



Secretaria de  
Saúde Pública



## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: DEZEMBRO - 2021

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 13/01/2022 10:13 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 54AE5DD62B13BDDC.94014CB9755E21FB.FD6105A06A8831B9.361F7C89D78E46B9

www.prosaude.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)

Identificador de autenticação: 7AFD33D.2604.3C8.1F0F1ABF06E7B886A0

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

Nº do Protocolo: 2022/47453 Anexo/Sequencial: 17



*Luzmila de Santiago*  
Sup. Adm. - HRBA  
Mat. 001421

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2021

### 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 e 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 dezembro/2021 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

### 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de dezembro de 2021, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 141 (cento e quarenta e um) atendimentos em sala, sendo 76 (setenta e seis) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital e 65 (sessenta e seis) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1.302 (mil trezentos e dois) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 54 (cinquenta e quatro) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 830 (oitocentos e trinta) no SADT, 344 (trezentos e quarenta e quatro) no Ambulatório e 74 (setenta e quatro) no Pronto Atendimento.

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	54	710	300	56	<b>1.120</b>
Fevereiro	44	683	293	52	<b>1.072</b>
Março	43	571	289	59	<b>962</b>
Abril	59	878	313	54	<b>1.304</b>
Maió	50	821	321	68	<b>1.260</b>
Junho	55	808	318	66	<b>1.247</b>
Julho	74	797	325	87	<b>1.283</b>
Agosto	60	799	349	69	<b>1.277</b>
Setembro	58	803	350	70	<b>1.281</b>
Outubro	67	826	380	68	<b>1.341</b>
Novembro	56	770	363	88	<b>1.277</b>
Dezembro	54	830	344	74	<b>1302</b>
<b>Total</b>	<b>674</b>	<b>9.296</b>	<b>3.945</b>	<b>811</b>	<b>14.762</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021.

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 saída 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)

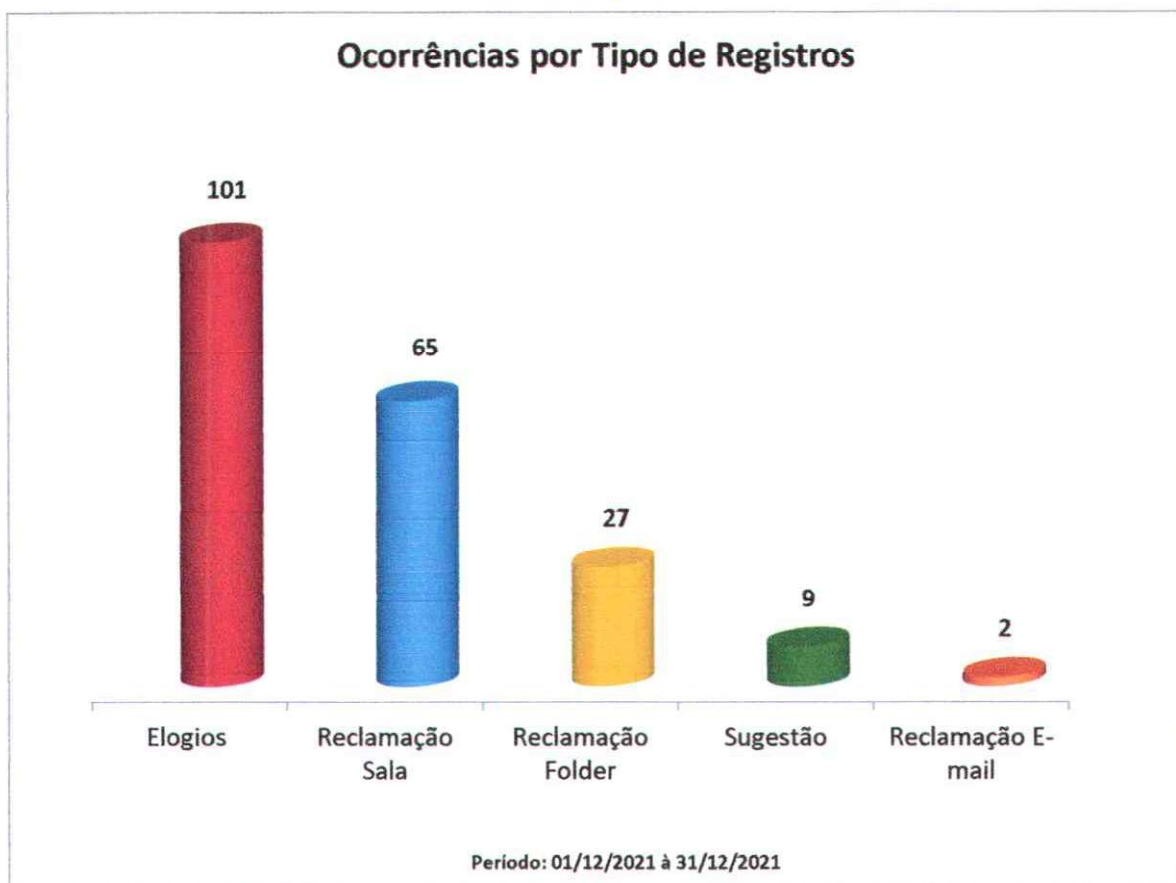
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

