



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: MARÇO - 2022

Luzinide Santiago
Luzinide 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: C1647E4.3EE9.069.9992B34183C9B31006

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/457750 Anexo/Sequencial: 9



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: MARÇO - 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, atendendo desta forma, todos os princípios e diretrizes recomendadas pelo SUS.

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


Daiane Múndas Penna
Gerente de Qualidade
HRBA

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de março/2022, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 140 (cento e quarenta) atendimentos em sala, sendo 92 (noventa e dois) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais e 47 (quarenta e sete) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.336 (mil trezentos e trinta e seis) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 64 (sessenta e quatro) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 839 (oitocentos e trinta e nove) no SADT, 362 (trezentos e sessenta e dois) 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 |
| Total | 170 | 2.439 | 1.021 | 262 | 3.892 |

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) |

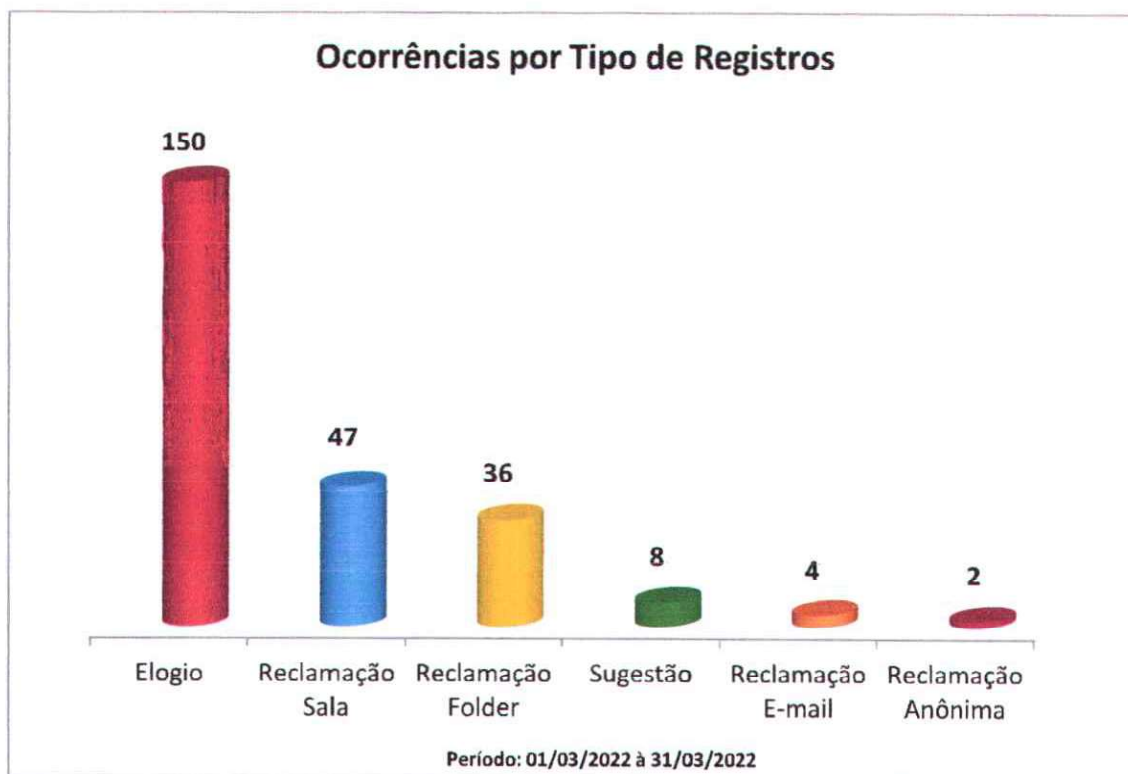
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

No mês de referência (março/2022), o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 247 (duzentos e quarenta e sete) ocorrências, sendo todas registradas via Sistema SAS - Interact, correspondendo a 150 (cento e cinquenta) elogios, 47 (quarenta e sete) reclamações em sala, 36 (trinta e seis) reclamações através de folder, 08 (oito) sugestões, 04 (quatro) reclamações via e-mail e 02 (dois) reclamações anônimas.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



