

ANEXO I

Relatório Mensal de produção Referente ao mês de dezembro/2021 Serviço de Atendimento ao Usuário SAU

Barcarena – PA 2021

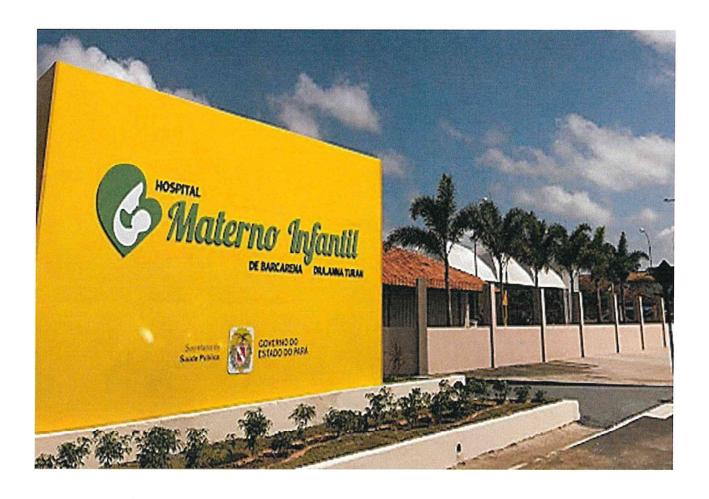








Relatório de Atividades Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU Dezembro – 2021













3) Atividades Desenvolvidas

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

	Dezembro			
Formulários	Atendimentos	Pesquisas Realizadas	Porcentual Mensal	
Alta Hospitalar	283	100	35%	
Ambulatório	920	909	99%	
Internação	287	130	45%	
SADT	3185	377	12%	
UAI	557	387	69%	
Total	5232	1903	36%	

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 Dezembro/2021

Data de Início:

01/12/2021

Data de Fim:

01/01/2022

Competência:

202111

Situação:

Liberada

Data da consulta:

03/01/2022 - 09:06 Hs

Formulários concluídos:









Opção	Por	tos %Resposta
Muito Satisfeito	7-0. 1	95%
Satisfeito	1	4%
Indiferente	0	1%
O Hospital é bem sinalizado para você encontrar o	o local onde precisa ir? (Placas, cartazes).
Opção	Por	ntos %Respost
Muito Satisfeito	1	92%
Satisfeito	1	6%
Indiferente	0	2%
) Silêncio no ambiente hospitalar?		
Opção	Pon	tos %Respost
Muito Satisfeito	1	93%
Satisfeito	1	7%
A educação e o respeito com que você foi tratado?		
Opção	Pon	tos %Resposta
Muito Satisfeito	1	92%
Satisfeito	1	6%
Indiferente	0	2%
boa vontade e disposição das pessoas em ajudar	e a resolver seus problemas?	
Opção	Ponto	os %Respostas
Muito Satisfeito	1	87%
Satisfeito	1	12%
Indiferente	0	1%
As explicações do médico sobre a doença do paci	ente e o tratamento que foi realizado?	
Opção	Pon	tos %Resposta
Muito Satisfeito	1	92%
Satisfeito	1	6%
Indiferente	0	2%











Opção			Pontos	%Resposta
Muito Satisfeito	•	1		91%
Satisfeito		1		8%
Indiferente		0		1%
Orientação da equipe de enfermagem sobre os cuid	dados na alta hospitalar?			
Opção			Pontos	%Resposta
Muito Satisfeito	* * * * * * * * * * * * * * * * * * *	1		89%
Satisfeito		1		10%
Indiferente		0		1%
uidados Médicos de que você recebeu no hospital?				
Opção		P	ontos	%Respostas
Muito Satisfeito		1	97	7%
Satisfeito		1	39	%
D local para reclamações/ sugestões é de fácil aces	so?			
Opção		1	Pontos	%Resposta:
Muito Satisfeito	, (1	8	7%
Satisfeito		1	1	3%
ocê indicaria este serviço a um parente ou amigo?				
Opção		ŀ	Pontos	%Respostas
Sim		1	1	00%
ocê voltaria a utilizar este serviço?				
Opção		Po	ntos	%Respostas
Sim		1	10	0%

As pesquisas aplicadas no mês de dezembro no setor da Alta Hospitalar obtiveram um total de 100 (cem) entre usuário e acompanhantes, com um fluxo de 283 (duzentos e oitenta e três) atendimentos no setor gerando o percentual de 35%, proporcionando um resultado acima da meta estabelecida de 10%.

