ANEXO I

Relatório Mensal de produção

Referente ao mês de outubro/2021

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Barcarena – PA
2021

Relatório de Atividades

Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

OUTUBRO – 2021

1) Introdução

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 é o setor destinado a ouvir e registrar os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos usuários, acompanhantes e visitantes, sendo um canal de relacionamento direto entre o HMIB e seus usuários, tendo também como uma de suas atividades as pesquisas de satisfação, que são aplicadas diariamente nos setores: Ambulatório, Unidade de Atendimento de Intercorrências – UAI, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT, Internação, onde, a partir delas, mensalmente são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação do usuário, dados estes, monitorados permanentemente.

O presente relatório é apresentado as atividades desenvolvidas no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan durante o mês de outubro de 2021. 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

- Isabelle Borges dos Anjos. — Auxiliar. Administrativo.
- Samile da Silva Tavares — Auxiliar Administrativo.
- Kalila Natathya Teixeira Rodrigues — Auxiliar. Administrativo.
- Mônica de Moraes Bastos Pantoja. — Analista de Qualidade Jr.

Observação: A colaboradora Kalila Natathya Teixeira Rodrigues encontra-se afastada das suas atividades na unidade, por motivo de doença.

029

3) Atividades Desenvolvidas

Apresentamos os percentuais de satisfação dos itens abordados nos formulários respondidos pelos usuários no mês de outubro de 2021, sendo eles:

Formulários	Outubro		
	Atendimentos	Pesquisas Realizadas	Porcentual Mensal
Alta Hospitalar	281	211	75%
Ambulatório	1025	730	71%
Internação	267	170	64%
SADT	3736	600	16%
UAI	475	280	59%
Total	5784	1991	34%

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 Outubro/2021
Data de Início:	01/10/2021
Data de Fim:	01/11/2021
Competência:	202109
Situação:	Liberada
Data da consulta:	03/11/2021 - 17:20 Hs
Formulários concluídos:	211

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

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	95,26%
Satisfeito	1	4,74%

030

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	96,68%
Satisfeito	1	2,37%
Indiferente	0	0,47%
Pouco Satisfeito	0	0,47%

O Silêncio no ambiente hospitalar?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	97,16%
Satisfeito	1	2,37%
Indiferente	0	0,47%

A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	95,26%
Satisfeito	1	4,74%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	95,73%
Satisfeito	1	3,32%
Indiferente	0	0,95%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	96,68%
Satisfeito	1	2,84%
Indiferente	0	0,47%

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

Opção	Pontos	%Respostas	R
Muito Satisfeito	1	96,68%	
Satisfeito	1	3,32%	

031

Cuidados Médicos de que você recebeu no hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	96,68%
Satisfeito	1	2,84%
Indiferente	0	0,47%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	95,26%
Satisfeito	1	4,27%
Indiferente	0	0,47%

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	96,68%
Satisfeito	1	3,32%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	99,53%
Não	0	0,47%

Você voltaria a utilizar este serviço?

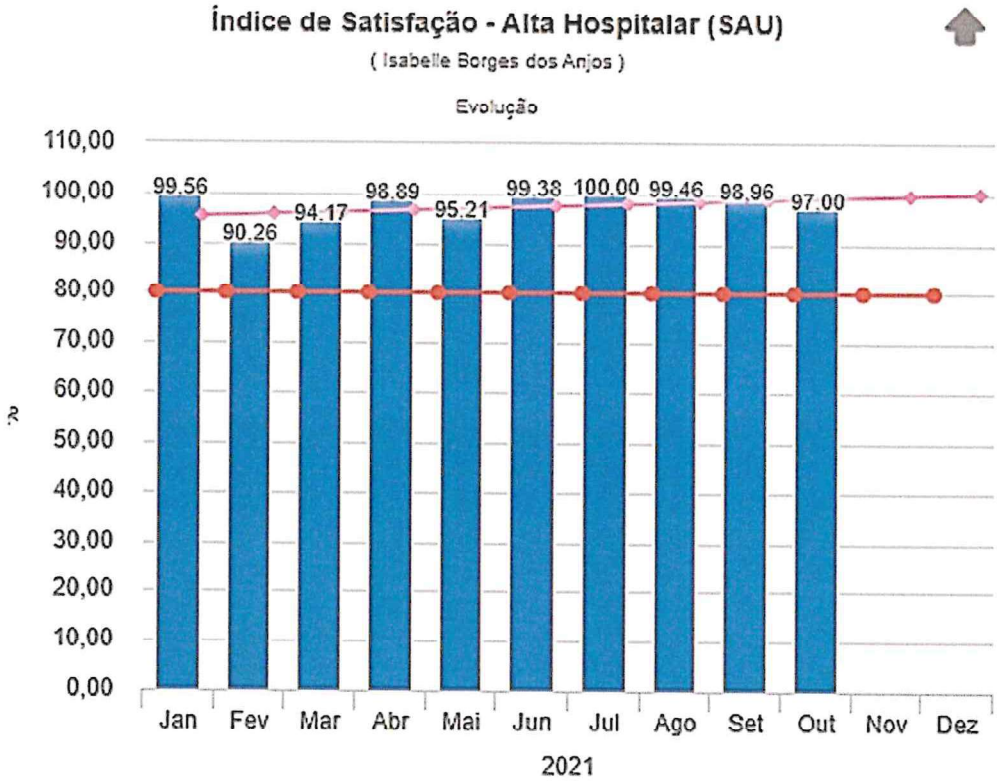
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

