
ANEXO I

Relatório Mensal de produção Referente ao mês de janeiro/2022 Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

**Barcarena – PA
2022**

Relatório de Atividades

Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Janeiro – 2022



08328

3) Atividades Desenvolvidas

Apresentamos os percentuais de satisfação dos itens abordados nos formulários respondidos pelos usuários no mês de janeiro de 2022, sendo eles:

Formulários	Janeiro		
	Atendimentos	Pesquisas Realizadas	Porcentual Mensal
Alta Hospitalar	291	150	52%
Ambulatório	1022	814	80%
Internação	284	168	59%
SADT	3048	420	14%
UAI	518	269	52%
Total	5163	1821	35%

4) Pesquisa por setor

Os dados a seguir, demonstrarão com clareza a satisfação dos usuários, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

4.1) Alta hospitalar

Pesquisa de Satisfação do Usuário Alta Hospitalar

Informações

Entidade: Alta Hospitalar
Ocorrência: Alta Hospitalar JAN/2022
Data de Início: 01/01/2022
Data de Fim: 01/02/2022
Competência: 202200
Situação: Liberada
Data da consulta: 03/02/2022 - 08:13 Hs
Formulários concluídos: 150

Cuidados Médicos de que você recebeu no hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	86,67%
Satisfeito	1	12,67%
Indiferente	0	0,67%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90%
Satisfeito	1	9,33%
Indiferente	0	0,67%

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,33%
Satisfeito	1	13,33%
Indiferente	0	1,33%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	98%
Não	0	2%

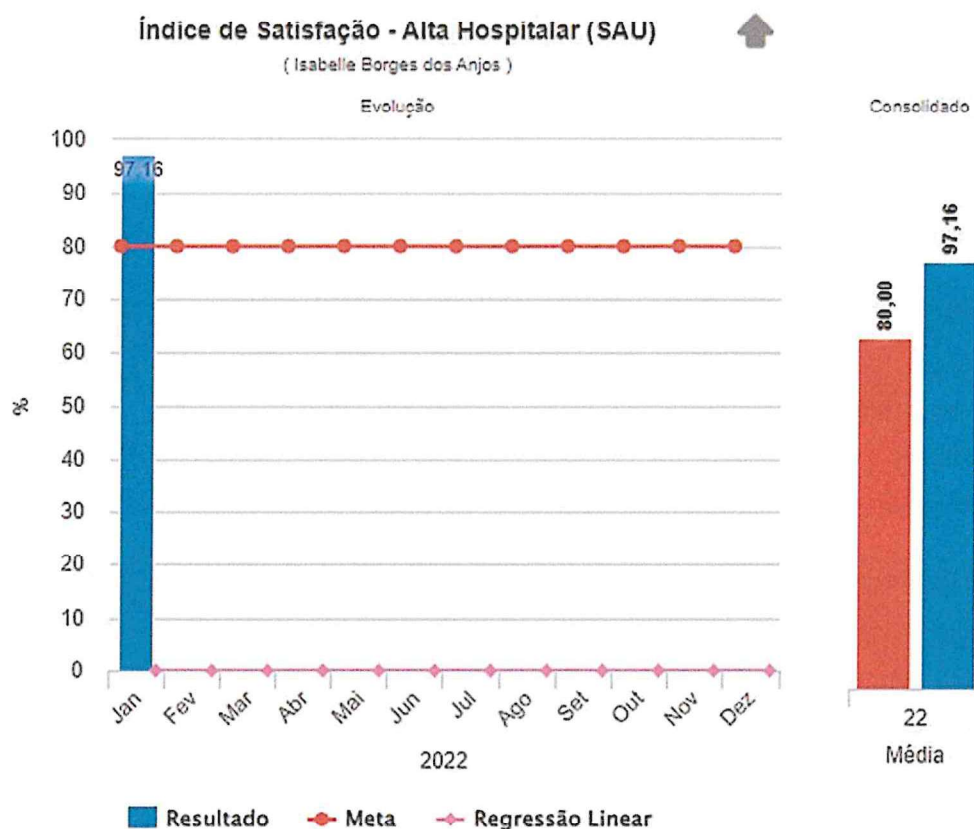
4.1.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas na Alta Hospitalar no mês de janeiro

Durante o mês de janeiro as pesquisas aplicadas no setor da Alta Hospitalar alcançaram um total de 150 (cento e cinquenta) entre usuários e acompanhantes, com um fluxo de 291 (duzentos e nove e um) atendimentos no setor gerando o percentual de 52%, possibilitando um resultado acima da meta de 10%.

Dessa forma, ações juntamente com os usuários durante a alta, proporcionaram o percentual de 99,16% de satisfação, classificados como satisfeito e muito satisfeito os serviços prestados na unidade orientação da equipe de enfermagem e educação e respeito que foi tratado, obteve resultados satisfatórios.