As ações juntamente com os usuários durante a alta, proporcionaram o porcentual de 99,33% de satisfação, classificados como satisfeito e muito satisfeito os serviços prestados na unidade, ressaltando limpeza e conforto dos banheiros, corredores e sala de espera, obteve resultados satisfatórios.





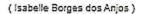


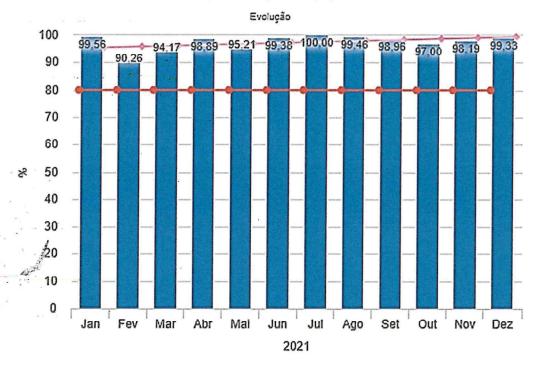




Índice de Satisfação - Alta Hospitalar (SAU)







4.2) Ambulatório

Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatório

Informações

Entidade:

Ambulatório

Ocorrência:

Ambulatório Dezembro/2021

Data de Início:

01/12/2021

Data de Fim:

01/01/2022

Competência:

202111

Situação:

Liberada

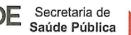
Data da consulta:

05/01/2022 - 13:18 Hs

Formulários concluídos:









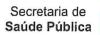
Орçãо	Pontos	%Resposte
Muito Satisfeito	1	76,36%
Satisfeito	1	20,88%
Indiferente	0	2,15%
Pouco Satisfeito	0	0,61%
ocê teve informações e esclarecimentos sob	re seu estado de saúde?	
Орçãо	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1 7	7,89%
Satisfeito	1 1	8,73%
Indiferente	0 2	2,87%
Pouco Satisfeito	0 0	,51%
Hospital é bem sinalizado para você encon	trar o local onde precisa ir? (placas e	cartazes)
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1 7	6,56%
Satisfeito	1 2	0,57%
Indiferente	0 2	2,66%
Pouco Satisfeito	0 0	,1%

lido pelos médicos?	
Pontos	%Respostas
1	79,43%
1	17,3%
0	3,07%
0	0,2%
	Pontos 1 1 0











Opção	Pontos %Respost
Muito Satisfeito	1 80,14%
Satisfeito	1 16,99%
Indiferente	0 2,35%
Pouco Satisfeito	0 0,51%
O tempo que demorou para o paciente ser a	atendido pelos funcionários da administração?
Opção	Pontos %Respost
Muito Satisfeito	1 80,86%
Satisfeito	1 16,99%
Indiferente	0 2,05%
Pouco Satisfeito	0 0,1%
a boa vontade e disposição dos médicos en	
Opção	Pontos %Respost
<i>Opção</i> Muito Satisfeito	Pontos %Resposta 1 80,14%
Opção Muito Satisfeito Satisfeito	Pontos %Resposta 1 80,14% 1 17,91%
<i>Opção</i> Muito Satisfeito	Pontos %Resposta 1 80,14%
Opção Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Pouco Satisfeito	Pontos %Resposta 1 80,14% 1 17,91% 0 1,84% 0 0,1%
Opção Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Pouco Satisfeito	Pontos %Resposta 1 80,14% 1 17,91% 0 1,84% 0 0,1%
Opção Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Pouco Satisfeito boa vontade e disposição dos enfermeiros Opção	Pontos %Resposta 1 80,14% 1 17,91% 0 1,84% 0 0,1% s em ajudar a resolver seus problemas?
Opção Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Pouco Satisfeito boa vontade e disposição dos enfermeiros Opção Muito Satisfeito	Pontos %Resposta 1 80,14% 1 17,91% 0 1,84% 0 0,1% s em ajudar a resolver seus problemas? Pontos %Resposta 1 80,14% 1 7 17,71%
Opção Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Pouco Satisfeito boa vontade e disposição dos enfermeiros	Pontos %Resposta 1 80,14% 1 17,91% 0 1,84% 0 0,1% s em ajudar a resolver seus problemas? Pontos %Resposta 1 80,14%

