

# Relatório de Atividades

## Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

### AGOSTO – 2022



000029

## 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.

No presente relatório são apresentadas as atividades desenvolvidas no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan durante o mês de agosto de 2022. 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 estadar 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 |
| ➤ Juliane da Silva Leal           | Auxiliar Administrativo |
| ➤ Mônica de Moraes Bastos Pantoja | Analista de Qualidade   |



## 3) Atividades Desenvolvidas

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

000000

Formulários	Agosto		
	Atendimentos	Pesquisas Realizadas	Porcentual Mensal
ALTA HOSPITALAR	261	181	69%
AMBULATÓRIO	1173	1120	95%
INTERNAÇÃO	258	178	69%
SADT	3206	634	20%
UAI	438	399	91%
<b>TOTAL</b>	<b>5336</b>	<b>2512</b>	<b>47%</b>

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 AGO/2022  
 Data de Início: 01/08/2022  
 Data de Fim: 01/09/2022  
 Competência: 202207  
 Situação: Liberada  
 Data da consulta: 01/09/2022 - 14:50 Hs  
 Formulários concluídos: 181

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90,61%
Satisfeito	1	8,84%
Indiferente	0	0,55%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,77%
Satisfeito	1	17,68%
Indiferente	0	0,55%

000001

<b>O Silêncio no ambiente hospitalar?</b>			
Opção	Pontos	%Respostas	
Muito Satisfeito	1	79,56%	
Satisfeito	1	19,34%	
Indiferente	0	1,1%	

<b>A educação e o respeito com que você foi tratado?</b>			
Opção	Pontos	%Respostas	
Muito Satisfeito	1	79,01%	
Satisfeito	1	18,23%	
Indiferente	0	2,76%	

<b>A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar e a resolver seus problemas?</b>			
Opção	Pontos	%Respostas	
Muito Satisfeito	1	79,01%	
Satisfeito	1	15,47%	
Indiferente	0	4,97%	
Pouco Satisfeito	0	0,55%	

<b>As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?</b>			
Opção	Pontos	%Respostas	
Muito Satisfeito	1	77,35%	
Satisfeito	1	19,89%	
Indiferente	0	2,76%	

<b>Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?</b>			
Opção	Pontos	%Respostas	
Muito Satisfeito	1	79,01%	
Satisfeito	1	17,68%	
Indiferente	0	3,31%	

<b>Cuidados Médicos de que você recebeu no hospital?</b>			
Opção	Pontos	%Respostas	
Muito Satisfeito	1	80,66%	
Satisfeito	1	17,68%	
Indiferente	0	1,66%	

<b>O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?</b>			
Opção	Pontos	%Respostas	
Muito Satisfeito	1	72,93%	
Satisfeito	1	24,86%	
Indiferente	0	2,21%	

000032

**Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?**

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	97,24%
Não	0	2,76%

**Você voltaria a utilizar este serviço?**

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	97,24%
Não	0	2,76%

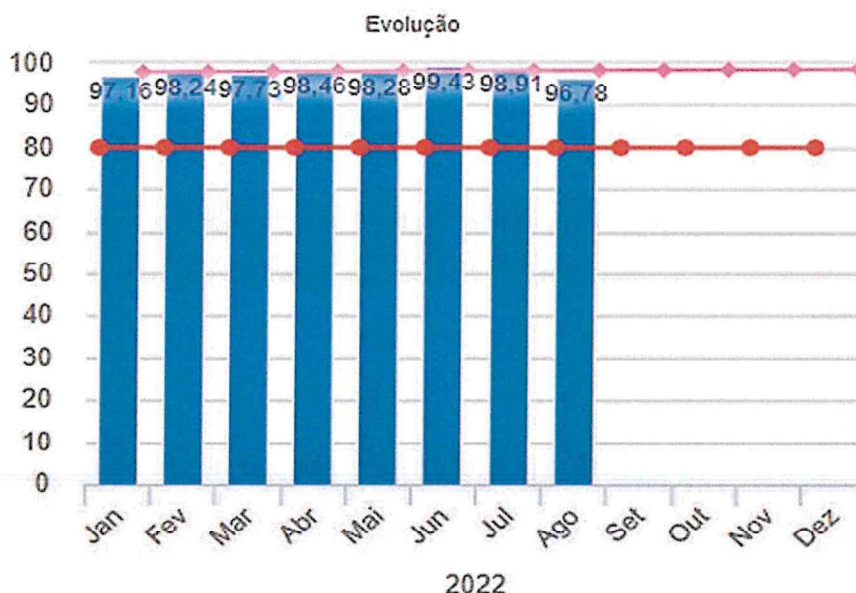
**4.1.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas na Alta Hospitalar no mês de agosto**

