



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: MAIO - 2022


Luzinete de Santiago
Sup. Adm. - HRBA
Mat. 001431

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)
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/746126 Anexo/Sequencial: 7



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: MAIO - 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 SAU 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 atendido, seguindo desta forma, todos os princípios e diretrizes recomendadas pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de maio/2022 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de maio/2022, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 217 (duzentos e dezessete) atendimentos em sala, sendo 116 (cento e dezesseis) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais e 100 (cem) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.349 (mil trezentos e quarenta e nove) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 85 (oitenta e cinco) nas Unidades de Internação (UTI Covid, Clínicas Cirúrgica, Médica, Oncológica e Pediátrica), 844 (oitocentos e quarenta e quatro) no SADT, 349 (trezentos e quarenta e nove) no Ambulatório e 71 (setenta e um) no Pronto Atendimento.

TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	44	738	314	80	1.176
Fevereiro	62	862	345	111	1.380
Março	64	839	362	71	1.336
Abril	51	916	373	73	1.413
Maio	85	844	349	71	1.349
Total	306	4.199	1.743	406	6.654

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)

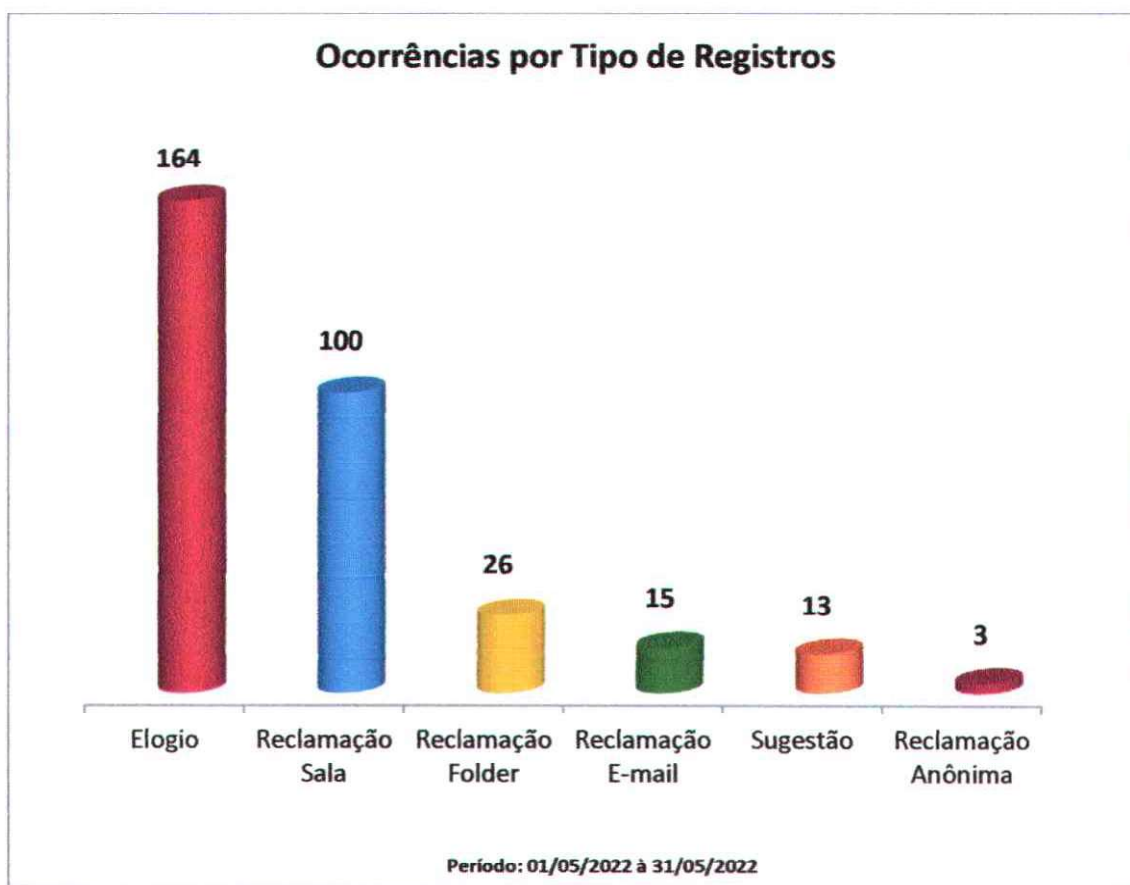
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

