

Relatório de Atividades

Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

novembro – 2022



1) Introdução

Este relatório vem apresentar o cumprimento dos indicadores qualitativos estipulados pela SESPA (Controle de Avaliação) seguindo os parâmetros da política de Humanização do Sistema Único de Saúde – SUS.

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a ouvir e registrar os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos usuários, acompanhantes e visitantes, sendo um canal de relacionamento direto entre o HMIB e seus usuários, tendo também como uma de suas atividades as pesquisas de satisfação, que são aplicadas diariamente nos setores: Ambulatório, Unidade de Atendimento de Intercorrências – UAI, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT, Internação, onde, a partir delas, mensalmente são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação do usuário, dados estes, monitorados permanentemente.

No presente relatório são apresentadas as atividades desenvolvidas no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan durante o mês de novembro de 2022. As pesquisas são realizadas através dos formulários e também pelo Software de Gestão Estratégica na unidade, possuindo um módulo de pesquisas aplicadas com os usuários através de tablet, onde é feito a captação em tempo real do percentual de satisfação, nos permitindo acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio para manter nosso atendimento sempre focado nas necessidades e expectativas de todos que utilizam nossos serviços. Através deste relatório iremos estabelecer detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário

2) Composição do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU do Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan – HMIB

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| ➤ Isabelle Borges dos Anjos | Auxiliar Administrativo |
| ➤ Juliane da Silva Leal | Auxiliar Administrativo |
| ➤ Mônica de Moraes Bastos Pantoja | Analista de Qualidade |

3) Atividades Desenvolvidas

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

Formulários	Novembro		
	Atendimentos	Pesquisas Realizadas	Porcentual Mensal
ALTA HOSPITALAR	267	200	75%
AMBULATÓRIO	727	685	94%
INTERNAÇÃO	251	192	76%
SADT	2134	493	23%
UAI	501	437	87%
TOTAL	3880	2007	52%

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 NOV/2022
Data de Início:	01/11/2022
Data de Fim:	01/12/2022
Competência:	202210
Situação:	Liberada
Data da consulta:	01/12/2022 - 10:35 Hs
Formulários concluídos:	200

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

Opção	Pontos	% Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	95%	190
Satisfeto	1	5%	10

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

Opção	Pontos	% Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	91,5%	183
Satisfeto	1	8,5%	17

O Silêncio no ambiente hospitalar?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	88,5%	177
Satisfeito	1	10%	20
Indiferente	0	1,5%	3

A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	91%	182
Satisfeito	1	7,5%	15
Indiferente	0	1,5%	3

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	88,5%	177
Satisfeito	1	11%	22
Indiferente	0	0,5%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	93,5%	187
Satisfeito	1	6,5%	13

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	86,5%	173
Satisfeito	1	12,5%	25
Indiferente	0	1%	2

Cuidados Médicos de que você recebeu no hospital?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	92,5%	185
Satisfeto	1	7%	14
Indiferente	0	0,5%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	92%	184
Satisfeito	1	7,5%	15
Indiferente	0	0,5%	1

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	92,5%	185
Satisfeto	1	7,5%	15

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	1	99%	198
Não	0	1%	2

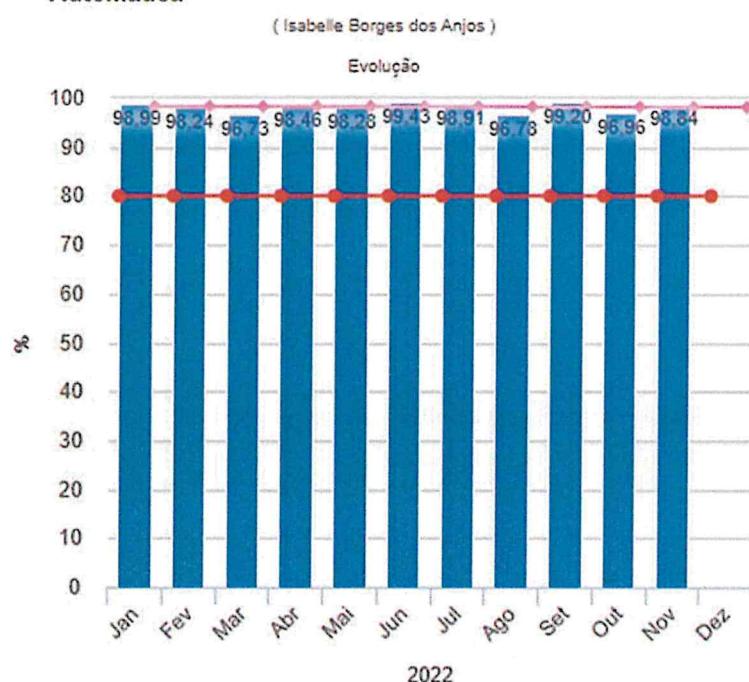
Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	1	99%	198
Não	0	1%	2

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

Durante o mês de novembro nos setores de internação, o SAU evidenciou um total de **267 (duzentos e sessenta e sete)** saídos no mês, onde foi possível realizar **200 (duzentos)** pesquisas com usuários/acompanhantes, gerando o percentual de **75%** ficou acima da meta estipulada de **10%**. Dessa maneira, as pesquisas aplicadas com o público alvo dos saídos do mês ficou em **98,84%** em satisfação, classificando a unidade em excelente nos cuidados com o paciente, e juntamente as explicações do médico e a limpeza dos banheiros, corredores e sala de espera, obtendo resultado satisfatórios no mês.

