
ANEXO I

**Relatório Mensal de produção
Referente ao mês de maio/2020
Serviço de Atendimento ao Usuário -
SAU**

Barcarena – PA
2020

Relatório de Atividades

Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Maio - 2020



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 está estruturado em vinte e seis capítulos, que são apresentadas as atividades desenvolvidas no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan durante o mês de maio de 2020, 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 Diagnóstico e Terapia – SADT e Ambulatório. Além dos formulários disponíveis, as pesquisas também são realizadas pelo Software de Gestão Estratégica na unidade, possuindo um módulo de pesquisas aplicadas com os usuários através de tablet é feita a captação em tempo real do percentual de satisfação, permitindo assim conhecer as necessidades e expectativas dos usuários, priorizando o atendimento ético, humanizado, satisfatório e eficiente.

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

Auxiliar Administrativo

Mônica de Moraes Bastos Pantoja

Analista de Qualidade Jr

Apresentamos os percentuais de satisfação dos itens abordados nos formulários preenchidos pelos usuários nos setores, Internação, Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI, Ambulatório, Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT e formulário da Alta Hospitalar aplicado no setor de Internação.

3) ALTA HOSPITALAR

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	64,22%
Satisfeito	1	34,86%
Insatisfeito	0	0,92%
Respostas Positivas		99,08%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	71,56%
Satisfeito	1	28,44%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

3.3) O Silêncio no ambiente hospitalar?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,64%
Satisfeito	1	29,36%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

3.4) A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	71,56%
Satisfeito	1	28,44%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	66,06%
Satisfeito	1	33,03%
Indiferente	0	0,92%
Respostas Positivas		99,08%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,81%
Satisfeito	1	31,19%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,72%
Satisfeito	1	29,36%
Indiferente	0	0,92%
Respostas Positivas		99,08%
Respostas Válidas		100%

3.8) Cuidados Médicos de que você recebeu no hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,47%
Satisfeito	1	38,53%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,89%
Satisfeito	1	32,11%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

3.10) O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	71,56%
Satisfeito	1	28,44%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

3.11) Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

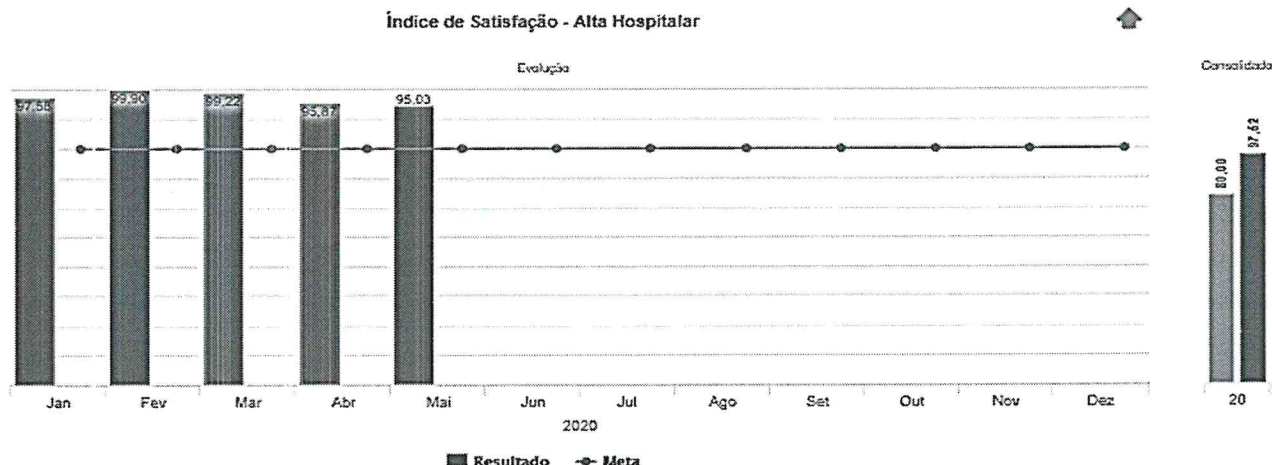
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	66,97%
Não	0	33,03%
Respostas Positivas		66,97%
Respostas Válidas		100%

3.12) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	76,15%
Não	0	23,85%
Respostas Positivas		76,15%
Respostas Válidas		100%

3.13) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas na Alta Hospitalar no mês de maio

Durante o mês de maio foram realizadas 194 (cento e noventa e quatro) Altas Hospitalares e foram aplicadas 109 (cento e nove) pesquisas de satisfação com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 56% em pesquisas aplicadas, superando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações. O percentual da satisfação na Alta Hospitalar no mês de maio alcançou 95,03%, superando a meta pactuada. Observamos que tanto o atendimento ofertado pela equipe de enfermagem, como a forma de tratamento da equipe de modo contribuíram para a permanência da satisfação na alta hospitalar.