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

As pesquisas aplicadas no mês de outubro no setor da Alta Hospitalar obtiveram um total de 211 (duzentos e onze) entre usuário e acompanhantes, com um fluxo de 281 (duzentos e oitenta e um) atendimentos no setor com o percentual de 75%, proporcionando um resultado acima da meta estabelecida de 10%.

As ações feita com os usuários durante a alta, proporcionou o porcentual de 97% de satisfação, classificados como satisfeito e muito satisfeito os serviços prestados na unidade, ressaltando o silencio do ambiente hospitalar e as explicações do médico sobre a doença do paciente obteve impacto quanto ao percentual satisfatório.

www.prosaude.org.br • prosaude@hmibprosaude.org.br •
Avenida José Pinheiro Rodrigues, 258. CEP 68445-000 • Barcarena (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)



4.2) Ambulatório

Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatório

Informações

Entidade:	Ambulatório
Ocorrência:	Ambulatório Outubro/2021
Data de Início:	01/10/2021
Data de Fim:	01/11/2021
Competência:	202109
Situação:	Liberada
Data da consulta:	03/11/2021 - 09:56 Hs
Formulários concluídos:	730

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

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	81,23%
Satisfeito	1	16,85%
Indiferente	0	1,78%
Pouco Satisfeito	0	0,14%

033

Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,23%
Satisfeito	1	17,12%
Indiferente	0	1,64%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,55%
Satisfeito	1	16,3%
Indiferente	0	2,88%
Pouco Satisfeito	0	0,27%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,42%
Satisfeito	1	13,84%
Indiferente	0	2,33%
Pouco Satisfeito	0	0,27%
Insatisfeito	0	0,14%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	84,93%
Satisfeito	1	12,6%
Indiferente	0	2,19%
Pouco Satisfeito	0	0,27%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,4%
Satisfeito	1	11,78%
Indiferente	0	0,82%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,48%
Satisfeito	1	11,78%
Indiferente	0	2,6%
Pouco Satisfeito	0	0,14%

034

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	86,58%
Satisfeito	1	11,51%
Indiferente	0	1,64%
Pouco Satisfeito	0	0,27%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,95%
Satisfeito	1	10,14%
Indiferente	0	1,92%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,53%
Satisfeito	1	10%
Indiferente	0	2,33%
Pouco Satisfeito	0	0,14%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,67%
Satisfeito	1	10,41%
Indiferente	0	1,51%
Pouco Satisfeito	0	0,41%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	86,3%
Satisfeito	1	11,78%
Indiferente	0	1,78%
Pouco Satisfeito	0	0,14%

www.prosaude.org.br • prosaude@hmibprosaude.org.br •
Avenida José Pinheiro Rodrigues, 258. CEP 68445-000 • Barcarena (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,67%
Satisfeito	1	10,27%
Indiferente	0	2,05%

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

Opção	Pontos	%Resposta
Muito Satisfeito	1	86,85%
Satisfeito	1	11,1%
Indiferente	0	1,51%
Pouco Satisfeito	0	0,55%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	86,44%
Satisfeito	1	11,64%
Indiferente	0	1,92%

O silêncio no ambiente do ambulatório?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,95%
Satisfeito	1	10,55%
Indiferente	0	1,37%
Pouco Satisfeito	0	0,14%

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,49%
Satisfeito	1	10,55%
Indiferente	0	0,82%
Insatisfeito	0	0,14%

www.prosaude.org.br • prosaude@hmibprosaude.org.br •
Avenida José Pinheiro Rodrigues, 258. CEP 68445-000 • Barcarena (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