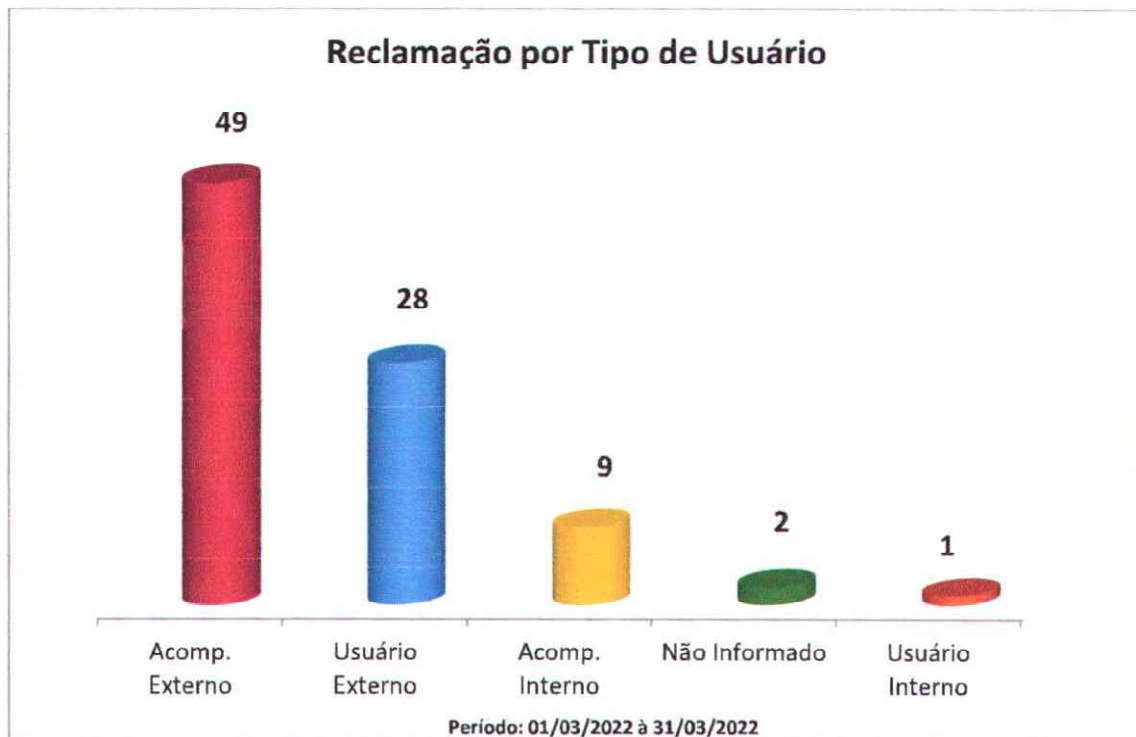
Fonte: Banco de Dados do Interact –SAU-Março/2022

Rosilene Moraes Pereira
Gerente de Qualidade
HRBA

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, Não Informado e Usuário Interno, respectivamente.

