



Secretaria de Saúde Pública



## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: MAIO - 2021

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 14/06/2021 12:14 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 3F331c25E08B26D9.E857D6EA76FF6D4A.90CFF77FC8B8D9667F.CEE2675FF2F2C3CA

*Luzinete de Santiago*  
Luzinete de Santiago  
Sup. Administrativo - HRBA  
Mat. 001421

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 realizados em nome do Sistema Único de Saúde (SUS)  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2021/633810 Anexo/Sequencial: 14



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: MAIO - 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 Maio/2021 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

### 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Maio de 2021, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 151 (cento e cinquenta e um) atendimentos em sala, sendo 94 (noventa e quatro) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 06 (seis) encaminhamentos a outros profissionais e 51 (cinquenta e um) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.260 (mil duzentos e sessenta ) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 50 (cinquenta) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 321 (trezentos e vinte e um) no Ambulatório, 821 (oitocentos e vinte e um) no SADT e 68 (sessenta e oito) 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>
Maiο	50	821	321	68	<b>1.260</b>
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>3.663</b>	<b>1.516</b>	<b>289</b>	<b>5.718</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)

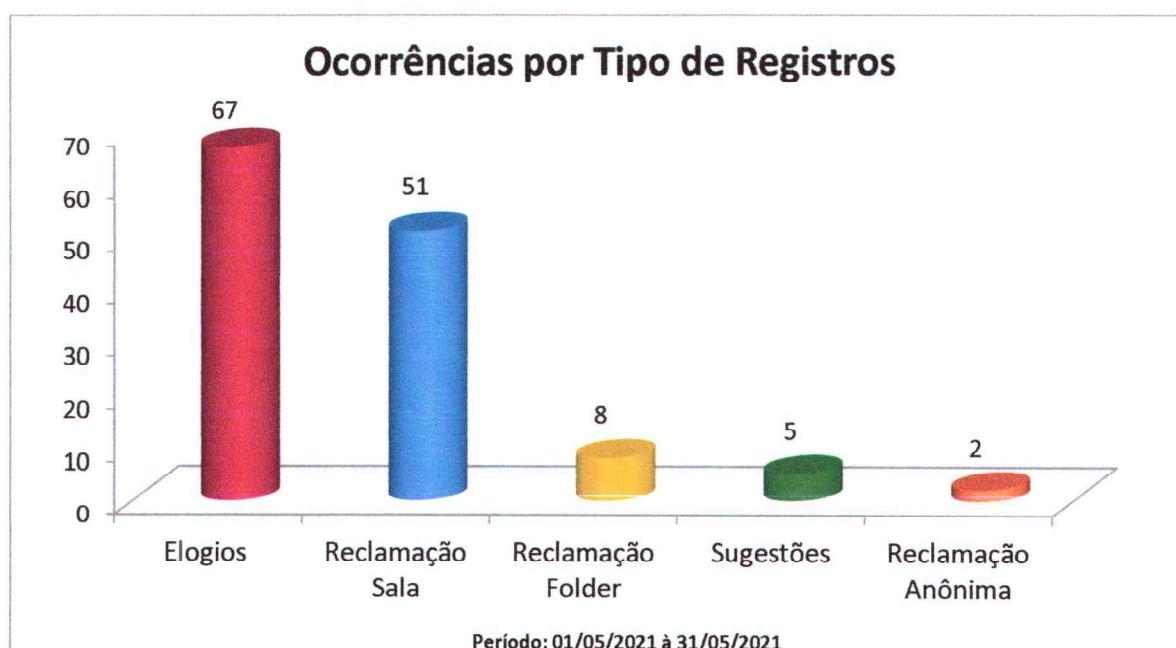
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

### 3. Análise das Ocorrências

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 133 (cento e trinta e três) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 67 (sessenta e sete) elogios, 51 (cinquenta e um) reclamações em sala, 08 (oito) reclamações através de folder, 05 (cinco) sugestões e 02 (duas) reclamações anônimas.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

**GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações**

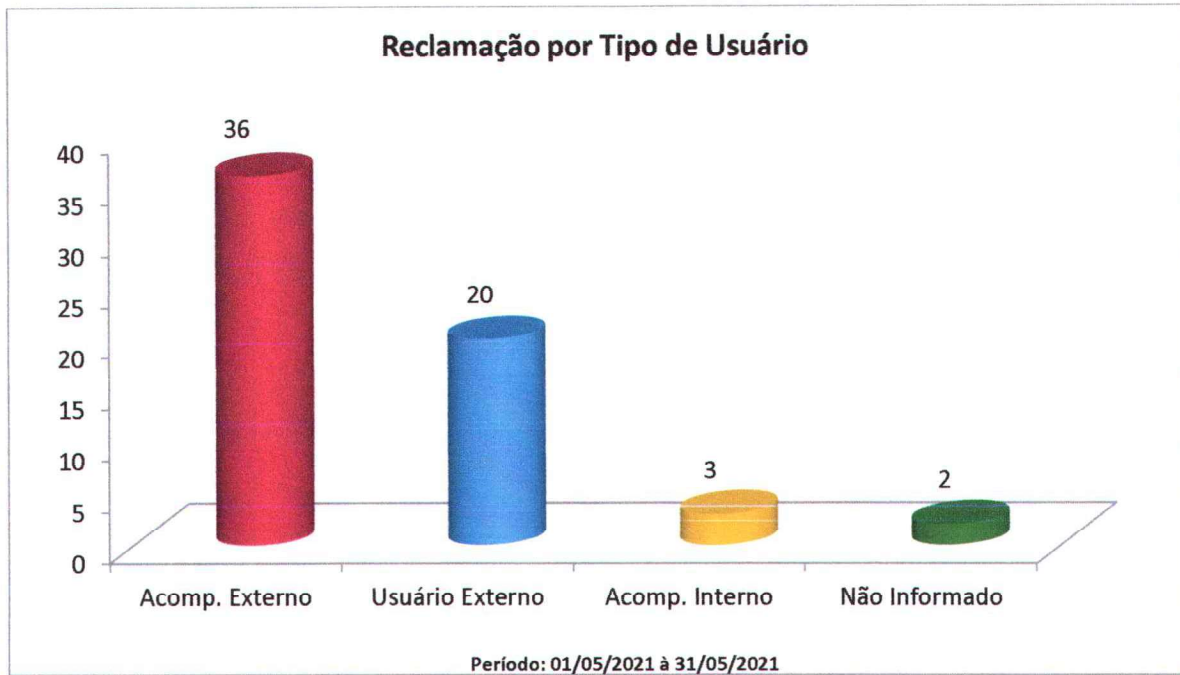


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Maio/2021

Em relação 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 de e não informado.

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

**GRÁFICO 02: Tipo de usuário**

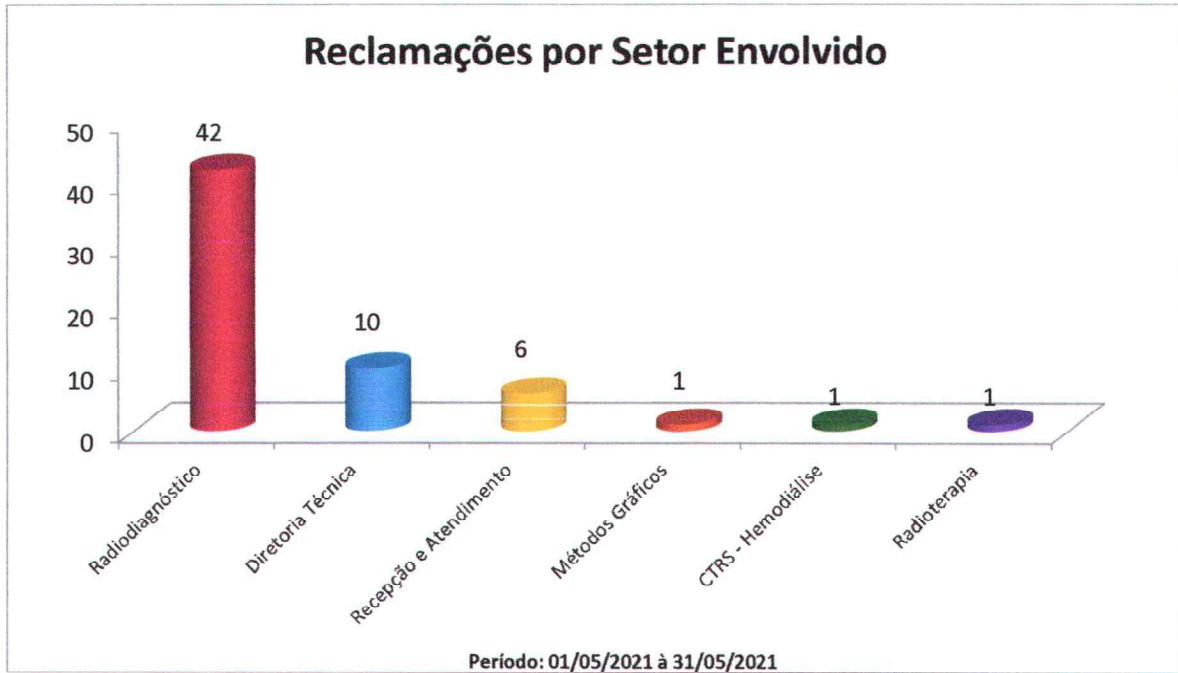


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Maio/2021

No mês de Maio/2021, foram registradas 61 (sessenta e um) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Diretoria Técnica, Recepção e Atendimento, seguido por outros.