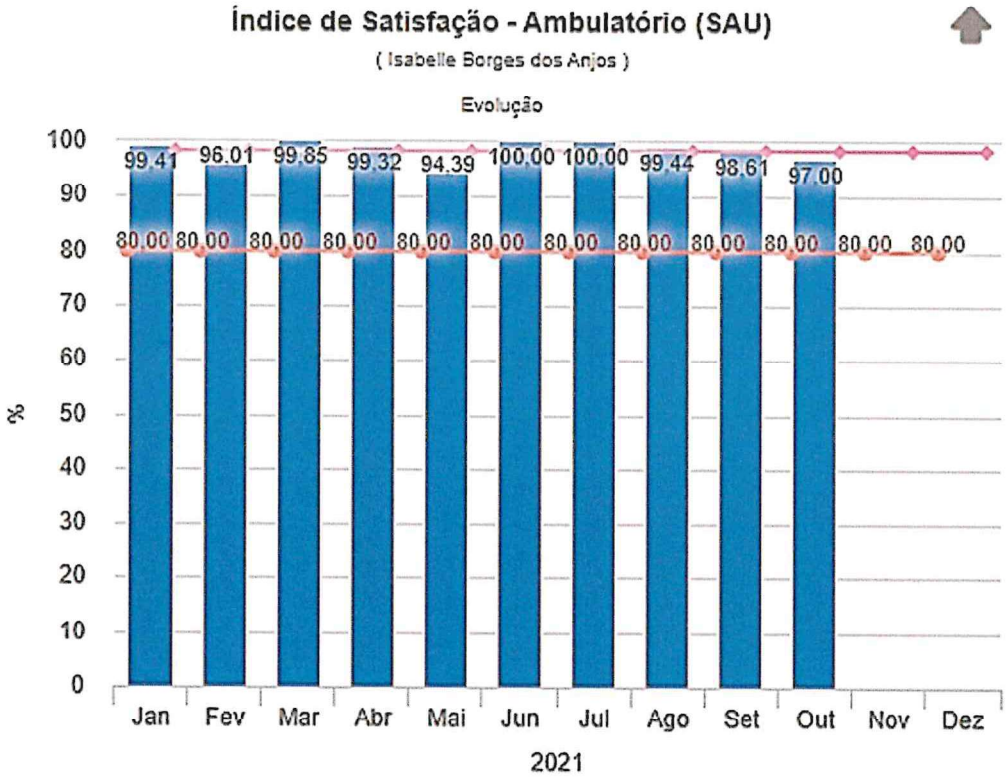
Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

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

No setor do Ambulatório houveram 1025 (mil e vinte e cinco) atendimentos, contabilizando 730 (setecentos e trinta) pesquisas aplicadas entre usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 71% em pesquisas aplicadas, com um resultado acima da meta estipulada, 10%, durante o mês de outubro.

Ressaltamos, que o setor alcançou 97% em satisfação, contribuindo para eficiência nos atendimentos prestados. Vale salientar o tempo que o paciente demorou pra ser atendido pelo pessoal da administração E o silencio do ambiente do ambulatório, trouxe um benefício para o resultado final acima da meta.



4.3) Internação

Pesquisa de Satisfação do Usuário da Internação

Informações

Entidade:	Internação
Ocorrência:	Internação Outubro/2021
Data de Início:	01/10/2021
Data de Fim:	01/11/2021
Competência:	202109
Situação:	Liberada
Data da consulta:	03/11/2021 - 10:16 Hs
Formulários concluídos:	170

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

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	83,53%
Satisfeito	1	15,29%
Indiferente	0	1,18%

As informações que foram dadas ao paciente ou familiares?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	82,94%
Satisfeito	1	15,29%
Indiferente	0	1,18%
Pouco Satisfeito	0	0,59%

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

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	86,47%
Satisfeito	1	12,35%
Indiferente	0	1,18%

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

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	80,59%
Satisfeito	1	17,06%
Indiferente	0	2,35%

038

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,53%
Satisfeito	1	13,53%
Indiferente	0	1,76%
Pouco Satisfeito	0	1,18%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,24%
Satisfeito	1	10%
Indiferente	0	1,76%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,06%
Satisfeito	1	11,76%
Indiferente	0	0,59%
Pouco Satisfeito	0	0,59%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,82%
Satisfeito	1	10%
Indiferente	0	1,18%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,24%
Satisfeito	1	11,76%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,88%
Satisfeito	1	11,76%
Indiferente	0	1,76%
Pouco Satisfeito	0	0,59%

039

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,88%
Satisfeito	1	14,12%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,94%
Satisfeito	1	15,88%
Indiferente	0	1,18%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,24%
Satisfeito	1	10,59%
Indiferente	0	1,18%

A limpeza das roupas de cama e banho?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,35%
Satisfeito	1	15,88%
Indiferente	0	1,76%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,24%
Satisfeito	1	10,59%
Indiferente	0	1,18%

O silêncio no ambiente do hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	86,47%
Satisfeito	1	11,76%
Indiferente	0	1,76%

O horário que são servidas as refeições?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90%
Satisfeito	1	10%

040

Sua sensação de segurança aos serviços desse hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,41%
Satisfeito	1	8,82%
Indiferente	0	1,76%

O horário em que é feita a limpeza do quarto?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,29%
Satisfeito	1	14,71%

O horário das visitas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90%
Satisfeito	1	10%

Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,53%
Satisfeito	1	14,71%
Indiferente	0	1,76%

O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	84,71%
Satisfeito	1	14,12%
Indiferente	0	1,18%

Frequência de visitas realizadas pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	84,12%
Satisfeito	1	13,53%
Indiferente	0	2,35%

Frequência de visitas realizadas pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,24%
Satisfeito	1	10%
Indiferente	0	1,76%

www.**prosaude**.org.br • **prosaude**@hmibprosaude.org.br •
Avenida José Pinheiro Rodrigues, 258. CEP 68445-000 • Barcarena (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

Frequência de visitas realizadas pelos outros profissionais?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,41%
Satisfeito	1	10,59%

Frequência de visitas realizadas pelo SAU?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,29%
Satisfeito	1	14,12%
Indiferente	0	0,59%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

Você voltaria a utilizar este serviço?

