

#### 4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

O Serviço de Atenção ao Usuário – SAU do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência/HMUE, envolve atividades que estão articuladas com a Política Nacional de Humanização do SUS, que busca atender o usuário de forma humanizada, acolhendo suas demandas e suas necessidades. Dentro desse contexto, se avalia também o grau de satisfação com a assistência recebida, no que diz respeito ao nosso atendimento hospitalar.

As ações são desenvolvidas através da escuta acolhedora, registro das demandas e aplicação de questionário de Pesquisa de Satisfação, seguindo o estipulado pela SESP. Este processo ocorre a partir da procura espontânea do usuário e da captação de reclamações, sugestões, elogios e solicitações que são coletadas das urnas do SAU, dispostas estrategicamente nas clínicas recepções e corredores do HMUE. Dessa forma, nos permite conhecer melhor as necessidades e expectativas dos usuários, priorizando um atendimento ético, humanizado, com qualidade, respeito e eficiência.

O SAU: Serviço de Atenção ao Usuário recebe os familiares e usuários (pacientes) de forma acolhedora e procura ser resolutivo. Os casos que aqui chegam são encaminhados para os Diretores, Gerentes e Coordenadores para que sejam tomadas as devidas providências.

- **Relatório completo em anexo.**



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## RELATÓRIO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

### 1. INTRODUÇÃO

O Serviço de Atenção ao Usuário – SAU do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência /HMUE, envolve atividades que estão articuladas com a Política Nacional de Humanização do SUS, que busca atender o usuário de forma humanizada, acolhendo suas demandas e suas necessidades. Dentro desse contexto, se avalia também o grau de satisfação com a assistência recebida, no que diz respeito ao nosso atendimento hospitalar.

As ações são desenvolvidas através da escuta acolhedora, registro das demandas e aplicação de questionário de Pesquisa de Satisfação, seguindo o estipulado pela SESPA. Este processo ocorre a partir da procura espontânea do usuário e da captação de reclamações, sugestões, elogios e solicitações que são coletadas das urnas do SAU, dispostas estrategicamente nas clínicas recepções e corredores do HMUE. Dessa forma, nos permite conhecer melhor as necessidades e expectativas dos usuários, priorizando um atendimento ético, humanizado, com qualidade, respeito e eficiência.

O SAU: Serviço de Atenção ao Usuário recebe os familiares e usuários (pacientes) de forma acolhedora e procura ser resolutivo. Os casos que aqui chegam são encaminhados para os Diretores, Gerentes e Coordenadores para que sejam tomadas as devidas providências.

Este relatório vem apresentar o cumprimento dos indicadores quantitativos e qualitativos referente ao mês de AGOSTO de 2022, estipulados pela SESPA (Controle e Avaliação) seguindo os parâmetros da política de Humanização do SUS.

As entrevistas são realizadas diariamente nos diversos setores do Hospital, como: Pronto – Atendimento, Ambulatório de Retorno, SADT Internação e Alta Hospitalar.

[www.prosaude.org.br](http://www.prosaude.org.br) • [diretoriageral@hmueprosaude.org.br](mailto:diretoriageral@hmueprosaude.org.br) • (91) 3073-3700  
Rodovia BR-316, KM 3, SN, Atalaia. CEP 67010-000 • Ananindeua (PA)

Identificador de autenticação: 26AE2CB.A632.290.95181060D1E9AFCEC8  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1195137 Anexo/Sequencial: 2

EM 15/09/2022 18:17 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B5CA3C2B6D15139F.4EC0F75C4167393E.27AA54EF940BEDD8.861734603A8E2513  
ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)

## 2. COMPOSIÇÃO DO SAU

O SAU é composto por uma Coordenadora, um Assistente administrativo e 03 Auxiliares Administrativos, assim descrito:

Nº	NOME	FUNÇÃO
1)	Ester Lídia Marques Nascimento	Coordenadora
2)	Iury Silva de Lima	Assistente Administrativo
3)	Yago Ferreira Cardoso	Auxiliar Administrativo
4)	Paola Cristina Santos Carneiro	Auxiliar Administrativo
5)	Lucileia Marinho da Silva	Auxiliar Administrativo
<b>TOTAL</b>		<b>05</b>

## 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO SAU

No período de 01 a 31 de Agosto de 2022, foi dada continuidade às atividades do Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência. Durante este período foram desenvolvidas as seguintes atividades abaixo relacionadas.