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

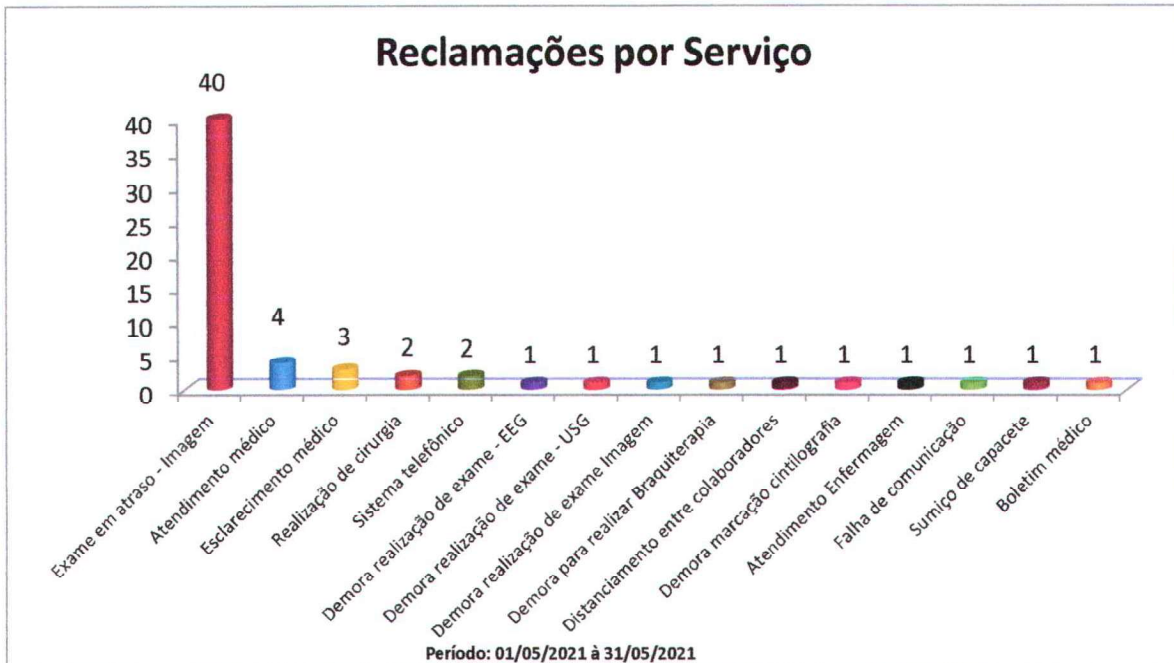
**GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Maio/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/Maio/2021

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 através de contato telefônico. Das 61 (sessenta e um) queixas formalizadas, 59 (cinquenta e nove) foram com autores devidamente identificados e a forma de retorno utilizada foi unicamente através de contato telefônico.

No mês de maio/2021, foram registrados 67 (sessenta e sete) elogios, destacando-se os setores: Ambulatório de Especialidades 16 (dezesseis), Clínica Oncológica 09 (nove), Serviço de Nutrição e Dietética 08 (oito). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 88 (oitenta e oito) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
54	13 (que geraram 34 no total)	88