Em visitas diárias nos setores de internação o SAU evidenciou **261 (duzentos e sessenta e um)** saídos no mês, onde foi possível realizar **181 (cento e oitenta e um)** pesquisas com usuários/acompanhantes, gerando o percentual de **69%** ficou acima da meta estipulada de **10%**.

Dessa forma, a satisfação entre os saídos do mês ficou em **96,78%**, classificando a unidade em excelente nos cuidados com o paciente, e juntamente as explicações do médico e a limpeza dos banheiros, corredores e sala de espera, obtendo resultado satisfatórios no mês

**Índice de Satisfação - Alta Hospitalar (SAU)**

( Isabelle Borges dos Anjos )



000033

## 4.2) Ambulatório

# Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatório

### Informações

Entidade:	Ambulatório
Ocorrência:	Ambulatório AGO/2022
Data de Início:	01/08/2022
Data de Fim:	01/09/2022
Competência:	202207
Situação:	Liberada
Data da consulta:	01/09/2022 - 15:50 Hs
Formulários concluídos:	1120

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90,55%
Satisfeito	1	9,09%
Indiferente	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90,64%
Satisfeito	1	9,18%
Indiferente	0	0,09%
Pouco Satisfeito	0	0,09%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	88,75%
Satisfeito	1	9,63%
Indiferente	0	1,26%
Pouco Satisfeito	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,09%
Satisfeito	1	8,19%
Indiferente	0	0,72%

000034

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,29%
Satisfeito	1	9,27%
Indiferente	0	1,08%
Pouco Satisfeito	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,58%
Satisfeito	1	10,71%
Indiferente	0	1,26%
Pouco Satisfeito	0	0,36%
Insatisfeito	0	0,09%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,49%
Satisfeito	1	10,8%
Indiferente	0	1,35%
Pouco Satisfeito	0	0,27%
Insatisfeito	0	0,09%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,2%
Satisfeito	1	9,54%
Indiferente	0	1,17%
Insatisfeito	0	0,09%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,56%
Satisfeito	1	9,63%
Indiferente	0	0,72%
Pouco Satisfeito	0	0,09%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,38%
Satisfeito	1	9,9%
Indiferente	0	0,72%

000035

*[Handwritten signature]*

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,02%
Satisfeito	1	10,62%
Indiferente	0	0,36%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90,73%
Satisfeito	1	8,91%
Indiferente	0	0,27%
Pouco Satisfeito	0	0,09%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,71%
Satisfeito	1	7,11%
Indiferente	0	0,18%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	93,25%
Satisfeito	1	6,39%
Indiferente	0	0,27%
Pouco Satisfeito	0	0,09%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	95,14%
Satisfeito	1	4,59%
Indiferente	0	0,27%

**O silêncio no ambiente do ambulatório?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	95,59%
Satisfeito	1	4,14%
Indiferente	0	0,27%

