

ANEXO I

**Relatório Mensal de produção
Referente ao mês de abril/2019
Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU**

Barcarena – Pa
2019

Relatório de Atividades

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Abril - 2019



01. Introdução

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU do Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan – HMIB envolve atividades que estão articuladas com a Política Nacional de Humanização do SUS, que busca atender o usuário de forma humanizada, acolhendo suas necessidades dentro desse contexto, se avalia também o grau de satisfação com a assistência recebida, no que diz respeito ao nosso atendimento hospitalar;

O SAU disponibiliza de forma espontânea para os usuários, os formulários que estão estrategicamente nos corredores da internação, Pré parto, parto e pós-parto – PPP, SADT - Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia, recepção da Unidade de Atendimento a Intercorrência – UAI e recepção do ambulatório, as pesquisas são realizadas também pelo sistema de Software de Gestão Estratégica na unidade, possuindo um módulo de pesquisas realizadas através de tablet com os usuários e feita a captação em tempo real do percentual de satisfação dos serviços prestados, dessa forma nos permitem conhecer melhor as necessidades e expectativas dos usuários priorizando um atendimento ético, humanizado, respeitoso e eficiente;

Este relatório vem apresentar o cumprimento dos indicadores qualitativos estipulados pela SESPA (Controle de Avaliação), as pesquisas são realizadas diariamente na internação, Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI, Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT e Ambulatório do Hospital no período da manhã de 08:00hs às 12:00hs e tarde de 13:00 às 17:00hs.

02. Composição do SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, é composto por uma auxiliar administrativo e uma analista de qualidade Jr, conforme descrito abaixo:

Nome	Função
➤ Kalila Natathya Teixeira Rodrigues.	➤ Auxiliar administrativo.
➤ Mônica de Moraes Bastos Pantoja.	➤ Analista de Qualidade Jr.

O Serviço de Atendimento ao Usuário do HMIB, no período de 01 a 30 de abril de 2019, desenvolveu as atividades abaixo relacionadas.

03. Atividades Desenvolvidas no Setor de Internação

- Total de atendimentos: **288**
- Total de pesquisas de satisfação preenchidas: **248**
- % de pesquisas aplicadas: **86%**

04. Atividades Desenvolvidas no Setor do Ambulatório

- Total de atendimentos: **744**
- Total de pesquisas de satisfação preenchidas: **472**
- % de pesquisas aplicadas: **63%**

05. Atividades Desenvolvidas no Setor de Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT

- Total de atendimentos: **615**
- Total de pesquisas de satisfação preenchidas: **444**
- % de pesquisas aplicadas: **72%**

06. Atividades Desenvolvidas no Setor da Unidade de Atendimento a Intercorrência – UAI

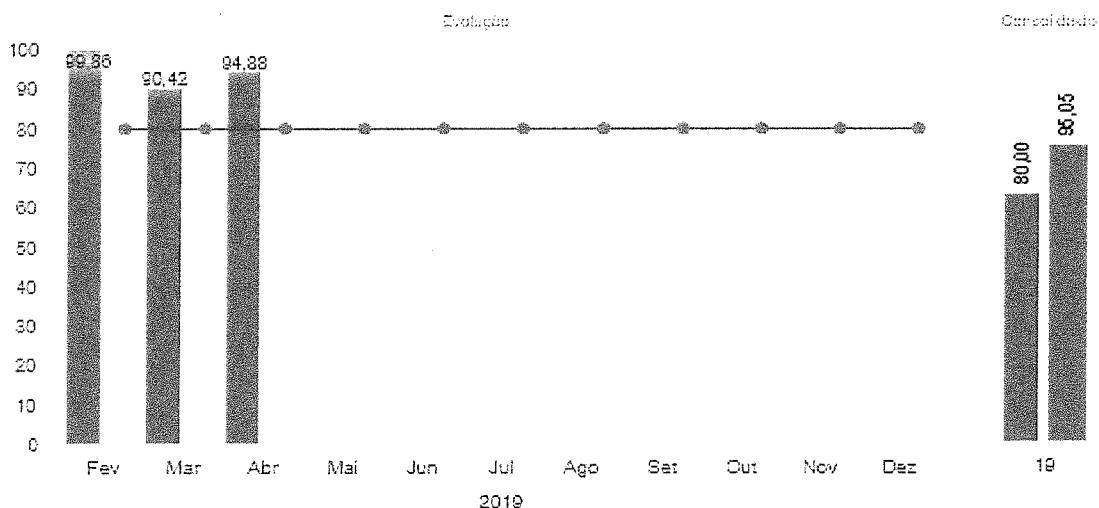
- Total de atendimentos: **465**
- Total de pesquisas de satisfação preenchidas: **239**
- % de pesquisas aplicadas: **51%**

