

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 SESP. 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 NOVEMBRO 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
TOTAL		05

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO SAU

No período de 01 a 30 de Novembro 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	09
2.	Atendimento por Telefone	00
3.	Demandas Espontâneas Coletadas nas Urnas	194
4.	Atendimentos nas internações e setores	202
5.	Orientação/Informação Sobre Normas, Regras e Serviços (DIVULGAÇÃO).	26
6.	Demandas Registradas no Sistema MV e Encaminhadas (Sugestões, Reclamações, Solicitações e Elogios).	155

7.	Demandas Espontâneas sem Identificação sendo Registradas no Sistema MV e Encaminhadas Apenas para Ciência.	13
8.	Retorno ao Usuário referente às Reclamações	13
9.	Pesquisa de Satisfação no Ambulatório	201
10.	Pesquisa de Satisfação na Internação	453
11.	Pesquisa de Satisfação no Pronto Atendimento	122
12.	Pesquisa de Satisfação no SADT Externo	36
13.	Pesquisa de Satisfação no SADT Interno	72
14.	Pesquisa de Satisfação na Alta Hospitalar	52
15.	Reuniões Internas Administrativas	02
16.	Participação em Eventos e Treinamentos (Internos e Externos)	01
Total de Atividades Realizadas:		1551

Fonte: Mapa de atividades diárias SAU/HMUE/NOVEMBRO2022

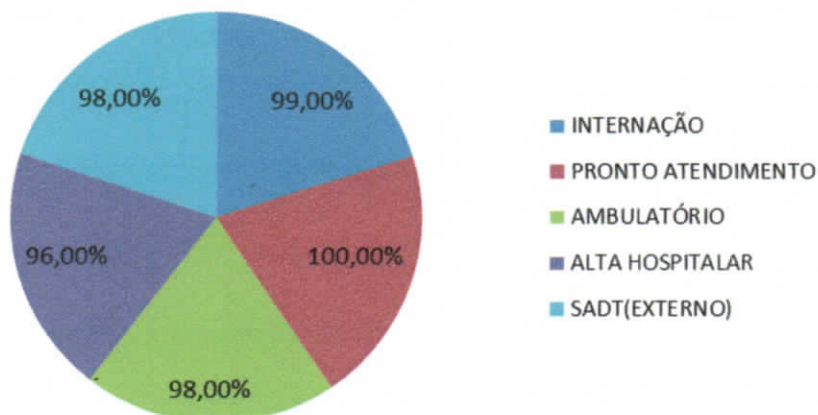
O Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, durante o mês de NOVEMBRO/2022, realizou um total de 1.551 atividades, dentre estas foram realizados 09 atendimentos em sala, como pode ser observado na tabela anterior. Foram feitos 155 registros, entre reclamações, elogios, solicitações e sugestões. Os outros 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 NOVEMBRO/2022

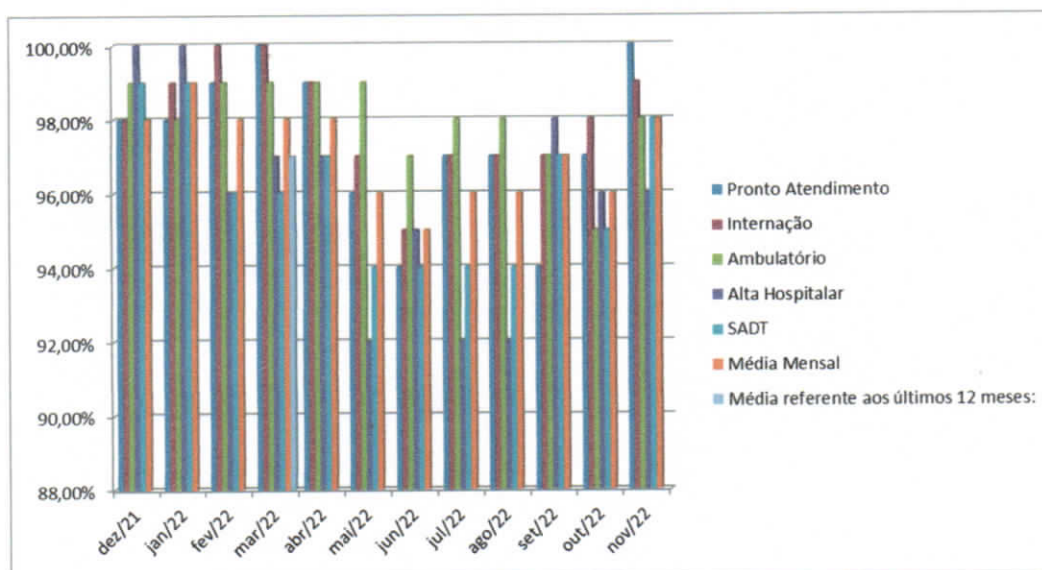
Média Geral - NOVEMBRO 2022							
PESQUISA	RUIM (0 a 2)	REG (3 a 4)	BOM (5 a 6)	ÓTIMO (7 a 8)	EXCELENTE (9 a 10)	N/R	Satisfação
INTERNAÇÃO	0,06%	0,02%	0,67%	7,70%	91,11%	0,44%	99,00%
PRONTO ATENDIMENTO	0,04%	0,00%	0,16%	9,45%	90,20%	0,16%	100,00%
AMBULATÓRIO	0,12%	0,18%	0,61%	7,43%	90,25%	1,40%	98,00%
ALTA HOSPITALAR	0,00%	0,00%	1,15%	5,19%	90,77%	2,88%	96,00%
SADT(EXTERNO)	0,00%	0,00%	0,56%	2,22%	95,28%	1,94%	98,00%
Média (Conceito)	0,04%	0,04%	0,63%	6,40%	91,52%	1,37%	98,00%



4.1- COMPARATIVO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO – ÚLTIMOS 12 MESES

Comparativo Índice de Satisfação - HMUE- Últimos 12 Meses

	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22
Pronto Atendimento	98,00%	98,00%	99,00%	100,00%	99,00%	96,00%	94,00%	97,00%	97,00%	94,00%	97,00%	100,00%
Internação	98,00%	99,00%	100,00%	100,00%	99,00%	97,00%	95,00%	97,00%	97,00%	97,00%	98,00%	99,00%
Ambulatório	99,00%	98,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	97,00%	98,00%	98,00%	97,00%	95,00%	98,00%
Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	96,00%	97,00%	97,00%	92,00%	95,00%	92,00%	92,00%	98,00%	96,00%	96,00%
SADT	99,00%	99,00%	96,00%	96,00%	97,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%	97,00%	95,00%	98,00%
Média Mensal	98,00%	99,00%	98,00%	98,00%	98,00%	96,00%	95,00%	96,00%	96,00%	97,00%	96,00%	98,00%
Média referente aos últimos 12 meses:	97,00%											



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

DEMANDAS REGISTRADAS COM IDENTIFICAÇÃO

Tabela 02: Demandas com identificação

Tipo de Registro	Procedência	Quantidade
ELOGIOS	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	142
SUGESTÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	00
RECLAMAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	13
SOLICITAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	00
TOTAL		155

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrenc Manager/
NOVEMBRO/2022

REGISTROS DO MÊS NOVEMBRO/2022 POR SETOR.

RECLAMAÇÃO – NOVEMBRO/2022.

Tabela 03: Reclamações distribuídas por setores

SETOR	QUANTIDADE
CLINICA NEURO	03
CLINICA ORTOPEDICA II	01
CLINICA CIRURGICA	02
GESTÃO DE ACESSO	01
MANUTENÇÃO	01
OBSERVAÇÃO DO TRAUMA	01
P.A	01
SADT	02

Secretaria de
Saúde Pública

UTI 1	1
TOTAL	13

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

ELOGIOS – NOVEMBRO/ 2022.

Tabela 04: Elogios distribuídos por Setores.

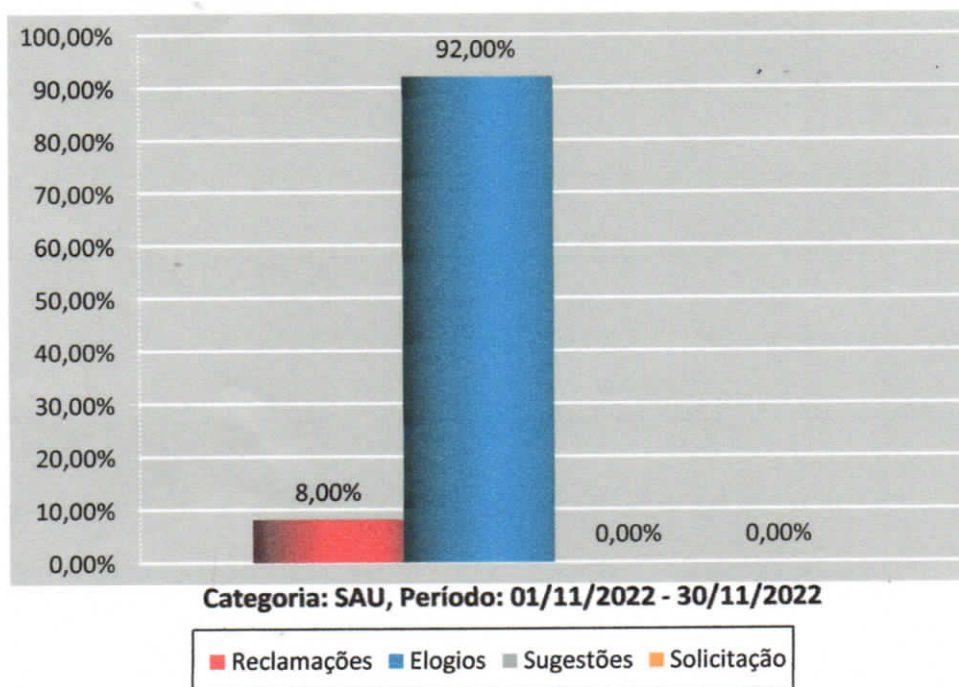
SETOR	QUANTIDADE
C.T.Q	13
CLINICA NEURO	01
CLINICA ORTOPÉDICA I	09
CLINICA ORTOPÉDICA II	69
CLINICA ORTOPÉDICA III	11
CLINICA PEDIATRICA	04
DIRETORIA GERAL	03
DIRETORIA TÉCNICA	08
DIRETORIA ASSISTENCIAL	01
GESTÃO DE ACESSO	02
LABORATORIO	01
MANUTENÇÃO	01
REABILITAÇÃO	05
SPR	03
SND	02
SHL	05
SAU	01
PSICOSOCIAL	01
SADT	01
UTI II	01
	142

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

1- RESULTADO

Dos registros, 92% foram direcionados aos elogios, 08% para reclamações. A porcentagem dos atendimentos registrados em sala e na captação das urnas pode ser observada no gráfico a seguir:

Classificação dos Registros

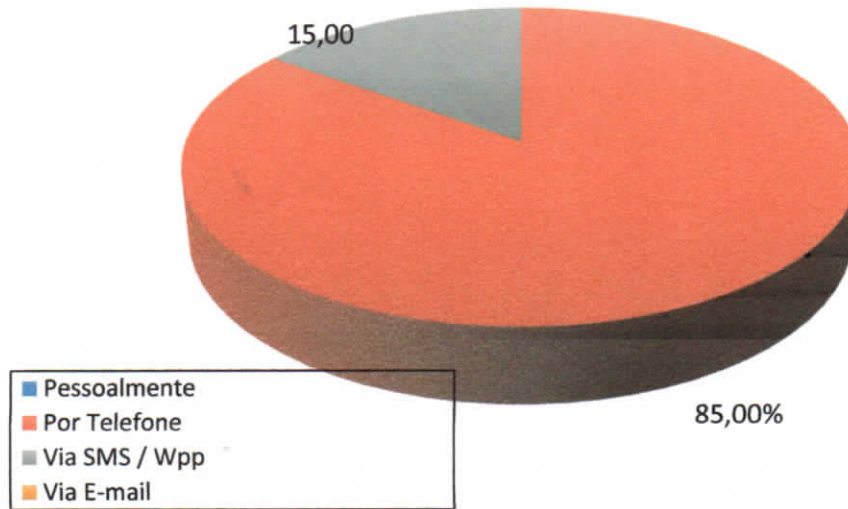


5. 2- RETORNOS AO USUÁRIO

O retorno ao usuário no mês de NOVEMBRO, no que se refere às RECLAMAÇÕES, na quantidade de 06 demandas, foi dado 100% de retorno sendo : 85 % através do contato telefônico uma vez que a maioria dos nossos usuários é proveniente do interior do Estado e 15% via Wpp.. 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 NOVEMBRO, foi: 13 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	01
RECLAMAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	11
SOLICITAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	01



Secretaria de Saúde Pública



TOTAL	12
--------------	-----------

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager/NOVEMBRO/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.

