



# RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 023/2014 – REF.: 05/2020. VOLUME II



12/06/2020

Hospital Regional do Baixo Amazonas  
do Pará Dr. Waldemar Penna.

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados no HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA, no Município de SANTARÉM/PARÁ, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.



Secretaria de  
Saúde Pública



## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: MAIO - 2020

*Luzinete Santiago*  
Luzinete 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)



Pró - Saúde / HRBA  
Fls. 202  
Ass. \_\_\_\_\_

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: MAIO - 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 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 Maio de 2020 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

### 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Maio de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 67 (sessenta e sete) atendimentos em sala, sendo 45 (quarenta e cinco) voltados à informações e orientações sobre normas, consultas e serviços do Hospital e 22 (vinte e dois) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 708 (setecentos e oito) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 45 (quarenta e cinco) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 133 (cento e trinta e três) no Ambulatório, 481 (quatrocentos e oitenta e um) no SADT e 49 (quarenta e nove) no Pronto Atendimento.

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	109	669	304	61	<b>1.143</b>
Fevereiro	87	639	303	66	<b>1.095</b>
Março	100	675	310	62	<b>1.147</b>
Abril	68	635	230	70	<b>1.003</b>
Maio	45	481	133	49	<b>708</b>
<b>Total</b>	<b>409</b>	<b>3.099</b>	<b>1.280</b>	<b>308</b>	<b>5.096</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 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.

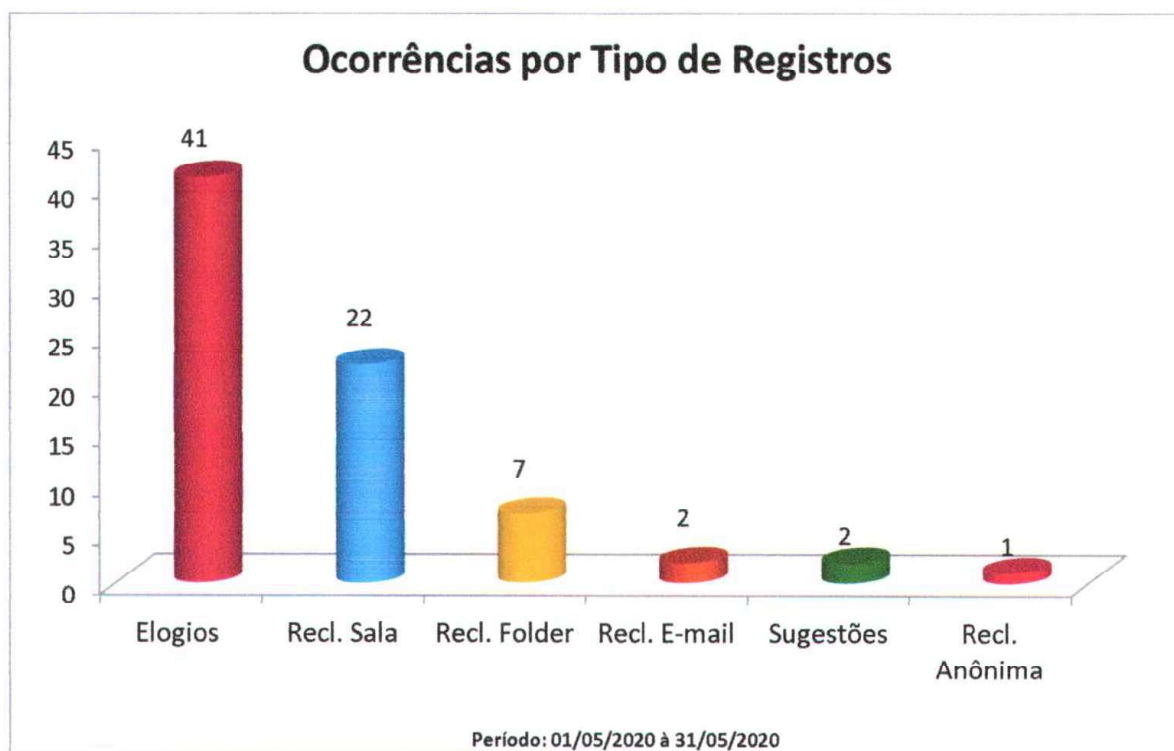
Frisa-se que a redução no quantitativo de pesquisas de satisfação do usuário, deve-se a diminuição temporária da oferta de alguns serviços, devido a pandemia de Covid-19, contudo mantém-se superior a meta estabelecida (10%), em relação ao total de pacientes atendidos nos referidos setores.