07. Atividades Desenvolvidas na Alta Hospitalar

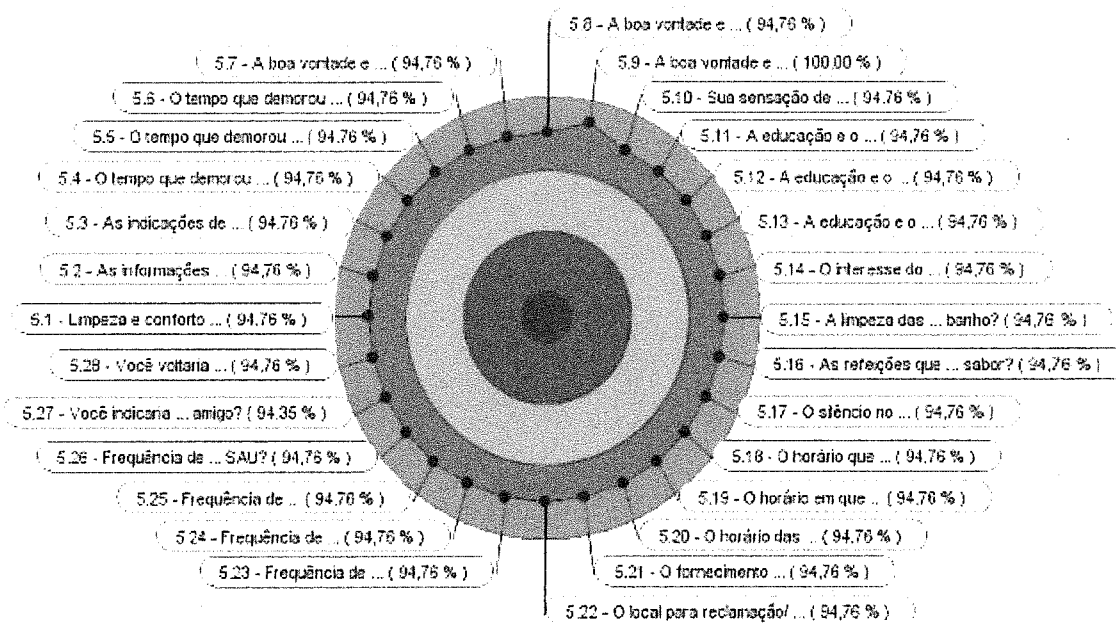
- Total de atendimentos: **284**
- Total de pesquisas de satisfação preenchidas: **241**
- % de pesquisas aplicadas: **85%**