4) AMBULATÓRIO

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	47,16%
Satisfeito	1	49,43%
Indiferente	0	1,7%
Pouco Satisfeito	0	1,7%
Respostas Positivas		96,59%
Respostas Válidas		100%

4.2) Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,93%
Satisfeito	1	38,07%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	51,7%
Satisfeito	1	46,59%
Indiferente	0	1,14%
Insatisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		98,3%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,39%
Satisfeito	1	40,91%
Indiferente	0	1,14%
Insatisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		98,3%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	48,3%
Satisfeito	1	49,43%
Indiferente	0	0,57%
Pouco Satisfeito	0	1,14%
Insatisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		97,73%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	47,16%
Satisfeito	1	49,43%
Indiferente	0	2,27%
Pouco Satisfeito	0	0,57%
Insatisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		96,59%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	51,7%
Satisfeito	1	45,45%
Indiferente	0	2,84%
Respostas Positivas		97,16%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	47,73%
Satisfeito	1	50,57%
Indiferente	0	1,7%
Respostas Positivas		98,3%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	52,27%
Satisfeito	1	46,02%
Indiferente	0	1,14%
Pouco Satisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		98,3%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	50%
Satisfeito	1	47,16%
Indiferente	0	1,7%
Pouco Satisfeito	0	0,57%
Insatisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		97,16%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	56,25%
Satisfeito	1	42,05%
Indiferente	0	1,14%
Pouco Satisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		98,3%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	51,7%
Satisfeito	1	46,02%
Indiferente	0	1,7%
Pouco Satisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		97,73%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,39%
Satisfeito	1	39,77%
Indiferente	0	1,7%
Pouco Satisfeito	0	1,14%
Respostas Positivas		97,16%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	50%
Satisfeito	1	47,16%
Indiferente	0	1,7%
Pouco Satisfeito	0	1,14%
Respostas Positivas		97,16%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	59,66%
Satisfeito	1	39,2%
Indiferente	0	0,57%
Pouco Satisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		98,86%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,34%
Satisfeito	1	33,52%
Indiferente	0	0,57%
Pouco Satisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		98,86%
Respostas Válidas		100%

4.17) O silêncio no ambiente do ambulatório?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,36%
Satisfeito	1	36,93%
Indiferente	0	1,14%
Pouco Satisfeito	0	0,57%
Respostas Positivas		98,3%
Respostas Válidas		100%

4.18) O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,93%
Satisfeito	1	36,36%
Indiferente	0	1,7%
Respostas Positivas		98,3%
Respostas Válidas		100%

4.19) Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	62,5%
Não	0	37,5%
Respostas Positivas		62,5%
Respostas Válidas		100%

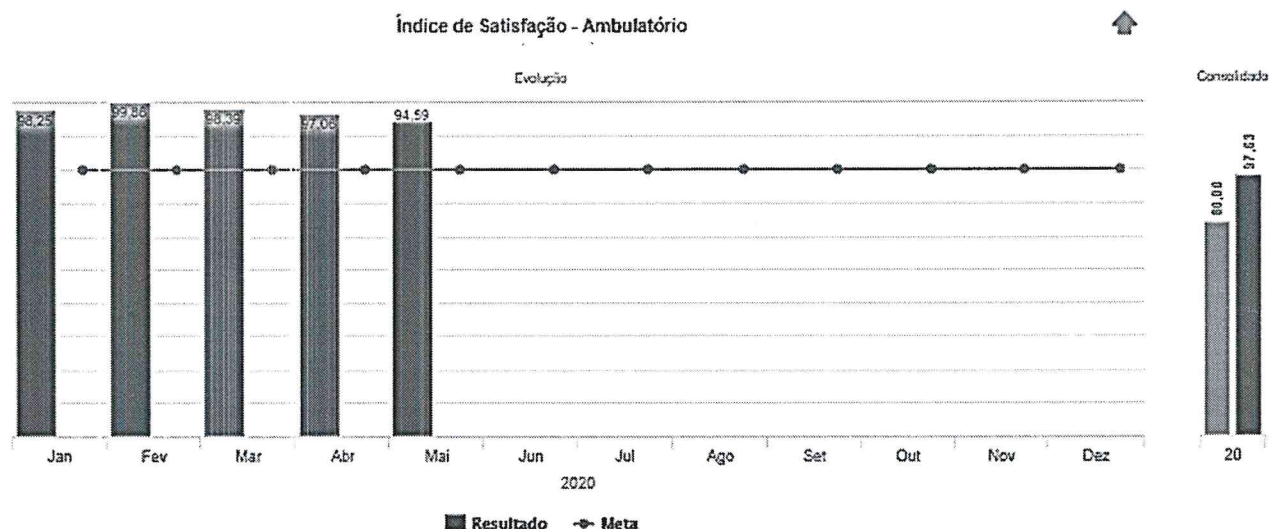
4.20) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	69,89%
Não	0	30,11%
Respostas Positivas		69,89%
Respostas Válidas		100%