**Tabela 01:** Demonstrativo das atividades desenvolvidas pelo SAU.

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	TOTAL
1.	Atendimento em Sala	07
2.	Atendimento por Telefone	01
3.	Demandas Espontâneas Coletadas nas Urnas	157
4.	Atendimentos nas internações e setores	309
5.	Orientação/Informação Sobre Normas, Regras e Serviços (DIVULGAÇÃO).	44
6.	Demandas Registradas no Sistema MV e Encaminhadas (Sugestões, Reclamações, Solicitações e Elogios).	191
7.	Demandas Espontâneas sem Identificação sendo Registradas no Sistema MV e Encaminhadas Apenas para Ciência.	9

8.	Retorno ao Usuário referente às Reclamações	13
9.	Pesquisa de Satisfação no Ambulatório	200
10.	Pesquisa de Satisfação na Internação	542
11.	Pesquisa de Satisfação no Pronto Atendimento	156
12.	Pesquisa de Satisfação no SADT Externo	41
13.	Pesquisa de Satisfação no SADT Interno	64
14.	Pesquisa de Satisfação na Alta Hospitalar	47
15.	Reuniões Internas Administrativas	07
16.	Participação em Eventos e Treinamentos (Internos e Externos)	04
<b>Total de Atividades Realizadas:</b>		<b>1.792</b>

Fonte: Mapa de atividades diárias SAU/HMUE/AGOSTO/2022

O Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, durante o mês de AGOSTO/2022, realizou um total de 1.792 atividades, dentre estas foram realizados 07 atendimentos em sala, como pode ser observado na tabela anterior. Foram feitos 191 registros, entre reclamações, elogios, solicitações e sugestões. Os outros atendimentos foram de usuários que buscaram o SAU como forma de apoio solicitando orientações e informações sobre serviços e/ou normas e regulamentos oferecidos por este hospital, como também encaminhados aos serviços e atendimentos aos quais estavam buscando.

Visando a qualidade do atendimento o Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) busca soluções para a resolução dos problemas identificados e registrados, e ainda o bem-estar dos atendidos, o que está garantindo de maneira expressiva a satisfação do usuário de forma integral podendo ser observado na explanação a seguir:

#### 4. RESULTADO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO APLICADAS PELO

www.prosaude.org.br • [diretoriageral@hmueprosaude.org.br](mailto:diretoriageral@hmueprosaude.org.br) • (91) 3073-3700  
Rodovia BR-316, KM 3, SN, Atalaia. CEP 67010-000 • Ananindeua (PA)

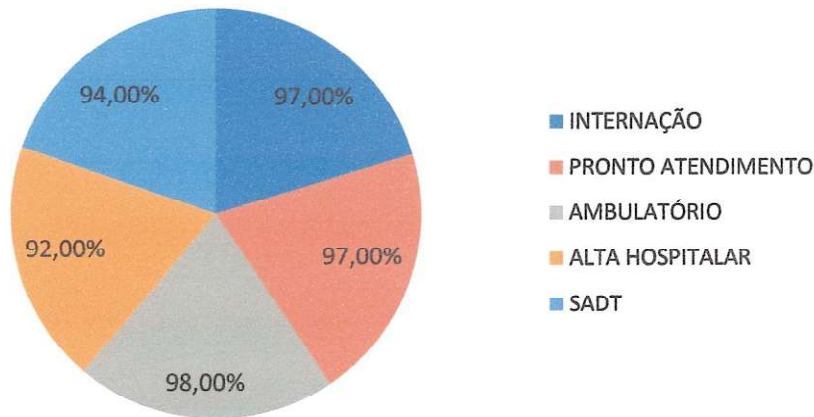
Identificador de autenticação: 26AE2CB.A632.290.95181060D1E9AFCEC8  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1195137 Anexo/Sequencial: 2

EM 15/09/2022 18:17 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B5CA3C2B5D1519F7ECC0F75C4167333E.27AA54E9F40BEDD8.861734603A8E2513  
ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)

## SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO NO MÊS AGOSTO DE /2022

### Média Geral - AGOSTO 2022

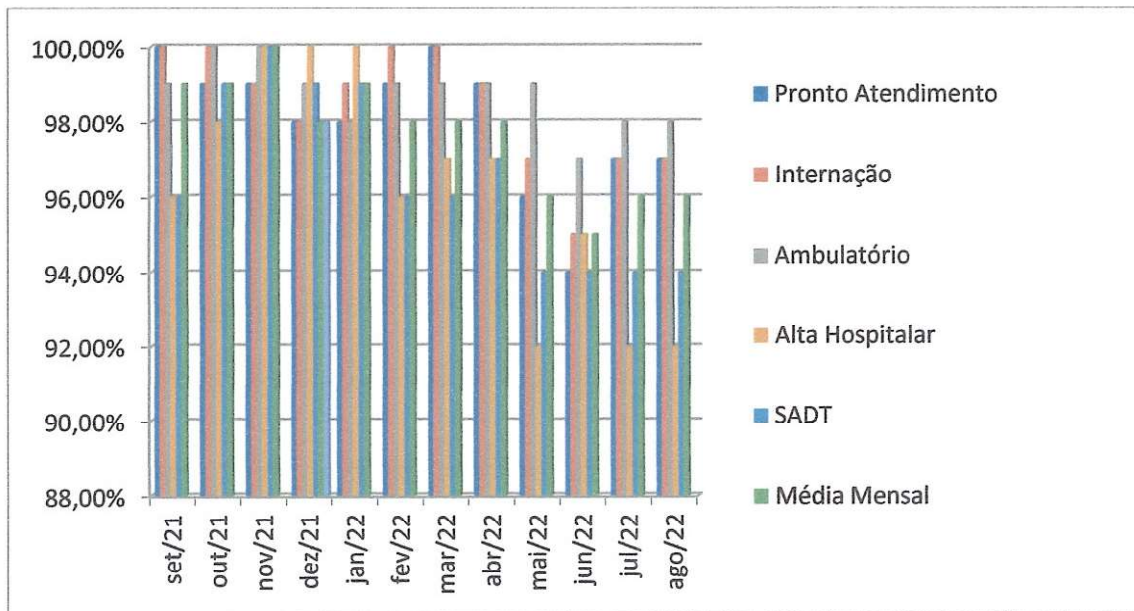
PESQUISA	RUIM (0 a 2)	REG (3 a 4)	BOM (5 a 6)	ÓTIMO (7 a 8)	EXCELENTE (9 a 10)	N/R	Satisfação
INTERNAÇÃO	0,10%	0,21%	1,32%	5,02%	92,25%	1,10%	97,00%
PRONTO ATENDIMENTO	0,00%	0,18%	1,25%	6,20%	91,30%	1,07%	97,00%
AMBULATÓRIO	0,18%	0,18%	0,94%	14,18%	83,41%	1,12%	98,00%
ALTA HOSPITALAR	0,21%	0,43%	4,68%	4,47%	87,66%	2,55%	92,00%
SADT	0,00%	0,00%	1,71%	6,34%	87,56%	4,39%	94,00%
<b>Média (Conceito)</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,20%</b>	<b>1,98%</b>	<b>7,24%</b>	<b>88,44%</b>	<b>2,05%</b>	<b>96,00%</b>



#### 4.1- COMPARATIVO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO – ÚLTIMOS 12 MESES

Comparativo Índice de Satisfação - HMUE- Últimos 12 Meses

	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	Agos/22
Pronto Atendimento	100,00%	99,00%	99,00%	98,00%	98,00%	99,00%	100,00%	99,00%	96,00%	94,00%	97,00%	97,00%
Internação	100,00%	100,00%	99,00%	98,00%	99,00%	100,00%	100,00%	99,00%	97,00%	95,00%	97,00%	97,00%
Ambulatório	99,00%	100,00%	100,00%	99,00%	98,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	97,00%	98,00%	98,00%
Alta Hospitalar	96,00%	98,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,00%	97,00%	97,00%	92,00%	95,00%	92,00%	92,00%
SADT	96,00%	99,00%	100,00%	99,00%	99,00%	96,00%	96,00%	97,00%	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%
Média Mensal	99,00%	99,00%	100,00%	98,00%	99,00%	98,00%	98,00%	98,00%	96,00%	95,00%	96,00%	96,00%
Média referente aos últimos 12 meses:	98,00%											



ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 15/09/2022 18:17 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B5CA3C2B6D1519F.4EC0F75C4167393E.27AA54E9F940BEDD8.861F734E03A8E2613



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

# Pronto Atendimento

Ref. Agosto/2022

EM 15/09/2022 18:17 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B5CA3C2B6D15319f.4EC0F75C4167393E.27AA54EF940BEDD8.861734603A8E2513  
ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)