08. Taxa de satisfação global do usuário no HMIB

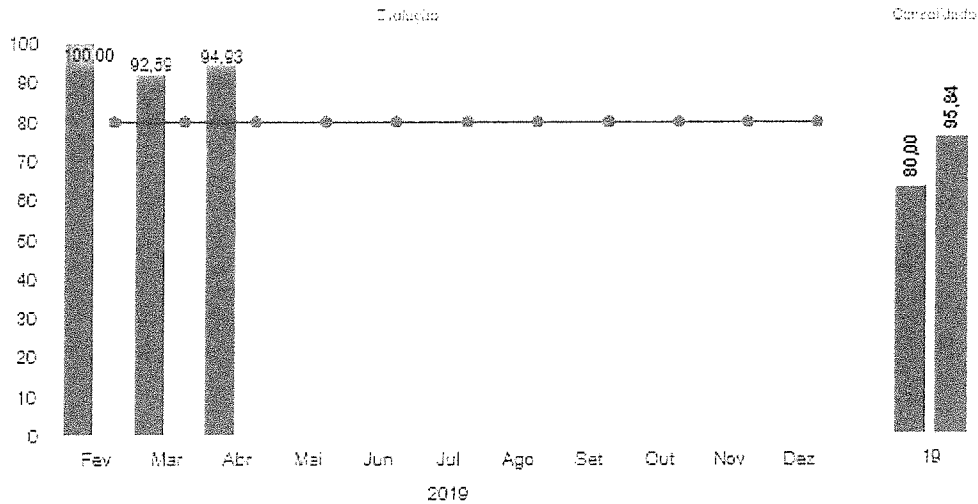
No mês de abril de 2019 a satisfação global do ambulatório alcançou 94,83%, na Unidade de Atendimento a Intercorrência – UAI com 97,93%, no setor de internação com 94,93%, no setor do Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia - SADT com 89,66% e no formulário da Alta Hospitalar com 94,16%, as alternativas preenchidas referente a muito satisfeito e satisfeito marcados nos formulários, assim a satisfação global em abril alcançou 94,88%, onde foi demonstrando o compromisso em ser um referencial público em saúde, prestando assistência de qualidade para a população.



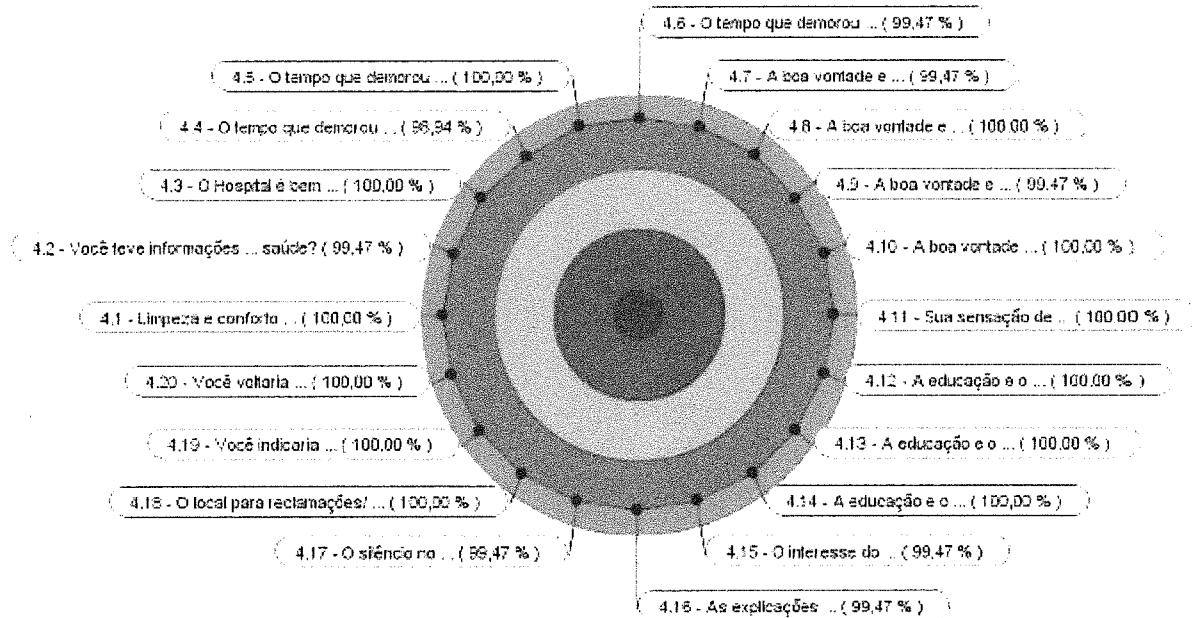
09. Percentual de satisfação dos itens abordados no formulário preenchido pelos usuários na internação



