

Secretaria de Saúde Pública



## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: DEZEMBRO - 2020

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 14/01/2021 10:05 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 9BEF73CA63C6708E.02DDE505A37FCA614.CO4096BB2465A2C0..B436DEEF50BEC789

*Ruzmeide Luzielde Santiago*  
Sup. Administrativo - HRBA  
Mat. 001421

www.prosaude.org.br • secgeral@hrbaprosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Henn, 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)

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2021/46161 Anexo/Sequencial: 28



Pró - Saúde  
Fls.: 194  
Ass.: \_\_\_\_\_



Secretaria de  
Saúde Pública



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2020

### 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, assegurando o atendimento humanizado e com excelência ao público atendido por parte de todos os colaboradores, de acordo com o que é preconizado pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de dezembro de 2020 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

### 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de dezembro de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 96 (noventa e seis) atendimentos em sala, sendo 79 (setenta e nove) voltados à informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 05 (cinco) encaminhamentos a outros profissionais e 12 (doze) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1.204 (mil duzentos e quatro) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 49 (quarenta e nove) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 306 (trezentos e seis) no

Ambulatório, 797 (setecentos e noventa e sete) no SADT e 52 (cinquenta e dois) no Pronto Atendimento.

**TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período**

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	109	669	304	61	<b>1143</b>
Fevereiro	87	639	303	66	<b>1095</b>
Março	100	675	310	62	<b>1147</b>
Abril	68	635	230	70	<b>1003</b>
Maiο	45	481	133	49	<b>708</b>
Junho	46	520	175	83	<b>824</b>
Julho	46	575	232	74	<b>927</b>
Agosto	54	794	270	58	<b>1176</b>
Setembro	49	733	284	51	<b>1117</b>
Outubro	62	826	298	58	<b>1.244</b>
Novembro	51	814	333	60	<b>1258</b>
Dezembro	49	797	306	52	<b>1204</b>
<b>Total</b>	<b>766</b>	<b>8158</b>	<b>3178</b>	<b>744</b>	<b>12846</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2020.

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

O Serviço registrou 89 (oitenta e nove) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 61 (sessenta e um) elogios, 13 (treze) reclamações através de folder, 12 (doze) reclamações em sala e 03 (três) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

**GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações**

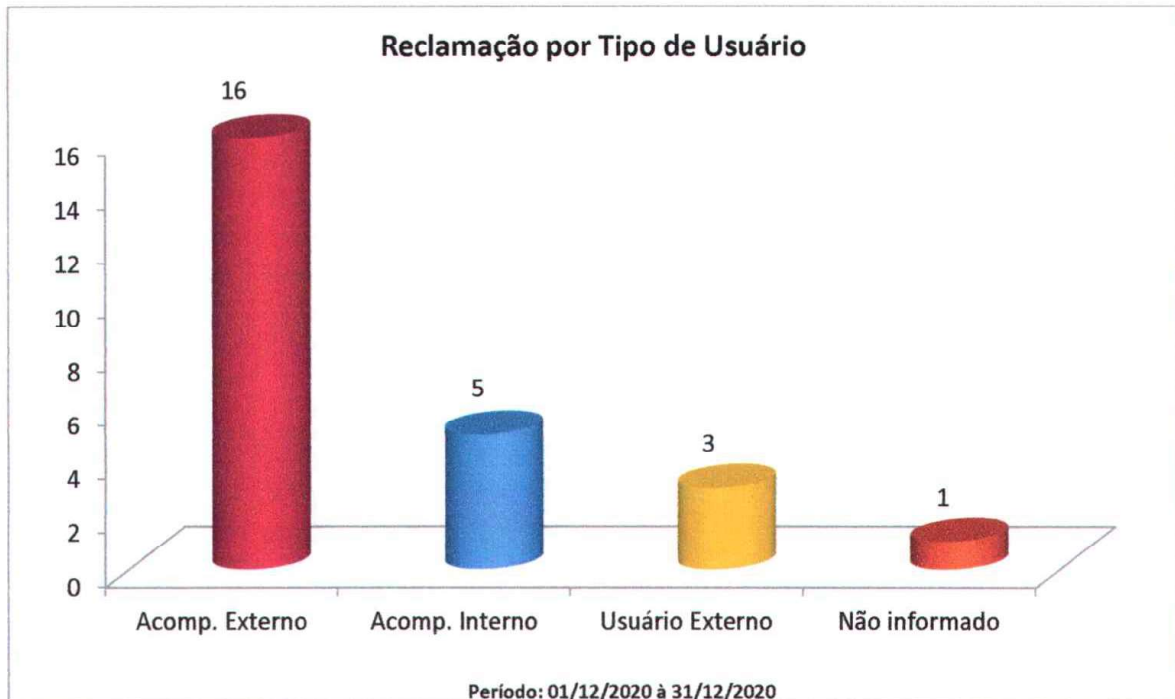


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Dezembro/2020

Referente aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Acompanhante Externo, Acompanhante Interno, seguido de Usuário Externo e não informado.

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

### GRÁFICO 02: Tipo de usuário

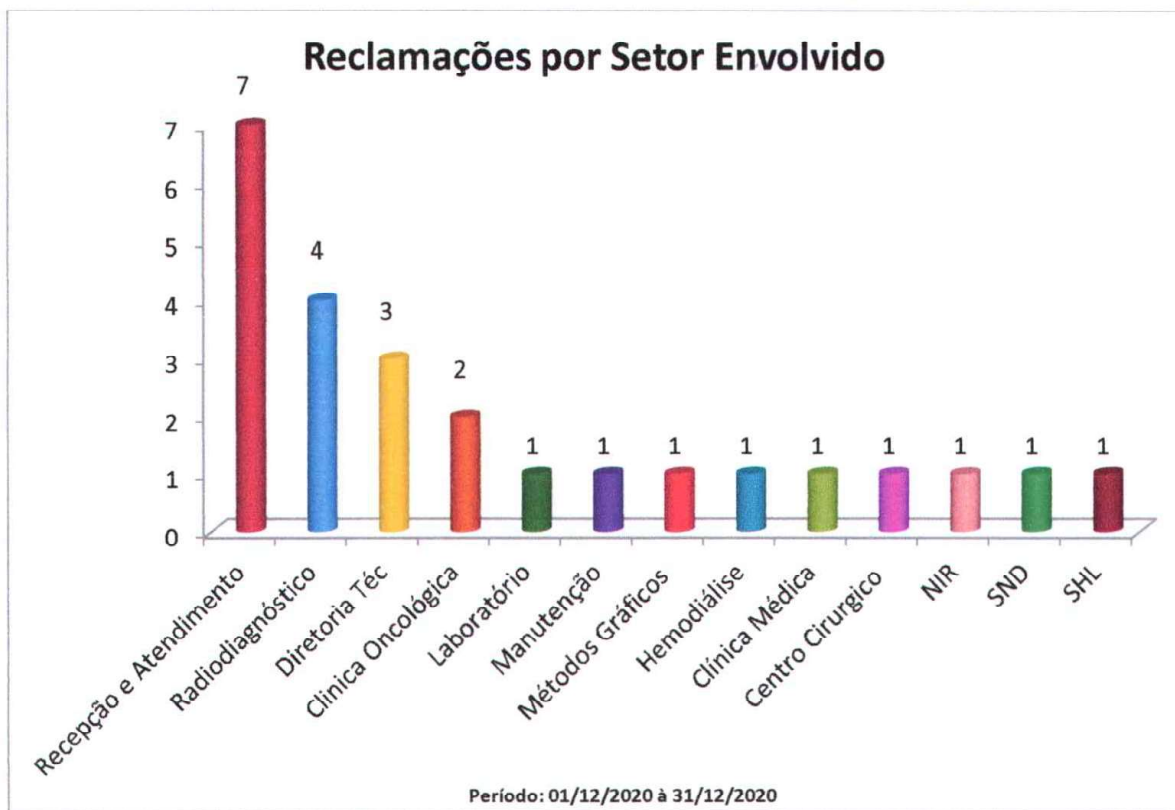


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Dezembro/2020

No mês de dezembro/2020, foram registradas 25 (vinte e cinco) reclamações, destacando-se os setores, Recepção e Atendimento, Radiodiagnóstico e Diretoria Técnica, seguido por outros.

