



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: OUTUBRO - 2021

Buzmeide
Luzinete 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: A3C74E7.5BB2.12F.9503F6DACFC57EA87

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

N° do Protocolo: 2021/1297064 Anexo/Sequencial: 16



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 12/11/2021 14:37 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: B969BEEC0E086977.6430741DF6D46368.9EF5E1A585AF8A6E.B5C4B7F37F4859E1

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: OUTUBRO - 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, 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 outubro/2021 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de outubro de 2021, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 176 (cento e setenta e seis) atendimentos em sala, sendo 95 (noventa e cinco) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 05 (cinco) encaminhamentos a outros profissionais e 76 (setenta e seis) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1.341 (mil trezentos e quarenta e um) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 67 (sessenta e sete) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 826 (oitocentos e vinte e seis) no SADT, 380 (trezentos e oitenta) no Ambulatório 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	1.120
Fevereiro	44	683	293	52	1.072
Março	43	571	289	59	962
Abril	59	878	313	54	1.304
Maiο	50	821	321	68	1.260
Junho	55	808	318	66	1.247
Julho	74	797	325	87	1.283
Agosto	60	799	349	69	1.277
Setembro	58	803	350	70	1.281
Outubro	67	826	380	68	1.341
Total	564	7.696	3.238	649	12.147

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 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)

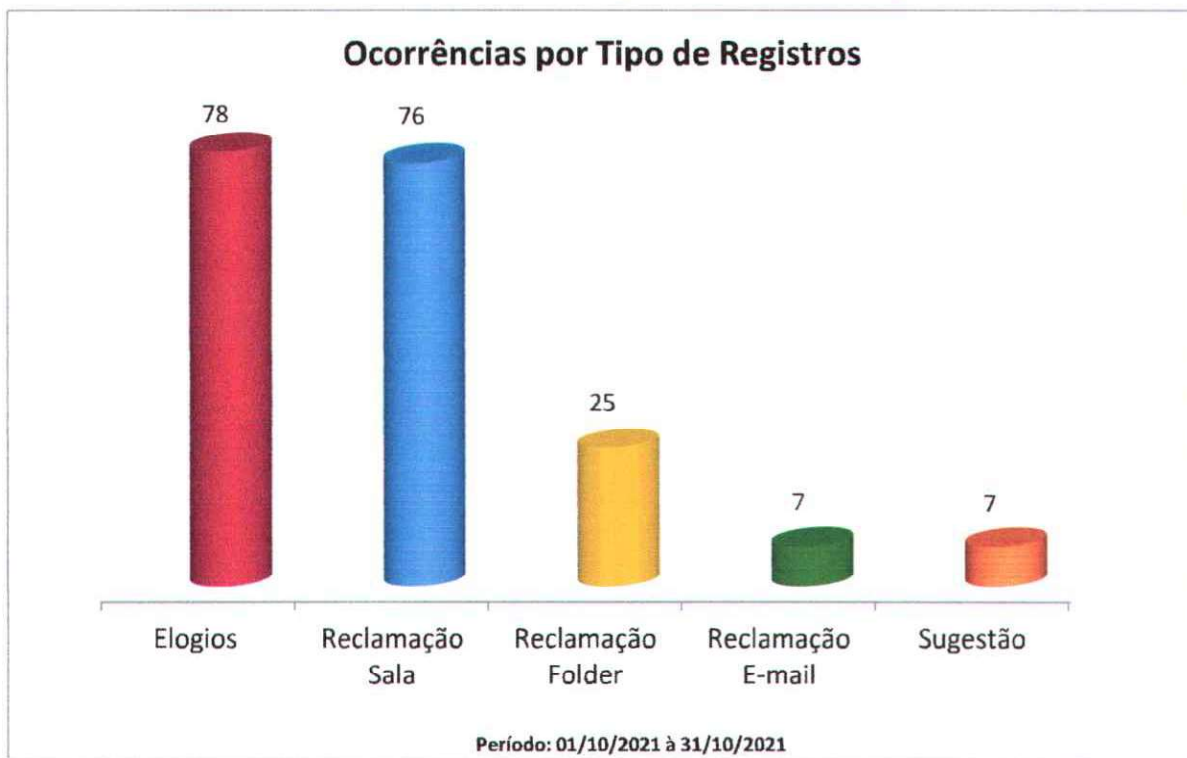
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