4.21) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor do Ambulatório no mês de maio

Durante o mês de maio foram realizados 294 (duzentos e noventa e quatro) atendimentos e foram aplicadas 180 (cento e oitenta) pesquisas de satisfação com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 61% em pesquisas aplicadas no setor, superando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações.

O percentual da satisfação no setor do Ambulatório durante o mês de maio alcançou 94,59%. Evidenciamos que as respostas para a explicação e esclarecimento sobre o estado de saúde e o interesse do médico em ouvir as queixas colaboraram para a satisfação do serviço ofertado no setor, mantendo o resultado sempre em alta.



5) INTERNAÇÃO

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,66%
Satisfeito	1	40,54%
Indiferente	0	0,9%
Insatisfeito	0	0,9%
Repostas Positivas		98,2%
Respostas Válidas		100%

5.2) As informações que foram dadas ao paciente ou familiares?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	60,36%
Satisfeito	1	38,74%
Indiferente	0	0,9%
Repostas Positivas		99,1%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	55,86%
Satisfeito	1	41,44%
Indiferente	0	0,9%
Pouco Satisfeito	0	1,8%
Repostas Positivas		97,3%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	48,65%
Satisfeito	1	46,85%
Indiferente	0	1,8%
Pouco Satisfeito	0	2,7%
Repostas Positivas		95,5%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	51,35%
Satisfeito	1	44,14%
Indiferente	0	2,7%
Pouco Satisfeito	0	1,8%
Repostas Positivas		95,5%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	46,85%
Satisfeito	1	50,45%
Indiferente	0	0,9%
Pouco Satisfeito	0	0,9%
Insatisfeito	0	0,9%
Repostas Positivas		97,3%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	52,25%
Satisfeito	1	41,44%
Indiferente	0	4,5%
Pouco Satisfeito	0	0,9%
Insatisfeito	0	0,9%
Repostas Positivas		93,69%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	50,45%
Satisfeito	1	48,65%
Indiferente	0	0,9%
Repostas Positivas		99,1%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	53,15%
Satisfeito	1	43,24%
Indiferente	0	2,7%
Pouco Satisfeito	0	0,9%
Repostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

5.10) Sua sensação de segurança aos serviços deste hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	50,45%
Satisfeito	1	46,85%
Indiferente	0	2,7%
Repostas Positivas		97,3%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	44,14%
Satisfeito	1	54,05%
Indiferente	0	1,8%
Respostas Positivas		98,2%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,56%
Satisfeito	1	41,44%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	52,25%
Satisfeito	1	45,05%
Pouco Satisfeito	0	1,8%
Insatisfeito	0	0,9%
Respostas Positivas		97,3%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	55,86%
Satisfeito	1	43,24%
Pouco Satisfeito	0	0,9%
Respostas Positivas		99,1%
Respostas Válidas		100%

5.15) A limpeza das roupas de cama e banho?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	60,36%
Satisfeito	1	36,94%
Indiferente	0	0,9%
Pouco Satisfeito	0	1,8%
Respostas Positivas		97,3%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	55,86%
Satisfeito	1	42,34%
Pouco Satisfeito	0	1,8%
Respostas Positivas		98,2%
Respostas Válidas		100%

5.17) O silêncio no ambiente do hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,27%
Satisfeito	1	28,83%
Indiferente	0	0,9%
Respostas Positivas		99,1%
Respostas Válidas		100%

5.18) O horário que são servidas as refeições?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	56,76%
Satisfeito	1	42,34%
Pouco Satisfeito	0	0,9%
Respostas Positivas		99,1%
Respostas Válidas		100%

5.19) O horário em que é feita a limpeza do quarto?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	60,36%
Satisfeito	1	39,64%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

5.20) O horário das visitas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,07%
Satisfeito	1	27,93%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	60,36%
Satisfeito	1	37,84%
Indiferente	0	1,8%
Respostas Positivas		98,2%
Respostas Válidas		100%