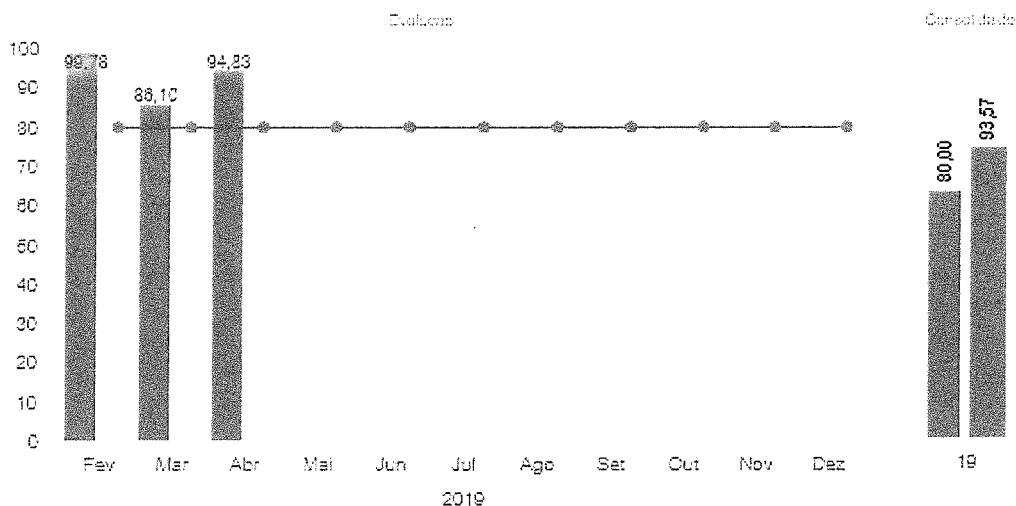
10. Taxa global de satisfação do usuário no setor de internação



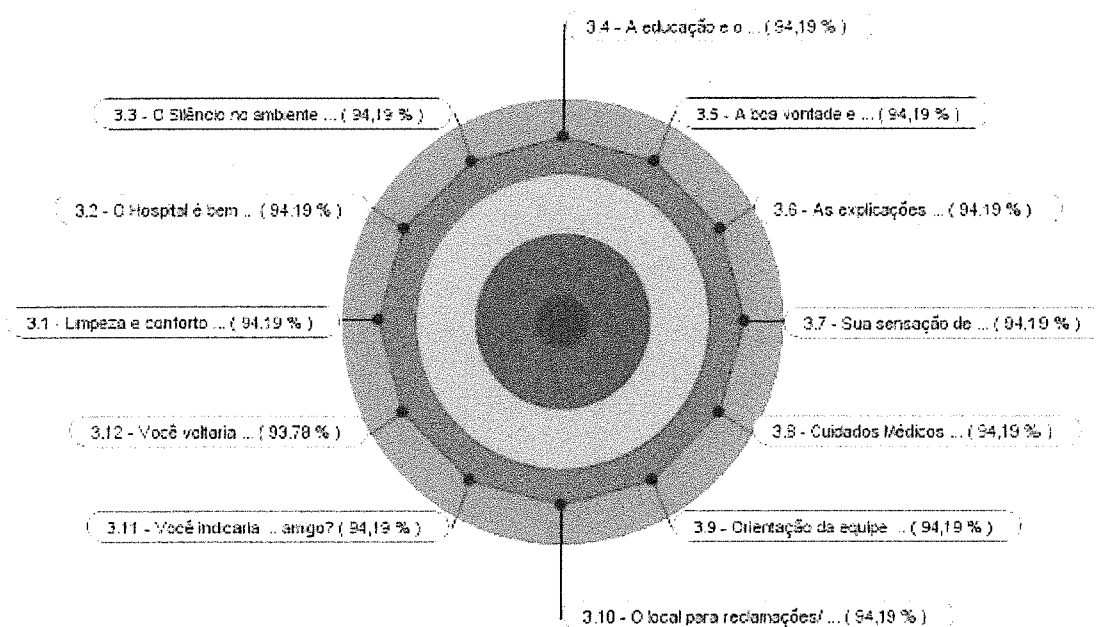
11. Percentual de satisfação dos itens abordados no formulário preenchido pelos usuários no Ambulatório



