



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: MAIO/JUNHO E JULHO - 2022

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 12/08/2022 17:51 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: CA9FB0B7CD31B63.0369AEE1391B321C5.ED56A26649056306.EE957F6404EDF4FF

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: 2D445B6.E76E.807.7D9136892FD4CBAC3B

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1032203 Anexo/Sequencial: 13



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



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## RELATÓRIO TRIMESTRAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: Maio, Junho e Julho/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 Sistema Único de Saúde – 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 Hospital Regional do Baixo Amazonas - HRBA e seus usuários.

É através do SAU e da participação dos usuários que o HRBA aprimora os serviços ofertados, por parte de todos os colaboradores, o atendimento humanizado e de excelência baseado nos princípios pautados na Política Nacional de Humanização, assim como, as diretrizes e os princípios preconizados pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo serviço nos meses de maio, junho e julho de 2022, em conformidade com as metas estabelecidas em Contrato de Gestão 023/2014, firmado junto a Secretaria de Saúde Pública do Estado do Pará – SESP.

As ações são executadas através da escuta acolhedora, priorizando o atendimento ético, humanizado, com respeito, qualidade e eficiência, permitindo ao usuário a apresentação de suas necessidades e expectativas.





Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## 2. Atividades desenvolvidas

Durante o trimestre avaliado, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 500 (quinhentos) atendimentos em sala, voltados a informações e orientações sobre as normas, rotinas e serviços do Hospital, encaminhamentos a outros profissionais, além de atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mesmo período foram aplicados 4.065 (quatro mil e sessenta e cinco) questionários de pesquisas, distribuídos em: 254 (duzentos e cinquenta e quatro) nas Unidades de Internação (UTI Adulto Covid, Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 2.540 (dois mil quinhentos e quarenta) nos setores de SADT, 1.054 (mil e cinquenta e quatro) no Ambulatório e 217 (duzentos e dezessete) no Pronto Atendimento, conforme demonstrado na tabela 01 - Quantidade de Pesquisas por Setor.

**TABELA 01: Quantidade de Pesquisas por Setor**

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Mai/22	85	844	349	71	<b>1.349</b>
Jun/22	85	852	345	76	<b>1.358</b>
Jul/22	84	844	360	70	<b>1.358</b>
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>2.540</b>	<b>1.054</b>	<b>217</b>	<b>4.065</b>

Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU/ maio, junho e julho/2022

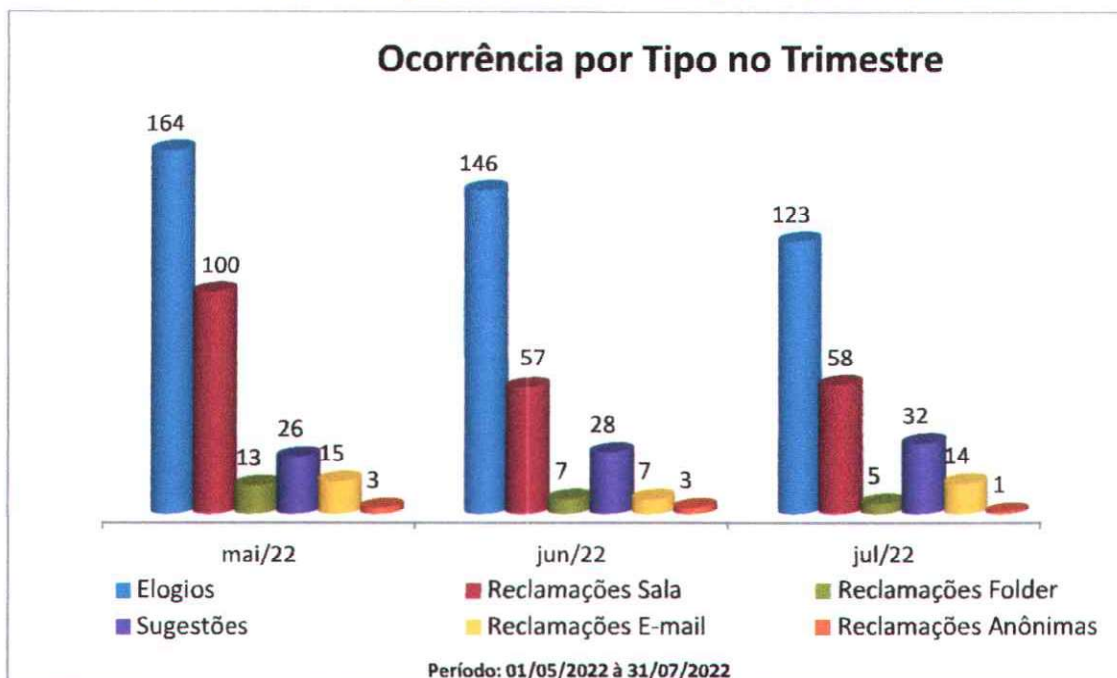


### 3. Análise das Ocorrências

Durante o trimestre avaliado, o Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 802 (oitocentos e dois) ocorrências, correspondendo a 433 (quatrocentos e trinta e três) elogios, 344 (trezentos e quarenta e quatro) reclamações e 25 (vinte e cinco) registros de sugestões.

O gráfico abaixo demonstra o quantitativo mensal de ocorrência por tipo:

**GRÁFICO 01: Classificação das Ocorrências por Tipo no Trimestre**



Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU/maio, junho e julho/2022

O gráfico demonstra discreta redução no quantitativo de elogios, entretanto, mantém-se em nível favorável, em comparação aos trimestres anteriores. Apresenta também oscilação no número de reclamações e sugestões recebidas no mesmo período.

O Serviço de Atendimento ao Usuário busca contribuir com a promoção da satisfação do usuário, através da resolução dada às queixas registradas, sendo que todas as tratativas se iniciam no momento em que se tem o conhecimento da problemática, seja pelo atendimento pessoal em sala ou através da busca ativa realizada junto aos usuários internos e externos que procuram uma solução para suas necessidades.



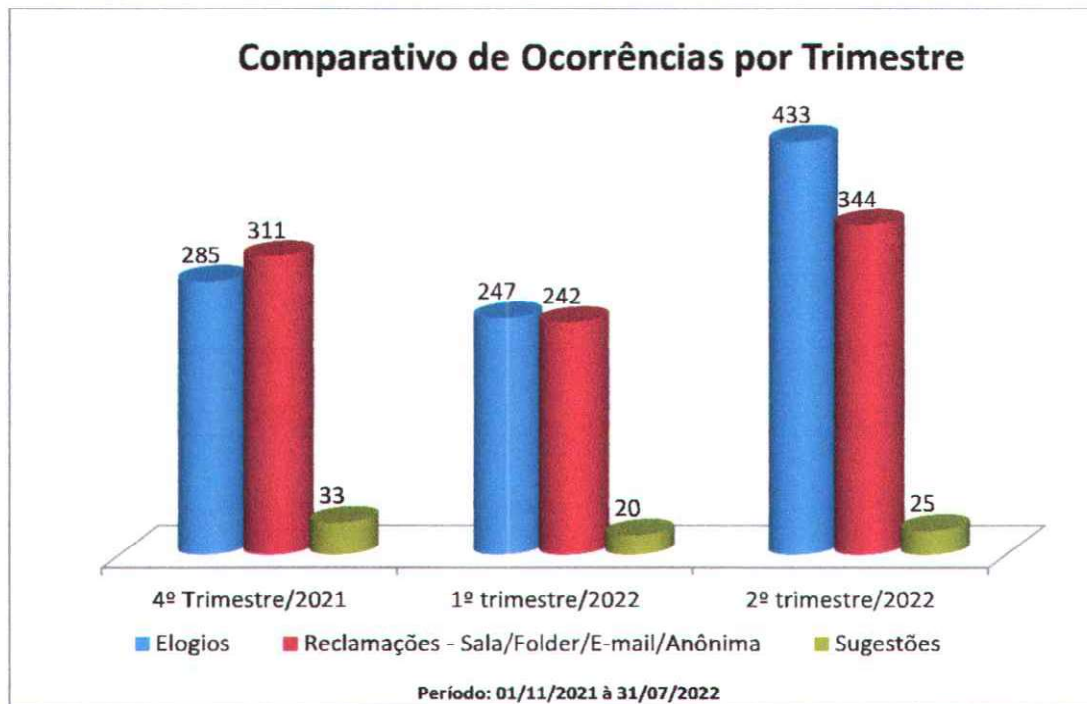
Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