5.22) O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	71,17%
Satisfeito	1	27,93%
Indiferente	0	0,9%
Respostas Positivas		99,1%
Respostas Válidas		100%

5.23) Frequência de visitas realizadas pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,97%
Satisfeito	1	26,13%
Indiferente	0	0,9%
Respostas Positivas		99,1%
Respostas Válidas		100%

5.24) Frequência de visitas realizadas pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	66,67%
Satisfeito	1	31,53%
Indiferente	0	0,9%
Pouco Satisfeito	0	0,9%
Respostas Positivas		98,2%
Respostas Válidas		100%

5.25) Frequência de visitas realizadas pelos outros profissionais?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,57%
Satisfeito	1	29,73%
Indiferente	0	2,7%
Respostas Positivas		97,3%
Respostas Válidas		100%

5.26) Frequência de visitas realizadas pelo SAU?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,37%
Satisfeito	1	28,83%
Indiferente	0	0,9%
Pouco Satisfeito	0	0,9%
Respostas Positivas		98,2%
Respostas Válidas		100%

5.27) Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

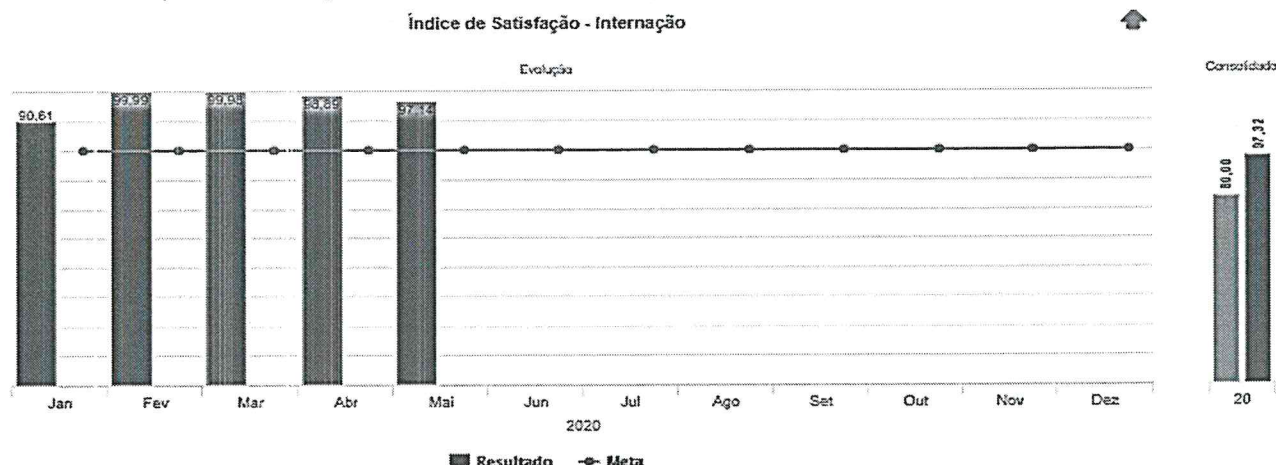
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	80,18%
Não	0	19,82%
Respostas Positivas		80,18%
Respostas Válidas		100%

5.28) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	88,29%
Não	0	11,71%
Respostas Positivas		88,29%
Respostas Válidas		100%

5.29) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor de Internação no mês de maio

No mês de maio foram realizadas 216 (duzentos e dezesseis) Internações e foram aplicadas 111 (cento e onze) pesquisas de satisfação com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 51% em pesquisas aplicadas no setor, superando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações. O percentual da satisfação no setor de internação no mês de maio alcançou 97,14%, onde podemos constatar nas respostas aos questionários que o horário em que a limpeza do quarto é feita e os horários de visita, contribuíram para a satisfação dos usuários durante o período de internação.



6) SADT

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	64,13%
Satisfeito	1	34,24%
Indiferente	0	1,63%
Respostas Positivas		98,37%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,61%
Satisfeito	1	40,22%
Indiferente	0	2,17%
Respostas Positivas		97,83%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	59,78%
Satisfeito	1	40,22%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

6.4) O tempo que demorou para o paciente ser atendido?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,7%
Satisfeito	1	38,59%
Indiferente	0	1,63%
Pouco Satisfeito	0	1,09%
Respostas Positivas		97,28%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	48,37%
Satisfeito	1	51,09%
Indiferente	0	0,54%
Respostas Positivas		99,46%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	59,24%
Satisfeito	1	38,59%
Indiferente	0	2,17%
Respostas Positivas		97,83%
Respostas Válidas		100%