**O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	96,4%
Satisfeito	1	3,42%
Indiferente	0	0,18%

000036



**Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?**

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	98,29%
Não	0	1,71%

**Você voltaria a utilizar este serviço?**

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	99,73%
Não	0	0,27%

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

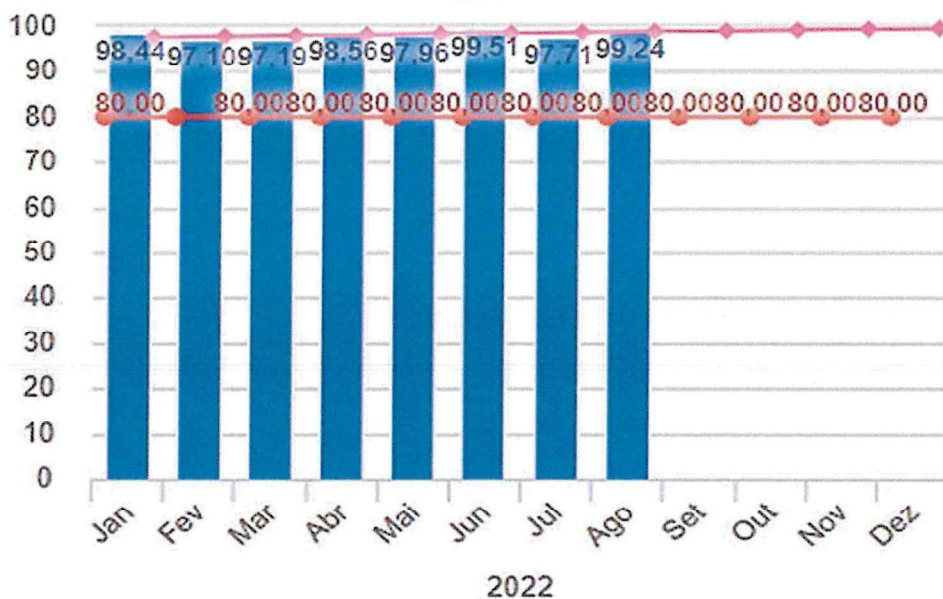
Foi observado que no período do mês de agosto a equipe do SAU realizou **1120 (um mil cento e vinte)** pesquisas entre usuários/acompanhantes, com um total de atendimento de **1173 (um mil cento e setenta e três)**. Foi possível observar o percentual de **95%** ficando acima da meta estipulada de **10%**.

Por ser dessa forma, setor alcançou **99,24%** em satisfação. Vale salienta que a educação e respeito que foi tratado pelos médicos e pelos funcionários da administração, trouxe um benefício para o resultado final acima da meta.

**Índice de Satisfação - Ambulatório (SAU)**

( Isabelle Borges dos Anjos )

Evolução



*[Handwritten signature]*

000067

*[Handwritten signature]*

### 4.3) Internação

## Pesquisa de Satisfação do Usuário da Internação

### Informações

Entidade:	Internação
Ocorrência:	Internação AGO/2022
Data de Início:	01/08/2022
Data de Fim:	01/09/2022
Competência:	202207
Situação:	Liberada
Data da consulta:	01/09/2022 - 16:01 Hs
Formulários concluídos:	178

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	84,83%
Satisfeito	1	14,61%
Indiferente	0	0,56%

#### As informações que foram dadas ao paciente ou familiares?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,34%
Satisfeito	1	16,29%
Indiferente	0	3,37%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,65%
Satisfeito	1	20,22%
Indiferente	0	1,12%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,53%
Satisfeito	1	18,54%
Indiferente	0	3,93%

000038

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,21%
Satisfeito	1	19,1%
Indiferente	0	1,69%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,46%
Satisfeito	1	14,61%
Indiferente	0	3,37%
Insatisfeito	0	0,56%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,03%
Satisfeito	1	22,47%
Indiferente	0	3,93%
Pouco Satisfeito	0	0,56%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,53%
Satisfeito	1	19,1%
Indiferente	0	3,37%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,34%
Satisfeito	1	17,42%
Indiferente	0	1,69%
Pouco Satisfeito	0	0,56%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,15%
Satisfeito	1	15,17%
Indiferente	0	1,69%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,78%
Satisfeito	1	15,73%
Indiferente	0	3,93%
Pouco Satisfeito	0	0,56%

000039

*[Handwritten signature]*

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	74,16%
Satisfeito	1	21,91%
Indiferente	0	3,37%
Insatisfeito	0	0,56%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,71%
Satisfeito	1	16,29%

**A limpeza das roupas de cama e banho?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,34%
Satisfeito	1	19,1%
Pouco Satisfeito	0	0,56%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,02%
Satisfeito	1	16,85%
Indiferente	0	0,56%
Pouco Satisfeito	0	0,56%

**O silêncio no ambiente do hospital?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,39%
Satisfeito	1	14,04%
Indiferente	0	0,56%

**O horário que são servidas as refeições?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	86,52%
Satisfeito	1	12,92%
Indiferente	0	0,56%

**Sua sensação de segurança aos serviços desse hospital?**

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

**O horário em que é feita a limpeza do quarto?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	86,52%
Satisfeito	1	13,48%

0000040

**O horário das visitas?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,01%
Satisfeito	1	8,43%
Pouco Satisfeito	0	0,56%

**Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,64%
Satisfeito	1	12,36%

**O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90,45%
Satisfeito	1	9,55%

**Frequência de visitas realizadas pelos médicos?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,13%
Satisfeito	1	7,3%
Indiferente	0	0,56%

**Frequência de visitas realizadas pelos enfermeiros?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,7%
Satisfeito	1	5,62%
Indiferente	0	1,69%

**Frequência de visitas realizadas pelos outros profissionais?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	94,38%
Satisfeito	1	5,62%

**Frequência de visitas realizadas pelo SAU?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,57%
Satisfeito	1	7,87%
Indiferente	0	0,56%

000011

**Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?**

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	97,19%
Não	0	2,81%

**Você voltaria a utilizar este serviço?**

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	99,44%
Não	0	0,56%

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

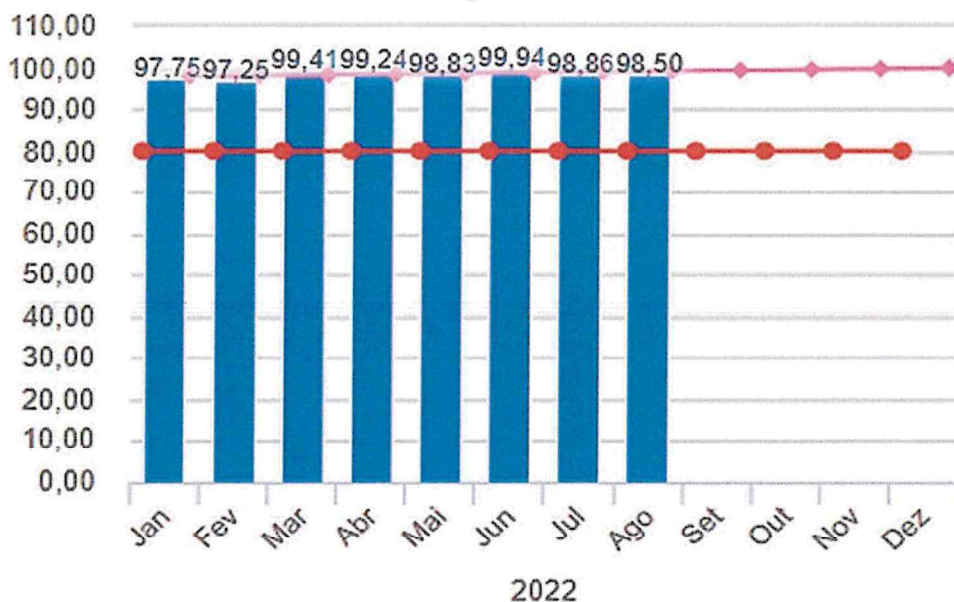
Nas visitas diárias do SAU no setor de internação durante o mês de agosto, foi possível contabilizar **178 (cento e setenta e oito)** pesquisas aplicadas entre usuários/acompanhantes, tendo em total de atendimento no setor de **258 (duzentos e cinquenta e oito)**. Por isso, ficamos com o percentual de **69%** acima da meta estipulada de **10%**.

Ressaltamos ainda, a satisfação dos usuários com os serviços prestados resultando em **98,50%** para o setor, onde podemos pontuar também as explicações do médico sobre a doença do paciente e tratamento que foi realizado.

**Índice de Satisfação - Internação (SAU)**

( Isabelle Borges dos Anjos )

Evolução



000042

#### 4.4) Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia - SADT

### Pesquisa de Satisfação do Usuário SADT

#### Informações

Entidade:	SADT
Ocorrência:	SADT AGO/2022
Data de Início:	01/08/2022
Data de Fim:	01/09/2022
Competência:	202207
Situação:	Liberada
Data da consulta:	01/09/2022 - 18:17 Hs
Formulários concluídos:	634

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,44%
Satisfeito	1	11,76%
Indiferente	0	0,64%
Pouco Satisfeito	0	0,16%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,67%
Satisfeito	1	16,53%
Indiferente	0	0,79%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,62%
Satisfeito	1	14,79%
Indiferente	0	1,59%

#### O tempo que demorou para o paciente ser atendido?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,69%
Satisfeito	1	13,2%
Indiferente	0	0,95%
Pouco Satisfeito	0	0,16%

000043

*Handwritten signature and initials*

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,24%
Satisfeito	1	17,97%
Indiferente	0	0,64%
Pouco Satisfeito	0	0,16%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,33%
Satisfeito	1	19,71%
Indiferente	0	0,95%