O gráfico abaixo apresenta o comparativo de ocorrências registradas nos três últimos trimestres:

**GRÁFICO 02: Comparativo de Ocorrências por Trimestre**



Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU

Nos trimestres apresentados, o gráfico destaca um crescimento considerável no quantitativo de elogios e oscilação no número de reclamações e sugestões recebidas no mesmo período.





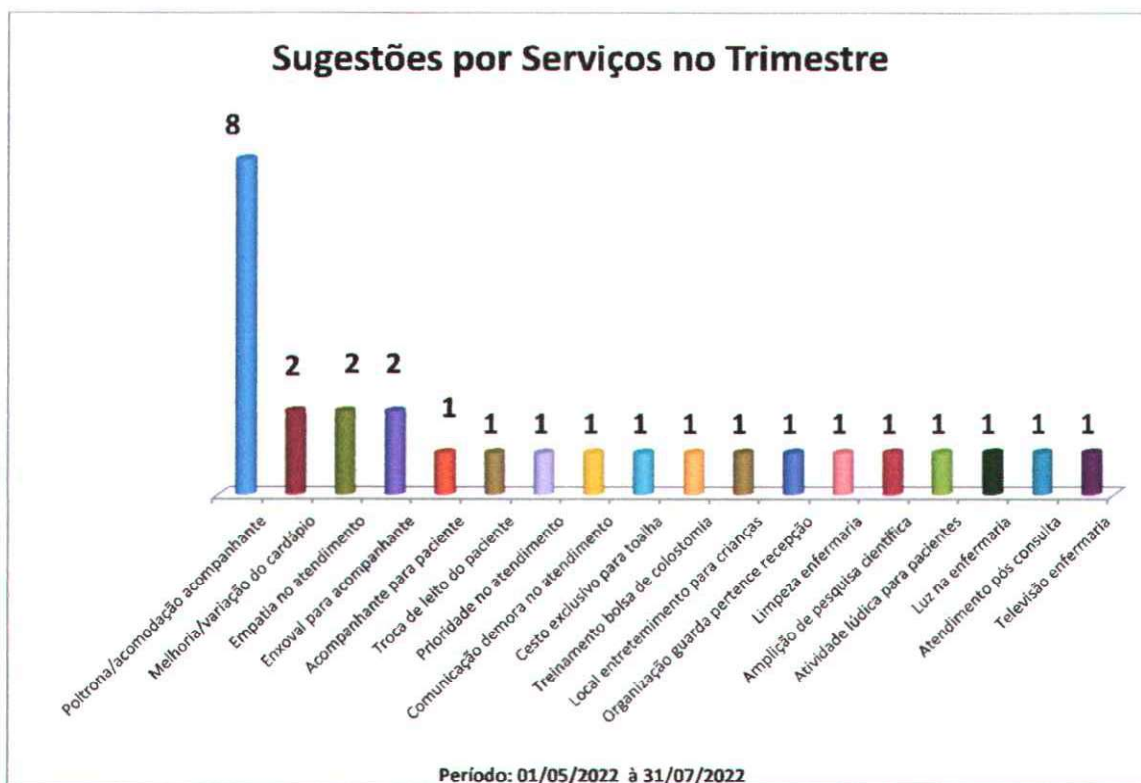
Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

No trimestre analisado, foram realizados 25 (vinte e cinco) registros de sugestões dos usuários, dos quais, 03 (três) registros fizeram menção a 02 (dois) serviços, totalizando 28 (vinte e oito), conforme demonstrado no gráfico 03 – Sugestões por Serviços no Trimestre.

Gráfico 03: Classificação das Sugestões por Serviço



Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU/maio, junho e julho/2022

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
CA:FBFB0B77CD31B63.0369A9E1391B321C5.ED56A26649056306.EE957F6404EDF4FF





Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

#### 4. Resultado das Pesquisas de Satisfação

Durante o trimestre analisado foram aplicados 4.065 (quatro mil e sessenta e cinco) questionários nos setores Unidades de Internação, Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento. A tabela a seguir apresenta os dados referentes ao quantitativo de pesquisas, percentual de aplicação de pesquisa e a satisfação por setor.