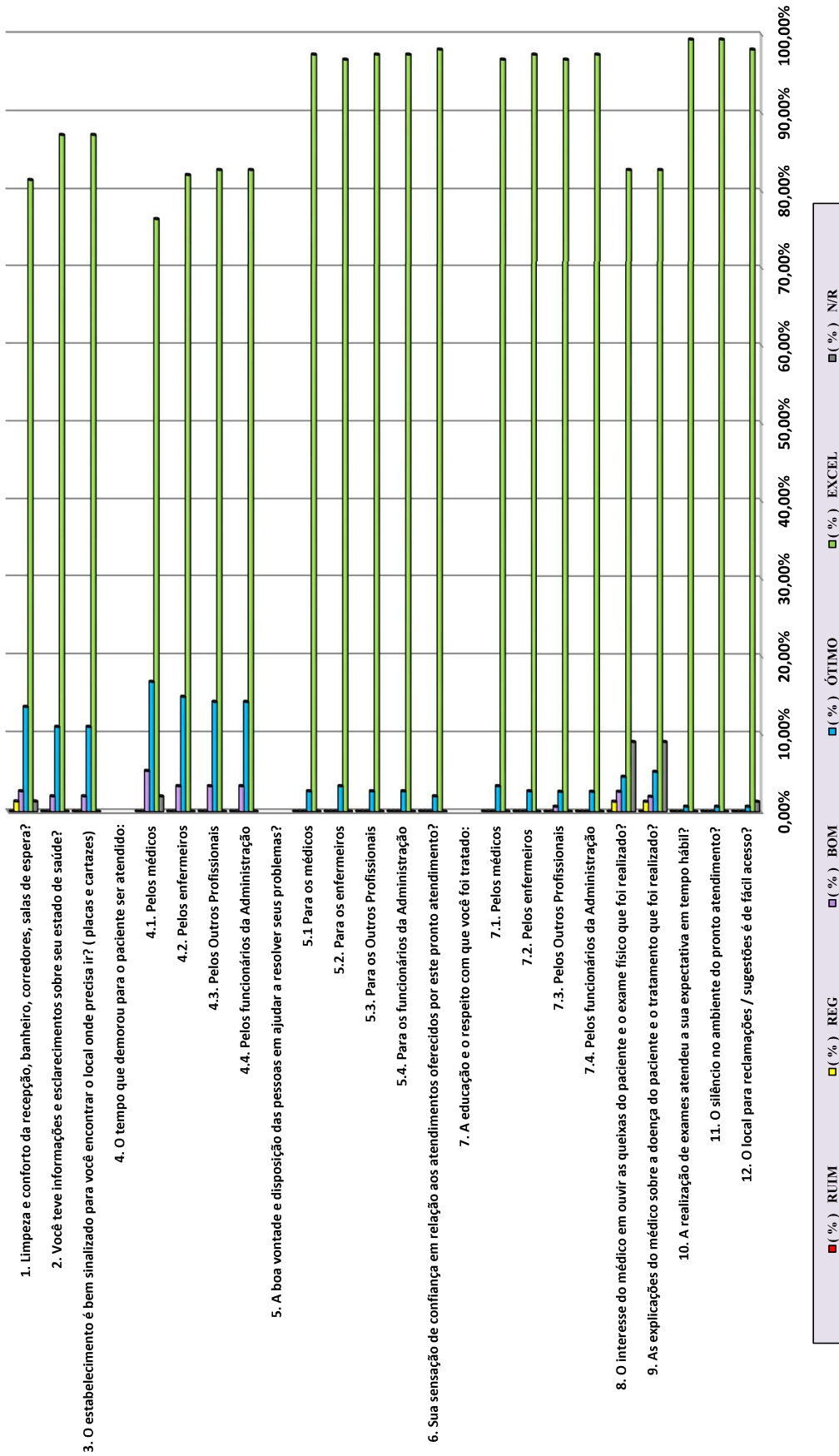
Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no PRONTO ATENDIMENTO durante o período: 120 pacientes e 36 acompanhantes. Total 156 PESQUISAS

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PRONTO ATENDIMENTO

	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUIM	(%) RUIM	3 a 4 REG	(%) REG	5 a 6 BOM	(%) BOM	7 a 8 ÓTIMO	(%) ÓTIMO	9 a 10 EXCEL	(%) EXCEL	NIR	(%) NIR
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>												
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0,00%	2	1,28%	4	2,56%	21	13,46%	127	81,41%	2	1,28%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	3	1,92%	17	10,90%	136	87,18%	0	0,00%
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	0,00%	0	0,00%	3	1,92%	17	10,90%	136	87,18%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	8	5,13%	26	16,87%	119	76,28%	3	1,92%
4.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	5	3,21%	23	14,74%	128	82,05%	0	0,00%
4.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	5	3,21%	22	14,10%	129	82,69%	0	0,00%
4.4. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	5	3,21%	22	14,10%	129	82,69%	0	0,00%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1 Para os médicos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	2,56%	152	97,44%	0	0,00%
5.2. Para os enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	3,21%	151	96,79%	0	0,00%
5.3. Para os Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	2,56%	152	97,44%	0	0,00%
5.4. Para os funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	2,56%	152	97,44%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	1,92%	153	98,08%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:												
7.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	3,21%	151	96,79%	0	0,00%
7.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	2,56%	152	97,44%	0	0,00%
7.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	0	0,00%	1	0,64%	4	2,56%	151	96,79%	0	0,00%
7.4. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	2,56%	152	97,44%	0	0,00%
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0,00%	2	1,28%	4	2,56%	7	4,49%	129	82,69%	14	8,97%
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0,00%	2	1,28%	3	1,92%	8	5,13%	129	82,69%	14	8,97%
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,64%	155	99,36%	0	0,00%
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,64%	155	99,36%	0	0,00%
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,64%	153	98,08%	2	1,28%
TOTAL POR NOTA:											203	35