**A educação e o respeito com que você foi tratado?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,31%
Satisfeito	1	15,9%
Indiferente	0	0,79%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,28%
Satisfeito	1	12,4%
Indiferente	0	0,32%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90,14%
Satisfeito	1	9,86%

**O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?**

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	90,62%
Satisfeito	1	9,38%

**Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?**

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	95,87%
Não	0	4,13%

**Você voltaria a utilizar este serviço?**

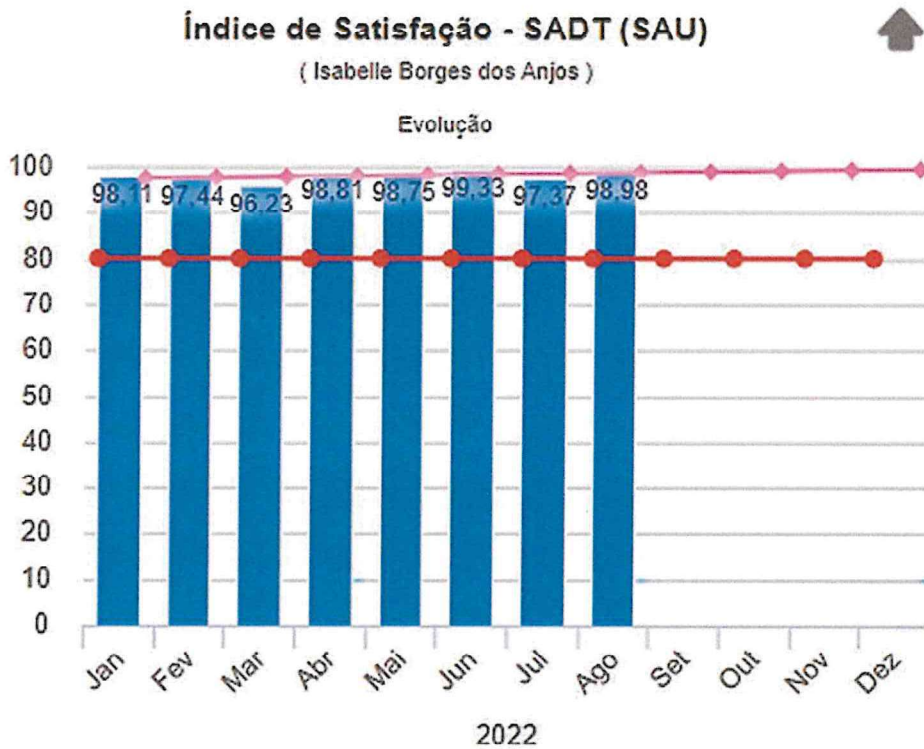
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	99,05%
Não	0	0,95%

000044



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

No mês de agosto setor do Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT, considerou um total de **634 (seiscentos e trinta e quatro)** pesquisas realizadas entre usuário/acompanhante, tendo o total de exames realizados de **3206 (três mil duzentos e seis)**, proporcionado um resultado de **20%**, acima da meta de **10%**. A partir disso, os resultados em satisfação para o setor obtiveram **98,98%**, em relação ao Silêncio no ambiente do Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia e a Limpeza e conforto dos banheiros, corredores e salas de espera.



000045

#### 4.5) Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI

### Pesquisa de Satisfação do Usuário UAI

#### Informações

Entidade:	UAI
Ocorrência:	UAI AGO/2022
Data de Início:	01/08/2022
Data de Fim:	01/09/2022
Competência:	202207
Situação:	Liberada
Data da consulta:	01/09/2022 - 18:18 Hs
Formulários concluídos:	399

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,64%
Satisfeito	1	13,35%
Indiferente	0	0,76%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,12%
Satisfeito	1	16,12%
Indiferente	0	1,76%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,61%
Satisfeito	1	17,13%
Indiferente	0	1,01%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,63%
Satisfeito	1	16,12%
Indiferente	0	0,25%

