

#### 4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

O Serviço de Atenção ao Usuário – SAU do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência/HMUE, envolve atividades que estão articuladas com a Política Nacional de Humanização do SUS, que busca atender o usuário de forma humanizada, acolhendo suas demandas e suas necessidades. Dentro desse contexto, se avalia também o grau de satisfação com a assistência recebida, no que diz respeito ao nosso atendimento hospitalar.

As ações são desenvolvidas através da escuta acolhedora, registro das demandas e aplicação de questionário de Pesquisa de Satisfação, seguindo o estipulado pela SESPA. Este processo ocorre a partir da procura espontânea do usuário e da captação de reclamações, sugestões, elogios e solicitações que são coletadas das urnas do SAU, dispostas estrategicamente nas clínicas recepções e corredores do HMUE. Dessa forma, nos permite conhecer melhor as necessidades e expectativas dos usuários, priorizando um atendimento ético, humanizado, com qualidade, respeito e eficiência.

O SAU: Serviço de Atenção ao Usuário recebe os familiares e usuários (pacientes) de forma acolhedora e procura ser resolutivo. Os casos que aqui chegam são encaminhados para os Diretores, Gerentes e Coordenadores para que sejam tomadas as devidas providências.

- Relatório completo em anexo.



Secretaria de  
Saúde Pública



## RELATÓRIO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

### 1. INTRODUÇÃO

O Serviço de Atenção ao Usuário – SAU do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência /HMUE, envolve atividades que estão articuladas com a Política Nacional de Humanização do SUS, que busca atender o usuário de forma humanizada, acolhendo suas demandas e suas necessidades. Dentro desse contexto, se avalia também o grau de satisfação com a assistência recebida, no que diz respeito ao nosso atendimento hospitalar.

As ações são desenvolvidas através da escuta acolhedora, registro das demandas e aplicação de questionário de Pesquisa de Satisfação, seguindo o estipulado pela SESPA. Este processo ocorre a partir da procura espontânea do usuário e da captação de reclamações, sugestões, elogios e solicitações que são coletadas das urnas do SAU, dispostas estrategicamente nas clínicas recepções e corredores do HMUE. Dessa forma, nos permite conhecer melhor as necessidades e expectativas dos usuários, priorizando um atendimento ético, humanizado, com qualidade, respeito e eficiência.

O SAU: Serviço de Atenção ao Usuário recebe os familiares e usuários (pacientes) de forma acolhedora e procura ser resolutivo. Os casos que aqui chegam são encaminhados para os Diretores, Gerentes e Coordenadores para que sejam tomadas as devidas providências.

Este relatório vem apresentar o cumprimento dos indicadores quantitativos e qualitativos referente ao mês de OUTUBRO de 2022, estipulados pela SESPA (Controle e Avaliação) seguindo os parâmetros da política de Humanização do SUS.

As entrevistas são realizadas diariamente nos diversos setores do Hospital, como: Pronto – Atendimento, Ambulatório de Retorno, SADT Internação e Alta Hospitalar.

## 2. COMPOSIÇÃO DO SAU

O SAU é composto por uma Coordenadora, um Assistente administrativo e 03 Auxiliares Administrativos, assim descrito:

Nº	NOME	FUNÇÃO
1)	Ester Lídia Marques Nascimento	Coordenadora
2)	Iury Silva de Lima	Assistente Administrativo
3)	Yago Ferreira Cardoso	Auxiliar Administrativo
4)	Paola Cristina Santos Carneiro	Auxiliar Administrativo
5)	Lucileia Marinho da Silva	Auxiliar Administrativo
<b>TOTAL</b>		<b>05</b>

## 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO SAU

No período de 01 a 31 de Outubro de 2022, foi dada continuidade às atividades do Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência. Durante este período foram desenvolvidas as seguintes atividades abaixo relacionadas.

**Tabela 01:** Demonstrativo das atividades desenvolvidas pelo SAU.

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDAS	TOTAL
1.	Atendimento em Sala	10
2.	Atendimento por Telefone	01
3.	Demandas Espontâneas Coletadas nas Urnas	158
4.	Atendimentos nas internações e setores	179
5.	Orientação/Informação Sobre Normas, Regras e Serviços (DIVULGAÇÃO).	32
6.	Demandas Registradas no Sistema MV e Encaminhadas (Sugestões, Reclamações, Solicitações e Elogios).	220

7.	Demandas Espontâneas sem Identificação sendo Registradas no Sistema MV e Encaminhadas Apenas para Ciência.	12
8.	Retorno ao Usuário referente às Reclamações	06
9.	Pesquisa de Satisfação no Ambulatório	205
10.	Pesquisa de Satisfação na Internação	500
11.	Pesquisa de Satisfação no Pronto Atendimento	125
12.	Pesquisa de Satisfação no SADT Externo	58
13.	Pesquisa de Satisfação no SADT Interno	62
14.	Pesquisa de Satisfação na Alta Hospitalar	50
15.	Reuniões Internas Administrativas	04
16.	Participação em Eventos e Treinamentos (Internos e Externos)	02
<b>Total de Atividades Realizadas:</b>		<b>1.624</b>

Fonte: Mapa de atividades diárias SAU/HMUE/OUTUBRO/2022

O Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, durante o mês de OUTUBRO/2022, realizou um total de 1.624 atividades, dentre estas foram realizados 10 atendimentos em sala, como pode ser observado na tabela anterior. Foram feitos 220 registros, entre reclamações, elogios, solicitações e sugestões. Os outros atendimentos foram de usuários que buscaram o SAU como forma de apoio solicitando orientações e informações sobre serviços e/ou normas e regulamentos oferecidos por este hospital, como também encaminhados aos serviços e atendimentos aos quais estavam buscando.

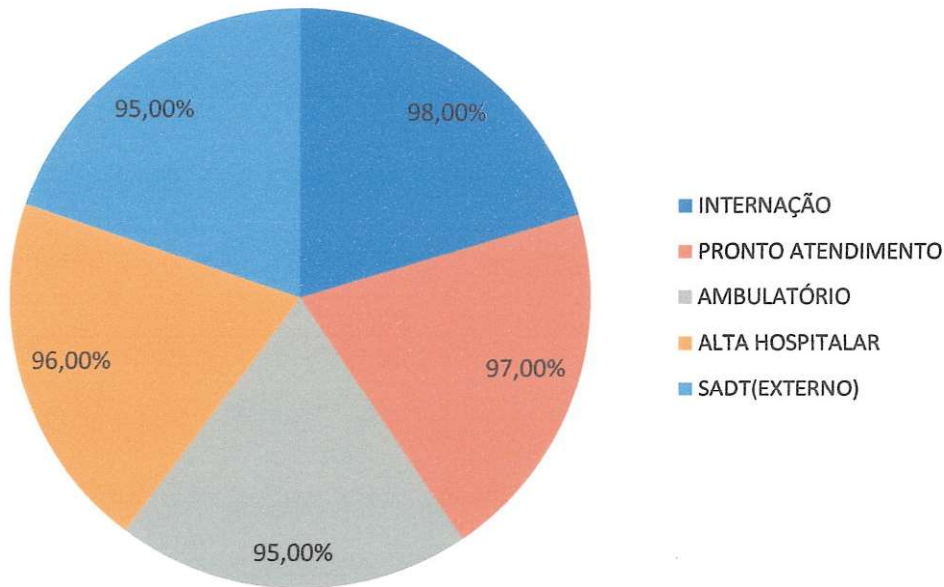
Visando a qualidade do atendimento o Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) busca soluções para a resolução dos problemas identificados e registrados, e ainda o bem-estar dos atendidos, o que está garantindo de maneira expressiva

a satisfação do usuário de forma integral podendo ser observado na explanação a seguir:

#### 4. RESULTADO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO APLICADAS PELO SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO NO MÊS OUTUBRO/2022

##### Média Geral - OUTUBRO 2022

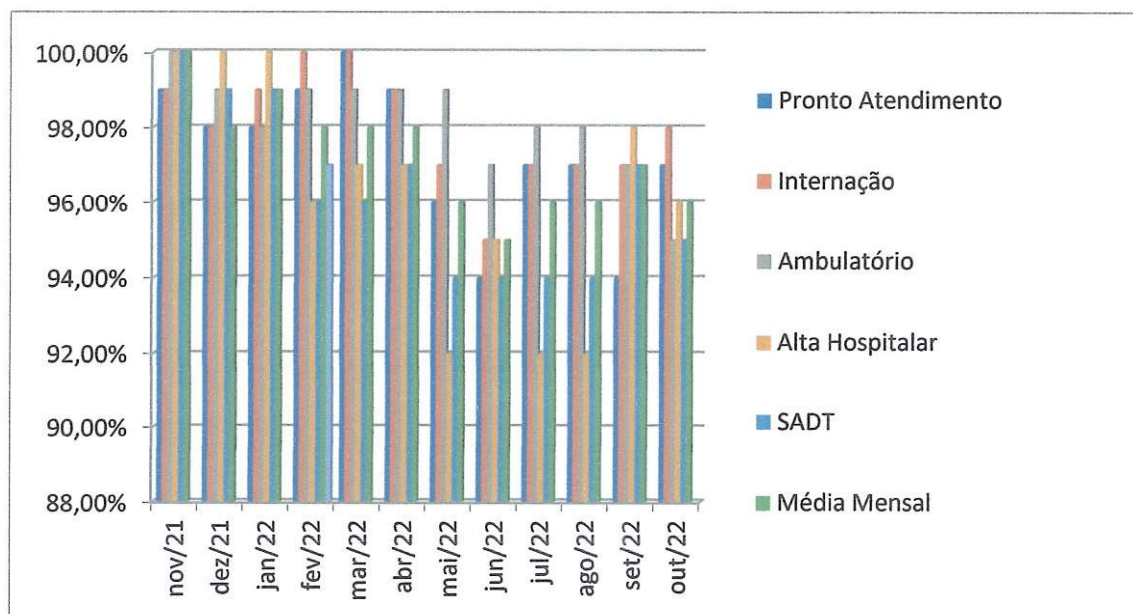
PESQUISA	RUIM (0 a 2)	REG (3 a 4)	BOM (5 a 6)	ÓTIMO (7 a 8)	EXCELENTE (9 a 10)	N/R	Satisfação
INTERNAÇÃO	0,14%	0,08%	0,75%	13,78%	84,21%	1,04%	98,00%
PRONTO ATENDIMENTO	0,04%	0,04%	1,33%	7,54%	89,10%	1,94%	97,00%
AMBULATÓRIO	0,52%	0,72%	1,87%	5,60%	89,61%	1,69%	95,00%
ALTA HOSPITALAR	0,40%	0,00%	1,00%	9,40%	86,40%	2,80%	96,00%
SADT(EXTERNO)	0,52%	0,52%	0,69%	5,34%	89,66%	3,28%	95,00%
<b>Média (Conceito)</b>	<b>0,32%</b>	<b>0,27%</b>	<b>1,13%</b>	<b>8,33%</b>	<b>87,80%</b>	<b>2,15%</b>	<b>96,00%</b>



**Comparativo Índice de Satisfação - HMUE- Últimos 12 Meses**

	Nov/21	Dez/21	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22	Jun./22	Jul/22	Ago./22	Set/22	Out/22
Pronto Atendimento	99,00%	98,00%	98,00%	99,00%	100,00%	99,00%	96,00%	94,00%	97,00%	97,00%	94,00%	97,00%
Internação	99,00%	98,00%	99,00%	100,00%	100,00%	99,00%	97,00%	95,00%	97,00%	97,00%	97,00%	98,00%
Ambulatório	100,00%	99,00%	98,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	97,00%	98,00%	98,00%	97,00%	95,00%
Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	96,00%	97,00%	97,00%	92,00%	95,00%	92,00%	92,00%	98,00%	96,00%
SADT	100,00%	99,00%	99,00%	96,00%	96,00%	97,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	97,00%	95,00%
Média Mensal	100,00%	98,00%	99,00%	98,00%	98,00%	98,00%	96,00%	95,00%	96,00%	96,00%	97,00%	96,00%
Média referente aos últimos 12 meses:	97,00%											