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 34885058f8c76e69.8A9DA546C19E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445



Secretaria de
Saúde Pública



7. MEDIDAS DOS ELOGIOS, SUGESTÕES, SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES DO MÊS DE NOVEMBRO/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.

8. PROPOSTAS DE ATIVIDADES E AÇÕES PARA O MÊS DE DEZEMBRO/2022

- ✓ Traçar nova estratégia de divulgação do setor, tais como: mini palestras nas recepções, no horário das visitas.
- ✓ Esclarecimento junto aos outros setores do HMUE, acerca das reais atribuições do SAU, visando dar um maior e melhor direcionamento ao usuário.
- ✓ Traçar uma nova estratégia em relação a entrega de elogios aos setores e colaboradores.
- ✓ Entrega dos elogios mensalmente

09 - CONCLUSÃO

Durante o mês de NOVEMBRO, foram realizadas **864** pesquisas de satisfação no HMUE, divididas em quatro setores do hospital e realizadas no pós Alta Hospitalar por telefone, como pode ser observado no quadro abaixo:

SETORES	UNIVERSO TOTAL	PERCENTUAL DA META (%)	META MENSAL	PESQUISAS REALIZADAS
PRONTO ATENDIMENTO	1198	10%	120	122
AMBULATÓRIO DE RETORNO	1065	10%	107	201
SADT	263	10%	26	36
INTERNAÇÃO	892	10%	90	453
ALTA HOSPITALAR	505	10%	51	52

Os usuários que participaram desta pesquisa foram entrevistados pelos turnos da manhã e tarde de segunda a quinta feira entre 08h00min às 12h00min e de 13h00min as 18h00min e as sextas de 08h00min às 12h00min e 13h00min as 17h00min, no período de 01 a 30 de Novembro de 2022.

O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO HMUE FICOU ASSIM CARACTERIZADO:

- No **Pronto Atendimento** foram entrevistados **122** usuários de um universo total de **1.198**, atingindo um percentual de **10%**, com nível de satisfação de **100%** com notas de **7/8 e 9/10**.
- No **Ambulatório de Retorno** foram entrevistados **201** usuários de um universo total de **781** que geraram um total de **1.065** atendimentos em função dos desdobramentos dos atendimentos da Fisioterapia e Terapia Ocupacional, atingindo um percentual de **19%** com nível de satisfação de **98 %** com notas **7/8 e 9/10**.

- No **SADT Externo** foram entrevistados **36** usuários de um universo total de **263**, atingindo um percentual de **14%**, com nível de satisfação de **98%** com notas de **7/8 e 9/10**.

Nota: Em virtude do expressivo número de **6.360 exames** de ações de apoio diagnóstico e terapêutico interno, realizados no Hospital Metropolitano, consideramos uma amostragem de usuários para auferir o índice de satisfação dos demais exames de **SADT Interno**. Para tanto foram entrevistados um total de **72** usuários, atingindo um índice de satisfação de **98%** com notas de **7/8 e 9/10**.

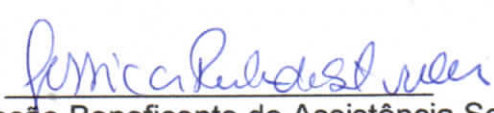
- Na **Internação** foram entrevistados **453** usuários de um universo total de **892 usuários**, atingindo um percentual de **51%** com nível de satisfação de **99%** com notas de **7/8 e 9/10**.
- Na **Alta Hospitalar** foram entrevistados **52** usuários de um universo total de **505** usuários, atingindo um percentual de **10%** com nível de satisfação de **96%** com notas de **7/8 e 9/10**.

Ressaltamos que, os diversos setores, do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência procuraram, no mês de **NOVEMBRO**, exercer suas atividades de forma atuante e resolutiva, para deixar satisfeitos os usuários que buscam nossos serviços

Ananindeua, 05 de Dezembro de 2022

(Validado eletronicamente)

Pró Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar
Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência
Ester Lídia Marques Nascimento
Coord. Serviço de Atenção ao Usuário


Pró Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar
Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência
Jessica Pinho da Silva Oliveira
Supervisora de Qualidade

Pronto Atendimento

Ref. Novembro/2022

EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 34E85058F8C76E69.8A9DA546CI9E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)



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

MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO /2022

PERÍODO: 01 A 30/11/2022



QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PRONTO ATENDIMENTO

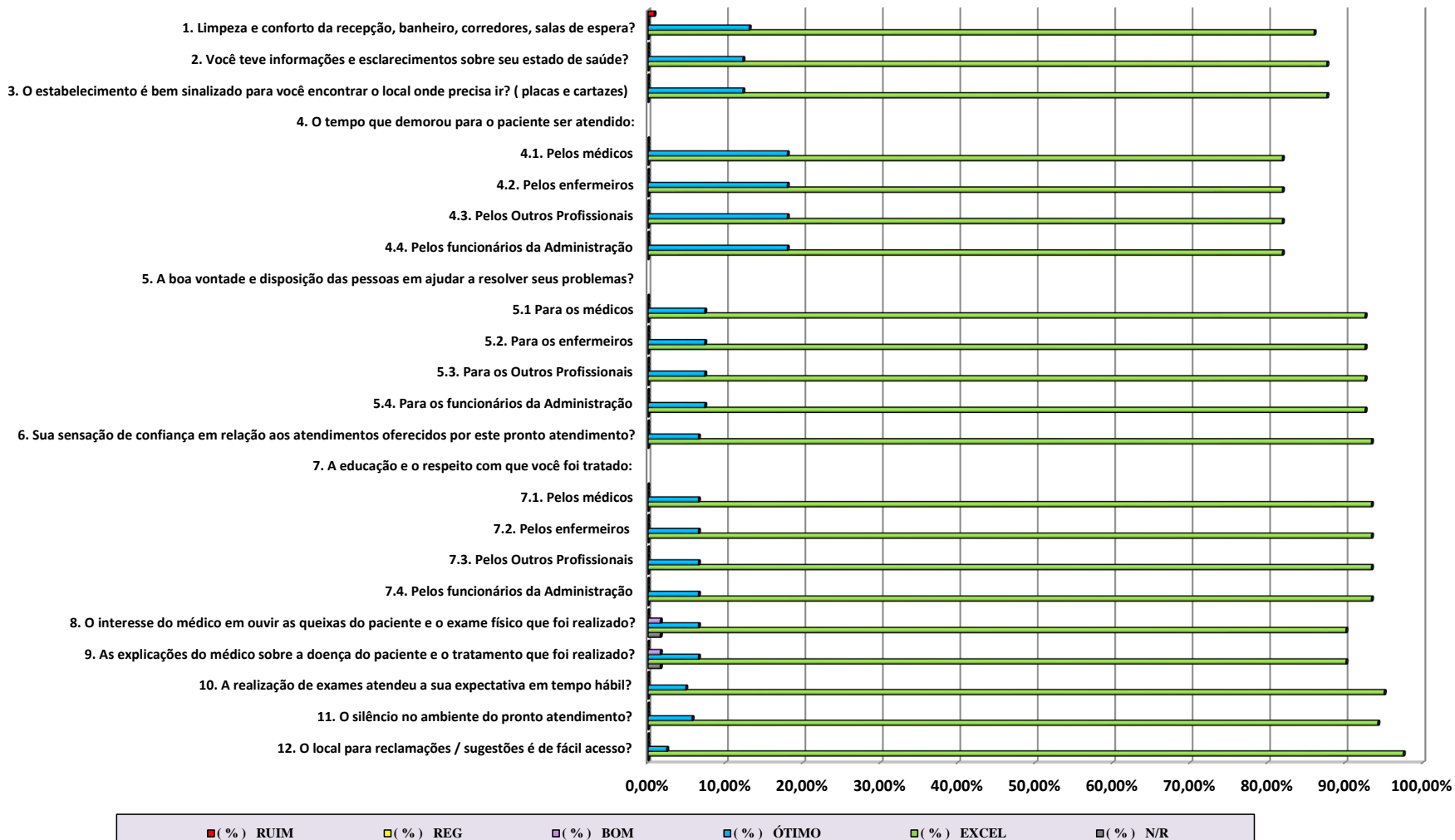
Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no PRONTO ATENDIMENTO durante o período: 88 pacientes e 34 acompanhantes. Total 122 PESQUISAS

"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	0,82%	0	0,00%	0	0,00%	16	13,11%	105	86,07%	0	0,00%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	12,30%	107	87,70%	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%	0	0,00%	15	12,30%	107	87,70%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	18,03%	100	81,97%	0	0,00%
4.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	18,03%	100	81,97%	0	0,00%
4.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	18,03%	100	81,97%	0	0,00%
4.4. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	18,03%	100	81,97%	0	0,00%
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%	9	7,38%	113	92,62%	0	0,00%
5.2. Para os enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	7,38%	113	92,62%	0	0,00%
5.3. Para os Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	7,38%	113	92,62%	0	0,00%
5.4. Para os funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	7,38%	113	92,62%	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%	8	6,56%	114	93,44%	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%	8	6,56%	114	93,44%	0	0,00%
7.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	6,56%	114	93,44%	0	0,00%
7.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	6,56%	114	93,44%	0	0,00%
7.4. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	6,56%	114	93,44%	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%	2	1,64%	8	6,56%	110	90,16%	2	1,64%
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0,00%	0	0,00%	2	1,64%	8	6,56%	110	90,16%	2	1,64%
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	4,92%	116	95,08%	0	0,00%
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	5,74%	115	94,26%	0	0,00%
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	2,46%	119	97,54%	0	0,00%
TOTAL POR NOTA:	1		0		4		242		2311		4	



EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Útilima Assinatura: 34885058f8c76e69.8A9DA546C19E5B74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

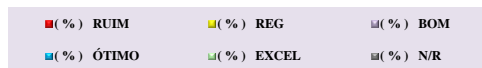
Gráfico - PS Pronto-Atendimento (NOVEMBRO/2022)



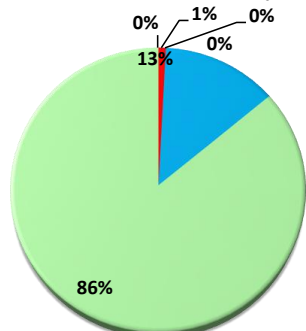
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
 EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Útilima Assinatura: 34885058f8c76e69.8A9DA546C19E5B74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445



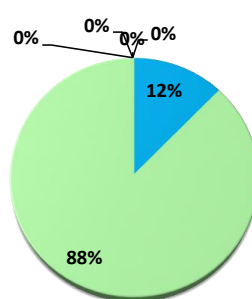
Gráfico - PS Pronto-Atendimento (NOVEMBRO/2022)



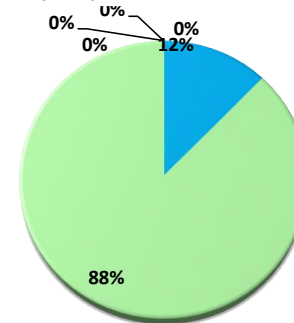
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?



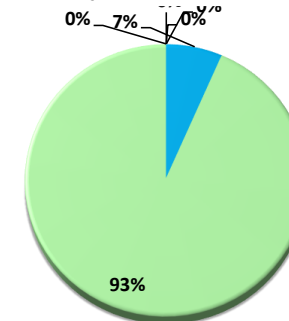
2. Informações sobre o estado de saúde?



