
ANEXO I

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

Barcarena – PA
2020

Relatório de Atividades

Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Setembro - 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 oito capítulos, que são apresentadas as atividades desenvolvidas no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan durante o mês de setembro 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 respondidos pelos usuários no mês de setembro, sendo eles: Alta Hospitalar, Ambulatório, Internação, Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia – SADT e Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI.

3) ALTA HOSPITALAR

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	52,71%
Satisfeito	1	37,21%
Indiferente	0	8,53%
Pouco Satisfeito	0	1,55%
Respostas Positivas		89,92%
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	55,04%
Satisfeito	1	39,53%
Indiferente	0	5,43%
Respostas Positivas		94,57%
Respostas Válidas		100%

3.3) O Silêncio no ambiente hospitalar?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,09%
Satisfeito	1	25,58%
Indiferente	0	2,33%
Respostas Positivas		97,67%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,91%
Satisfeito	1	37,21%
Indiferente	0	3,88%
Respostas Positivas		96,12%
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	55,81%
Satisfeito	1	38,76%
Indiferente	0	5,43%
Respostas Positivas		94,57%
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	70,54%
Satisfeito	1	28,68%
Indiferente	0	0,78%
Respostas Positivas		99,22%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,12%
Satisfeito	1	33,33%
Indiferente	0	1,55%
Respostas Positivas		98,45%
Respostas Válidas		100%

3.8) Cuidados Médicos de que você recebeu no hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,22%
Satisfeito	1	31,01%
Indiferente	0	0,78%
Respostas Positivas		99,22%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,19%
Satisfeito	1	23,26%
Indiferente	0	1,55%
Respostas Positivas		98,45%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,97%
Satisfeito	1	24,03%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	86,82%
Não	0	13,18%
Respostas Positivas		86,82%
Respostas Válidas		100%

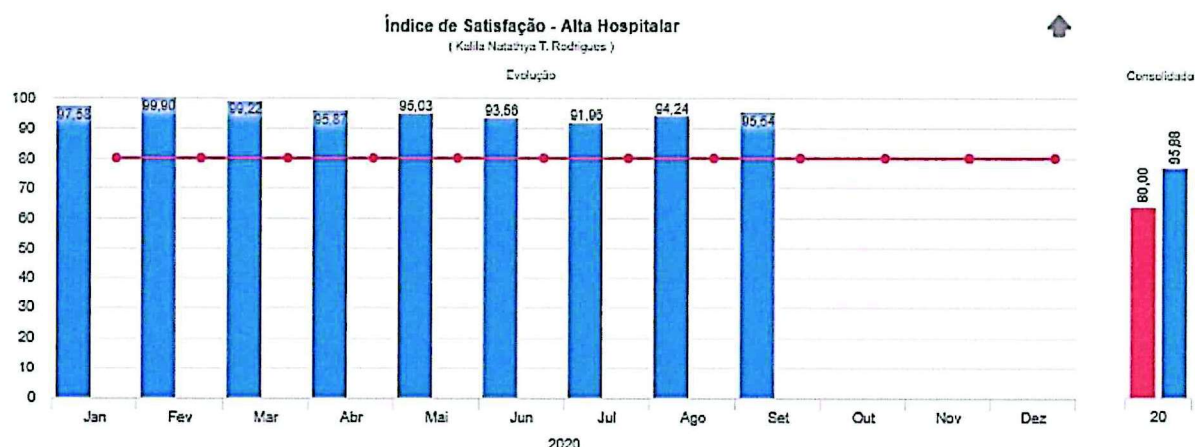
3.12) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	91,47%
Não	0	8,53%
Respostas Positivas		91,47%
Respostas Válidas		100%

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

No decorrer o mês de setembro foram realizadas 301 (trezentos e um) Altas Hospitalares e foram aplicadas 133 (cento e trinta e três) pesquisas com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 44% em pesquisas aplicadas, ultrapassando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações.

