
ANEXO I

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

Barcarena – PA
2020

Relatório de Atividades

Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Agosto - 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 cinco capítulos, que são apresentadas as atividades desenvolvidas no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan durante o mês de agosto 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 agosto, sendo eles: Alta Hospitalar, Ambulatório, Internação, Serviço Auxiliar de Diagnostico 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	55,14%
Satisfeito	1	28,97%
Indiferente	0	13,08%
Pouco Satisfeito	0	2,8%
Respostas Positivas		84,11%
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	55,14%
Satisfeito	1	38,32%
Indiferente	0	5,61%
Insatisfeito	0	0,93%
Respostas Positivas		93,46%
Respostas Válidas		100%

3.3) O Silêncio no ambiente hospitalar?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	60,75%
Satisfeito	1	37,38%
Indiferente	0	1,87%
Respostas Positivas		98,13%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,88%
Satisfeito	1	32,71%
Indiferente	0	7,48%
Pouco Satisfeito	0	0,93%
Respostas Positivas		91,59%
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	53,27%
Satisfeito	1	41,12%
Indiferente	0	5,61%
Respostas Positivas		94,39%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	52,34%
Satisfeito	1	43,93%
Indiferente	0	3,74%
Respostas Positivas		96,26%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	55,14%
Satisfeito	1	42,06%
Indiferente	0	2,8%
Respostas Positivas		97,2%
Respostas Válidas		100%

3.8) Cuidados Médicos de que você recebeu no hospital?

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	60,75%
Satisfeito	1	38,32%
Indiferente	0	0,93%
Respostas Positivas		99,07%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	70,09%
Satisfeito	1	28,97%
Indiferente	0	0,93%
Respostas Positivas		99,07%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	67,29%
Satisfeito	1	31,78%
Indiferente	0	0,93%
Respostas Positivas		99,07%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Sim	1	82,24%
Não	0	17,76%
Respostas Positivas		82,24%
Respostas Válidas		100%

3.12) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	96,26%
Não	0	3,74%
Respostas Positivas		96,26%
Respostas Válidas		100%

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

No decorrer do mês de agosto foram realizadas 265 (duzentos e sessenta e cinco) Altas Hospitalares e foram aplicadas 107 (cento e sete) pesquisas com os usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 40% em pesquisas aplicadas, superando a meta estabelecida em contrato de gestão, 10% em aplicações, apresentando o percentual de 94,24% em satisfação na Alta Hospitalar. Fica evidenciado que os cuidados médicos e as orientações da equipe de enfermagem, contribuíram para o resultado positivo.



4) AMBULATÓRIO

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,35%
Satisfeito	1	30,28%
Indiferente	0	6,77%
Pouco Satisfeito	0	1,59%
Respostas Positivas		91,63%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	62,55%
Satisfeito	1	33,07%
Indiferente	0	3,59%
Pouco Satisfeito	0	0,4%
Insatisfeito	0	0,4%
Respostas Positivas		95,62%
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	59,76%
Satisfeito	1	35,86%
Indiferente	0	3,19%
Pouco Satisfeito	0	1,2%
Respostas Positivas		95,62%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	64,94%
Satisfeito	1	28,69%
Indiferente	0	4,78%
Pouco Satisfeito	0	1,2%
Insatisfeito	0	0,4%
Respostas Positivas		93,63%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	59,76%
Satisfeito	1	35,46%
Indiferente	0	3,59%
Pouco Satisfeito	0	1,2%
Respostas Positivas		95,22%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,57%
Satisfeito	1	37,85%
Indiferente	0	3,19%
Pouco Satisfeito	0	0,4%
Respostas Positivas		96,41%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	59,76%
Satisfeito	1	37,05%
Indiferente	0	2,79%
Insatisfeito	0	0,4%
Respostas Positivas		96,81%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,92%
Satisfeito	1	27,89%
Indiferente	0	0,8%
Pouco Satisfeito	0	0,4%
Respostas Positivas		98,8%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,32%
Satisfeito	1	28,29%
Indiferente	0	2,39%
Respostas Positivas		97,61%
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	65,34%
Satisfeito	1	34,26%
Indiferente	0	0,4%
Respostas Positivas		99,6%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	66,14%
Satisfeito	1	31,87%
Indiferente	0	1,99%
Respostas Positivas		98,01%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	74,5%
Satisfeito	1	23,51%
Indiferente	0	1,99%
Respostas Positivas		98,01%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,71%
Satisfeito	1	24,7%
Indiferente	0	1,2%
Insatisfeito	0	0,4%
Respostas Positivas		98,41%
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	69,72%
Satisfeito	1	29,88%
Indiferente	0	0,4%
Respostas Positivas		99,6%
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	76,1%
Satisfeito	1	22,71%
Indiferente	0	1,2%
Respostas Positivas		98,8%
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	76,89%
Satisfeito	1	21,51%
Indiferente	0	1,59%
Respostas Positivas		98,41%
Respostas Válidas		100%

