GESTÃO EM SAÚDE

RELATÓRIO
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

PRONTO ATENDIMENTO SÃO MARCOS

PERÍODO

01/09/2025 A 30/09/2025

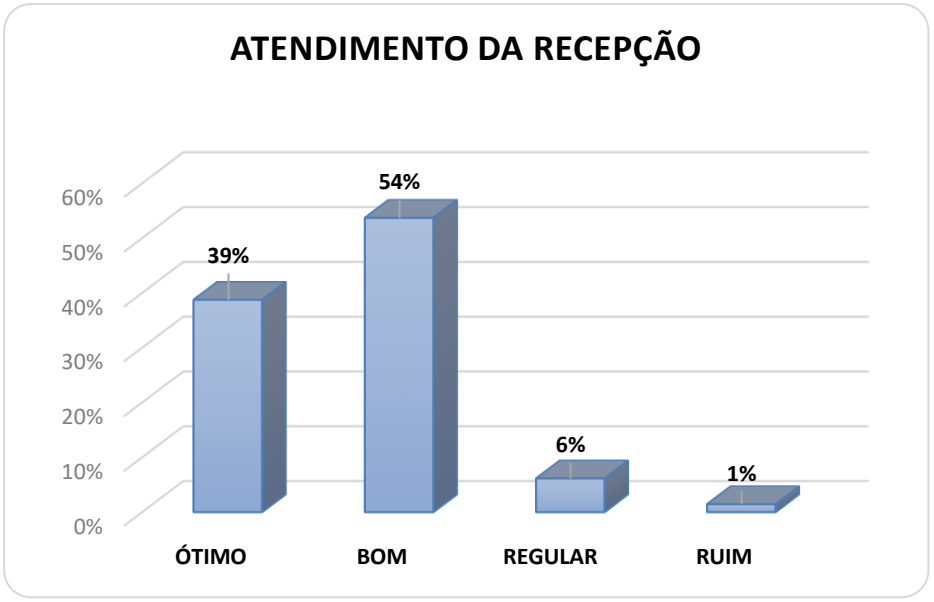
RELATÓRIO SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No mês de setembro de 2025, a equipe multidisciplinar do Pronto Atendimento São Marcos, realizou 6.596 atendimentos. Destes, 619 usuários responderam ao questionário de satisfação do usuário, o que representa 9% do total de atendidos, conforme a fórmula de cálculo apresentada no Contrato de Gestão nº 324/2022 (Nº total do preenchimento do questionário pela população atendida/ Total da população atendida X 100). Dentre os que responderam a pesquisa, 94% declararam-se satisfeitos com o atendimento recebido.

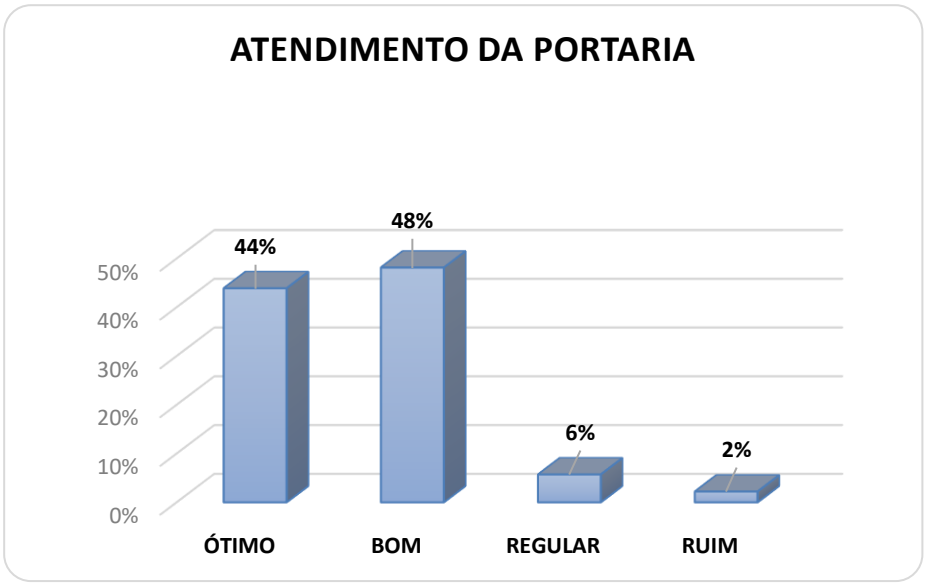
A pesquisa de satisfação do usuário referente ao mês de setembro seguiu sendo aplicada por meio do QR CODE, garantindo praticidade e acessibilidade para os pacientes avaliarem os serviços prestados. A estratégia tem permitido maior autonomia aos usuários na participação da pesquisa, possibilitando a coleta de dados importantes para a melhoria contínua da qualidade assistencial.