### 3. Análise das Ocorrências

No mês analisado, o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 204 (Duzentos e quatro) ocorrências, sendo estas todas registradas via Sistema SAS - Interact, as quais corresponderam a 101 (cento e um) elogios, 65 (sessenta e cinco) reclamações em sala, 27 (vinte e sete) reclamações através de folder, 02 (dois) reclamações via e-mail, 09 (nove) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

**GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações**

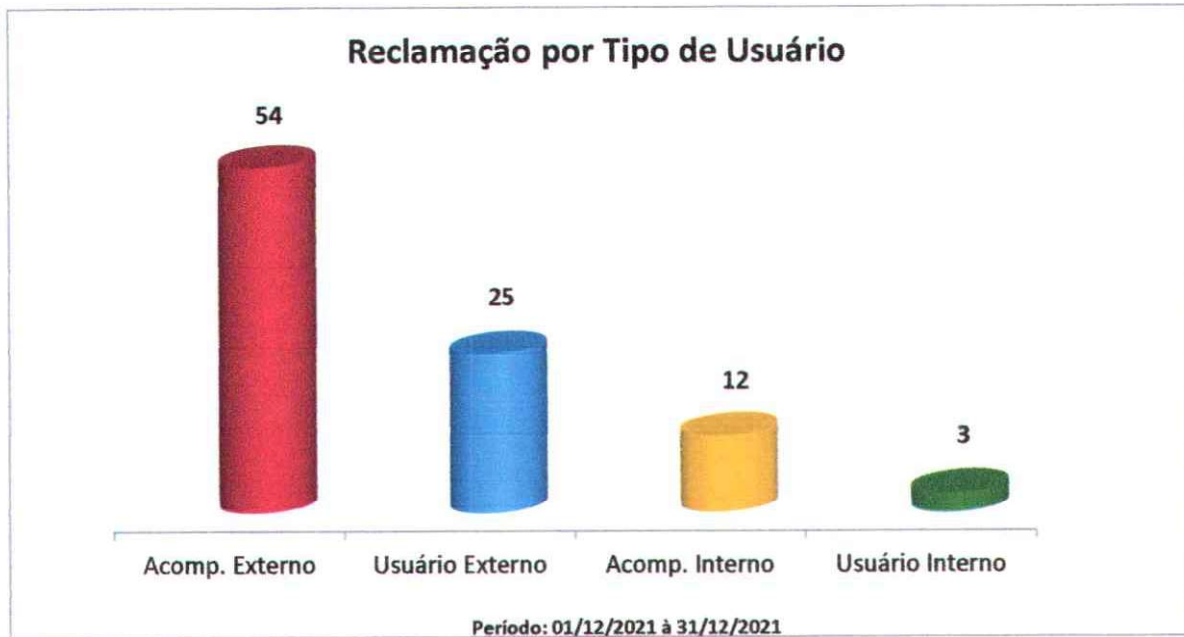


Fonte: Banco de Dados do Interact –SAU-Dezembro/2021

No que se refere aos registros de reclamações, no mês de dezembro, os perfis de usuários que mais utilizaram o serviço foi Acompanhante Externo, Usuário Externo, Acompanhante Interno e Usuário Interno, respectivamente.