6.7) A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,07%
Satisfeito	1	41,85%
Indiferente	0	1,09%
Respostas Positivas		98,91%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,07%
Satisfeito	1	41,3%
Indiferente	0	1,09%
Pouco Satisfeito	0	0,54%
Respostas Positivas		98,37%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	59,78%
Satisfeito	1	38,04%
Indiferente	0	1,63%
Pouco Satisfeito	0	0,54%
Respostas Positivas		97,83%
Respostas Válidas		100%

6.10) O local para reclamação/ Sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,65%
Satisfeito	1	27,72%
Indiferente	0	1,09%
Insatisfeito	0	0,54%
Respostas Positivas		98,37%
Respostas Válidas		100%

6.11) Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	60,87%
Não	0	39,13%
Respostas Positivas		60,87%
Respostas Válidas		100%

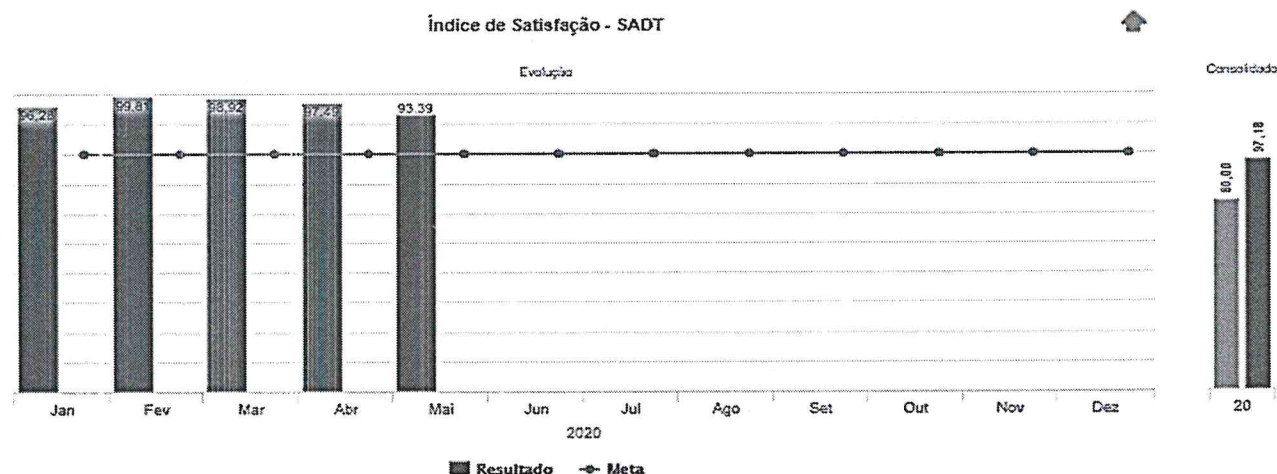
6.12) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	75,54%
Não	0	24,46%
Respostas Positivas		75,54%
Respostas Válidas		100%

6.13) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor do Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terap a no mês de maio

Durante o mês de maio foram realizados 1100 (mil e cem) atendimentos, e foram aplicadas 195 (cento e noventa e cinco) pesquisas de satisfação com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 18% em pesquisas aplicadas no setor, superando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações.

O percentual da satisfação no setor de Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT no mês de maio, alcançou 93,29%. Podemos observar que a sinalização do hospital e a boa vontade em ajudar colaboraram para a manutenção da satisfação dos usuários.



7) UAI

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	47,14%
Satisfeito	1	48,57%
Indiferente	0	1,43%
Pouco Satisfeito	0	2,14%
Insatisfeito	0	0,71%
Respostas Positivas		95,71%
Respostas Válidas		100%