**4.1- COMPARATIVO INDICE DE SATISFAÇÃO – ÚLTIMOS 12 MESES**





Secretaria de  
Saúde Pública



# Pronto Atendimento

Ref. Outubro/2022

[www.prosaude.org.br](http://www.prosaude.org.br) • [diretorial@hmueprosaude.org.br](mailto:diretorial@hmueprosaude.org.br) • (91) 3073-3700  
Rodovia BR-316, KM 3, SN, Atalaia. CEP 67010-000 • Ananindeua (PA)

Identificador de autenticação: CC3C9F2.4279.174.B265E426E7F9890477

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

Nº do Protocolo: 2022/1462691 Anexo/Sequencial: 2

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 14/11/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: D77A85662F104CEA.7BE1E25ABB83141C.70CF8628EE0C85C3.F8EDA30961F94AEE



SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
AVALIAÇÃO MENSAL

MÊS DE REFERÊNCIA: OUTUBRO /2022

PERÍODO: 01 A 31/10/2022

Secretaria de  
Saúde Pública



QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PRONTO ATENDIMENTO

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no PRONTO ATENDIMENTO durante o período: 102 pacientes e 23 acompanhantes. Total 125 PESQUISAS

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUIM	(%) RUIM	3 a 4 REG	(%) REG	5 a 6 BOM	(%) BOM	7 a 8 ÓTIMO	(%) ÓTIMO	9 a 10 EXCEL	(%) EXCEL	N/R	(%) N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0,00%	0	0,00%	5	4,00%	22	17,60%	98	78,40%	0	0,00%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	3	2,40%	14	11,20%	108	86,40%	0	0,00%
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)	0	0,00%	0	0,00%	3	2,40%	14	11,20%	108	86,40%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	4	3,20%	19	15,20%	99	79,20%	3	2,40%
4.2. Pelos enfermeiros	1	0,80%	0	0,00%	3	2,40%	20	16,00%	100	80,00%	1	0,80%
4.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	3	2,40%	21	16,80%	100	80,00%	1	0,80%
4.4. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	1	0,80%	2	1,60%	20	16,00%	101	80,80%	1	0,80%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1 Para os médicos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	4,00%	120	96,00%	0	0,00%
5.2. Para os enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	4,00%	120	96,00%	0	0,00%
5.3. Para os Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	4,00%	120	96,00%	0	0,00%
5.4. Para os funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	4,00%	120	96,00%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	4,00%	120	96,00%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:												
7.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	2,40%	122	97,60%	0	0,00%
7.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	2,40%	122	97,60%	0	0,00%
7.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	2,40%	122	97,60%	0	0,00%
7.4. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	2,40%	122	97,60%	0	0,00%
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0,00%	0	0,00%	6	4,80%	9	7,20%	104	83,20%	6	4,80%
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0,00%	0	0,00%	6	4,80%	10	8,00%	103	82,40%	6	4,80%
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	3,20%	121	96,80%	0	0,00%
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	3,20%	121	96,80%	0	0,00%
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	3,20%	88	70,40%	33	26,40%
TOTAL POR NOTA:	1		1		35		198		2339		51	



End: BR 316 KM 03 S/Nº Bairro Coqueiro - CEP: 67.113-000 - Ananindeua - Belém - PA - Fone: (91) 3073-3700

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

Nº do Protocolo: 2022/1462691 Anexo/Sequencial: 2

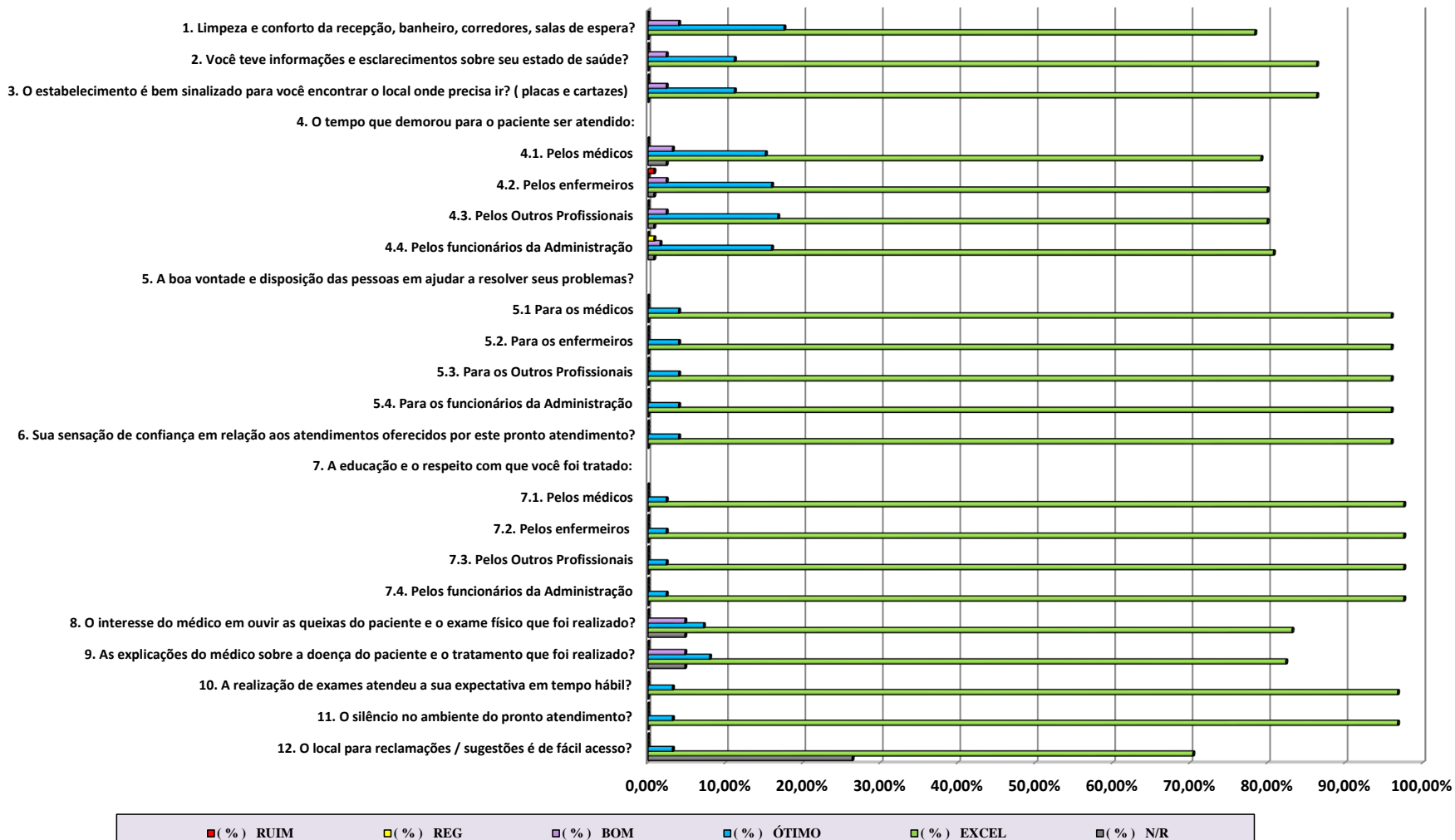


Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

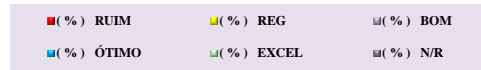
EM 14/11/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: D77A85662F104CEA.7BE1E25ABB3141C.70CF8628EE0C85C3.F8EDA30961F94AEE ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)



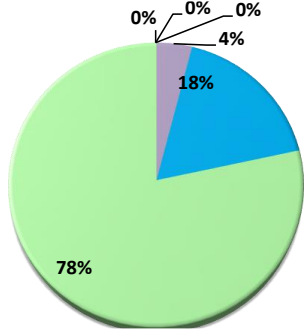
## Gráfico - PS Pronto-Atendimento (OUTUBRO/2022)



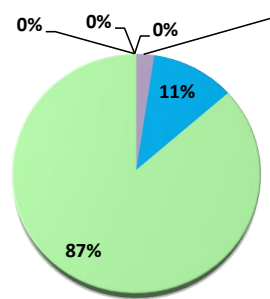
# Gráfico - PS Pronto-Atendimento (OUTUBRO/2022)



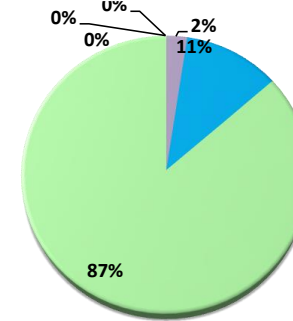
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?



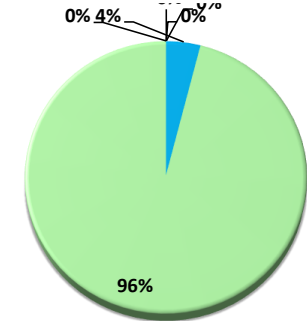
2. Informações sobre o estado de saúde?



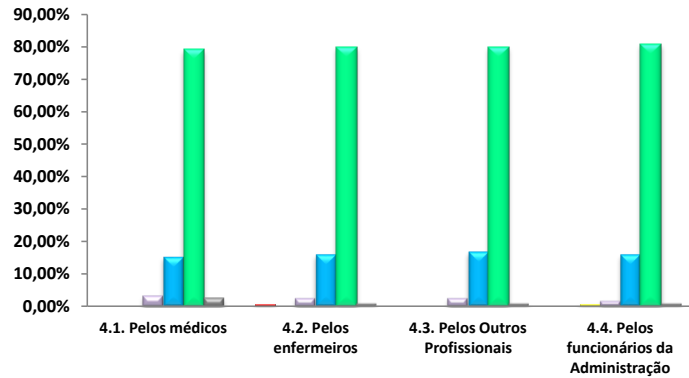
3. Sinalização (placas e cartazes)



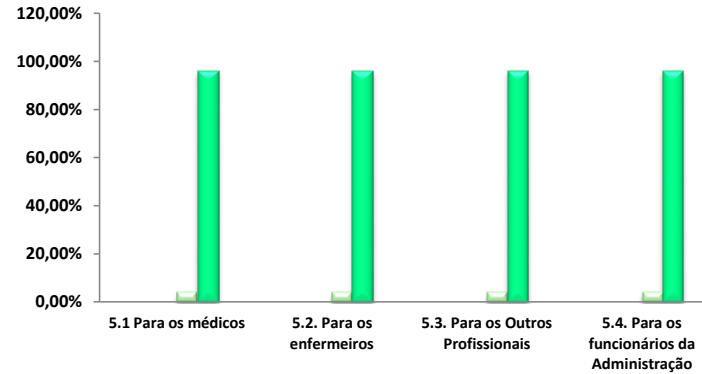
6. Confiança nos atendimentos?