No mês analisado, o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 193 (cento e noventa e três) registros, sendo estes todos registrados via Sistema SAS - Interact, correspondendo a correspondem a 78 (setenta e oito) elogios, 76 (setenta e seis) reclamações em sala, 25 (vinte e cinco) reclamações por meio de folder, 07 (sete) reclamações via e-mail e 07 (sete) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Outubro/2021

No que se refere aos registros de reclamações, no mês de outubro, os perfis de usuários que mais utilizaram o serviço foi o Usuário Externo, Acompanhante Externo, Acompanhante Interno e Usuário Interno, respectivamente.

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

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário



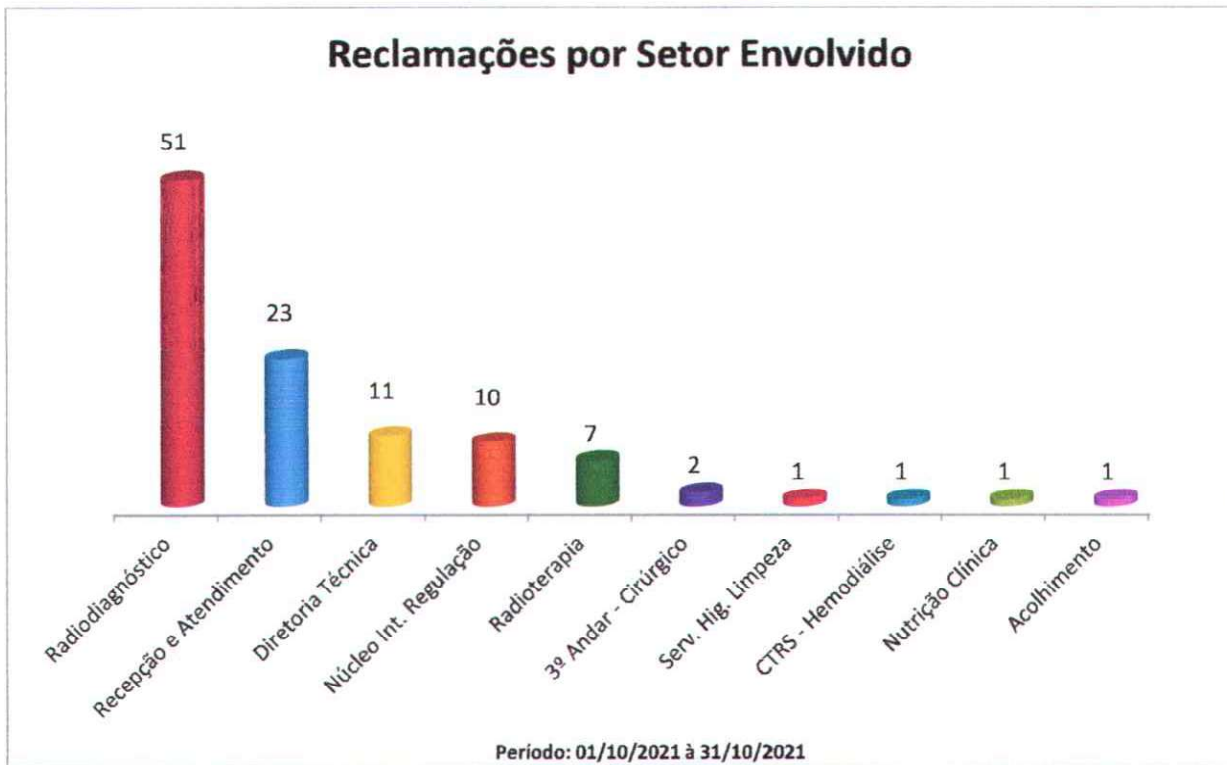
Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Outubro/2021

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 12/11/2021 14:37 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: B959BEEC0E86977.6430741DF6D46368.9EF5E1A585AF8A6E.B5C4B7F37F4859E1

No mês de outubro foram registradas 108 (cento e oito) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento e Diretoria Técnica, seguido por outros.

