



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: JUNHO - 2022

  
Luzimide Santiago  
Sup. Adm. - HRBA  
Mat. 001421

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: 05DCA6A.FED4.F54.858B94E423FDD6CBC5  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/893704 Anexo/Sequencial: 8

EM 14/07/2022 10:41 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 4C83C29DA9735E64.09FC5C5F869115B.E60A25CFF17BA1B3.522C1FDD8E8E116B ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: JUNHO - 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 Serviço de Atendimento ao Usuário 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 alvo, atendendo todos os princípios e diretrizes recomendadas pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de junho/2022, bem como, evidencia os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

*Datane C. Maduro Sousa*  
Supervisora do SAU  
HRBA

www.prsaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Horn, 1100, Diamantina, 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: 05DCA6A.FBD4.F54.858B94E423FDD6CBC5

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/893704 Anexo/Sequencial: 8



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 14/07/2022 10:41 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 4C83C29DA9735E64.09FC5C5F869115B.R60A25CFF17BA1B3.522C1FBD8E8E116B

## 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de junho/2022, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 131 (cento e trinta e um) atendimentos em sala, sendo 71 (setenta e um) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 03 (três) encaminhamentos a outros profissionais e 57 (cinquenta e sete) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.358 (mil trezentos e cinquenta e oito) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 85 (oitenta e cinco) nas Unidades de Internação (UTI Covid, Clínicas Cirúrgica, Médica, Oncológica e Pediátrica), 852 (oitocentos e cinquenta e dois) no SADT, 345 (trezentos e quarenta e cinco) no Ambulatório e 76 (setenta e seis) no Pronto Atendimento.

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	44	738	314	80	<b>1.176</b>
Fevereiro	62	862	345	111	<b>1.380</b>
Março	64	839	362	71	<b>1.336</b>
Abril	51	916	373	73	<b>1.413</b>
Mai	85	844	349	71	<b>1.349</b>
Junho	85	852	345	76	<b>1.358</b>
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>5.051</b>	<b>2.088</b>	<b>482</b>	<b>8.012</b>

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 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)

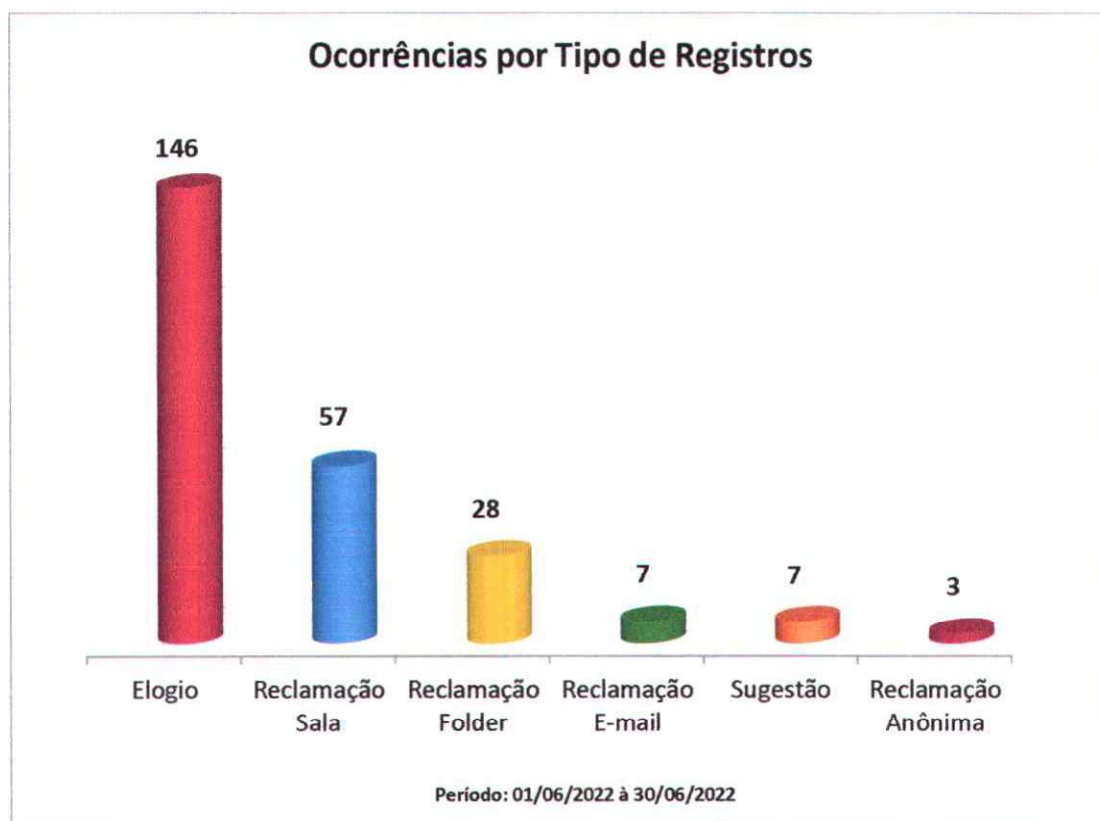
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