Apresentamos o percentual de 95,54% em satisfação na Alta Hospitalar, superando a meta pactuada. Certificando que a boa vontade em ajudar, juntamente com as orientações da equipe medica, cooperaram para a permanência da satisfação na Alta Hospitalar acima de 90%, como demonstra o gráfico abaixo.



4) AMBULATÓRIO

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,2%
Satisfeito	1	13,49%
Indiferente	0	1,32%
Respostas Positivas		98,68%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,36%
Satisfeito	1	18,42%
Indiferente	0	6,58%
Pouco Satisfeito	0	1,64%
Respostas Positivas		91,78%
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	63,82%
Satisfeito	1	32,57%
Indiferente	0	2,63%
Pouco Satisfeito	0	0,99%
Respostas Positivas		96,38%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,41%
Satisfeito	1	28,95%
Indiferente	0	1,64%
Respostas Positivas		98,36%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,72%
Satisfeito	1	26,97%
Indiferente	0	1,97%
Pouco Satisfeito	0	0,33%
Respostas Positivas		97,7%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,09%
Satisfeito	1	28,62%
Indiferente	0	2,63%
Pouco Satisfeito	0	0,66%
Respostas Positivas		96,71%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,46%
Satisfeito	1	31,58%
Indiferente	0	2,63%
Pouco Satisfeito	0	0,33%
Respostas Positivas		97,04%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,13%
Satisfeito	1	34,54%
Pouco Satisfeito	0	0,33%
Respostas Positivas		99,67%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,41%
Satisfeito	1	27,63%
Indiferente	0	2,3%
Pouco Satisfeito	0	0,66%
Respostas Positivas		97,04%
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	66,78%
Satisfeito	1	30,92%
Indiferente	0	1,97%
Pouco Satisfeito	0	0,33%
Respostas Positivas		97,7%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,04%
Satisfeito	1	25,99%
Indiferente	0	1,64%
Pouco Satisfeito	0	0,33%
Respostas Positivas		98,03%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	74,67%
Satisfeito	1	25%
Indiferente	0	0,33%
Respostas Positivas		99,67%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,68%
Satisfeito	1	25,66%
Indiferente	0	0,66%
Respostas Positivas		99,34%
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	71,38%
Satisfeito	1	27,3%
Indiferente	0	0,99%
Pouco Satisfeito	0	0,33%
Respostas Positivas		98,68%
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	80,92%
Satisfeito	1	17,76%
Indiferente	0	0,99%
Pouco Satisfeito	0	0,33%
Respostas Positivas		98,68%
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	79,93%
Satisfeito	1	19,41%
Indiferente	0	0,66%
Respostas Positivas		99,34%
Respostas Válidas		100%

4.17) O silêncio no ambiente do ambulatório?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,57%
Satisfeito	1	16,12%
Indiferente	0	1,32%
Respostas Positivas		98,68%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,28%
Satisfeito	1	20,07%
Indiferente	0	0,66%
Respostas Positivas		99,34%
Respostas Válidas		100%

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

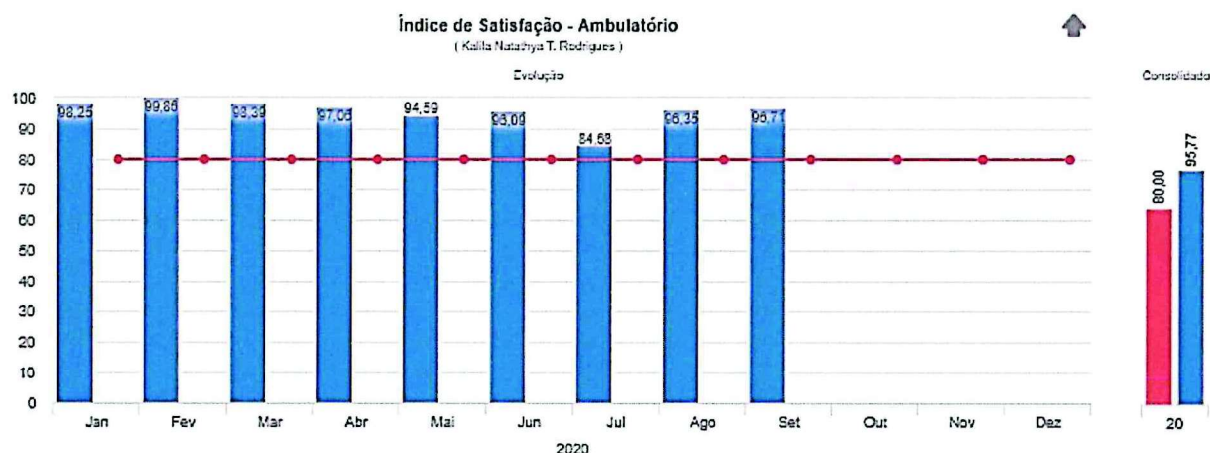
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	83,88%
Não	0	16,12%
Respostas Positivas		83,88%
Respostas Válidas		100%