00032

[Assinatura]



4.2) Ambulatório

Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatório

Informações

Entidade: Ambulatório
Ocorrência: Ambulatório JAN/2022
Data de Início: 01/01/2022
Data de Fim: 01/02/2022
Competência: 202200
Situação: Liberada
Data da consulta: 03/02/2022 - 08:20 Hs
Formulários concluídos: 814

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,91%
Satisfeito	1	14,37%
Indiferente	0	1,6%
Pouco Satisfeito	0	0,12%

Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,84%
Satisfeito	1	16,46%
Indiferente	0	2,46%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,36%
Satisfeito	1	18,3%
Indiferente	0	2,21%
Pouco Satisfeito	0	0,12%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,4%
Satisfeito	1	20,39%
Indiferente	0	1,97%
Pouco Satisfeito	0	0,12%
Insatisfeito	0	0,12%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	76,29%
Satisfeito	1	21,13%
Indiferente	0	2,58%

[Assinatura]

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,98%
Satisfeito	1	17,94%
Indiferente	0	1,84%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,87%
Satisfeito	1	19,16%
Indiferente	0	1,84%
Insatisfeito	0	0,12%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,33%
Satisfeito	1	16,34%
Indiferente	0	2,09%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,98%
Satisfeito	1	18,55%
Indiferente	0	1,11%
Pouco Satisfeito	0	0,37%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,31%
Satisfeito	1	15,72%
Indiferente	0	1,97%

Assp
10/09/2015

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,2%
Satisfeito	1	17,81%
Indiferente	0	0,86%
Pouco Satisfeito	0	0,12%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,19%
Satisfeito	1	16,22%
Indiferente	0	1,6%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,94%
Satisfeito	1	16,83%
Indiferente	0	1,11%
Pouco Satisfeito	0	0,12%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	84,28%
Satisfeito	1	15,11%
Indiferente	0	0,61%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,29%
Satisfeito	1	16,09%
Indiferente	0	0,61%

O silêncio no ambiente do ambulatório?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	84,28%
Satisfeito	1	14,74%
Indiferente	0	0,98%

[Assinatura]

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	86,61%
Satisfeito	1	13,14%
Indiferente	0	0,25%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	99,88%
Não	0	0,12%

Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

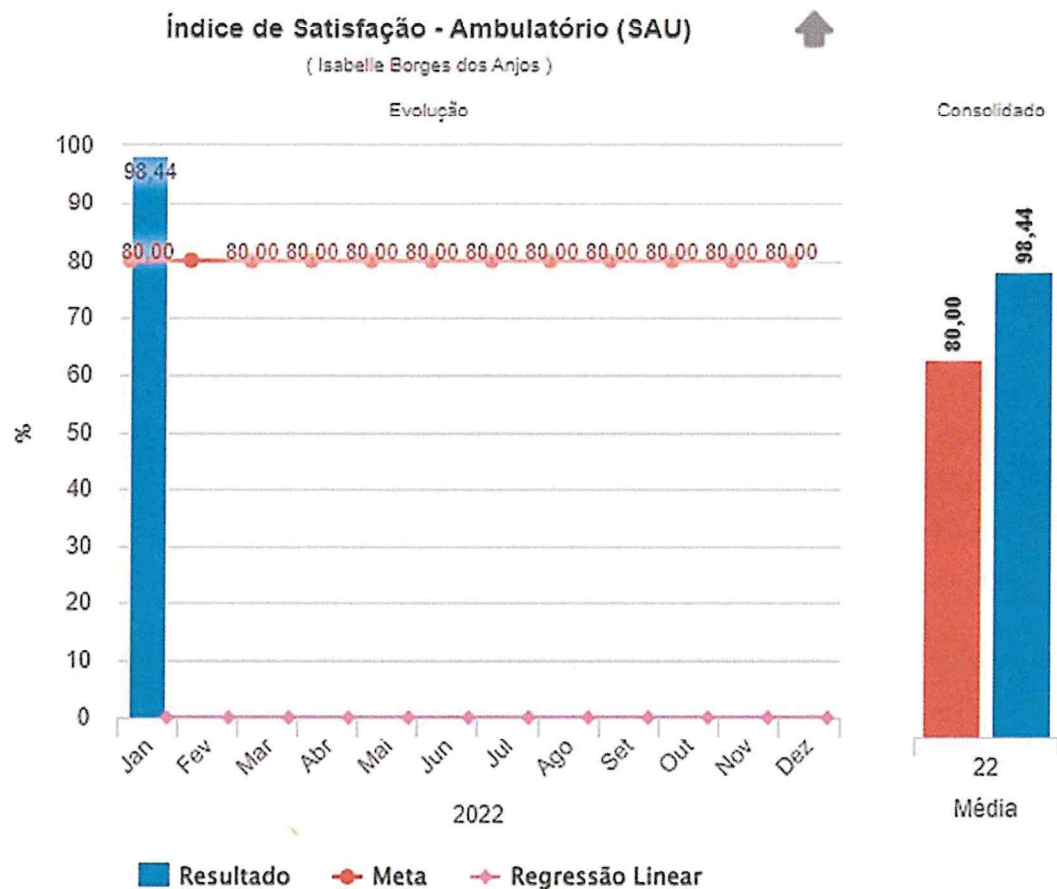
4.2.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no Ambulatório no mês de janeiro

No período que sucedeu o mês de janeiro, no setor do Ambulatório foi possível aplicar 814 (oitocentos e quatorze) pesquisas entre usuários e acompanhantes, com um total de 1022 (Um mil e vinte e dois) atendimentos, propiciando o percentual de 80% pesquisa aplicadas, com um resultado acima da meta estipulada, 10%.

Ressaltamos, que o setor alcançou 98,44% em satisfação, contribuindo para eficiência nos atendimentos prestados. Vale salientar as explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento a ser realizado, trouxe um benefício para o resultado final acima da meta.

