ANEXO I

Relatório Mensal de produção

Referente ao mês de abril/2021

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Barcarena – PA
2021

Relatório de Atividades

Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Abril – 2021

1) Apresentação

Este relatório vem apresentar o cumprimento dos indicadores qualitativos estipulados pela SESPA (Controle de Avaliação) seguindo os parâmetros da política de Humanização do Sistema Único de Saúde – SUS.

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, tem a missão de representar todo usuário seja externo ou interno, sendo o canal de comunicação colocado à disposição, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Todas as manifestações recebidas, sejam elas de reclamação, elogio ou sugestão permitem aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento que estão articuladas com a Política Nacional de Humanização do SUS, preconizando pelo acolhimento humanizado, atendendo as necessidades dos usuários.

O presente relatório é apresentado as atividades desenvolvidas no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan durante o mês de abril de 2021, possuindo os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas junto aos usuários e acompanhantes, nos setores de Internação, Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI, Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT e Ambulatório. As pesquisas são realizadas através dos formulários e também pelo Software de Gestão Estratégica na unidade, possuindo um módulo de pesquisas aplicadas com os usuários através de tablet, onde é feito a captação em tempo real do percentual de satisfação, nos permitindo 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 estadear detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário

2) Composição do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU do Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan – HMIB

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

Kalila Natathya Teixeira Rodrigues	Mônica de Moraes Bastos Pantoja
Auxiliar. Administrativo	Analista de Qualidade Jr

Apresentamos os percentuais de satisfação dos itens abordados nos formulários respondidos pelos usuários no mês de abril de 2021, sendo eles: Alta Hospitalar, Ambulatório, Internação, Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT e Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI.

3) Alta Hospitalar

Informações

Entidade:	Alta Hospitalar
Ocorrência:	Abril/2021
Data de Início:	01/04/2021
Data de Fim:	01/05/2021
Competência:	202103
Situação:	Liberada
Data da consulta:	05/05/2021 - 16:51 Hs
Formulários concluídos:	108

Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	97,78%
Satisfeito	1,11%
Pouco Satisfeito	1,11%
Respostas Positivas	**98,89%**
Respostas Válidas	**100%**

O Hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas, cartazes).

Opção	
Muito Satisfeito	96,67%
Satisfeito	2,22%
Indiferente	1,11%
Respostas Positivas	**98,89%**
Respostas Válidas	**100%**

O Silêncio no ambiente hospitalar?

Opção	%Respostas
Muito Satisfeito	97,78%
Satisfeito	2,22%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	%Respostas
Muito Satisfeito	96,67%
Satisfeito	2,22%
Indiferente	1,11%
Respostas Positivas	**98,89%**
Respostas Válidas	**100%**

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

Opção	%Respostas
Muito Satisfeito	97,78%
Satisfeito	1,11%
Indiferente	1,11%
Respostas Positivas	**98,89%**
Respostas Válidas	**100%**

As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?

Opção	%Respostas
Muito Satisfeito	98,89%
Satisfeito	1,11%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?

Opção	*%Respostas*	*Re*
Muito Satisfeito	98,89%	
Satisfeito	1,11%	
Respostas Positivas	100%	90
Respostas Válidas	100%	90

Cuidados Médicos de que você recebeu no hospital?

Opção	*%Respo*
Muito Satisfeito	97,78%
Satisfeito	1,11%
Indiferente	1,11%
Respostas Positivas	98,89%
Respostas Válidas	100%

Orientação da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	100%
Respostas Válidas	100%

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	97,78%
Satisfeito	1,11%
Pouco Satisfeito	1,11%
Respostas Positivas	98,89%
Respostas Válidas	100%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

