



Secretaria de  
Saúde Pública



## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: JUNHO - 2021

*Luzineide Santiago*  
Sup. Administrativo - HRBA  
Mat. 001421

www.prosaude.org.br • secgeral@hrbaprosaudef.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 do Pará são financiados pelo SUS  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
N° do Protocolo: 2021/769697 Anexo/Sequencial: 18



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 14/07/2021 14:17 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: B05B64fBB16B1B21.2EFC031DB4080798.366FF0AB70EC6CE6.D0DAF71A2478ED7C

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: JUNHO - 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 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 recomendado pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de junho/2021 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

### 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de junho de 2021, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 174 (cento e setenta e quatro) atendimentos em sala, sendo 106 (cento e seis) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 03 (três) encaminhamentos a outros profissionais e 65 (sessenta e cinco) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1.247 (mil duzentos e quarenta e sete) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 55 (cinquenta e cinco) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 808 (oitocentos e oito) no SADT, 318 (trezentos e dezoito) no Ambulatório e 66 (sessenta e seis) 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>
Maior	50	821	321	68	<b>1.260</b>
Junho	55	808	318	66	<b>1.247</b>
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>4.471</b>	<b>1.834</b>	<b>355</b>	<b>6.965</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 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 de Atendimento ao Usuário registrou 160 (cento e sessenta) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 81 (oitenta e um) elogios, 65 (sessenta e cinco) reclamações em sala, 07 (sete) reclamações através de folder, 03 (três) reclamações via e-mail, 02 (duas) reclamações anônimas e 02 (duas) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

**GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações**

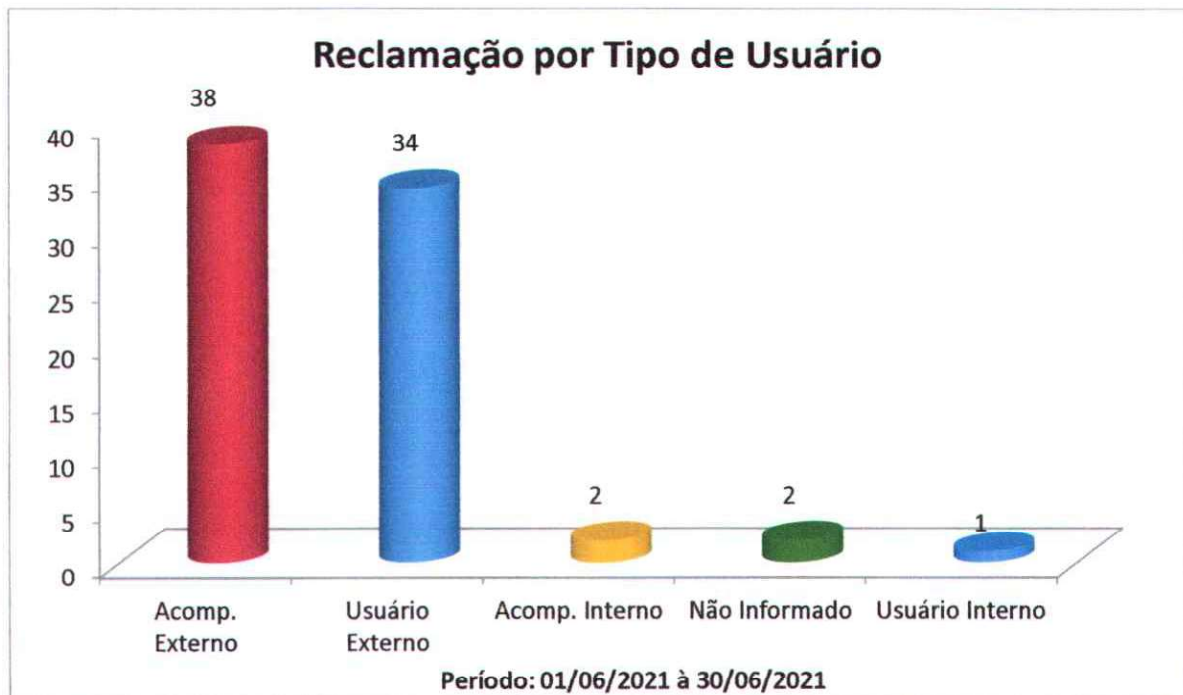


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Junho/2021

No que se refere aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário que utilizou o serviço com mais frequência no mês avaliado foi de Acompanhante Externo, Usuário Externo, Acompanhante Interno, seguido por outros.