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

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário



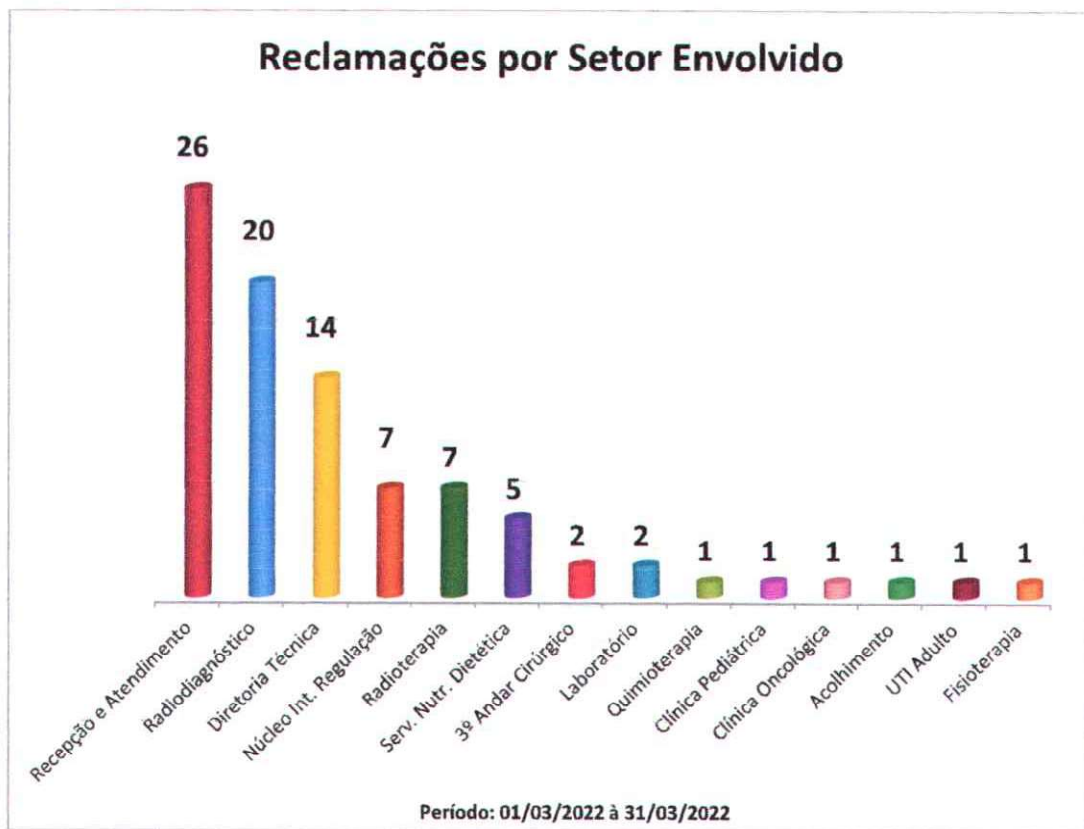
Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Março/2022.

Daniela Maria Penna
Daniela Maria Penna
Gerente de Qualidade
HRBA

No mês de análise foram registradas 89 (oitenta e nove) 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