A boa vontade e disposição dos funcionários da admir	nistração em ajudar a resolv	er seus proble	mas?
Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	80,55%	787
Satisfeito	1	17,71%	173
Indiferente	0	1,54%	15
Pouco Satisfeito	0	0,2%	2









Sua sensação de confiança em relação aos a	nenalmentos oterecidos por este	ambulatorio?
Opção	Por	ntos %Resposta:
Muito Satisfeito	1	81,78%
Satisfeito	1	16,27%
Indiferente	0	1,84%
Pouco Satisfeito	0	0,1%
A educação e o respeitos com que você foi t	tratado pelos médicos?	
Орçãо	Po	ntos %Resposta
Muito Satisfeito	1	83,62%
Satisfeito	1	14,74%
Indiferente	0	1,54%
Pouco Satisfeito	0	0,1%
λ educação e o respeitos com que você foi t	ratado pelos enfermeiros?	
Opção	Por	ntos %Resposta
Muito Satisfeito	1	81,17%
Satisfeito	1	17,81%
Indiferente	0	0,82%
Pouco Satisfeito	0	0.2%
A educação e o respeitos com que você foi tr	ratado pelos funcionários da adm	inistração?
Opção	Por	ntos %Resposta
Muito Satisfeito	1	82,29%
Satisfeito	1	16,68%
Indiferente	0	1,02%
O interesse do médico em ouvir as queixas o	do paciente e o exame físico que f	oi realizado?
Opção	Por	ntos %Resposta
Muito Satisfeito	1	83,42%
Satisfeito	1	15,15%
Indiferente	0	1,23%
Pouco Satisfeito	0	0,2%











Opção	Pontos	%Resposta
Muito Satisfeito	1	86,18%
Satisfeito	1	12,69%
Indiferente	0	1,02%
Pouco Satisfeito	0	0,1%
O silêncio no ambiente do ambulatório?		
Opção	Ponto	s %Resposta
Muito Satisfeito	1	84,65%
Satisfeito	1	14,02%
Indiferente	0	1,33%
local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?		
Opção	Pontos	%Resposta
Muito Satisfeito	1	87,31%
Satisfeito	1	12,08%
Indiferente	0	0,61%
ocê indicaria este serviço a um parente ou amigo?		
Opção	Pontos	%Resposta
Sim	1	100%
ocê voltaria a utilizar este serviço?		
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

No setor do Ambulatório houveram 920 (novecentos e vinte) atendimentos, contabilizando 909 (novecentos e nove) pesquisas aplicadas entre usuários e acompanhantes, alcançando o percentual de 99% em pesquisas aplicadas, com um resultado acima da meta estipulada, 10%, durante o mês de dezembro.

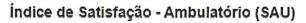






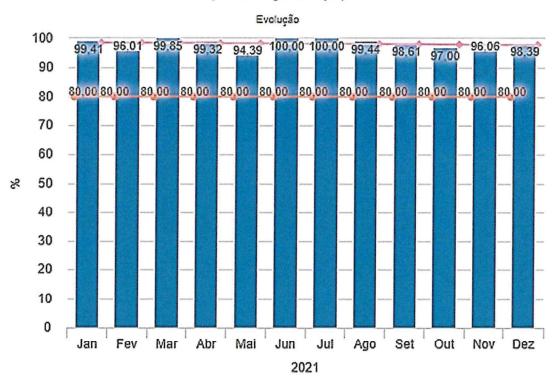


Ressaltamos, que o setor alcançou 98,39% em satisfação, contribuindo para eficiência nos atendimentos prestados. Vale salientar as explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento a ser realizado, trouxe um benefício para o resultado final acima da meta.