[Assinatura]

10037



4.3) Internação

Pesquisa de Satisfação do Usuário da Internação

Informações

Entidade:	Internação
Ocorrência:	Internação JAN/2022
Data de Início:	01/01/2022
Data de Fim:	01/02/2022
Competência:	202200
Situação:	Liberada
Data da consulta:	03/02/2022 - 08:29 Hs
Formulários concluídos:	168

(Assinaturas)

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	74,25%
Satisfeito	1	22,75%
Indiferente	0	2,4%
Pouco Satisfeito	0	0,6%

As informações que foram dadas ao paciente ou familiares?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,04%
Satisfeito	1	16,77%
Indiferente	0	4,19%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,46%
Satisfeito	1	26,35%
Indiferente	0	4,19%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,45%
Satisfeito	1	20,36%
Indiferente	0	2,99%
Pouco Satisfeito	0	1,2%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,07%
Satisfeito	1	30,54%
Indiferente	0	2,4%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,05%
Satisfeito	1	22,16%
Indiferente	0	4,79%

[Assinaturas manuscritas]

11/03/20

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,45%
Satisfeito	1	20,36%
Indiferente	0	2,99%
Pouco Satisfeito	0	1,2%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	71,86%
Satisfeito	1	24,55%
Indiferente	0	3,59%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	76,05%
Satisfeito	1	20,36%
Indiferente	0	3,59%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,05%
Satisfeito	1	23,35%
Indiferente	0	3,59%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,45%
Satisfeito	1	23,95%
Indiferente	0	0,6%

Se você pressionou o botão de chamada, foi atendido rapidamente pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,45%
Satisfeito	1	19,16%
Indiferente	0	5,39%

[Assinaturas manuscritas]

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,84%
Satisfeito	1	16,17%
Indiferente	0	2,99%

A limpeza das roupas de cama e banho?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,26%
Satisfeito	1	29,94%
Indiferente	0	1,8%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,65%
Satisfeito	1	23,95%
Indiferente	0	2,4%

O silêncio no ambiente do hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,45%
Satisfeito	1	22,16%
Indiferente	0	2,4%

O horário que são servidas as refeições?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,06%
Satisfeito	1	28,14%
Indiferente	0	1,8%

Sua sensação de segurança aos serviços desse hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,84%
Satisfeito	1	16,77%
Indiferente	0	2,4%

Handwritten signatures and stamps.

O horário em que é feita a limpeza do quarto?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,04%
Satisfeito	1	20,96%

O horário das visitas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,45%
Satisfeito	1	22,75%
Indiferente	0	1,8%

Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	76,65%
Satisfeito	1	20,96%
Indiferente	0	2,4%

Precisou de ajuda da equipe do hospital para ir ao banheiro ou para usar uma comadre?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,84%
Satisfeito	1	20,96%
Indiferente	0	1,2%

Você teve ajuda imediata quando precisou ir ao banheiro ou usar a comadre?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,04%
Satisfeito	1	17,37%
Indiferente	0	0,6%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,64%
Satisfeito	1	19,16%
Indiferente	0	1,2%

[Assinatura]

[Assinatura]

Com que frequência a sua dor foi bem controlada?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,65%
Satisfeito	1	24,55%
Indiferente	0	1,8%

Você percebeu que a equipe fez tudo que estava ao alcance para aliviar sua dor?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,84%
Satisfeito	1	21,56%
Indiferente	0	0,6%

Antes de administrarem a medicação com que frequência o pessoal do hospital lhe disse para que era o remédio?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,23%
Satisfeito	1	15,57%
Indiferente	0	1,2%

A equipe explicou os possíveis efeitos colaterais do remédio, de uma forma que você conseguisse entender?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,44%
Satisfeito	1	18,56%
Indiferente	0	2,99%

O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,84%
Satisfeito	1	20,96%
Indiferente	0	1,2%

Frequência de visitas realizadas pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,64%
Satisfeito	1	19,76%
Indiferente	0	0,6%

[Assinaturas manuais]
02/04/15

Frequência de visitas realizadas pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,63%
Satisfeito	1	16,17%
Indiferente	0	1,2%

Frequência de visitas realizadas pelos outros profissionais?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,04%
Satisfeito	1	20,36%
Indiferente	0	0,6%

Frequência de visitas realizadas pelo SAU?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,44%
Satisfeito	1	17,96%
Indiferente	0	0,6%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

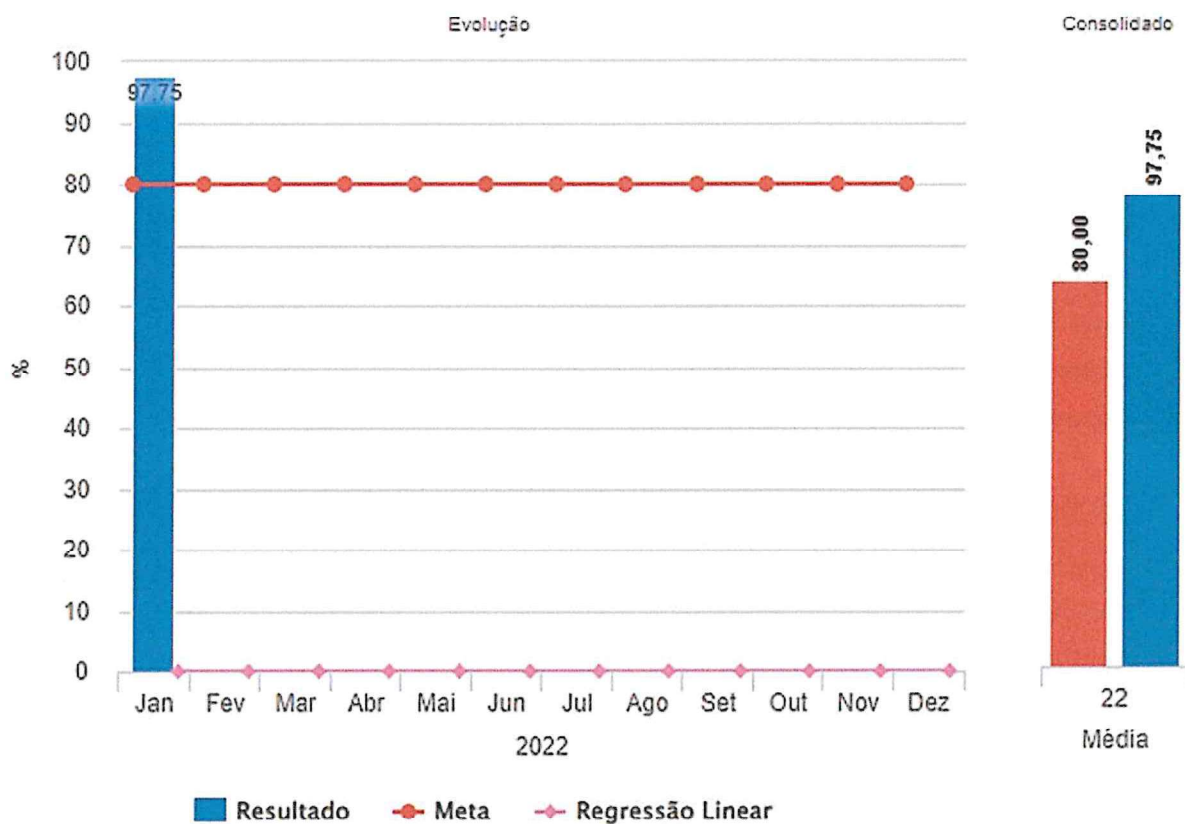
4.3.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor de Internação no mês de janeiro