4.20) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	89,47%
Não	0	10,53%
Respostas Positivas		89,47%
Respostas Válidas		100%

4.21) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor do ambulatório no mês de setembro

No mês de setembro tivemos 1.144 (mil centos e quarenta e quatro) atendimentos, e foram realizadas 304 (trezentos e quatro) pesquisas com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 27% em pesquisas aplicadas, superando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações. Apresentando 96,71% de satisfação no ambulatório, superando a meta estabelecida em contrato de gestão. Visto que a educação e o respeito que foi tratado pelos enfermeiros e as explicações dos médicos contribuíram para o índice de satisfação a cima da meta.



5) INTERNAÇÃO

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,74%
Satisfeito	1	22,34%
Indiferente	0	4,79%
Pouco Satisfeito	0	1,6%
Insatisfeito	0	0,53%
Repostas Positivas		93,09%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,7%
Satisfeito	1	28,72%
Indiferente	0	9,04%
Insatisfeito	0	0,53%
Repostas Positivas		90,43%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,62%
Satisfeito	1	27,66%
Indiferente	0	2,13%
Pouco Satisfeito	0	0,53%
Insatisfeito	0	1,06%
Repostas Positivas		96,28%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,96%
Satisfeito	1	30,32%
Indiferente	0	2,13%
Pouco Satisfeito	0	1,06%
Insatisfeito	0	0,53%
Repostas Positivas		96,28%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	64,36%
Satisfeito	1	30,32%
Indiferente	0	4,79%
Insatisfeito	0	0,53%
Repostas Positivas		94,68%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,43%
Satisfeito	1	29,26%
Indiferente	0	4,26%
Pouco Satisfeito	0	0,53%
Insatisfeito	0	0,53%
Repostas Positivas		94,68%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	60,64%
Satisfeito	1	35,11%
Indiferente	0	3,72%
Insatisfeito	0	0,53%
Repostas Positivas		95,74%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,68%
Satisfeito	1	27,13%
Indiferente	0	2,13%
Pouco Satisfeito	0	0,53%
Insatisfeito	0	0,53%
Repostas Positivas		96,81%
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	61,7%
Satisfeito	1	35,64%
Indiferente	0	1,06%
Pouco Satisfeito	0	1,06%
Insatisfeito	0	0,53%
Repostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

5.10) Sua sensação de segurança aos serviços deste hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,34%
Satisfeito	1	24,47%
Indiferente	0	3,19%
Repostas Positivas		96,81%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,68%
Satisfeito	1	28,72%
Indiferente	0	1,6%
Repostas Positivas		98,4%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,02%
Satisfeito	1	31,38%
Indiferente	0	0,53%
Pouco Satisfeito	0	1,06%
Repostas Positivas		98,4%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,74%
Satisfeito	1	28,19%
Indiferente	0	1,06%
Repostas Positivas		98,94%
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	75%
Satisfeito	1	24,47%
Indiferente	0	0,53%
Repostas Positivas		99,47%
Respostas Válidas		100%