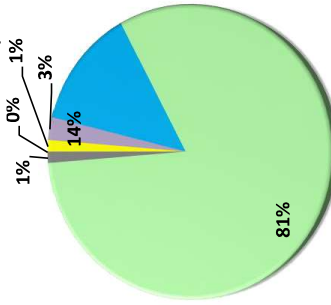
# Gráfico - PS Pronto-Atendimento (AGOSTO/2022)



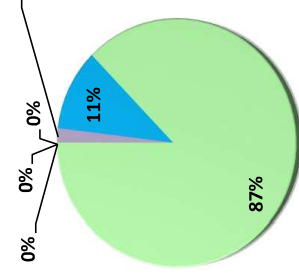
# Gráfico - PS Pronto-Atendimento (AGOSTO/2022)



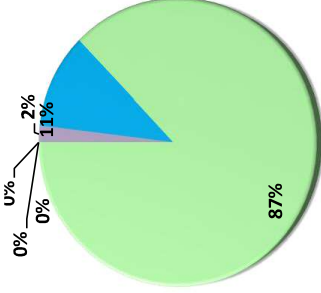
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?



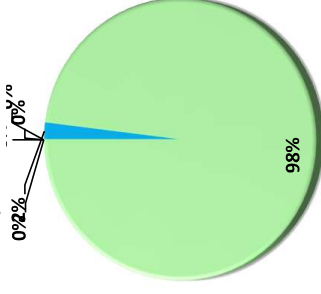
2. Informações sobre o estado de saúde?



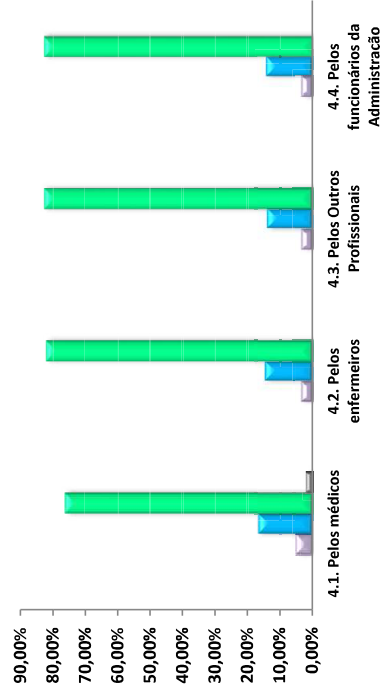
3. Sinalização (placas e cartazes)



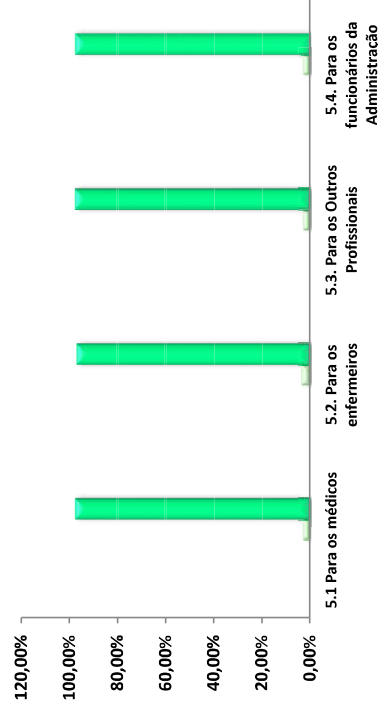
6. Confiança nos atendimentos?