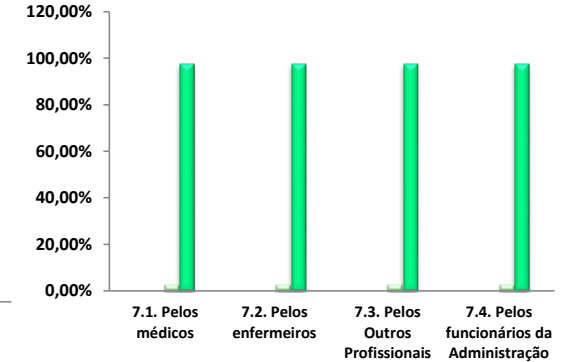
4. Tempo para o atendimento



5. Boa Vontade

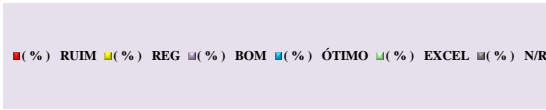
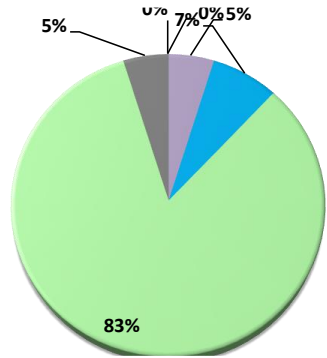


7. Educação e Respeito

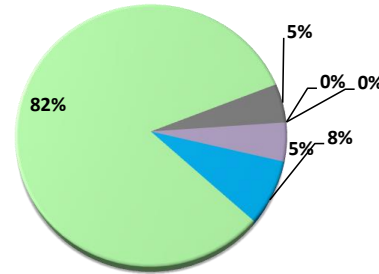


# Gráfico - PS Pronto-Atendimento (OUTUBRO/2022)

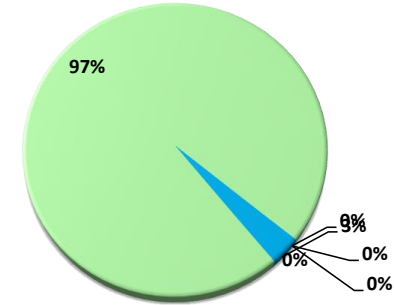
8. O interesse do médico e o exame físico



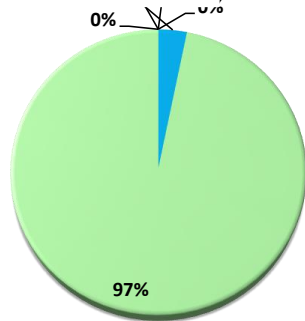
9. As explicações do médico sobre a doença e o tratamento



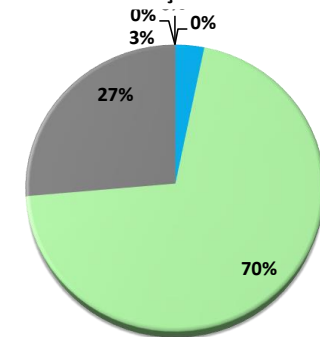
10. A realização de exames em tempo hábil



11. Silêncio



12. Localização SAU?





Secretaria de  
Saúde Pública



# Internação

Ref. Outubro/2022



SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO MENSAL

MÊS DE REFERÊNCIA: OUTUBRO/2022

PERÍODO: 01 A 31/10/2022

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNADOS

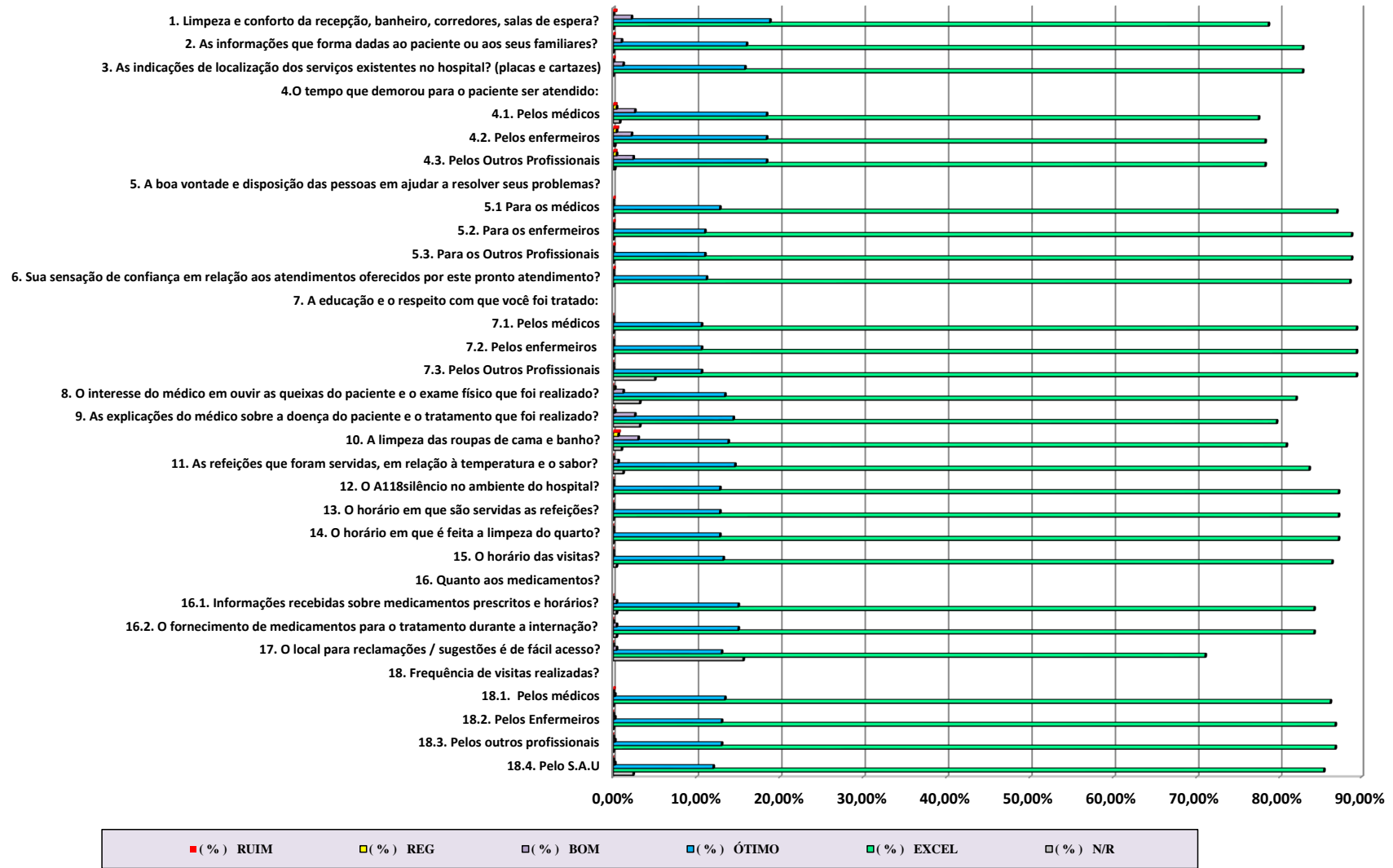


Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados na INTERNAÇÃO durante o período: 320 pacientes e 180 acompanhantes. Total: 500 PESQUISAS

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUI M	(%) RUI M	3 a 4 REG	(%) REG	5 a 6 BOM	(%) BOM	7 a 8 ÓTIMO	(%) ÓTIMO	9 a 10 EXCEL	(%) EXCEL	N/R	(%) N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	2	0,40%	0	0,00%	11	2,20%	94	18,80%	393	78,60%	0	0,00%
2. As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	1	0,20%	0	0,00%	5	1,00%	80	16,00%	414	82,80%	0	0,00%
3. As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	1	0,20%	0	0,00%	6	1,20%	79	15,80%	414	82,80%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1. Pelos médicos	2	0,40%	2	0,40%	13	2,60%	92	18,40%	387	77,40%	4	0,80%
4.2. Pelos enfermeiros	3	0,60%	2	0,40%	11	2,20%	92	18,40%	391	78,20%	1	0,20%
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	0,40%	2	0,40%	12	2,40%	92	18,40%	391	78,20%	1	0,20%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1 Para os médicos	1	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	64	12,80%	435	87,00%	0	0,00%
5.2. Para os enfermeiros	1	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	55	11,00%	444	88,80%	0	0,00%
5.3. Para os Outros Profissionais	1	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	55	11,00%	444	88,80%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	56	11,20%	443	88,60%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:												
7.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	53	10,60%	447	89,40%	0	0,00%
7.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	53	10,60%	447	89,40%	0	0,00%
7.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	53	10,60%	447	89,40%	0	5,00%
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0,00%	1	0,20%	6	1,20%	67	13,40%	410	82,00%	16	3,20%
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0,00%	1	0,20%	13	2,60%	72	14,40%	398	79,60%	16	3,20%
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	4	0,80%	3	0,60%	15	3,00%	69	13,80%	404	80,80%	5	1,00%
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0,00%	0	0,00%	3	0,60%	73	14,60%	418	83,60%	6	1,20%
12. O A118 silêncio no ambiente do hospital?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	64	12,80%	436	87,20%	0	0,00%
13. O horário em que são servidas as refeições?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	64	12,80%	436	87,20%	0	0,00%
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	64	12,80%	436	87,20%	0	0,00%
15. O horário das visitas?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	66	13,20%	432	86,40%	2	0,40%
16. Quanto aos medicamentos?												
16.1. Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?	0	0,00%	0	0,00%	2	0,40%	75	15,00%	421	84,20%	2	0,40%
16.2. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0,00%	0	0,00%	2	0,40%	75	15,00%	421	84,20%	2	0,40%
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	2	0,40%	65	13,00%	355	71,00%	78	15,60%
18. Frequência de visitas realizadas?												
18.1. Pelos médicos	1	0,20%	0	0,00%	1	0,20%	67	13,40%	431	86,20%	0	0,00%
18.2. Pelos Enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	1	0,20%	65	13,00%	434	86,80%	0	0,00%
18.3. Pelos outros profissionais	0	0,00%	0	0,00%	1	0,20%	65	13,00%	434	86,80%	0	0,00%
18.4. Pelo S.A.U	0	0,00%	0	0,00%	1	0,20%	60	12,00%	427	85,40%	12	2,40%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	<b>20</b>		<b>11</b>		<b>105</b>		<b>1929</b>		<b>11790</b>		<b>145</b>	

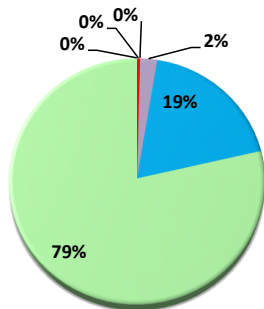


## Gráfico - PS Internação (OUTUBRO/2022)

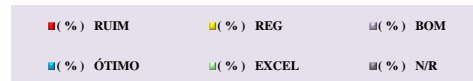
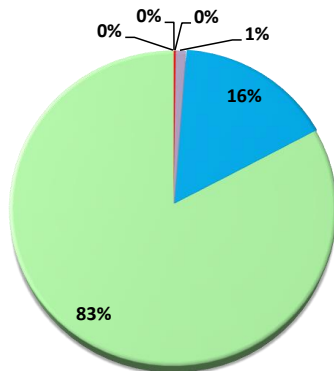


# Gráfico - PS Internação (OUTUBRO/2022 )

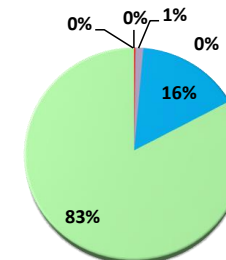
1. Limpeza e Conforto



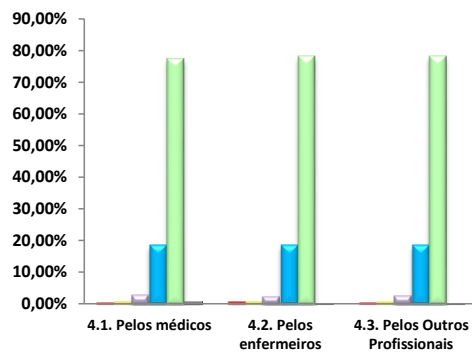
2. Informações sobre o estado de saúde?