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

**GRÁFICO 02: Tipo de Usuário**

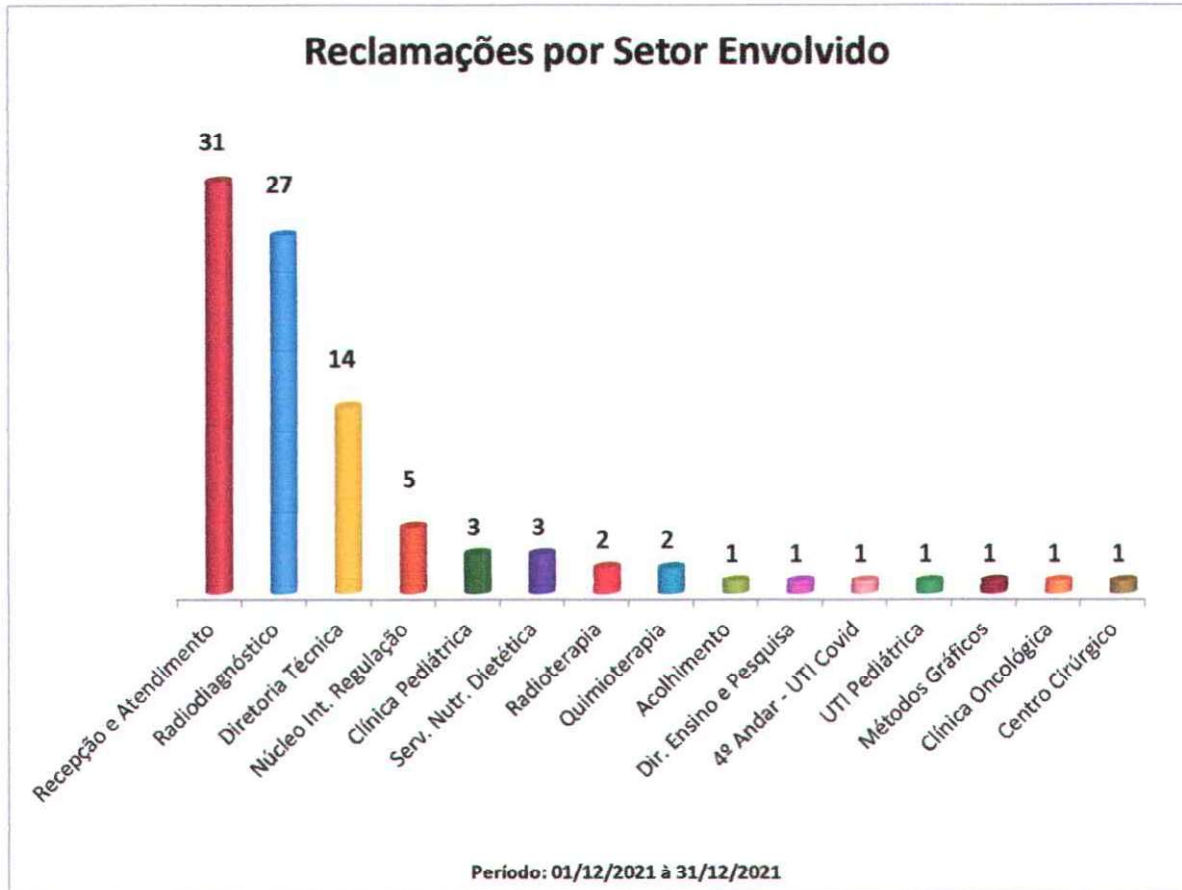


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Dezembro/2021

No mês de dezembro/2021 foram registradas 94 (noventa e quatro) reclamações, destacando-se os setores Recepção e Atendimento, Radiodiagnóstico, Diretoria Técnica, seguido por outros.