7.2) Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	52,86%
Satisfeito	1	45%
Indiferente	0	2,14%
Respostas Positivas		97,86%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	51,43%
Satisfeito	1	45%
Indiferente	0	2,14%
Pouco Satisfeito	0	0,71%
Insatisfeito	0	0,71%
Respostas Positivas		96,43%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	55%
Satisfeito	1	43,57%
Indiferente	0	1,43%
Respostas Positivas		98,57%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	40%
Satisfeito	1	56,43%
Indiferente	0	2,86%
Pouco Satisfeito	0	0,71%
Respostas Positivas		96,43%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	47,14%
Satisfeito	1	48,57%
Indiferente	0	1,43%
Pouco Satisfeito	0	2,86%
Respostas Positivas		95,71%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	47,14%
Satisfeito	1	50%
Indiferente	0	2,86%
Respostas Positivas		97,14%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	39,29%
Satisfeito	1	57,86%
Indiferente	0	2,14%
Pouco Satisfeito	0	0,71%
Respostas Positivas		97,14%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	50%
Satisfeito	1	47,86%
Indiferente	0	1,43%
Insatisfeito	0	0,71%
Respostas Positivas		97,86%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	46,43%
Satisfeito	1	50%
Indiferente	0	2,86%
Pouco Satisfeito	0	0,71%
Respostas Positivas		96,43%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	52,86%
Satisfeito	1	46,43%
Indiferente	0	0,71%
Respostas Positivas		99,29%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	48,57%
Satisfeito	1	50,71%
Indiferente	0	0,71%
Respostas Positivas		99,29%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,57%
Satisfeito	1	40%
Indiferente	0	0,71%
Pouco Satisfeito	0	0,71%
Respostas Positivas		98,57%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,86%
Satisfeito	1	41,43%
Indiferente	0	0,71%
Respostas Positivas		99,29%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	50,71%
Satisfeito	1	46,43%
Indiferente	0	2,86%
Respostas Positivas		97,14%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	62,14%
Satisfeito	1	37,86%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,71%
Satisfeito	1	34,29%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,43%
Satisfeito	1	38,57%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

7.19) O tempo de espera na realização de exames?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65%
Satisfeito	1	35%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

7.20) O silêncio no ambiente do pronto atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	63,57%
Satisfeito	1	35%
Indiferente	0	1,43%
Respostas Positivas		98,57%
Respostas Válidas		100%

7.21) O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,86%
Satisfeito	1	27,14%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

7.22) Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	70%
Não	0	30%
Respostas Positivas		70%
Respostas Válidas		100%

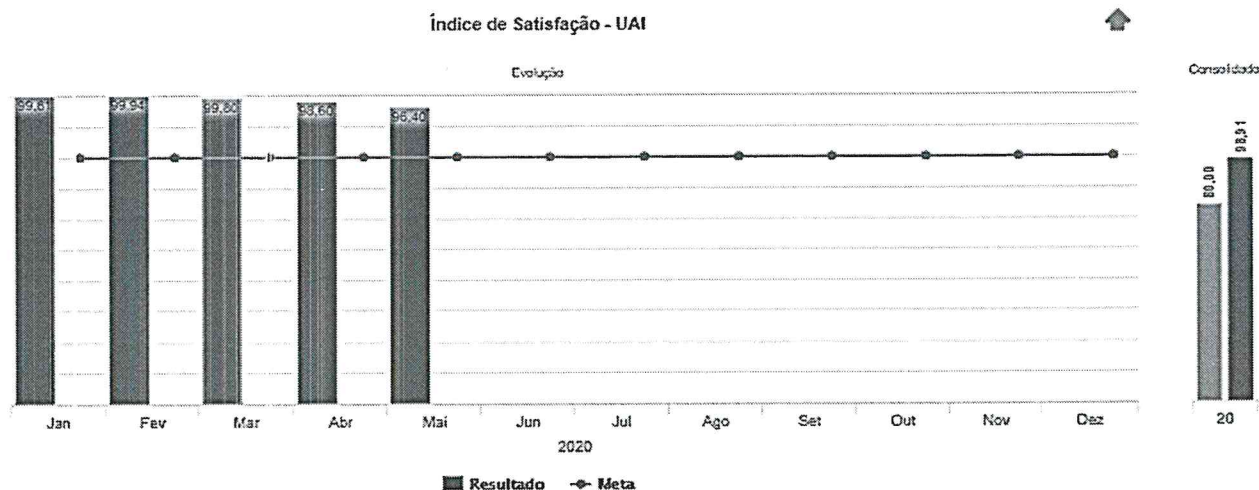
7.23) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	85,71%
Não	0	14,29%
Respostas Positivas		85,71%
Respostas Válidas		100%