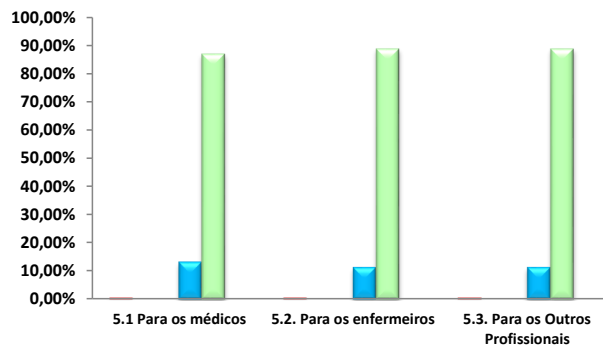
3. Sinalização ( placas e cartazes)



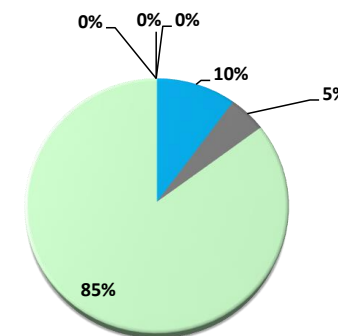
4. Tempo para o Atendimento



5. Boa Vontade

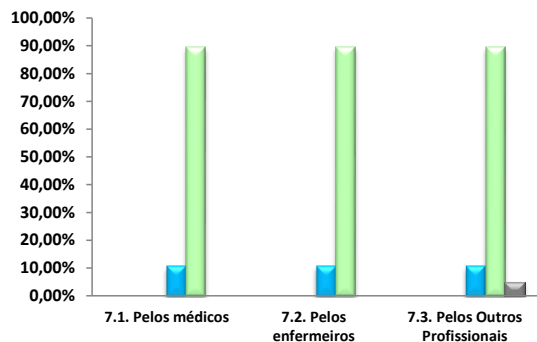


6. Confiança nos atendimentos?

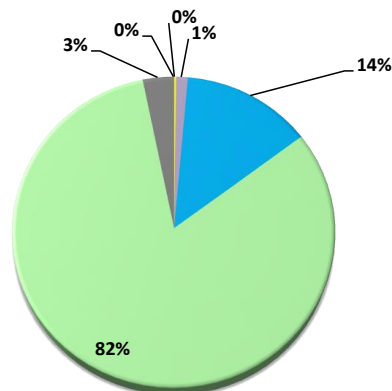


# Gráfico - PS Internação (OUTUBRO/2022)

7. Educação e Respeito

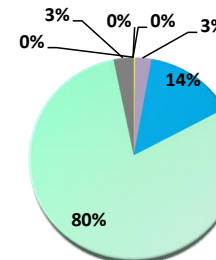


8. O interesse do médico e o exame físico

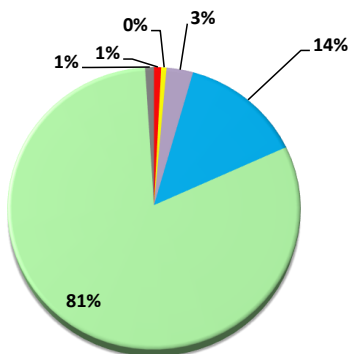


(%) RUI M (%) REG (%) BOM (%) ÓTIMO (%) EXCEL (%) N/R

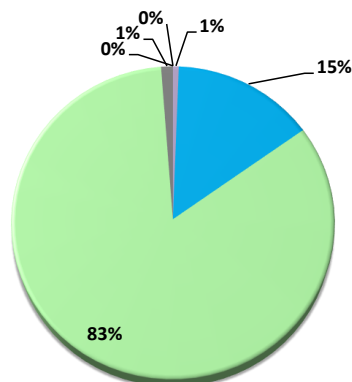
9. Explicações do médico



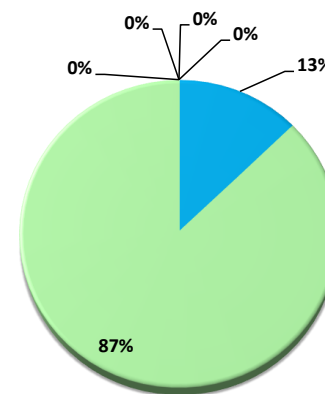
10. A limpeza da roupa de cama e banho



11. Refeições (temperatura e sabor)



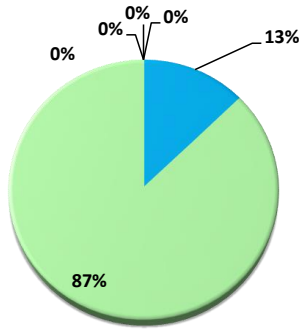
12. Silêncio



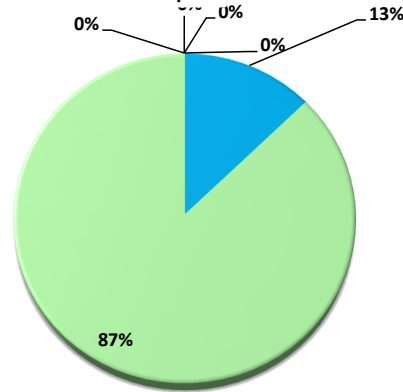


# Gráfico - PS Internação (OUTUBRO/2022)

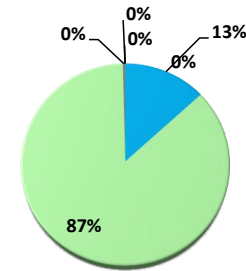
13. Horário das refeições



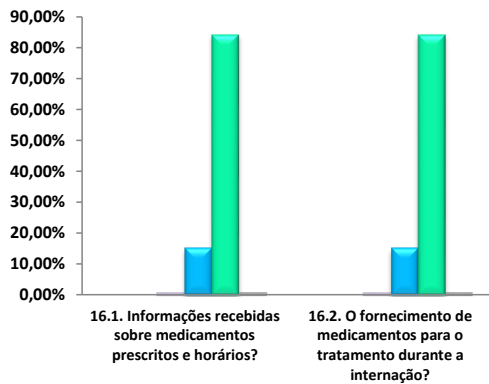
14. Horário da limpeza



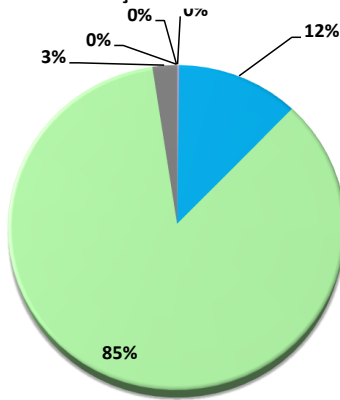
15. Horário das visitas



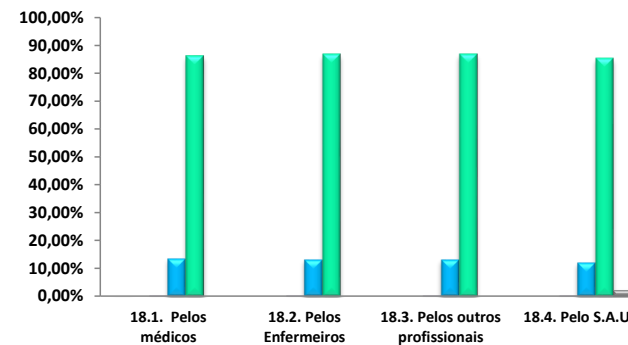
16. Medicamentos



17. Localização SAU?



18. Frequência de visitas realizadas?





Secretaria de  
Saúde Pública



# Ambulatório de Retorno

Ref. Outubro/2022

[www.prosaude.org.br](http://www.prosaude.org.br) • [diretoriageral@hmueprosaude.org.br](mailto:diretoriageral@hmueprosaude.org.br) • (91) 3073-3700  
Rodovia BR-316, KM 3, SN, Atalaia. CEP 67010-000 • Ananindeua (PA)

Identificador de autenticação: CC3C9F2.4279.174.B265E426E7F9890477

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1462691 Anexo/Sequencial: 2

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 14/11/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: D77A85662F104CBA.7BE1E25ABB83141C.70CF8628EE0C85C3.F8EDA30961F94AEE



SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
AVALIAÇÃO MENSAL

Secretaria de  
Saúde Pública



MÊS DE REFERÊNCIA: OUTUBRO/2022

PERÍODO: 01 A 31/10/2022

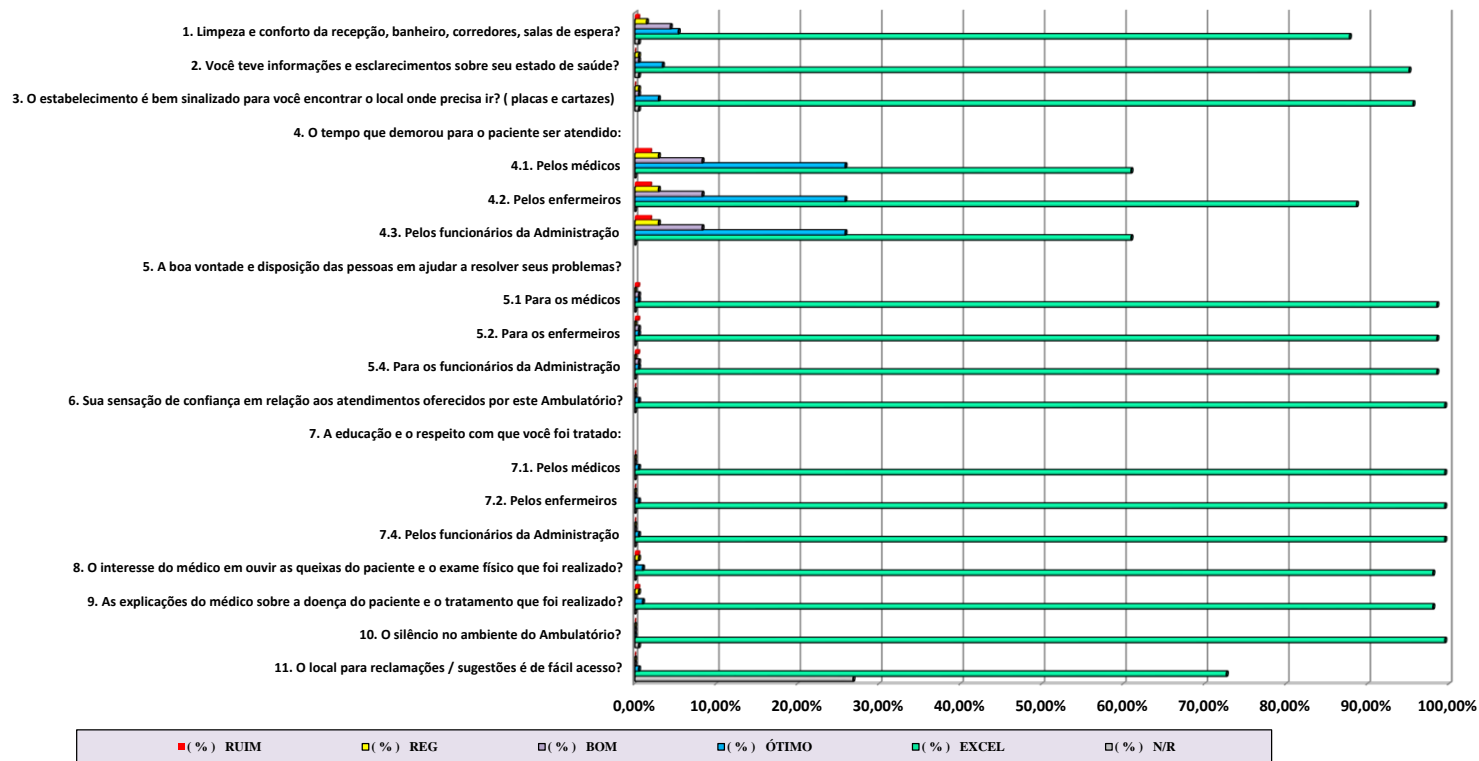
QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO AMBULATÓRIO DE RETORNO

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no AMBULATÓRIO durante o período: 140 pacientes e 65 acompanhantes. Total: 205 PESQUISAS