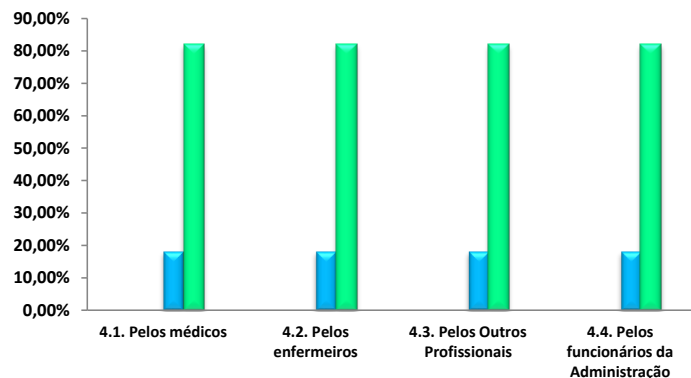
3. Sinalização (placas e cartazes)



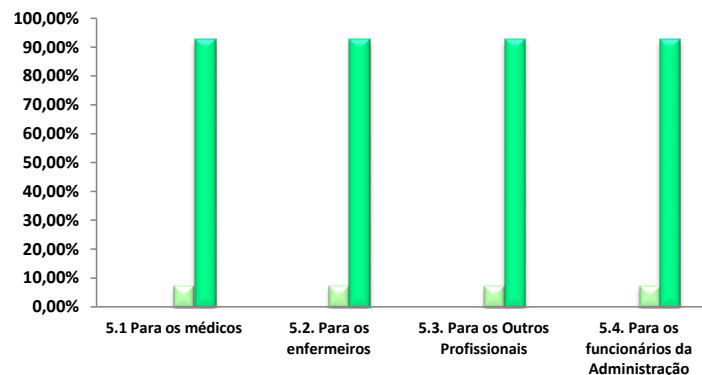
6. Confiança nos atendimentos?



4. Tempo para o atendimento



5. Boa Vontade



7. Educação e Respeito

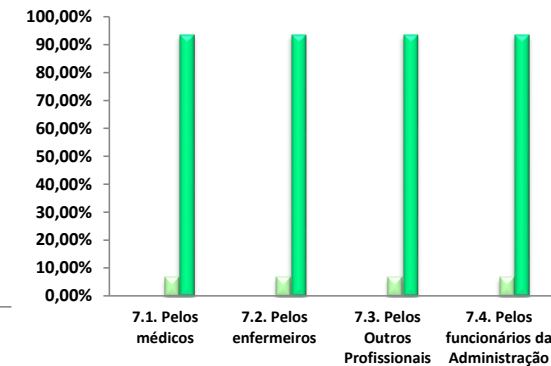
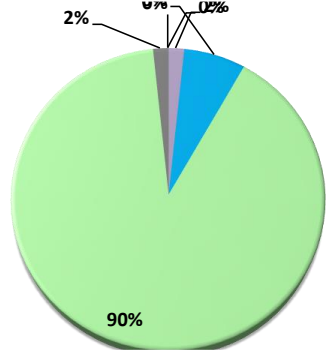
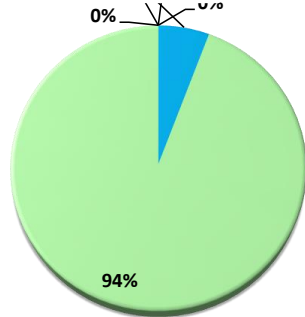


Gráfico - PS Pronto-Atendimento (NOVEMBRO/2022)

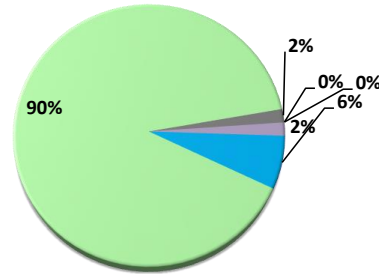
8. O interesse do médico e o exame físico



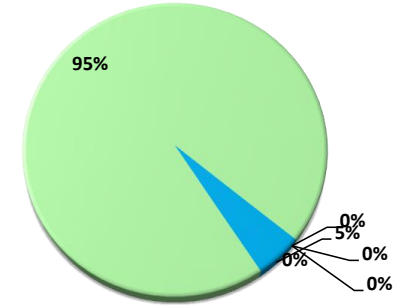
11. Silêncio



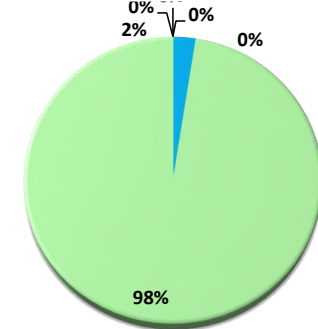
9. As explicações do médico sobre a doença e o tratamento



10. A realização de exames em tempo hábil



12. Localização SAU?



Internação

Ref.Novembro/2022

EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 34E85058F8C76E69.8A9DA546CI9E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)



SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO MENSAL

MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2022

PERÍODO: 01 A 30/11/2022

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNADOS



Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados na INTERNAÇÃO durante o período: 267 pacientes e 186 acompanhantes. Total: 453 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?	1	0,22%	0	0,00%	6	1,32%	41	9,05%	405	89,40%	0	0,00%
2. As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0,00%	0	0,00%	6	1,32%	39	8,61%	408	90,07%	0	0,00%
3. As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0,00%	0	0,00%	6	1,32%	39	8,61%	408	90,07%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	5	1,10%	58	12,80%	390	86,09%	0	0,00%
4.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	5	1,10%	58	12,80%	390	86,09%	0	0,00%
4.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	5	1,10%	58	12,80%	390	86,09%	0	0,00%
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%	2	0,44%	40	8,83%	410	90,51%	1	0,22%
5.2. Para os enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	2	0,44%	40	8,83%	410	90,51%	1	0,22%
5.3. Para os Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	2	0,44%	39	8,61%	411	90,73%	1	0,22%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	2	0,44%	39	8,61%	411	90,73%	1	0,22%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:												
7.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	33	7,28%	418	92,27%	1	0,22%
7.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	32	7,06%	419	92,49%	1	0,22%
7.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	33	7,28%	418	92,27%	1	5,00%
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0,00%	0	0,00%	7	1,55%	34	7,51%	404	89,18%	8	1,77%
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0,00%	0	0,00%	7	1,55%	33	7,28%	406	89,62%	7	1,55%
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	6	1,32%	1	0,22%	3	0,66%	27	5,96%	415	91,61%	1	0,22%
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	0,22%	1	0,22%	1	0,22%	25	5,52%	425	93,82%	0	0,00%
12. O A118 silêncio no ambiente do hospital?	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	23	5,08%	429	94,70%	0	0,00%
13. O horário em que são servidas as refeições?	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	23	5,08%	429	94,70%	0	0,00%
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	23	5,08%	429	94,70%	0	0,00%
15. O horário das visitas?	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	23	5,08%	429	94,70%	0	0,00%
16. Quanto aos medicamentos?												
16.1. Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?	0	0,00%	0	0,00%	4	0,88%	38	8,39%	404	89,18%	7	1,55%
16.2. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0,00%	0	0,00%	4	0,88%	38	8,39%	404	89,18%	7	1,55%
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	4	0,88%	38	8,39%	404	89,18%	7	1,55%
18. Frequência de visitas realizadas?												
18.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	4	0,88%	35	7,73%	410	90,51%	4	0,88%
18.2. Pelos Enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	23	5,08%	427	94,26%	2	0,44%
18.3. Pelos outros profissionais	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	23	5,08%	427	94,26%	2	0,44%
18.4. Pelo S.A.U	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	22	4,86%	426	94,04%	4	0,88%
TOTAL POR NOTA:	8		2		85		977		11556		56	



End: BR 316 KM 03 S/Nº Bairro - Coqueiro - CEP: 67.119-000 - Ananindeua - Belém - PA Fone: (91) 3073-3700

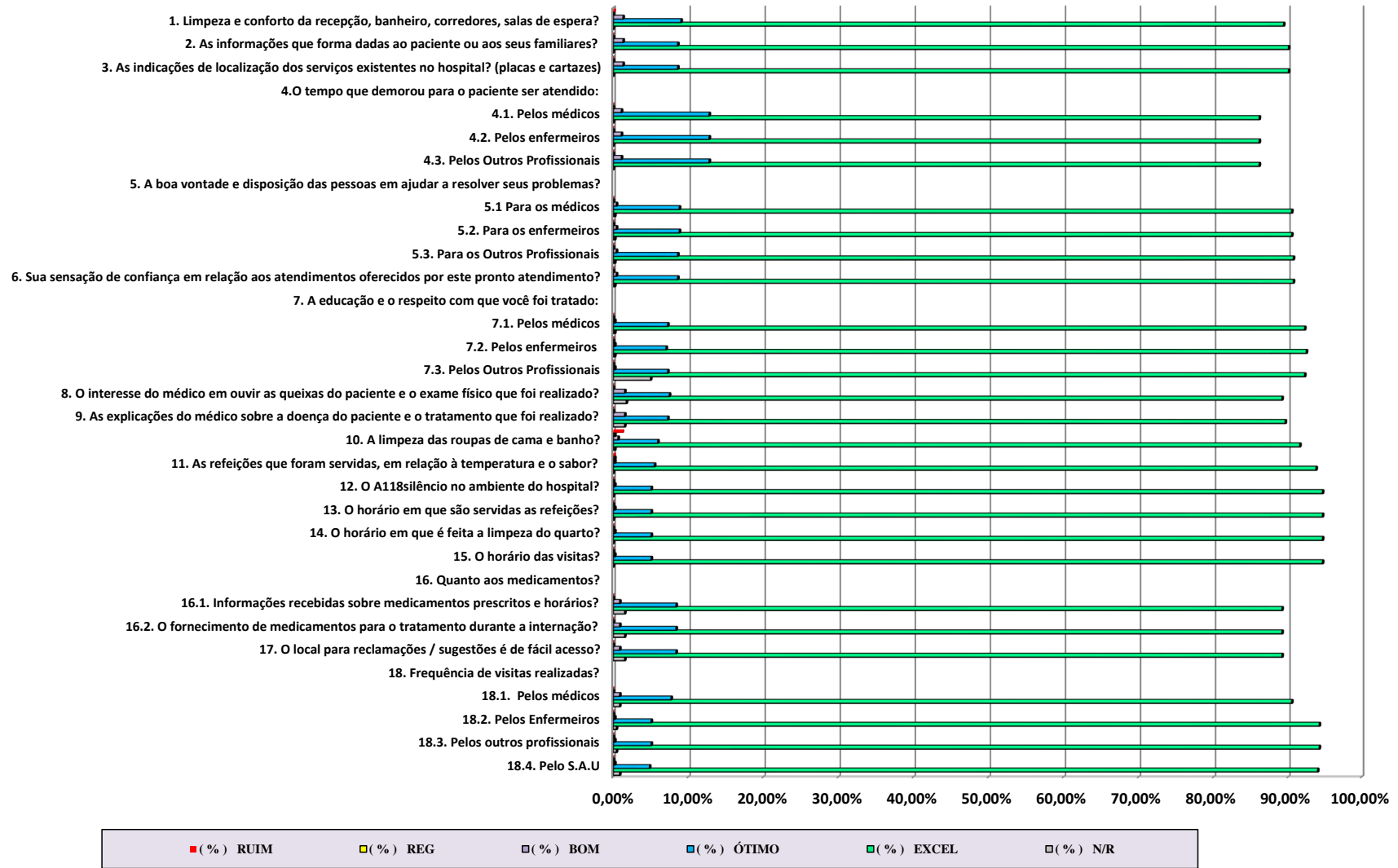
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

Nº do Protocolo: 2022/1603202 Anexo/Sequencial: 2



EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Útilima Assinatura: 34885058f8c76e69.8A9DA546C19E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

Gráfico - PS Internação (NOVEMBRO/2022)

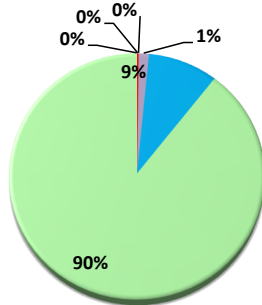


ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
 EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Útilima Assinatura: 34E85058F8C76E69.8A9DA546C19E5B74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445

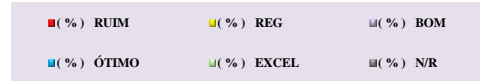
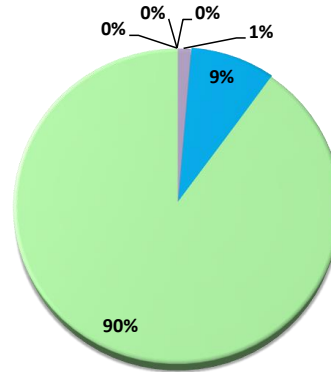


Gráfico - PS Internação (NOVEMBRO/2022)

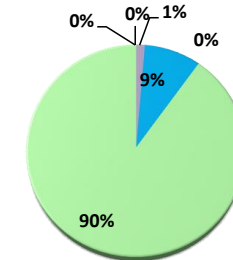
1. Limpeza e Conforto



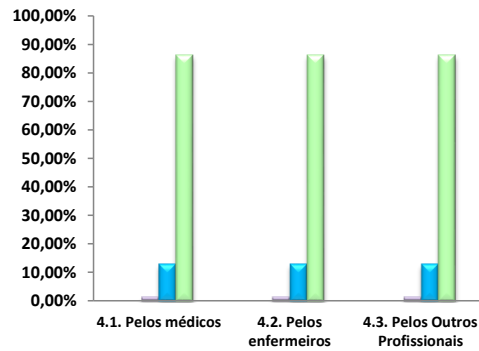
2. Informações sobre o estado de saúde?