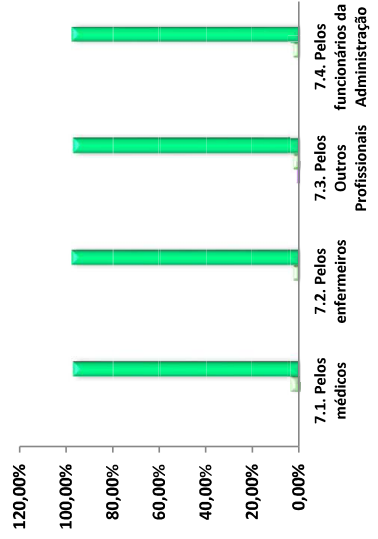
4. Tempo para o atendimento



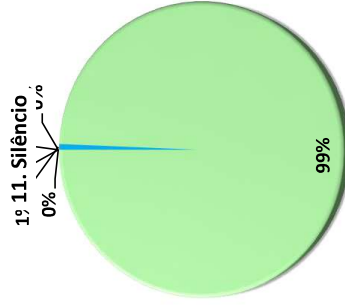
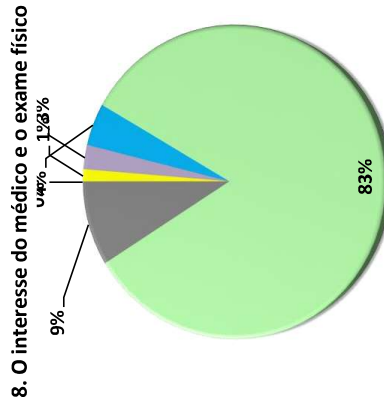
5. Boa Vontade