7.24) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências no mês de maio

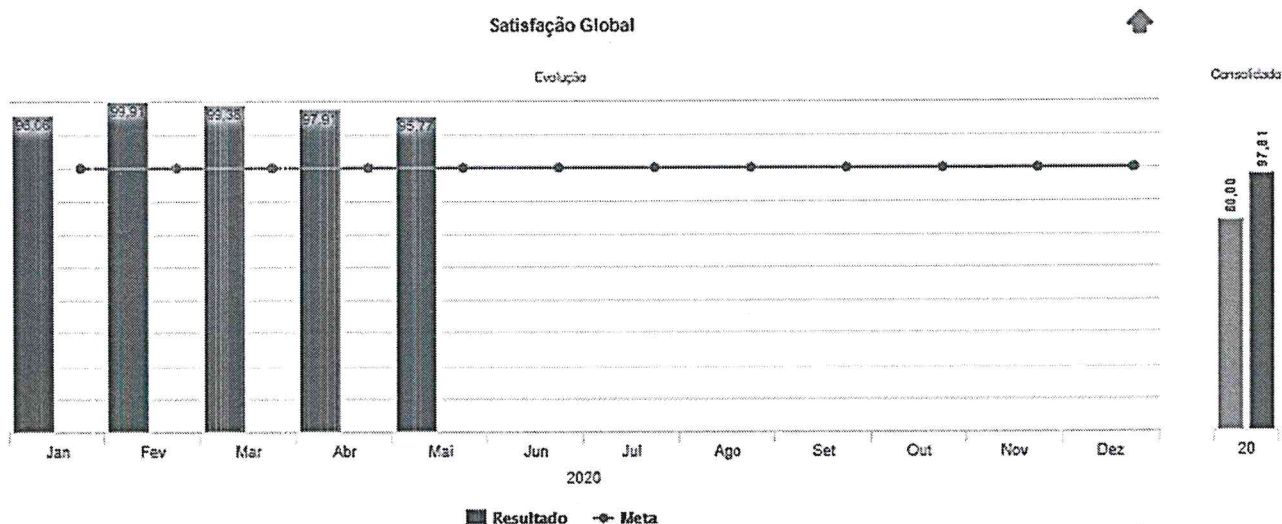
Durante o mês de maio foram realizados 388 (trezentos e oitenta e oito) atendimentos, e foram aplicadas 141 (cento e quarenta e um) pesquisas de satisfação com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 36% em pesquisas aplicadas no setor, superando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações.

O percentual da satisfação no setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI durante o mês de maio alcançou 96,40%. Podemos citar que o tempo de espera em realizar os exames e o local de manifestações de reclamações/sugestões acessível contribuíram para que o alcance deste resultado.



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

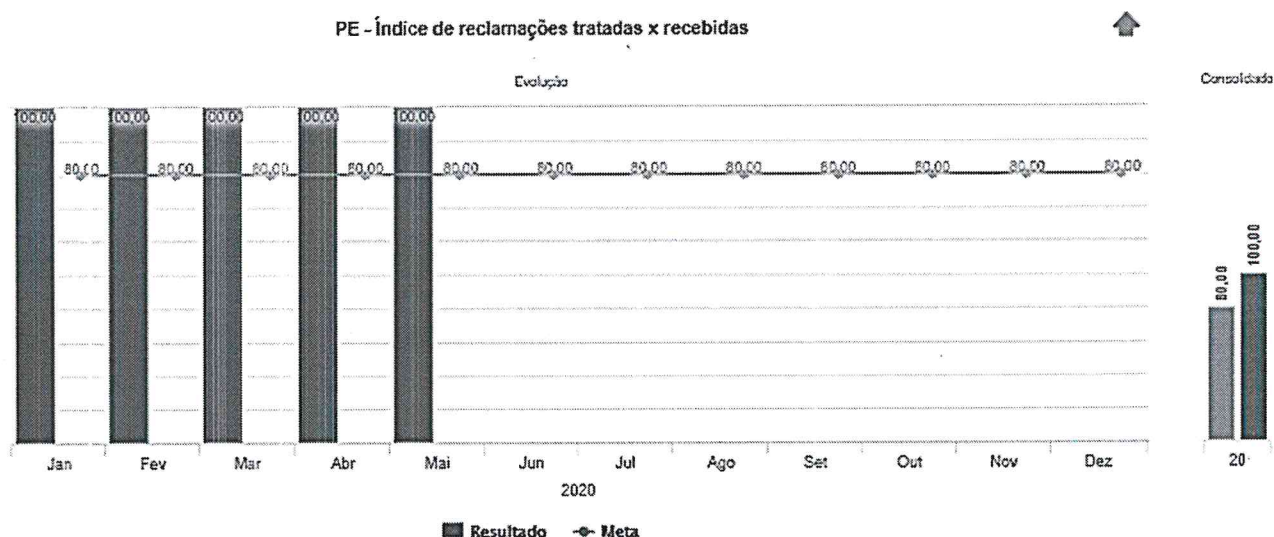
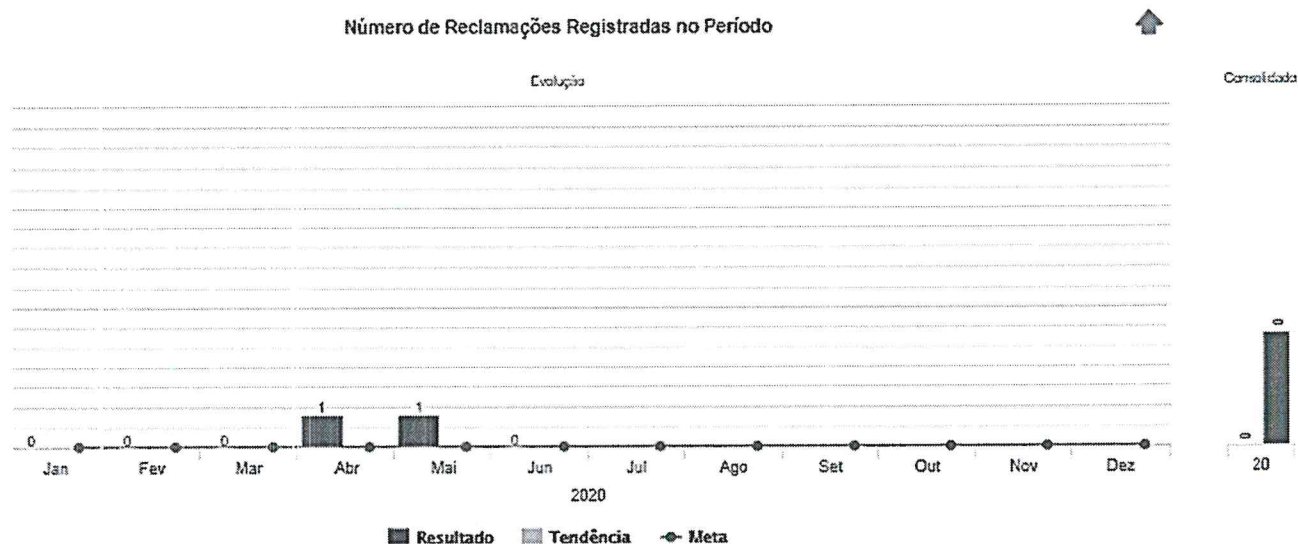
No mês de maio de 2020 a satisfação global alcançou 95,77%, mantendo a satisfação acima da meta pactuada, 80%. Podemos observar que a satisfação de todos os setores da unidade se manteve acima de 90%, colaborando assim para o resultado positivo da satisfação global.