(Isabelle Borges dos Anjos)



4.3) Internação

Situação:

Pesquisa de Satisfação do Usuário da Internação

Informações Entidade: Internação

Liberada

Ocorrência: Internação Dezembro/2021

 Data de Início:
 01/12/2021

 Data de Fim:
 01/01/2022

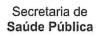
 Competência:
 202111

Data da consulta: 03/01/2022 - 09:32 Hs

Formulários concluídos: 130









١	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, sala de espera?				
	Opção	Pontos	%Respostas		
	Muito Satisfeito	1	83,08%		
	Satisfeito	1	14,62%		
	Indiferente	0	1,54%		
	Pouco Satisfeito	0	0,77%		

As informações que foram dadas ao paciente	ou familiares?	
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,23%
Satisfeito	1	20%
Indiferente	0	0,77%

As maicações de localização dos serviços existentes no nospir	ai: (piacas e caita	263)
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,85%
Satisfeito	1	24,62%
Indiferente	0	1,54%

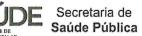
	O	O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos médicos?				
Opção				: %Respostas		
		Muito Satisfeito	1	84,62%		
-		Satisfeito	1	13,08%		
		Indiferente	0	1,54%		
		Pouco Satisfeito	0	0,77%		

0	tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos Enfermeiros?		
	Opção	Pontos	%Respostas
	Muito Satisfeito	1	76,15%
	Satisfeito	1	22,31%
	Indiferente	0	1,54%











Opção	Pontos	%Resposta
Muito Satisfeito	1	82,31%
Satisfeito	1	16,92%
Indiferente	0	0,77%
boa vontade e disposição dos médicos em ajudar a resolver seus pro	blemas?	
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,23%
Satisfeito	1	18,46%
Indiferente	0	2,31%
λ boa vontade e disposição dos enfermeiros em ajudar a resolver seus	problema	s?
Орção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	76,15%
Satisfeito	1	23,08%
Indiferente	0	0,77%
A boa vontade e disposição dos outros profissionais em ajudar a resolv	ver seus pi	roblemas?
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	81,54%
Satisfeito	1	18,46%
A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos médicos?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	82,31%
Satisfeito	1	16,92%
Indiferente	0	0,77%
A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos enfermeiros?		
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	85,38%
Satisfeito	1	11,54%









A educação e o respeitos com que você foi t	tratado pelos funcionários da administração	0?
Opção	Pontos %F	esposte
Muito Satisfeito	1 80%	
Satisfeito	1 20%	
O interesse do médico em ouvir as queixas	do paciente e o exame físico que foi realiza	do?
Opção	Pontos %R	Resposta
Muito Satisfeito	1 84,62	!%
Satisfeito	1 15,38	3%
As explicações do médico sobre a doença do	o paciente e o tratamento que foi realizado?	•
Opção	Pontos %Re	espostas
Muito Satisfeito	1 80%	
Satisfeito	1 18,469	%
Indiferente	0 1,54%	
As refeições que foram servidas, em relação	o à temperatura e sabor?	
Ορςᾶο	Pontos %F	Resposta
Muito Satisfeito	1 86,15	%
Satisfeito	1 13,08	8%
Indiferente	0 0,779	6
) silêncio no ambiente do hospital?		
Opção	Pontos %Re	spostas
Muito Satisfeito	1 83,859	6
Satisfeito	1 16,159	6
O horário que são servidas as refeições?		
Opção	Pontos %F	esposta
Muito Satisfeito	1 80%	
Satisfeito	1 18,46	%









ua sensação de segurança aos serviços desse hospital?		
Opção	Ponto	s %Respostas
Muito Satisfeito	1	81,54%
Satisfeito	1	17,69%
Indiferente	0	0,77%
O horário em que é feita a limpeza do quarto?		
Opção	Pont	os %Resposta
Muito Satisfeito	1	86,15%
Satisfeito	1	13,08%
Indiferente	0	0,77%
O horário das visitas?		
Opção	Pont	os %Resposta
Muito Satisfeito	1	86,15%
Satisfeito	1	12,31%
Indiferente	0	1,54%
nformações recebidas sobre medicamentos prescritos e horá	rios?	
Орção	Ponto	s %Respostas
Muito Satisfeito	1	86,15%
Satisfeito	1	13,85%
O fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o trat	amento durante a	internação?
Opção	Ponto	os %Respostas
Muito Satisfeito	1	86,92%
Satisfeito	1	12,31%
Indiferente	0	0,77%
) local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?		
Орção	Ponto	s %Respostas
Muito Satisfeito	1	87,69%
Satisfeito	1	11,54%
Indiferente	0	0,77%