### 3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 75 (setenta e cinco) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 41 (quarenta e um) elogios, 22 (vinte e duas) reclamações em sala, 07 (sete) reclamações através de folder e 02 (duas) reclamações via e-mail, 02 (duas) sugestões e 01 (uma) reclamação anônima.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

**GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações**

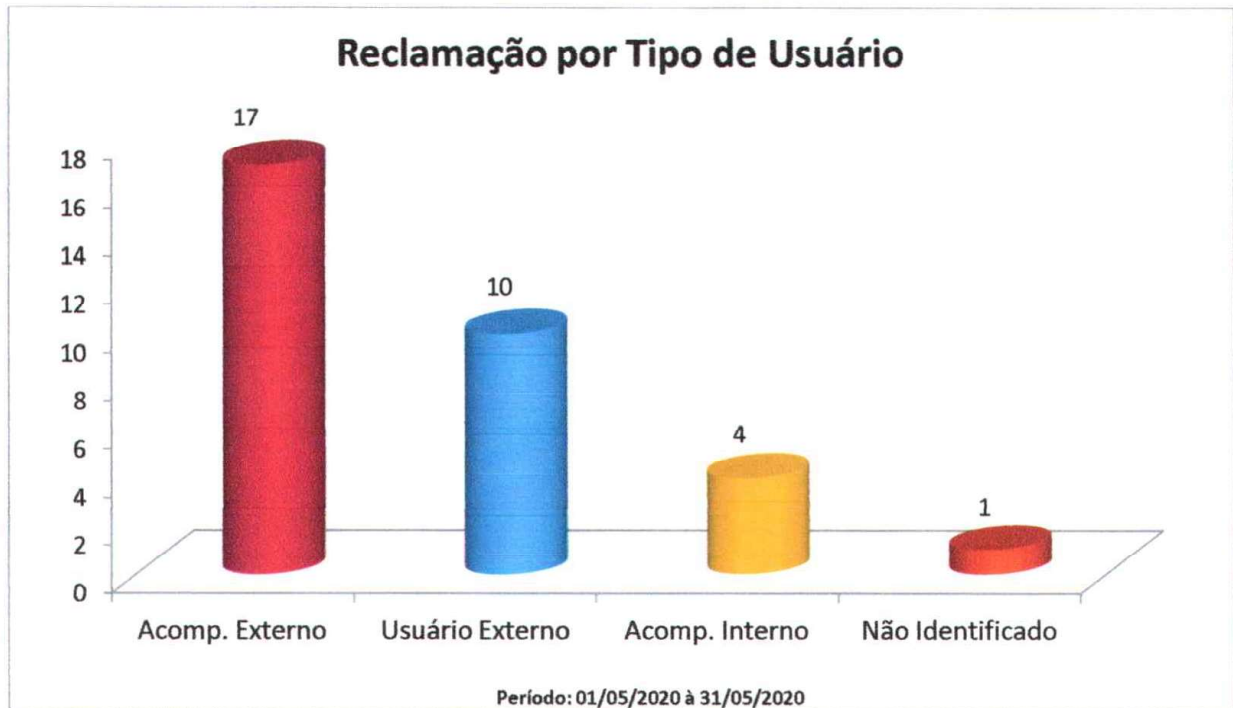


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Maio/2020

Referente aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Acompanhante Externo, Usuário Externo, 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/Maio/2020

No mês de Maio, foram registradas 32 (trinta e duas) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento e Diretoria Técnica.