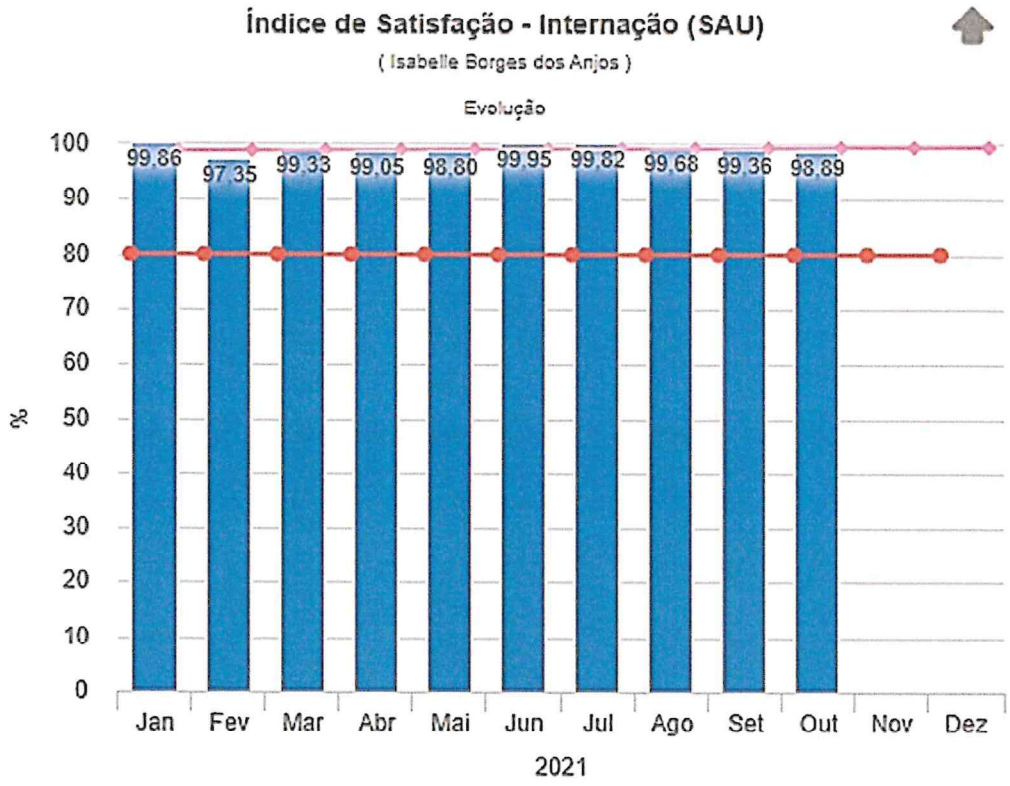
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

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

O setor de internação registrou durante o mês de outubro 267 (duzentos e sessenta e sete) atendimentos, contendo 170 (sento e setenta) pesquisas aplicadas entre usuários e acompanhante alcançando o percentual de 64%, resultado esse acima da meta estabelecida, 10%.

Evidenciamos ainda no setor, o empenho de todos os profissionais entre eles médicos, enfermeiros e corpo técnico em oferecer um trabalho humanizado para 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 98,89%

042



4.4) Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia - SADT

Pesquisa de Satisfação do Usuário SADT

Informações

Entidade:	SADT
Ocorrência:	SADT Outubro/2021
Data de Início:	01/10/2021
Data de Fim:	01/11/2021
Competência:	202109
Situação:	Liberada
Data da consulta:	03/11/2021 - 10:49 Hs
Formulários concluídos:	600

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,83%
Satisfeito	1	6,17%
Indiferente	0	0,83%
Pouco Satisfeito	0	0,17%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,83%
Satisfeito	1	7%
Indiferente	0	1,17%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,5%
Satisfeito	1	9,17%
Indiferente	0	1,33%

O tempo que demorou para o paciente ser atendido?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,33%
Satisfeito	1	7,83%
Indiferente	0	0,83%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90%
Satisfeito	1	8,67%
Indiferente	0	1,17%
Pouco Satisfeito	0	0,17%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,33%
Satisfeito	1	9,67%
Indiferente	0	1%

044

A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,67%
Satisfeito	1	10,17%
Indiferente	0	2%
Pouco Satisfeito	0	0,17%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,83%
Satisfeito	1	8,67%
Indiferente	0	1,17%
Pouco Satisfeito	0	0,33%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,67%
Satisfeito	1	7,5%
Indiferente	0	0,5%
Pouco Satisfeito	0	0,33%