0	.	oo 0/ D
Opção Muito Satisfeito	Pont	
	1	83,08%
Satisfeito	1	15,38%
Indiferente	0	0,77%
Pouco Satisfeito	0	0,77%
requência de visitas realizadas pelos enfermeiros?		
Opção .	Pont	os %Resposta
Muito Satisfeito	1	86,92%
Satisfeito	1	12,31%
Indiferente	0	0,77%
Frequência de visitas realizadas pelos outros profissionais?		
Opção	Pont	os %Resposta
Muito Satisfeito	1	90,77%
Satisfeito	1	8,46%
Indiferente	0	0,77%
Frequência de visitas realizadas pelo SAU?		
Opção	Pon	tos %Resposta
Muito Satisfeito	1	86,15%
Satisfeito	1	13,08%
Indiferente	0	0,77%
ocê indicaria este serviço a um parente ou amigo?		
Орção	Pont	os %Resposta
Sim	1	100%
Você voltaria a utilizar este serviço?		
Opção	Pont	os %Resposta
Sim	1	100%





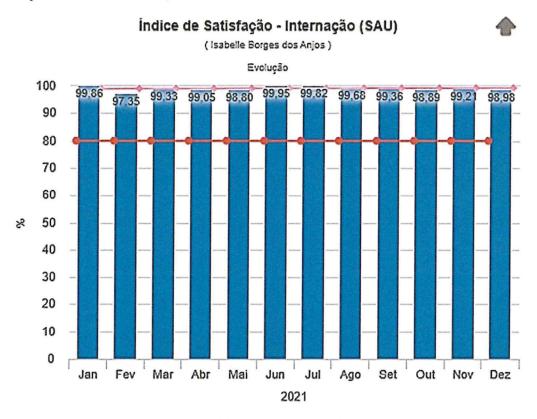




4.3.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor de Internação no mês de dezembro

Durante as visitas do SAU no setor de internação durante o mês de dezembro, registou-se 287 (duzentos oitenta e sete) atendimentos, contendo 130 (Cento e trinta) pesquisas aplicadas entre usuários e acompanhante alcançando o percentual de 45%, resultado esse acima da meta estabelecida, 10%.

Evidenciamos ainda, a humanização por parte de todos os profissionais entre eles médicos, enfermeiros e corpo técnico para com 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 98,98%



4.4) Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia - SADT

Pesquisa de Satisfação do Usuário SADT

Informações		
Entidade:	SADT	
Ocorrência:	SADT Dezembro/2021	
Data de Início:	01/12/2021	
Data de Fim:	01/01/2022	
Competência:	202111	
Situação:	Liberada	
Data da consulta:	03/01/2022 - 09:55 Hs	
Formulários concluídos:	377	









Opção	Pontos	%Respostes
Muito Satisfeito	1	75,86%
Satisfeito	1	23,08%
Indiferente	0	1,06%
Você teve informações e esclarecimentos so	bre o exame a ser realizado?	
Opção	Pontos	%Resposta
Muito Satisfeito	e de la composition de la manage de la manda en antier de la manda de la manda de la manda de la figura de designada de la manda del manda de la manda de la manda de la manda del manda de la manda d	76,39%
Satisfeito	1	22,28%
Indiferente	0	1,33%
O Hospital é bem sinalizado para você encon	trar o local onde precisa ir? Placas e	e cartazes.
Opção	Pontos	%Respostes
Muito Satisfeito	1	74,54%
Satisfeito	1	24,4%
Indiferente	0	0,8%
Pouco Satisfeito	0	0,27%
O tempo que demorou para o paciente ser ate	ndido?	
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,03%
Satisfeito	1	27,06%
Indiferente	0	2,65%
Pouco Satisfeito	0	0,27%
A boa vontade e disposição das pessoas em	ajudar e a resolver seus problemas?	
Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,45%
Satisfeito	1	21,75%
Indiferente	0	0,27%
Pouco Satisfeito	0	0,53%