Índice de Satisfação - Alta Hospitalar (SAU) - Atualização



4.2) Ambulatório
Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatório
Informações

<i>Entidade:</i>	Ambulatório
<i>Ocorrência:</i>	Ambulatório NOV/2022
<i>Data de Início:</i>	01/11/2022
<i>Data de Fim:</i>	01/12/2022
<i>Competência:</i>	202210
<i>Situação:</i>	Liberada
<i>Data da consulta:</i>	01/12/2022 - 10:43 Hs
<i>Formulários concluídos:</i>	685

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	90,51%	620
Satisfeito	1	8,61%	59
Indiferente	0	0,88%	6

Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	84,23%	577
Satisfeito	1	13,72%	94
Indiferente	0	1,9%	13
Pouco Satisfeito	0	0,15%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	79,12%	542
Satisfeito	1	19,27%	132
Indiferente	0	1,61%	11

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	83,21%	570
Satisfeito	1	14,6%	100
Indiferente	0	1,75%	12
Pouco Satisfeito	0	0,44%	3

000152
 10/12/2022

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	82,48%	565
Satisfeito	1	16,2%	111
Indiferente	0	0,88%	6
Pouco Satisfeito	0	0,44%	3

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	78,54%	538
Satisfeito	1	18,83%	129
Indiferente	0	2,34%	16
Pouco Satisfeito	0	0,29%	2

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	78,54%	538
Satisfeito	1	19,12%	131
Indiferente	0	1,9%	13
Pouco Satisfeito	0	0,44%	3

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	79,27%	543
Satisfeito	1	19,42%	133
Indiferente	0	1,17%	8
Pouco Satisfeito	0	0,15%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	84,23%	577
Satisfeito	1	15,33%	105
Indiferente	0	0,29%	2
Pouco Satisfeito	0	0,15%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	81,02%	555
Satisfeito	1	18,54%	127
Indiferente	0	0,44%	3

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	83,07%	569
Satisfeito	1	15,33%	105
Indiferente	0	1,46%	10
Pouco Satisfeito	0	0,15%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	87,01%	596
Satisfeito	1	12,26%	84
Indiferente	0	0,73%	5

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	90,36%	619
Satisfeito	1	8,76%	60
Indiferente	0	0,88%	6

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	91,24%	625
Satisfeito	1	8,47%	58
Indiferente	0	0,29%	2

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	91,09%	624
Satisfeito	1	8,18%	56
Indiferente	0	0,58%	4
Pouco Satisfeito	0	0,15%	1

O silêncio no ambiente do ambulatório?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	91,24%	625
Satisfeito	1	8,32%	57
Indiferente	0	0,15%	1
Pouco Satisfeito	0	0,29%	2

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	94,45%	647
Satisfeito	1	5,4%	37
Indiferente	0	0,15%	1

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	1	97,23%	666
Não	0	2,77%	19

Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	1	98,54%	675
Não	0	1,46%	10

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

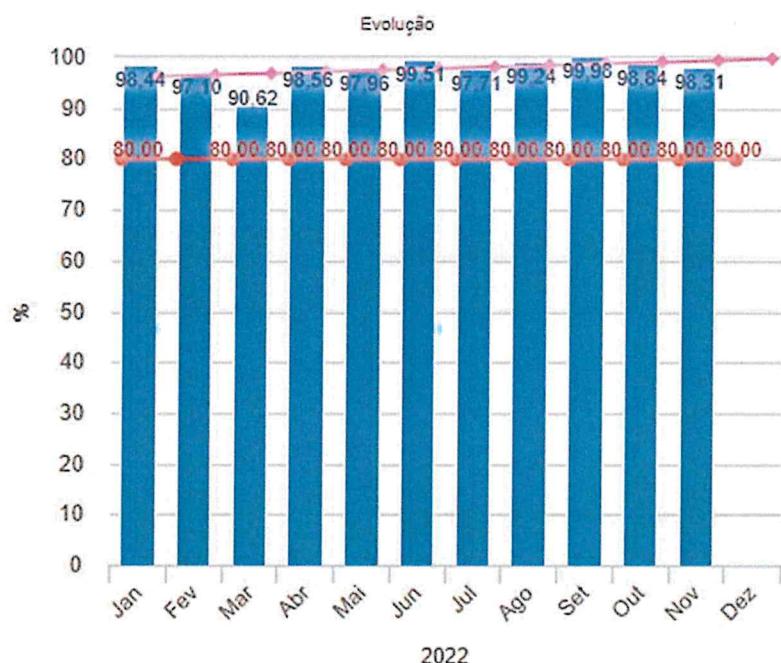
O setor do Ambulatório obteve um resultado durante o mês de novembro de um total de atendimento de **727** (**setecentos e vinte e sete**), sendo possível realizar **685** (**seiscentos e oitenta e cinco**) pesquisas entre usuários/acompanhantes, obtendo um percentual de **94%** de pesquisas aplicadas ficando acima da meta estipulada de **10%**.

Sendo assim, o setor fechou o mês com **98,31%** em satisfação. Vale salientar que tempo de espera para ser atendido pelos enfermeiros e o tempo de espera para ser atendido pelos médicos, trouxe um benefício para o resultado final acima da meta.

000035
 (Assinatura) B

Índice de Satisfação - Ambulatório (SAU) - Atualização Automática

(Isabell Borges dos Anjos)



4.3) Internação

Pesquisa de Satisfação do Usuário da Internação

Informações

<i>Entidade:</i>	Internação
<i>Ocorrência:</i>	Internação NOV/2022
<i>Data de Início:</i>	01/11/2022
<i>Data de Fim:</i>	01/12/2022
<i>Competência:</i>	202210
<i>Situação:</i>	Liberada
<i>Data da consulta:</i>	01/12/2022 - 10:52 Hs
<i>Formulários concluídos:</i>	192

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	98,44%	189
Satisfeito	1	1,04%	2
Indiferente	0	0,52%	1

As informações que foram dadas ao paciente ou familiares?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	95,31%	183
Satisfeto	1	4,69%	9

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	92,19%	177
Satisfeto	1	6,77%	13
Indiferente	0	0,52%	1
Insatisfeto	0	0,52%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	93,23%	179
Satisfeto	1	6,77%	13

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	93,75%	180
Satisfeto	1	5,73%	11
Indiferente	0	0,52%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	92,19%	177
Satisfeto	1	6,77%	13
Indiferente	0	1,04%	2

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	95,31%	183
Satisfeto	1	4,69%	9

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	95,83%	184
Satisfeto	1	3,65%	7
Indiferente	0	0,52%	1

000087
B
B

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	96,35%	185
Satisfeito	1	3,65%	7

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	95,83%	184
Satisfeito	1	4,17%	8

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	92,19%	177
Satisfeito	1	7,29%	14
Indiferente	0	0,52%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	94,79%	182
Satisfeto	1	5,21%	10