4.17) O silêncio no ambiente do ambulatório?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,47%
Satisfeito	1	15,94%
Indiferente	0	0,8%
Pouco Satisfeito	0	0,8%
Respostas Positivas		98,41%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,48%
Satisfeito	1	19,12%
Indiferente	0	0,4%
Respostas Positivas		99,6%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	87,25%
Não	0	12,75%
Respostas Positivas		87,25%
Respostas Válidas		100%

4.20) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	91,63%
Não	0	8,37%
Respostas Positivas		91,63%
Respostas Válidas		100%

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

Durante o mês de agosto tivemos 912 (novecentos e doze) atendimentos, e foram realizadas 253 (duzentos e cinquenta e três) pesquisas com usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 28% em pesquisas aplicadas, superando assim a meta estabelecida em contrato de gestão de 10%.

Alcançamos o percentual de 96,35% de satisfação no ambulatório, superando o resultado apresentado na competência anterior em 11%.



5) INTERNAÇÃO

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,03%
Satisfeito	1	21,21%
Pouco Satisfeito	0	0,76%
Repostas Positivas		99,24%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,33%
Satisfeito	1	41,67%
Repostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,76%
Satisfeito	1	21,21%
Indiferente	0	2,27%
Pouco Satisfeito	0	0,76%
Repostas Positivas		96,97%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,91%
Satisfeito	1	32,58%
Indiferente	0	0,76%
Pouco Satisfeito	0	0,76%
Repostas Positivas		98,48%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,42%
Satisfeito	1	31,82%
Indiferente	0	0,76%
Repostas Positivas		99,24%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	70,45%
Satisfeito	1	26,52%
Indiferente	0	3,03%
Repostas Positivas		96,97%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	57,58%
Satisfeito	1	40,15%
Indiferente	0	2,27%
Repostas Positivas		97,73%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	67,42%
Satisfeito	1	31,82%
Indiferente	0	0,76%
Repostas Positivas		99,24%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	68,94%
Satisfeito	1	31,06%
Repostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

5.10) Sua sensação de segurança aos serviços deste hospital?

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	68,94%
Satisfeito	1	28,79%
Indiferente	0	2,27%
Repostas Positivas		97,73%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	58,33%
Satisfeito	1	40,91%
Indiferente	0	0,76%
Repostas Positivas		99,24%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,48%
Satisfeito	1	25,76%
Pouco Satisfeito	0	0,76%
Repostas Positivas		99,24%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,15%
Satisfeito	1	33,33%
Indiferente	0	1,52%
Repostas Positivas		98,48%
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	72,73%
Satisfeito	1	25,76%
Indiferente	0	1,52%
Repostas Positivas		98,48%
Respostas Válidas		100%

5.15) A limpeza das roupas de cama e banho?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,18%
Satisfeito	1	30,3%
Indiferente	0	1,52%
Repostas Positivas		98,48%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75%
Satisfeito	1	24,24%
Indiferente	0	0,76%
Repostas Positivas		99,24%
Respostas Válidas		100%

5.17) O silêncio no ambiente do hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,94%
Satisfeito	1	29,55%
Indiferente	0	1,52%
Repostas Positivas		98,48%
Respostas Válidas		100%

5.18) O horário que são servidas as refeições?

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	81,06%
Satisfeito	1	18,94%
Repostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	73,48%
Satisfeito	1	23,48%
Indiferente	0	2,27%
Pouco Satisfeito	0	0,76%
Repostas Positivas		96,97%
Respostas Válidas		100%

5.20) O horário das visitas?