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

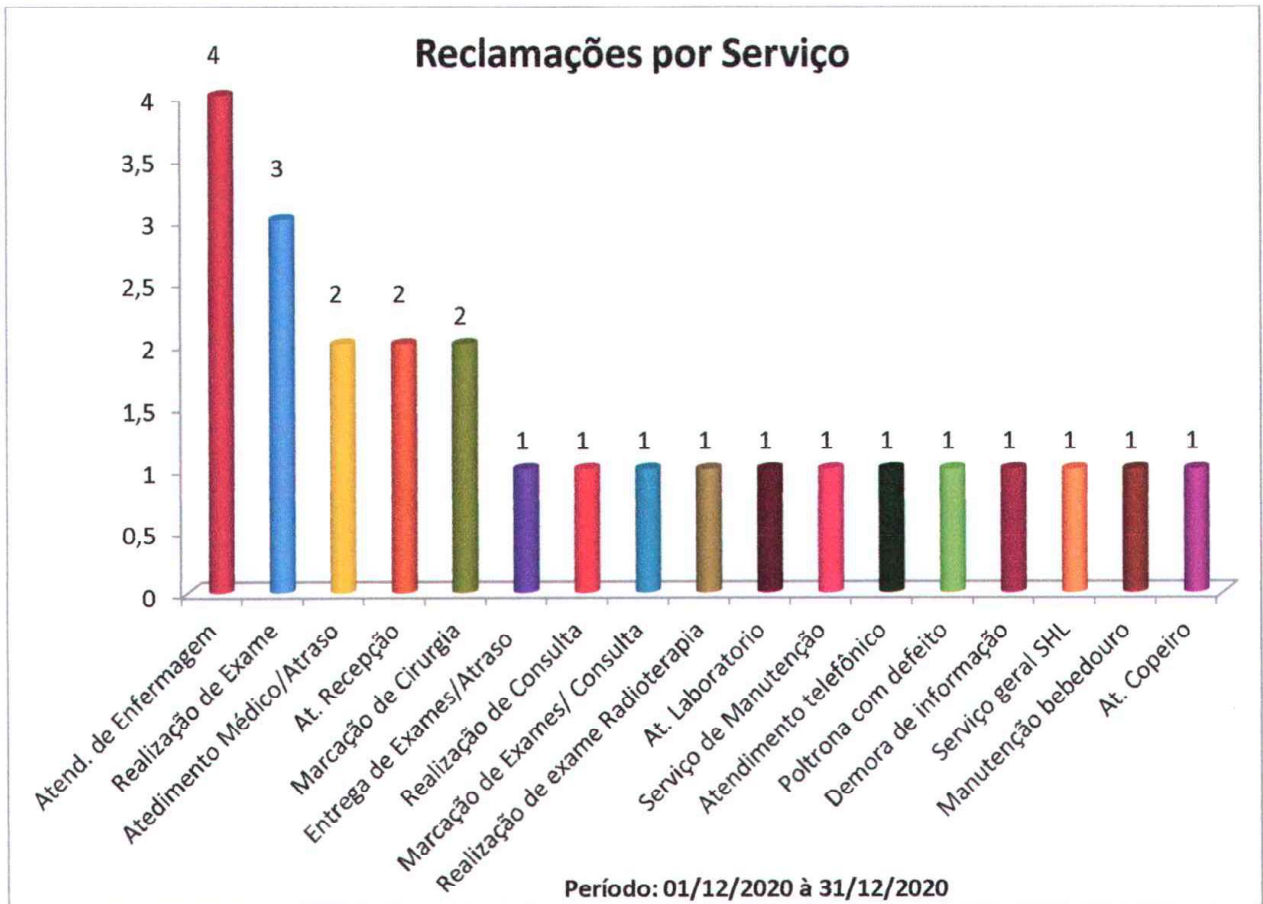
**GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Dezembro/2020

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por serviço:

**GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Dezembro/2020

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

A forma de retorno mais utilizada aos usuários pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, no mês analisado, foi contato telefônico. Das 25 (vinte e cinco) queixas formalizadas, todas foram com autores devidamente identificados e a forma de retorno utilizada foi através de contatos telefônicos.