5.15) A limpeza das roupas de cama e banho?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,13%
Satisfeito	1	22,34%
Pouco Satisfeito	0	0,53%
Repostas Positivas		99,47%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,72%
Satisfeito	1	19,68%
Indiferente	0	1,6%
Repostas Positivas		98,4%
Respostas Válidas		100%

5.17) O silêncio no ambiente do hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,66%
Satisfeito	1	21,28%
Indiferente	0	1,06%
Repostas Positivas		98,94%
Respostas Válidas		100%

5.18) O horário que são servidas as refeições?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75%
Satisfeito	1	24,47%
Indiferente	0	0,53%
Repostas Positivas		99,47%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,53%
Satisfeito	1	23,94%
Indiferente	0	0,53%
Repostas Positivas		99,47%
Respostas Válidas		100%

5.20) O horário das visitas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,66%
Satisfeito	1	22,34%
Repostas 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	84,04%
Satisfeito	1	14,36%
Indiferente	0	1,6%
Repostas Positivas		98,4%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,11%
Satisfeito	1	12,77%
Indiferente	0	2,13%
Repostas Positivas		97,87%
Respostas Válidas		100%

5.23) Frequência de visitas realizadas pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,32%
Satisfeito	1	19,15%
Indiferente	0	0,53%
Repostas Positivas		99,47%
Respostas Válidas		100%

5.24) Frequência de visitas realizadas pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,19%
Satisfeito	1	21,81%
Repostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

5.25) Frequência de visitas realizadas pelos outros profissionais?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,72%
Satisfeito	1	20,21%
Indiferente	0	1,06%
Repostas Positivas		98,94%
Respostas Válidas		100%

5.26) Frequência de visitas realizadas pelo SAU?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,51%
Satisfeito	1	16,49%
Repostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	85,11%
Não	0	14,89%
Repostas Positivas		85,11%
Respostas Válidas		100%

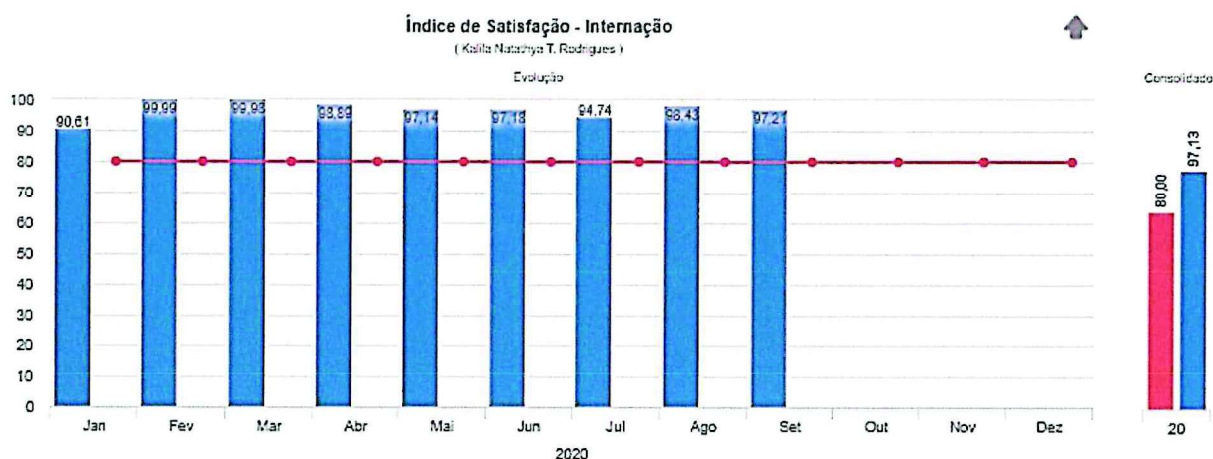
5.28) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	96,28%
Não	0	3,72%
Repostas Positivas		96,28%
Respostas Válidas		100%

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

No decorrer do mês de setembro foram realizadas 312 (trezentos e dose) Internações e foram aplicadas 188 (cento e oitenta e oito) pesquisas com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 60% em pesquisas aplicadas no setor, superando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações.