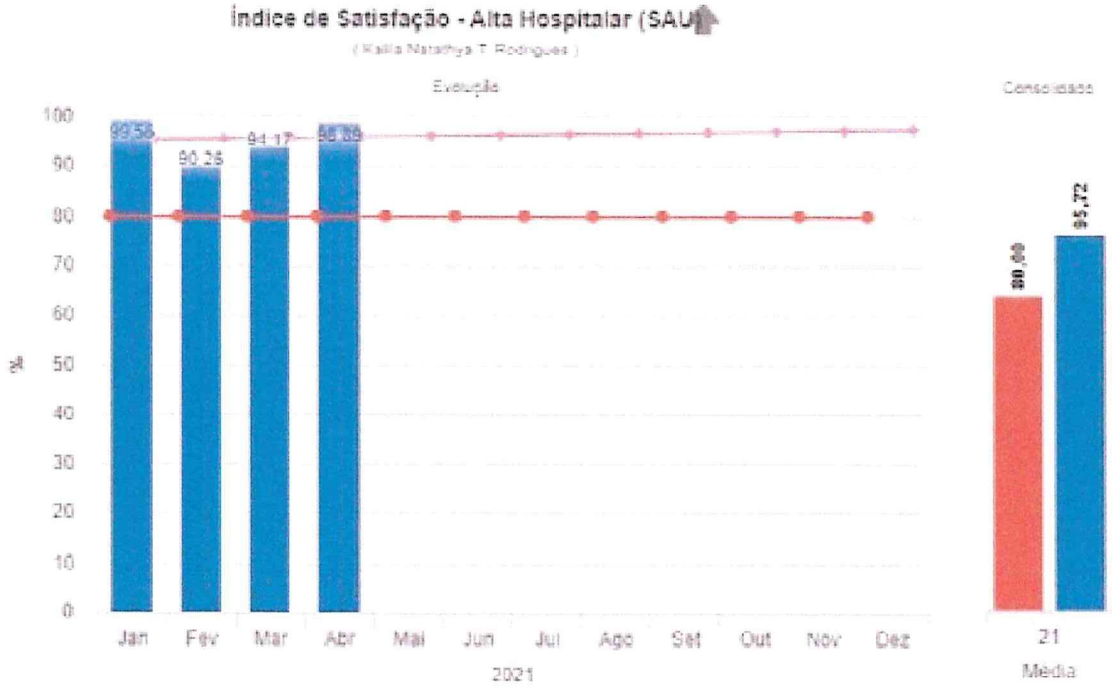
Opção	
Sim	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	
Sim	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

3.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas na Alta Hospitalar no mês de abril

No período foram realizadas 301 Altas Hospitalares, alcançando 108 (cento e oito) pesquisas aplicadas com os usuários e acompanhantes, obtendo o percentual de 36%, ultrapassando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações, elevando o percentual de 98,89%, se comparado ao mês anterior de 94,17% em satisfação na Alta Hospitalar. Observamos que no questionário de pesquisas aplicadas a orientação da equipe de enfermagem, as explicações do médico sobre a doença e cuidados médicos, contribuíram para obtenção do percentual acima da meta em satisfação na Alta Hospitalar.



4) Ambulatório

Informações

Entidade:	Ambulatório
Ocorrência:	Abril/2021
Data de Início:	01/04/2021
Data de Fim:	01/05/2021
Competência:	202103
Situação:	Liberada
Data da consulta:	06/05/2021 - 09:59 Hs
Formulários concluídos:	299

Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	96,62%
Satisfeito	2,7%
Indiferente	0,34%
Pouco Satisfeito	0,34%
Respostas Positivas	**99,32%**
Respostas Válidas	**100%**

Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	96,28%
Satisfeito	3,04%
Indiferente	0,68%
Respostas Positivas	**99,32%**
Respostas Válidas	**100%**

O Hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	93,24%
Satisfeito	4,05%
Indiferente	1,69%
Pouco Satisfeito	1,01%
Respostas Positivas	**97,3%**
Respostas Válidas	**100%**

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos médicos?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	90,54%
Satisfeito	3,72%
Indiferente	1,35%
Pouco Satisfeito	4,39%
Respostas Positivas	**94,26%**
Respostas Válidas	**100%**

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos Enfermeiros?

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	94,26%
Satisfeito	5,41%
Indiferente	0,34%
Respostas Positivas	**99,66%**
Respostas Válidas	**100%**

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos funcionários da administração?