Indiferente







Opção	Pontos	%Resp	oostas	Resposta
Muito Satisfeito	1	80,11%		30
Satisfeito	1	18,57%		7
Indiferente	0	1,33%		
A educação e o respeito com que você foi tratado?				
Орção		Pontos	%R	espostas
Muito Satisfeito		1	75,86	%
Satisfeito		1	23,089	%
Indiferente		0	0,53%	•
Pouco Satisfeito		0	0,53%	•
realização de exames atendeu a sua expectativa o	em tempo hábil?			
Opção		Pontos	%Re	espostas
Muito Satisfeito		1	74,549	%
Satisfeito		1	24,4%	
Indiferente		0	0,53%	
Pouco Satisfeito		0	0,53%	
silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnó	stico e Terapêutico?			
Opção		Pontos	%Re	spostas
Muito Satisfeito		1	80,9%	ē
Satisfeito		1	18,579	6
Indiferente	() (0,53%	
D local para reclamações/ sugestões é de fácil aces	sso?			
Opção		Pontos	%Re	espostas
Muito Satisfeito		1	81,7%	
Satisfeito		1	17,519	%

0,8%







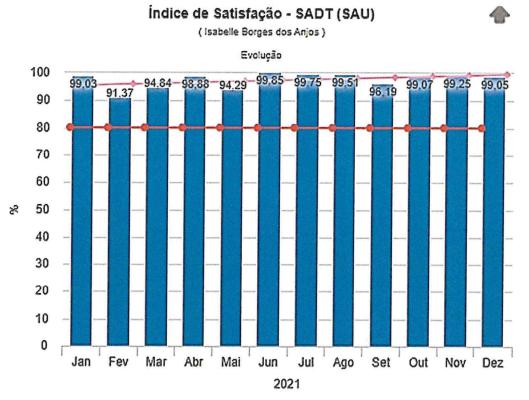




4.4.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor do Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT no mês de dezembro

Levando em consideração, ao total de atendimentos no setor do SADT de 3185 (três mil cento e oitenta e cinco) exames externos realizados, foram aplicadas 377 (trezentos e setenta e sete) pesquisas com os usuários e acompanhantes, representando o percentual de 12% 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 99,05% em satisfação.



0 1 1 2 VP









4.5) Unidade de Atendimento a Intercorrências - UAI

Pesquisa de Satisfação do Usuário UAI

Informações

Entidade:

UAI

Ocorrência:

UAI Dezembro/2021

Data de Início:

01/12/2021

Data de Fim:

01/01/2022

Competência:

202111

Situação:

Liberada

Data da consulta:

03/01/2022 - 10:05 Hs

Formulários concluídos:

387

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,29%
Satisfeito	1	20,67%
Indiferente	0	1,03%

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

	Opção	Pontos	%Respostas
	Muito Satisfeito	1	77,26%
	Satisfeito	1	20,41%
-	Indiferente	0	1,81%
-	Pouco Satisfeito	0	0,52%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,07%
Satisfeito	1	19,38%
Indiferente	0	1,29%
Pouco Satisfeito	0	0,26%









O tempo que demorou para o paciente ser a	ntendido pelos médicos?		
Opção	Po	ontos %Resposta	
Muito Satisfeito	1	77,52%	
Satisfeito	1	20,93%	
Indiferente	0	1,55%	
O tempo que demorou para o paciente ser at	tendido pelos Enfermeiros?		
Opção	Po	ntos %Respostas	
Muito Satisfeito	1	81,14%	
Satisfeito	1	17,57%	
Indiferente	0	1,03%	
Pouco Satisfeito	0	0,26%	
O tempo que demorou para o paciente ser at	endido pelos outros profissionais	:?	
Opção	Por	ntos %Respostas	
Muito Satisfeito	1	80,62%	
Satisfeito	1	18,6%	
Indiferente	0	0,78%	
A boa vontade e disposição dos médicos en	n ajudar e resolver seus problema	15?	
Opção	Po	Pontos %Respostas	
Muito Satisfeito	1	77,52%	
Satisfeito	1	21,71%	
Indiferente	0	0,78%	
A boa vontade e disposição dos enfermeiros	em ajudar a resolver seus proble	mas?	
Opção	Por	ntos %Respostas	
Muito Satisfeito	1	79,33%	
Satisfeito	1	19,64%	
Indiferente	0	0,78%	
Pouco Satisfeito	0	0,26%	