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	81,06%
Satisfeito	1	18,18%
Indiferente	0	0,76%
Repostas Positivas		99,24%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	78,79%
Satisfeito	1	19,7%
Indiferente	0	1,52%
Repostas Positivas		98,48%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	76,52%
Satisfeito	1	21,97%
Indiferente	0	0,76%
Pouco Satisfeito	0	0,76%
Repostas Positivas		98,48%
Respostas Válidas		100%

5.23) Frequência de visitas realizadas pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,06%
Satisfeito	1	17,42%
Indiferente	0	0,76%
Pouco Satisfeito	0	0,76%
Repostas Positivas		98,48%
Respostas Válidas		100%

5.24) Frequência de visitas realizadas pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,61%
Satisfeito	1	14,39%
Repostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

5.25) Frequência de visitas realizadas pelos outros profissionais?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,3%
Satisfeito	1	18,94%
Indiferente	0	0,76%
Repostas Positivas		99,24%
Respostas Válidas		100%

5.26) Frequência de visitas realizadas pelo SAU?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,55%
Satisfeito	1	20,45%
Repostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	90,91%
Não	0	9,09%
Repostas Positivas		90,91%
Respostas Válidas		100%

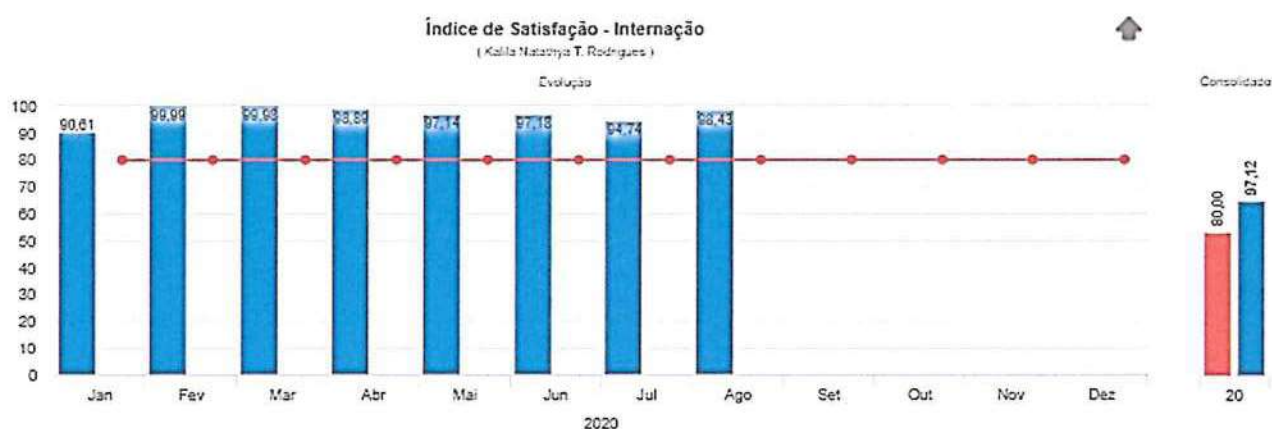
5.28) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	96,97%
Não	0	3,03%
Repostas Positivas		96,97%
Respostas Válidas		100%

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

Durante o mês de agosto foram realizadas 279 (duzentos e setenta e nove) Internações e foram aplicadas 135 (cento e trinta e cinco) pesquisas com usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 48% em pesquisas aplicadas no setor.

No período foi registrado 98,43% de satisfação, destacando que a frequência da visita do SAU e a visita dos enfermeiros, contribuíram para o resultado.



6) SADT

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,79%
Satisfeito	1	29,15%
Indiferente	0	0,88%
Insatisfeito	0	0,18%
Respostas Positivas		98,94%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,96%
Satisfeito	1	28,8%
Indiferente	0	1,06%
Insatisfeito	0	0,18%
Respostas Positivas		98,76%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	71,02%
Satisfeito	1	28,27%
Indiferente	0	0,53%
Pouco Satisfeito	0	0,18%
Respostas Positivas		99,29%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	71,73%
Satisfeito	1	26,33%
Indiferente	0	1,94%
Respostas Positivas		98,06%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	66,96%
Satisfeito	1	31,45%
Indiferente	0	1,59%
Respostas Positivas		98,41%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	73,67%
Satisfeito	1	24,56%
Indiferente	0	1,24%
Pouco Satisfeito	0	0,53%
Respostas Positivas		98,23%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	69,96%
Satisfeito	1	28,8%
Indiferente	0	1,06%
Insatisfeito	0	0,18%
Respostas Positivas		98,76%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	73,14%
Satisfeito	1	25,62%
Indiferente	0	1,06%
Pouco Satisfeito	0	0,18%
Respostas Positivas		98,76%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	78,8%
Satisfeito	1	21,02%
Indiferente	0	0,18%
Respostas Positivas		99,82%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	80,57%
Satisfeito	1	18,55%
Indiferente	0	0,88%
Respostas Positivas		99,12%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Sim	1	90,11%
Não	0	9,89%
Respostas Positivas		90,11%
Respostas Válidas		100%