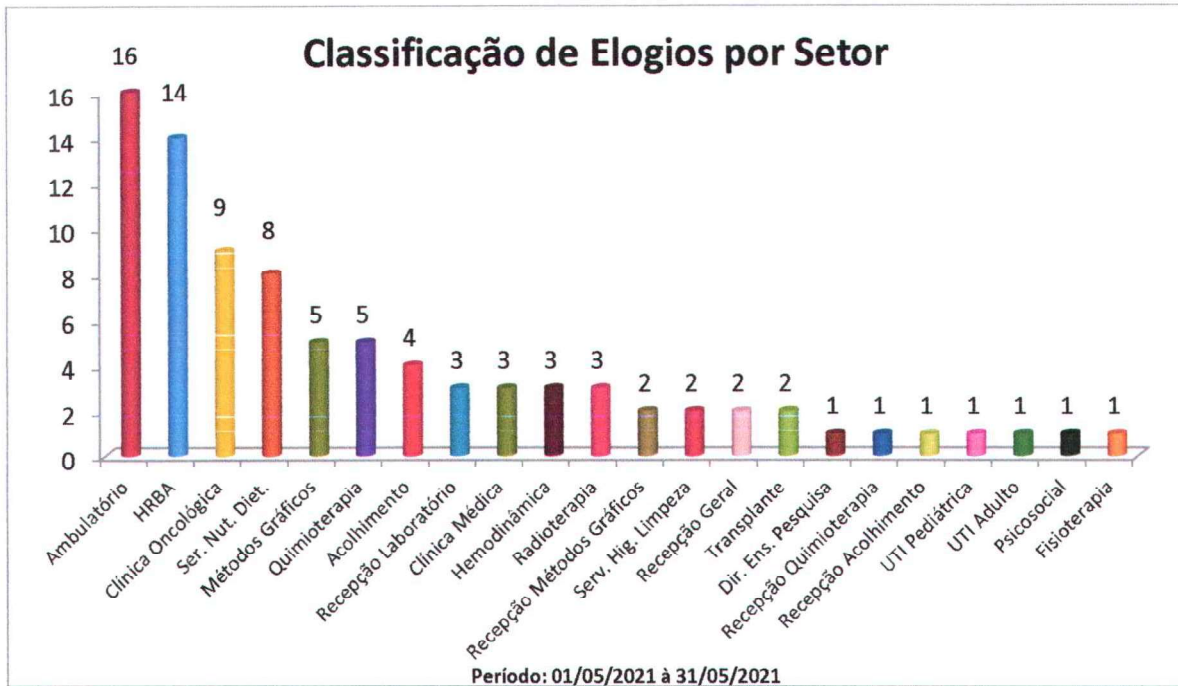
Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 17734 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17737 gerou 03 (três) elogios: UTI Pediátrica, Serviço de Nutrição e Dietética, Fisioterapia;
- Código 17771 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética, Departamento de Ensino e Pesquisa;
- Código 17772 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Oncológica;
- Código 17779 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17788 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17794 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 17730 gerou 03 (três) elogios: Recepção da Quimioterapia, Quimioterapia, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 17744 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do Métodos Gráficos, Métodos Gráficos;
- Código 17764 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17770 gerou 04 (quatro) elogios: Radioterapia, Quimioterapia, Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17790 gerou 02 (dois) elogios: Métodos gráficos, Recepção do Métodos Gráficos;
- Código 17752 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Acolhimento, Acolhimento.



Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Maio 2021

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR WAIS DE UM USUÁRIO (Lei. 11.419/2006)  
 Última Assinatura: 3F331625E08B26D9.E8957D6EA76FF6D4.90CE77FC8B99667F.CBE2675FF2F2C3CA  
 EM 14/06/2021 12:14 (Hora Local) - Aut.

#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de maio/2021 foram aplicados 1.260 (mil duzentos e sessenta) 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			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	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%	250
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%	3.663
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%	1.516
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%	289
Média Geral	-	-	98,8%	-	-	99,4%	-	-	99,6%	-	-	99,4%	-	-	98,8%	-
TOTAL	1.120	-	-	1.072	-	-	962	-	-	1.304	-	-	1.260	-	-	5.718

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 50 (cinquenta) pesquisas, o que representa 14,0% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência de análise. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 100%, ultrapassando a meta determinada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 821 (oitocentos e vinte e um) pesquisas, correspondendo a 12,2% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de maio. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,5%, permanecendo superior à meta recomendada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 321 (trezentos e vinte e um) questionários de pesquisas, equivalente a 12,5% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,4%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 68 (sessenta e oito) pesquisas, demonstrando 14,3% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de referência (maio/2021). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 97,3%, continua acima da meta estabelecida (90%).

## 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 maio/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, tem se mantido em excelente nível, permanecendo acima da meta estabelecida (90%). No mês de maio/2021 a média geral de satisfação correspondeu a 98,8%, permanecendo superior à meta preconizada (90%).

No que se refere às pesquisas de satisfação realizadas, no mês analisado, foram aplicados 1.260 (mil duzentos e sessenta) questionários, atingindo N amostral de 12,5%, de acordo com a fórmula utilizada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário. O resultado alcançado foi: Unidades de Internação de 14,0%, SADT 12,2%, Ambulatório 12,5% e Pronto Atendimento 14,3%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

Com relação às manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), foram registradas 61 (sessenta e um), sendo 59 (cinquenta e nove) com autores identificados e 02 (duas) anônimas, sendo o percentual de queixas resolvidas equivalente a 96,7%. 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 referência, foram registrados 67 (sessenta e sete) elogios, sendo que destes, alguns fizeram referência a mais de um setor, totalizando 88 (oitenta e oito), dos quais se sobressaíram os setores: Ambulatório de Especialidades 16 (dezesesseis), Clínica Oncológica 09 (nove), Serviço de Nutrição e Dietética 08 (oito).

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.