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

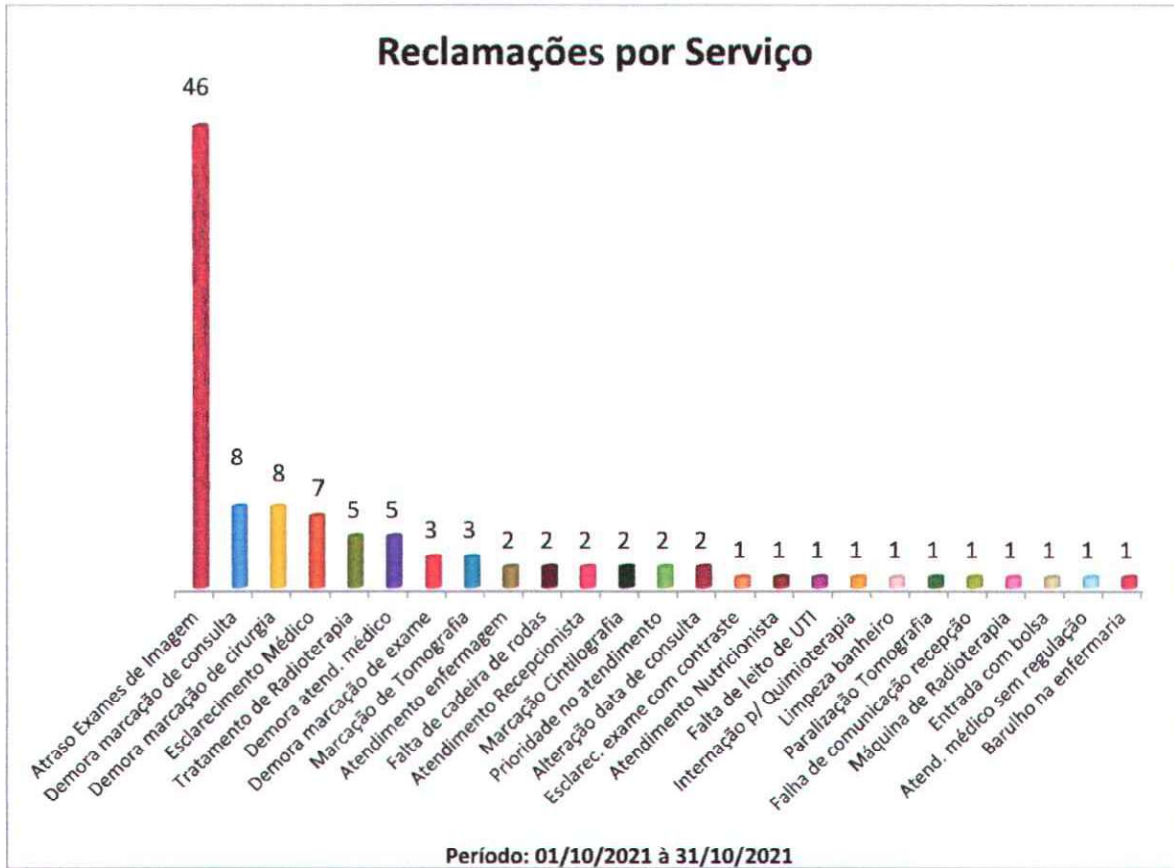
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Outubro/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-Outubro/2021

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

No mês de outubro/2021, a forma de retorno aos usuários mais utilizada pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, foi através de contato telefônico. Das 108 (cento e oito) queixas formalizadas, todas foram com autores devidamente identificados e destas, 103 (cento e três) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 05 (cinco) retornos realizados pessoalmente ao usuário, em sala.

Ainda no mês analisado, foram registrados 78 (setenta e oito) elogios, destacando-se os setores: 3º andar-Cirúrgico 30 (trinta), Clínica Oncológica 17 (dezesete), Serviço de Higienização e Limpeza 10 (dez). Destaca-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 119 (cento e dezenove) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
50	31 (que geraram 69 no total)	119

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

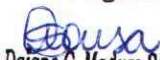
- Código 18656 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18680 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 18682 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18692 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 18698 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18699 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18701 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Obstétrica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18706 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Obstétrica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18704 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 18705 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18707 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18708 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18709 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Obstétrica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18758 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18762 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18770 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18778 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18797 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18799 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 18806 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 18807 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18808 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18810 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;


Datane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA



- Código 18653 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia, Recepção e Atendimento;
- Código 18703 gerou 02 (dois) elogios: Métodos Gráficos, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18710 gerou 02 (dois) elogios: Recepção e Atendimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18828 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia, Recepção e Atendimento;
- Código 18815 gerou 04 (quatro) elogios: Recepção e Atendimento, Radioterapia, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18684 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18798 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18805 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).