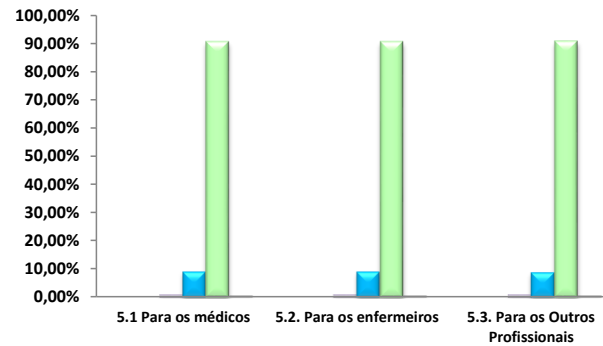
3. Sinalização (placas e cartazes)



4. Tempo para o Atendimento



5. Boa Vontade



6. Confiança nos atendimentos?

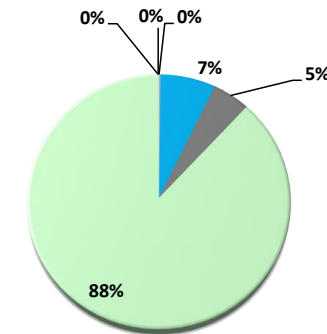
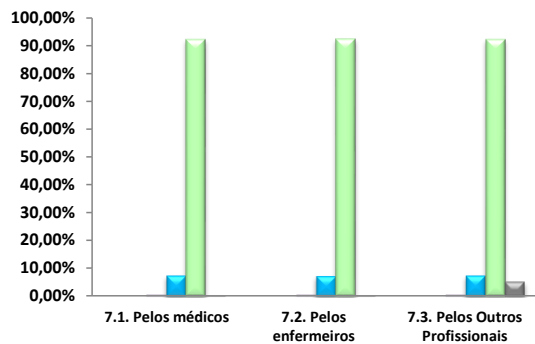
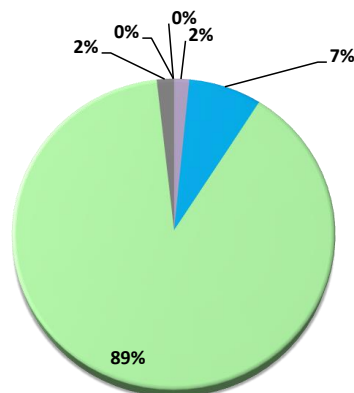


Gráfico - PS Internação (NOVEMBRO/2022)

7. Educação e Respeito

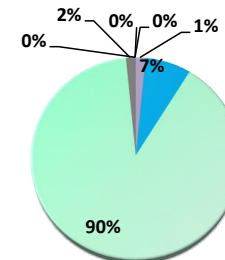


8. O interesse do médico e o exame físico

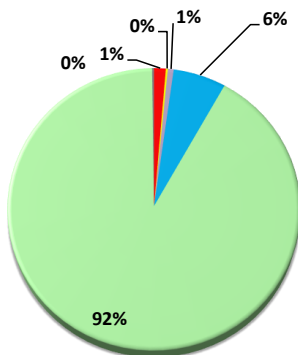


(%) RUIM (%) REG (%) BOM (%) ÓTIMO (%) EXCEL (%) N/R

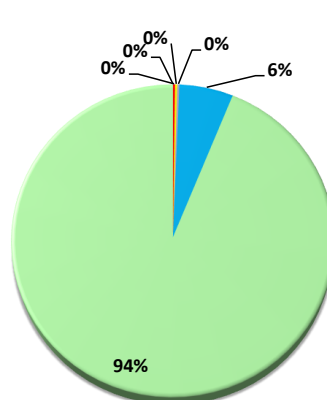
9. Explicações do médico



10. A limpeza da roupa de cama e banho



11. Refeições (temperatura e sabor)



12. Silêncio

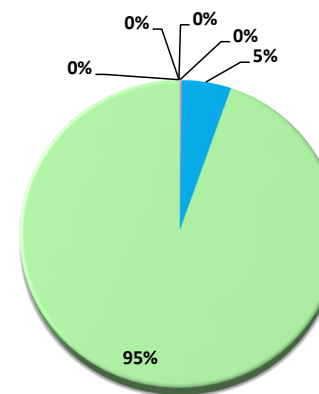
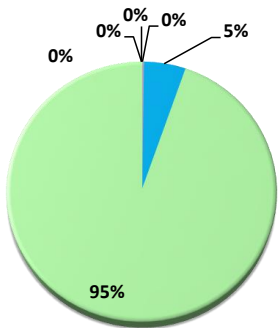
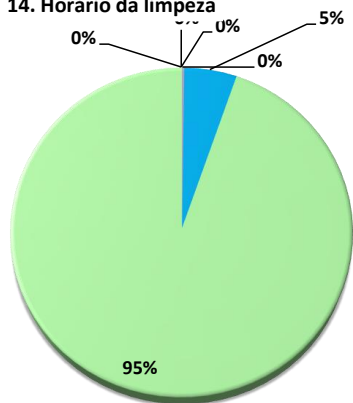


Gráfico - PS Internação (NOVEMBRO/2022)

13. Horário das refeições

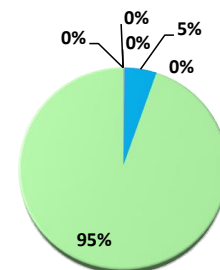


14. Horário da limpeza

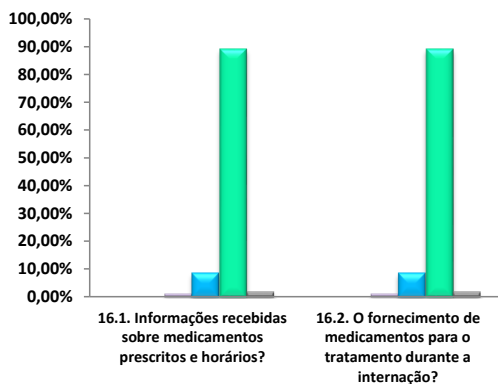


■(%) RUIM ■(%) REG ■(%) BOM ■(%) ÓTIMO ■(%) EXCEL ■(%) N/R

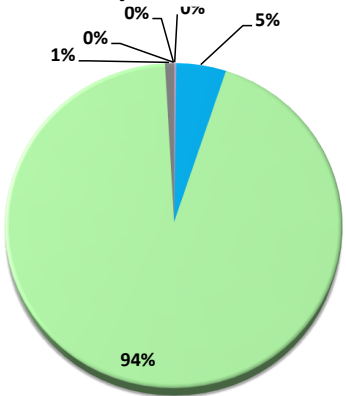
15. Horário das visitas



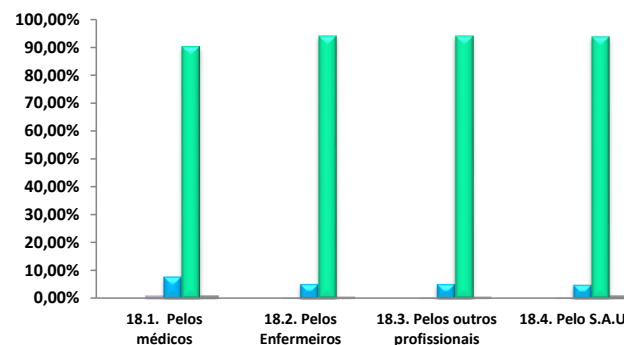
16. Medicamentos



17. Localização SAU?



18. Frequência de visitas realizadas?



Ambulatório de Retorno

Ref.Novembro/2022

EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Útil:ima Assinatura: 34E85058F8C76E69.8A9DA546CI9E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)



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

Secretaria de
Saúde Pública



MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2022

PERÍODO: 01 A 30/11/2022

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO AMBULATÓRIO DE RETORNO

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no AMBULATÓRIO durante o período: 153 pacientes e 48 acompanhantes. Total: 201 PESQUISAS

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUÍDO												TOTAL GERAL
	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	1,00%	21	0,00%	178	88,56%	0	0,00%	201
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	1	0,50%	10	4,98%	190	94,53%	0	0,00%	201
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	0,00%	0	0,00%	1	0,50%	10	4,98%	190	94,53%	0	0,00%	201
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1. Pelos médicos	0	0,00%	2	1,00%	5	2,49%	35	17,41%	159	79,10%	0	0,00%	201
4.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	2	1,00%	5	2,49%	35	17,41%	159	88,67%	0	0,00%	201
4.3. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	2	1,00%	5	2,49%	35	17,41%	159	79,10%	0	0,00%	201
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%	8	3,98%	193	96,02%	0	0,00%	201
5.2. Para os enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	3,98%	193	96,02%	0	0,00%	201
5.4. Para os funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	3,98%	193	96,02%	0	0,00%	201
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Ambulatório?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	3,98%	193	96,02%	0	0,00%	201
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:													
7.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	3,98%	193	96,02%	0	0,00%	201
7.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	3,98%	193	96,02%	0	0,00%	201
7.4. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	3,98%	193	96,02%	0	0,00%	201
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	1,00%	0	0,00%	1	0,00%	16	7,96%	182	90,55%	0	0,00%	201
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	1,00%	0	0,00%	1	0,50%	16	7,96%	182	90,55%	0	0,00%	201
10. O silêncio no ambiente do Ambulatório?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	3,98%	193	96,02%	0	0,00%	201
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	5,97%	141	70,15%	48	23,88%	201
TOTAL POR NOTA:	4		6		21		254		3084		48		3417

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Útilima Assinatura: 34885059f8c76e69.8A9DA546C19E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445



Gráfico - PS Ambulatório NOVEMBRO/2022)