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUIM	(%) RUIM	3 a 4 REG	(%) REG	5 a 6 BOM	(%) BOM	7 a 8 ÓTIMO	(%) ÓTIMO	9 a 10 EXCEL	(%) EXCEL	N/R	(%) N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	0,49%	3	1,46%	9	4,39%	11	5,37%	180	87,80%	1	0,49%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	1	0,49%	1	0,49%	7	3,41%	195	95,12%	1	0,49%
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)	0	0,00%	1	0,49%	1	0,49%	6	2,93%	196	95,61%	1	0,49%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1. Pelos médicos	4	1,95%	6	2,93%	17	8,29%	53	25,85%	125	60,98%	0	0,00%
4.2. Pelos enfermeiros	4	1,95%	6	2,93%	17	8,29%	53	25,85%	125	60,98%	0	0,00%
4.3. Pelos funcionários da Administração	4	1,95%	6	2,93%	17	8,29%	53	25,85%	125	60,98%	0	0,00%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1. Para os médicos	1	0,49%	0	0,00%	1	0,49%	1	0,49%	202	98,54%	0	0,00%
5.2. Para os enfermeiros	1	0,49%	0	0,00%	1	0,49%	1	0,49%	202	98,54%	0	0,00%
5.4. Para os funcionários da Administração	1	0,49%	0	0,00%	1	0,49%	1	0,49%	202	98,54%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Ambulatório?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,49%	204	99,51%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:												
7.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,49%	204	99,51%	0	0,00%
7.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,49%	204	99,51%	0	0,00%
7.4. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,49%	204	99,51%	0	0,00%
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	0,49%	1	0,49%	0	0,00%	2	0,98%	201	98,05%	0	0,00%
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	0,49%	1	0,49%	0	0,00%	2	0,98%	201	98,05%	0	0,00%
10. O silêncio no ambiente do Ambulatório?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	204	99,51%	1	0,49%
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,49%	149	72,68%	55	26,83%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	<b>18</b>		<b>25</b>		<b>65</b>		<b>195</b>		<b>3123</b>		<b>59</b>	



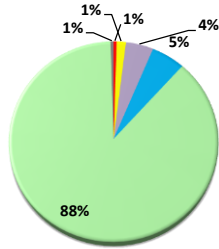
## Gráfico - PS Ambulatório OUTUBRO/2022 )



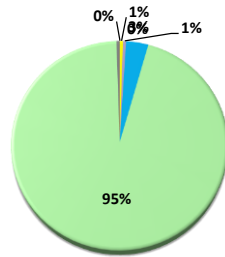
# Gráfico - PS Ambulatório (OUTUBRO/2022)

(%) RUIIM (%) REG (%) BOM (%) ÓTIMO (%) EXCEL (%) N/R

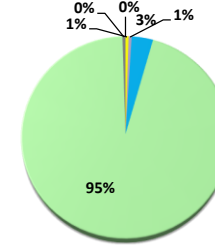
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?



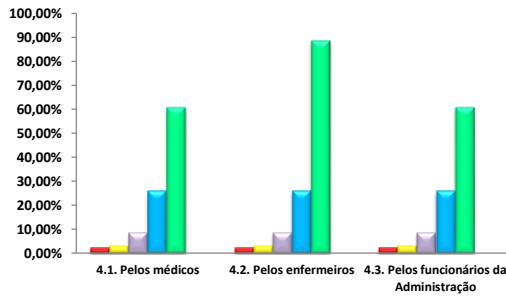
2. Informações sobre o estado de saúde?



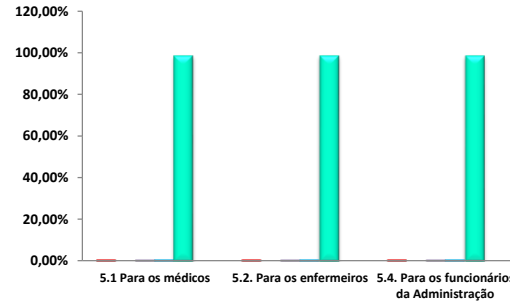
3. Sinalização (placas e cartazes)



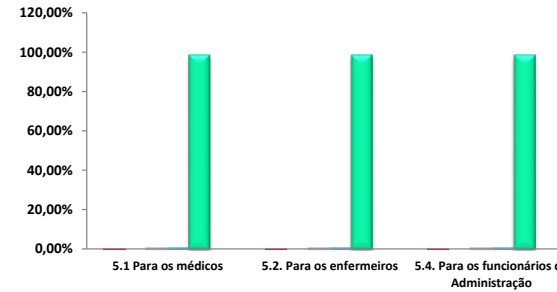
4. Tempo para o atendimento



5. Boa Vontade



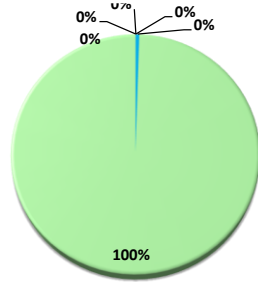
6. Educação e Respeito



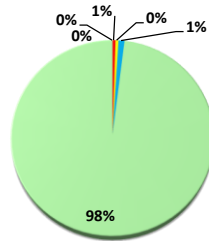
## Gráfico - PS Ambulatório (OUTUBRO/2022 )

(%) RUIIM (%) REG (%) BOM (%) ÓTIMO (%) EXCEL (%) N/R

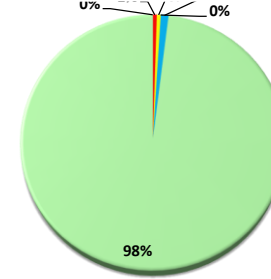
7. Confiança nos atendimentos?



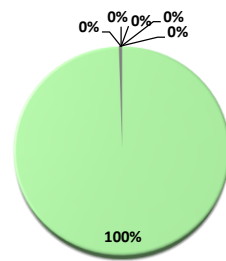
8. O interesse do médico e o exame físico.



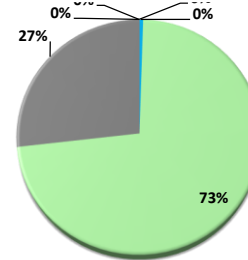
9. As explicações do médico sobre a doença e o tratamento



10. Silêncio



11. Localização SAU?





Secretaria de  
Saúde Pública



# SADT Interno / Externo

Ref. Outubro/2022



SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
AVALIAÇÃO MENSAL

MÊS DE REFERÊNCIA: OUTUBRO/2022

PERÍODO: 01 A 31/10/2022



QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SADT INTERNO

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no SADT INTERNO durante o período: 39 pacientes e 23 acompanhantes. Total: 62 PESQUISAS

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUIM	(%) RUIM	3 a 4 REG	(%) REG	5 a 6 BOM	(%) BOM	7 a 8 ÓTIMO	(%) ÓTIMO	9 a 10 EXCEL	(%) EXCEL	N/R	(%) N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0,00%	0	0,00%	2	3,23%	5	8,06%	55	88,71%	0	0,00%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	1	1,61%	5	8,06%	56	90,32%	0	0,00%
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)	0	0,00%	0	0,00%	1	1,61%	3	4,84%	58	93,55%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	0	0,00%	1	1,61%	3	4,84%	6	9,68%	52	83,87%	0	0,00%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	62	100,00%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	62	100,00%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	1	1,61%	3	4,84%	58	93,55%	0	0,00%
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	1,61%	1	1,61%	3	4,84%	10	16,13%	47	75,81%	0	0,00%
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	0,00%	1	1,61%	1	1,61%	1	1,61%	59	95,16%	0	0,00%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,61%	54	87,10%	7	11,29%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	1		3		12		34		563		7	



End: BR 316 KM 03 S/N - Bairro Coqueiro C. E. P.: 67113-000 - Atanindeua - Belém - PA - Fone: (91) 3073-3700

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

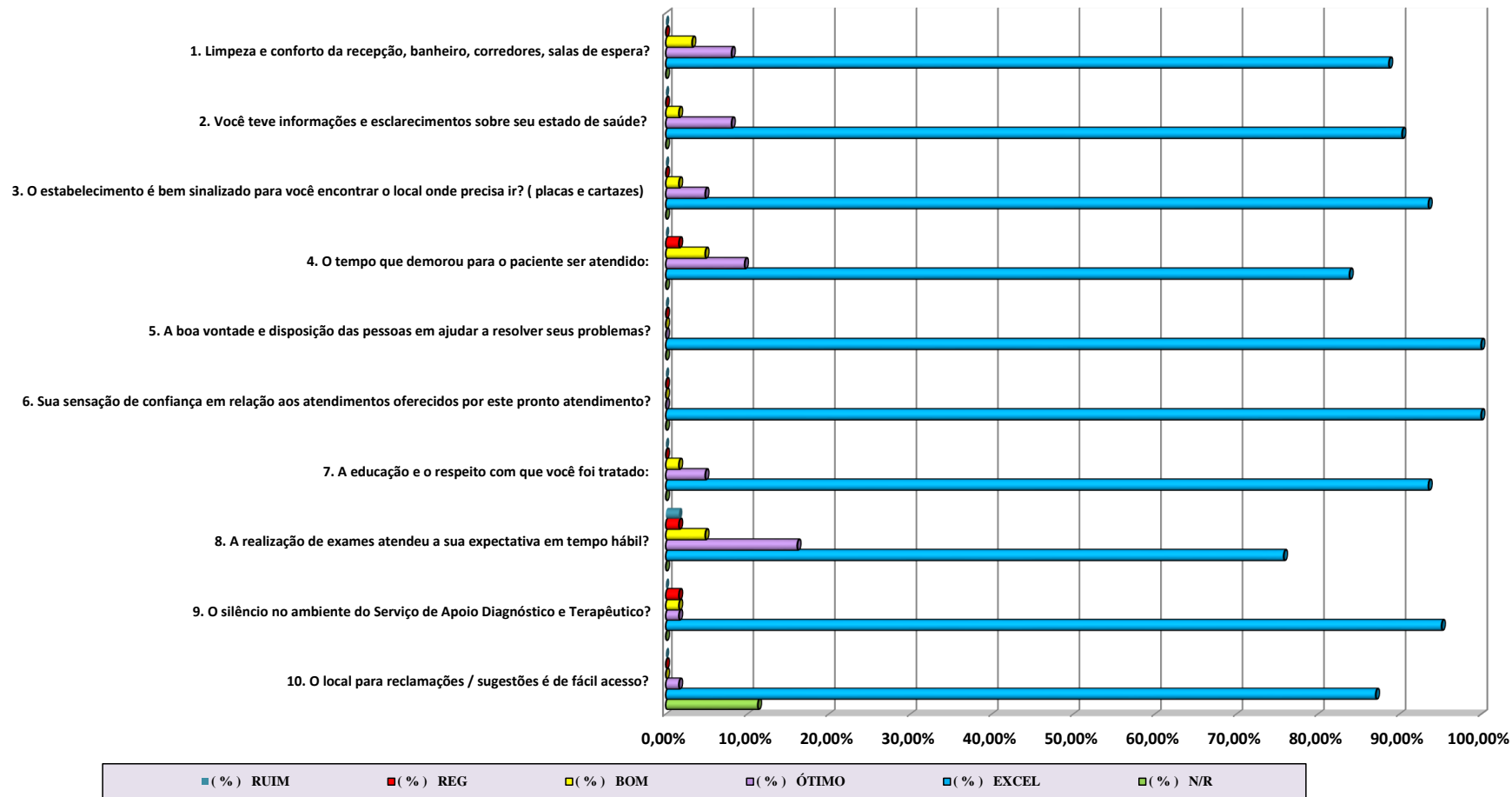
Nº do Protocolo: 2022/1462691 Anexo/Sequencial: 2



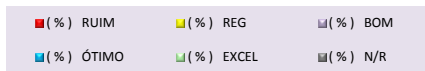
EM 14/11/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: D77A85662F104CEA.7BE1E25ABB3141C.70CF8628EE0C85C3.F8EDA30961F94AEE ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)



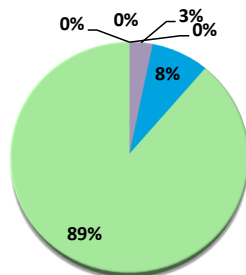
## Gráfico - PS SADT OUTUBRO/2022)



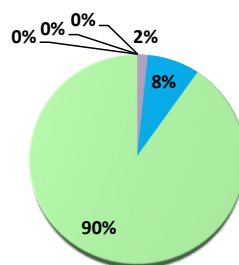
# Gráfico - SADT (OUTUBRO/2022 )



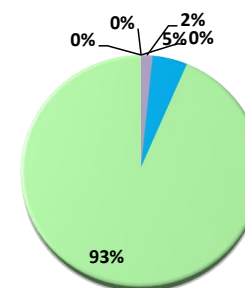
1. Limpeza e Conforto



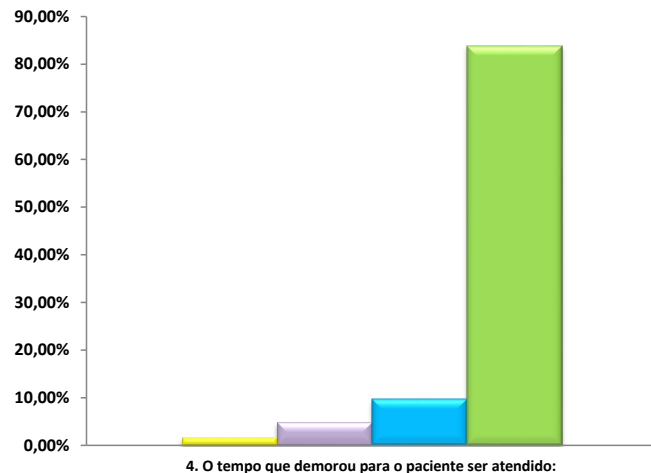
2. Informações sobre o estado de saúde?



