



Secretaria de Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: ABRIL - 2022

Luzmeide
Luzmeide Santiago

Sup. Adm. HRBA

Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

Identificador de autenticação: 55919B2.8947.EFD.C43DC4E7D7CDA45320

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/590973 Anexo/Sequencial: 6





Secretaria de
Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: ABRIL - 2022

1. Apresentação

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU possui a finalidade de ouvir, fornecer informações, esclarecer dúvidas, colher e registrar a opinião dos usuários do SUS por meio de suas reclamações, sugestões e elogios, bem como, medir a satisfação destes através de pesquisas de satisfação aplicadas nos setores com maior concentração de pessoas, tais como: Ambulatório, Internação, Pronto Atendimento e Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, atuando como canal de comunicação e relacionamento direto entre o HRBA e seus usuários.

É através do SAU e da participação dos usuários que o Hospital aprimora os serviços ofertados, sendo assegurado por parte de todos os colaboradores o atendimento humanizado e de excelência ao público atendido, atendendo desta forma, todos os princípios e diretrizes recomendadas pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de abril/2022 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.



2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de abril/2022, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 210 (duzentos e dez) atendimentos em sala, sendo 102 (cento e dois) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital e 108 (cento e oito) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.413 (mil quatrocentos e treze) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 51 (cinquenta e um) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 916 (novecentos e dezesseis) no SADT, 373 (trezentos e setenta e três) no Ambulatório e 73 (setenta e um) no Pronto Atendimento.

TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	44	738	314	80	1.176
Fevereiro	62	862	345	111	1.380
Março	64	839	362	71	1.336
Abril	51	916	373	73	1.413
Total	221	3355	1.394	335	5.305

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022.

Fórmula utilizada para definição de amostra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

n	Amostra a ser calculada	
N	População	Total de saído do mês anterior
Z	Variável normal padronizada associada ao nível de confiança	Nível de confiança = 95% Variável = 1,96
P	Verdadeira probabilidade do evento	Como esta é desconhecida, utilizar 50% (0,5)
E	Erro amostra	Erro máximo esperado de 5% (0,05)

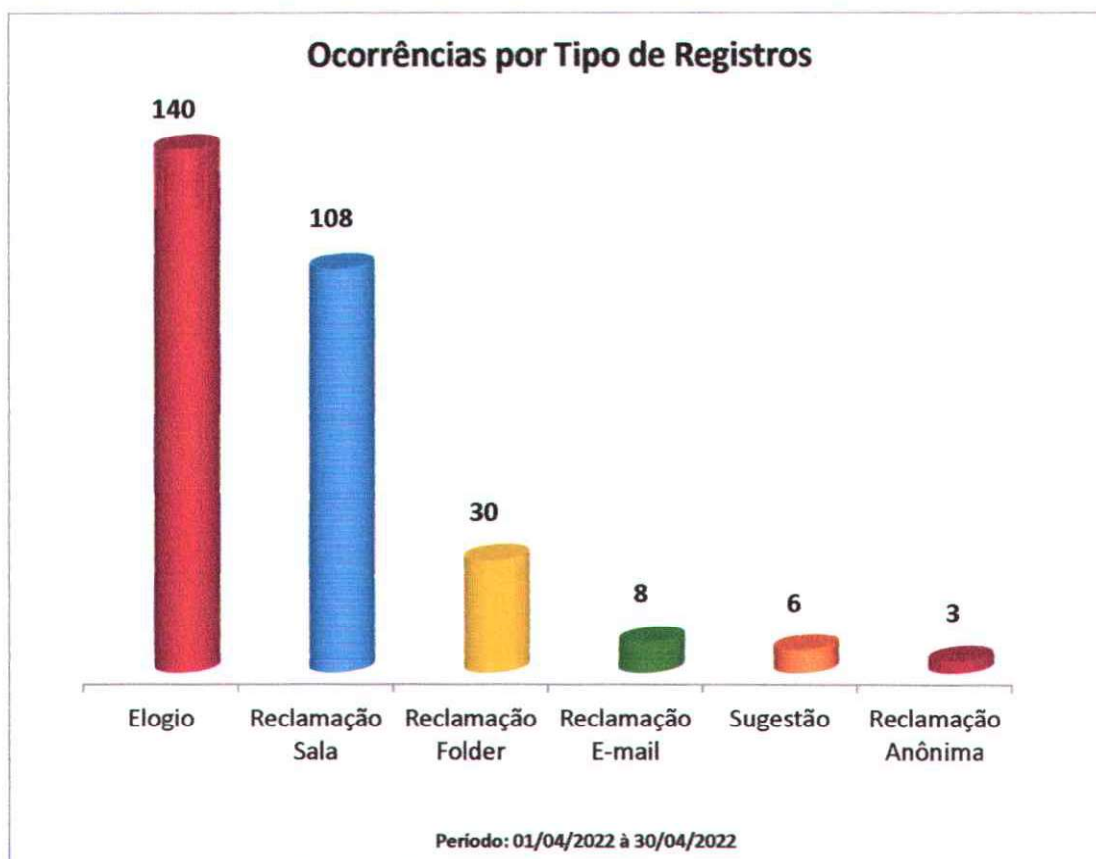
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