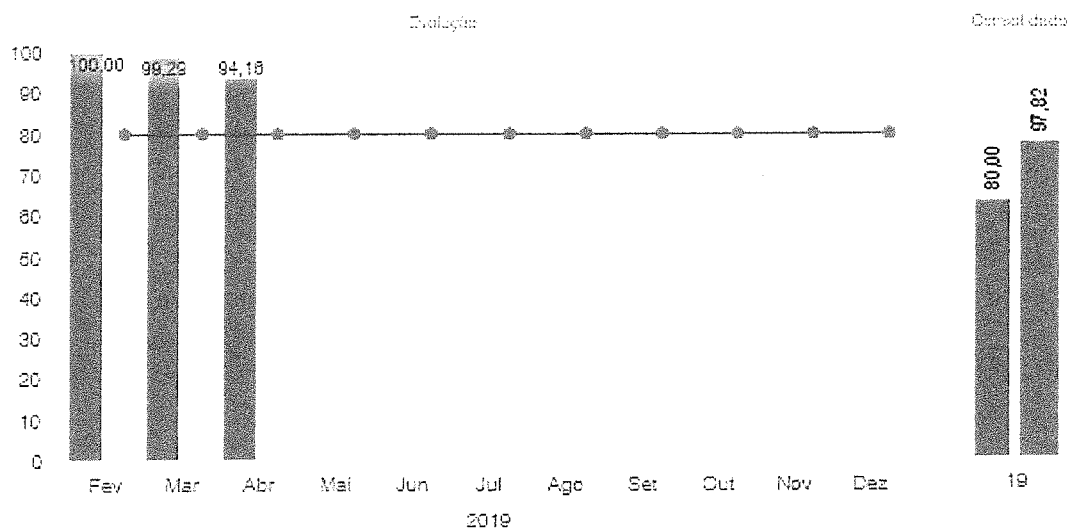
12. Taxa global de satisfação do usuário no setor do ambulatório



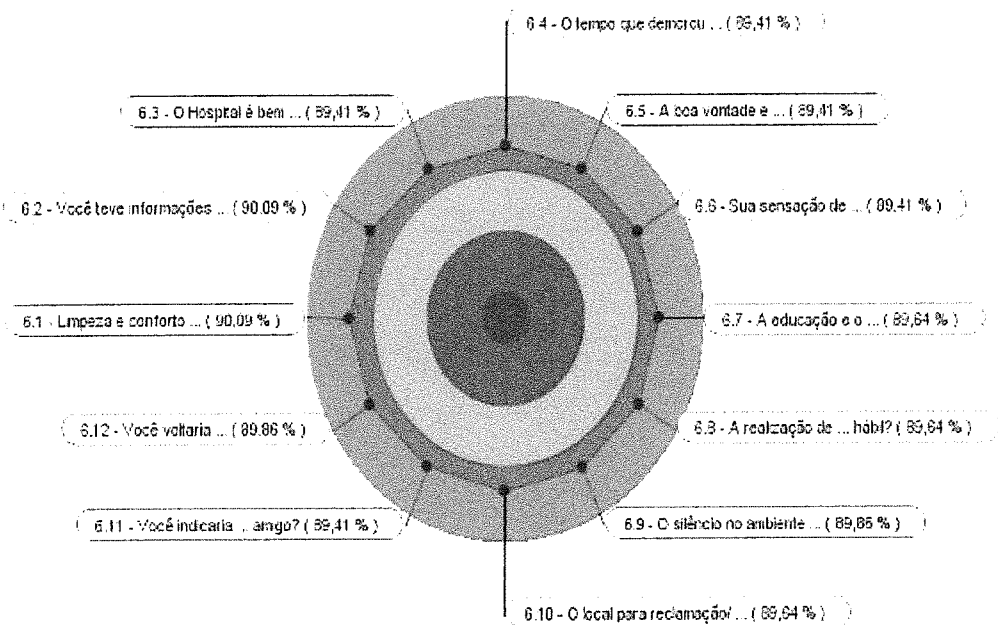
13. Percentual de satisfação dos itens abordados no formulário preenchido pelos usuários na Alta Hospitalar