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	95,27%
Satisfeito	2,36%
Indiferente	2,36%
Respostas Positivas	**97,64%**
Respostas Válidas	**100%**

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

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	93,58%
Satisfeito	4,73%
Indiferente	1,69%
Respostas Positivas	**98,31%**
Respostas Válidas	**100%**

A boa vontade e disposição dos médicos em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	94,93%
Satisfeito	4,05%
Indiferente	1,01%
Respostas Positivas	**98,99%**
Respostas Válidas	**100%**

A boa vontade e disposição dos enfermeiros em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	96,28%
Satisfeito	3,38%
Indiferente	0,34%
Respostas Positivas	**99,66%**
Respostas Válidas	**100%**

A boa vontade e disposição dos funcionários da administração em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	94,59%
Satisfeito	3,04%
Indiferente	2,03%
Pouco Satisfeito	0,34%
Respostas Positivas	**97,64%**
Respostas Válidas	**100%**

Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?

Opção	%Re
Muito Satisfeito	94,26%
Satisfeito	4,05%
Indiferente	1,01%
Pouco Satisfeito	0,34%
Insatisfeito	0,34%
Respostas Positivas	**98,31%**
Respostas Válidas	**100%**

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos médicos?

Opção	%R
Muito Satisfeito	94,93%
Satisfeito	4,39%
Indiferente	0,68%
Respostas Positivas	**99,32%**
Respostas Válidas	**100%**

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos enfermeiros?

Opção	%R
Muito Satisfeito	95,61%
Satisfeito	4,05%
Indiferente	0,34%
Respostas Positivas	**99,66%**
Respostas Válidas	**100%**

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos funcionários da administração?

Opção	%Re
Muito Satisfeito	95,27%
Satisfeito	4,73%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	95,95%
Satisfeito	3,72%
Indiferente	0,34%
Respostas Positivas	**99,66%**
Respostas Válidas	**100%**

As explicações do médico ao ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	95,27%
Satisfeito	2,7%
Indiferente	1,01%
Pouco Satisfeito	1,01%
Respostas Positivas	**97,97%**
Respostas Válidas	**100%**

O silêncio no ambiente do ambulatório?

Opção	*%F*
Muito Satisfeito	92,91%
Satisfeito	3,38%
Indiferente	2,03%
Pouco Satisfeito	1,69%
Respostas Positivas	**96,28%**
Respostas Válidas	**100%**

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

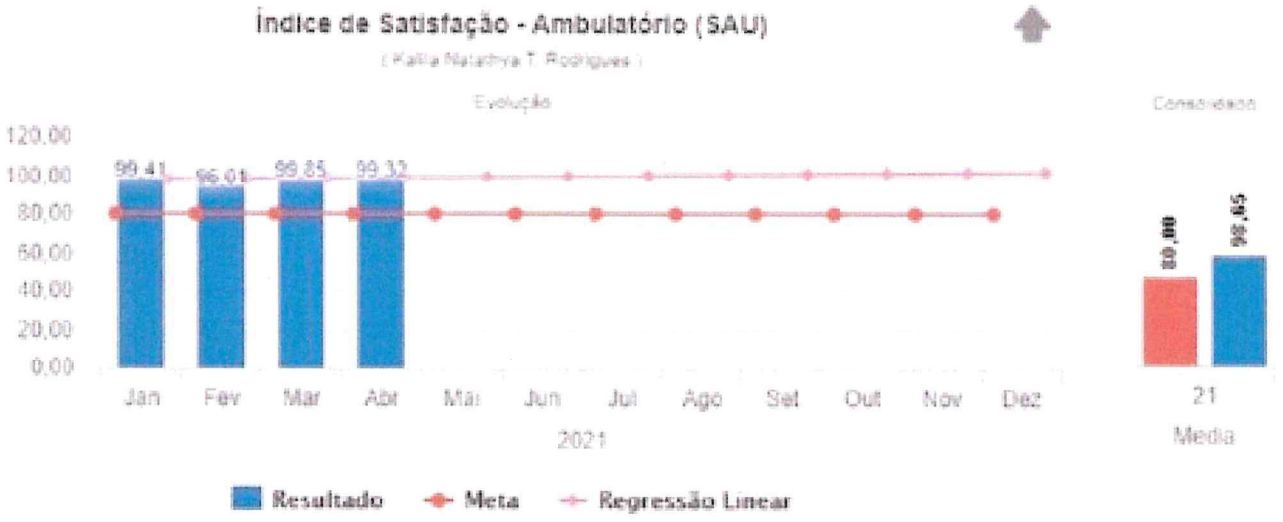
Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	95,61%
Satisfeito	3,38%
Indiferente	1,01%
Respostas Positivas	**98,99%**
Respostas Válidas	**100%**