No mês de referência (abril/2022), o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 295 (duzentos e noventa e cinco) ocorrências, sendo todas registradas via Sistema SAS - Interact, correspondendo a 140 (cento e quarenta) elogios, 108 (cento e oito) reclamações em sala, 30 (trinta) reclamações através de folder, 08 (oito) reclamações via e-mail, 06 (seis) sugestões e 03 (três) reclamações anônimas.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

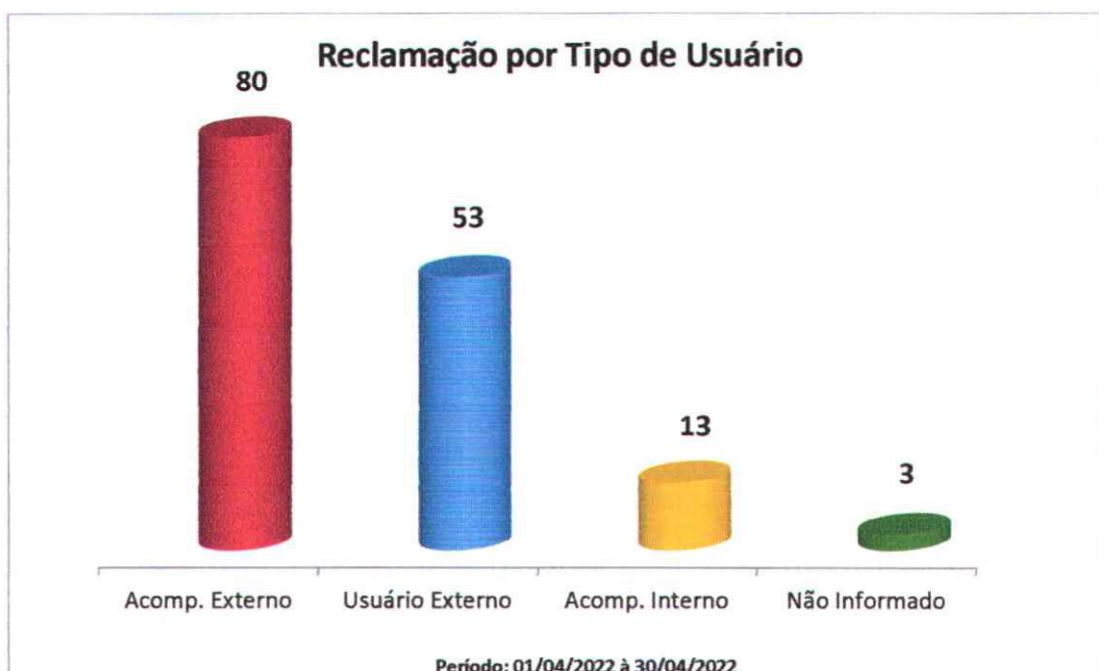


Fonte: Banco de Dados do Interact –SAU-Abril/2022

Em relação aos registros de reclamações, no mês avaliado, os perfis de usuários que mais utilizaram o serviço foi Acompanhante Externo, Usuário Externo, Acompanhante Interno e Não Informado, respectivamente.