### 3. Análise das Ocorrências

No mês de referência (junho/2022), o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 248 (duzentos e quarenta e oito) ocorrências, sendo todas registradas via Sistema SAS - Interact, correspondendo a 146 (cento e quarenta e seis) elogios, 57 (cinquenta e sete) reclamações em sala, 28 (vinte e oito) reclamações por meio de folder, 07 (sete) reclamações via e-mail, 07 (sete) sugestões e 03 (três) reclamações anônimas.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

**GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações**

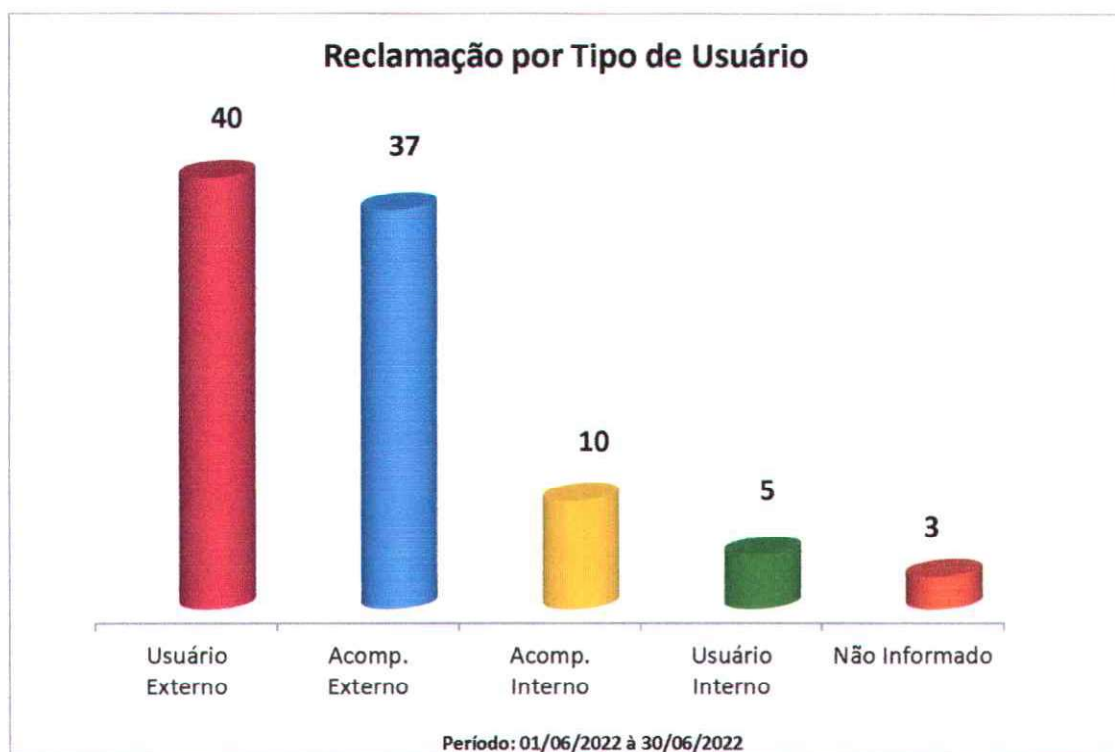


Fonte: Banco de Dados do Interact –SAU- Junho/2022

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

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

**GRÁFICO 02: Tipo de Usuário**

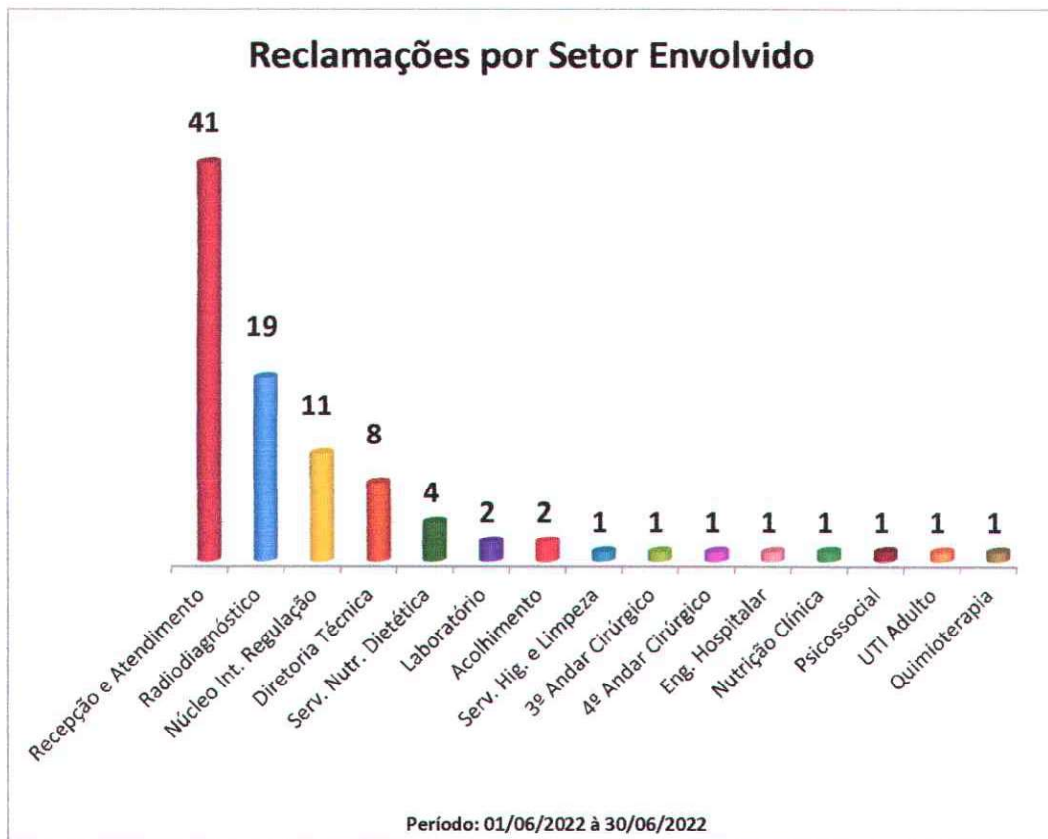


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU - Junho/2022.

No mês de análise foram registradas 95 (noventa e cinco) reclamações, destacando-se os setores Recepção e Atendimento, Radiodiagnóstico, Núcleo Interno de Regulação, seguido por outros.