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

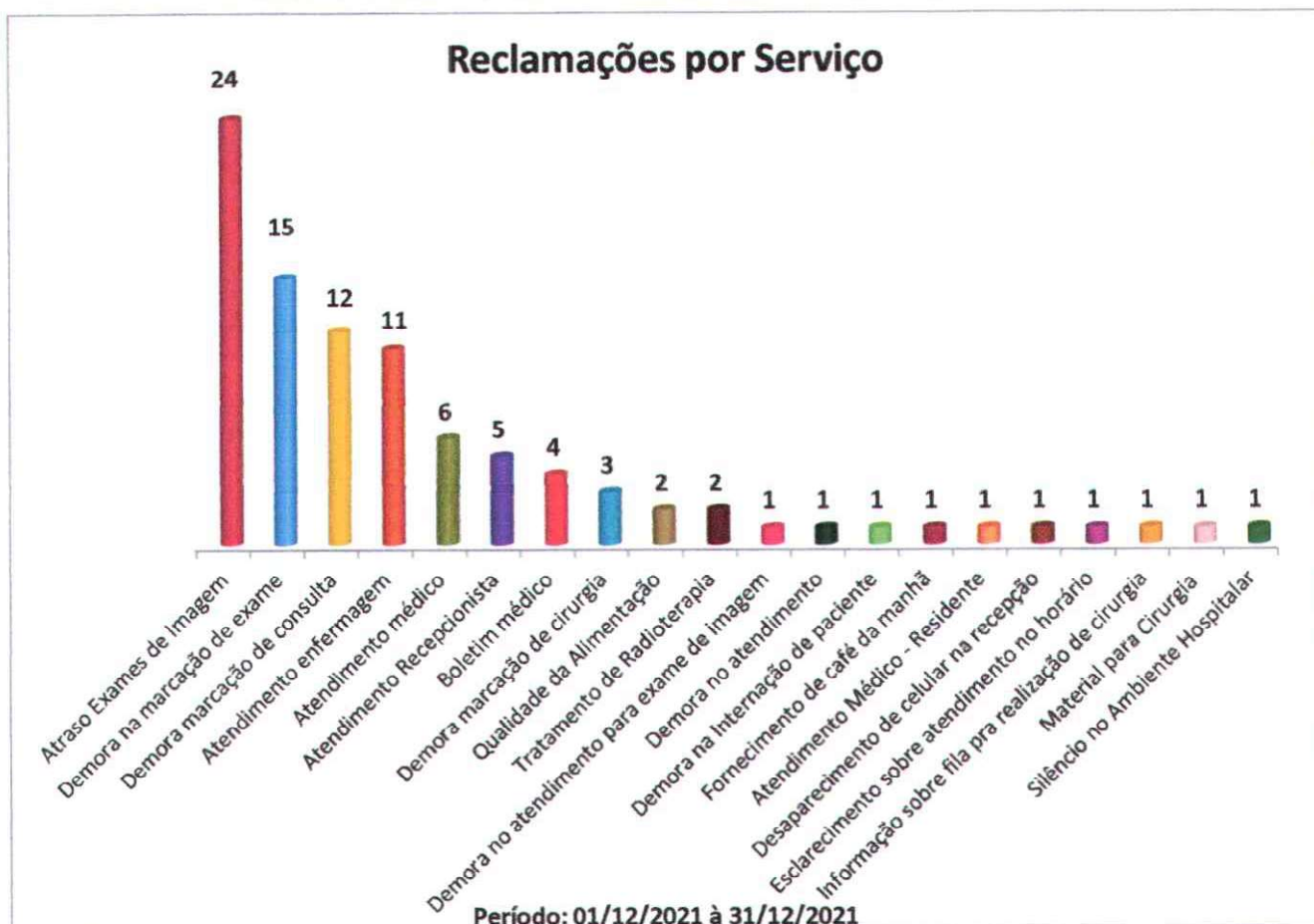
**GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Dezembro/2021

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/2021

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

No mês de dezembro/2021, a forma de retorno aos usuários mais utilizados pelo SAU, foi através de contato telefônico. Das 94 (noventa e quatro) queixas formalizadas e identificadas, 92 (noventa e dois) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 02 (dois) retornos realizados pessoalmente ao usuário, em sala.

No decorrer do mês analisado, foram registrados 101 (cento e um) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar-Cirúrgico 41 (quarenta e um), Serviço de Nutrição e Dietética - SND 14 (quatorze), Serviço de Higienização e Limpeza - SHL 12 (doze). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 157 (cento e cinquenta e sete) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
68	33 (que geraram 89 no total)	157

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 19030 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19041 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19043 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19044 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Departamento de Ensino e Pesquisa, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19056 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19059 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19064 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19088 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19114 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



- Código 19115 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19119 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19128 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19168 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19174 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19180 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Pediátrica, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19181 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19145 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19150 gerou 03 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19159 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19160 gerou 05 (elogio) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19164 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19170 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia;