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

**GRÁFICO 02: Tipo de usuário**

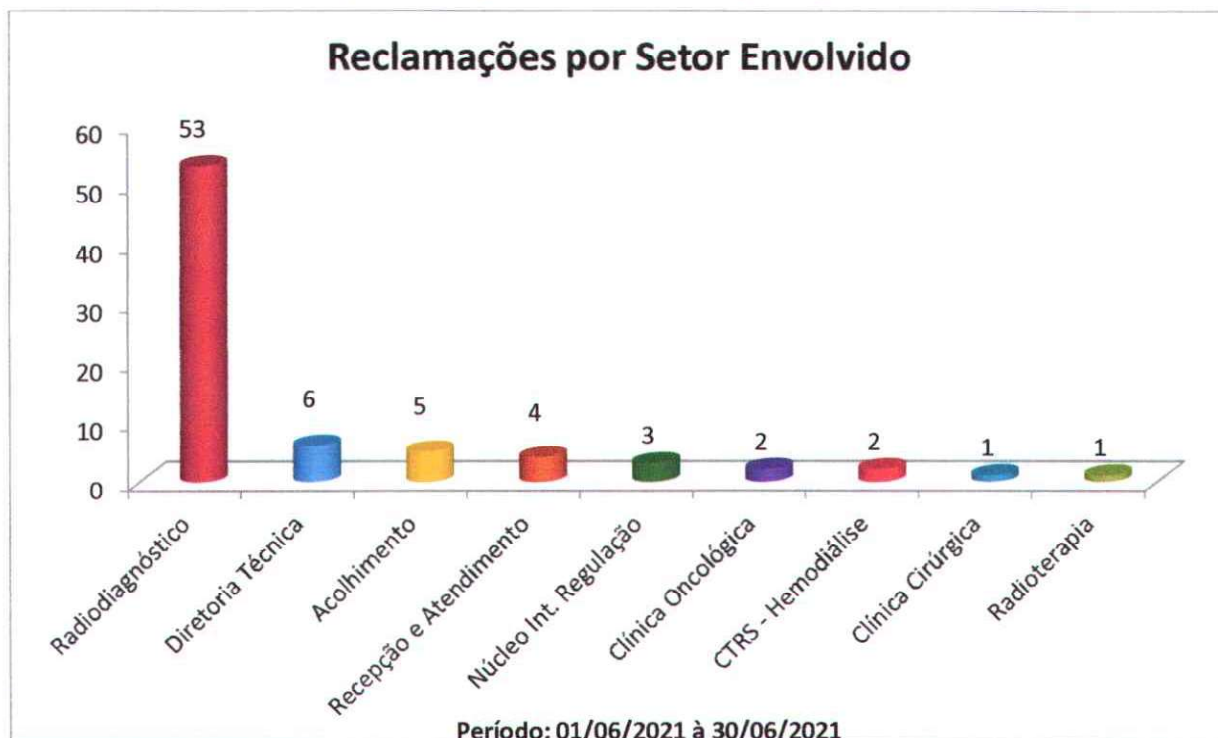


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Junho/2021

No mês de junho, foram registradas 77 (setenta e sete) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Diretoria Técnica, Acolhimento, seguido por outros.

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

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



Período: 01/06/2021 à 30/06/2021

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

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 14/07/2021 14:17 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: B05B64B16161B21.2EFC031DB4080798.366FF0AB70EC6CE6.D0DAF71A247BED7C



No mês de Junho, foram registrados 81 (oitenta e um) elogios, destacando-se os setores: Clínica Médica 22 (vinte e dois), Serviço de Higienização e Limpeza 09 (nove) e Serviço de Nutrição e Dietética 07 (sete). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 121 (cento 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
58	24 (que geraram 63 no total)	121