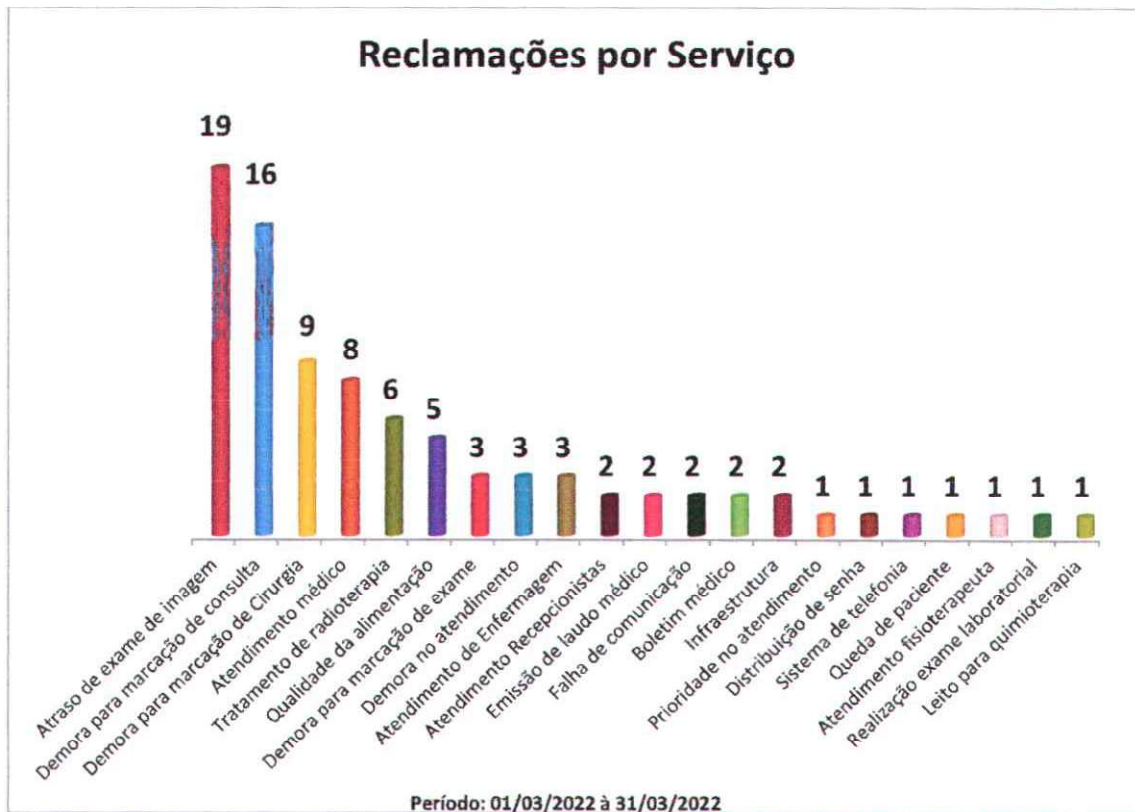


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Março/2022

Daniela Mendes Pereira
Gerente de Qualidade
HRBA

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por serviço:

GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço



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

As reclamações registradas foram encaminhadas aos gestores das áreas via sistema SAS - Interact, para as devidas tratativas e posterior aprovação e, posteriormente, efetuado retorno aos usuários reclamantes.

No mês avaliado, a forma de retorno aos usuários mais utilizada pelo SAU, foi através de contato telefônico. Das 89 (oitenta e nove) queixas formalizadas, 87 (oitenta e sete) foram com autores devidamente identificados, e destas, 85 (oitenta e cinco) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 02 (dois) retornos realizados pessoalmente ao usuário, em sala.

Deiane Miranda Penna
Gerente de Qualidade
HRBA

No mês de março/2022, foram registrados 150 (cento e cinquenta) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 42 (quarenta e dois), Quimioterapia 23 (vinte e três), Clínica Oncológica 23 (vinte e três). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 250 (duzentos e cinquenta) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor. Frisa-se que para definição de 2º e 3º lugares, foi avaliado o histórico de elogios direcionados aos setores supracitados, uma vez que os elogiados foram contemplados com 23 (vinte e três) elogios, cada.

| ELOGIOS INDIVIDUAIS | ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA | TOTAL DE ELOGIOS |
|---------------------|------------------------------------|------------------|
| 94 | 57 (que geraram 156 no total) | 250 |

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 19523 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19529 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19540 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19543 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19548 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19556 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19557 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);


Daiane C. Maduro
Gerente de Qualidade
HRBA


Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

- Código 19558 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19564 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Psicossocial;
- Código 19566 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19567 gerou 06 (seis) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Clínica Pediátrica, Serviço de Nutrição e Dietética, Psicossocial, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19579 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19580 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19588 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19604 gerou 07 (sete) elogios: Recepção Geral, 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, Psicossocial, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19617 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19608 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

Rosilene Mendes Pontes
Gerente de Qualidade
HRBA

- Código 19611 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Unidade de Terapia Intensiva, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19615 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19634 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19636 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19637 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19643 gerou 03 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19640 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19645 gerou 03 (três) elogios: Clínica Pediátrica, Serviço de Higienização e Limpeza, Recepção Geral;
- Código 19649 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19661 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19663 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Recepção Geral, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19678 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);


Gerente de Qualidade
HRBA

- Código 19680 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19681 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19691 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 19684 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19712 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19713 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 19711 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19728 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19725 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 19736 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 19746 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19749 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

- Código 19750 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19752 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19759 gerou 05 (cinco) elogios: Clínica Covid, Fisioterapia, Psicossocial, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19757 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19545 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19568 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Imagem, Radiodiagnóstico;
- Código 19589 gerou 03 (três) elogios: Quimioterapia, Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19590 gerou 03 (três) elogios: Quimioterapia, Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19592 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19614 gerou 02 (dois) elogios: Métodos Gráficos, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19699 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Geral, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19698 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

Dalane C. Maduro Sousa
Gerente de Qualidade
HRBA



Secretaria de Saúde Pública



- Código 19704 gerou 05 (cinco) elogios: Quimioterapia, Radioterapia, Recepção da Quimioterapia, Recepção da Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19743 gerou 03 (três) elogios: Radioterapia, Recepção da Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19638 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19655 gerou 04 (quatro) elogios: Acolhimento, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei. 11.419/2006)
EM 14/04/2022 16:07 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 6B55BC07BBEAB15.38882995A96C8AE6.2FC0F68A5F2D0BE9.E973F3A693AE3922