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,17%
Satisfeito	1	8,5%
Indiferente	0	0,33%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

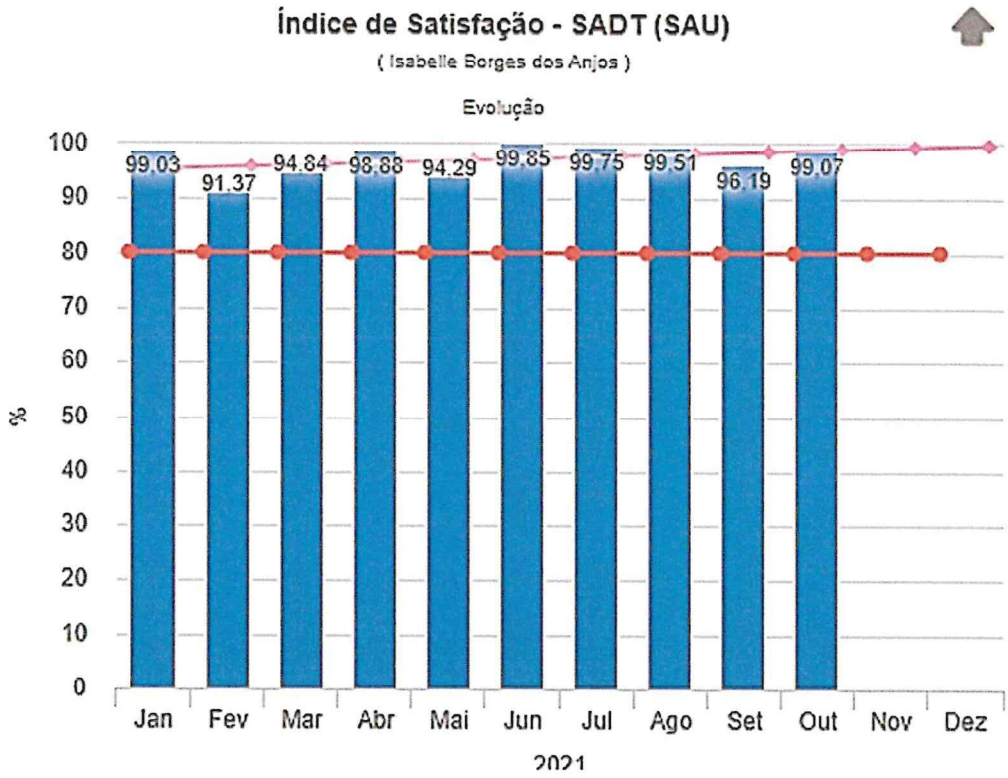
Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

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

Em consideração ao total de atendimentos no setor do SADT de 3736 (três mil setecentos e trinta e seis) exames externos realizados, foram aplicadas 600 (seiscentos) pesquisas com os usuários e acompanhantes, representando o percentual de 16% da meta registrada em contrato de gestão, 10%.

Foi possível constatar que o setor obteve resultados positivos em relação a limpeza e conforto da recepção, corredores e sala de espera e o tempo que demorou para ser atendido, sucedendo um porcentual de 99,07% em satisfação.



4.5) Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI

Pesquisa de Satisfação do Usuário UAI

Informações

Entidade:	UAI
Ocorrência:	UAI Outubro
Data de Início:	01/10/2021
Data de Fim:	01/11/2021
Competência:	202109
Situação:	Liberada
Data da consulta:	03/11/2021 - 11:04 Hs
Formulários concluídos:	280

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

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	92,5%
Satisfeito	1	7,14%
Pouco Satisfeito	0	0,36%

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

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	91,79%
Satisfeito	1	7,5%
Indiferente	0	0,71%

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

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	92,14%
Satisfeito	1	6,07%
Indiferente	0	0,71%
Pouco Satisfeito	0	1,07%

www.prosaude.org.br • prosaude@hmibprosaude.org.br •
Avenida José Pinheiro Rodrigues, 258. CEP 68445-000 • Barcarena (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90,36%
Satisfeito	1	8,57%
Indiferente	0	0,71%
Pouco Satisfeito	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,14%
Satisfeito	1	6,43%
Indiferente	0	1,43%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90,36%
Satisfeito	1	7,86%
Indiferente	0	1,43%
Pouco Satisfeito	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,29%
Satisfeito	1	9,29%
Indiferente	0	1,43%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,57%
Satisfeito	1	9,64%
Indiferente	0	1,79%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,29%
Satisfeito	1	7,86%
Indiferente	0	2,86%

www.prosaude.org.br • prosaude@hmibprosaude.org.br •
Avenida José Pinheiro Rodrigues, 258. CEP 68445-000 • Barcarena (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,93%
Satisfeito	1	8,93%
Indiferente	0	1,79%
Pouco Satisfeito	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,14%
Satisfeito	1	11,07%
Indiferente	0	1,43%
Pouco Satisfeito	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	86,07%
Satisfeito	1	12,86%
Indiferente	0	1,07%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,5%
Satisfeito	1	9,64%
Indiferente	0	2,5%
Pouco Satisfeito	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90%
Satisfeito	1	9,29%
Indiferente	0	0,71%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,57%
Satisfeito	1	10%
Indiferente	0	1,07%
Pouco Satisfeito	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,57%
Satisfeito	1	11,07%
Indiferente	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,93%
Satisfeito	1	10%
Indiferente	0	0,71%
Pouco Satisfeito	0	0,36%