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

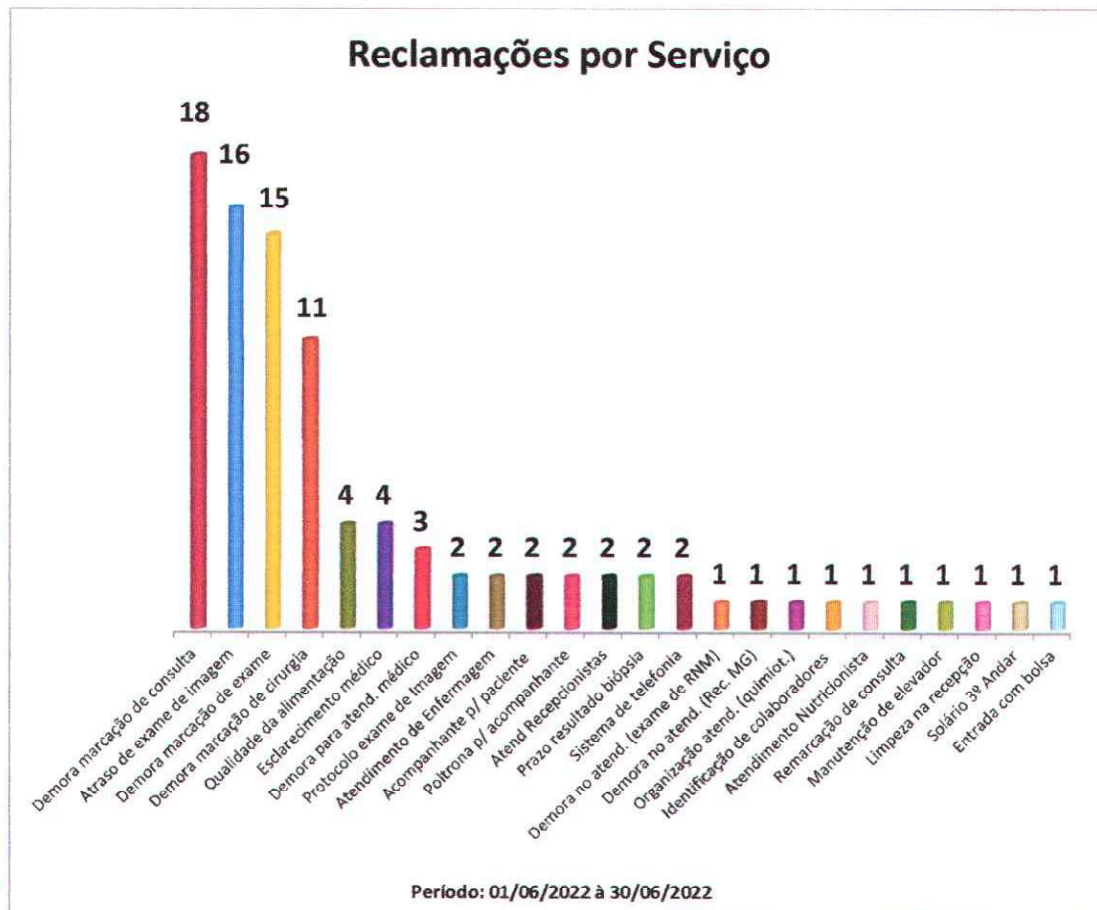
**GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU - Junho/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-Junho/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 junho/2022, das 95 (noventa e cinco) queixas formalizadas, 92 (noventa e dois) foram com autores devidamente identificados, das quais todas tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos.



Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

No mês de Junho/2022, foram registrados 146 (cento e quarenta e seis) elogios, destacando-se os setores: Clínica Oncológica 33 (trinta e três), 4º Andar Cirúrgico 31 (trinta e um), 3º Andar Cirúrgico 22 (vinte e dois). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 256 (duzentos e cinquenta e seis) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
76	70 (que geraram 180 no total)	256

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 20425 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20434 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20442 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Hemodiálise, Ambulatório, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20443 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20446 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20458 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, UTI Adulto, Hemodiálise;
- Código 20462 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica, UTI Pediátrica;

*Darane C. Maduro Sousa*  
Supervisora do SAU  
HRBA

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)

Identificador de autenticação: 05DCA6A.FBD4.F54.858B94E423FDD6CBC5  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/893704 Anexo/Sequencial: 8



EM 14/07/2022 10:41 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 4C83C29DA9735E64.09FC5C5F869115B.E60A25CFF17BA1B3.522C1FDFD8E8E116B ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)





Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

- Código 20463 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20464 gerou 04 (quatro) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20466 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20471 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20472 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 20494 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Acolhimento, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 20495 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20503 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20512 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20516 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20519 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20521 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza;



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

- Código 20527 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20529 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20533 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20535 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20548 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20550 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20554 gerou 03 (três) elogios: UTI Neonatal, Clínica Pediátrica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20555 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20558 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20559 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20560 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20561 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