000046

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,59%
Satisfeito	1	19,14%
Indiferente	0	1,76%
Pouco Satisfeito	0	0,5%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,58%
Satisfeito	1	18,89%
Indiferente	0	3,27%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,09%
Satisfeito	1	18,89%
Indiferente	0	2,77%
Insatisfeito	0	0,25%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,6%
Satisfeito	1	18,64%
Indiferente	0	1,01%
Pouco Satisfeito	0	0,76%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,59%
Satisfeito	1	17,13%
Indiferente	0	3,53%
Pouco Satisfeito	0	0,5%
Insatisfeito	0	0,25%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	74,06%
Satisfeito	1	23,43%
Indiferente	0	2,27%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	76,57%
Satisfeito	1	22,42%
Indiferente	0	0,76%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos médicos?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,86%
Satisfeito	1	17,88%
Indiferente	0	1,26%

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos enfermeiros?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,12%
Satisfeito	1	16,12%
Indiferente	0	0,25%
Pouco Satisfeito	0	0,5%

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos funcionários da administração?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	84,38%
Satisfeito	1	12,85%
Indiferente	0	2,52%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos outros profissionais?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,89%
Satisfeito	1	13,35%
Indiferente	0	0,76%

O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,41%
Satisfeito	1	11,84%
Indiferente	0	0,76%

As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	91,18%
Satisfeito	1	8,31%
Indiferente	0	0,25%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

000048

O tempo de espera na realização de exames?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	89,17%
Satisfeito	1	10,83%

O silêncio no ambiente do pronto atendimento?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	92,19%
Satisfeito	1	7,56%
Indiferente	0	0,25%

O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	93,2%
Satisfeito	1	6,55%
Pouco Satisfeito	0	0,25%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?		
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	96,47%
Não	0	3,53%

Você voltaria a utilizar este serviço?		
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	97,98%
Não	0	2,02%

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

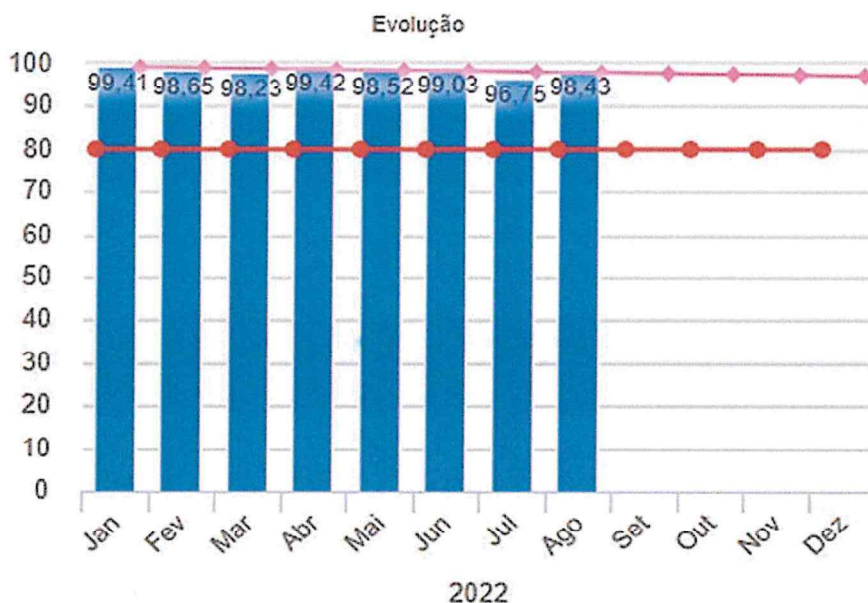
O setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI totalizou **438 (quatrocentos e trinta e oito)** em atendimento durante o mês de agosto, dentre eles **399 (trezentos e noventa e nove)** foram em pesquisas aplicadas pelo SAU entre usuários/acompanhantes, que corresponde a **91%** pesquisas realizadas no setor, superando a meta estabelecida de **10%**.

Portanto, o setor alcançou **98,43%** em satisfação, podemos destacar ações como: as explicações dos médicos sobre a doença do paciente e o silêncio no ambiente de pronto atendimento

000049

### Índice de Satisfação - UAI (SAU)

( Isabelle Borges dos Anjos )