O tempo de espera na realização de exames?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90,36%
Satisfeito	1	8,57%
Indiferente	0	1,07%

O silêncio no ambiente do pronto atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90%
Satisfeito	1	10%

O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,21%
Satisfeito	1	11,43%
Indiferente	0	0,36%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

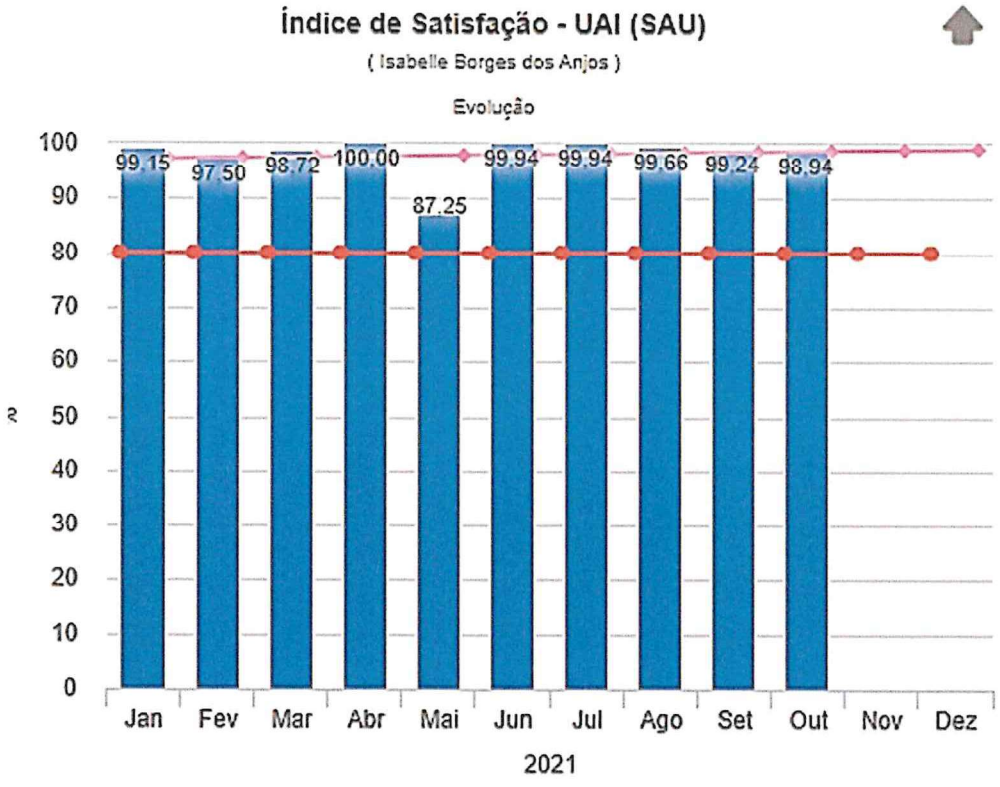
Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

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

Considerando que no setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI no mês de outubro o total de 475 (quatrocentos e setenta e cinco) atendimentos, foi possível realizar 280 (duzentos e oitenta) pesquisas com usuários e acompanhantes que corresponde a 59% no setor, superando a meta estabelecida de 10%.