No período o setor obteve 97,21% de satisfação, destacando que a boa vontade e disposição dos enfermeiros em ajudar, colaboraram para que a satisfação dos usuários venha se mantendo a cima de 90%, como evidencia o gráfico a baixo.



6) SADT

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,52%
Satisfeito	1	26,9%
Indiferente	0	0,95%
Pouco Satisfeito	0	0,82%
Insatisfeito	0	0,82%
Respostas Positivas		97,42%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,39%
Satisfeito	1	29,89%
Indiferente	0	1,63%
Pouco Satisfeito	0	0,54%
Insatisfeito	0	0,54%
Respostas Positivas		97,28%
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	70,65%
Satisfeito	1	27,17%
Indiferente	0	1,09%
Pouco Satisfeito	0	0,54%
Insatisfeito	0	0,54%
Respostas Positivas		97,83%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,12%
Satisfeito	1	30,71%
Indiferente	0	1,49%
Pouco Satisfeito	0	0,14%
Insatisfeito	0	0,54%
Respostas Positivas		97,83%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	71,74%
Satisfeito	1	26,22%
Indiferente	0	1,22%
Pouco Satisfeito	0	0,27%
Insatisfeito	0	0,54%
Respostas Positivas		97,96%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,75%
Satisfeito	1	29,89%
Indiferente	0	0,68%
Pouco Satisfeito	0	0,41%
Insatisfeito	0	0,27%
Respostas Positivas		98,64%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	71,6%
Satisfeito	1	26,63%
Indiferente	0	0,95%
Pouco Satisfeito	0	0,68%
Insatisfeito	0	0,14%
Respostas Positivas		98,23%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,69%
Satisfeito	1	25,95%
Indiferente	0	0,68%
Pouco Satisfeito	0	0,54%
Insatisfeito	0	0,14%
Respostas Positivas		98,64%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	74,73%
Satisfeito	1	23,78%
Indiferente	0	0,95%
Pouco Satisfeito	0	0,41%
Insatisfeito	0	0,14%
Respostas Positivas		98,51%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,62%
Satisfeito	1	19,16%
Indiferente	0	0,82%
Pouco Satisfeito	0	0,41%
Respostas Positivas		98,78%
Respostas Válidas		100%

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

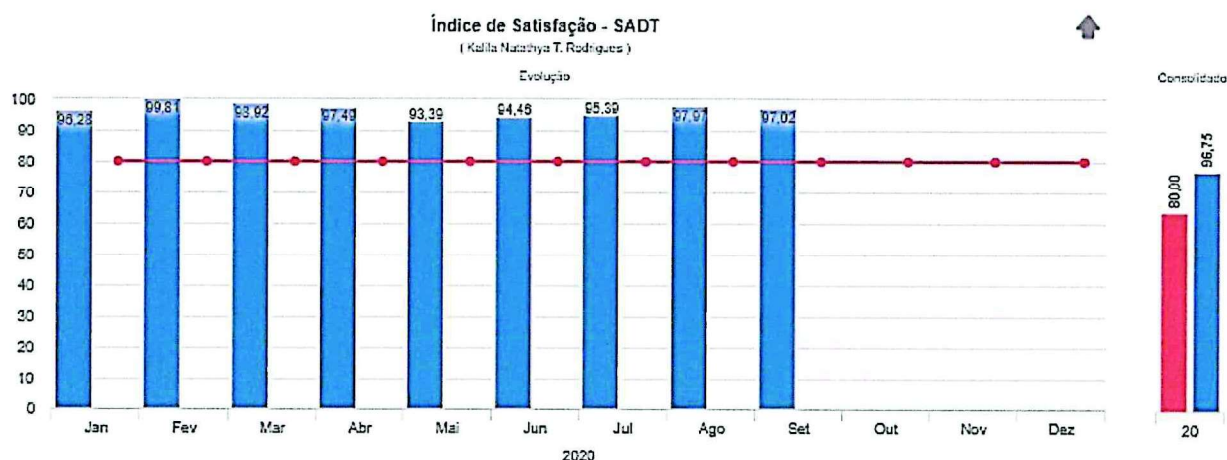
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	87,77%
Não	0	12,23%
Respostas Positivas		87,77%
Respostas Válidas		100%