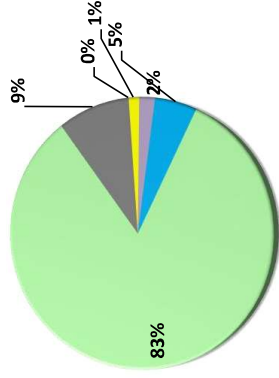
7. Educação e Respeito



# Gráfico - PS Pronto-Atendimento (AGOSTO/2022)

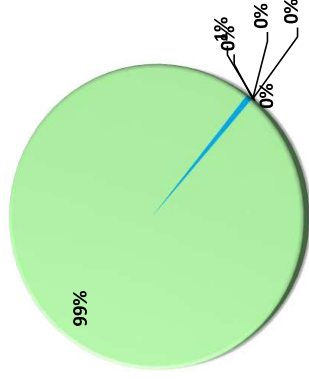


**9. As explicações do médico sobre a doença e o tratamento**

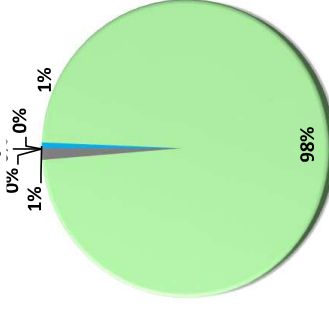


■ (%) RUIM ■ (%) REG ■ (%) BOM ■ (%) ÓTIMO ■ (%) EXCEL ■ (%) N/R

**10. A realização de exames em tempo hábil**



**12. Localização SAU?**





Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

# Internação

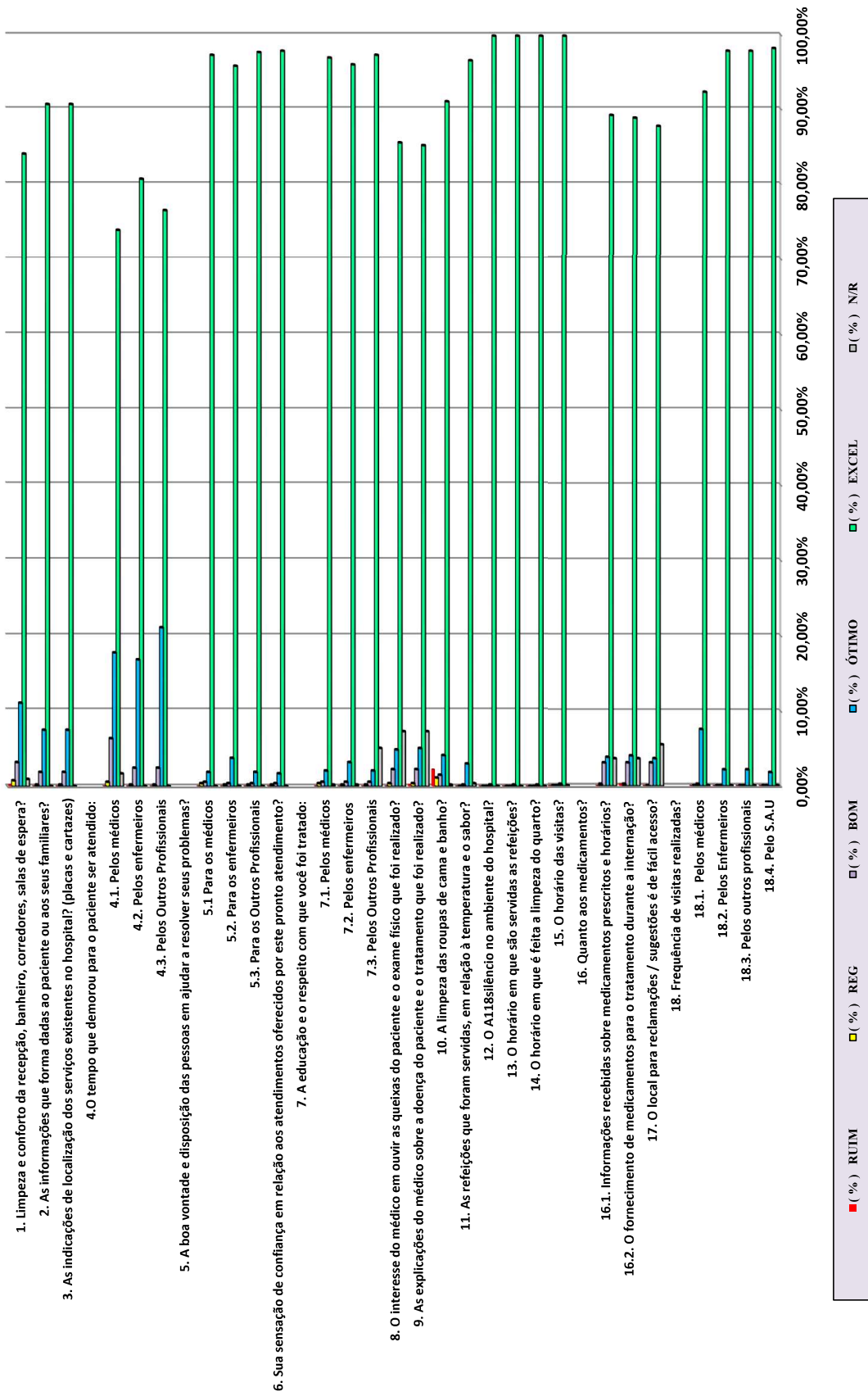
Ref. Agosto/2022



Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados na INTERNAÇÃO durante o período: 288 pacientes e 254 acompanhantes. Total: 542 PESQUISAS

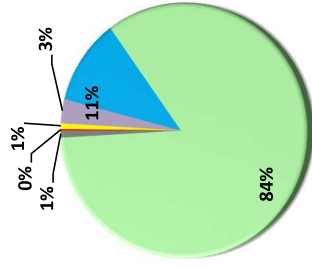
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA..."	CONCEITO ATRIBUÍDO										N/R	EXCEL (%)	N/R	NIR (%)
	0 a 2 RUJM (%)	3 a 4 REG (%)	5 a 6 BOM (%)	7 a 8 ÓTIMO (%)	9 a 10 EXCEL (%)	EXCEL (%)								
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	0,18%	4	0,74%	17	3,14%	60	11,07%	455	83,95%	5	0,92%		
2. As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0,00%	1	0,18%	10	1,85%	40	7,38%	491	90,59%	0	0,00%		
3. As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0,00%	1	0,18%	10	1,85%	40	7,38%	491	90,59%	0	0,00%		
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1. Pelos médicos	0	0,00%	3	0,55%	34	6,27%	96	17,71%	400	73,80%	9	1,66%		
4.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	1	0,18%	13	2,40%	91	16,79%	437	80,63%	0	0,00%		
4.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	1	0,18%	13	2,40%	114	21,03%	414	76,38%	0	0,00%		
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1. Para os médicos	0	0,00%	2	0,37%	3	0,55%	10	1,85%	527	97,23%	0	0,00%		
5.2. Para os enfermeiros	0	0,00%	1	0,18%	2	0,37%	20	3,69%	519	95,76%	0	0,00%		
5.3. Para os Outros Profissionais	0	0,00%	1	0,18%	2	0,37%	10	1,85%	529	97,60%	0	0,00%		
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	1	0,18%	2	0,37%	9	1,66%	530	97,79%	0	0,00%		
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:														
7.1. Pelos médicos	0	0,00%	2	0,37%	3	0,55%	11	2,03%	525	96,86%	1	0,18%		
7.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	1	0,18%	3	0,55%	17	3,14%	520	95,94%	1	0,18%		
7.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	1	0,18%	3	0,55%	11	2,03%	527	97,23%	0	0,00%		
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0,00%	2	0,37%	12	2,21%	26	4,80%	463	85,42%	39	7,20%		
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	0,18%	2	0,37%	12	2,21%	27	4,98%	461	85,06%	39	7,20%		
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	12	2,21%	6	1,11%	8	1,48%	22	4,06%	493	90,96%	1	0,18%		
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0,00%	0	0,00%	1	0,18%	16	2,95%	523	96,49%	2	0,37%		
12. O A 118lência no ambiente do hospital?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,18%	541	99,82%	0	0,00%		
13. O horário em que são servidas as refeições?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,18%	541	99,82%	0	0,00%		
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,18%	541	99,82%	0	0,00%		
15. O horário das visitas?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,18%	541	99,82%	0	0,00%		
16. Quanto aos medicamentos?														
16.1. Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?	0	0,00%	1	0,18%	17	3,14%	21	3,87%	483	89,11%	20	3,69%		
16.2. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	0,18%	1	0,18%	17	3,14%	22	4,06%	481	88,75%	20	3,69%		
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	17	3,14%	20	3,69%	475	87,64%	30	5,54%		
18. Frequência de visitas realizadas?														
18.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	1	0,18%	41	7,56%	500	92,25%	0	0,00%		
18.2. Pelos Enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	2,21%	530	97,79%	0	0,00%		
18.3. Pelos outros profissionais	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	2,21%	530	97,79%	0	0,00%		
18.4. Pelo S.A.U	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,85%	532	98,15%	0	0,00%		
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	<b>15</b>		<b>32</b>		<b>200</b>		<b>762</b>		<b>14000</b>		<b>167</b>			