9) Número de reclamações registradas e % de tratativas das reclamações no mês de maio

Identificamos no primeiro gráfico um (01) registro de reclamação no mês de maio. O SAU trabalha para que seja fundamental a busca da melhoria contínua e qualidade da assistência no intuito de atingirmos a excelência do atendimento ofertado, sempre acolhendo os usuários com seus questionamentos, procurando dar resolutividade as opiniões relatadas e apresentado solução imediata. Essas medidas contribuem para que não haja registros de reclamações, consequentemente mantermos a satisfação dos usuários. Podemos observar que desde o início das atividades do HMIB, este apresenta baixo número de reclamações registradas e índice de satisfação sempre acima da meta pactuada.

No segundo gráfico podemos observar que apesar do registro da reclamação, esta foi 100% tratada em tempo hábil, obtendo um ótimo resultado e superando a meta estabelecida em contrato de gestão, de 80%.



10) Quantitativo dos registros de elogios, sugestões e reclamações durante o mês de maio

Durante o período os elogios, sugestões e reclamações registradas nos setores, foram disponibilizados em um CD, conforme foi solicitado via ofício pelo Grupo Técnico da SESPA, segue a baixo número total registrados em cada setor.

04 SADT

10 Internação

03 UAI

05 Ambulatório

04 Formulário da Alta Hospitalar aplicado no setor de internação

No período houve 01 registro de reclamação, a mesma foi 100% tratada em tempo hábil, pelo gestor responsável pelo setor.

11) Atividades realizadas pelo SAU no mês de maio

No mês de maio o SAU juntamente com a nutricionista responsável pelo setor do Serviço de Nutrição e Dietética – SND e a responsável pelo Serviço de Higiene e Limpeza – SHL, participaram da roda de conversa no star das mães/acompanhantes dos RNs que estão na UTIN e UCIN da unidade, realizando a escuta e acolhimento das mesmas, para mantermos o diálogo entre os setores e usuários, buscando melhoria referente ao atendimento ofertado.

Observamos que houve um retorno satisfatório de todas as mães/acompanhantes, que agradeceram pelo empenho da unidade com um atendimento ético demonstrando interesse no auxílio as necessidades de todos, trabalhando para esclarecer qualquer dúvida afim de garantir a satisfação dos usuários e acompanhantes, em todo o caso evidenciando o atendimento humanizado que a unidade preconiza.