6.12) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	95,38%
Não	0	4,62%
Respostas Positivas		95,38%
Respostas Válidas		100%

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

No decorrer do mês de setembro foram realizados 3.399 (três mil trezentos e noventa e nove) exames, e foram aplicadas 736 (seiscentos e trinta e seis) pesquisas com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 22% em pesquisas aplicadas, superando a meta estabelecida em contrato de gestão. Alcançando 97,02% em satisfação no período, podendo ser visto que a realização dos exames em tempo hábil juntamente com o respeito com que foi tratado, contribuíram na permanência da satisfação a cima de 90%, como comprova o gráfico a baixo.



7) UAI

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	71,62%
Satisfeito	1	25,76%
Indiferente	0	1,75%
Pouco Satisfeito	0	0,44%
Insatisfeito	0	0,44%
Respostas Positivas		97,38%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,95%
Satisfeito	1	33,19%
Indiferente	0	5,68%
Pouco Satisfeito	0	2,18%
Respostas Positivas		92,14%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,5%
Satisfeito	1	32,75%
Indiferente	0	1,31%
Pouco Satisfeito	0	0,44%
Respostas Positivas		98,25%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	64,63%
Satisfeito	1	35,37%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,07%
Satisfeito	1	34,5%
Indiferente	0	0,44%
Respostas Positivas		99,56%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,14%
Satisfeito	1	35,37%
Indiferente	0	2,62%
Pouco Satisfeito	0	0,87%
Respostas Positivas		96,51%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	63,32%
Satisfeito	1	33,62%
Indiferente	0	2,18%
Pouco Satisfeito	0	0,87%
Respostas Positivas		96,94%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	63,76%
Satisfeito	1	34,5%
Indiferente	0	1,75%
Respostas Positivas		98,25%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,08%
Satisfeito	1	37,99%
Indiferente	0	3,49%
Pouco Satisfeito	0	0,44%
Respostas Positivas		96,07%
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	64,63%
Satisfeito	1	32,75%
Indiferente	0	2,18%
Pouco Satisfeito	0	0,44%
Respostas Positivas		97,38%
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	65,07%
Satisfeito	1	32,31%
Indiferente	0	2,62%
Respostas Positivas		97,38%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,69%
Satisfeito	1	31%
Indiferente	0	0,87%
Pouco Satisfeito	0	0,44%
Respostas Positivas		98,69%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,25%
Satisfeito	1	31,44%
Indiferente	0	1,31%
Respostas Positivas		98,69%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,8%
Satisfeito	1	26,2%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	66,81%
Satisfeito	1	31,88%
Indiferente	0	1,31%
Respostas Positivas		98,69%
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	75,11%
Satisfeito	1	24,02%
Indiferente	0	0,44%
Pouco Satisfeito	0	0,44%
Respostas Positivas		99,13%
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	76,86%
Satisfeito	1	22,27%
Pouco Satisfeito	0	0,87%
Respostas Positivas		99,13%
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	74,24%
Satisfeito	1	24,89%
Indiferente	0	0,44%
Pouco Satisfeito	0	0,44%
Respostas Positivas		99,13%
Respostas Válidas		100%

7.19) O tempo de espera na realização de exames?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,73%
Satisfeito	1	21,83%
Indiferente	0	0,44%
Respostas Positivas		99,56%
Respostas Válidas		100%

7.20) O silêncio no ambiente do pronto atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	74,67%
Satisfeito	1	24,45%
Indiferente	0	0,87%
Respostas Positivas		99,13%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	83,41%
Satisfeito	1	16,59%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