No mês de referência (maio/2022), o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 321 (trezentos e vinte e um) ocorrências, sendo todas registradas via Sistema SAS - Interact, correspondendo a 164 (cento e sessenta e quatro) elogios, 100 (cem) reclamações em sala, 26 (vinte e seis) reclamações através de folder, 15 (quinze) reclamações via e-mail, 13 (treze) sugestões e 03 (três) reclamações anônimas.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

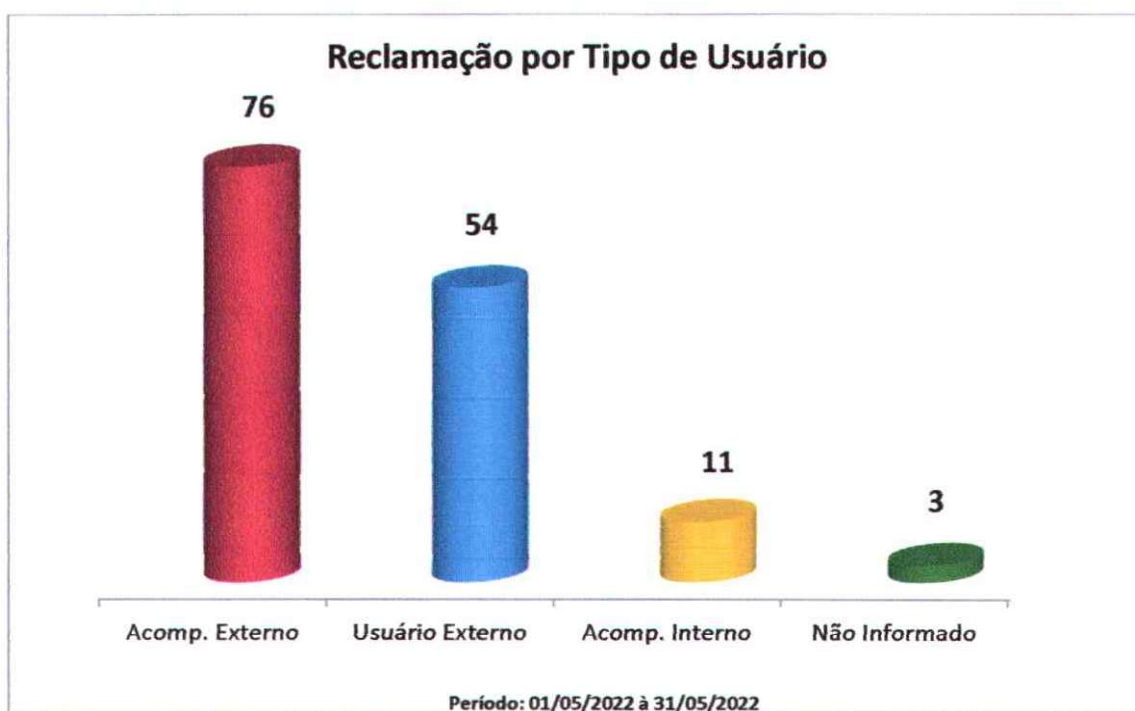


Fonte: Banco de Dados do Interact –SAU-Maio/2022

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

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

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário



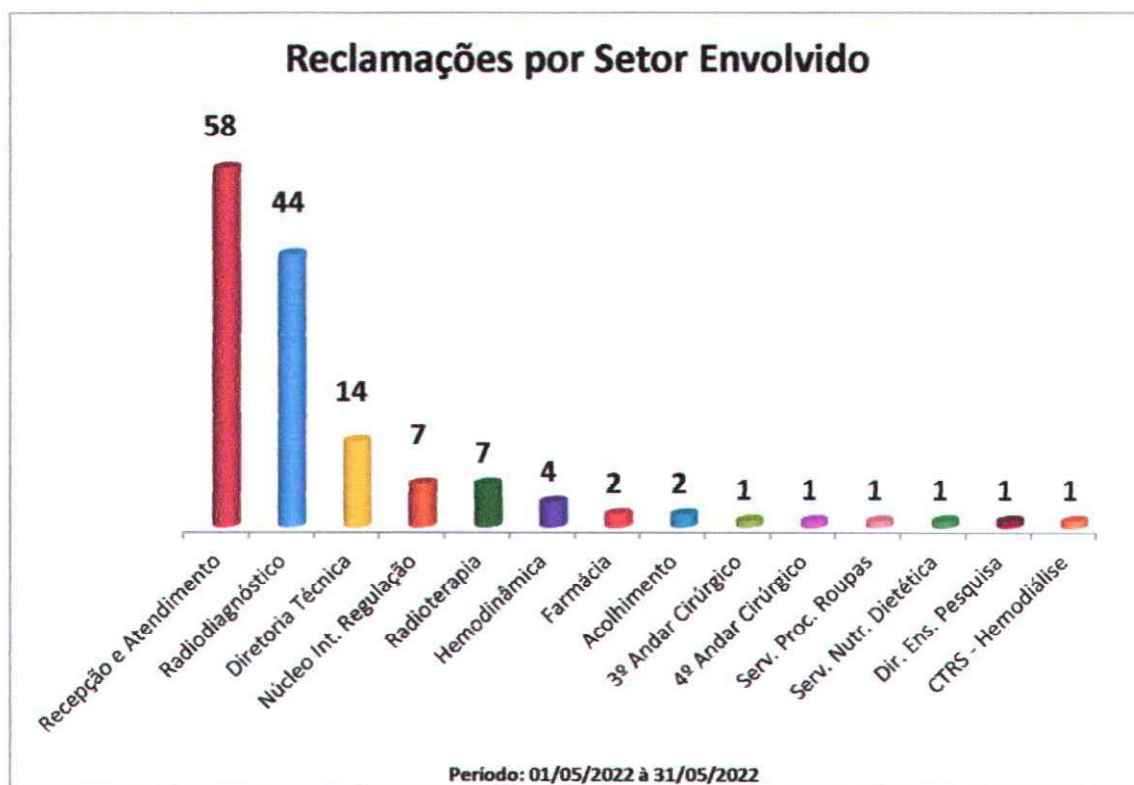
Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Maio/2022.

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
Identificador de autenticação: 5292EE2C5B394B09.93CA8E82550CA460.608918117E6AF7F7.6807058DEF91F4F8
EM 14/06/2022 15:06 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 5292EE2C5B394B09.93CA8E82550CA460.608918117E6AF7F7.6807058DEF91F4F8

No mês de análise foram registradas 144 (cento e quarenta e quatro) reclamações, destacando-se os setores Recepção e Atendimento, Radiodiagnóstico, Diretoria Técnica, 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-Maio/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-Maio/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 maio/2022, a forma de retorno aos usuários mais utilizada pelo SAU, foi através de contato telefônico. Das 144 (cento e quarenta e quatro) queixas formalizadas, 141 (cento e quarenta e um) foram com autores devidamente identificados, e destas 136 (cento e trinta e seis) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 05 (cinco) retornos realizados pessoalmente ao usuário, em sala.

No mês de maio/2022, foram registrados 164 (cento e sessenta e quatro) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 38 (trinta e oito), Clínica Oncológica 30 (trinta) e 4º Andar Cirúrgico 28 (vinte e oito). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 290 (duzentos e noventa) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
101	64 (que geraram 189 no total)	290

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 20122 gerou 04 (quatro) elogios: Fisioterapia, Serviço de Nutrição e Dietética, 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20135 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20175 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20188 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20189 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20190 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20193 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 20217 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20209 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20210 gerou 06 (seis) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Fisioterapia, Engenharia Hospitalar, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20237 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20238 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia;
- Código 20240 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20244 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20262 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20291 gerou 03 (três) elogios: Clínica Obstétrica, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20292 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20293 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Obstétrica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20302 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 20305 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Farmácia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20316 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20327 gerou 11 (onze) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Atendimento ao Usuário, Ambulatório, Laboratório, Radiodiagnóstico, Psicossocial, Acolhimento, Radioterapia, Farmácia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20331 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20338 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20339 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20340 gerou 02 (dois) elogios: Departamento de Ensino e Pesquisa, Clínica Oncológica;
- Código 20342 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20345 gerou 06 (seis) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Psicossocial, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20346 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 20348 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20351 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20352 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20353 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Processamento de Roupas;
- Código 20354 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20355 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Farmácia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20357 gerou 05 (cinco) elogios: Clínica Oncológico, Fisioterapia, Farmácia, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20358 gerou 05 (cinco) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Processamento de Roupas, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20359 gerou 05 (cinco) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, UTI Adulto, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20360 gerou 04 (quatro) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Processamento de Roupas;