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	%Re
Sim	99,66%
Não	0,34%
Respostas Positivas	**99,66%**
Respostas Válidas	**100%**

Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	%Re
Sim	99,66%
Não	0,34%
Respostas Positivas	**99,66%**
Respostas Válidas	**100%**



4.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no Ambulatório no mês de abril

Durante o mês de abril totalizou 946 atendimentos e foram realizadas 299 (duzentos e noventa e nove) pesquisas com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 32% em pesquisas aplicadas, superando a meta estabelecida em contrato de gestão de 10%, possibilitando o alcance de 99,32% em satisfação no ambulatório. Sendo observado que as explicações do médico sobre a doença, os interesses do médico em ouvir as queixas relacionadas ao setor do ambulatório ultrapassaram 95% no quesito muito satisfeito, beneficiando para o índice de satisfação acima da meta.

5) Internação

Informações

Entidade:	Internação
Ocorrência:	Abril/2021
Data de Início:	01/04/2021
Data de Fim:	01/05/2021
Competência:	202103
Situação:	Liberada
Data da consulta:	05/05/2021 - 16:58 Hs
Formulários concluídos:	107

Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, sala de espera?

Opção	*%Res*
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	0,95%
Pouco Satisfeito	0,95%
Repostas Positivas	**99,05%**
Respostas Válidas	**100%**

As informações que foram dadas ao paciente ou familiares?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	1,9%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

As indicações de locação dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)

Opção	%Respostas
Muito Satisfeito	97,14%
Indiferente	0,95%
Pouco Satisfeito	1,9%
Repostas Positivas	**97,14%**
Respostas Válidas	**100%**

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos médicos?

Opção	%Respostas
Muito Satisfeito	96,19%
Satisfeito	0,95%
Pouco Satisfeito	1,9%
Insatisfeito	0,95%
Repostas Positivas	**97,14%**
Respostas Válidas	**100%**

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos enfermeiros?

Opção	%Respostas
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	1,9%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos outros profissionais?

Opção	%Respostas
Muito Satisfeito	99,05%
Satisfeito	0,95%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A boa vontade e disposição dos médicos em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	1,9%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A boa vontade e disposição dos enfermeiros em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	99,05%
Satisfeito	0,95%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A boa vontade e disposição dos outros profissionais em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	99,05%
Satisfeito	0,95%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Sua sensação de segurança aos serviços deste hospital?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	99,05%
Satisfeito	0,95%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos médicos?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	96,19%
Satisfeito	0,95%
Indiferente	0,95%
Pouco Satisfeito	0,95%
Insatisfeito	0,95%

O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	1,9%
Repostas Positivas	100%
Respostas Válidas	100%

A limpeza das roupas de cama e banho?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	1,9%
Repostas Positivas	100%
Respostas Válidas	100%

As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e sabor?