**TABELA 02: Satisfação por Setor/ Trimestre**

Setor	Mai/22			Jun/22			Jul/22			TOTAL	Média Satisfação Trimestral	Média Trimestral de Aplicações de Pesquisas
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %			
Internação	85	23,5%	99,0%	85	20,8%	98,3%	84	22,7%	97,8%	254	98,4%	22,3%
SADT	844	12,6%	99,2%	852	12,2%	99,1%	844	12,2%	99,8%	2540	99,4%	12,3%
Ambulatório	349	12,2%	98,7%	345	12,1%	97,9%	360	12,0%	98,9%	1054	98,5%	12,1%
Pronto Atendimento	71	12,7%	94,6%	76	13,5%	98,2%	70	12,1%	99,2%	217	97,3%	12,8%
Média Geral	-	-	97,9%	-	-	98,4%	-	-	98,9%	-	98,4%	14,9%
TOTAL	1.349	-	-	1.358	-	-	1.358	-	-	4065	-	-

Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU/maio, junho e julho/2022.

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
CA:FRBOB77CD31B63.0389AE131B321C5.ED56A26649056306.EE957F8404EDFAFF  
EM 12/08/2022 17:51 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: CA:FRBOB77CD31B63.0389AE131B321C5.ED56A26649056306.EE957F8404EDFAFF





Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

Nas Unidades de Internação, a média de aplicação de pesquisa trimestral foi de 22,3%, sendo 6,3% superior em relação ao último trimestre (16%). Foram aplicados 254 (duzentos e cinquenta e quatro) questionários de pesquisas e a média trimestral de satisfação foi de 98,4%, mantendo-se superior a meta determinada (90%).

No Serviço de Apoio e Diagnóstico Terapêutico, a média trimestral de aplicação de pesquisas foi de 12,3%, mantendo o mesmo resultado obtido no trimestre anterior. Foram realizadas 2.540 (dois mil quinhentos e quarenta) pesquisas e a média trimestral de satisfação foi de 99,4%, apresentando-se acima da meta definida (90%).

No Ambulatório, a média trimestral de aplicação de pesquisa foi de 12,1%, resultado este, 0,5% inferior ao último trimestre (12,6%). Foram efetuadas 1.054 (mil e cinquenta e quatro) pesquisas e a média trimestral de satisfação foi de 98,5%, ultrapassando a meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento, a média trimestral de aplicação de pesquisa atingiu 12,8%, demonstrando-se 0,2% superior ao trimestre anterior (12,6%). Foram aplicados 217 (duzentos e dezessete) questionários de pesquisas e a média trimestral de satisfação foi de 97,3%, permanecendo superior a meta estabelecida (90%).

No trimestre analisado (maio, junho e julho/2022), a média geral de aplicação de pesquisas foi de 14,9% e o índice de satisfação do usuário alcançou o resultado de 98,4%, ambas ultrapassaram de forma considerável a meta estipulada em contrato de gestão.