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/06/2022 15:06 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 5292EE2C5B394B09.93CA8882550CA460.608918117E6AF7F7.6807058DEF91F4F8



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 20361 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20362 gerou 05 (cinco) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, UTI Adulto, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20366 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20371 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20372 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20374 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Departamento de Ensino e Pesquisa, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20375 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 20376 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20377 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20381 gerou 05 (cinco) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20326 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, Farmácia;



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 20144 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do Radiodiagnóstico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20145 gerou 02 (dois) elogios: Métodos Gráficos, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20145 gerou 03 (três) elogios: Radioterapia, Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20157 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do Radiodiagnóstico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20261 gerou 02 (dois) elogios: Radiodiagnóstico, Serviço de Atendimento ao Usuário;
- Código 20296 gerou 03 (três) elogios: Quimioterapia, Farmácia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20298 gerou 02 (dois) elogios: Recepção e Atendimento, Hemodiálise;
- Código 20335 gerou 02 (dois) elogios: Métodos Gráficos, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20368 gerou 06 (seis) elogios: Hemodiálise, Serviço de Nutrição e Dietética, Psicossocial, Recepção da Hemodiálise, Serviço de Atendimento ao Usuário, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20379 gerou 02 (dois) elogios: Recepção da Radioterapia, Radioterapia;
- Código 20380 gerou 04 (quatro) elogios: Radiodiagnóstico, Hemodinâmica, Centro Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

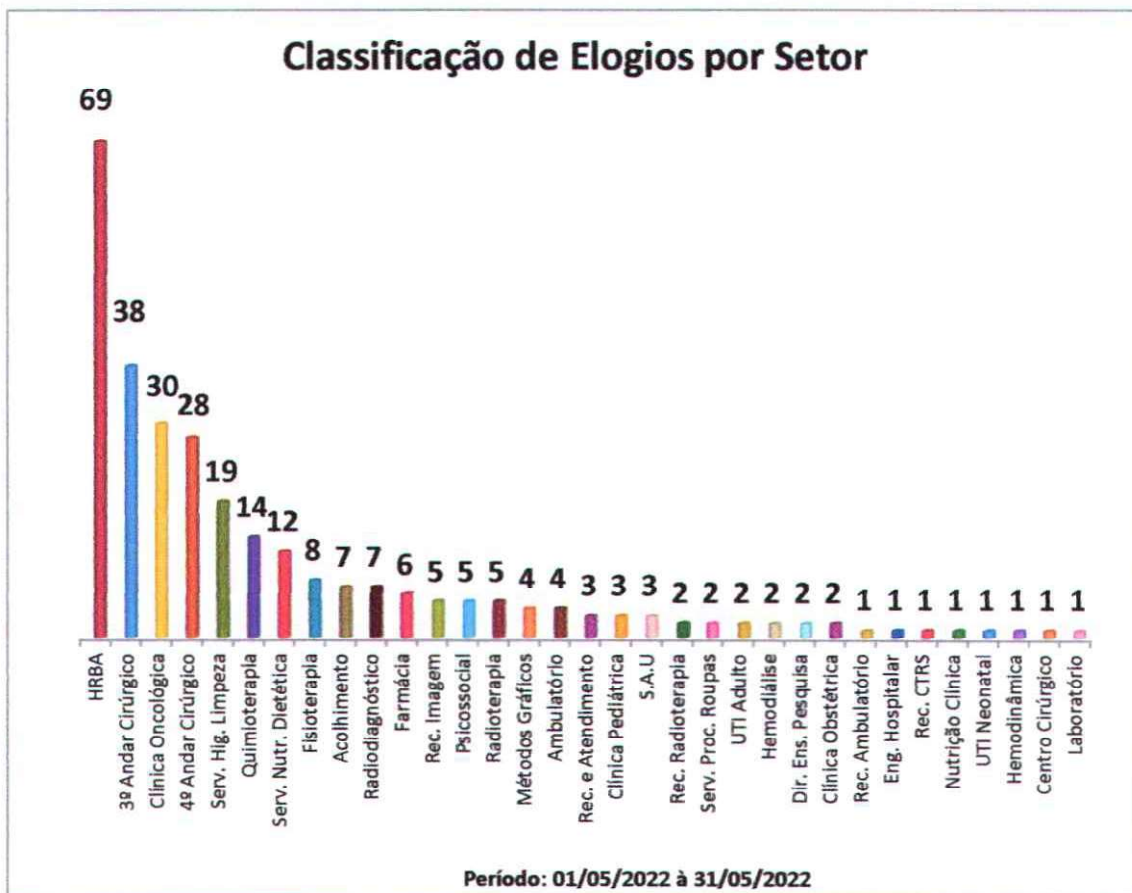
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
ASSINATURA: 5292E2C5B394B09.93CA88B2550CA460.608918117E6AF7F7.6807058DEF91F4F8
EM 14/06/2022 15:06 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 5292E2C5B394B09.93CA88B2550CA460.608918117E6AF7F7.6807058DEF91F4F8