O gráfico abaixo demonstra o tipo de usuário realizador das ocorrências:

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário

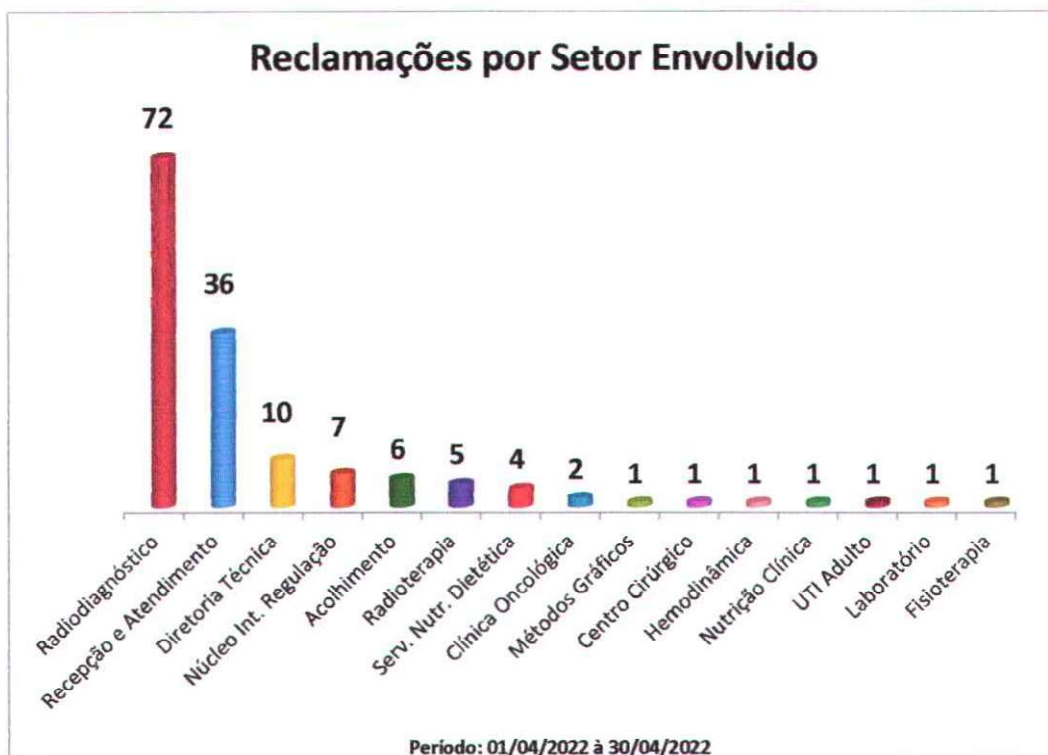


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Abril/2022.

No mês de análise foram registradas 149 (cento e quarenta e nove) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento, Diretoria Técnica, seguido por outros.

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por setores envolvidos:

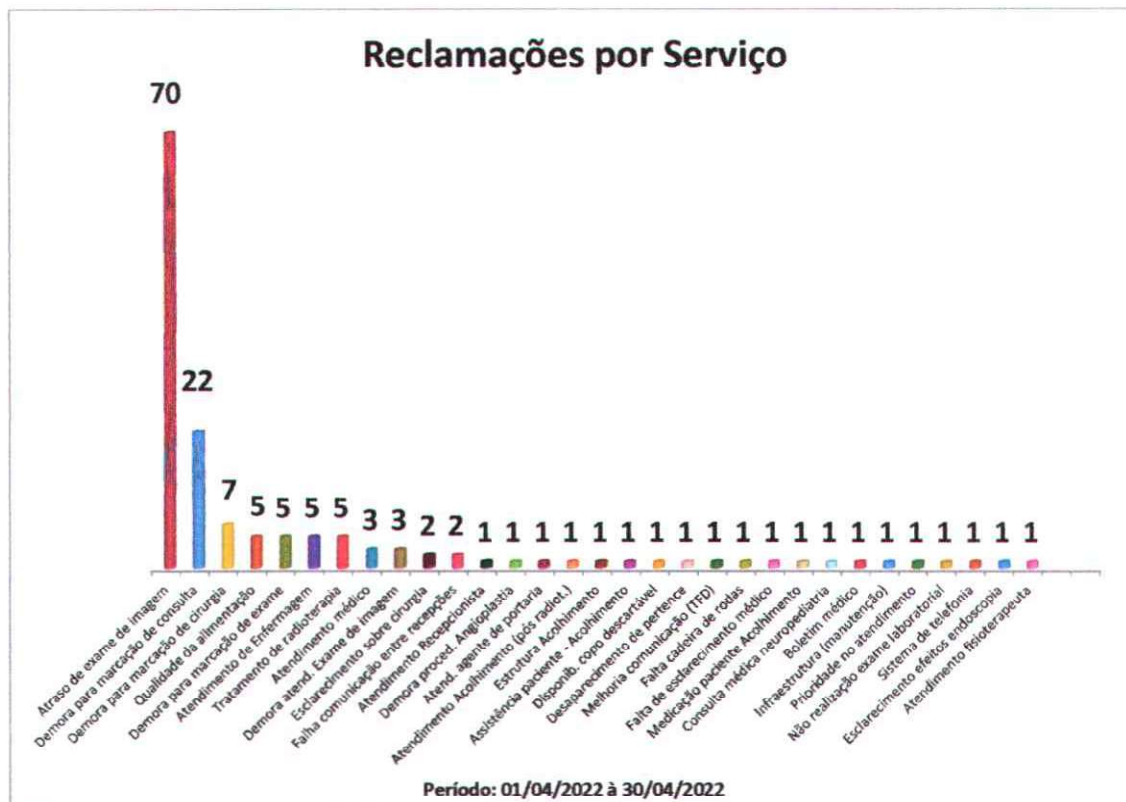
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Abril/2022