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	94,27%	181
Satisfeito	1	5,73%	11

A limpeza das roupas de cama e banho?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	91,67%	176
Satisfeito	1	8,33%	16

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	96,88%	186
Satisfeito	1	3,12%	6

O silêncio no ambiente do hospital?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	93,23%	179
Satisfeito	1	6,77%	13

O horário que são servidas as refeições?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	95,31%	183
Satisfeito	1	4,69%	9

Sua sensação de segurança aos serviços desse hospital?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	93,75%	180
Satisfeito	1	6,25%	12

O horário em que é feita a limpeza do quarto?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	97,92%	188
Satisfeito	1	2,08%	4

O horário das visitas?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	96,35%	185
Satisfeito	1	3,65%	7

O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	94,79%	182
Satisfeito	1	5,21%	10

Frequência de visitas realizadas pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	97,4%	187
Satisfeito	1	2,6%	5

Frequência de visitas realizadas pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	95,83%	184
Satisfeito	1	4,17%	8

Frequência de visitas realizadas pelos outros profissionais?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	98,44%	189
Satisfeito	1	1,04%	2
Insatisfeito	0	0,52%	1

Frequência de visitas realizadas pelo SAU?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	97,4%	187
Satisfeito	1	2,6%	5

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	1	99,48%	191
Não	0	0,52%	1

Você voltaria a utilizar este serviço?

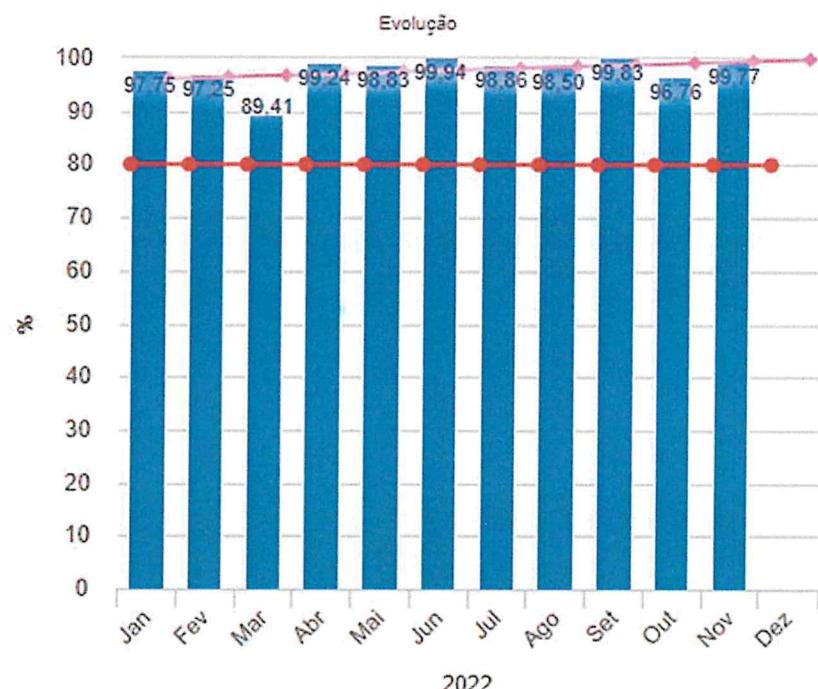
Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	1	100%	192

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

As atividades correspondentes ao setor de internação contaram com 192 (cento e noventa e dois) em pesquisas aplicadas entre usuários/acompanhantes, tendo em total de atendimento no setor de 251 (duzentos e cinquenta e um). Por isso, ficamos com o percentual de 76% acima da meta estipulada de 10%. Entre as satisfações de nossos usuários estão as explicações do médico sobre a doença do paciente e tratamento que foi realizado e limpeza conforto, resultando em 99.77% para o setor.

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

(Isabelle Borges dos Anjos)



4.4) Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia - SADT

Pesquisa de Satisfação do Usuário SADT

Informações

Entidade:	SADT
Ocorrência:	SADT NOV/2022
Data de Início:	01/11/2022
Data de Fim:	01/12/2022
Competência:	202210
Situação:	Liberada
Data da consulta:	01/12/2022 - 11:08 Hs
Formulários concluídos:	493

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

Opção	Pontos	% Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	88,84%	438
Satisfeto	1	9,74%	48
Indiferente	0	1,01%	5
Pouco Satisfeto	0	0,41%	2

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	81,74%	403
Satisfeito	1	16,43%	81
Indiferente	0	1,62%	8
Pouco Satisfeito	0	0,2%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	77,89%	384
Satisfeto	1	19,47%	96
Indiferente	0	2,64%	13

O tempo que demorou para o paciente ser atendido?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	80,12%	395
Satisfeito	1	17,44%	86
Indiferente	0	2,23%	11
Insatisfeito	0	0,2%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	80,32%	396
Satisfeito	1	17,85%	88
Indiferente	0	1,42%	7
Pouco Satisfeito	0	0,41%	2

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	77,89%	384
Satisfeito	1	20,28%	100
Indiferente	0	1,42%	7
Pouco Satisfeito	0	0,41%	2

A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	79,51%	392
Satisfeito	1	19,47%	96
Indiferente	0	1,01%	5

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	87,22%	430
Satisfeito	1	11,97%	59
Indiferente	0	0,81%	4

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	89,86%	443
Satisfeito	1	9,74%	48
Indiferente	0	0,41%	2

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	92,09%	454
Satisfeito	1	7,71%	38
Indiferente	0	0,2%	1

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	1	95,33%	470
Não	0	4,67%	23

Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	1	97,36%	480
Não	0	2,64%	13

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

Em novembro o setor do Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia – SADT, resultou em **493 (quatrocentos e noventa e três)** pesquisas realizadas entre usuário/acompanhante, como total de exames realizados de **2134 (dois mil cento e trinta e quatro)**, proporcionado um resultado de **23%**, acima da meta de **10%**.