No mês de dezembro/2020, foram registrados 61 (sessenta e um) elogios, destacando-se os setores: Ambulatório de Especialidades 17 (dezesete), Clínica Médica



Secretaria de Saúde Pública



11 (onze) e Clínica Pediátrica 07 (sete). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 80 (oitenta) elogios no geral, conforme gráfico

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
51	10 (que geraram 29 no total)	80

05 –  
Clas  
sific

ação de elogios por setor.

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 17163 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Médica;
- Código 17167 gerou 04 (quatro) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, UTI Adulto e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17205 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório de Especialidades e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17212 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 17221 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Radioterapia e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17229 gerou 05 (Cinco) elogios: Clínica Cirúrgica, Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Fisioterapia e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17233 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia e Clínica Médica;
- Código 17234 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento e Ambulatório de Especialidades;
- Código 17245 gerou 03 (três) elogios: Oncologia, Radioterapia e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17247 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

EM 14/01/2021 10:05 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 6D7142C132791FA2.BD301BA36636D7A3.BF5ECL17C5D93A293.6DA4CF2EFA96758F ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)





**Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Dezembro/2020



#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Dezembro/2020 foram aplicados 1.204 (mil duzentos e quatro) 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/20			Fev/20			Mar/20			Abr/20			Mai/20			Jun/20		
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	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	109	28,0%	97,9%	87	21,9%	99,5%	100	25,1%	99,3%	68	16,9%	98,9%	45	14,7%	98,1%	46	13,8%	98,8%
SADT	669	11,3%	99,5%	639	10,7%	99,5%	675	11,0%	99,7%	635	10,9%	99,7%	481	11,2%	99,7%	520	10,6%	99,6%
Ambulatório	304	11,7%	99,1%	303	11,1%	99,4%	310	11,1%	99,3%	230	11,1%	99,4%	133	11,0%	99,9%	175	11,2%	99,6%
Pronto Atendimento	61	12,2%	98,9%	66	11,6%	99,7%	62	10,7%	99,6%	70	11,3%	99,4%	49	11,2%	99,7%	83	12,1%	100,0%
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,5%	-	-	99,5%	-	-	99,4%	-	-	99,4%	-	-	99,5%
TOTAL	1.143	-	-	1.095	-	-	1.147	-	-	1.003	-	-	708	-	-	824	-	-

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2020.



TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	jul/20			ago/20			set/20			out/20			nov/20			dez/20			
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	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	46	13,9%	98,7%	54	13,7%	99,6%	49	21,5%	98,1%	62	16,7%	99,1%	51	13,9%	99,2%	49	13,7%	99,8%	
SADT	575	11,5%	99,8%	794	11,3%	99,8%	733	10,9%	99,7%	826	11,0%	99,7%	814	11,7%	99,9%	797	10,4%	99,9%	
Ambulatório	232	11,4%	99,2%	270	11,7%	99,9%	284	11,6%	99,8%	298	12,1%	99,4%	333	11,9%	99,4%	306	10,9%	99,7%	
Pronto Atendimento	74	13,1%	99,2%	58	12,6%	98,9%	51	11,8%	98,9%	58	12,0%	99,9%	60	12,9%	100,0%	52	12,0%	99,9%	
Média Geral	-	-	99,2%	-	-	99,6%	-	-	99,1%	-	-	99,5%	-	-	99,6%	-	-	99,8%	
TOTAL	927	-	-	1.176	-	-	1.117	-	-	1.244	-	-	1.258	-	-	1.204	-	-	12.846

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2020.





Secretaria de  
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 49 (quarenta e nove) pesquisas, equivalente a 13,7% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência (dezembro/2020). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,8%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 797 (Setecentos e noventa e sete) pesquisas, correspondendo a 10,4% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de dezembro/2020. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,9%, permanecendo o resultado superior à meta estabelecida (90%).

No Ambulatório foram aplicados 306 (trezentos e seis) questionários de pesquisas, o que representa 10,9% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,7%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 52 (Cinquenta e dois) pesquisas, o que corresponde a 12,0% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,9%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No geral a taxa de satisfação global do Hospital Regional do Baixo Amazonas Dr. Waldemar Penna, no mês de dezembro de 2020 foi de 99,8%.

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 14/01/2021 10:05 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 6D7142C132791FA2.BD301BA3E636D7A3.BF5ECL7C5D93A293.6DA4CF2EFA96758F