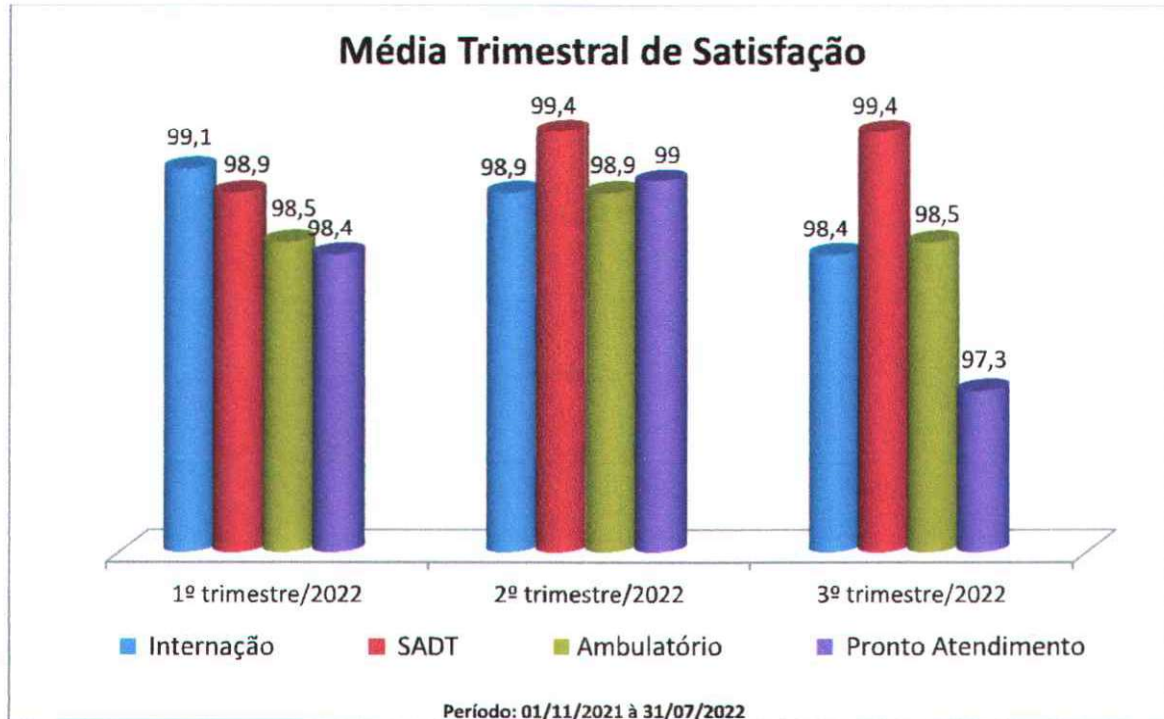
Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

O gráfico a seguir contém a média de satisfação dos setores por trimestre.

Gráfico 04: Média Trimestral de Satisfação



Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU

Nos trimestres analisados, o gráfico demonstra excelente resultado no índice de satisfação dos usuários, o que é decorrente das boas práticas desenvolvidas nos serviços, em busca de melhoria em benefício dos pacientes, através do atendimento humanizado e de excelência, prestado aos usuários.

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
CA:8FB0B77CD31B63.0389AE1391B321C5.ED56A26649056306.EE957F8404EDF4FF

*Datane C. Maduro Sousa*  
Supervisora do SAU  
HRBA

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: 2D445B6.E76E.807.7D9136892FD4CBAC3B  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1032203 Anexo/Sequencial: 13





Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## 5. Análise dos Registros de Reclamações e Resolubilidade

No trimestre de referência (maio, junho e julho/2022), foram registradas no Serviço de Atendimento ao Usuário, 344 (trezentos e quarenta e quatro) manifestações de reclamações. A média de resolubilidade trimestral foi de 98,4%, mantendo-se em excelente nível e em conformidade com a meta estabelecida (80%).

Destaca-se que conforme estabelecido em contrato de gestão, considera-se resolução, o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-las e que possa ser encaminhada ao seu autor com o esclarecimento ao problema apresentado.

A tabela apresenta a média de resolução alcançada no 3º trimestre/2022:

**TABELA 03: Média de Resolubilidade Trimestral**

MÊS	PERCENTUAL DE RESOLUÇÃO
Mai/22	99,3%
Jun/22	97,9%
Jul/22	98,1%
<b>Média</b>	<b>98,4%</b>

É válido enfatizar que tal resultado é decorrente do trabalho realizado diariamente pela equipe do SAU, que tem atuado de forma proativa, interativa e comunicativa, junto aos gestores das áreas e demais envolvidos nas demandas apresentadas pelos usuários, a partir de monitoramento das respostas, assim como as resoluções propostas, o que contribui para um retorno eficaz ao usuário.







Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## 6. Pesquisa de experiência com o paciente – Net Promoter Score (NPS)

Com o objetivo de melhorar a assistência prestada e estreitar os laços com os usuários, no ano de 2018 foi colocado em prática o projeto “Experiência com o usuário/paciente”, cuja metodologia é pautada em reuniões ordinárias organizadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário em parceria com o Comitê de Melhoria Contínua. O encontro promove uma roda de conversa entre trabalhadores, gestores e usuários (protagonistas da política de humanização), onde oportunidades de melhorias são sinalizadas e ações são definidas. Importante esclarecer que esta ferramenta agrega muito valor aos usuários e colaboradores, visto que, oportuniza inúmeras melhorias nos processos executados na unidade durante o cuidado prestado.

Contudo, conforme mencionado nos relatórios anteriores, por conta da pandemia, considerando as condições clínicas dos usuários convidados, os encontros foram suspensos por questões de segurança aos usuários/pacientes participantes da roda de conversa.

No primeiro semestre de 2022, preocupados em manter o fortalecimento da relação paciente x instituição, a gestão do HRBA junto ao Serviço de Atendimento ao Usuário passou a realizar a pesquisa de Experiência com o Usuário, utilizando a metodologia Net Promoter Score (NPS), ferramenta esta, implantada pela Sede da Pró-Saúde em todos os hospitais administrados por ela. A pesquisa é aplicada por meio de formulário que contempla 23 perguntas, incluindo as mais diversas categorias, como atendimento, alimentação, ambiente, alta hospitalar.

Destaca-se que o Net Promoter Score, ou NPS, é um instrumento mensuração, que tem como objetivo avaliar o grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa. Com base nas notas de 0 a 10, os clientes/usuários são classificados em 03 (três) formas:



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

- Notas de 0 a 06 – Clientes Detratores – São aqueles clientes/usuários que indicam que a suas vidas pioraram depois de utilizar o serviço da empresa mencionada. Criticam a empresa em público e jamais voltariam a fazer negócio com a empresa, exceto em situações extremas.
- Notas de 07 e 08 – Clientes Neutros – São aqueles clientes/usuários que utilizam somente os serviços realmente necessários. Não são leais e não são entusiastas da empresa.
- Notas de 09 a 10 – Clientes Promotores – São aqueles clientes/usuários que passaram a ter uma vida melhor depois de utilizarem o serviço/empresa. São leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados.

Enfatiza-se que tal instrumento vem contribuir de forma significativa com os processos do Hospital, pois através da pesquisa, o usuário tem a oportunidade para sinalizar as oportunidades de melhorias nas mais diversas categorias (atendimento médico, enfermagem, alimentação, infraestrutura). É importante destacar que durante a conversa com os usuários é possível observar que em sua maioria estão satisfeitos com o atendimento, relatando suas experiências positivas e expondo pontos a serem melhorados.

De acordo com a pesquisa realizada, considerando os relatos dos próprios usuários, o resultado do indicador está atrelado principalmente ao cumprimento do plano terapêutico do paciente e à qualidade do atendimento prestado pelos profissionais das mais diversas categorias, como: copeiros, auxiliares de higiene e limpeza, técnicos de enfermagem, maqueiros, entre outros. Externando, dessa forma, elogios ao atendimento realizado com educação e respeito pelos profissionais do HRBA.

A partir dos relatos dos usuários durante a aplicação da pesquisa, considera-se que a visão do paciente em relação ao plano terapêutico é extremamente positiva, visto que o mesmo entende que tal plano é cumprido conforme os protocolos estabelecidos, mas a equipe interna do HRBA, por conhecer na íntegra como o plano de cuidado deve ser executado, entende que a ferramenta precisa ser melhorada, por esta razão tem desenvolvido





Secretaria de  
Saúde Pública



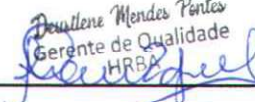
GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

várias ações de melhorias para que todos os pacientes sejam atendidos cada vez mais com segurança e qualidade.

Os pontos de melhorias sinalizados pelos usuários são encaminhados mensalmente aos gestores dos setores envolvidos, para análise e tratativas. Assim como, são levados para abordagem mensal na reunião ordinária do Comitê de Melhoria Contínua, e as ações definidas em reunião com o grupo são inseridas no Sistema SAS-Interact para acompanhamento e execução pelos gestores das áreas em conjunto com a gestão do SAU.

  
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