- Código 20185 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20208 gerou 04 (quatro) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Acolhimento, Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 20299 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, Serviço de Nutrição e Dietética.

O gráfico a seguir apresenta a classificação dos elogios por setores:

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de maio/2022 foram aplicados 1.349 (mil trezentos e quarenta e nove) 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			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	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%	306
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%	4.199
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%	1.743
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%	406
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,1%	-	-	98,7%	-	-	99,3%	-	-	97,9%	-
TOTAL	1.176	-	-	1.380	-	-	1.336	-	-	1.413	-	-	1.349	-	-	6.654

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





Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicados 85 (oitenta e cinco) questionários de pesquisas, equivalente a 23,5% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência (maio/2022). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99%.

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 844 (oitocentos e quarenta e quatro) questionários de pesquisas, representando 12,6% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,2%.

No Ambulatório foram aplicados 349 (trezentos e quarenta e nove) questionários de pesquisas, correspondendo a 12,2% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,7%.

No Pronto Atendimento foram realizadas 71 (setenta e um) pesquisas, o que corresponde a 12,7% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 94,6%.

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

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/06/2022 15:06 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 5292EE2C5B394B09.93CA88B2550CA460.608918117E6AF7F7.6807058DEF91F4F8



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 do 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.

Destaca-se que no mês de maio/2022, 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 em relação à pandemia de Coronavírus (Covid-19), as quais são cumpridas pela direção do HRBA e demais colaboradores.

É importante ressaltar que o Hospital Regional planeja retornar com os encontros ainda no primeiro semestre de 2022, já que em decorrência do fortalecimento das taxas de infecção com o coronavírus nos últimos dois anos, a unidade foi obrigada a suspender tais encontros, já que os usuários/pacientes que participam da roda de conversa geralmente possuem uma situação clínica delicada, não podendo estes serem submetidos a nenhuma situação de risco. Esclarece-se que o retorno das reuniões ainda está sendo avaliado pela equipe do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, a qual acredita que ainda não é momento de se retornar com esta atividade.





Secretaria de
Saúde Pública



6. Considerações Finais

No mês de maio/2022, a taxa de satisfação global do usuário em relação aos serviços prestados pelo HRBA foi de 97,9%, sendo tal resultado considerado satisfatório em relação a meta previamente estabelecida (90%).

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas no mês avaliado, foram aplicados 1.349 (mil trezentos e quarenta e nove) questionários, alcançando N amostral de 12,9%, 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 23,5% nas Unidades de Internação, 12,6% em SADT, 12,2% em Ambulatório e 12,7% 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 144 (cento e quarenta e quatro), das quais 141 (cento e quarenta e um) foram com autores devidamente identificados. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolatividade foi correspondente a 99,3%.

Quanto às manifestações de elogios no mês analisado, destacaram-se os setores: destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 38 (trinta e oito), Clínica Oncológica 30 (trinta), 4º Andar Cirúrgico 28 (vinte e oito). Foram registrados 164 (cento e sessenta e quatro), no entanto, alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 290 (duzentos e noventa) 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.



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	100	100	97	0	3	0	1
Registros de Reclamação via Folder	26	26	24	0	2	0	0
Registros de Reclamação via E-mail	15	15	15	0	0	0	0
Total de Registros	141	141	136	0	5	0	1

Observação: No mês de maio, foram registradas 03 (três) reclamações anônimas, sendo estas tratadas, porém sem possibilidade de retorno ao autor, totalizando 144 (cento e quarenta e quatro) 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.

143 / 144 x 100 = 99,3% de tratativas efetivas.

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