



Secretaria de Saúde Pública



## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: NOVEMBRO - 2020

EM 14/12/2020 17:45 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: D59AA2F7F165411.B9E59FA407F1CC42.3F88FB22ED3D52981.9F1E4F46F91AAB5C ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

*Luzmeide*  
Luzmeide 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)

Identificador de autenticação: E308F5E.4C0E.6C1.192DADD503032B8BD6

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

Nº do Protocolo: 2020/1063921 Anexo/Sequencial: 13



Pró Saúde  
Fis.: 195  
Ass.: \_\_\_\_\_



Secretaria de Saúde Pública



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

## REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 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, 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 preconizado pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de Novembro de 2020 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

### 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de Novembro de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 112 (cento e doze) atendimentos em sala, sendo 94 (noventa e quatro) voltados à informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais e 17 (dezesete) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1.258 (mil duzentos e cinquenta e oito) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 51 (cinquenta e um) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 333 (trezentos e



EM 14/12/2020 17:45 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: D59AAAF97F165411.B9E59FA407F1CC42.3F8FB2ED3D52981.9F1E4F46F91AAB5C ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)



trinta e três) no Ambulatório, 814 (oitocentos e quatorze) no SADT e 60 (sessenta) 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>
Maiο	45	481	133	49	<b>708</b>
Junho	46	520	175	83	<b>824</b>
Julho	46	575	232	74	<b>927</b>
Agosto	54	794	270	58	<b>1.176</b>
Setembro	49	733	284	51	<b>1.117</b>
Outubro	62	826	298	58	<b>1.244</b>
Novembro	51	814	333	60	<b>1.258</b>
<b>Total</b>	<b>717</b>	<b>7.361</b>	<b>2.872</b>	<b>692</b>	<b>11.642</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 saído 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)

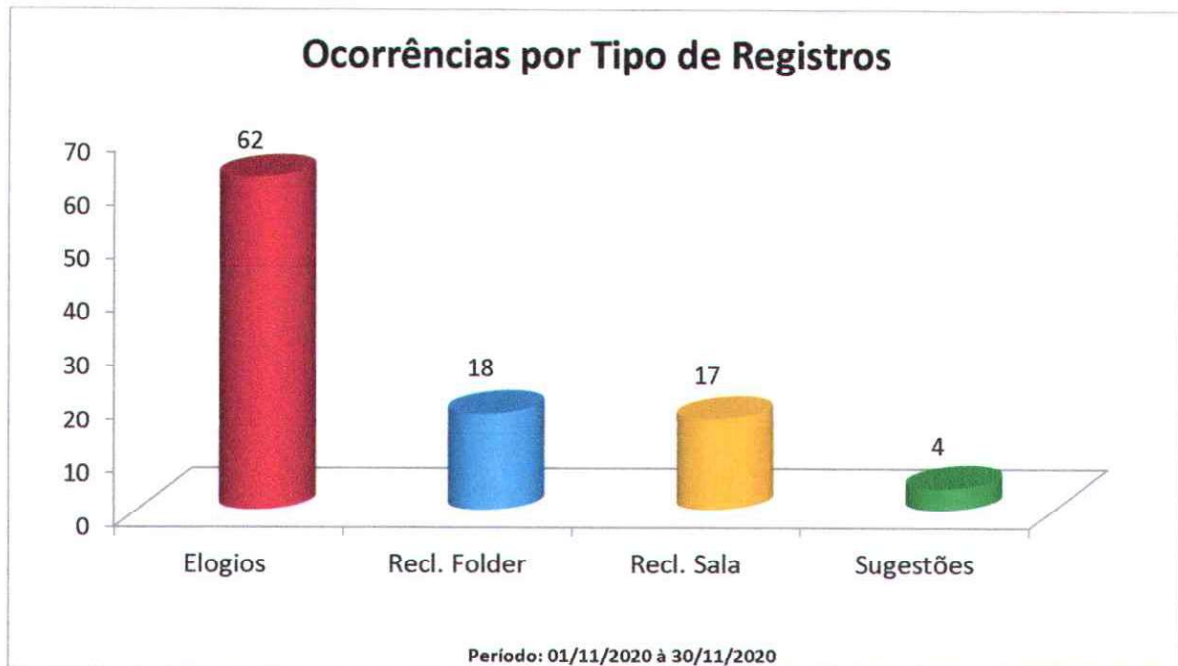
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

### 3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 101 (cento e um) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 62 (sessenta e dois) elogios, 18 (dezoito) reclamações através de folder, 17 (dezesete) reclamações em sala e 04 (quatro) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

**GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações**



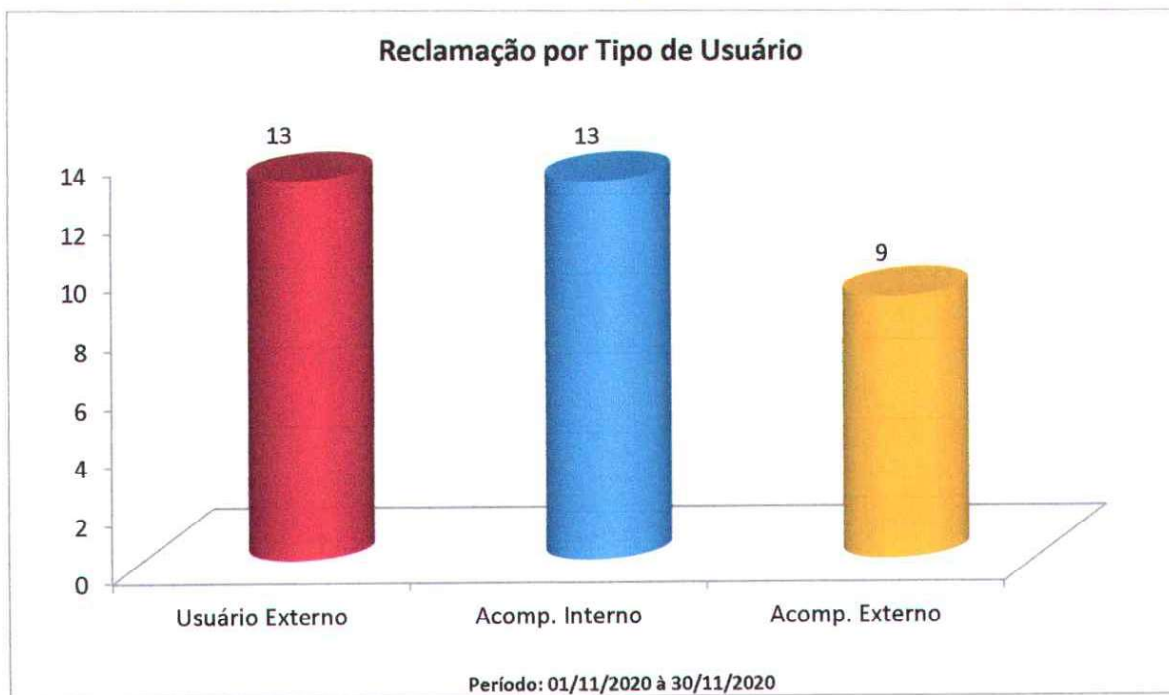
Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Novembro/2020

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 14/12/2020 17:45 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: D59AA2F97F165411.B9E59FA407F1CC42.3F8FB2ED3D52981.9F1E4F46F91AAB5C

Referente aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Usuário Externo, Acompanhante Interno, seguido de Acompanhante Externo.