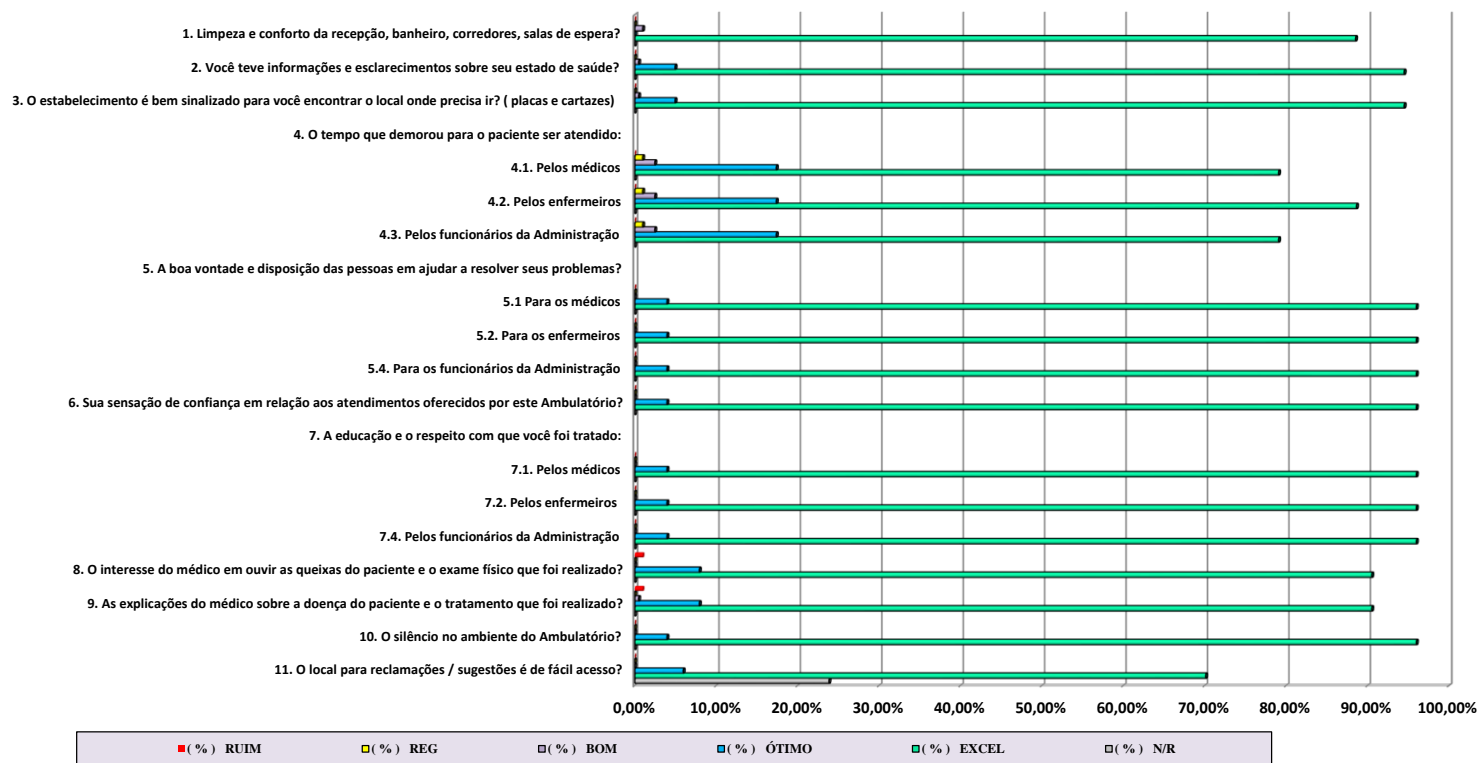
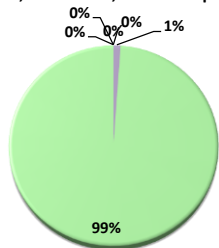


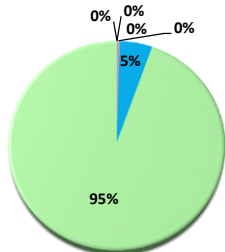
Gráfico - PS Ambulatório (NOVEMBRO/2022)

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

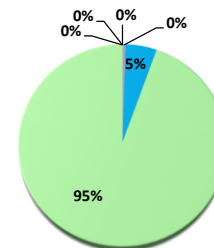
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?



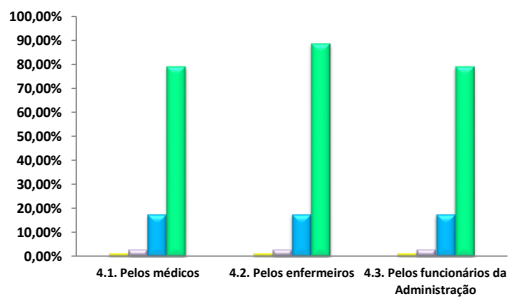
2. Informações sobre o estado de saúde?



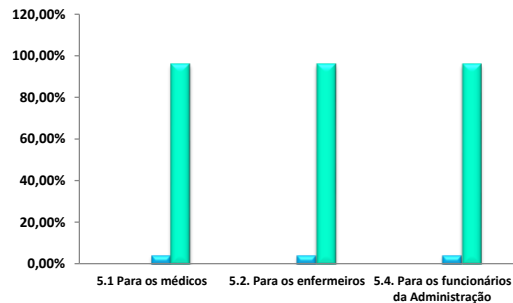
3. Sinalização (placas e cartazes)



4. Tempo para o atendimento



5. Boa Vontade



6. Educação e Respeito

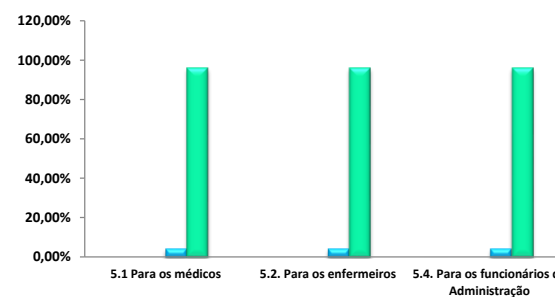
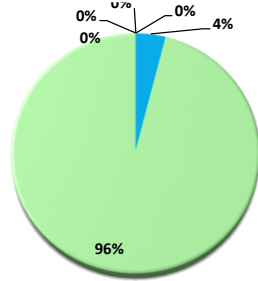


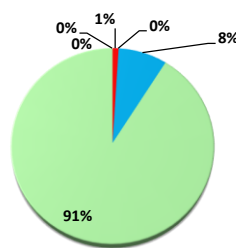
Gráfico - PS Ambulatório (NOVEMBRO/2022)

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

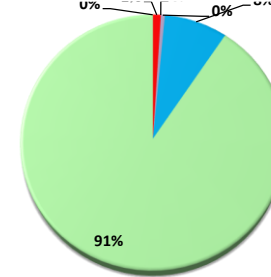
7. Confiança nos atendimentos?



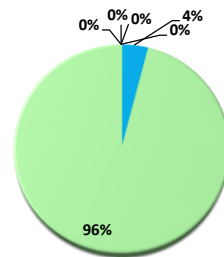
8. O interesse do médico e o exame físico.



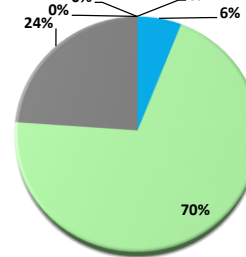
9. As explicações do médico sobre a doença e o tratamento



10. Silêncio



11. Localização SAU?



SADT Interno / Externo

Ref.Novembro/2022

EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 34E85058F8C76E69.8A9DA546CI9E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)



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

MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2022

PERÍODO: 01 A 30/11/2022



QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SADT INTERNO

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no SADT INTERNO durante o período: 45 pacientes e 27 acompanhantes. Total: 72 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	1,39%	7	9,72%	64	88,89%	0	0,00%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	1	1,39%	5	6,94%	66	91,67%	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	1,39%	5	6,94%	66	91,67%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	0	0,00%	0	0,00%	1	1,39%	18	25,00%	53	73,61%	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%	5	6,94%	67	93,06%	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%	4	5,56%	68	94,44%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	8,33%	66	91,67%	0	0,00%
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	8,33%	66	91,67%	0	0,00%
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	8,33%	66	91,67%	0	0,00%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	8,33%	55	76,39%	11	15,28%
TOTAL POR NOTA:	0		0		4		68		637		11	



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

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

Nº do Protocolo: 2022/1603202 Anexo/Sequencial: 2



EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 34885058f8c76e69.8A9DA546C19E5B74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

Gráfico - PS SADT NOVEMBRO/2022)

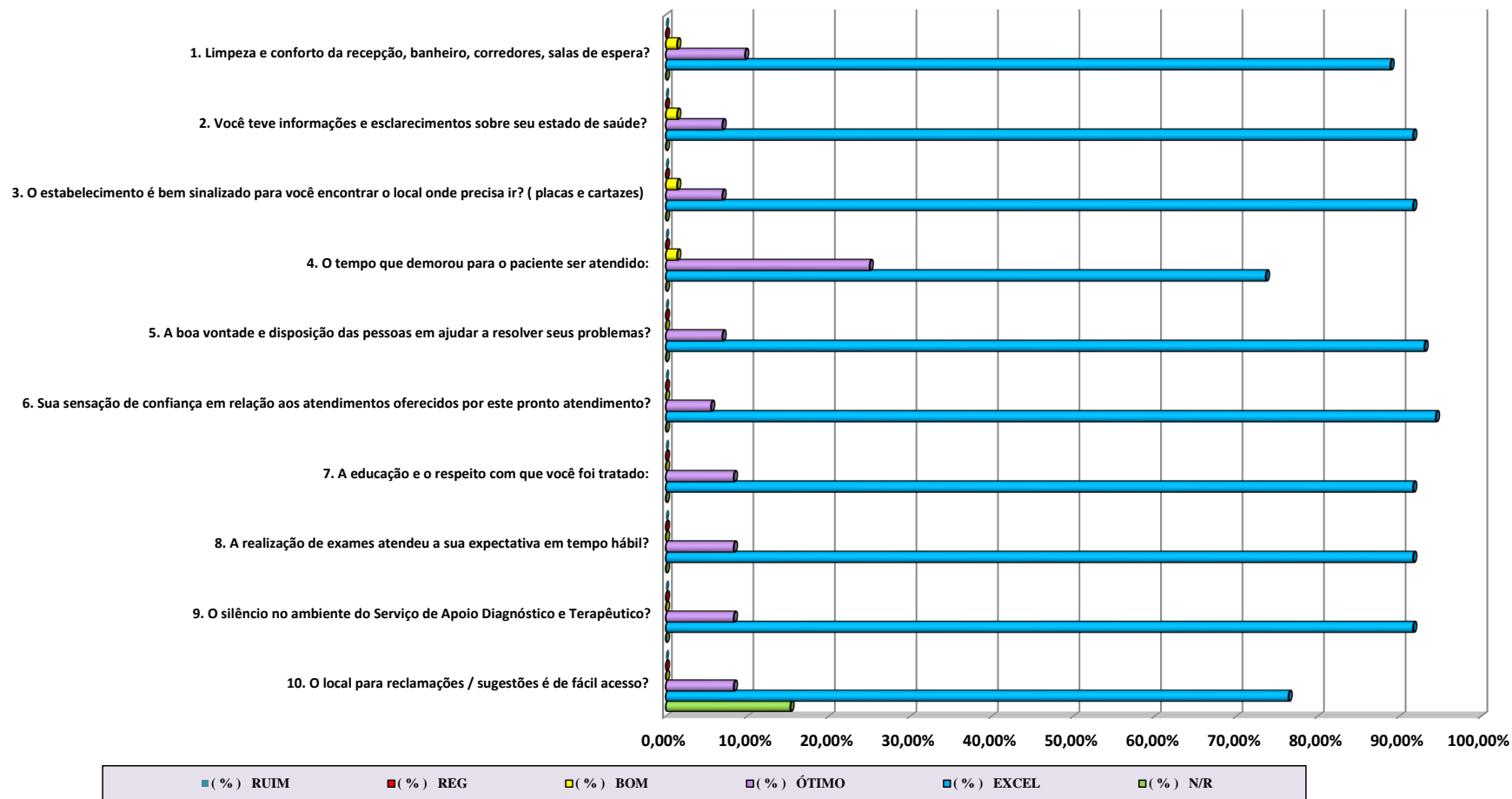
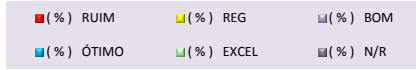
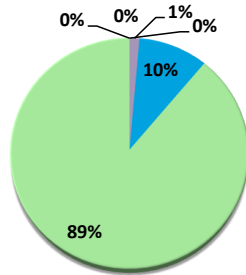


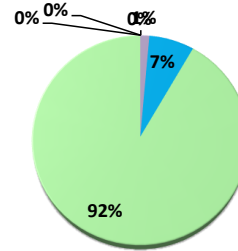
Gráfico - SADT (NOVEMBRO/2022)



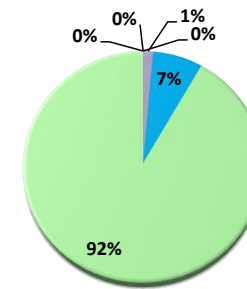
1. Limpeza e Conforto



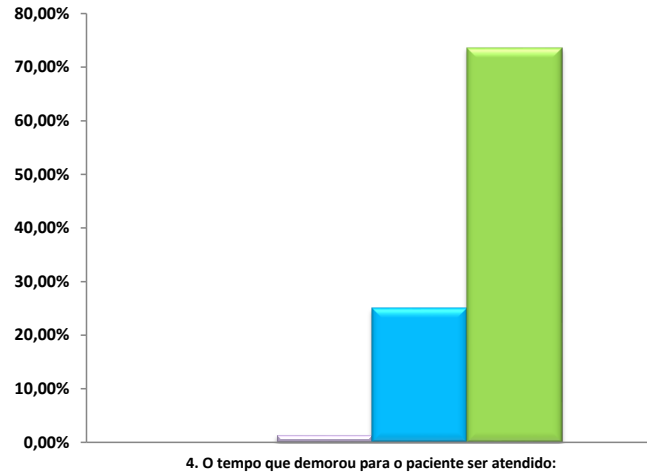
2. Informações sobre o estado de saúde?