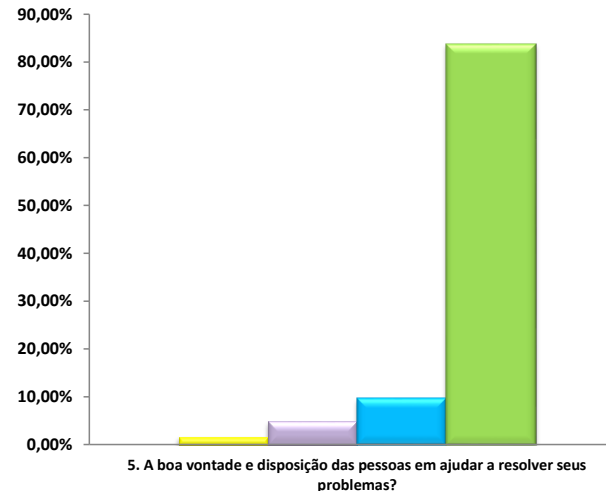
3. Sinalização ( placas e cartazes)



4. Tempo para o atendimento

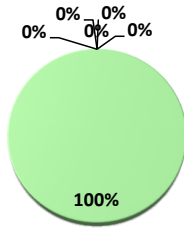


5. Boa Vontade

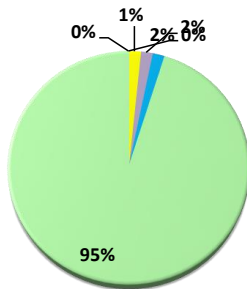


## Gráfico - SADT (OUTUBRO/2022)

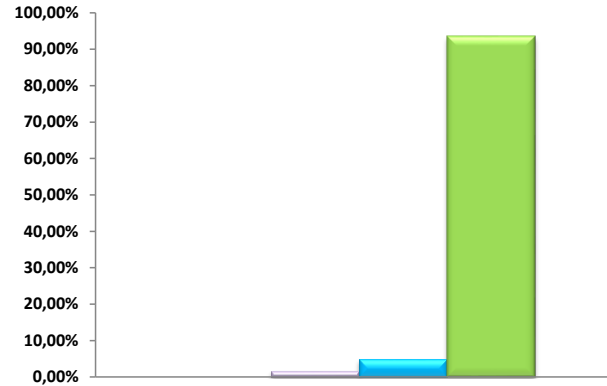
6. Confiança nos atendimentos?



9. Silêncio

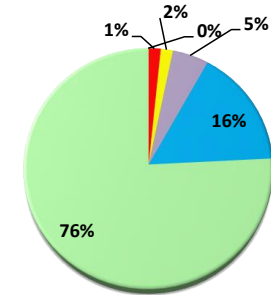


7. Educação e Respeito

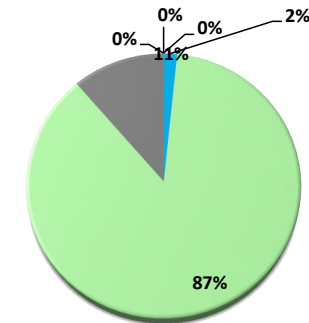


7. A educação e o respeito com que você foi tratado:

8. A realização de exames em tempo hábil



10. Localização SAU?





SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
AVALIAÇÃO MENSAL

MÊS DE REFERÊNCIA: OUTUBRO/2022

PERÍODO: 01 A 31/10/2022



QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SADT

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no SADT durante o período: 45 pacientes e 13 acompanhante. Total: 58 PESQUISAS

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUIM	(%) RUIM	3 a 4 REG	(%) REG	5 a 6 BOM	(%) BOM	7 a 8 ÓTIMO	(%) ÓTIMO	9 a 10 EXCEL	(%) EXCEL	N/R	(%) N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0,00%	0	0,00%	1	1,72%	2	3,45%	55	94,83%	0	0,00%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	52	89,66%	6	10,34%
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	58	100,00%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	2	3,45%	2	3,45%	1	1,72%	15	25,86%	38	65,52%	0	0,00%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,45%	54	93,10%	2	3,45%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	1	1,72%	2	3,45%	53	91,38%	2	3,45%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	58	100,00%	0	0,00%
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	1,72%	1	1,72%	1	1,72%	3	5,17%	51	87,93%	1	1,72%
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	58	100,00%	0	0,00%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	12,07%	43	74,14%	8	13,79%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	3		3		4		31		520		19	

0



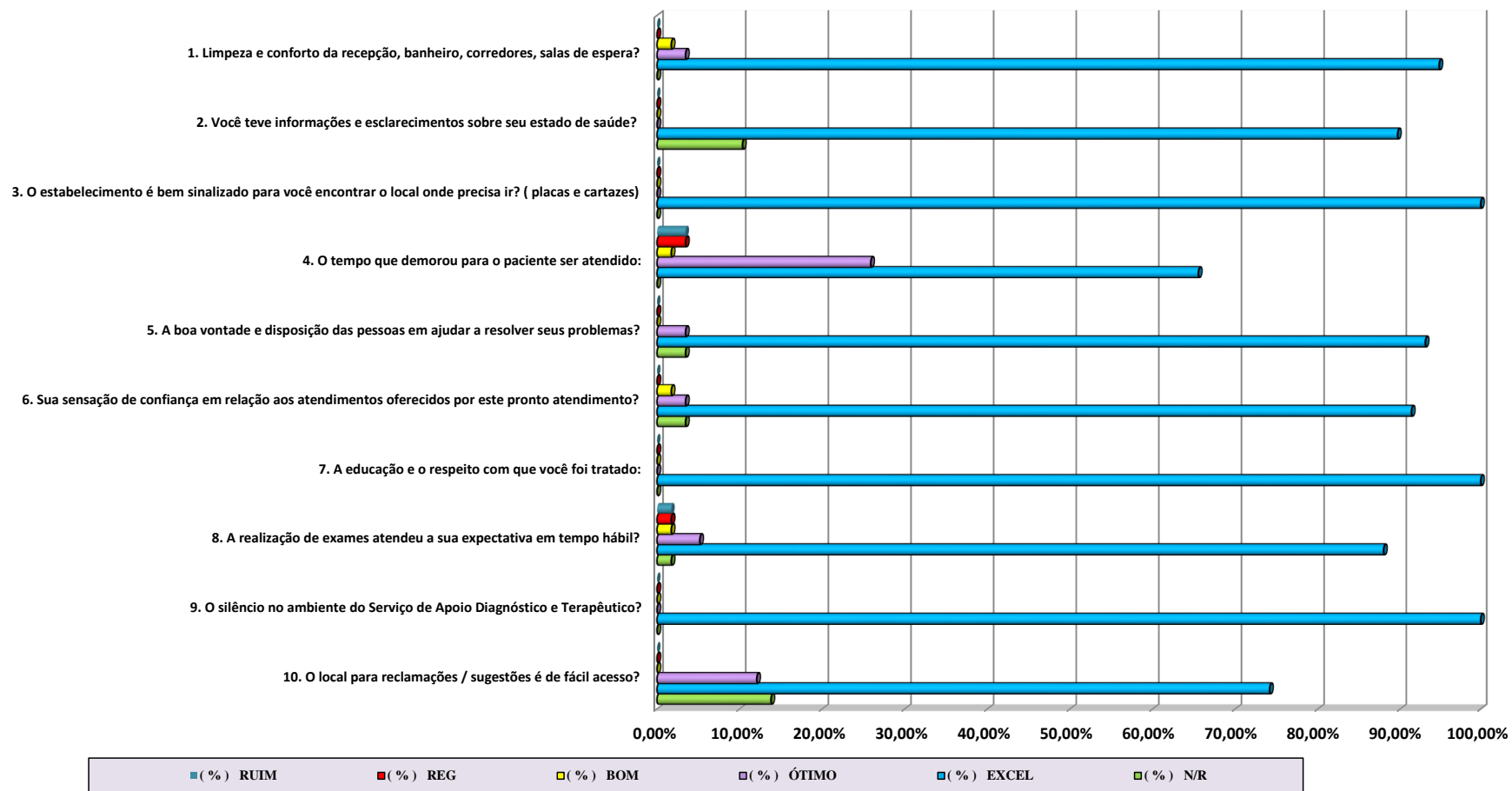
End: BR 316 KM 03 S/N Bairro Coqueiro - CEP: 67.113-000 - Anápolis - Belém - PA - Fone: (91) 3073-3700

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

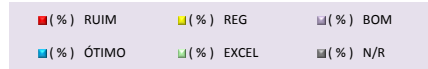
Nº do Protocolo: 2022/1462691 Anexo/Sequencial: 2



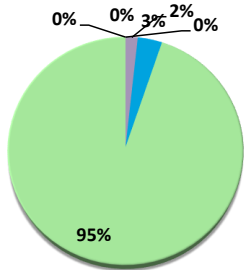
## Gráfico - PS SADT (OUTUBRO/2022)



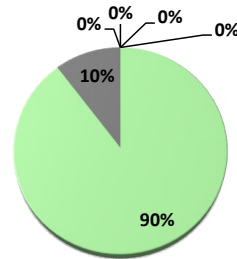
# Gráfico - SADT (OUTUBRO/2022)



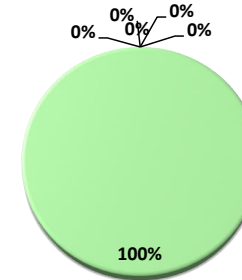
1. Limpeza e Conforto



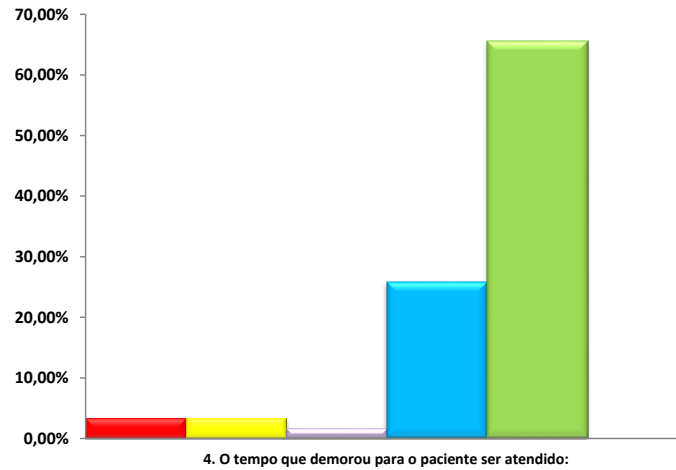
2. Informações sobre o estado de saúde?