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

**GRÁFICO 02: Tipo de usuário**



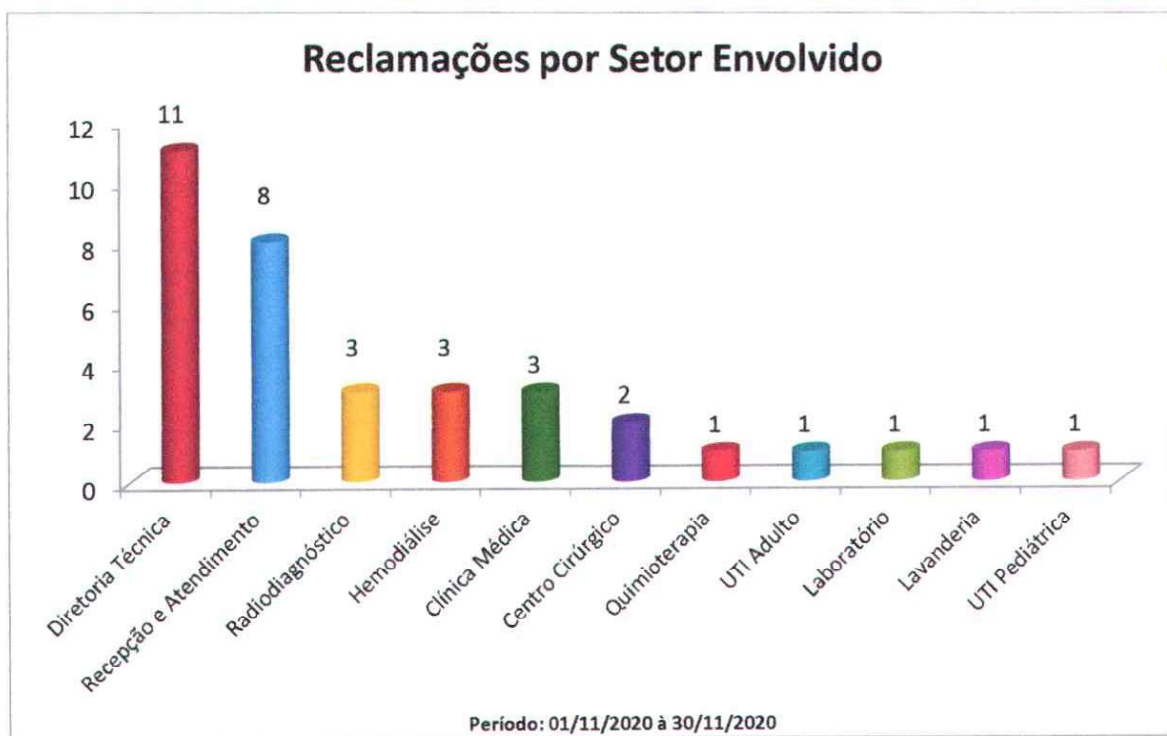
Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Novembro/2020



No mês de Novembro/2020, foram registradas 35 (trinta e cinco) reclamações, destacando-se os setores Diretoria Técnica, Recepção e Atendimento e Radiodiagnóstico, seguido por outros.

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

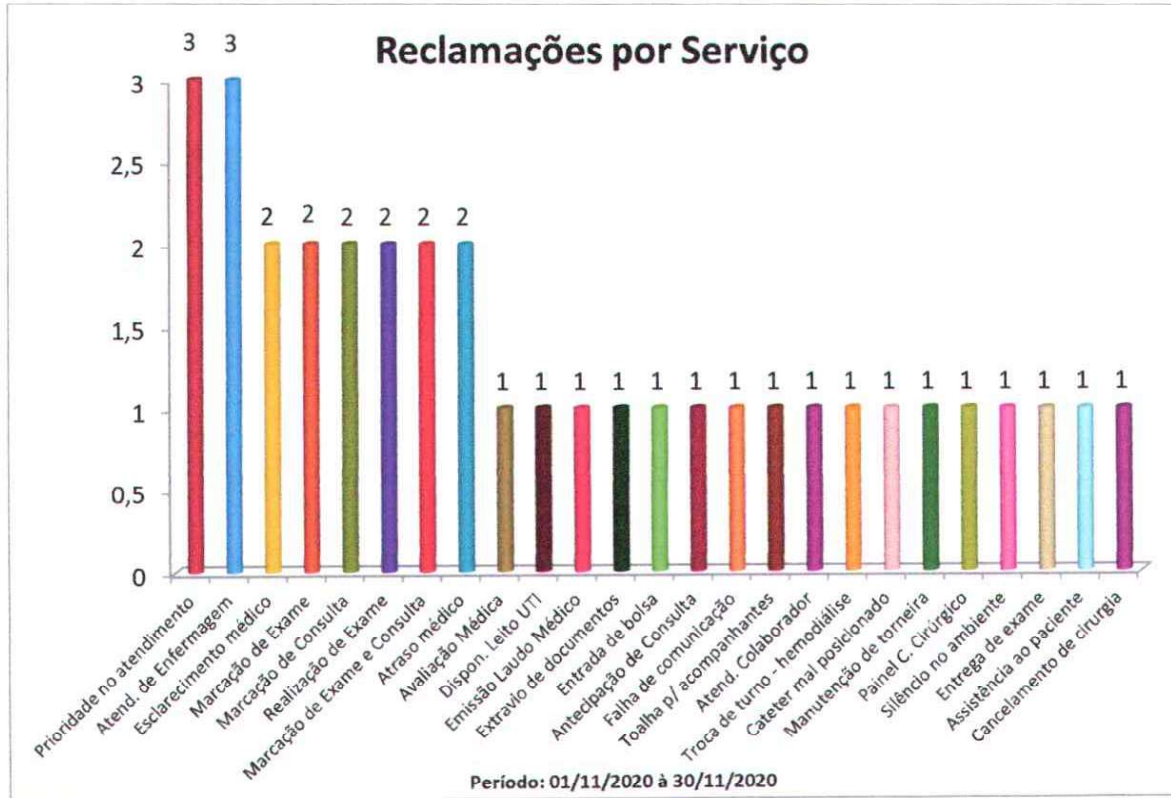
**GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Novembro/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/Novembro/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 35 (trinta e cinco) queixas formalizadas, todas foram com autores devidamente identificados e a forma de retorno utilizada foi através de contatos telefônicos.