3. Sinalização (placas e cartazes)



4. Tempo para o atendimento



5. Boa Vontade

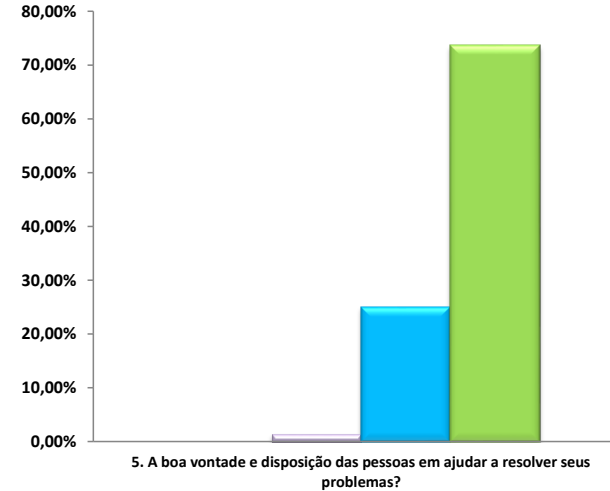
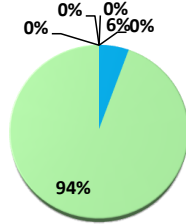
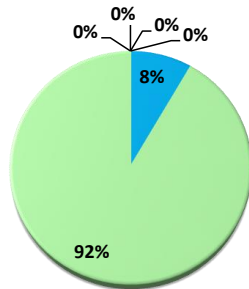


Gráfico - SADT (NOVEMBRO/2022)

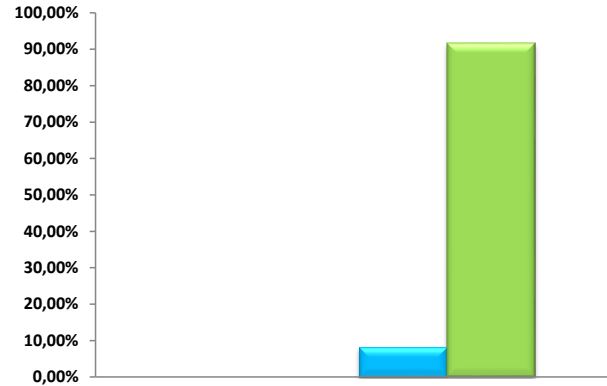
6. Confiança nos atendimentos?



9. Silêncio

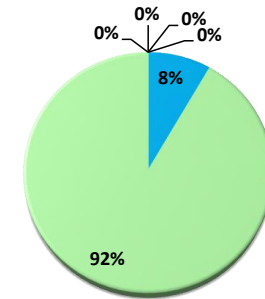


7. Educação e Respeito

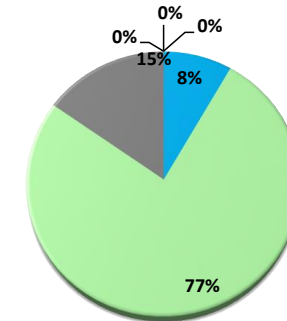


7. A educação e o respeito com que você foi tratado:

8. A realização de exames em tempo hábil



10. Localização SAU?



TOTAL
GERAL

72
72
72
72
72
72
72
72
72
72
720



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

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

Nº do Protocolo: 2022/1603202 Anexo/Sequencial: 2





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

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

Nº do Protocolo: 2022/1603202 Anexo/Sequencial: 2





End: BR 316 KM 03 S/N Bairro Coqueiro C.E.P.: 67113-000 - Araindeua - Belém - PA Fone: (91) 3073-3700
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/1603202 Anexo/Sequencial: 2



EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Útilima Assinatura: 34E85058F8C76E69.8A9DA546CI9E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)



End: BR 316 KM 03 S/N Bairro Coqueiro C.E.P.: 67113-000 - Aruanã deua - Belém - PA Fone: (91) 3073-3700
 Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
 N° do Protocolo: 2022/1603202 Anexo/Sequencial: 2





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

MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2022

PERÍODO: 01 A 30/11/2022



QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SADT

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no SADT durante o período: 32 pacientes e 4 acompanhante. Total: 36 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%	0	0,00%	1	2,78%	35	97,22%	0	0,00%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,78%	2	5,56%	32	88,89%	1	2,78%
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%	36	100,00%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	0	0,00%	0	0,00%	1	2,78%	3	8,33%	32	88,89%	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%	36	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%	36	100,00%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	36	100,00%	0	0,00%
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	36	100,00%	0	0,00%
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,78%	35	97,22%	0	0,00%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,78%	29	80,56%	6	16,67%
TOTAL POR NOTA:	0		0		2		8		343		7	

0



End: BR 316 KM 03 S/N Bairro Coqueiro - E.P.: 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: 2022/1603202 Anexo/Sequencial: 2



EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Útilima Assinatura: 34885058f8c76e69.8A9DA546C19E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

Gráfico - PS SADT (NOVEMBRO/2022)

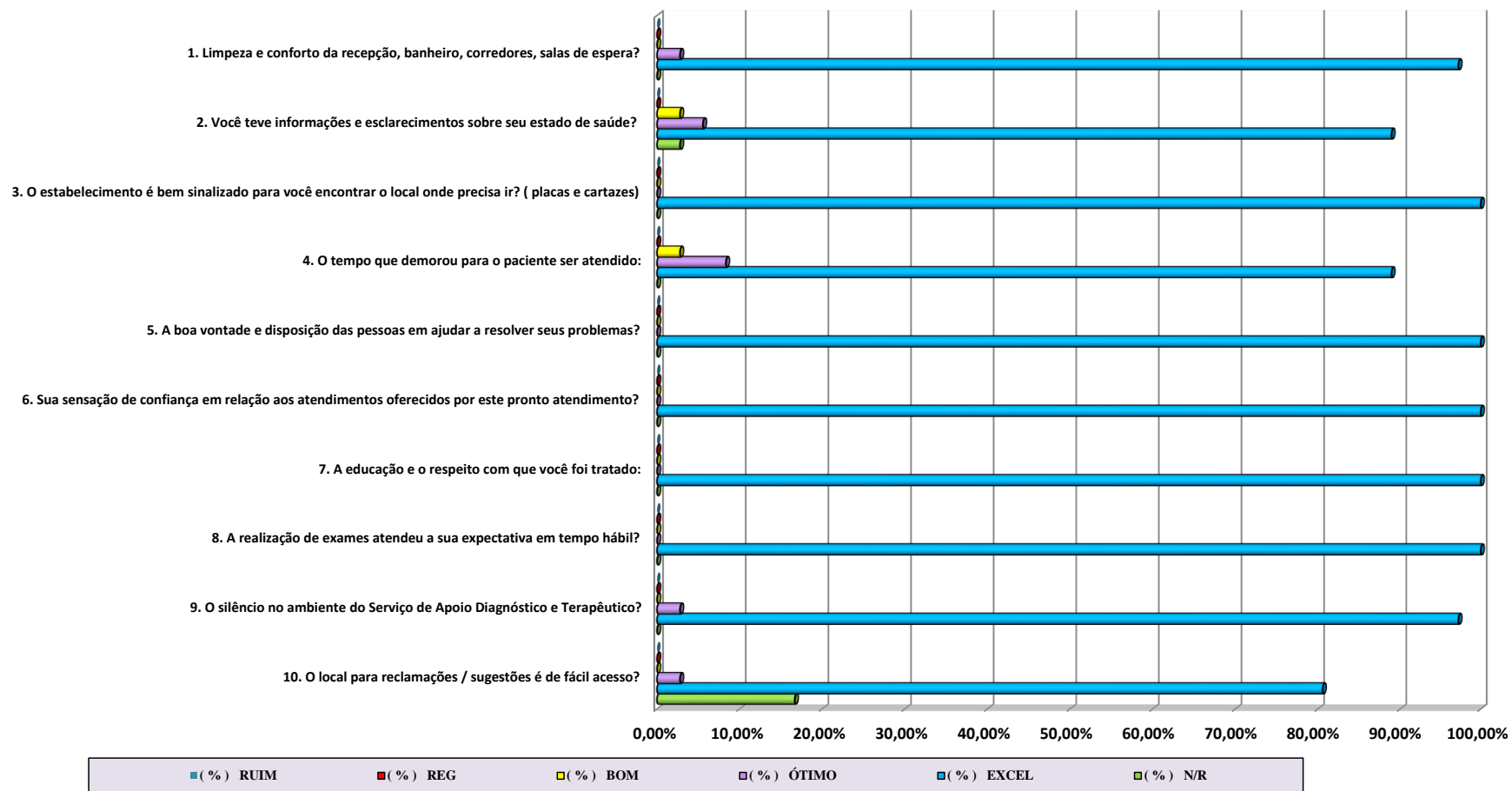


Gráfico - SADT (NOVEMBRO/2022)