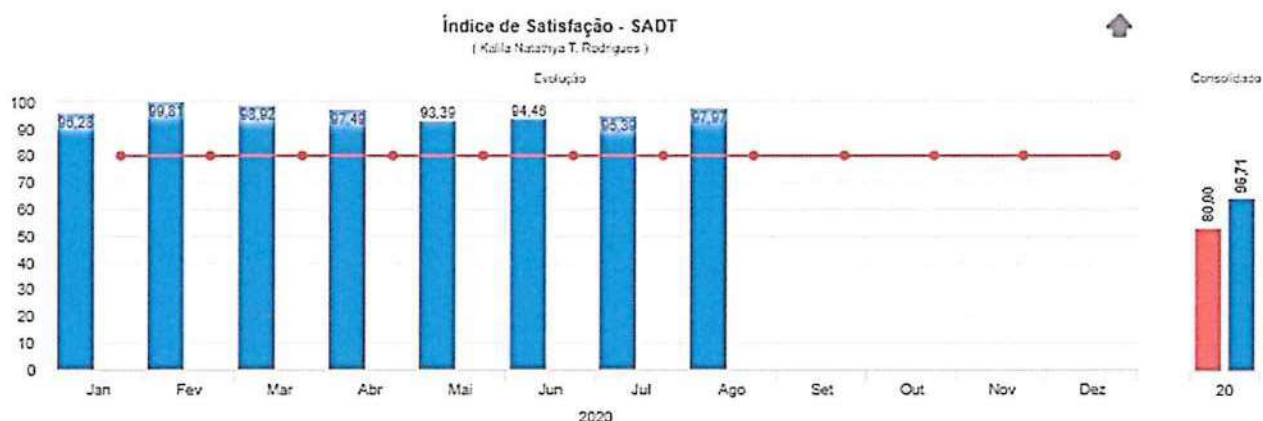
6.12) Você voltaria a utilizar este serviço?

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Sim	1	97,35%
Não	0	2,65%
Respostas Positivas		97,35%
Respostas Válidas		100%

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

No mês de agosto foram realizados 2.976 (dois mil novecentos e setenta e seis) exames, e foram aplicadas 568 (quinhentos e sessenta e oito) pesquisas com usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 19% em pesquisas aplicadas, superando a meta estabelecida em contrato de gestão de 10%.

Alcançamos 97,97% em satisfação no período, podendo ser visto que a sinalização do hospital juntamente com o silêncio do ambiente de exames, contribuíram para o resultado positivo.



7) UAI

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,35%
Satisfeito	1	23,53%
Indiferente	0	2,35%
Pouco Satisfeito	0	0,59%
Insatisfeito	0	1,18%
Respostas Positivas		95,88%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,59%
Satisfeito	1	27,06%
Indiferente	0	1,76%
Pouco Satisfeito	0	0,59%
Respostas Positivas		97,65%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,94%
Satisfeito	1	24,71%
Indiferente	0	1,76%
Pouco Satisfeito	0	0,59%
Respostas Positivas		97,65%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,41%
Satisfeito	1	28,24%
Indiferente	0	1,76%
Pouco Satisfeito	0	0,59%
Respostas Positivas		97,65%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,59%
Satisfeito	1	26,47%
Indiferente	0	2,94%
Respostas Positivas		97,06%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	64,71%
Satisfeito	1	31,18%
Indiferente	0	1,76%
Pouco Satisfeito	0	1,18%
Insatisfeito	0	1,18%
Respostas Positivas		95,88%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	66,47%
Satisfeito	1	29,41%
Indiferente	0	4,12%
Respostas Positivas		95,88%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	68,24%
Satisfeito	1	30,59%
Indiferente	0	0,59%
Pouco Satisfeito	0	0,59%
Respostas Positivas		98,82%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	66,47%
Satisfeito	1	32,35%
Indiferente	0	0,59%
Pouco Satisfeito	0	0,59%
Respostas Positivas		98,82%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	71,76%
Satisfeito	1	25,88%
Indiferente	0	2,35%
Respostas Positivas		97,65%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	74,71%
Satisfeito	1	23,53%
Indiferente	0	1,18%
Insatisfeito	0	0,59%
Respostas Positivas		98,24%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	75,88%
Satisfeito	1	24,12%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