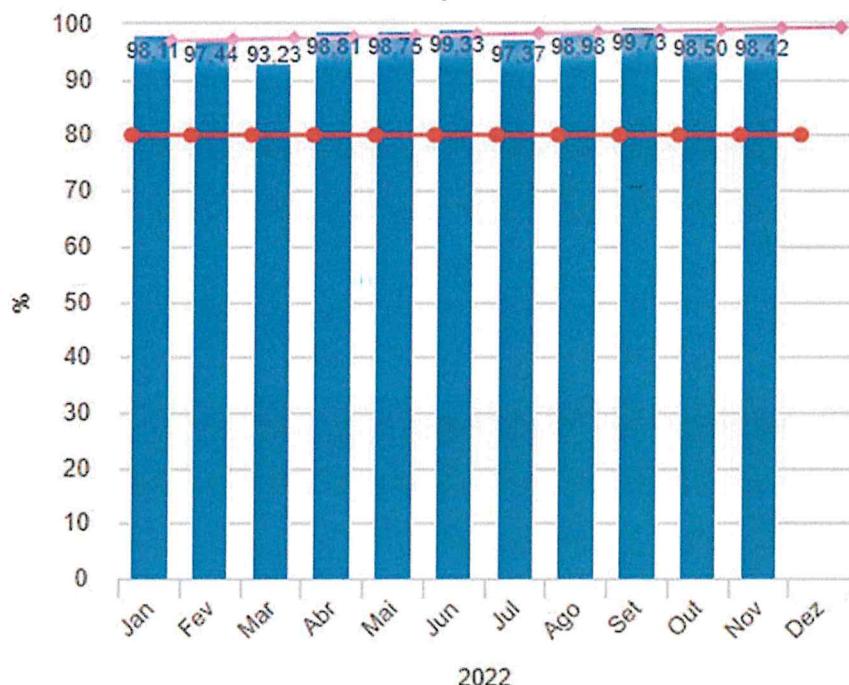
Além disso, os resultados em satisfação para o setor obtiveram **98,42%**, em relação ao Silêncio no ambiente do Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia e a Limpeza e conforto dos banheiros, corredores salas de espera.

Identificação do protocolo: 2022/1585524-1 Anexo/Segurança: 4
Confira a autenticidade desse documento em <https://www.prosaude.org.br> com o código de validação do protocolo
AVENIR JOSÉ PINHEIRO RODRIGUES 258 - CEP: 68420-000 Barcarena (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Materno Infantil Dra. Anna Turan são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

**Índice de Satisfação - SADT (SAU) - Atualização
Automática**

(Isabelle Borges dos Anjos)

Evolução



4.5) Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI

Pesquisa de Satisfação do Usuário UAI

Informações

Entidade:	UAI
Ocorrência:	UAI NOV/2022
Data de Início:	01/11/2022
Data de Fim:	01/12/2022
Competência:	202210
Situação:	Liberada
Data da consulta:	01/12/2022 - 11:15 Hs
Formulários concluídos:	437

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeto	1	91,76%	401
Satisfeto	1	7,55%	33
Indiferente	0	0,46%	2
Insatisfeto	0	0,23%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	82,61%	361
Satisfeito	1	15,33%	67
Indiferente	0	2,06%	9

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	80,32%	351
Satisfeito	1	17,62%	77
Indiferente	0	1,83%	8
Pouco Satisfeito	0	0,23%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	81,46%	356
Satisfeito	1	16,48%	72
Indiferente	0	2,06%	9

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	77,57%	339
Satisfeito	1	19,45%	85
Indiferente	0	2,52%	11
Pouco Satisfeito	0	0,46%	2

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	78,72%	344
Satisfeito	1	18,31%	80
Indiferente	0	2,52%	11
Pouco Satisfeito	0	0,23%	1
Insatisfeito	0	0,23%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	75,06%	328
Satisfeito	1	22,2%	97
Indiferente	0	2,29%	10
Pouco Satisfeito	0	0,46%	2

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	80,32%	351
Satisfeito	1	18,08%	79
Indiferente	0	1,6%	7

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	77,57%	339
Satisfeito	1	20,37%	89
Indiferente	0	1,6%	7
Pouco Satisfeito	0	0,46%	2

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	79,41%	347
Satisfeito	1	18,76%	82
Indiferente	0	1,6%	7
Pouco Satisfeito	0	0,23%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	77,8%	340
Satisfeito	1	19,91%	87
Indiferente	0	2,06%	9
Insatisfeito	0	0,23%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	82,15%	359
Satisfeito	1	17,16%	75
Indiferente	0	0,69%	3



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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	86,96%	380
Satisfeito	1	11,9%	52
Indiferente	0	1,14%	5

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	86,73%	379
Satisfeito	1	12,36%	54
Indiferente	0	0,92%	4

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	90,62%	396
Satisfeito	1	9,15%	40
Indiferente	0	0,23%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	92,45%	404
Satisfeito	1	7,32%	32
Indiferente	0	0,23%	1

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

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	92,68%	405
Satisfeito	1	7,09%	31
Indiferente	0	0,23%	1

O tempo de espera na realização de exames?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	94,51%	413
Satisfeito	1	5,49%	24

O silêncio no ambiente do pronto atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	95,88%	419
Satisfeito	1	4,12%	18

000017\$
B. Ano

O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Muito Satisfeito	1	95,88%	419
Satisfeito	1	3,89%	17
Indiferente	0	0,23%	1

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

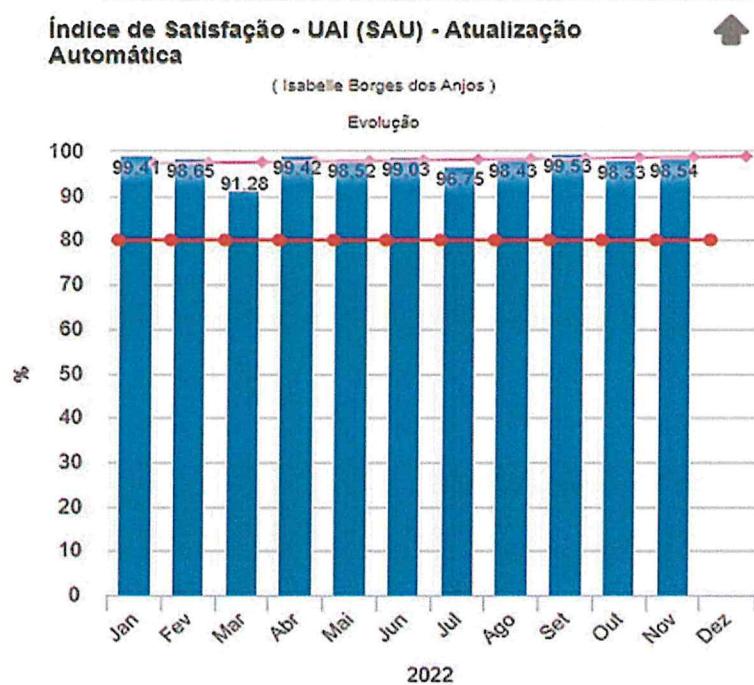
Opção	Pontos	%Respostas	Respostas
Sim	1	97,71%	427
Não	0	2,29%	10

Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas	Resposta
Sim	1	99,54%	43
Não	0	0,46%	

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

O setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI totalizou **501 (quinhentos e um)** em atendimento durante o mês de novembro, dentre eles **437 (quatrocentos e trinta e sete)** foram em pesquisas aplicadas pelo SAU entre usuários/acompanhantes, que corresponde a **87%** pesquisas realizadas no setor, superando a meta estabelecida de **10%**. Portanto, o setor alcançou **98,54%** em satisfação, podemos destacar ações como: as explicações dos médicos sobre a doença do paciente e o silencio no ambiente de pronto atendimento



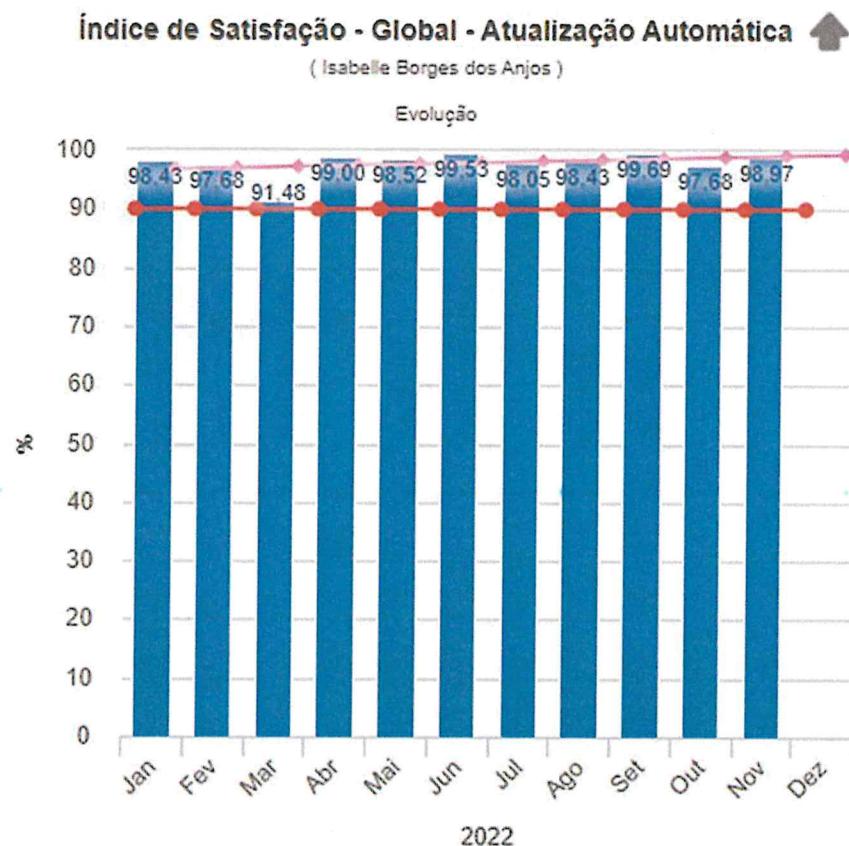
www.presaude.org.br presaude@hmlb.presaude.org.br
Confira a autenticidade desse documento no link: <http://www.presaude.org.br/validadorProtocolo>
Nº do Protocolo: 2019153524 Anexo: Seqüencial:
Todos os serviços prestados pelo Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

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

A seguir enfatizaremos os dados coletados nos setores que correspondem a Alta Hospitalar, Ambulatório, Internação, SADT, UAI, onde se mantém percentuais acima da meta estipulada de 80%

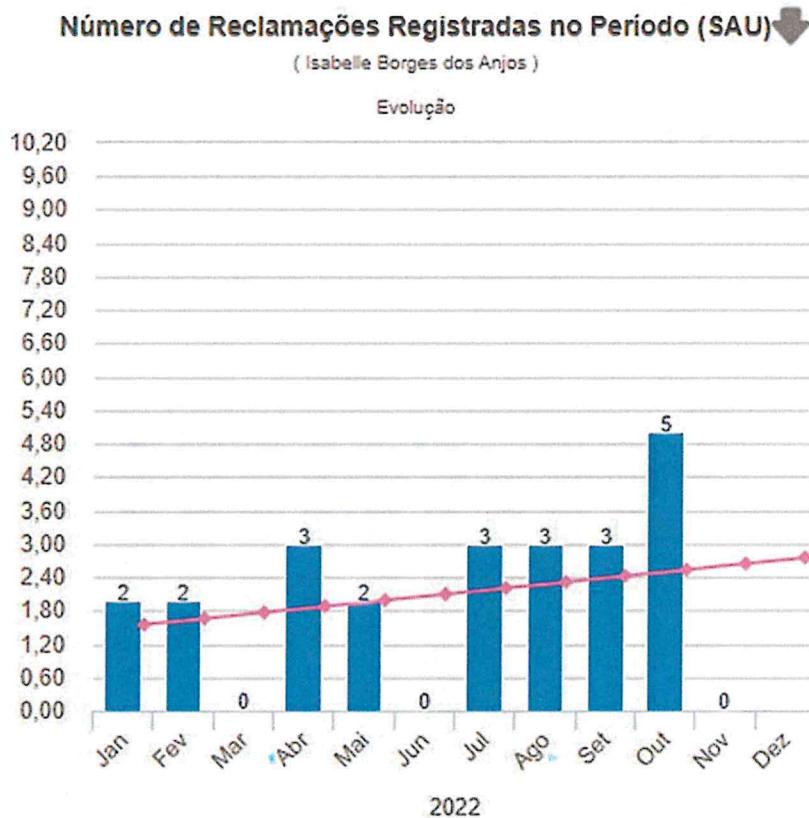
Com isso os níveis de satisfação por setor resultaram em uma satisfação global do usuário no mês de novembro de **98,97%**, observamos uma tendência favorável e humanizada com os serviços prestados aos usuários e acompanhantes no HMIB.