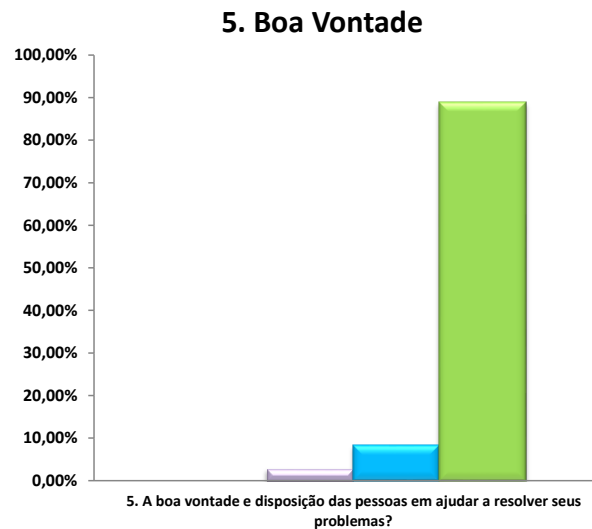
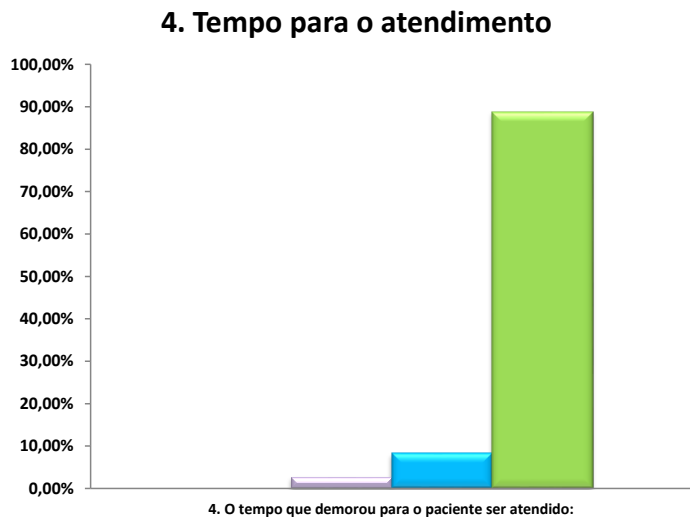
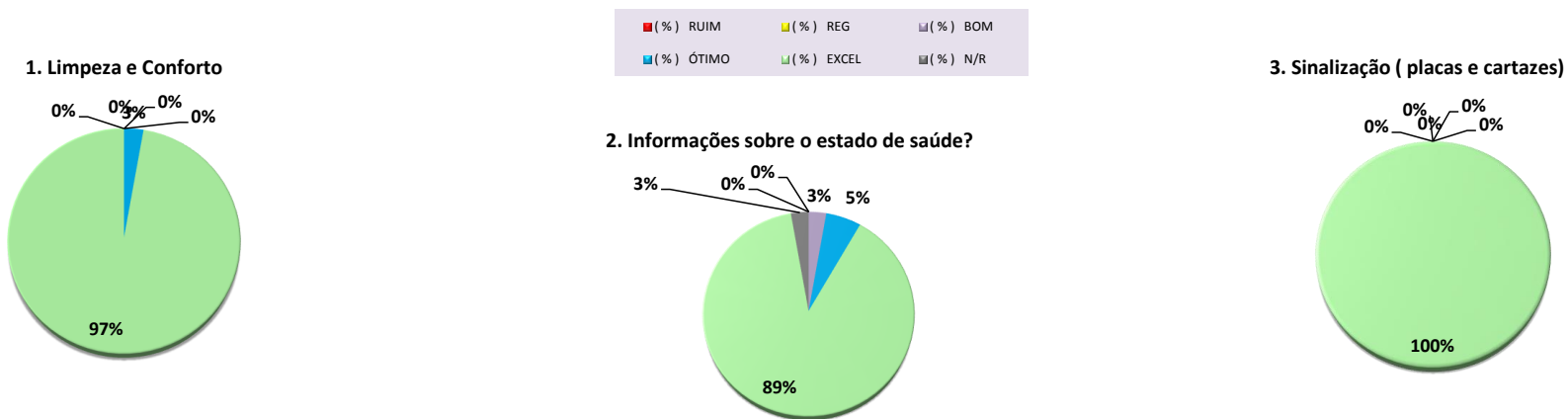
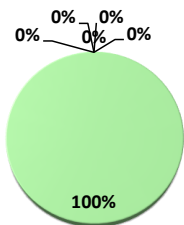
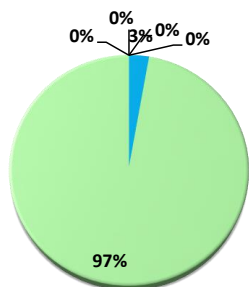


Gráfico - SADT (NOVEMBRO/2022)

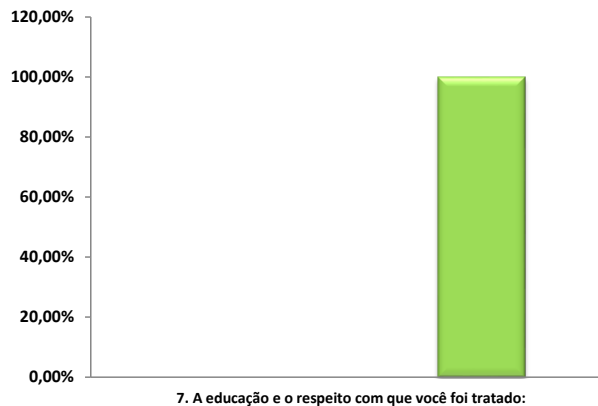
6. Confiança nos atendimentos?



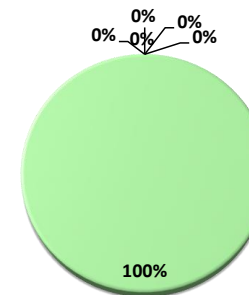
9. Silêncio



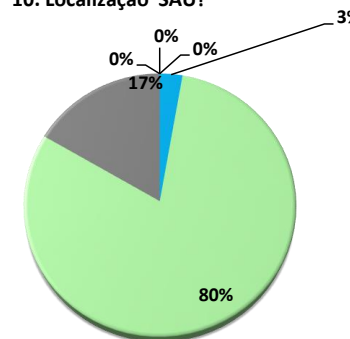
7. Educação e Respeito



8. A realização de exames em tempo hábil



10. Localização SAU?



Alta Hospitalar

Ref.Novembro/2022

EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 34E85058F8C76E69.8A9DA546CI9E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

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

MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO/2022

PERÍODO: 01 A 31/11/2022

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: 22 pacientes e 30 acompanhantes. Total: 52 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	3,85%	1	1,92%	49	94,23%	0	0,00%
2. O Hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	50	96,15%	1	1,92%
3. O silêncio no ambiente hospitalar?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	17,31%	43	82,69%	0	0,00%
4. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	51	98,08%	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%	1	1,92%	51	98,08%	0	0,00%
6. as explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	3	5,77%	48	92,31%	0	0,00%
7. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	6	11,54%	45	86,54%	0	0,00%
8. Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	2	3,85%	49	94,23%	0	0,00%
9. Orientação da equipe de enfermagem sobre cuidados na alta hospitalar?	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	3	5,77%	48	92,31%	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%	38	73,08%	14	26,92%
TOTAL POR NOTA:	0		0		6		27		472		15	

Gráfico - PS Alta (NOVEMBRO/2022)

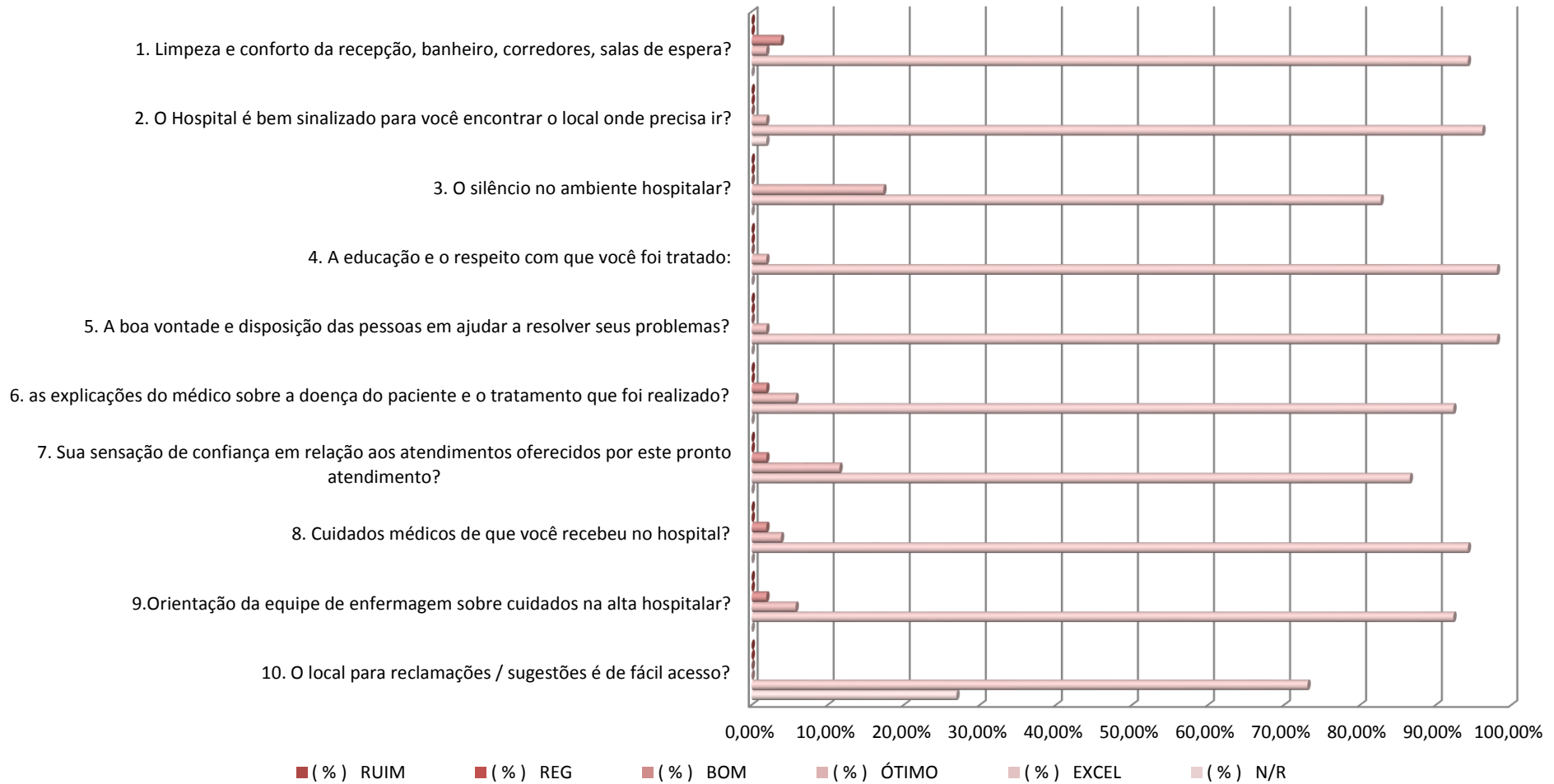
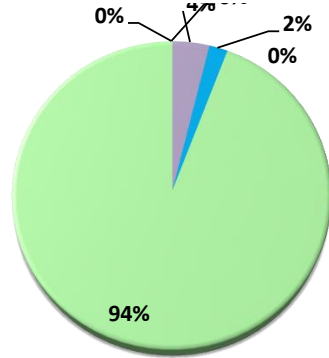


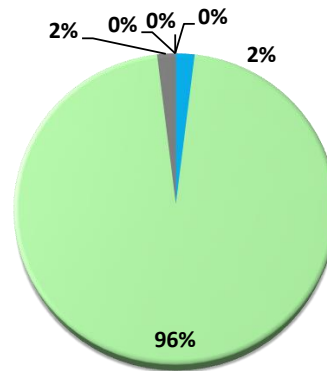
Gráfico - PS Alta (NOVEMBRO/2022)

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

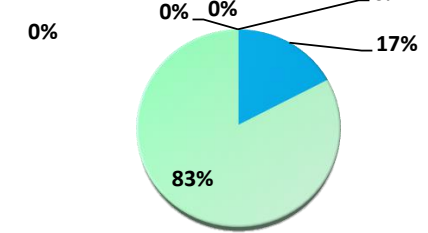
1. Limpeza e Conforto



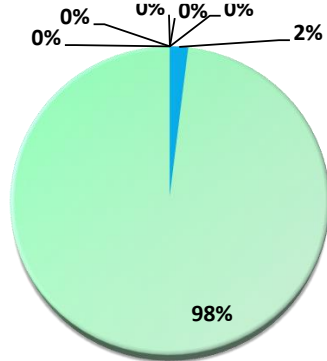
2. Informações sobre o estado de saúde?



3. Sinalização (placas e cartazes)



4. Educação e respeito



5. Boa vontade e disposição

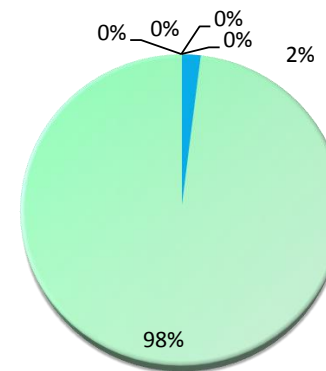
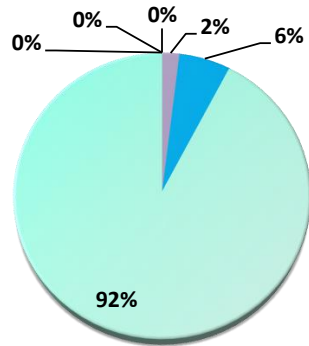
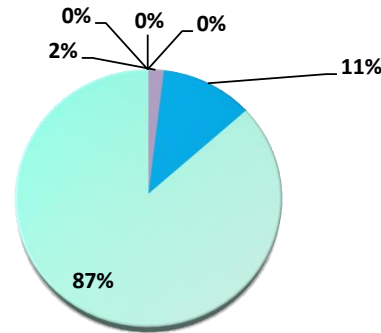


Gráfico - PS Alta (NOVEMBRO/2022)

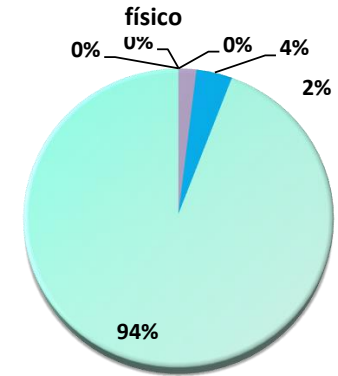
6. Confiança nos atendimentos?