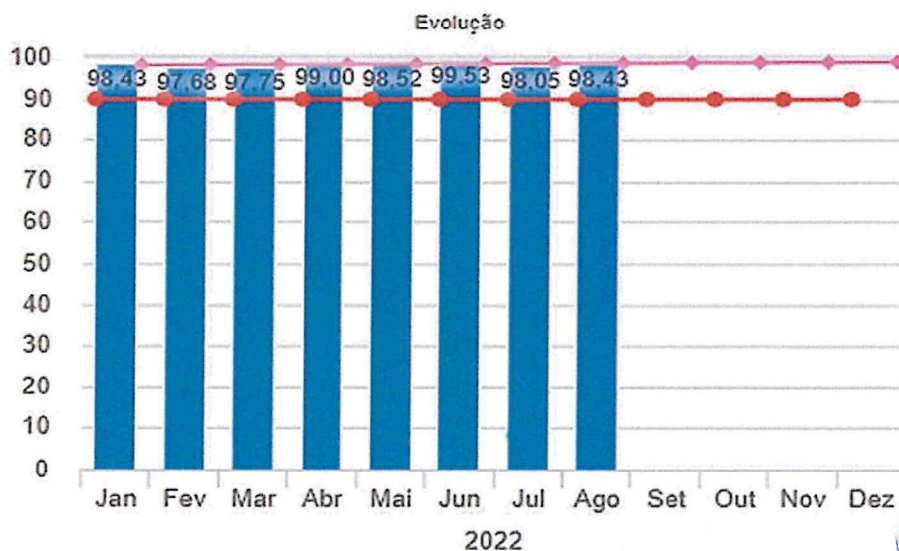
#### 5) Índice de satisfação global do usuário no mês de agosto do Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan.

Demonstraremos a seguir os dados analisados nos setores que contemplam Alta Hospitalar, Ambulatório, Internação, SADT, UAI, onde apresentaram percentuais que se mantêm acima da meta de 80%. De acordo com os níveis de satisfação por setor, onde resultou em uma satisfação global do usuário no mês de agosto de **98,43%**, observamos uma tendencia favorável e humanizada com os serviços prestados aos usuários e acompanhantes no HMIB.

A expectativa é que os resultados se mantenham acima da meta pactuada, sempre dando resolutividade as demandas dos setores, alcançando o principal objetivo: assegurar o atendimento ético e 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.

### Satisfação Global (SAU)

( Isabelle Borges dos Anjos )



000050

(SUS)

## 6) Número de reclamações registradas ao decorrer do mês de agosto

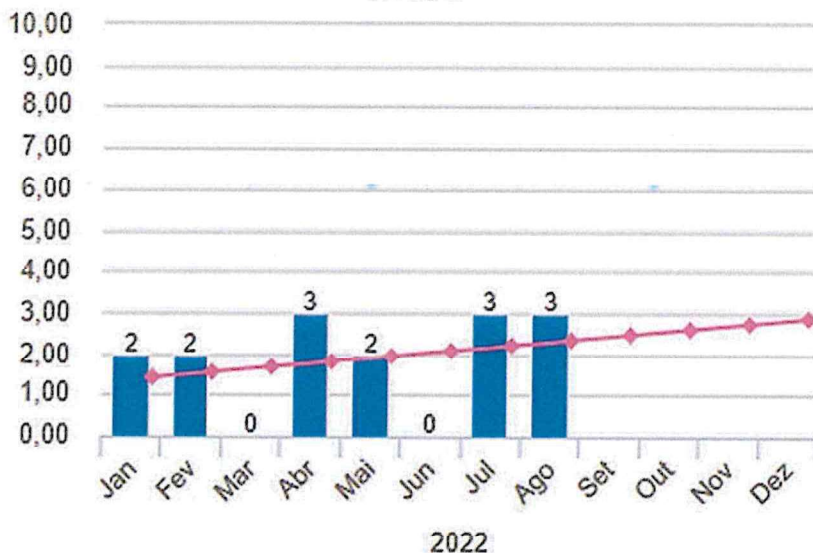
Durante o mês de agosto de 2022 tivemos 03 (três) registros de reclamações, sendo elas registradas 02 (duas) em agosto e 01 (uma) em setembro após a captura e análise dos formulários de pesquisa de satisfação. Cada manifestação foi registrada no livro interno do SAU e lançadas no sistema SAS Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager da unidade para tratativa. 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.

Observação: Após a análise do relatório realizado pela diretoria hospitalar no dia 05/09, foi observado que a sugestão no setor da UAI também se trata de uma reclamação na qual o SAU encaminhou via Sistema Interact a manifestação ao gestor da área envolvida para as devidas tratativas.

### Número de Reclamações Registradas no Período (SAU)

( Isabelle Borges dos Anjos )

Evolução



0000-1  
JB  
2022