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

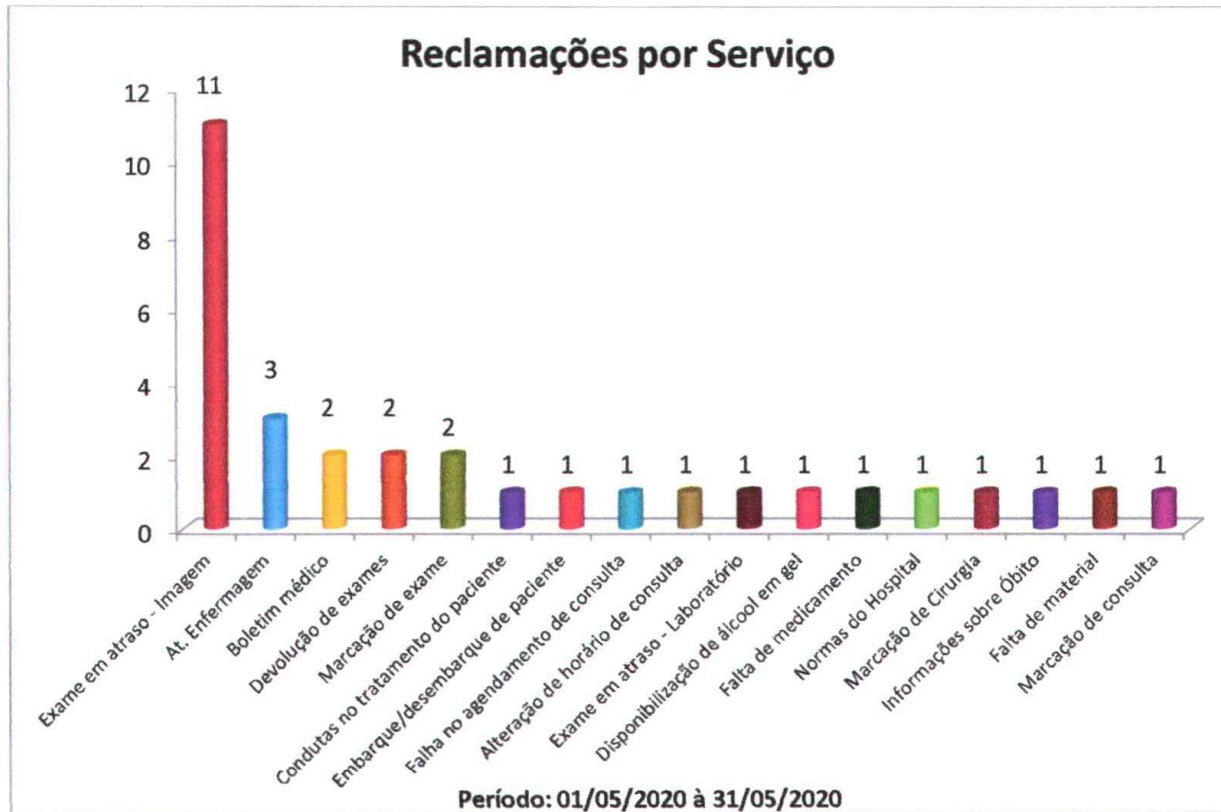
**GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Maio/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/Maio/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 31 (trinta e uma) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 27 (vinte e sete) retornos foram através de contatos telefônicos, 03 (três) retornos realizados pessoalmente ao usuário em sala 01 (um) retorno através de envio de carta.