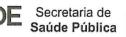




A boa vontade e disposição dos funcionários da admir	nistração em ajudar a reso	lver seus pr	oblemas?	
Орçãо	Ponto	s %Respos	tas Respos	ta
Muito Satisfeito	1	81,14%	3	31
Satisfeito	1	17,31%		6
Indiferente	0	1,55%		
A boa vontade e disposição dos outros profission	ais em ajudar e resolver	seus probl	emas?	
Opção		Pontos %Respostas		
Muito Satisfeito		1 79,	07%	
Satisfeito		1 19,0	64%	
Indiferente		1,0	3%	
Pouco Satisfeito	(0,20	6%	
Sua sensação de confiança em relação aos atendir	mentos oferecidos por e	ste pronto	atendiment	0?
Opção		Pontos %	Respostas	F
Muito Satisfeito	1	80,6	62%	
Satisfeito	1	18,0	9%	
Indiferente	0	1,29	9%	
A educação e o respeitos com que você foi tratado	o pelos médicos?			
Орçãо		Pontos %	Respostas	
Muito Satisfeito		1 77,	78%	
Satisfeito		1 20,6	67%	
Indiferente	ı	1,5	5%	
A educação e o respeitos com que você foi tratado	o pelos enfermeiros?			
Opção		Pontos %	Respostas	
Muito Satisfeito		1 80,8	88%	
Satisfeito	•	1 16,	54%	
Indiferente	(2,33	3%	
Pouco Satisfeito	(0,26	6%	









Opção	Poi	ntos %Respostas	
Muito Satisfeito	1	81,14%	
Satisfeito	1	17,83%	
Indiferente	0	0,78%	
Pouco Satisfeito	0	0,26%	
A educação e o respeito com que você foi tra	tado pelos pelos outros profissio	nais?	
Opção	Pon	tos %Respostas	
Muito Satisfeito	1	82,69%	
Satisfeito	1	14,99%	
Indiferente	0	1,55%	
Pouco Satisfeito	0	0,78%	
O interesse do médico em ouvir as queixas o	do paciente e o exame físico que f	oi realizado?	
Орçãо	Por	Pontos %Respostas	
Muito Satisfeito	1	81,4%	
Satisfeito	1	17,31%	
Indiferente	0	1,29%	
As explicações do médico sobre a doença do	paciente e o tratamento que foi r	ealizado?	
Opção	Pon	tos %Respostas	
Muito Satisfeito	1	83,46%	
Satisfeito	1	16,02%	
Indiferente	0	0,52%	
O tempo de espera na realização de exames?			
Opção	Pon	tos %Respostas	
Muito Satisfeito	1	82,69%	
Satisfeito	1	16,02%	
Indiferente	0	1,29%	











O silêncio no ambiente do pronto atendimento?			
Opção	Pontos	%Resposta	
Muito Satisfeito	1	81,65%	
Satisfeito	1	16,8%	
Indiferente	0	1,55%	
O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?			
Opção	Pontos	%Respostas	
Muito Satisfeito	1	85,01%	
Satisfeito	1	14,73%	
Indiferente	0	0,26%	
/ocê indicaria este serviço a um parente ou amigo?			
Opção	Pontos	Pontos %Respostas	
Sim	1	100%	
ocê 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 dezembro

Considerando que no setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências — UAI no mês de dezembro total de 557 (quinhentos e cinquenta e sete) atendimentos, foi possível realizar 387 (trezentos e oitenta e sete) pesquisas com usuários e acompanhantes que corresponde a 69% no setor, superando a meta estabelecida de 10%.

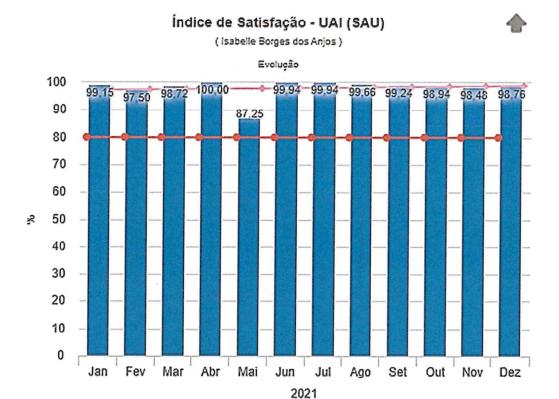
Segundo os percentuais alcançados durante o mês que corresponde 98,76% em satisfação, podemos destacar ações como, o tempo que demorou para ser atendido pelos enfermeiros e a limpeza da recepção, corredores e sala de espera.