Além disso, a equipe segue reforçando a importância da aplicação da pesquisa junto aos usuários, incentivando a participação ativa dos pacientes na avaliação dos serviços. A sensibilização dos profissionais sobre a relevância desse processo é fundamental para garantir um maior engajamento e um retorno mais representativo das percepções dos usuários.

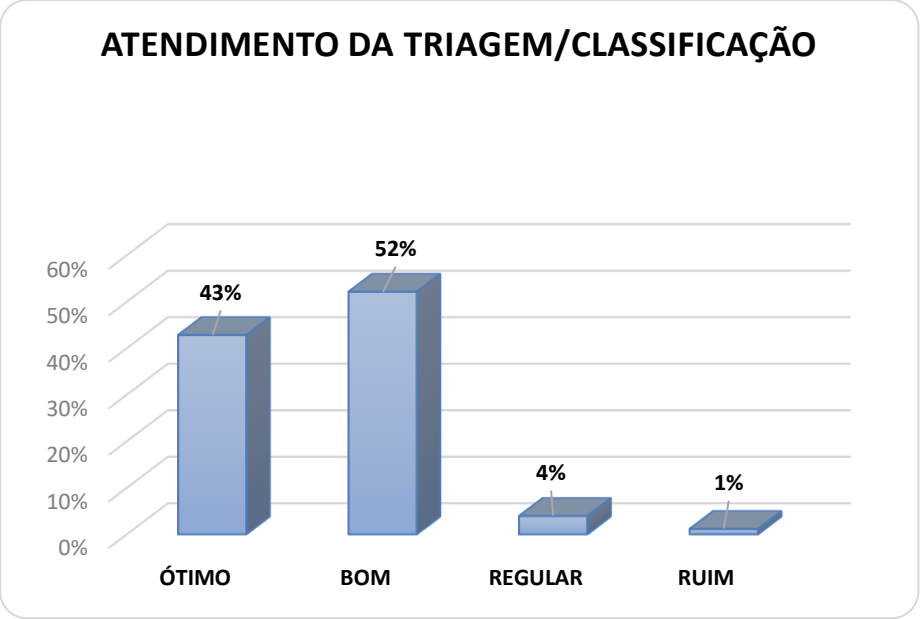
A seguir, serão apresentados gráficos que ilustram os principais itens avaliados, a percepção dos usuários e o modelo de instrumento disponibilizado.



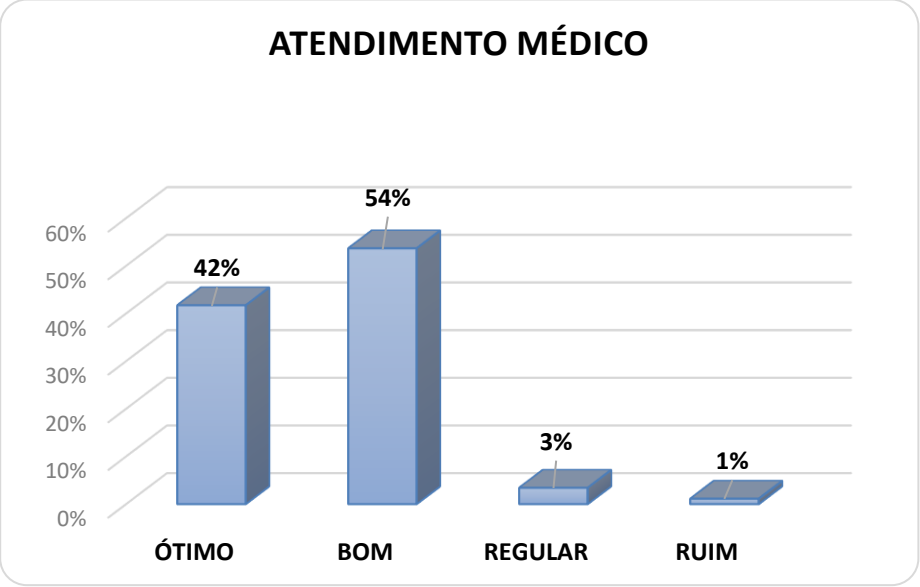
Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário



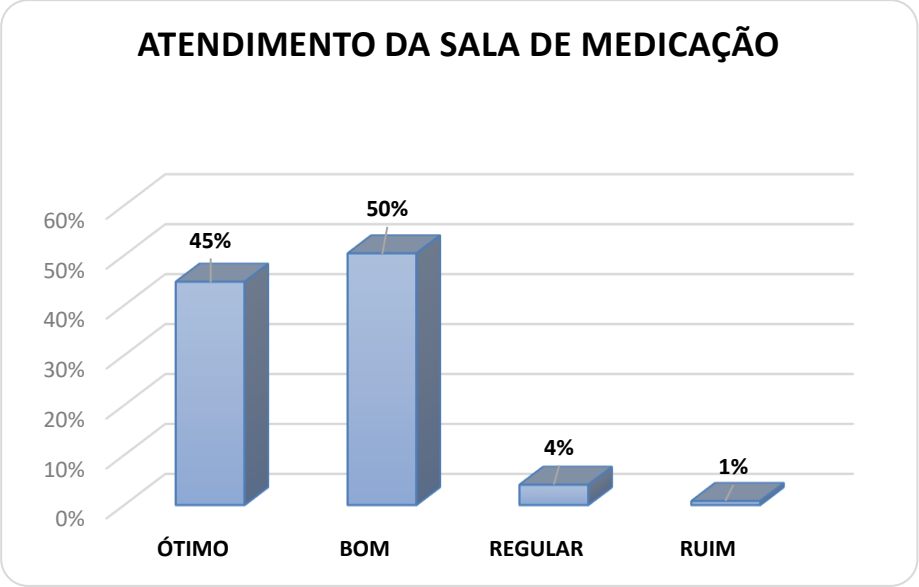
Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário



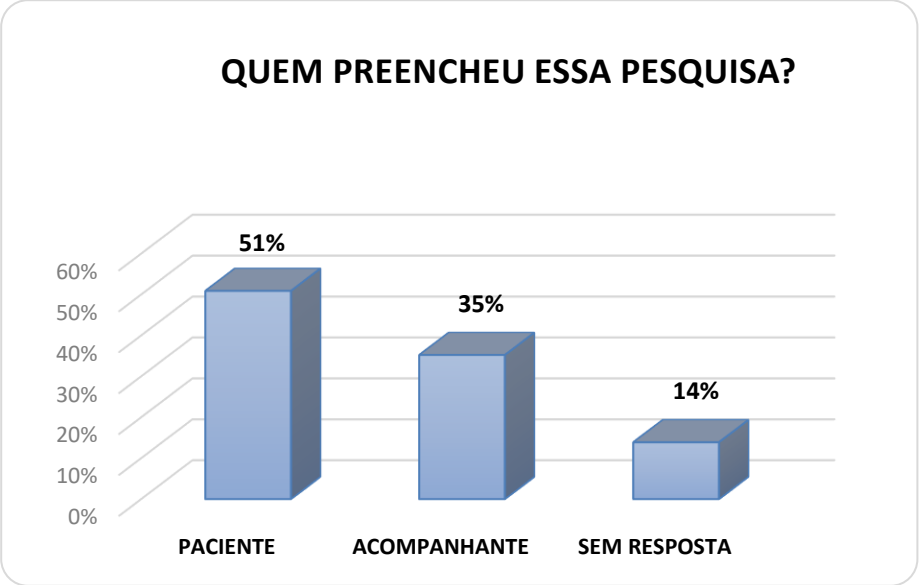
Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário



Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário



Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário



Fonte: Relatório do SAC - Resultado da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário

O Pronto Atendimento São Marcos reforça seu compromisso com a qualidade do cuidado oferecido aos usuários, adotando medidas que priorizam um atendimento mais acolhedor e centrado no paciente. Os dados coletados indicam que a maioria dos pacientes que responderam à pesquisa já havia utilizado o serviço anteriormente, evidenciando um perfil recorrente entre os usuários.

Apesar dos esforços para tornar a pesquisa de satisfação acessível a todos, ainda enfrentamos desafios quanto à baixa adesão dos pacientes, o que resulta em um número reduzido de respostas. Para superar essa barreira, seguimos com ações de conscientização, reforçando junto aos pacientes a importância da participação nesse processo, fundamental para aprimorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Salvador, 02 de outubro de 2025



_____

Gerente Operacional

PA São Marcos