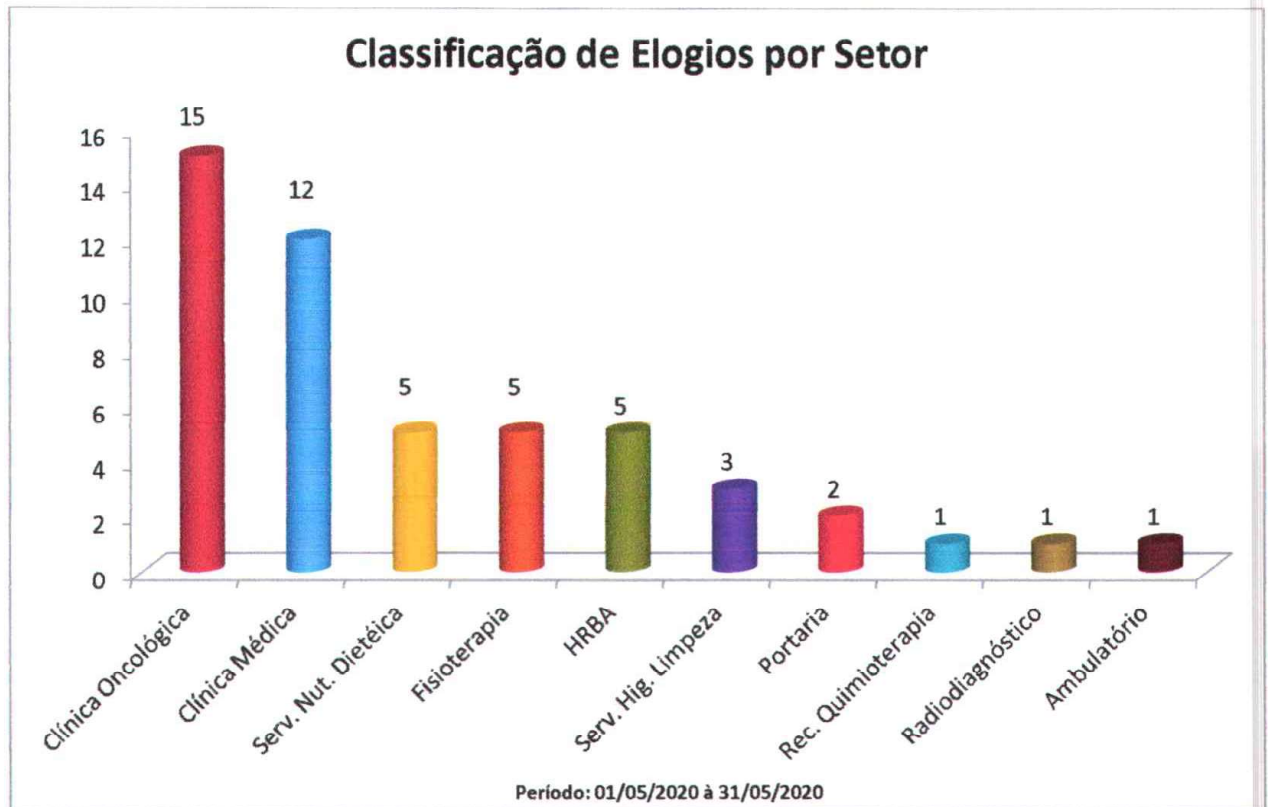
No mês de Maio, foram registrados 41 (quarenta e um) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Oncológica 15 (quinze), Clínica Médica 12 (doze) e Serviço de Nutrição e Dietética – SND com 05 (cinco). Frisa-se que para definição do 3º lugar, foi avaliado o histórico de elogios, uma vez que 02 (dois) setores foram contemplados com o mesmo quantitativo, 05 (cinco) registros, no período analisado. Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 50 (cinquenta) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
36	5 (que geraram 14 no total)	50

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 16403 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 16404 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 16409 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Médica, Fisioterapia, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16411 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16424 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Fisioterapia.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados

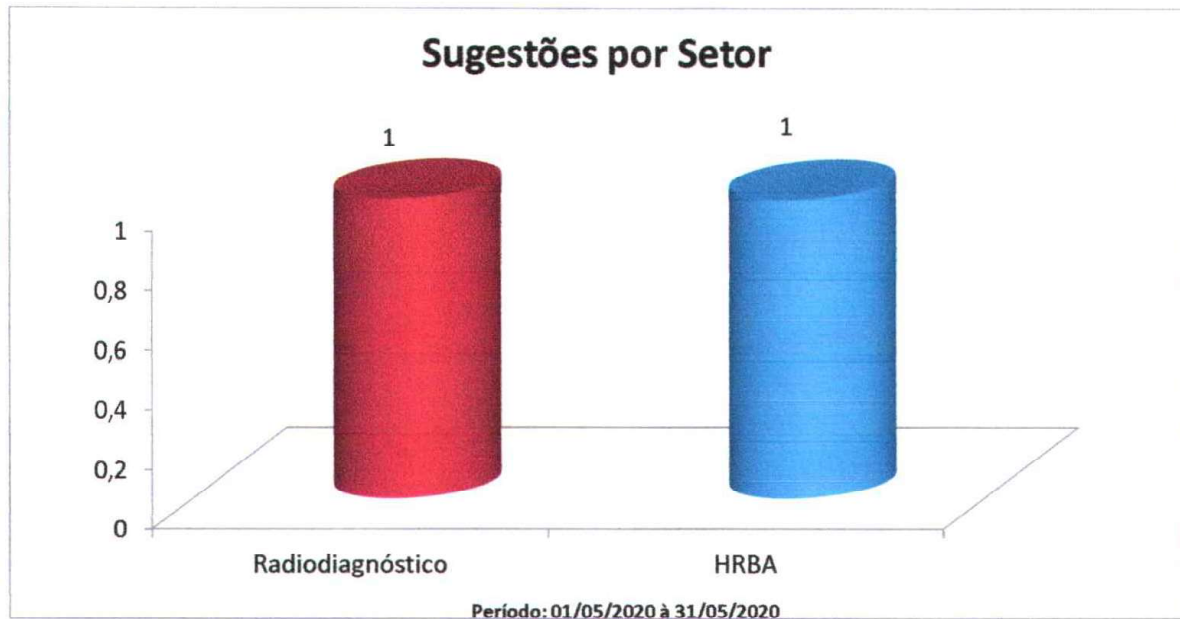


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Maio/2020

No mês analisado foram realizados 02 (dois) registros de sugestões, conforme demonstrado no gráfico 06 – Sugestões.

O gráfico abaixo demonstra a classificação de sugestões:

**Gráfico 06: Sugestões**



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



Secretaria de Saúde Pública



#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Maio foram aplicados 708 (setecentos 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/20			Fev/20			Mar/20			Abr/20			Mai/20			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 %	
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%	409
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%	3.099
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%	1.280
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%	308
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,5%	-	-	99,5%	-	-	99,4%	-	-	99,4%	-
TOTAL	1.143	-	-	1.095	-	-	1.147	-	-	1.003	-	-	708	-	-	5.096

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



Secretaria de  
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 45 (quarenta e cinco) pesquisas, equivalente a 14,7% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,1%, mantendo-se superior à meta determinada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 481 (quatrocentos e oitenta e um) pesquisas, o que corresponde a 11,2% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, continuando acima da meta estabelecida (90%).

No Ambulatório foram aplicados 133 (cento e trinta e três) questionários de pesquisas, o que representa 11% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,9%, permanecendo superior à meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 49 (quarenta e nove) pesquisas, o que corresponde a 11,2% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, mantendo-se acima da meta recomendada (90%).



## 5. Pesquisa de experiência do usuário no Comitê de Melhoria Contínua

A pesquisa de experiência do usuário é executada em uma das reuniões ordinárias do CMC, para qual é convidado um paciente e seu acompanhante após alta do Hospital. Durante a entrevista, há socialização das experiências positivas e negativas vivenciadas durante sua internação, 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 práticas de melhoria no seu trabalho.

Com a implantação desta metodologia, o CMC vem implementando ações de melhorias (algumas concluídas e outras encontram-se em andamento). No entanto, no mês de Maio/2020 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, tem se mantido em excelente nível, permanecendo acima a meta estabelecida (90%). No mês de Maio/2020 a média geral de satisfação correspondeu a 99,4%, sendo 9,4% superior à meta preconizada (90%). O Ambulatório obteve maior índice de satisfação (99,9%).

Referente às pesquisas de satisfação realizadas, no mês analisado foram aplicados 708 (setecentos e oito) questionários, atingindo N amostral de 11,3%. O resultado alcançado foi: Unidades de Internação de 14,7%, SADT 11,2%, Ambulatório 11% e Pronto Atendimento 11,2%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

Em relação às manifestações, no Serviço de Atendimento ao Usuário foram registradas 32 (trinta e duas) no total, sendo 01 (uma) anônima e 31 (trinta e uma) de usuários devidamente identificados. O percentual de queixas resolvidas foi de 100%. Frisa-se que a equipe do SAU monitora diariamente as queixas realizadas pelos usuários, junto aos gestores e demais envolvidos, buscando sempre uma resolução do problema apresentado, bem como o seu retorno. 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 Maio, foram registrados 41 (quarenta e um) elogios, e destacaram-se no ranking dos setores mais elogiados: Clínica Oncológica 15 (quinze), Clínica Médica 12 (doze) e Serviço de Nutrição e Dietética – SND com 05 (cinco).

Observa-se que no decorrer dos meses analisados, a evolução dos serviços prestados pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) vem mantendo-se em nível satisfatório, através de um atendimento baseado nos princípios da humanização.