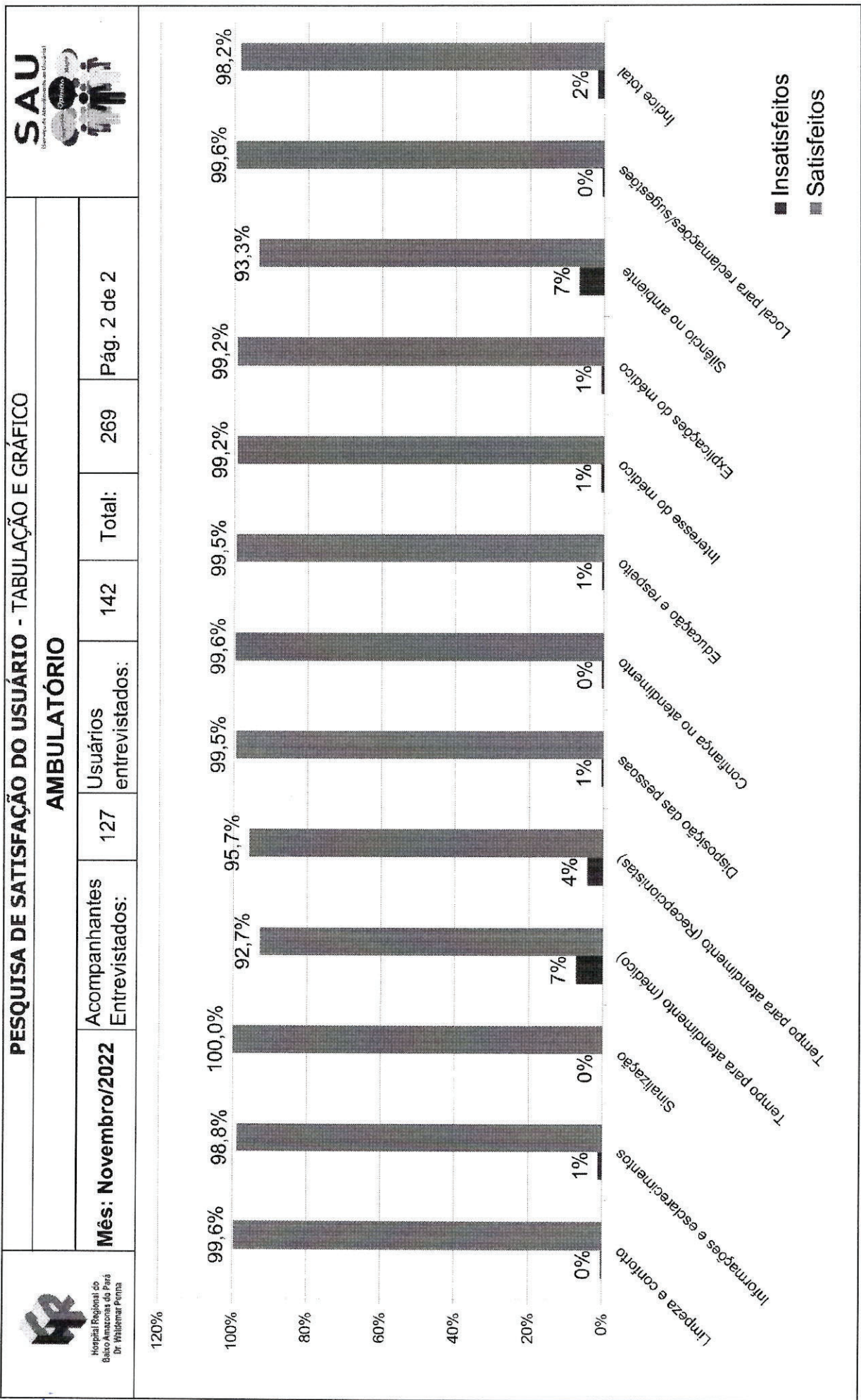
AMBULATÓRIO

 Hospital Regional do Baixo Amanajás do Pará Dr. Waldemar Pinho	Mês: Novembro/2022	Acompanhantes Entrevistados: 127	Usuários Entrevistados: 142	Total: 269	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?	0	1	8	70	189	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	2	8	64	185	9
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?	0	0	7	50	207	5
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	6	13	76	101	66	7
4.2. Pelos enfermeiros	3	10	73	104	74	5
4.3. Pelos Recepcionistas	3	7	63	106	87	3
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	1	1	13	83	152	19
5.2. Para os enfermeiros	0	1	11	83	156	18
5.3. Pelos Recepcionistas	0	1	10	81	175	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos?						
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	1	12	83	153	19
7.2. Pelos enfermeiros	0	1	10	82	158	18
7.3. Pelos Recepcionistas	0	1	9	85	172	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	1	13	83	153	18
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	1	15	80	153	19
10. O silêncio no ambiente do Ambulatório?	4	14	61	92	96	2
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	0	15	83	135	35