Durante as visitas do SAU no setor de internação durante o mês de janeiro, registou-se 284 (duzentos oitenta e quatro) atendimentos, contendo 168 (Cento sessenta e oito) pesquisas aplicadas entre usuários e acompanhante alcançando o percentual de 59%, resultado esse acima da meta estabelecida, 10%.

Evidenciamos ainda, a humanização por parte de todos os profissionais entre eles médicos, enfermeiros e corpo técnico para com nosso usuário. Podemos pontuar a sensação de segurança aos serviços do hospital e a frequências das visitas de outros profissionais, resultando um desfecho final para resultado positivo de satisfação dos usuários de 98,44%.

Índice de Satisfação - Internação (SAU)

(Isabelle Borges dos Anjos)



4.4) Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia - SADT

Pesquisa de Satisfação do Usuário SADT

Informações

Entidade: SADT
Ocorrência: SADT JAN/2022
Data de Início: 01/01/2022
Data de Fim: 01/02/2022
Competência: 202200
Situação: Liberada
Data da consulta: 03/02/2022 - 09:09 Hs
Formulários concluídos: 420

[Assinaturas manuais]
000045

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,38%
Satisfeito	1	15,48%
Indiferente	0	2,14%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,86%
Satisfeito	1	18,57%
Indiferente	0	3,57%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,29%
Satisfeito	1	18,33%
Indiferente	0	2,38%

O tempo que demorou para o paciente ser atendido?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,05%
Satisfeito	1	17,62%
Indiferente	0	3,33%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,38%
Satisfeito	1	20,71%
Indiferente	0	1,9%

Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,1%
Satisfeito	1	19,76%
Indiferente	0	2,14%

[Assinaturas manuscritas]

A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,29%
Satisfeito	1	18,81%
Indiferente	0	1,9%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,71%
Satisfeito	1	18,1%
Indiferente	0	1,19%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85%
Satisfeito	1	14,52%
Indiferente	0	0,48%

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,52%
Satisfeito	1	20%
Indiferente	0	0,48%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

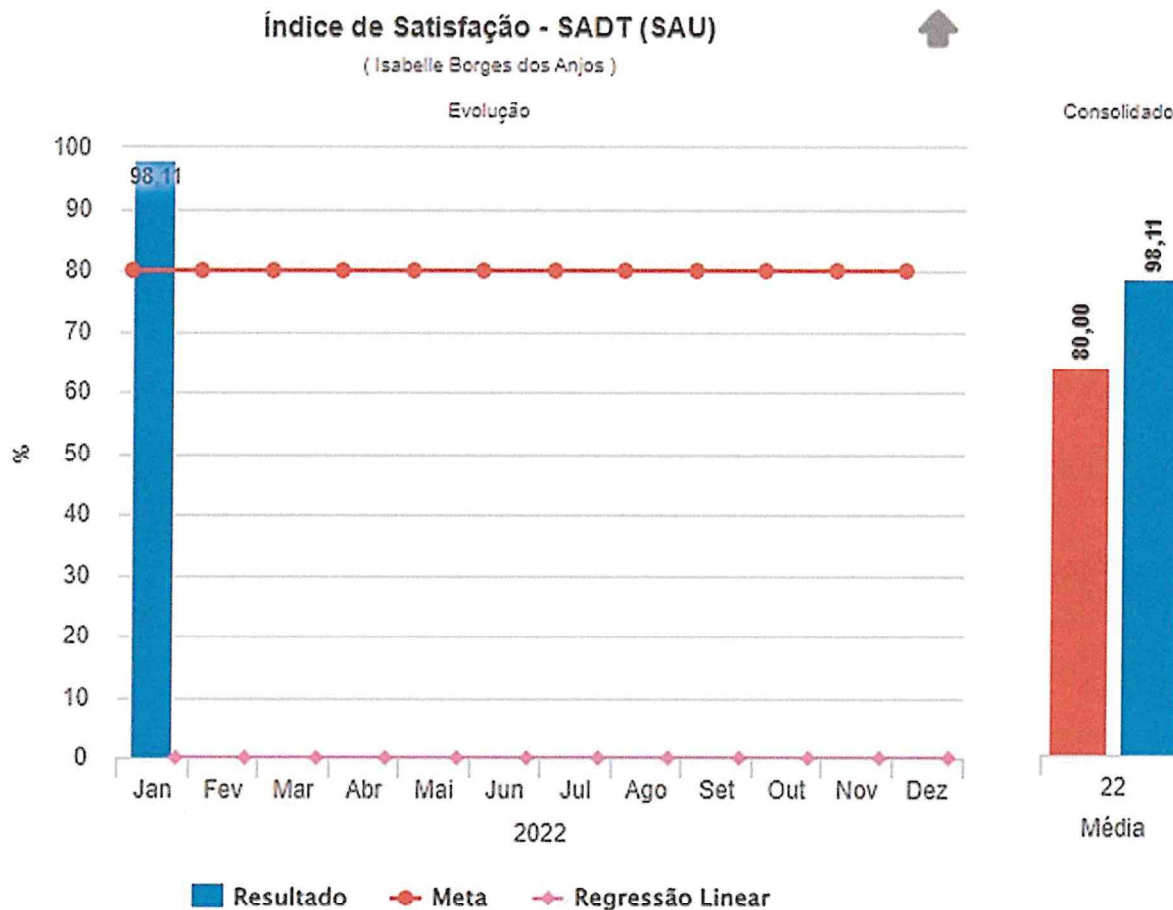
Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