A expectativa é que os resultados se mantenham acima da meta pactuada, sempre dando resolutividade as demandas dos setores, alcançando o principal objetivo: assegurar o atendimento ético e humanizado do serviço ofertado, de acordo com o preconizado pelo Sistema Único de Saúde, aos usuários que buscam atendimento no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan.



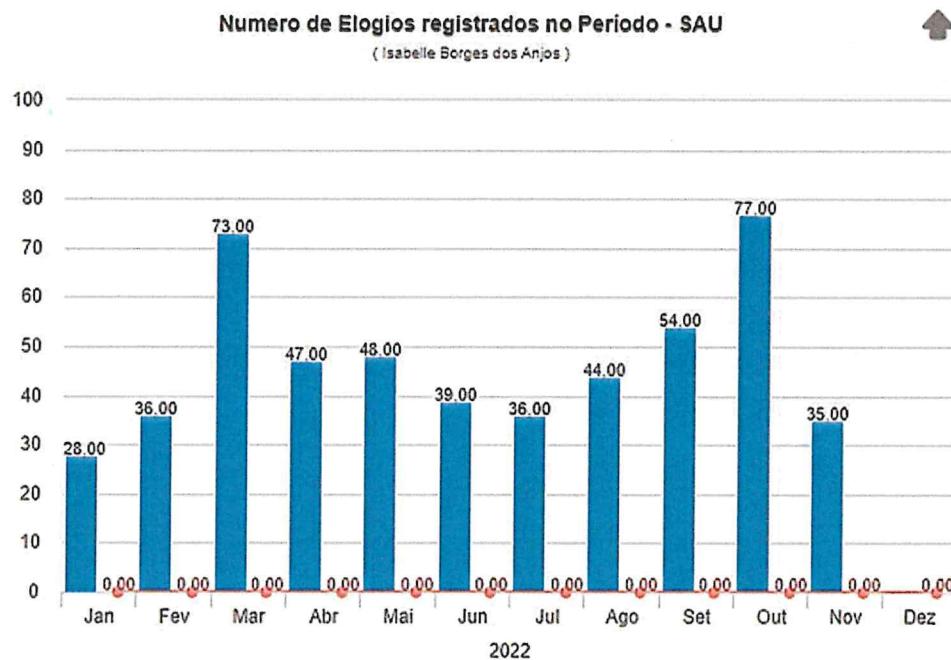
6) Número de reclamações registradas ao decorrer do mês de novembro

Durante o mês de novembro de 2022 não tivemos registro de reclamações na visita ou na sala do SAU, entretanto em alguns momentos o SAU, durante a visita, observou necessidade de esclarecimento de algumas dúvidas, as quais foram direcionadas e tratadas imediatamente no momento da visita.



7) Quantitativo de elogios registrados no mês de novembro

A partir das análises feitas nos formulários do SAU no mês vigente obtivemos um total de **35 (trinta e cinco)** elogios registrados em nossos formulários de pesquisas, dentre eles direcionados para colaboradores das áreas da assistência, apoio e equipe médica.



8) Atividades do SAU no mês de novembro

As atividades durante o mês de novembro onde o SAU realizou as pesquisas de satisfação dos setores do hospital, contribuindo assim para o bom desempenho aos cuidados assistências com nossos usuários. E, em decorrência do encerramento do contrato no dia 06/12 o setor auxiliou para os fechamentos das comissões que estava inserido, entre elas: GTH e CIPA.

Dessa forma, o SAU prestou assistência ao setor do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, onde contribuiu para o processo de desmobilização na unidade, assistindo nas demandas proposta para fechamento do contrato.

9) Conclusão

A partir das pesquisas no mês de novembro de 2022, o HMIB alcançou a satisfação global de 98,97%, ou seja, apresentando um resultado positivo das avaliações dos nossos usuários e acompanhantes. Ressaltamos que neste período não ouve Reclamações formais, e as dúvidas durante as visitas foram todas sanadas, assegurando o atendimento ético e humanizado da unidade.

Vale destacar também, a importância das visitas feitas pelo SAU em beira leito, que tem deixado nossos usuários com plena satisfação dos serviços oferecidos pelo hospital, contribuindo para que o índice de satisfação global permaneça positivo, visando sempre nosso bom atendimento, de acordo com o preconizado pelo Sistema Único de Saúde.

Conclui-se que, as avaliações contabilizadas nas pesquisas pelos nossos usuários, demonstrou a grande importância no SAU junto aos setores assistenciais na unidade, contribuindo para uma melhor qualidade de atendimento aos nossos usuários.

E dar se por finalizadas as atividades do SAU frente ao gerenciamento Pro Saúde, em virtude do término de contrato da mesma no dia 06/12 do ano vigente.

Fröhliche Bäume des Amtes

Isabelle Borges dos Anjos
Auxiliar administrativo – Serviço de Atendimento ao Usuário
Pró – Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar – ABASH
Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan

Juliane oder Silvia Leal.