- Código 20562 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20563 gerou 04 (quatro) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Centro Cirúrgico, UTI Adulto, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20567 gerou 02 (dois) elogios: Radiodiagnóstico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20573 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20575 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 20576 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20578 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20579 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20581 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20582 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20586 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Recepção e Atendimento;
- Código 20587 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20589 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);





Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

- Código 20594 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 20598 gerou 04 (quatro) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20599 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Departamento de Ensino e Pesquisa, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20601 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20602 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20603 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, UTI Adulto, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20605 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, UTI Adulto, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20607 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20608 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20609 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológica, Farmácia, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20613 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia;



Secretaria de  
Saúde Pública



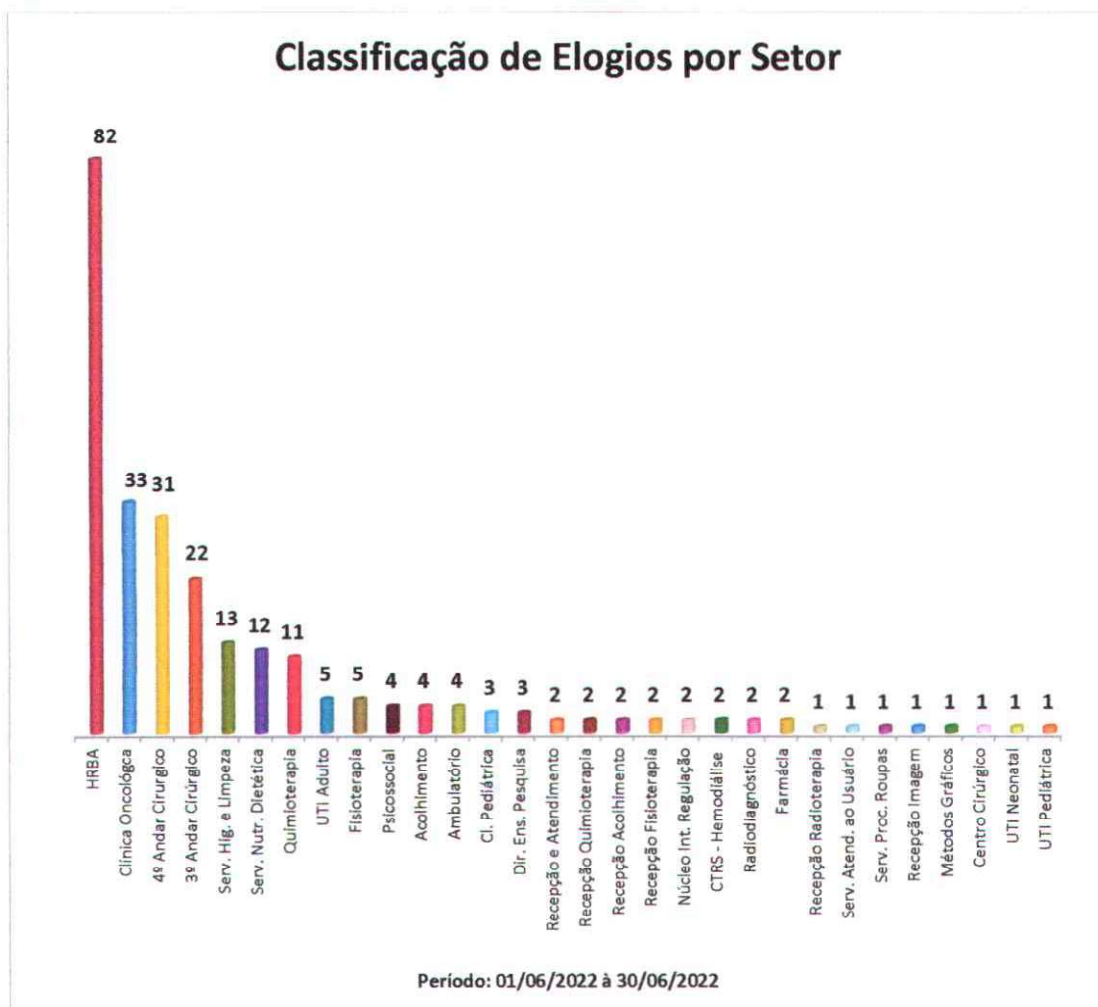
GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