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

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Outubro/2021



Secretaria de Saúde Pública



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de outubro foram aplicados 1.341 (mil trezentos e quarenta e um) 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			Jun/21		
	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	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%	55	14,8%	99,6%
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%	808	12,1%	99,2%
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%	318	12,3%	99,0%
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%	66	14,3%	96,6%
Média Geral	-	-	98,8%	-	-	99,4%	-	-	99,6%	-	-	99,4%	-	-	98,8%	-	-	98,6%
TOTAL	1.120	-	-	1.072	-	-	962	-	-	1.304	-	-	1.260	-	-	1.247	-	-

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021



Hospital Regional do Baixo Amazonas do Para
D. Waldemar Palma



Secretaria de Saúde Pública



Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/21			Ago/21			Set/21			Out/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 %	
Internação	74	18,9%	96,7%	60	16,8%	99,4%	58	16,1%	99,2%	67	18,3%	99,5%	564
SADT	797	12,2%	99,8%	799	12,1%	99,3%	803	12,3%	98,4%	826	12,3%	98,2%	7.696
Ambulatório	325	12,1%	99,3%	349	13,0%	99,4%	350	12,2%	97,8%	380	12,2%	97,1%	3.238
Pronto Atendimento	87	16,4%	99,0%	69	12,7%	99,4%	70	12,4%	95,2%	68	13,1%	97,9%	649
Média Geral	-	-	98,7%	-	-	99,4%	-	-	97,7%	-	-	98,2%	-
TOTAL	1.283	-	-	1.277	-	-	1.281	-	-	1.341	-	-	12.147





Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 67 (sessenta e sete) pesquisas, o que caracteriza 18,3% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,5%, ultrapassando a meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram realizadas 826 (oitocentos e vinte e seis) pesquisas, determinando 12,3% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,2%, mantendo-se acima da meta proposta (90%).

No Ambulatório foram aplicados 380 (trezentos e oitenta) questionários de pesquisas, representando 12,2% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 97,1%, continuando acima da meta definida (90%).

No Pronto Atendimento foram realizadas 68 (sessenta e oito) pesquisas, correspondendo a 13,1% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de outubro. O índice de satisfação dos usuários foi de 97,9%, ultrapassando a meta estipulada (90%).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAÍLS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 12/11/2021 14:37 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: B969BEC0E86977.6430741DF6D46368.98FE5E1A585AF8A6E.B5C4B7F37F4859E1



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 outubro/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).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 12/11/2021 14:37 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: B969BEEC0ED86977.6430741DF6046368.9EF5E1A585AF8A6E.B5C4B7F37F4859E1

Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

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 são realizados de acordo com as normas vigentes em vigor no Brasil e no Estado do Pará.

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

Nº do Protocolo: 2021/1297064 Anexo/Sequencial: 16



6. Considerações Finais

O Índice Geral das Pesquisas de Satisfação aplicadas nos setores de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento, permanece superior à meta estabelecida (90%). No mês de outubro/2021, a média geral de satisfação permaneceu superior à meta determinada (90%), com resultado de 98,2%.

No que se refere às pesquisas de satisfação realizadas no mês analisado (outubro/2021), foram aplicados 1.341 (mil trezentos e quarenta e um) questionários, obtendo 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 18,3% nas Unidades de Internação, 12,3% em SADT, 12,2% em Ambulatório e 13,1% em Pronto Atendimento, excedendo a meta contratual preconizada para N amostral (10%).

Em relação as manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), foram registradas 108 (cento e oito), sendo todas com autores identificados, e o percentual de queixas resolvidas foi correspondente a 95,4%. Frisa-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 a problemática apresentada, preocupando-se em dar um retorno positivo ao usuário reclamante. É válido ressaltar 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 outubro, foram registrados 78 (setenta e oito) elogios, destacando-se os setores: 3º andar-Cirúrgico 30 (trinta), Clínica Oncológica 17 (dezessete), Serviço de Higienização e Limpeza 10 (dez). Destaca-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 119 (cento e dezenove) elogios no geral.

É possível observar que no decorrer 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.