4.4.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor do Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia – SADT no mês de janeiro

Dando importância ao setor do SADT foi possível realizar 420 (quatrocentos e vinte) pesquisas entre usuários e acompanhantes, com um total de 3048 (três mil e quarenta e oito) exames realizados, apresentando o percentual de 14% da meta registrada em contrato de gestão

Foi possível constatar que o setor obteve resultados positivos em relação a limpeza e conforto da recepção, corredores e sala de espera e o silêncio no do Serviço Auxiliar de Diagnostico, sucedendo um porcentual de 98,11% em satisfação.



4.5) Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI

Pesquisa de Satisfação do Usuário UAI

Informações

Entidade: UAI
Ocorrência: UAI JAN/2022
Data de Início: 01/01/2022
Data de Fim: 01/02/2022
Competência: 202200
Situação: Liberada
Data da consulta: 03/02/2022 - 09:18 Hs
Formulários concluídos: 269

[Assinatura]
11/02/2022

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,94%
Satisfeito	1	5,2%
Indiferente	0	1,49%
Pouco Satisfeito	0	0,37%

Você teve informações e esclarecimentos sobre o seu estado de saúde?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,59%
Satisfeito	1	9,67%
Indiferente	0	0,74%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,82%
Satisfeito	1	7,81%
Indiferente	0	0,37%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,94%
Satisfeito	1	6,69%
Indiferente	0	0,37%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,82%
Satisfeito	1	7,06%
Indiferente	0	1,12%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	93,31%
Satisfeito	1	5,95%
Indiferente	0	0,74%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,45%
Satisfeito	1	7,06%
Indiferente	0	1,49%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,45%
Satisfeito	1	7,06%
Indiferente	0	1,49%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,82%
Satisfeito	1	7,81%
Indiferente	0	0,37%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,96%
Satisfeito	1	8,55%
Indiferente	0	1,12%
Pouco Satisfeito	0	0,37%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,94%
Satisfeito	1	6,32%
Indiferente	0	0,74%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,19%
Satisfeito	1	6,69%
Indiferente	0	1,12%



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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,82%
Satisfeito	1	7,43%
Indiferente	0	0,74%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	93,68%
Satisfeito	1	5,58%
Indiferente	0	0,74%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,19%
Satisfeito	1	7,43%
Indiferente	0	0,37%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,57%
Satisfeito	1	6,69%
Indiferente	0	0,74%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,94%
Satisfeito	1	7,06%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	94,42%
Satisfeito	1	3,72%
Indiferente	0	1,86%

[Handwritten signatures and stamps]

O tempo de espera na realização de exames?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	93,68%
Satisfeito	1	5,95%
Indiferente	0	0,37%

O silêncio no ambiente do pronto atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	94,05%
Satisfeito	1	5,95%

O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	93,31%
Satisfeito	1	6,69%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	98,88%
Não	0	1,12%