- Código 20629 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20630 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20632 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20633 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20634 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20636 gerou 02 (dois) elogios: Clínica oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20432 gerou 03 (três) elogios: Fisioterapia, Recepção da Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20469 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20490 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia, Recepção da Fisioterapia, Departamento de Ensino e Pesquisa, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20500 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Atendimento ao Usuário, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20520 gerou 02 (dois) elogios: Radiodiagnóstico, Recepção do Radiodiagnóstico;
- Código 20465 gerou 06 (seis) elogios: Acolhimento, Recepção do Acolhimento, Psicossocial, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

- Código 20476 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológica, Acolhimento, Farmácia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20570 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20606 gerou 03 (três) elogios: Acolhimento, Recepção do 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-Junho2022.

#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de junho/2022 foram aplicados 1.358 (mil trezentos e cinquenta e oito) 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			Mai/22			Jun/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 %	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%	85	23,5%	99,0%	85	20,8%	98,3%	391
SADT	738	12,1%	99,3%	862	12,3%	99,3%	839	12,3%	99,2%	916	12,2%	99,6%	844	12,6%	99,2%	852	12,2%	99,1%	5.051
Ambulatório	314	12,0%	98,3%	345	12,7%	99,2%	362	12,4%	98,2%	373	12,7%	99,2%	349	12,2%	98,7%	345	12,1%	97,9%	2.088
Pronto Atendimento	80	12,0%	98,4%	111	12,4%	98,3%	71	12,1%	98,8%	73	13,2%	99,8%	71	12,7%	94,6%	76	13,5%	98,2%	482
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,1%	-	-	98,7%	-	-	99,3%	-	-	97,9%	-	-	98,4%	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.176</b>	-	-	<b>1.380</b>	-	-	<b>1.336</b>	-	-	<b>1.413</b>	-	-	<b>1.349</b>	-	-	<b>1.358</b>	-	-	<b>8.012</b>

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



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

Nas Unidades de Internação foram aplicados 85 (oitenta e cinco) questionários de pesquisas, equivalente a 20,8% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência (junho/2022). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,3%.

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 852 (oitocentos e cinquenta e dois) questionários de pesquisas, correspondendo a 12,2% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,1%.

No Ambulatório foram aplicados 345 (trezentos e quarenta e cinco) questionários de pesquisas, representando 12,1% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 97,9%.

No Pronto Atendimento foram realizadas 76 (setenta e seis) pesquisas, as quais correspondem a 13,5% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,2%.

Todos os setores avaliados permanecem superior a meta estabelecida (90%).

  
Daiane C. Maduro Sousa  
Supervisora do SAU  
HRBA

www.prosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Henn, 1100, Diamantino, CEP 66025-000 • 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: 05DCA6A.FBD4.F54.858B94E423FDD6CBC5  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/893704 Anexo/Sequencial: 8







Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

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

Com o objetivo de melhorar a assistência prestada e estreitar o laço com os usuários foi criada a experiência com o usuário/paciente, realizada pelo Serviço de Atendimento ao Usuário em conjunto com o Comitê de Melhoria Contínua (CMC), mensalmente em uma das reuniões ordinárias do CMC com a participação de um paciente e seu acompanhante após a alta do Hospital, tendo como objetivo promover uma entrevista com esses convidados para a socialização das experiências positivas e negativas vivenciadas durante a internação, além de terem a oportunidade de apresentar ações de melhorias nos processos, contando também com a participação de colaboradores da Unidade que em algum momento tiveram registros relacionados a atitudes comportamentais que impactam no atendimento humanizado.

Após a implantação desta metodologia, que promove uma roda de conversa entre trabalhadores, gestores e usuários (protagonistas da política de humanização), o CMC implementou ações de melhorias, (algumas concluídas e outras encontram-se em andamento).