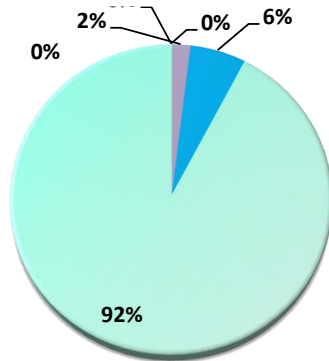
7. Sensação de Confiança?



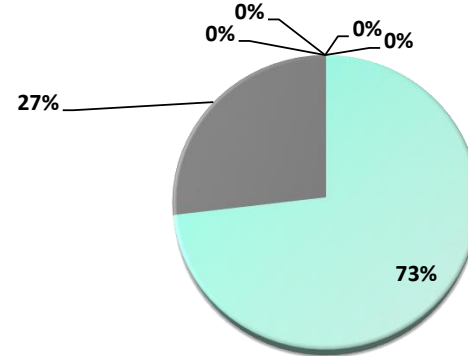
8. O interesse do médico e o exame físico



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 NOVEMBRO/2022.

DEMANDAS REGISTRADAS COM IDENTIFICAÇÃO

Tabela 02: Demandas com identificação

Tipo de Registro	Procedência	Quantidade
ELOGIOS	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	142
SUGESTÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	00
RECLAMAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	13
SOLICITAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	00
TOTAL		155

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrenc Manager/
 NOVEMBRO/2022

REGISTROS DO MÊS NOVEMBRO/2022 POR SETOR.

RECLAMAÇÃO – NOVEMBRO/2022.

Tabela 03: Reclamações distribuídas por setores

SETOR	QUANTIDADE
CLINICA NEURO	03
CLINICA ORTOPEDICA II	01
CLINICA CIRURGICA	02
GESTÃO DE ACESSO	01
MANUTENÇÃO	01
OBSERVAÇÃO DO TRAUMA	01
P.A	01
SADT	02



Secretaria de Saúde Pública



UTI 1	1
TOTAL	13

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

ELOGIOS – NOVEMBRO/ 2022.

Tabela 04: Elogios distribuídos por Setores.

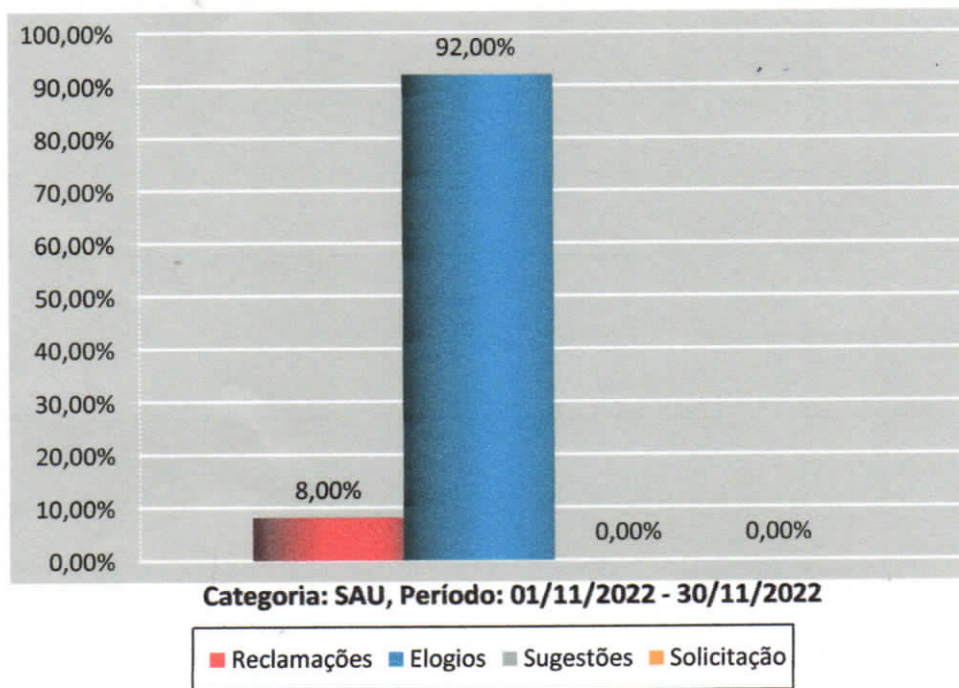
SETOR	QUANTIDADE
C.T.Q	13
CLINICA NEURO	01
CLINICA ORTOPÉDICA I	09
CLINICA ORTOPÉDICA II	69
CLINICA ORTOPÉDICA III	11
CLINICA PEDIATRICA	04
DIRETORIA GERAL	03
DIRETORIA TÉCNICA	08
DIRETORIA ASSISTENCIAL	01
GESTÃO DE ACESSO	02
LABORATORIO	01
MANUTENÇÃO	01
REABILITAÇÃO	05
SPR	03
SND	02
SHL	05
SAU	01
PSICOSOCIAL	01
SADT	01
UTI II	01
	142

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

1- RESULTADO

Dos registros, 92% foram direcionados aos elogios, 08% para reclamações. A porcentagem dos atendimentos registrados em sala e na captação das urnas pode ser observada no gráfico a seguir:

Classificação dos Registros

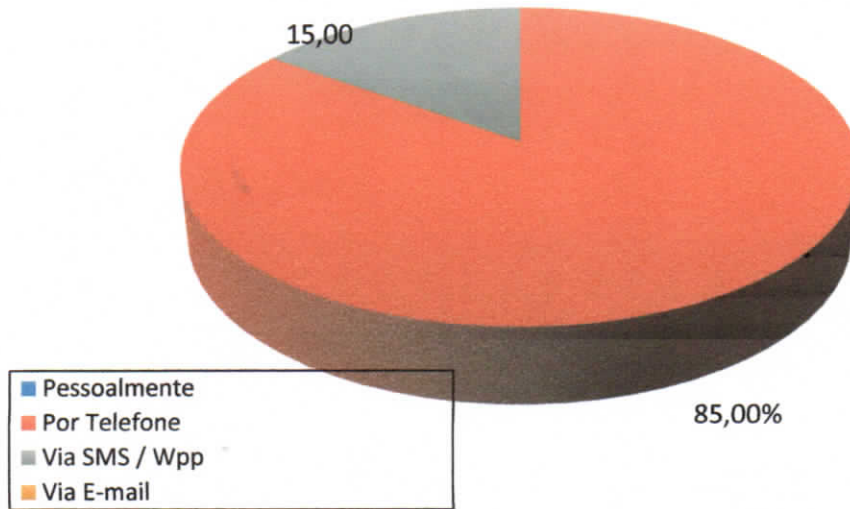


5. 2- RETORNOS AO USUÁRIO

O retorno ao usuário no mês de NOVEMBRO, no que se refere às RECLAMAÇÕES, na quantidade de 06 demandas, foi dado 100% de retorno sendo : 85 % através do contato telefônico uma vez que a maioria dos nossos usuários é proveniente do interior do Estado e 15% via Wpp.. 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 NOVEMBRO, foi: 13 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	01
RECLAMAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	11
SOLICITAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	01



Secretaria de Saúde Pública



TOTAL	12
--------------	-----------

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager/NOVEMBRO/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.

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 15/12/2022 17:25 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 34E85058F8C76E69.8A9DA546C19E5E74.90FF1EFEB4F9EC06.F4DC3C2888400445



Secretaria de
Saúde Pública



7. MEDIDAS DOS ELOGIOS, SUGESTÕES, SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES DO MÊS DE NOVEMBRO/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.

8. PROPOSTAS DE ATIVIDADES E AÇÕES PARA O MÊS DE DEZEMBRO/2022

- ✓ Traçar nova estratégia de divulgação do setor, tais como: mini palestras nas recepções, no horário das visitas.
- ✓ Esclarecimento junto aos outros setores do HMUE, acerca das reais atribuições do SAU, visando dar um maior e melhor direcionamento ao usuário.
- ✓ Traçar uma nova estratégia em relação a entrega de elogios aos setores e colaboradores.
- ✓ Entrega dos elogios mensalmente

09 - CONCLUSÃO

Durante o mês de NOVEMBRO, foram realizadas **864** pesquisas de satisfação no HMUE, divididas em quatro setores do hospital e realizadas no pós Alta Hospitalar por telefone, como pode ser observado no quadro abaixo:

SETORES	UNIVERSO TOTAL	PERCENTUAL DA META (%)	META MENSAL	PESQUISAS REALIZADAS
PRONTO ATENDIMENTO	1198	10%	120	122
AMBULATÓRIO DE RETORNO	1065	10%	107	201
SADT	263	10%	26	36
INTERNAÇÃO	892	10%	90	453
ALTA HOSPITALAR	505	10%	51	52

Os usuários que participaram desta pesquisa foram entrevistados pelos turnos da manhã e tarde de segunda a quinta feira entre 08h00min às 12h00min e de 13h00min as 18h00min e as sextas de 08h00min às 12h00min e 13h00min as 17h00min, no período de 01 a 30 de Novembro de 2022.

O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO HMUE FICOU ASSIM CARACTERIZADO:

- No **Pronto Atendimento** foram entrevistados **122** usuários de um universo total de **1.198**, atingindo um percentual de **10%**, com nível de satisfação de **100%** com notas de **7/8 e 9/10**.
- No **Ambulatório de Retorno** foram entrevistados **201** usuários de um universo total de **781** que geraram um total de **1.065** atendimentos em função dos desdobramentos dos atendimentos da Fisioterapia e Terapia Ocupacional, atingindo um percentual de **19%** com nível de satisfação de **98 %** com notas **7/8 e 9/10**.

- No **SADT Externo** foram entrevistados **36** usuários de um universo total de **263**, atingindo um percentual de **14%**, com nível de satisfação de **98%** com notas de **7/8 e 9/10**.

Nota: Em virtude do expressivo número de **6.360 exames** de ações de apoio diagnóstico e terapêutico interno, realizados no Hospital Metropolitano, consideramos uma amostragem de usuários para auferir o índice de satisfação dos demais exames de **SADT Interno**. Para tanto foram entrevistados um total de **72** usuários, atingindo um índice de satisfação de **98%** com notas de **7/8 e 9/10**.

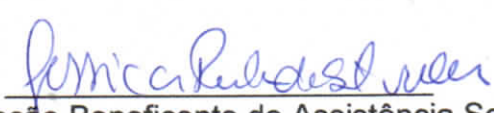
- Na **Internação** foram entrevistados **453** usuários de um universo total de **892 usuários**, atingindo um percentual de **51%** com nível de satisfação de **99%** com notas de **7/8 e 9/10**.
- Na **Alta Hospitalar** foram entrevistados **52** usuários de um universo total de **505** usuários, atingindo um percentual de **10%** com nível de satisfação de **96%** com notas de **7/8 e 9/10**.

Ressaltamos que, os diversos setores, do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência procuraram, no mês de **NOVEMBRO**, exercer suas atividades de forma atuante e resolutiva, para deixar satisfeitos os usuários que buscam nossos serviços

Ananindeua, 05 de Dezembro de 2022

(Validado eletronicamente)

Pró Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar
Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência
Ester Lídia Marques Nascimento
Coord. Serviço de Atenção ao Usuário


Pró Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar
Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência
Jessica Pinho da Silva Oliveira
Supervisora de Qualidade