<i>Opção</i>	<i>Pontos</i>	<i>%Respostas</i>
Muito Satisfeito	1	70,59%
Satisfeito	1	28,82%
Indiferente	0	0,59%
Respostas Positivas		99,41%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,94%
Satisfeito	1	25,88%
Indiferente	0	1,18%
Respostas Positivas		98,82%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	84,12%
Satisfeito	1	15,88%
Respostas Positivas		100%
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	72,35%
Satisfeito	1	27,06%
Indiferente	0	0,59%
Respostas Positivas		99,41%
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	81,18%
Satisfeito	1	18,24%
Indiferente	0	0,59%
Respostas Positivas		99,41%
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	84,12%
Satisfeito	1	15,29%
Pouco Satisfeito	0	0,59%
Respostas Positivas		99,41%
Respostas Válidas		100%

7.19) O tempo de espera na realização de exames?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	87,06%
Satisfeito	1	12,35%
Indiferente	0	0,59%
Respostas Positivas		99,41%
Respostas Válidas		100%

7.20) O silêncio no ambiente do pronto atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,35%
Satisfeito	1	17,65%
Respostas Positivas		100%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	84,12%
Satisfeito	1	15,29%
Indiferente	0	0,59%
Respostas Positivas		99,41%
Respostas Válidas		100%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	94,12%
Não	0	5,88%
Respostas Positivas		94,12%
Respostas Válidas		100%

7.23) Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	97,65%
Não	0	2,35%
Respostas Positivas		97,65%
Respostas Válidas		100%

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

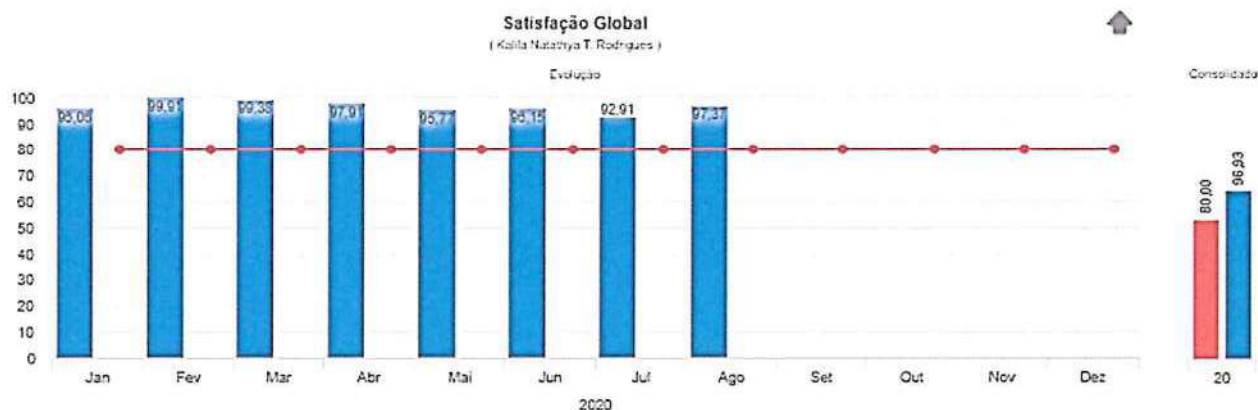
Durante o mês de agosto foram realizados 449 (quatrocentos e quarenta e nove) atendimentos, e foram aplicadas 170 (cento e setenta) pesquisas com usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 38% em pesquisas aplicadas, superando a meta estabelecida em contrato de gestão de 10%.

Alcançamos o percentual de 96,58% em satisfação no setor e observamos que o ambiente e a educação em que foram tratados pelos colaboradores da instituição contribuíram para o resultado positivo.



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

Concluimos que no decorrer do mês de agosto, a satisfação global alcançou 97,37%, mantendo o resultado acima da meta pactuada de 80%. Podemos destacar que o resultado apresentado no referido mês supera o mês anterior em 4%.



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

Durante o período não houveram registros de reclamações nos formulários. O SAU procura dar resolutividade as opiniões relatadas e apresenta soluções imediatas, trabalhando para que seja fundamental a busca da melhoria contínua e qualidade da assistência no intuito de atingirmos a excelência do atendimento ofertado.