Dalane C. Maduro Sousa
Dalane C. Maduro Sousa
Gerente de Qualidade
HRBA



Dalane C. Maduro Sousa
Dalane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

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

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de março/2022 foram aplicados 1.336 (mil trezentos e trinta e seis) 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 | | | Total |
|--------------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|------------|--------------|--------------|
| | 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% | 170 |
| SADT | 738 | 12,1% | 99,3% | 862 | 12,3% | 99,3% | 839 | 12,3% | 99,2% | 2.439 |
| Ambulatório | 314 | 12,0% | 98,3% | 345 | 12,7% | 99,2% | 362 | 12,4% | 98,2% | 1.021 |
| Pronto Atendimento | 80 | 12,0% | 98,4% | 111 | 12,4% | 98,3% | 71 | 12,1% | 98,8% | 262 |
| Média Geral | - | - | 98,9% | - | - | 99,1% | - | - | 98,7% | - |
| TOTAL | 1.176 | - | - | 1.380 | - | - | 1.336 | - | - | 3.892 |

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



Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicados 64 (sessenta e quatro) questionários de pesquisas, equivalente a 18,6% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,6%, mantendo-se superior à meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 839 (oitocentos e trinta e nove) questionários de pesquisas, representando 12,3% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,2%, mantendo-se acima da meta proposta (90%).

No Ambulatório foram aplicados 362 (trezentos e sessenta e dois) questionários de pesquisas, correspondendo a 12,4% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,2%, continuando acima da meta definida (90%).

No Pronto Atendimento foram realizadas 71 (setenta e um) pesquisas, demonstrando 12,1% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,8%, ultrapassando a meta estipulada (90%).

Danielle Mendes Penna
Gerente de Qualidade
[Assinatura]

[Assinatura]
Datane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA



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 março/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 válido ressaltar a pretensão de retornar com as reuniões no primeiro semestre, porém, devido ao fortalecimento das restrições em razão da elevação no número de usuários infectados no primeiro mês do ano, não foi possível retomar os encontros.



6. Considerações Finais

No mês de março/2022, a média geral de satisfação manteve-se superior à meta definida (90%), apresentando resultado de 98,7%.

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas no mês avaliado, foram aplicados 1.336 (mil trezentos e trinta e seis) questionários, alcançando N amostral de 12,5%, em conformidade com a fórmula utilizada 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 18,6% nas Unidades de Internação, 12,3% em SADT, 12,4% em Ambulatório e 12,1% 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 89 (oitenta e nove), das quais 87 (oitenta e sete) foram com autores devidamente identificados. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolatividade foi correspondente a 97,7%.

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 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 estes, menções honrosas e troféu elogio, tendo sua foto e seus elogios expostos durante o mês no referido mural.

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 | 47 | 47 | 46 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Registros de Reclamação via Folder | 36 | 36 | 35 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Registros de Reclamação via E-mail | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total de Registros | 87 | 87 | 85 | 0 | 2 | 0 | 2 |

Observação: No mês de março, foram registradas 02 (duas) reclamações anônimas, sendo estas tratadas, porém sem possibilidade de retorno ao autor, totalizando 89 (oitenta e nove) 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.

$$\frac{\text{Quantidade de reclamações tratadas}}{\text{Total de reclamações registradas}} \times 100 = \text{Percentual de tratativas efetivas.}$$

$$87 / 89 \times 100 = 97,7\% \text{ de tratativas efetivas.}$$

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



Secretaria de
Saúde Pública



DESCRIÇÃO DOS ANEXOS

- Anexo 01:** Fluxograma de Pesquisa de Satisfação;
- Anexo 02:** Fluxograma de Registro Pessoal;
- Anexo 03:** Fluxograma de Registro de Folder;
- Anexo 04:** Mapa de Atendimento Diário;
- Anexo 05:** Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Usuários;
- Anexo 06:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Sala;
- Anexo 07:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Folder/Urna;
- Anexo 08:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – e-mail;
- Anexo 09:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – anônimas;
- Anexo 10:** Cópia dos Registros de Elogios dos Usuários;
- Anexo 11:** Cópia dos Registros de Sugestões dos Usuários.


Dalane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

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)