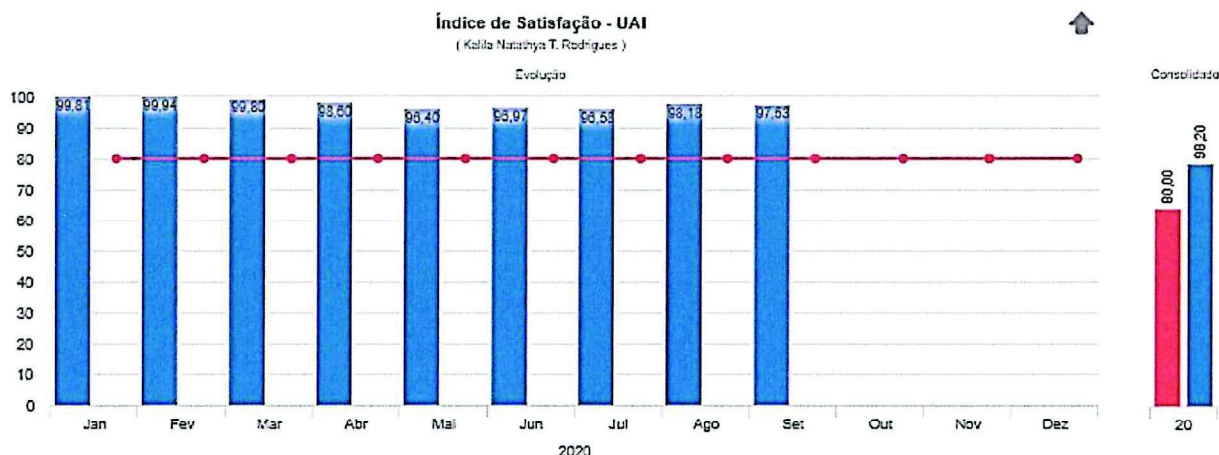
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	86,03%
Não	0	13,97%
Respostas Positivas		86,03%
Respostas Válidas		100%

7.23) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	95,2%
Não	0	4,8%
Respostas Positivas		95,2%
Respostas Válidas		100%

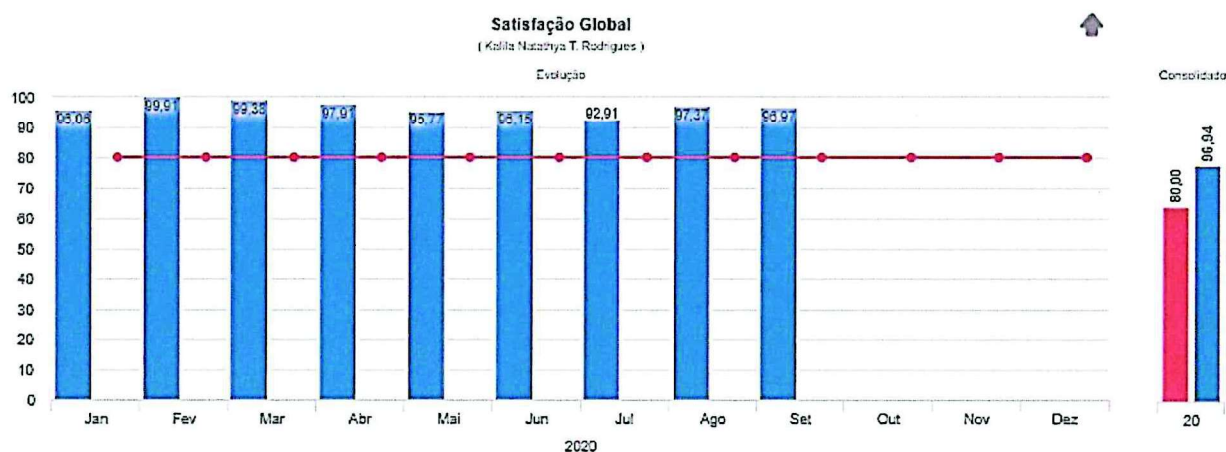
7.24) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI no mês de setembro

Durante o mês de setembro foram realizados 542 (quinhentos e quarenta e dois) atendimentos, e foram aplicadas 231 (duzentos e trinta e um) pesquisas com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 43% em pesquisas aplicadas, superando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações. Proporcionando 97,53% em satisfação no setor, notamos que as explicações dos médicos e a educação e o respeito pelos profissionais, favoreceram na permanência da satisfação a cima de 90%, como evidencia o gráfico abaixo.