Infelizmente, por conta da pandemia, considerando as condições clínicas dos usuários convidados, essa ferramenta foi suspensa por questões de segurança, visto que os usuários/pacientes que participam da roda de conversa geralmente possuem uma situação clínica delicada, não podendo estes serem submetidos a situações de risco.

É válido destacar que os encontros presenciais foram suspensos, porém, como melhoria, no primeiro semestre de 2022 o 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.





Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

Esclarece-se que o Net Promoter Score, ou NPS, é uma metodologia criada com o objetivo de realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa. Sua ampla utilização se deve a simplicidade, flexibilidade e confiabilidade da metodologia.

Com base nas notas de 0 a 10, os clientes/usuários são classificados em 03 formas:

- 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.

Ressalta-se que tal ferramenta 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, o resultado alcançado está atribuído principalmente à qualidade do atendimento por parte dos recepcionistas, maqueiro, enfermagem, auxiliar de higienização e limpeza, copeiros, médico e o cumprimento do plano terapêutico do paciente. A maioria dos usuários atribui o conceito de excelência ao atendimento, destacando o tratamento recebido com educação e respeito por todos, em especial por parte dos colaboradores de higienização de limpeza e copeiros.



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

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 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.



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## 6. Considerações Finais

No mês de junho/2022, a taxa de satisfação global do usuário em relação aos serviços prestados pelo HRBA foi de 98,4%, sendo tal resultado considerado satisfatório em relação a meta previamente estabelecida (90%).

Quanto às pesquisas de satisfação realizadas no mês avaliado, foram aplicados 1.358 (mil trezentos e cinquenta e oito) questionários, alcançando N amostral de 12,6%, 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 20,8% nas Unidades de Internação, 12,2% em SADT, 12,1% em Ambulatório e 13,5% 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 95 (noventa e cinco), das quais 92 (noventa e dois) foram com autores devidamente identificados e 03 (três) não identificados (anônimas). Do total de queixas recebidas, o percentual de resolutividade correspondeu a 97,9%.

No mês analisado foram registrados 146 (cento e quarenta e seis) elogios, destacando-se os setores: Clínica Oncológica 33 (trinta e três), 4º Andar Cirúrgico 31 (trinta e um), 3º Andar Cirúrgico 22 (vinte e dois). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 256 (duzentos e cinquenta e seis) 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.

É possível observar que no decorrer dos meses avaliados, a evolução dos serviços prestados pelo SAU vem mantendo-se em nível satisfatório, o



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

que é resultado do atendimento realizado baseado nos princípios da humanização.

Como forma de reconhecer o trabalho executado pelos colaboradores e assim fortalecer o processo de melhoria contínua, o Hospital realiza mensalmente o “Projeto Mural de Elogiados”, onde os setores e os profissionais mais elogiados durante o mês são homenageados, recebendo menções honrosas e troféu elogio, tendo sua foto e seus elogios expostos durante o mês no referido mural.

EM 14/07/2022 10:41 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 4C83C29DA9735E64.09FC5C5F869115B.860A25CFF17BA1B3.522C1FED8E8E116B ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

*D. Sousa*  
Daiane C. Maduro Sousa  
Supervisora do SAU  
HRBA

www.prosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Herrin, 1100, Diamantino, CEP 86025-000 • 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: 05DCA6A.FBD4.F54.858B94E423FDD6CBC5  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/893704 Anexo/Sequencial: 8



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	57	57	57	0	0	0	1
Registros de Reclamação via Folder	28	28	28	0	0	0	1
Registros de Reclamação via E-mail	7	7	7	0	0	0	0
<b>Total de Registros</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

**Observação:** No mês de junho, foram registradas 03 (três) reclamações anônimas, sendo estas tratadas, porém sem possibilidade de retorno ao autor, totalizando 95 (noventa e cinco) 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.

**93 / 95 x 100 = 97,9% de tratativas efetivas.**

Daiane C. Maduro Sousa  
Supervisora do SAU  
HRBA

**Daiane Conceição Maduro Sousa**  
Supervisora do SAU - HRBA

Deusilene C. Maduro Sousa  
Supervisora do SAU  
HRBA

**Deusilene Mendes Pontes**  
Gerente de Qualidade - HRBA