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por serviço:

GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Abril/2022

As reclamações registradas foram encaminhadas aos gestores das áreas via sistema SAS - Interact, para as devidas tratativas e aprovação e, posteriormente, efetuado retorno aos usuários reclamantes.

No mês de abril/2022, a forma de retorno aos usuários mais utilizada pelo SAU, foi através de contato telefônico. Das 149 (cento e quarenta e nove) queixas formalizadas, 146 (cento e quarenta e seis) foram com autores devidamente identificados, e destas, 137 (cento e trinta e sete) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 09 (nove) retornos realizados pessoalmente ao usuário, em sala.

No mês analisado, foram registrados 140 (cento e quarenta) elogios, destacando-se os setores: Clínica Oncológica 50 (cinquenta), 3º Andar Cirúrgico 25 (vinte e cinco), Quimioterapia 17 (dezessete). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 221 (duzentos e vinte e um) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
93	47 (que geraram 128 no total)	221

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 19876 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 19878 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 19892 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Fisioterapia;
- Código 19893 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 19897 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19898 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19934 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19935 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 19960 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19968 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19962 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19964 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19966 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19967 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19940 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Psicossocial, Recepção e Atendimento;
- Código 19938 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológica, Psicossocial, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19975 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19981 gerou 07 (sete) elogios: Acolhimento, Recepção e Atendimento, Radiodiagnóstico, 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19983 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19984 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);





Secretaria de
Saúde Pública



- Código 19987 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética, Farmácia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19988 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19990 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19993 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20016 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20030 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20032 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20035 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20037 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 20040 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20043 gerou 02 (dois) elogios: Centro Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20045 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 20052 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20059 gerou 04 (quatro) elogios: UTI Adulto, Hemodinâmica, Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19883 gerou 02 (dois) elogios: Métodos Gráficos, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19902 gerou 05 (cinco) elogios: Métodos Gráficos, Serviço de Higienização e Limpeza, Recepção e Atendimento, Núcleo Interno de Regulação, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19795 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19954 gerou 14 (quatorze) elogios: Farmácia, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, Fisioterapia, Recepção do Ambulatório, Laboratório, Serviço de Atendimento ao Usuário, Psicossocial, Acolhimento, Radiodiagnóstico, Radioterapia, Quimioterapia, Centro Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19953 gerou 02 (dois) elogios: Portaria, Quimioterapia;
- Código 19951 gerou 03 (três) elogios: Portaria, Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19866 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19958 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19959 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

- Código 20012 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do Radiodiagnóstico, Radiodiagnóstico;
- Código 20054 gerou 02 (dois) elogios: Núcleo Interno de Regulação, Recepção e Atendimento;
- Código 20058 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19991 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).

O gráfico a seguir apresenta a classificação dos elogios por setores:

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Abril/2022.