Índice de Satisfação Geral: 98,2%





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO GERAL					SAU					
INTERNAÇÃO					CONCEITO ATRIBUÍDO					
Mês: Novembro/2022	Acompanhantes entrevistados: 33	Usuários Entrevistados: 22	Total: 55	Pág. 1 de 2	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"										
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?										
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 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 funcionários da Administração										
6. Sua sensação de confiança em relação aos serviços deste hospital?										
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos										
7.2. Pelos enfermeiros										
7.3. 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:										99,2%

Luzineide Santiago
 Sup. Adm. - HRBA
 Mat. 001421

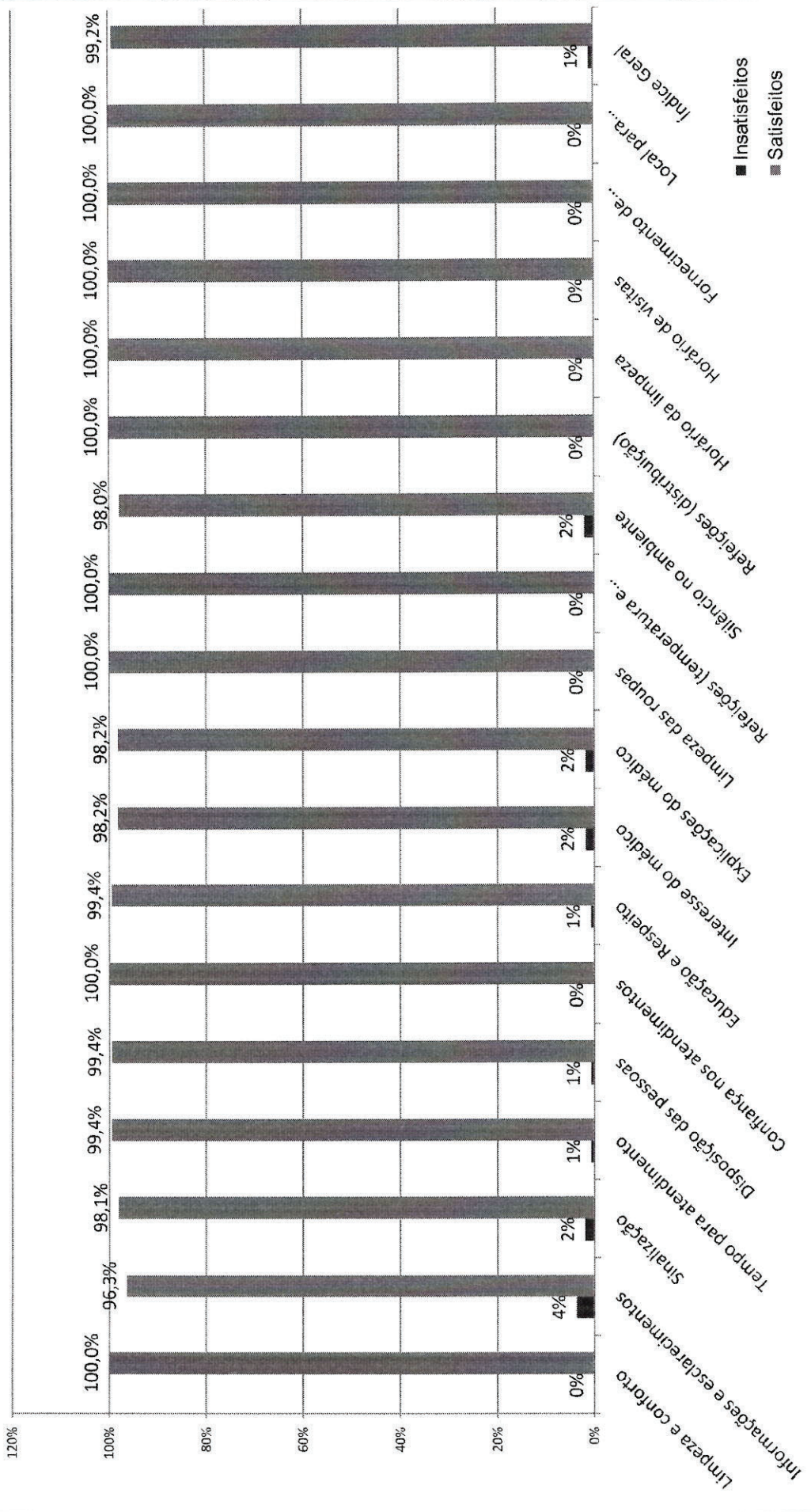


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - GRÁFICO DA PESQUISA

INTERNAÇÃO

Mês: Novembro/2022	Acompanhantes entrevistados: 33	Usuários entrevistados: 22	Total: 55	Pág. 2 de 2
---------------------------	---------------------------------	----------------------------	-----------	-------------