Opção	
Muito Satisfeito	96%
Pouco Satisfeito	2%
Insatisfeito	2%
Repostas Positivas	**96%**
Respostas Válidas	**100%**

O silêncio no ambiente do hospital?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	96,19%
Satisfeito	0,95%
Indiferente	2,86%
Repostas Positivas	**97,14%**
Respostas Válidas	**100%**

O horário que são servidas as refeições?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	99,05%
Satisfeito	0,95%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O horário em que é feita a limpeza do quarto?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	0,95%
Indiferente	0,95%
Repostas Positivas	**99,05%**
Respostas Válidas	**100%**

O horário das visitas?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	97,14%
Indiferente	0,95%
Pouco Satisfeito	1,9%
Repostas Positivas	**97,14%**
Respostas Válidas	**100%**

O fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	99,05%
Satisfeito	0,95%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	1,9%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Frequência de visitas realizadas pelos médicos?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	0,95%
Pouco Satisfeito	0,95%
Repostas Positivas	**99,05%**
Respostas Válidas	**100%**

Frequência de visitas realizadas pelos enfermeiros?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	1,9%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Frequência de visitas realizadas pelos outros profissionais?

Opção	*%Respostas*
Muito Satisfeito	98,1%
Satisfeito	1,9%
Repostas Positivas	100%
Respostas Válidas	100%

Frequência de visitas realizadas pelo SAU?

Opção	
Muito Satisfeito	100%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

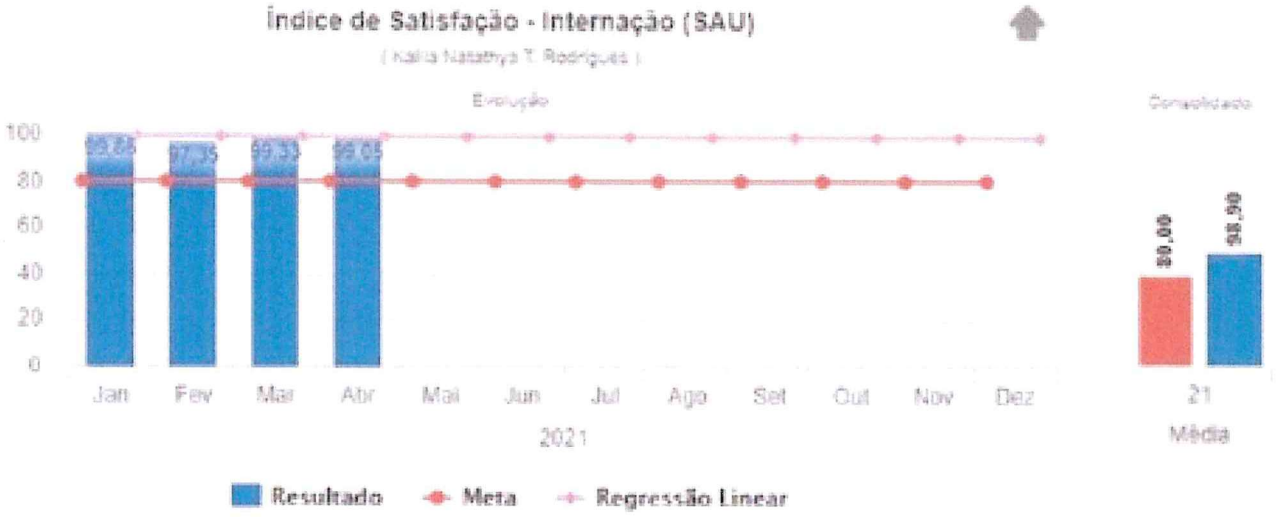
Opção	
Sim	100%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	
Sim	100%
Repostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

5.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor de Internação no mês de abril

Durante o mês de abril foram realizadas 301 Internações e foram aplicadas 107 (cento e sete) pesquisas com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 36%, superando a meta estabelecida em contrato de gestão de 10% em aplicações, favorecendo o percentual 99,05% de satisfação no setor. Sendo observado que o interesse do médico em ouvir as queixas, a boa vontade dos enfermeiros em ajudar e o tempo na demora no atendimento médico favoreceu para o índice de satisfação acima da meta.



6) Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia - SADT

Informações

Entidade:	SADT
Ocorrência:	Abril/2021
Data de Início:	01/04/2021
Data de Fim:	01/05/2021
Competência:	202103
Situação:	Liberada
Data da consulta:	07/05/2021 - 16:13 Hs
Formulários concluídos:	270

Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	93,63%
Satisfeito	5,24%
Pouco Satisfeito	1,12%
Respostas Positivas	**98,88%**
Respostas Válidas	**100%**

Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?

Opção	%Re
Muito Satisfeito	95,88%
Satisfeito	4,12%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O Hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? Placas e cartazes.

Opção	%Re
Muito Satisfeito	94,01%
Satisfeito	3%
Indiferente	1,5%
Pouco Satisfeito	1,5%
Respostas Positivas	**97%**
Respostas Válidas	**100%**

O tempo que demorou para o paciente ser atendido?

Opção	%Re
Muito Satisfeito	94,38%
Satisfeito	3%
Indiferente	1,12%
Pouco Satisfeito	1,5%
Respostas Positivas	**97,38%**
Respostas Válidas	**100%**

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

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	95,88%
Satisfeito	3%
Indiferente	0,75%
Pouco Satisfeito	0,37%
Respostas Positivas	**98,88%**
Respostas Válidas	**100%**

Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	96,25%
Satisfeito	3,37%
Indiferente	0,37%
Respostas Positivas	**99,63%**
Respostas Válidas	**100%**

A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	95,88%
Satisfeito	4,12%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

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

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	95,51%
Satisfeito	4,49%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	95,13%
Satisfeito	3,37%
Indiferente	0,75%
Pouco Satisfeito	0,75%
Respostas Positivas	**98,5%**
Respostas Válidas	**100%**

O local para reclamação/ Sugestão é de fácil acesso?

Opção	*%Re*
Muito Satisfeito	95,88%
Satisfeito	4,12%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	*%I*
Sim	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

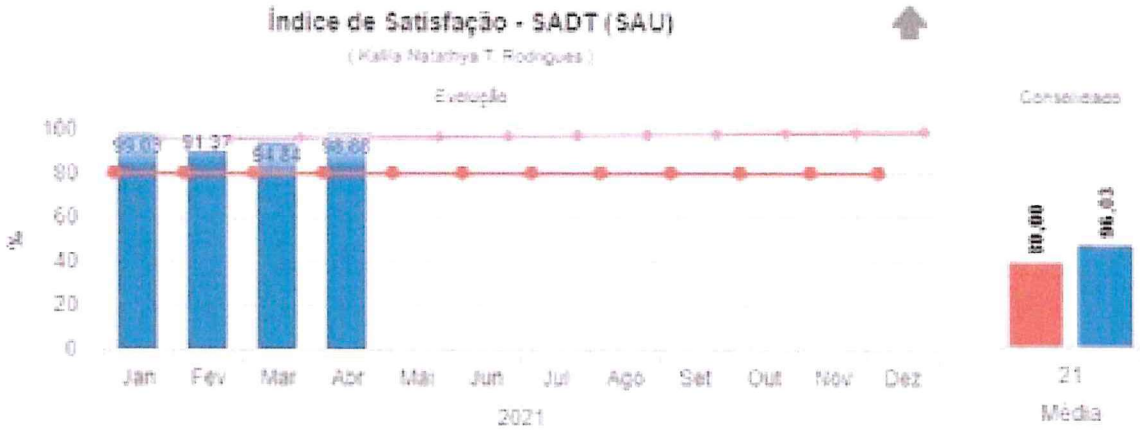
Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	*%F*
Sim	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

6.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor do Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT no mês de abril

No período foram realizados 2693 exames externos e foram aplicadas 270 (duzentos e setenta) pesquisas com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 10% em aplicações, conforme a meta estabelecida em contrato de gestão de 10%, resultando 98,88% em satisfação.

Observamos que de acordo com as pesquisas aplicadas, a sensação de confiança em relação aos serviços oferecidos, o esclarecimento dos exames médicos e o silêncio no ambiente superou as expectativas dos usuários, ultrapassando a meta estabelecida em satisfação.



7) Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI

Informações

Entidade:	UAI
Ocorrência:	Abril/2021
Data de Início:	01/04/2021
Data de Fim:	01/05/2021
Competência:	202103
Situação:	Liberada
Data da consulta:	05/05/2021 - 17:01 Hs
Formulários concluídos:	120

Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção sala de espera?

Opção	*%*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?

Opção	*%*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

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

Opção	*%*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	*%*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

Opção	*%I*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos outros profissionais?

Opção	*%I*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos funcionários da administração?

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A boa vontade de disposição dos médicos em ajudar e resolver seus problemas?

Opção	*%I*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A boa vontade de disposição dos enfermeiros em ajudar e resolver seus problemas?

Opção	*%I*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

1049

A boa vontade de disposição dos outros profissionais em ajudar e resolver seus problemas?

Opção	*%Resp*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A boa vontade de disposição dos outros profissionais em ajudar e resolver seus problemas?

Opção	*%Resp*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A boa vontade de disposição dos funcionários da administração em ajudar e resolver seus problemas?

Opção	*%Resp*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?

Opção	*%*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos médicos?

Opção	*%R*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos pelos enfermeiros?

Opção	*%I*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame fisico que foi realizado?

Opção	*%*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?

Opção	*%*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

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

Opção	*%F*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O silêncio no ambiente do pronto atendimento?

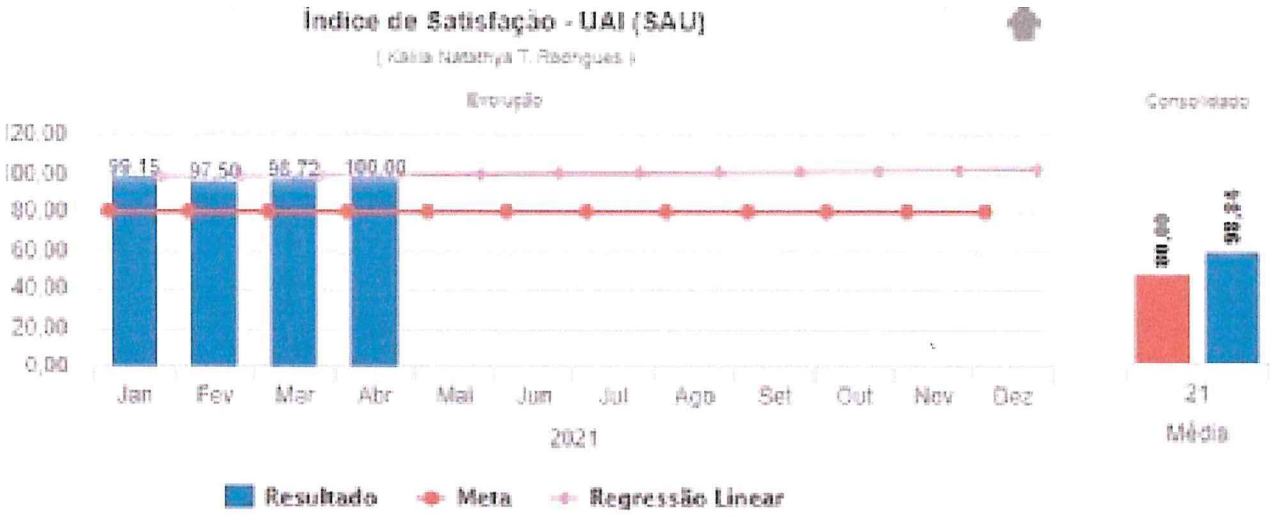
Opção	*%I*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

O local para reclamação/ Sugestão é de fácil acesso?

Opção	*%F*
Muito Satisfeito	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	*%I*
Sim	100%
Respostas Positivas	**100%**
Respostas Válidas	**100%**

7.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI no mês de abril

Durante o mês de abril foram realizados 520 Atendimentos e foram aplicadas 120 (cento e vinte) pesquisas com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 23% em pesquisas aplicadas, superando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10%, alcançado 100% de satisfação aos nossos usuários.