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 17817 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e Fisioterapia;
- Código 17818 gerou 07 (sete) elogios: Clínica Médica, Farmácia, Fisioterapia, Recepção e Atendimento, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza e Portaria;
- Código 17819 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e Fisioterapia;
- Código 17828 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17832 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Psicossocial e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 17837 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17854 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Covid 3º Andar, Fisioterapia, Psicologia e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17855 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17857 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);





Secretaria de  
Saúde Pública



- Código 17858 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17882 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 17897 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e Clínica Médica;
- Código 17900 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17902 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17904 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 17906 gerou 02 (dois) elogios Recepção Acolhimento e Acolhimento;
- Código 17925 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17943 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e Farmácia;
- Código 17958 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17844 gerou 02 (dois) elogios: Métodos Gráficos e Recepção e Atendimento;
- Código 17866 gerou 02 (dois) elogios: Métodos Gráficos e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17879 gerou 03 (três) elogios: Hemodiálise, Acolhimento e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17914 gerou 02 (dois) elogios: Hemodiálise e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17924 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).



O gráfico abaixo demonstra a classificação dos elogios por setores:

**Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Junho 2021

#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de junho foram aplicados 1.247 (mil duzentos e quarenta e sete) 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
	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%	305
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%	4471
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%	1834
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%	355
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	-	-	6.965

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021



Secretaria de  
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 55 (cinquenta e cinco) pesquisas, o que representa 14,8% do total de atendimentos realizados durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,6%, ultrapassando a meta determinada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 808 (oitocentos e oito) pesquisas, o que corresponde a 12,1% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de junho. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,2%, permanecendo superior à meta recomendada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 318 (trezentos e dezoito) questionários de pesquisas, equivalente a 12,3% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 66 (sessenta e seis) pesquisas, o que equivale a 14,3% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de junho. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 96,6%, permanecendo acima da meta estabelecida (90%).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 14/07/2021 14:17 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 49F81147E9A27C1B.CED148D8F8A87938A.5E5F15364E9D3ECC.6CB60B3880F0F15D

  
Daiane C. Maduro Sousa  
Supervisora do SAU  
HRBA

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 do Pará são gratuitos para o usuário (SUS)

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

Nº do Protocolo: 2021/769697 Anexo/Sequencial: 19





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 desse 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.

É importante reforçar que no mês de junho/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).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 14/07/2021 14:17 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 49F81147E9A27C1B.CED148D8F87938A.5EF515364E9D3BCE.6CB60B8880F0F15D

  
Daiane C. Maduro Sousa  
Supervisora do SAU  
HRBA

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 para o usuário (SUS)

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2021/769697 Anexo/Sequencial: 19



## 6. Considerações Finais

O Índice Geral das Pesquisas de Satisfação aplicadas nos setores de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento, tem se mantido em excelente nível, permanecendo acima da meta estabelecida (90%). No mês analisado (junho/2021), a média geral de satisfação correspondeu a 98,6%, permanecendo superior à meta preconizada (90%).

Quanto às pesquisas de satisfação realizadas no mês de Junho/2021, foram aplicados 1.247 (mil duzentos e quarenta e sete) questionários, atingindo N amostral de 12,3%, conforme a fórmula utilizada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, utilizada pelo Serviço. Destaca-se que no período analisado, o total de pesquisa aplicada nos setores avaliados, equivaleu à 14,8% nas Unidades de Internação, 12,1% em SADT, 12,3% em Ambulatório e 14,3% 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 (SAU), foram registradas 77 (setenta e sete), sendo 75 (setenta e cinco) com autores identificados e 02 (dois) anônimas, sendo o percentual de queixas resolvidas equivalente a 97,4%. Ressalta-se que a equipe do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, monitora diariamente as queixas realizadas pelos usuários, junto aos gestores e demais envolvidos, buscando sempre uma resolução para o problema apresentado, bem como o retorno ao usuário reclamante. Esclarece-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 junho, foram registrados 81 (oitenta e um) elogios, com destaque para os setores: Clínica Médica 22 (vinte e dois), Serviço de Higienização e Limpeza 09 (nove) e Serviço de Nutrição e Dietética 07 (sete).

Nota-se que ao longo dos meses avaliados, a evolução dos serviços prestados pelo SAU vem mantendo-se em nível satisfatório, isso em consequência do atendimento realizado com base nos princípios da humanização.