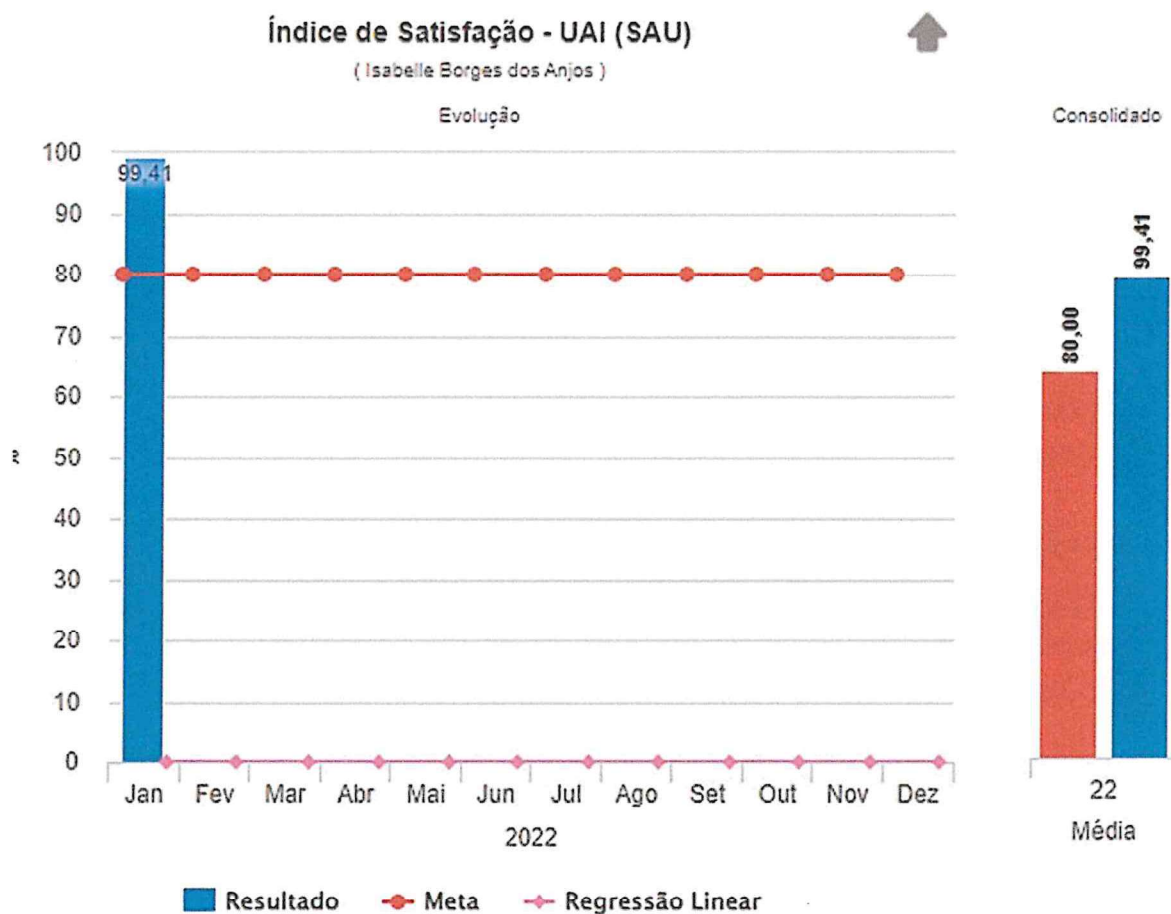
Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

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

Considerando que no setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI no mês de janeiro total de 518 (quinhentos e dezoito) atendimentos, foi possível realizar 269 (duzentos e nove) pesquisas com usuários e acompanhantes que corresponde a 52% no setor, superando a meta estabelecida de 10%.

Segundo os percentuais alcançados durante o mês que corresponde 99,41% em satisfação, podemos destacar ações como, as explicações do médico sobre a doença do paciente e o silêncio no ambiente de pronto atendimento.



5) Índice de satisfação global do usuário no mês de janeiro do Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan.

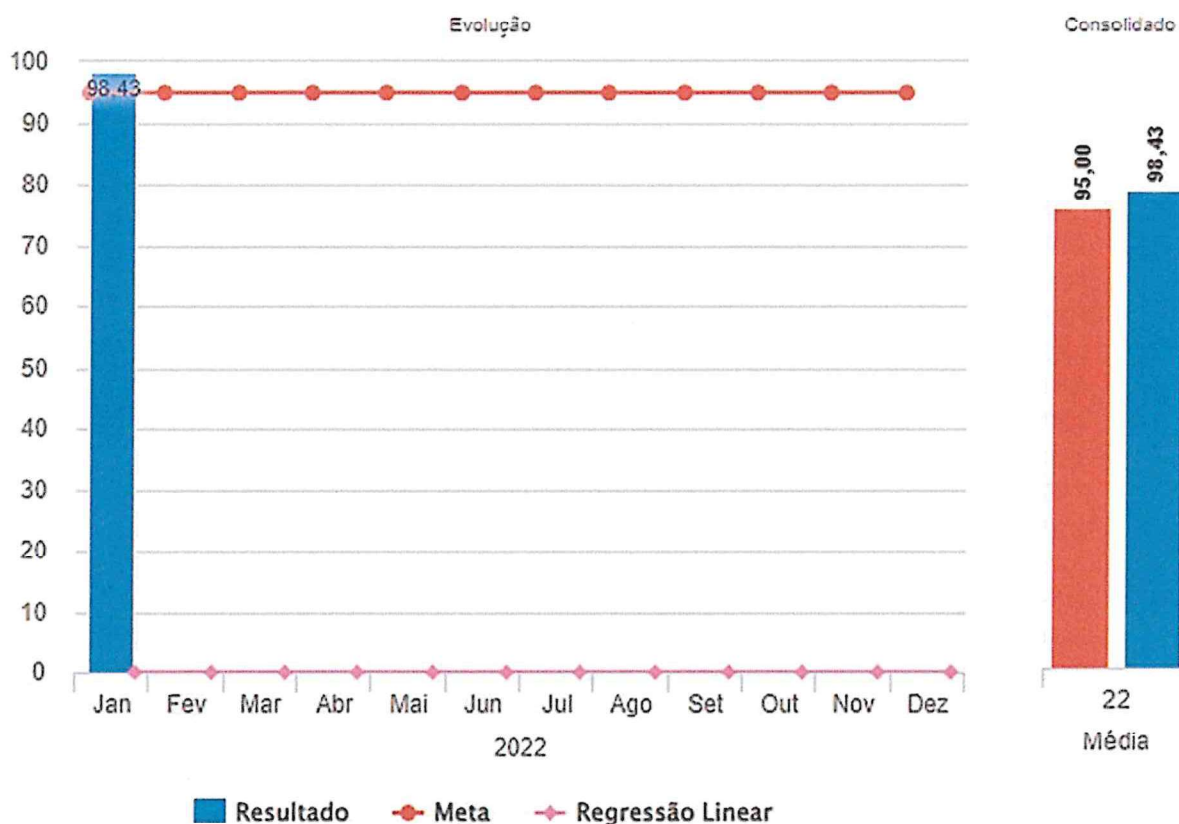
Os dados analisados nos setores que contemplam Alta Hospitalar, Ambulatório, Internação, SADT, UAI apresentaram percentuais que se mantêm acima da meta de 80%. Ponderando os níveis de satisfação por setor, onde resultou em uma satisfação global do usuário no mês de janeiro de 98,43%, apontando uma tendência favorável e humanizada com os serviços prestados aos usuários.