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Pinna



Luizineide Santiago
Sup. Adm. - HRBA
Mat. 001421

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

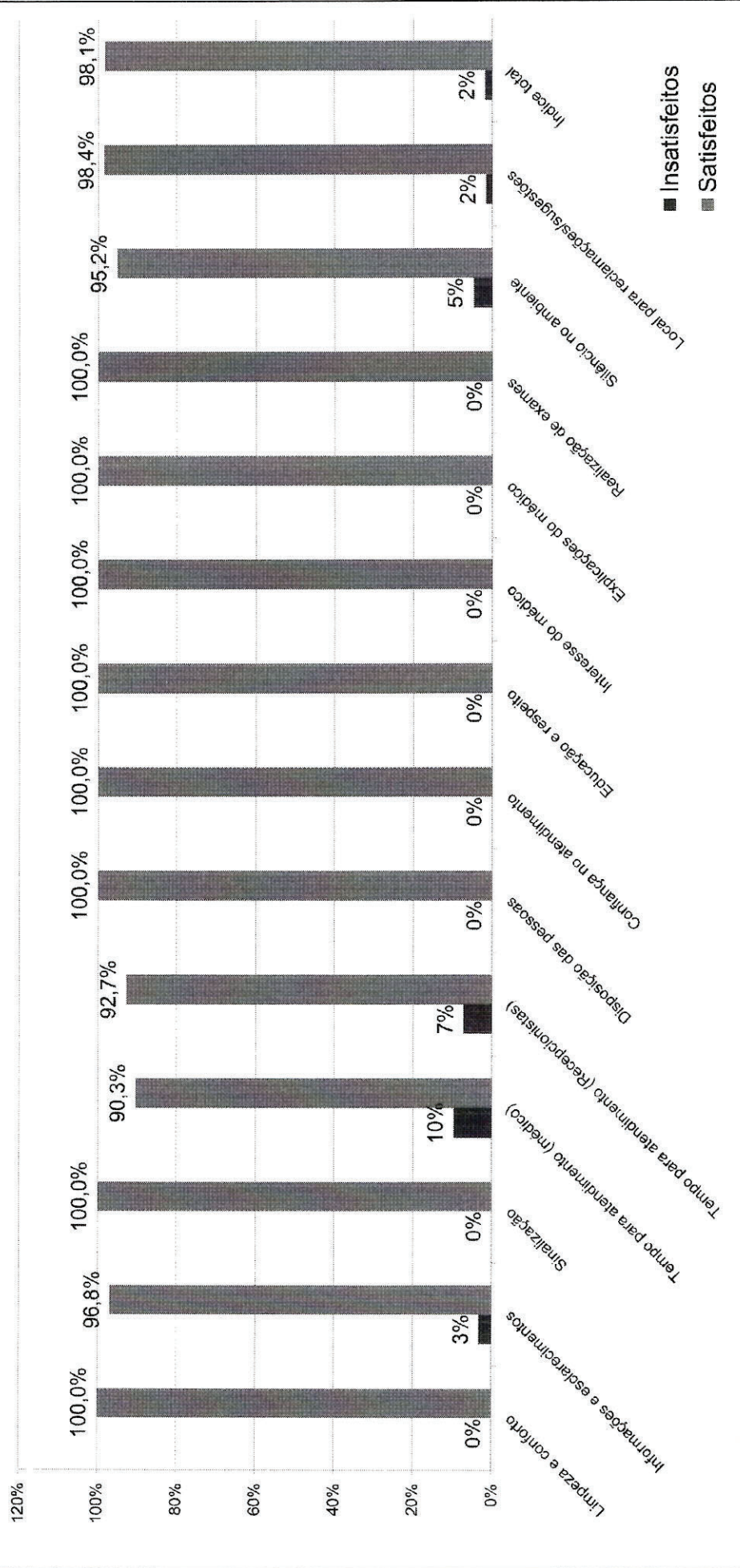
PRONTO ATENDIMENTO

Mês: Novembro/2022	Acompanhantes Entrevistados: 39	Usuários Entrevistados: 23	Total: 62	Pág. 1 de 2
--------------------	---------------------------------	----------------------------	-----------	-------------

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Boim	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"						
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0	7	21	34	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	0	5	17	38	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?	0	0	7	16	39	0
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	4	2	28	15	13	0
4.2. Pelos enfermeiros	2	2	24	19	15	0
4.3. Pelos Recepcionistas	2	3	24	18	15	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos	0	0	12	20	29	1
5.2. Para os enfermeiros	0	0	10	23	29	0
5.3. Pelos Recepcionistas	0	0	10	23	29	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0	8	22	31	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	0	0	11	20	31	0
7.2. Pelos enfermeiros	0	0	10	22	30	0
7.3. Pelos Recepcionistas	0	0	9	23	30	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	12	21	29	0
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	11	21	30	0
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0	20	19	23	0
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	0	3	18	21	20	0
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	1	8	22	31	0
Índice de Satisfação Geral: 98,1%						



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO					SAU SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE USUÁRIOS	
PRONTO ATENDIMENTO						
Mês: Novembro/2022	Acompanhantes Entrevistados:	39	Usuários entrevistados:	23	Total:	62
					Pág. 2 de 2	



Luzinete de Santiago
Sup. Adm. - HRBA
Mat. 001421