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

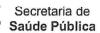
Os dados analisados nos setores que contemplam Alta Hospitalar, Ambulatório, Internação, SADT, UAI apresentaram percentuais que se mantém acima da meta de 80%. Ponderando os níveis de satisfação por setor, onde resultou em uma satisfação global do usuário no mês de dezembro de 98,89%, apontando uma tendencia favorável e humanizada 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". O SAU busca superar sempre as expectativas dos usuários e dar resolutividade em tempo hábil as demandas do setor, e portando buscar obter sempre o melhor resultado.

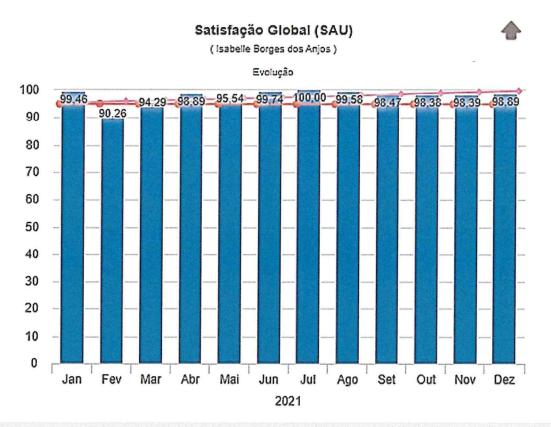




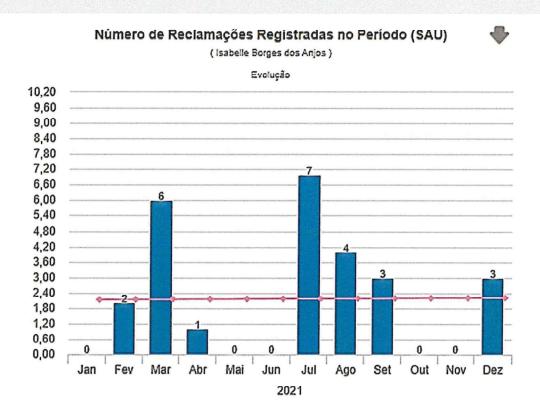








6) Número de reclamações registradas ao decorrer do mês de dezembro



Durante o mês de dezembro de 2021 evidenciamos 03 (três) insatisfações, após a captura e análise dos formulários de pesquisa de satisfação. Todas as manifestações foram registradas no livro interno do SAU e



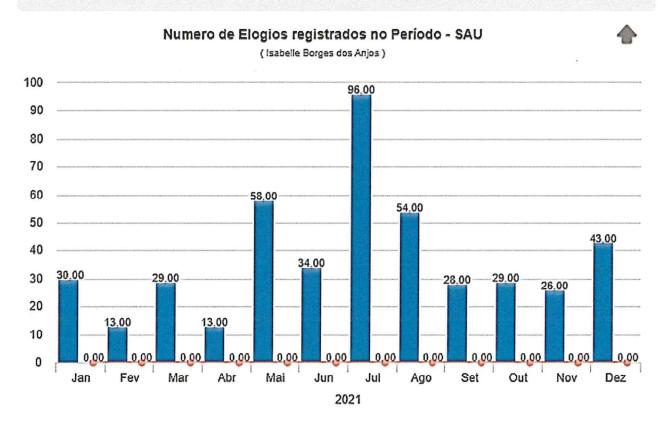






lançadas no sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager da unidade para tratativa. Os registros foram analisados pela linha de comando e diretoria responsável dos setores, bem como gerado planos de ações para resolver e/ou minimizar os problemas relatado pelos usuários, dando como 100% a tratativa de retorno aos usuários em tempo hábil, sendo ela realizada via contato telefônico e presencial em regressos nas consultas ambulatoriais.





Na análise realizada pela equipe do SAU, no mês de dezembro obtivemos um total de **43 (quarenta e três)** elogios registrados em nossos formulários de pesquisas. Vale salientar que no mesmo período não obtivemos sugestões registradas por nossos usuários, sendo todos eles posto em nosso relatório de elogios e sugestões.

O SAU atua de maneira direta com todos os usuários que tem acesso a 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 dezembro

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.