A expectativa é que os resultados se mantenham acima da meta pactuada, sempre dando resolutividade as demandas do setor, alcançando o principal objetivo, assegurar o atendimento ético humanizado do serviço ofertado, de acordo com o preconizado pelo Sistema Único de Saúde, aos usuários que buscam atendimento no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan.

(Assinaturas manuscritas)

Satisfação Global (SAU)

(Isabelle Borges dos Anjos)



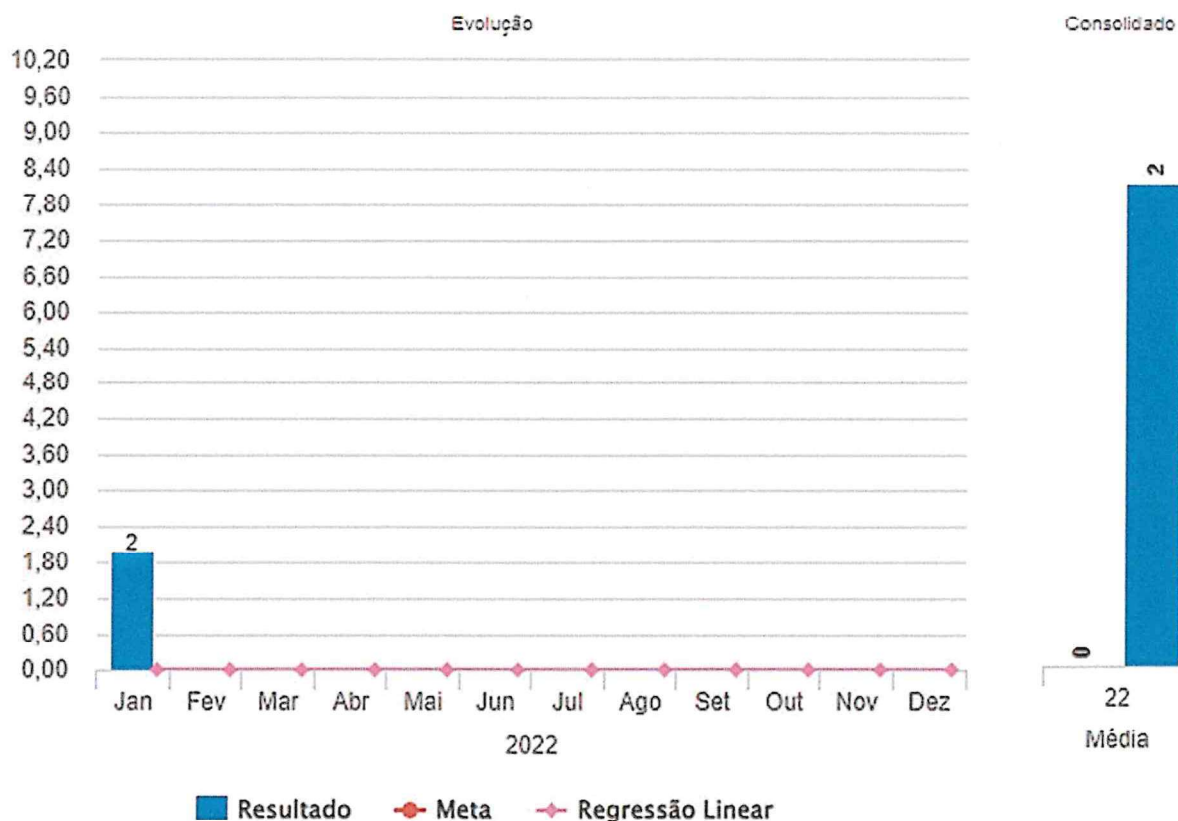
6) Número de reclamações registradas ao decorrer do mês de janeiro

Durante o mês de janeiro de 2022 evidenciamos 02 (duas) insatisfações, após a captura e análise dos formulários de pesquisa de satisfação. Todas as manifestações foram registradas no livro interno do SAU e lançadas no sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager da unidade para tratativa. Os registros das reclamações RE.SAU.0025 e RE.SAU.0026 foram analisados pela linha de comando e diretoria responsável dos setores, sendo que a reclamação RE.SAU.0025 foi classificada pelo Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente como um incidente, conforme análise em anexo (INC.HMIB.3234). Todas as reclamações foram geradas planos de ações para resolver e/ou minimizar os problemas relatado pelos usuários, dando como 100% a tratativa de retorno aos usuários em tempo hábil, sendo ela realizada via contato telefônico e presencial em regressos nas consultas ambulatoriais.