Juliane da Silva Leal
Auxiliar administrativo – Serviço de Atendimento ao Usuário
Pró – Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar – ABASH
Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan

Márcia M. D. Pantoja
Analista de Qualidade Junior - HMIS
Pró-Saúde - A B.A.S.H

Mônica de Moraes Bastos Pantoja
Analista de Qualidade Jr
Pró – Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar – ABASH
Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan

Patrícia Hermes de Almeida Costa
Diretora Hospitalar

Pró – Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar – ABASH
Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Tura

ANEXO II

Relatório de Sugestão e Elogios referente a novembro/2022

Barcarena – PA
2022

Relatório de Elogios e Sugestões

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

NOVEMBRO – 2022



1) Composição do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, é composto por duas auxiliares administrativas e uma analista de qualidade Jr, conforme descrito abaixo:

Nome	Função
➤ Isabelle Borges dos Anjos.	Auxiliar Administrativo
➤ Juliane da Silva Leal	Auxiliar Administrativo
➤ Mônica de Moraes Bastos Pantoja	Analista de Qualidade Jr

2) Quantitativo de elogios registradas no mês de novembro

Segue abaixo número total dos registros de elogios em cada setor ao longo do mês de novembro

Setor	Elogio
ALTA HOSPITALAR	10
AMBULATÓRIO	1
INTERNAÇÃO	19
SADT	0
UAI	5
TOTAL	35

3) Quantitativo de sugestões registradas no mês de novembro

Setor	Sugestão
ALTA HOSPITALAR	-
AMBULATÓRIO	-
INTERNAÇÃO	-
SADT	-
UAI	-
TOTAL	

Elogios registrados no setor de Alta Hospitalar

Setor	Elogio
ALTA HOSPITALAR	"Boa noite! As equipes em geral, desde a portaria até os médicos foram super atenciosos, cuidadosos. Todos estão de parabéns. Gostaria de destacar alguns funcionários que de maneira de excélencia, foram além de seus atributos, como a enfermeira clara, a assistente social mari e o Dr ricardo almada. muito obrigado a todos. posto 1, posto 2 equipe de plantão " [sic] Diego Moraes
	"cilci Coreia da silva o atendimento otimo" [sic] Claudia Barreto
	"quero agradecer a deus por tudo e agradecer você equipe por cada gesto por cada paciência por cada apredizado por tudo simplismente grato há tados por ser essa equipe paciente disposta há tudo gratidão há tudo obrigado por cuidar do nenê com todo carinho. equipe = camily, jorge, raquel, izadora, amanda." [sic] Diana
	"sou muito grato por tudo que tenho e estão fazendo pelo meu filho grata por terem aberto a porta pra nos muito obrigado os profissionais e a equipe por tudo que venham fazendo por nos equipe maravilhosa são dedicados aos seus trabalho. Eu e meu filho gabriel agradecemos por tudo desde já. equipe plantão manhã camily, jorge, raquel, izadora , amanda"[sic] Ana Maria
	"nada a reclamar somente agradecer há deus por tudo e agradecer vocês por não ter desistido de nos obrigado por cada um de vocês por terem tirado um pouco do tempo de vocês pra cuidar do meu filho que deus abençoe cada um de vocês gradimente que a jornada de cada um de vocês seja repleto de muitas bençãos e que vocês posso ter a capacidade, coragem, disposição pelo trabalho de vocês por ter essa paciencia por tudo grata o hospital por abrir a porta pra nos fomos muito bem recebida feliz e aquela a possa ter o privilegio de compartilhar cada passo de tudo que estamos vivendo com vocês obrigada por tudo. equipe camily, raquel, jorge, izadora, amanda" [sic] Ana Maria
	"a equipe enf renata, cilci, olivia, marta, mariane, estão de parabéns" [sic] Adriana Reis
	"parabenizar a equipe da enf. Renata, michele, cilci, olivia, ,marta, mariane" [sic] Rosana
	"a equipe da enfermeira renata, tec michele, olivia, marta, mariane, cilci estão de parabéns formos muito bem atendidos obrigado a todas" [sic] Izandra Gomes
	"agardeço a todos que me atenderam" [sic] Luana Sandim
	"Materno infantil obrigado por cuidar de mim, e da minha saúde gratidão, obrigado as tecnicas deise e ivone costa pelo trabalho de qualidade prestado, o hospital precisa de mais tecnicas com as mesma condutas e alegria que elas tem, se ver que foram bem treinadas pela instituição para um atendimento humanizado, não esquecendo do enf marcus maravilhoso, sem falar da dona odilene da cozinha mulher guerreira e humanizada, obrigada por todas as refeições que me servio gratidão á todos" [sic] Jessica
Total	10

Elogios registrados no setor de Ambulatório

Setor	Elogio
AMBULATÓRIO	"Quero agradecer os funcionários da portaria dona maria e seu gledson que com muito boa vontade me ajudaram, são pessoas que estão prontas pra ajudar na medida do possível deles obrigada mesmo" [sic] Rosangela
Total	01

Elogios registrados no formulário do setor Internação

SETOR	ELOGIOS
INTERNAÇÃO	"Primeiramente queremos agradecer por toda assistência prestada a nós e por fazer do momento mais especial de nossas vidas, a recepção formos bem atendidos do inicio dos atendimentos, após o atendimento do médico sentimeos apenas a falta de apoio na hora das contrações, o medico sempre bem atenciosos e prestativo oque fez valer apena toda a espera, depois que fui para a sala do PPP, outra equipe super preparada nos acolheu com todo paciência, meus mais sinceros agradecimentos aos profissionais humanos que são pessoas maravilhosas julio oliveira você vai longe, obrigada pelo parto maravilhoso as tecnicas leany barreto e amanda magno, super carinhosas sem explicação para todo esse atendimento, hoje a alegria e o sol raio mais cedo por ter comigo minha aurora, Deus abençoe a todos" [sic] Luany Souza
	"Obrigada pelo otimo atendimento e inclusive a doutora Michele que foi uma exelente profissional"[sic] sem identificação
	"Gostaria de parabeniza-las pelo exelente serviço prestado, fomos muito bem atendidas e estamos gratas. Lugar muito tranquilo e onde podemos contar com profissionais incríveis. Gratas!!! Ps: Kassy e Samara [sic]
	"Eu Ana tive gostei do atendimento da equipe de enfermagem. Todos foram bem atenciosas comigo. Obrigada a enfermeira Renata e Michele." [sic] sem identificação
	"Elogios: as doulas no cuidado que foi dado em momento de emoção as tias "Rose" do setor de internação e da área de parto que por terem o pré-nome da minha irmã me passaram muita confiança e tranquilidade, me atenderam com dedicação e amor. A michele que se emocionou junto comigo, me trazendo confiança, trabalhando sempre com alegria. A equipe de cirugia que fez todo procedimento quando não mais me aguentava, lutei o que pude para ter parto normal, como não conseguir eles fizeram otimo trabalho." [sic] Luciene da Silva
	" Qualidade e bom trabalho e o suficiente" M ^a De Nazaré