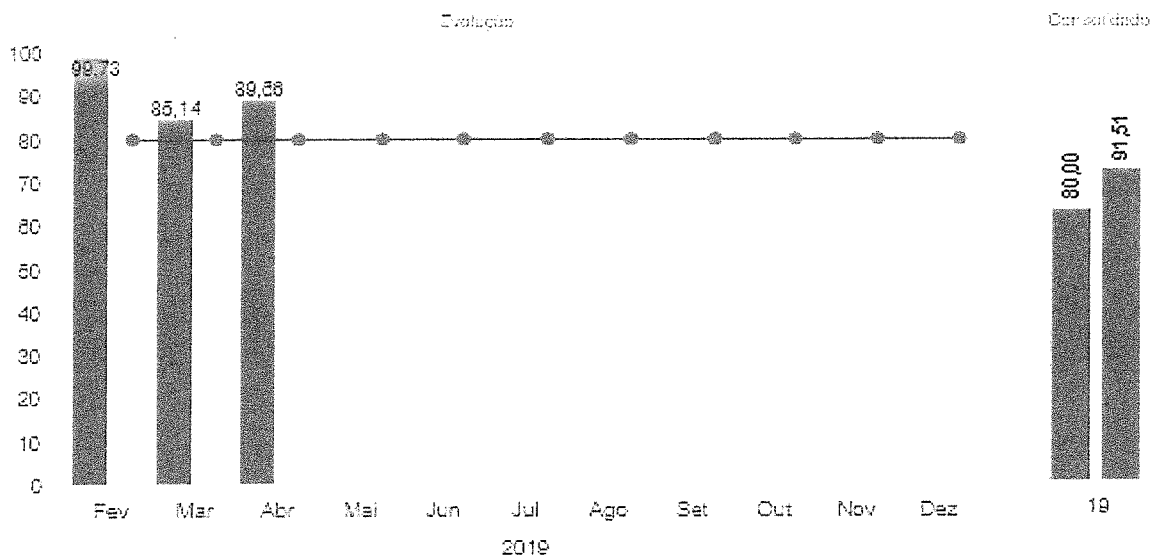
14. Taxa global de satisfação do usuário no formulário da Alta Hospitalar



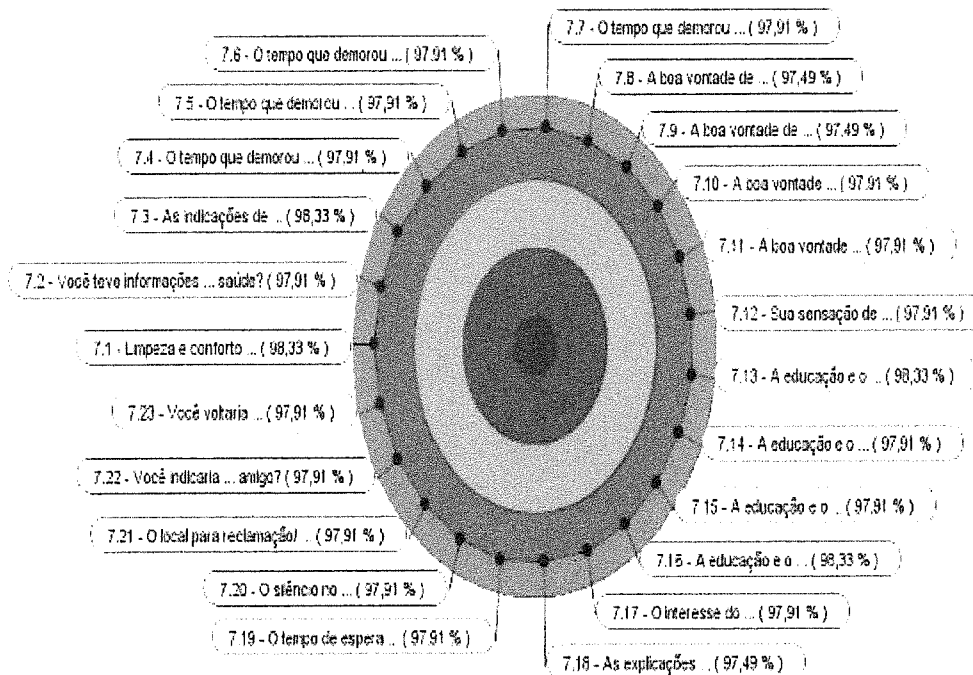
15. Percentual de satisfação dos itens abordados no formulário preenchido pelos usuários no Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia – SADT