(Assinaturas manuscritas)

Número de Reclamações Registradas no Período (SAU)

(Isabelle Borges dos Anjos)



7) Quantitativo de elogios, sugestões registradas no mês de janeiro

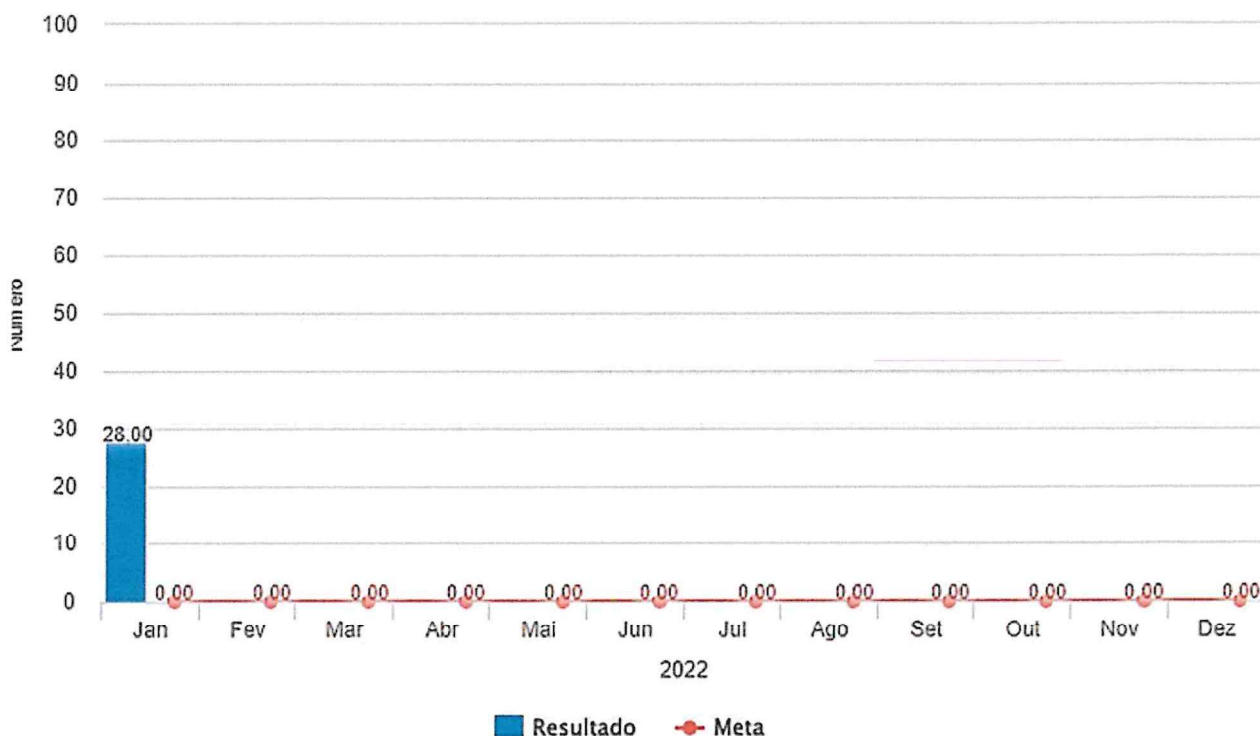
Na análise realizada pela equipe do SAU, no mês de janeiro obtivemos um total de **28 (vinte e oito)** elogios registrados em nossos formulários de pesquisas. Vale salientar que no mesmo período não obtivemos sugestões registradas por nossos usuários, sendo todos eles posto em nosso relatório de elogios e sugestões.

O SAU atua de maneira direta com todos os usuários que tem acesso a unidade, trabalhando de forma humanizada para que todos os nossos usuários e acompanhantes possam expressar-se de maneira espontânea.

[Assinatura]
08455

Numero de Elogios registrados no Período - SAU

(Isabelle Borges dos Anjos)



8) Atividades do SAU no mês de janeiro

Durante o mês de janeiro o SAU realizou a entrega de uma singela homenagem aos colaboradores elogiados no período, a unidade trabalha e prol da humanização voltada ao usuário e colaborador, reconhecendo o desempenho do trabalho que o colaborador exerce, o objetivo é mantermos a satisfação do usuário em alta e ser um multiplicador do trabalho humanizado.



Assinatura

Durante o mês de janeiro a equipe do SAU realizou a pesquisa de satisfação com os usuários e acompanhantes em todos os setores da unidade. Observamos a satisfação do atendimento ofertado, tendo em vista que todos os colaboradores trabalharam em prol de um atendimento ético, humanizado e eficiente, mantendo a satisfação sempre em alta.

9) Proposta para o mês seguinte

- Estimular os usuários a utilizarem o SAU;
- Informar os gestores referente os elogios, reclamações, duvidas e sugestões;
- Realizar pesquisas de satisfação aos usuários mensal;
- Receber e encaminhar todas as reclamações para tratativa e posterior retorno aos usuários;
- Realizar monitoramento dos índices de satisfação, com parecer as diretorias, para implantar melhorias.

10) Conclusão

Salientamos, que a partir das pesquisas no mês de janeiro de 2022, o HMIB alcançou a satisfação global de 98,43%, ou seja, apresentando um resultado positivo das avaliações dos nossos usuários e acompanhantes. Ressaltamos que neste período as reclamações e dúvidas foram devidamente tratadas em tempo hábil para melhoria no atendimento do usuário.

Concluimos que, as avaliações contabilizadas nas pesquisas pelos nossos usuários, mostrou a grande importância no SAU junto aos setores assistenciais na unidade, contribuindo para uma melhor qualidade de atendimento aos nossos usuários.

[Faint, illegible text]

[Handwritten signatures]

02458