Secretaria de  
Saúde Pública

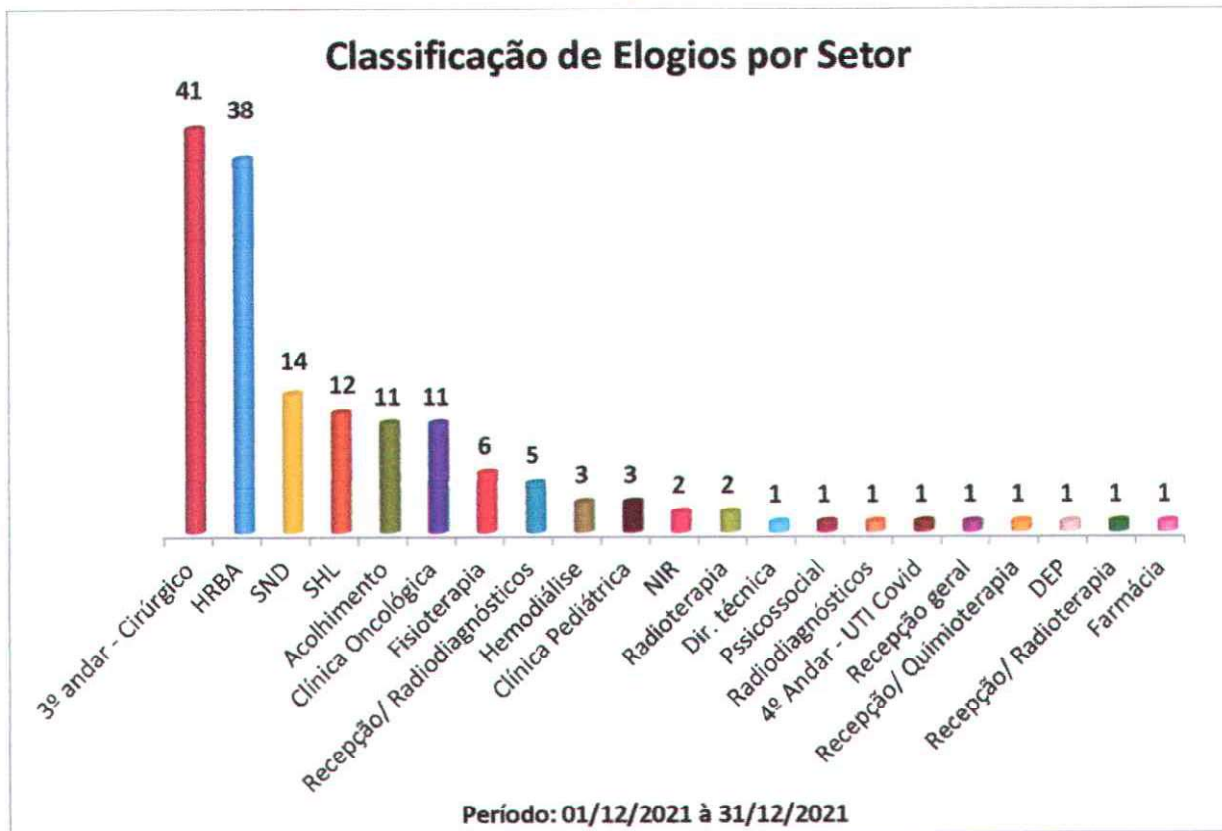


- Código 19171 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19176 gerou 02 (dois) elogios: Núcleo Interno de Regulação, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19186 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19191 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19194 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19200 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19208 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19110 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19129 gerou 02 (dois) elogios: Recepção, Radiodiagnóstico;
- Código 19157 gerou 03 (três) elogios: Diretoria Técnica, Recepção e Atendimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19177 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higiene e Limpeza, 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-Dezembro/2021



#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de dezembro foram aplicados 1.302 (mil trezentos e dois) 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/21			Fev/21			Mar/21			Abr/21			Mai/21			Jun/21		
	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	54	12,5%	98,9%	44	10,9%	99,4%	43	12,5%	99,8%	59	15,3%	99,3%	50	14,0%	100,0%	55	14,8%	99,6%
SADT	710	10,6%	99,6%	683	10,7%	99,7%	571	12,5%	99,7%	878	12,6%	99,6%	821	12,2%	99,5%	808	12,1%	99,2%
Ambulatório	300	11,0%	99,8%	293	10,9%	99,2%	289	12,1%	99,6%	313	12,1%	99,2%	321	12,5%	98,4%	318	12,3%	99,0%
Pronto Atendimento	56	12,5%	97,0%	52	10,1%	99,3%	59	14,0%	99,1%	54	12,8%	99,5%	68	14,3%	97,3%	66	14,3%	96,6%
Média Geral	-	-	98,8%	-	-	99,4%	-	-	99,6%	-	-	99,4%	-	-	98,8%	-	-	98,6%
TOTAL	1.120	-	-	1.072	-	-	962	-	-	1.304	-	-	1.260	-	-	1.247	-	-