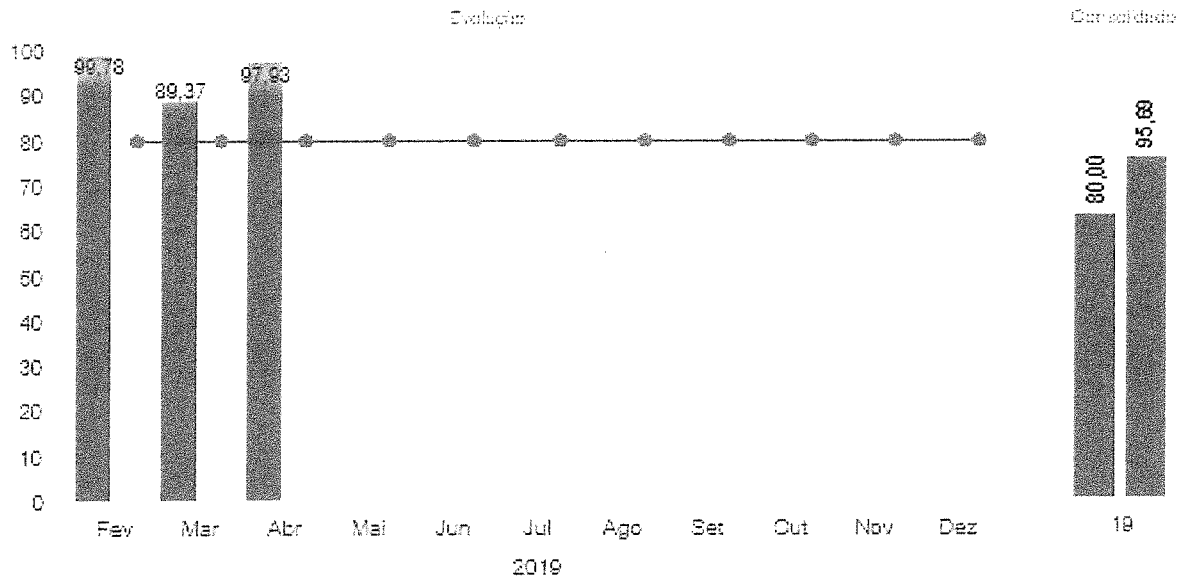
16. Taxa global de satisfação do usuário no Setor Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia – SADT



17. Percentual de satisfação dos itens abordados no formulário preenchido pelos usuários da Unidade de Atendimento a Intercorrência – UAI



18. Taxa global de satisfação do usuário no setor da Unidade de Atendimento a Intercorrência – UAI



19. Fluxo dos registros de elogios, sugestões e reclamações.

Segue o quantitativo de elogios registrados por setor;

15 SADT

14 Internação

18 UAI

08 Ambulatório

28 Formulário da Alta Hospitalar aplicado no setor de internação

No período não houveram registros de reclamações e sugestões nos formulários.