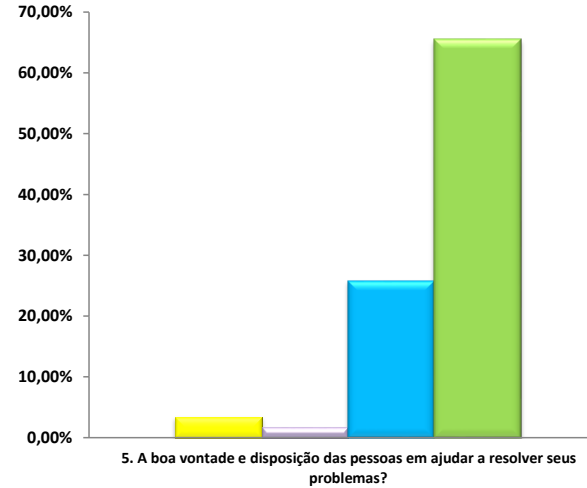
3. Sinalização ( placas e cartazes)



4. Tempo para o atendimento

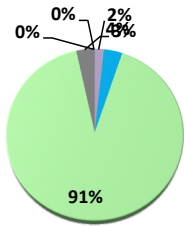


5. Boa Vontade

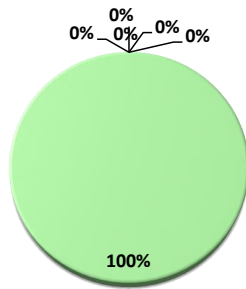


# Gráfico - SADT (OUTUBRO/2022)

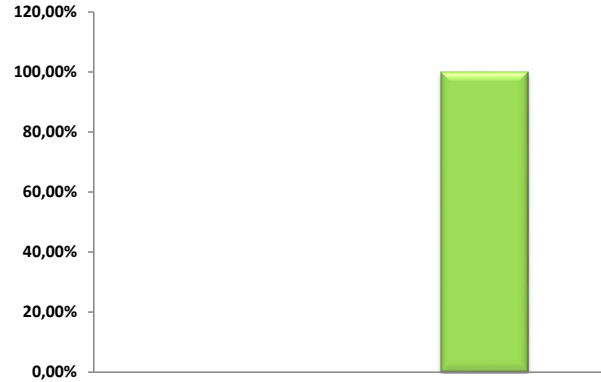
6. Confiança nos atendimentos?



9. Silêncio

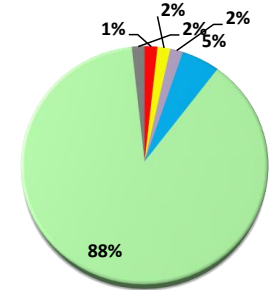


7. Educação e Respeito

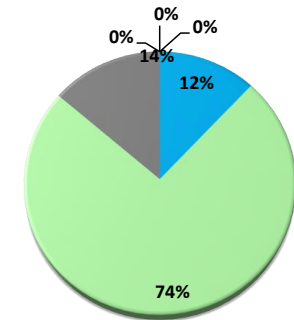


7. A educação e o respeito com que você foi tratado:

8. A realização de exames em tempo hábil



10. Localização SAU?





Secretaria de  
Saúde Pública



# Alta Hospitalar

Ref. Outubro/2022

EM 14/11/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: D77A85662F104CEA.7BE1E25ABB83141C.70CF8628EE0C85C3.F8EDA30961F94AEE ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)





SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO MENSAL

MÊS DE REFERÊNCIA: OUTUBRO/2022

PERÍODO: 01 A 31/10/2022

Secretaria de Saúde Pública

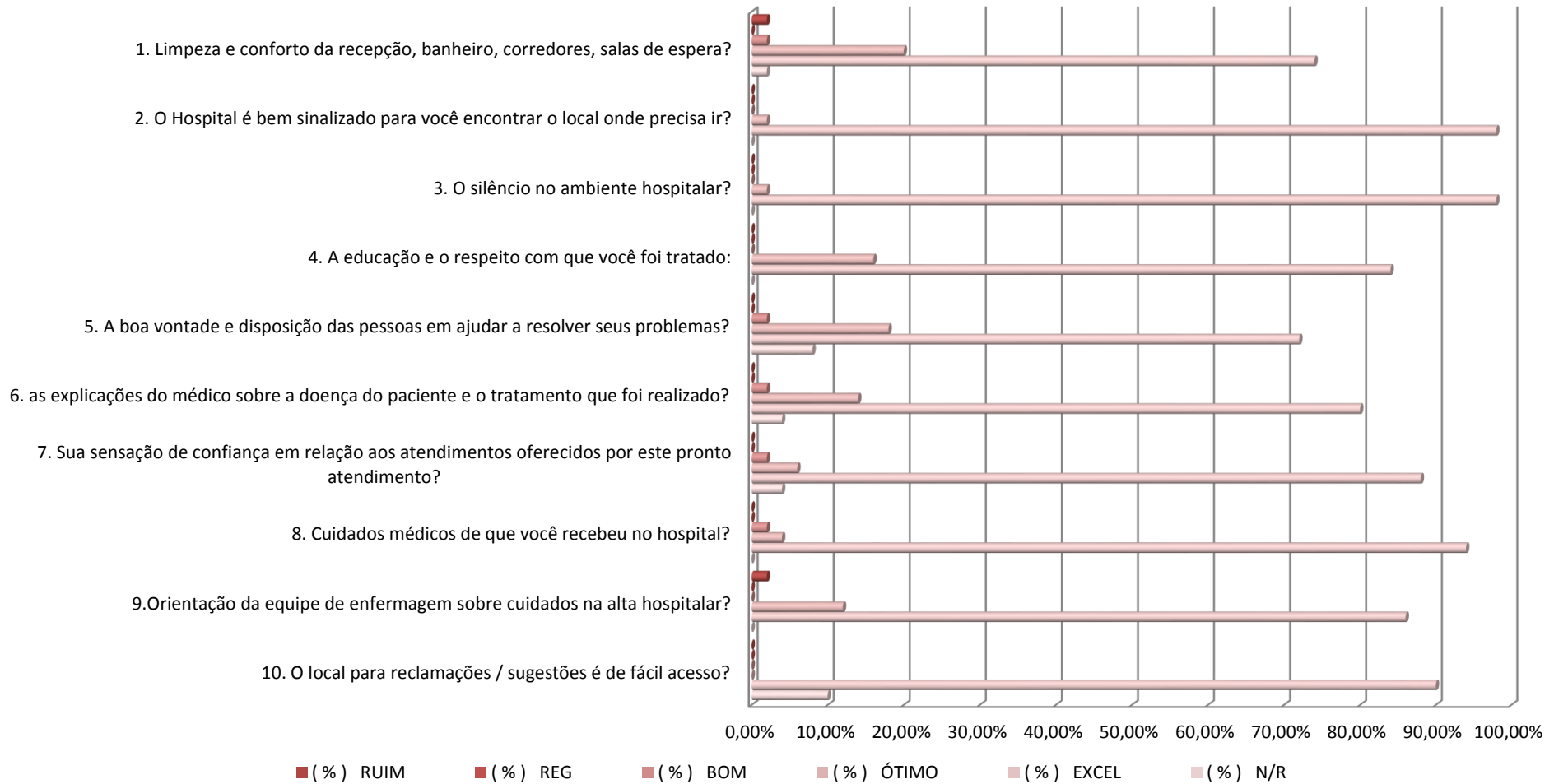


QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DE ALTA HOSPITALAR

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no momento da alta durante o período: 17 pacientes e 33 acompanhantes. Total: 50 PESQUISAS

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUIM	(%) RUIM	3 a 4 REG	(%) REG	5 a 6 BOM	(%) BOM	7 a 8 ÓTIMO	(%) ÓTIMO	9 a 10 EXCEL	(%) EXCEL	N/R	(%) N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	2,00%	0	0,00%	1	2,00%	10	20,00%	37	74,00%	1	2,00%
2. O Hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,00%	49	98,00%	0	0,00%
3. O silêncio no ambiente hospitalar?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,00%	49	98,00%	0	0,00%
4. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	16,00%	42	84,00%	0	0,00%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,00%	9	18,00%	36	72,00%	4	8,00%
6. as explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,00%	7	14,00%	40	80,00%	2	4,00%
7. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,00%	3	6,00%	44	88,00%	2	4,00%
8. Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,00%	2	4,00%	47	94,00%	0	0,00%
9. Orientação da equipe de enfermagem sobre cuidados na alta hospitalar?	1	2,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	12,00%	43	86,00%	0	0,00%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	45	90,00%	5	10,00%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	<b>2</b>		<b>0</b>		<b>5</b>		<b>47</b>		<b>432</b>		<b>14</b>	

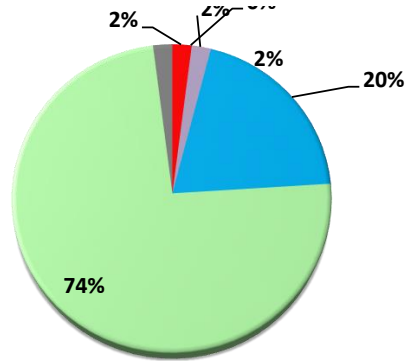
## Gráfico - PS Alta (OUTBRO/2022)



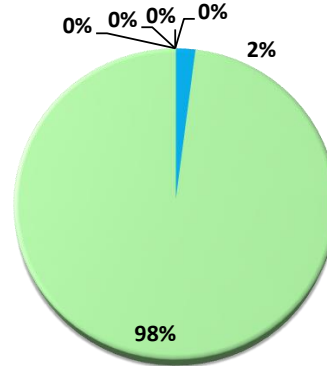
# Gráfico - PS Alta (OUTUBRO/2022)

■(%) RUIIM ■(%) REG ■(%) BOM ■(%) ÓTIMO ■(%) EXCEL ■(%) N/R

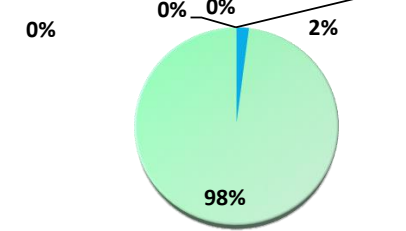
1. Limpeza e Conforto



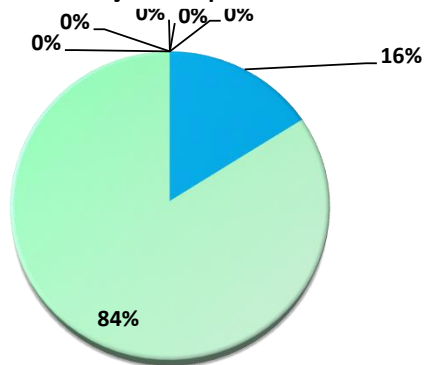
2. Informações sobre o estado de saúde?