No mês de Novembro/2020, foram registrados 62 (sessenta e dois) elogios, destacando-se os setores: Clínica Médica 12 (doze), Serviço de Nutrição e Dietética – SND 08 (oito) e Serviço de Higienização e Limpeza – SHL 08 (oito). Frisa-se que para definição de 2º e 3º lugares, foi avaliado o histórico de elogios, uma vez que, os elogiados foram contemplados com 08 (oito) elogios, cada.



Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 93 (noventa e três) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
42	20 (que geraram 51 no total)	93

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 17061 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Geral e Portaria
- Código 17068 gerou 02 (dois) elogios: Hemodiálise e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17084 gerou 02 (dois) elogios: Psicossocial e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17085 gerou 02 (dois) elogios: Psicossocial e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17086 gerou 02 (dois) elogios: UTI Pediátrica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17087 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA ( refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17090 gerou 03 (três) elogios: Fisioterapia, Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 17100 gerou 05 (dois) elogios: Recepção do Acolhimento, Acolhimento, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (refere - se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17108 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 17113 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Médica, UTI Adulto, Hemodiálise e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 17114 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;





Secretaria de  
Saúde Pública



- Código 17116 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17118 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17122 gerou 04 (dois) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17129 gerou 02 (dois) elogios: UTI Pediátrica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 17131 gerou 02 (dois) elogios: UTI Pediátrica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 17132 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia e Quimioterapia;
- Código 17141 gerou 03 (três) elogios: Centro Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17156 gerou 02 (dois) elogios: Hemodiálise e Recepção da Hemodiálise;
- Código 17159 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).

EM 14/12/2020 17:45 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: D3794F4F6E6F1467.573CAB6EE1EC4185.DAF0C31669F67FDF.8288A375661BC31B6 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)



Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 14/12/2020 17:45 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: D3794B4F6E6F1467.573CAB6EE18C4185.DAF0C31669F67FDF.828A375661BC31B6





#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Novembro/2020 foram aplicados 1.258 (mil duzentos 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/20			Fev/20			Mar/20			Abr/20			Mai/20			Jun/20		
	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	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%	46	13,8%	98,8%
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%	520	10,6%	99,6%
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%	175	11,2%	99,6%
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%	83	12,1%	100,0%
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,5%	-	-	99,5%	-	-	99,4%	-	-	99,4%	-	-	99,5%
TOTAL	1.143	-	-	1.095	-	-	1.147	-	-	1.003	-	-	708	-	-	824	-	-

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





TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/20			Ago/20			Set/20			Out/20			Nov/20			TOTAL
	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	
Internação	13,9%	98,7%	54	13,7%	99,6%	49	21,5%	98,1%	62	16,7%	99,1%	51	13,9%	99,2%	717	
SADT	11,5%	99,8%	794	11,3%	99,8%	733	10,9%	99,7%	826	11,0%	99,7%	814	11,7%	99,9%	7.361	
Ambulatório	11,4%	99,2%	270	11,7%	99,9%	284	11,6%	99,8%	298	12,1%	99,4%	333	11,9%	99,4%	2.872	
Pronto Atendimento	13,1%	99,2%	58	12,6%	98,9%	51	11,8%	98,9%	58	12,0%	99,9%	60	12,9%	100,0%	692	
Média Geral	-	99,2%	-	-	99,6%	-	-	99,1%	-	-	99,5%	-	-	99,6%	-	
TOTAL	-	-	1.176	-	-	1.117	-	-	1.244	-	-	1.258	-	-	11.642	

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





Secretaria de  
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 51 (cinquenta e um) pesquisas, equivalente a 13,9% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência (novembro/2020). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,2%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 814 (oitocentos e quatorze) pesquisas, correspondendo a 11,7% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de novembro. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,9%, permanecendo superior à meta recomendada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 333 (trezentos e trinta e três) questionários de pesquisas, o que representa 11,9% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,4%, mantendo o resultado obtido no mês anterior e continuando superior à meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 60 (sessenta) pesquisas, o que corresponde a 12,9% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O Setor atingiu nível máximo de satisfação, conforme avaliação dos usuários (100%).