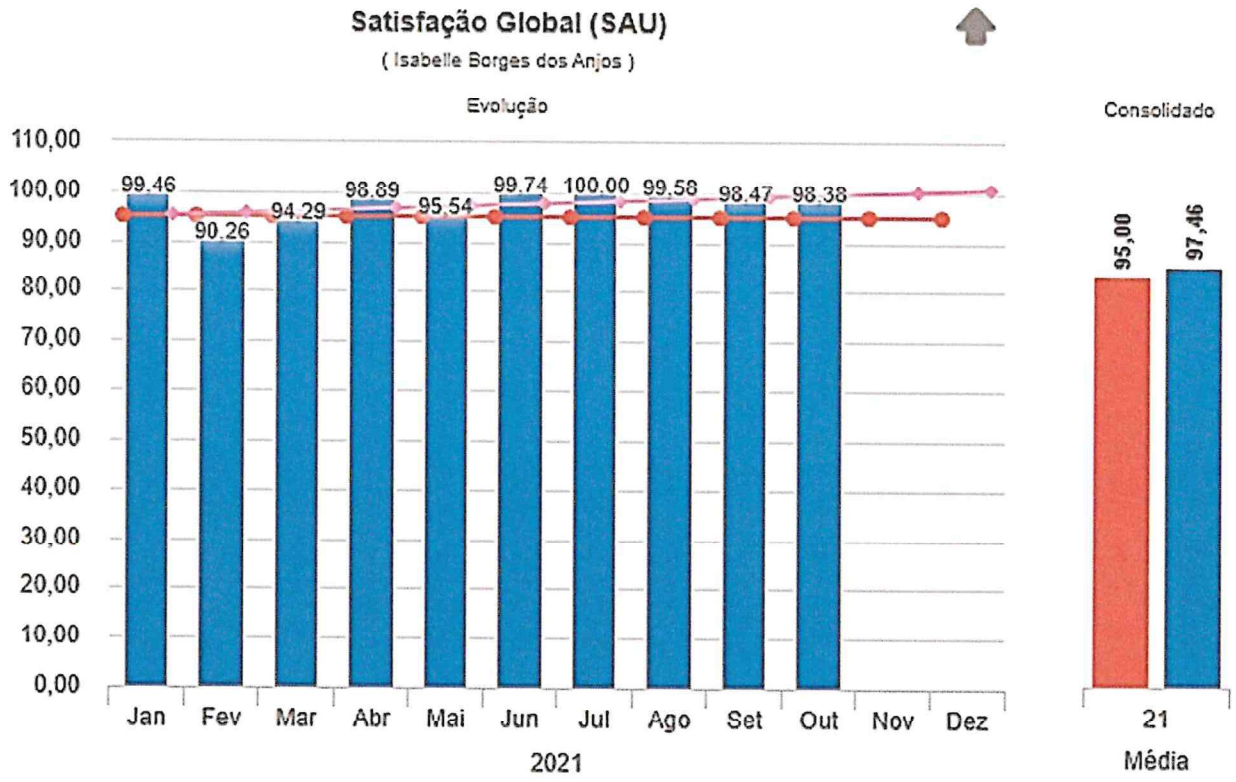
Segundo os percentuais alcançados durante o mês que corresponde 98,94% em satisfação, podemos destacar ações como, o tempo que demorou para ser atendido pelos enfermeiros e a limpeza da recepção, corredores e sala de espera.



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

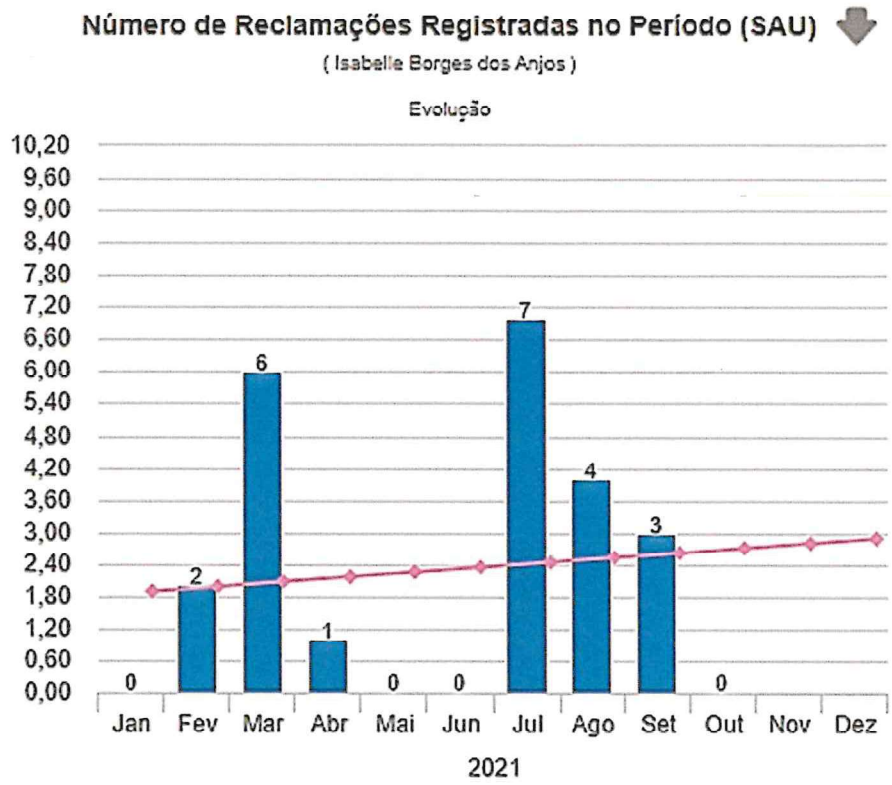
Os dados analisados nos setores que contemplam Alta Hospitalar, Ambulatório, Internação, SADT, UAI apresentou percentuais que se mantém acima da meta de 80%. Ponderando os níveis de satisfação por setor, onde resultou em uma satisfação global do usuário no mês de outubro de 98,38%, apontando uma tendencia favorável e humanizado com os serviços prestados aos usuários.