	<p>"A equipe Materna estão de parabens gostaria muito que todos os hospitais tivessem esse calor humano e respeito pelos seus pacientes o meu muito obrigado a todos vocês. Elizangela Cardoso, obrigada aos enfermeiros Sandro, e Hellen Patricia pelo carinho"[sic]</p>
	<p>"Receber um otimo atendimento, os profissionais são todos competentes em especial a tec. Michely uma otima profissional, super dedicada obrigada por tudo"[sic] sem identificação</p>
	<p>"Elogio a tec. De enfermagem Marta pela grande competencia profissional que a mesma repaçam para conosco. A mesma é muito empatica, alegre e de um amor tremendo pa sua profissão. Cuida dos pacientes como se fosse um enti querido e isso fez eu gostar e respeitar essa profissional quem tem nota 10"[sic]Rosana</p>
	<p>"Gostaria de te um hospital como esse na minha cidade"[sic] Eunice Cruz</p>
	<p>"Queria frizar o otimo atendimento fui muito bem acolhido pela equipe das técnicas michelle Ferreira, Olivia, cils, foram muito bem prestativas me auxiliandonas internações de meu parto e pós parto, queria frizar aqui também o doutor Ricardo Almada cirurgião desse hospital pelo carinho hospitalidade, dedicação, humildade, pela pontualidade em seus serviços pela competencia eu poderia escrever mil coisas pelo otimo atendimento para comigo nesta unidade que me acolheu com um bom atendimento desde a entrada até a saida. Ass. Andrielle Serra" [sic]</p>
	<p>"desde já meus parabéns por dedicar seu esforço pela profissão que você tenha brilho mais em suas profissão porque não tem dinheiro que pague aqui você faço por cada criança e para acompanhante saiu imensa grta por tudo obrigada de coração você profissional de plantão amanhã "camilly - jorge- izadora - Amanda" [sic] Ana Merian</p>
	<p>"Muito obrigada equipe obrigado por tudo por ter paciencia pra cuidar do nosso nene por ter essa obrigação por seus trabalhos por tudo e por todos por todos feliz por fazer parte dessa equipe maravilhosa "camilly-jorge-izadora- amanda" [sic] Dionor</p>
	<p>"Feliz e aquele que tem capacidade de por encanto maravilhosos como você feliz poder compartilhar cada segundo com você obrigada equipe por aprendizado e tambem por cada ensinamento - gratidão - Equipe camilly - jorge- izadora- amanda"[sic] Diornor</p>
	<p>"Hoje fomos acompanhados pela doula Izabela, passamos por um momento único pois recebemos apoio emocional e fisico, Sua presença foi indispensavel, so tengo agradecer ela foi muito carinhosa e deu bastante atenção. Obrigada pela Doula, continem" [sic] Hellem Cristina</p>
	<p>"Daniela Melo Morais é uma exelente profissional, está dedicando-se a minha filha com muito amor e carinho. Obrigada pela assistencia. Ass; Clice Teles</p>
	<p>"O atendimento desse hospital foi excelente, so tenho agradecer as enfermeiras francy, leo e hellem são todas otimas e estão de parabéns pelo atendimento que continue sempre assim. Fica aqui meus agradecimentos a vocês meninas francy, leo e hellem" [sic] Marlinda Santos</p>
	<p>"a aqui agradeço primeiramente a Deus e os medicos ultilizados por ele com sua sabedoria divina por ter cuidado de mim e minha filha vindo ao chamada noemi, agradeço ao medico cirurgião e os tecnicos, ao pessoal da UTI enfermeira- Renata tec cilci, olivia, marta, michele. enf M aria clara, tec amanda, tec, goreth, enf rosinete, tec Daniele, enf tayse. obrigada a todos de baião pará" [sic] Suelen Brito</p>
	<p>"foi o muito bem atendida por todos, não tenho o que reclamar as meninas foram bem atenciosas, so tenho que agradecer a todos" [sic] Angela Maria</p>
TOTAL	19

Elogios registrado no formulário do setor UAI

SETOR	ELOGIO
UAI	"Monica recepcionista nota 10 a equipe medica nota 1000 e um maravilhoso hospital todos que trabalham la tão de parabéns eu e minha sobrinha fomos atendidas muito bem." [sic] sem identificação
	"Fui super bem atendida por todos os profissionais, o Drº Ricardo e Dr. Oseias foram otimos como medicos e seres humanos. A toda equipe só tenho a agradecer por serem otimos comigo" [sic] Eveline Pereira
	"Parabenizo o atendimento do Hospital Materno Infantil agradeço a recepcionista monica da noite o aolhimento o carinho e educação. Fiquei muito feliz, agradeço a equipe da noite pela amizade, do dia em especial a Monica que tratou com muita cordialidade. [sic] Cicero
	"Ho hospital mim recebeu muito foi bem atendida a recepção foi muito legal mesmo a Monica e muito lega" I[sic]Sheila Farias
	"Gostaria de agradecer a equipe da utin e ucin que vem cuidando maravilhosamente da minha filha. Os profissionais são bem dedicados, especialmente a Gege, Dani, Brenda, Naiara, e as outras. Obrigada por tudo. Ass.: Clice Teles" [sic]
TOTAL	05

Isabelle Borges dos Anjos

Isabelle Borges dos Anjos
Auxiliar administrativo – Serviço de Atendimento ao Usuário
Pró – Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar – ABASH
Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan

Juliane da Silva Leal

Juliane da Silva Leal
Auxiliar administrativo – Serviço de Atendimento ao Usuário
Pró – Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar – ABASH
Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan

Mônica Moraes Pantoja
Analista de Qualidade Junior – HMIB
Pró-Saúde – A.B.A.S.H

Mônica de Moraes Bastos Pantoja
Analista de Qualidade Jr

Pró – Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar – ABASH
Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan

Patrícia Hermes de Almeida Costa
Diretora Hospitalar

Pró – Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar – ABASH
Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan

000 01