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

Observa-se que no mês de setembro, a satisfação global alcançou 96,97%, mantendo a satisfação acima da meta pactuada, 80%. Certificando que a satisfação de todos os setores da unidade contribuiu para um resultado positivo na satisfação global, que também vem se mantendo a cima de 90%, como evidencia o gráfico abaixo.



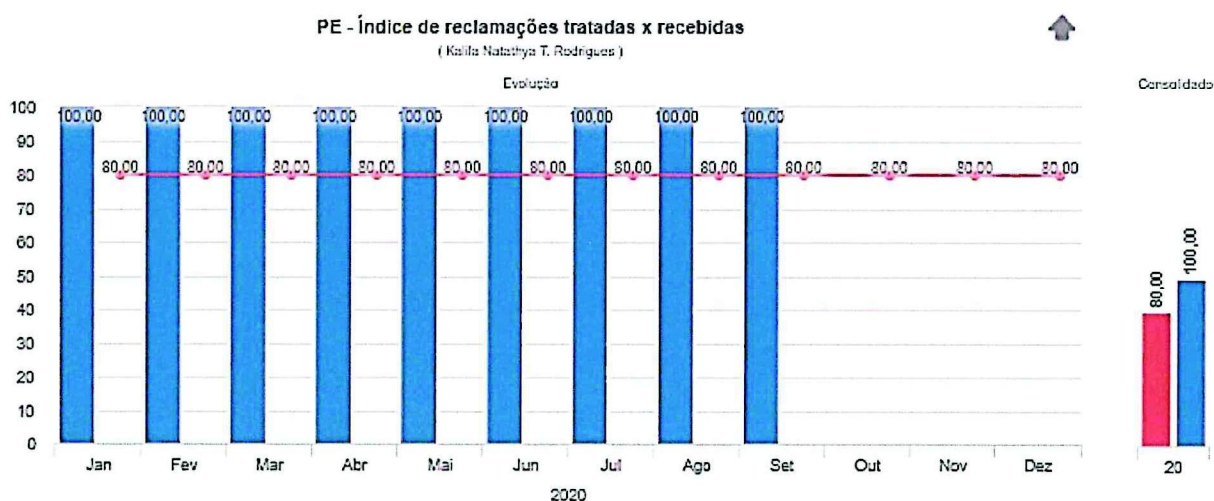
9) Número de reclamações registradas ao decorrer do mês de setembro

Identificamos no gráfico abaixo, um (01) registro de reclamação, o SAU trabalha, sempre acolhendo os usuários com seus questionamentos, procurando dar resolutividade as opiniões relatadas e apresentado solução imediata, de qualquer modo contribuem para que não haja registros de reclamações e mantermos a satisfação em alta.



10) Índice de reclamações Tratadas X Recebidas no mês de setembro

Podemos observar no gráfico o alcance de 100%, em reclamações tratadas x recebidas em tempo hábil, obtendo um ótimo resultado e superando a meta estabelecida pelo contrato de gestão, de 80%. Trabalhando para que seja fundamental a busca da melhoria contínua e qualidade da assistência no intuito de atingirmos a excelência do atendimento ofertado. Consequentemente mantendo a satisfação dos usuários sempre em alta.



11) Quantitativo de elogios, sugestões e reclamações registradas no mês de setembro

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 de registros em cada setor ao longo do mês de setembro.

03 SADT

06 Internação

02 UAI

02 Ambulatório

04 Formulário da Alta Hospitalar aplicado no setor de internação.

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