Desse modo, as pesquisas de satisfação aplicadas no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan se enquadram no padrão "Muito Satisfeito". A propensão do SAU é superar sempre as expectativas dos usuários e dar resolutividade em tempo hábil as demandas do setor, e portando buscar obter sempre o melhor resultado.



052

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

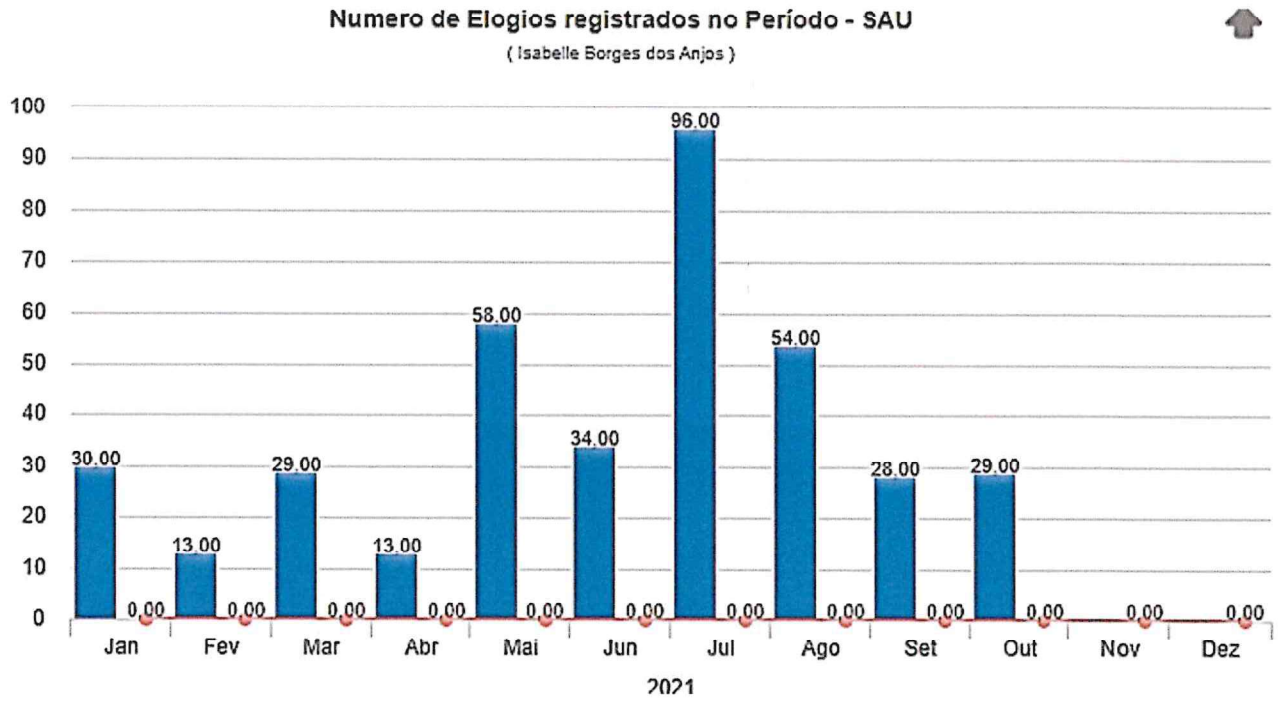


Durante o mês de outubro de 2021 não foi formalizado reclamações presencialmente registradas na visita ou na sala do SAU. Entretanto em alguns momentos o SAU durante sua visita, observou necessidade de esclarecimento de algumas dúvidas, as quais foram direcionadas e tratadas no momento da visita.

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

Na análise realizada pela equipe do SAU, no mês de outubro obtivemos um total de **29** (vinte e nove) elogios registrados em nossos formulários de pesquisas, sendo todos eles posto em nosso relatório de elogios e sugestões.

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



8) Atividades do SAU no mês de outubro

No período o SAU parabenizou os colaboradores elogiados e realizou entrega de bombons, contendo junto ao nome do colaborador o elogio que o colaborador recebeu, além de serem representados em nosso mural nos corredores do hospital, com o objetivo de valorizar o desempenho das atividades que cada um exerce.

Durante o mês de outubro 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.

O SAU realizou apresentação dos resultados trimestral das pesquisas de satisfação dos Usuários, na reunião de Gestão em Ação dia 27 de outubro de 2021, para todos os gestores da unidade, afim de estimular e estreitar a comunicação e humanização dos usuários e colaboradores na nossa unidade, em busca de um atendimento em excelência

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

Observamos que a partir das pesquisas no mês de outubro de 2021, o HMIB alcançou a satisfação global de 98,38%, ou seja, apresentando um resultado positivo das avaliações dos nossos usuários e acompanhantes. Ressaltamos que neste período não obtivemos reclamações e todas as dúvidas foram devidamente tradadas em tempo hábil para melhoria no atendimento do usuário.

Concluímos 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.

055