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
9E18E9FC356CF89F.FF50CD75D5EE24CD.530552278A9A259F.F32D1C30057880C3



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de abril/2022 foram aplicados 1.413 (mil quatrocentos e treze) questionários distribuídos nas Unidades de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento. A tabela abaixo apresenta dados mensais referentes ao quantitativo de pesquisas, percentual de aplicação e satisfação por setor.

TABELA 02: Satisfação por Setor - 1º Semestre

Setor	Jan/22			Fev/22			Mar/22			Abr/22			Total
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	44	12,3%	99,6%	62	16,2%	99,6%	64	18,6%	98,6%	51	13,2%	98,6%	221
SADT	738	12,1%	99,3%	862	12,3%	99,3%	839	12,3%	99,2%	916	12,2%	99,6%	3355
Ambulatório	314	12,0%	98,3%	345	12,7%	99,2%	362	12,4%	98,2%	373	12,7%	99,2%	1394
Pronto Atendimento	80	12,0%	98,4%	111	12,4%	98,3%	71	12,1%	98,8%	73	13,2%	99,8%	335
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,1%	-	-	98,7%	-	-	99,3%	-
TOTAL	1.176	-	-	1.380	-	-	1.336	-	-	1.413	-	-	5.305

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022.





Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicados 51 (cinquenta e um) questionários de pesquisas, equivalente a 13,2% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,6%, mantendo-se superior à meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 916 (novecentos e dezesseis) questionários de pesquisas, representando 12,2% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,6%, mantendo-se acima da meta proposta (90%).

No Ambulatório foram aplicados 373 (trezentos e setenta e três) questionários de pesquisas, correspondendo a 12,7% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,2%, continuando acima da meta definida (90%).

No Pronto Atendimento foram realizadas 73 (setenta e três) pesquisas, demonstrando 13,2% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,8%, ultrapassando a meta estipulada (90%).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 13/05/2022 13:59 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 9E18E9F356CF89F.FF50CD75D5EE24CD.530552278A9A259F.F32D1C30D57E89C3



Secretaria de
Saúde Pública



5. Pesquisa de experiência do usuário no Comitê de Melhoria Contínua

A pesquisa de experiência do usuário é executada numa das reuniões ordinárias do CMC – Comitê de Melhoria Contínua, para a qual é convidado um paciente e seu acompanhante após alta do Hospital. Durante a entrevista, há socialização das experiências positivas e negativas vivenciadas durante a internação do paciente convidado, das quais é possível identificar a necessidade de execução de ações que contribuirão para a melhoria dos processos. Na ocasião, são convidados os colaboradores que possuem registros relacionados a atitudes comportamentais, que por muitas vezes são casos pontuais, e a partir do momento de roda de conversas e troca de ideias, o colaborador poderá levar a experiência do paciente como reforço positivo ou oportunidades de melhoria para as práticas de trabalho.

Destaca-se que no mês de abril/2022, mais uma vez, não foi realizada a reunião de Experiência com o Paciente, em virtude das práticas preventivas orientadas pela Organização Mundial de Saúde – OMS em relação à pandemia de Coronavírus (Covid-19), as quais são cumpridas pela direção do HRBA e demais colaboradores.

É importante ressaltar que o Hospital Regional planeja retornar com os encontros ainda no primeiro semestre de 2022, já que em decorrência do fortalecimento das taxas de infecção com o coronavírus nos últimos dois anos, a unidade foi obrigada a suspender tais encontros, já que os usuários/pacientes que participam da roda de conversa geralmente possuem uma situação clínica delicada, não podendo estes serem submetidos a nenhuma situação de risco. Esclarece-se que o retorno das reuniões ainda está sendo avaliado pela equipe do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, a qual acredita que ainda não é momento de se retornar com esta atividade.

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 13/05/2022 13:59 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 9E18E9FC356CF89F.FF50CD75D5EE24CD.530552278A9A259F.F32D1C30057E89C3





Secretaria de
Saúde Pública



6. Considerações Finais

No mês de abril/2022, a média geral de satisfação manteve-se superior à meta estabelecida (90%), apresentando resultado de 99,3%.