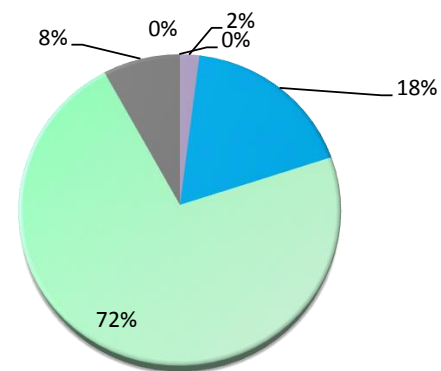
3. Sinalização ( placas e cartazes)



4. Educação e respeito

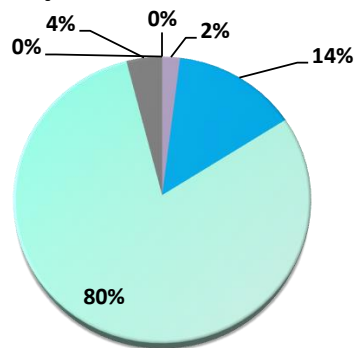


5. Boa vontade e disposição

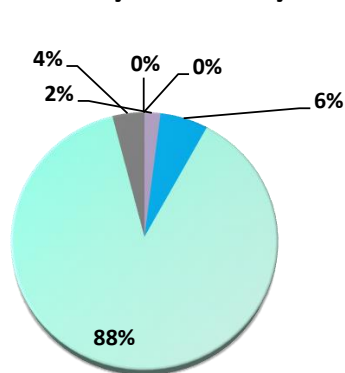


# Gráfico - PS Alta (OUTUBRO/2022 )

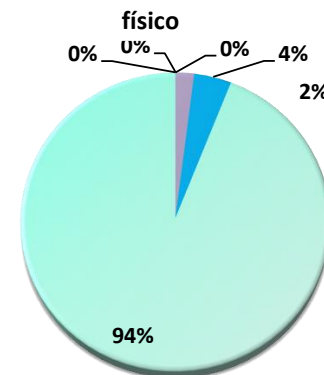
6. Confiança nos atendimentos?



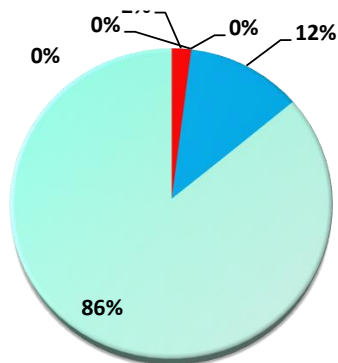
7. Sensação de Confiança?



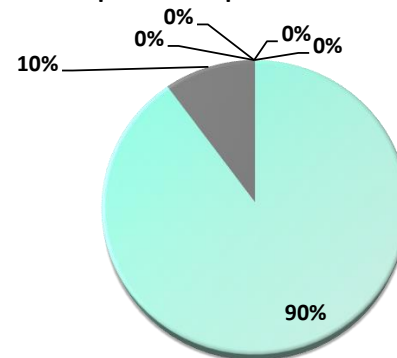
8. O interesse do médico e o exame físico



9. As explicações do médico sobre a doença e o tratamento



10. A limpeza da roupa de cama e banho



**5. FLUXO DAS DEMANDAS ELOGIOS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES REGISTRADAS PELO SAU NO MÊS DE OUTUBRO/2022.**

**DEMANDAS REGISTRADAS COM IDENTIFICAÇÃO**

**Tabela 02: Demandas com identificação**

Tipo de Registro	Procedência	Quantidade
ELOGIOS	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	213
SUGESTÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	01
RECLAMAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	06
SOLICITAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	00
<b>TOTAL</b>		<b>220</b>

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurenc Manager/  
OUTUBRO/2022

**REGISTROS DO MÊS OUTUBRO/2022 POR SETOR.**

**RECLAMAÇÃO – OUTUBRO/2022.**

**Tabela 03: Reclamações distribuídas por setores**

SETOR	QUANTIDADE
CLINICA NEURO	01
CLINICA ORTOPEDICA II	01
CTQ	01
DIRETORIA TECNICA	06
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager/  
OUTUBRO/2022



Secretaria de  
Saúde Pública



## ELOGIOS – OUTUBRO/ 2022.

**Tabela 04:** Elogios distribuídos por Setores.

SETOR	QUANTIDADE
AMBULATORIO DE RETORNO	01
AMBULATORIO DE FERIDAS	01
C.T.Q	22
CLINICA CIRURGICA	09
CLINICA ORTOPÉDICA I	05
CLINICA ORTOPÉDICA II	57
CLINICA ORTOPÉDICA III	10
CLINICA PEDIATRICA	04
DIRETORIA GERAL	19
DIRETORIA TÉCNICA	11
DIRETORIA ASSISTENCIAL	01
GESTÃO DE ACESSO	06
HUMANIZAÇÃO	03
NEUROCLINICA	07
OBSERVAÇÃO DO TRAUMA	05
PRONTO ATENDIMENTO	10
SND	14
SHL	17
SAU	03
PSICOSOCIAL	02
UTI I	04
UTI II	02
	<b>213</b>

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager  
OUTUBRO/2022

**SUGESTÃO- OUTUBRO/2022.**

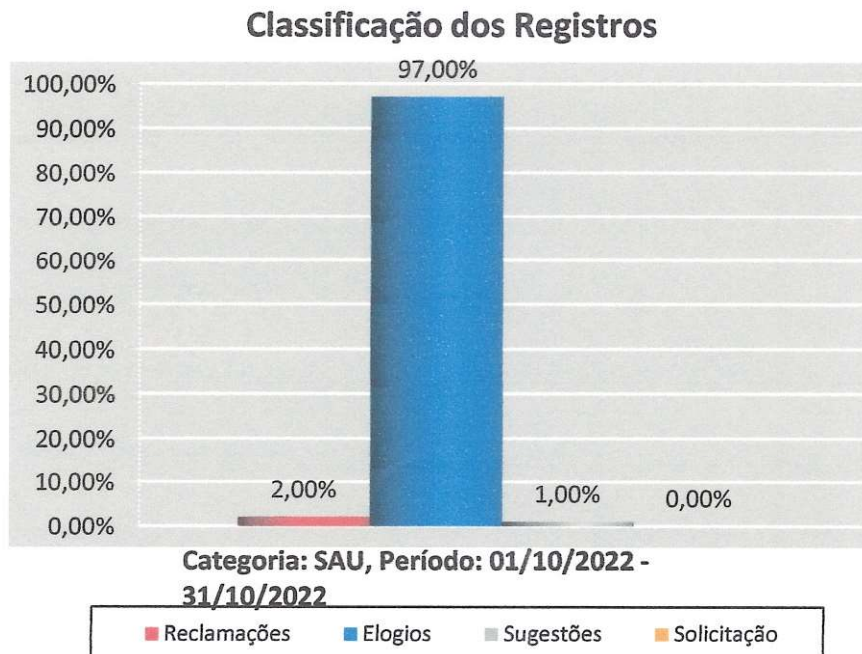
**Tabela 05:** Solicitações distribuídas por Setores.

SETOR	QUANTIDADE
CLINICA CIRURGICA	01
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>

**Fonte:** Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager/  
OUTUBRO/2022

**5.1- RESULTADO**

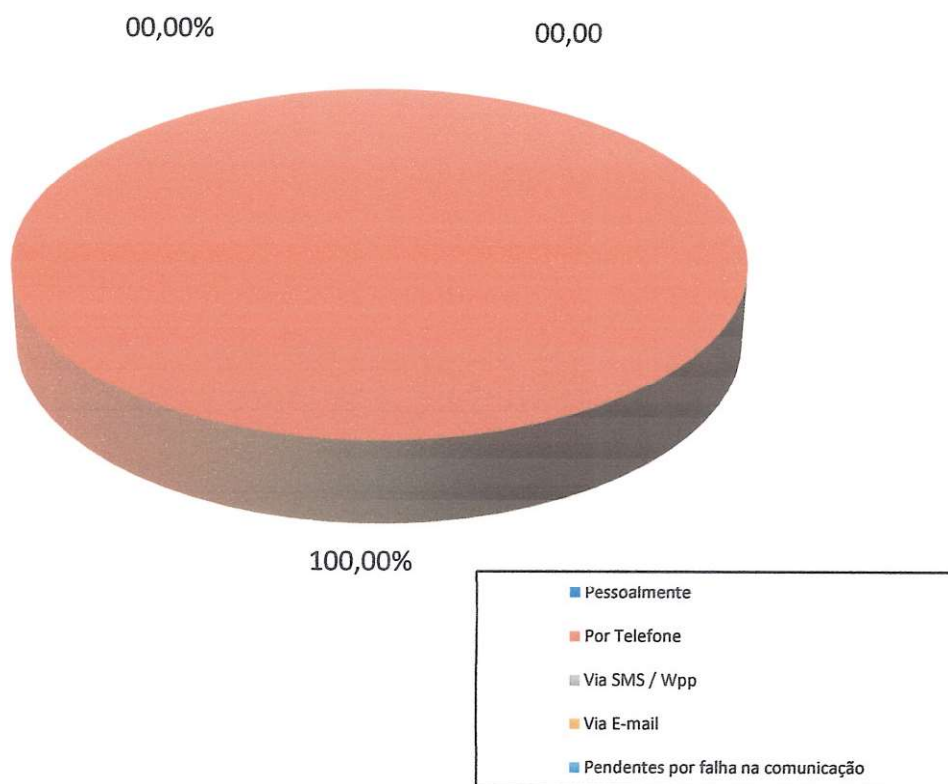
Dos registros, 97% foram direcionados aos elogios, 02% para reclamações, 01 % Sugestão. A porcentagem dos atendimentos registrados em sala e na captação das urnas pode ser observada no gráfico a seguir:



## 5. 2- RETORNOS AO USUÁRIO

O retorno ao usuário no mês de SETEMBRO, no que se refere às RECLAMAÇÕES, na quantidade de 06 demandas, foi dado 100% de retorno sendo: 100 % através do contato telefônico uma vez que a maioria dos nossos usuários é proveniente do interior do Estado. As formas de retorno podem ser mais bem observadas no gráfico a seguir:

Forma de Retorno ao Usuário



## 6. DIFICULDADES VIVENCIADAS.

Uma das dificuldades que temos são as demandas sem identificação, pois não temos como dar um retorno ao usuário. Mesmo assim elas são enviadas aos setores para ciência, providência e tratativa.



O quantitativo de demandas sem identificação, do mês de OUTUBRO, foi: 12  
Trata-se de demandas / manifestações dos usuários depositado nas urnas, acerca de elogios, sugestões, reclamações e solicitações, contudo sem identificação do demandante, prejudicando desta forma o retorno sobre a tratativa realizada junto aos interessados, no que reiteramos que no mês em questão a representatividade foi conforme tabela abaixo

### DEMANDAS REGISTRADAS SEM IDENTIFICAÇÃO

Tipo de Registro	Procedência	Quantidade
ELOGIOS	CAPTAÇÃO DE URNAS	00
SUGESTÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	00
RECLAMAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	12
SOLICITAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	00
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence  
Manager/OUUBRO/2022

### 6.1 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Orientação dada pela Equipe do SAU, no momento da visita aos usuários e divulgação nos setores, informando que as medidas de sugestões, solicitações e reclamações, devem vir identificadas para que possa ser dado o retorno e que o sigilo das demandas será mantido.



Secretaria de  
Saúde Pública



## 7. MEDIDAS DOS ELOGIOS, SUGESTÕES, SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES DO MÊS DE OUTUBRO/2022.

O Serviço de Atenção ao Usuário por ter em sua essência a resolutividade repassar todos os registros de atendimentos referentes às reclamações, elogios, solicitações e sugestões para toda a linha de comando do HMUE (Diretorias, Gerências, Coordenações e Supervisões) a quem foram direcionados, sendo o registro realizado em formulário próprio e alimentado no Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager, onde vão constar o número do registro, motivo, setor e serviço de referência, relato e parecer, podendo o usuário ser identificado ou não, conforme sua vontade.

Por ter um bom relacionamento com as Diretorias, Gerências, Coordenadores e Supervisores, o SAU atua de forma perspicaz para a resolução imediata do problema, cativando de forma contínua a facilidade de relacionamento referente ao atendimento e contato com os médicos no que se refere ao diagnóstico e resolução dos problemas direcionados a eles, visto que os mesmos estão sendo acessíveis aos atendimentos registrados pelo SAU, tanto para reclamações como sugestões. Segue abaixo as demandas registradas no Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 14/11/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: D77A85662F104CBA.7BE1E25ABB83141C.70CF8628EE0C85C3.F8EDA30961F94AE