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021





Secretaria de Saúde Pública



TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	jul/21			ago/21			set/21			out/21			nov/21			dez/21			
	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	74	18,9%	96,7%	60	16,8%	99,4%	58	16,1%	99,2%	67	18,3%	99,5%	56	13,6%	98,4%	54	15,0%	99,3%	
SADT	797	12,2%	99,8%	799	12,1%	99,3%	803	12,3%	98,4%	826	12,3%	98,2%	770	11,4%	98,3%	830	12,1%	99,0%	
Ambulatório	325	12,1%	99,3%	349	13,0%	99,4%	350	12,2%	97,8%	380	12,2%	97,1%	363	12,8%	98,3%	344	12,3%	98,9%	
Pronto Atendimento	87	16,4%	99,0%	69	12,7%	99,4%	70	12,4%	95,2%	68	13,1%	97,9%	88	14,5%	97,3%	74	12,5%	99,5%	
Média Geral	-	-	98,7%	-	-	99,4%	-	-	97,7%	-	-	98,2%	-	-	98,1%	-	-	99,2%	
TOTAL	1.283	-	-	1.277	-	-	1.281	-	-	1.341	-	-	1.277	-	-	1.302	-	-	14.726

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021





Secretaria de  
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 54 (cinquenta e quatro) pesquisas, representando 15,0% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,3%, ultrapassando a meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram realizadas 830 (oitocentos e trinta) pesquisas, equivalente 12,1% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,0%, mantendo-se acima da meta proposta (90%).

No Ambulatório foram aplicados 344 (trezentos e quarenta e quatro) questionários de pesquisas, determinando 12,3% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,9%, continuando acima da meta definida (90%).

No Pronto Atendimento foram realizadas 74 (setenta e quatro) pesquisas, correspondendo a 12,5% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de dezembro. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,5%, ultrapassando a meta estipulada (90%).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR WAIS DE UM USUÁRIO (Lei. 11.419/2006)  
EM 13/01/2022 10:13 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 54AE5B5D2B13BBDC.94014CB9755E21FB.FD6105A06A831B9.361F7C89D78E45B9



## 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 dezembro/2021, 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, e adotadas pela direção do HRBA, em relação à pandemia de Coronavírus (Covid-19).

## 6. Considerações Finais

O Índice Geral das Pesquisas de Satisfação aplicadas nos setores de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento, permanece superior à meta estabelecida (90%). No mês de dezembro/2021, a média geral de satisfação continua a ser superior à meta determinada (90%), apresentando resultado de 99,2%.

No que se refere às pesquisas de satisfação realizadas no mês de dezembro/2021, foram aplicados 1.302 (mil trezentos e duas) questionários, alcançando N amostral de 12,3%, em conformidade com a fórmula utilizada 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 15,0% nas Unidades de Internação, 12,1% em SADT, 12,3% em Ambulatório e 12,5% em Pronto Atendimento, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral (10%).

Em relação às manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário, foram registradas 94 (noventa e quatro), com autores devidamente identificados, e o percentual de queixas resolvidas foi correspondente a 100%. 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.

No mês de dezembro/2021, foram registrados 101 (cento e um) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar-Cirúrgico 41 (quarenta e um), Serviço de Nutrição e Dietética – SND 14 (quatorze), Serviço de Higienização e Limpeza - SHL 12 (Doze). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 157 (cento e cinquenta e sete) elogios no geral.

É possível observar que no decorrer dos meses avaliados, a evolução dos serviços prestados pelo SAU vem mantendo-se em nível satisfatório, resultante do atendimento realizado baseado nos princípios da humanização.





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 Registros de Elogios dos Usuários;
- Anexo 10:** Cópia dos Registros de Sugestões dos Usuários.

www.prosaude.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)



*Rosmeide*  
Rosmeide Santiago  
Sup. Adm. - HRBA  
Mat. 001421

Identificador de autenticação: BFC4A6D.EDD0.6C7.3F330B36A903E42703  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/47453 Anexo/Sequencial: 25