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas no mês avaliado, foram aplicados 1.413 (mil quatrocentos e treze) questionários, alcançando N amostral de 12,4%, em conformidade com a fórmula usada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, utilizada pelo serviço. Ressalta-se que no período analisado, o total de pesquisas aplicadas nos setores avaliados, foi de 13,2% nas Unidades de Internação, 12,2% em SADT, 12,7% em Ambulatório e 13,2% em Pronto Atendimento, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral (10%).

No que se refere às manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário, foram registradas 149 (cento e quarenta e nove), das quais 146 (cento e quarenta e seis) foram com autores devidamente identificados. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolutividade foi correspondente a 99%.

Quanto as manifestações de elogios no mês analisado, destacaram-se os setores: Clínica Oncológica 50 (cinquenta), 3º Andar Cirúrgico 25 (vinte e cinco), Quimioterapia 17 (dezessete). Foram registrados 140 (cento e quarenta) elogios, no entanto, alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 221 (duzentos e vinte e um) elogios no geral.

É válido destacar que a equipe do SAU, monitora diariamente as queixas realizadas pelos usuários junto aos gestores e demais envolvidos, buscando sempre uma resolução para a problemática apresentada, preocupando-se em dar um retorno positivo ao autor da ocorrência. Ressalta-se que conforme estabelecido em contrato, resolução é o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-las e que possa ser encaminhada ao seu autor como esclarecimento ao problema apresentado.



A tabela 03 apresenta o resultado das manifestações de reclamações, classificando o quantitativo dos registros tratados e com retornos efetivos, a soma dos retornos bem sucedidos (via telefone, carta, e-mail e pessoalmente), assim como o número de tratativas não efetivas, no mês de referência.

Tabela 03: Resultados dos Registros de Reclamação

Ocorrências	Quantidade	1	2	3	4	5	6
		Reclamações Tratadas e com Retorno	Retornos Telefônicos	Retornos através de Carta	Retornos recebidos pessoalmente	Retornos através de E-mail	Tratativas Não Efetivas
Registros de Reclamação em Atendimento em Sala	108	108	99	0	9	0	1
Registros de Reclamação via Folder	30	30	30	0	0	0	0
Registros de Reclamação via E-mail	8	8	8	0	0	0	0
Total de Registros	146	146	137	0	9	0	1

Observação: No mês de abril, foram registradas 03 (três) reclamações anônimas, sendo estas tratadas, porém sem possibilidade de retorno ao autor, totalizando 149 (cento e quarenta e nove) registros.

Legenda:

- 1 Somatória dos registros realizados pelos usuários, tratados e com retorno;
- 2 Somatória dos retornos efetuados por telefone;
- 3 Somatória dos retornos efetuados através do envio de cartas;
- 4 Somatória dos retornos recebidos pessoalmente pelo usuário, no SAU;
- 5 Somatória dos retornos através de e-mail;
- 6 Somatória dos registros de reclamação com tratativas não efetivas.


Quantidade de reclamações tratadas /

Total de reclamações registradas x 100 = Percentual de tratativas efetivas.

148 / 149 x 100 = 99% de tratativas efetivas.


 Daiane C. Maduro Sousa
 Supervisora do SAU
 HRBA

Daiane Conceição Maduro Sousa
 Supervisora do SAU - HRBA


 Deusilene Mendes Pontes
 Gerente de Qualidade
 HRBA

Deusilene Mendes Pontes
 Gerente de Qualidade - HRBA



Secretaria de
Saúde Pública



DESCRIÇÃO DOS ANEXOS

- Anexo 01:** Fluxograma de Pesquisa de Satisfação;
- Anexo 02:** Fluxograma de Registro Pessoal;
- Anexo 03:** Fluxograma de Registro de Folder;
- Anexo 04:** Mapa de Atendimento Diário;
- Anexo 05:** Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Usuários;
- Anexo 06:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Sala;
- Anexo 07:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Folder/Urna;
- Anexo 08:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – e-mail;
- Anexo 09:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – anônimas;
- Anexo 10:** Cópia dos Registros de Elogios dos Usuários;
- Anexo 11:** Cópia dos Registros de Sugestões dos Usuários.

www.prosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Herr, 1100, Diamantino, CEP 68025-000 • Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

Identificador de autenticação: 48E259A.B40D.DB7.70733CEA3CF0726552
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/590973 Anexo/Sequencial: 9