## Gráfico - PS Internação (AGOSTO/2022)

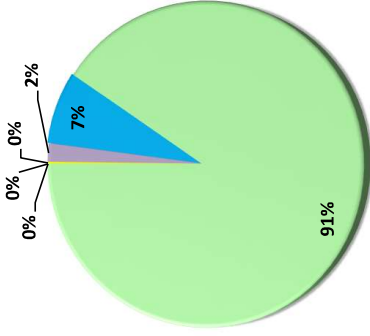


# Gráfico - PS Internação (AGOSTO/2022)

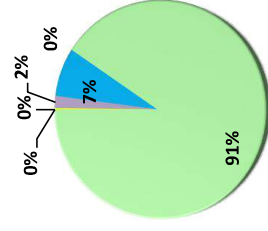
## 1. Limpeza e Conforto



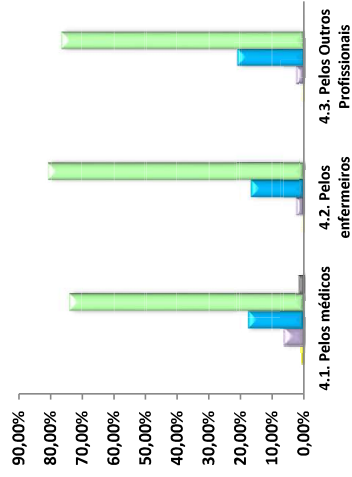
## 2. Informações sobre o estado de saúde?



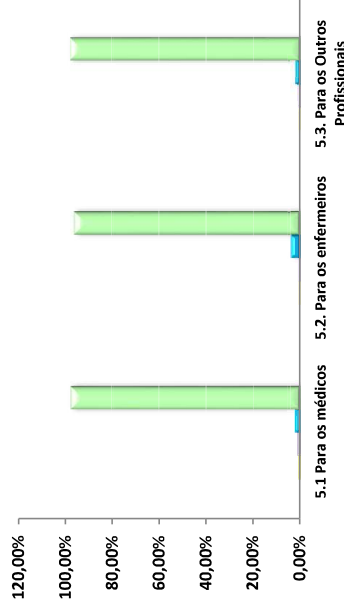
## 3. Sinalização (placas e cartazes)



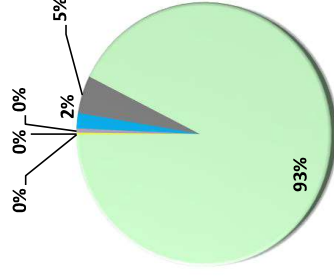
## 4. Tempo para o Atendimento



## 5. Boa Vontade

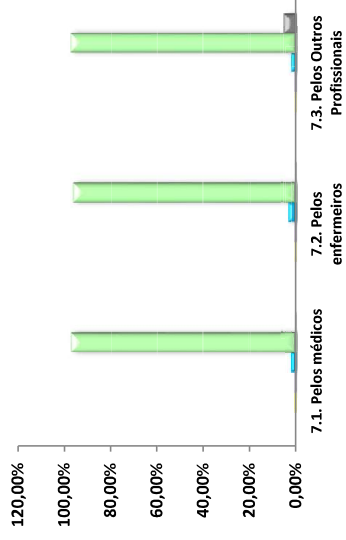


## 6. Confiança nos atendimentos?

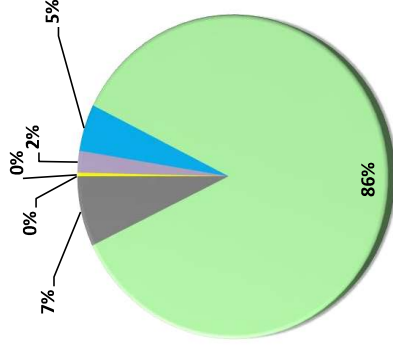


# Gráfico - PS Internação (AGOSTO/2022)

7. Educação e Respeito

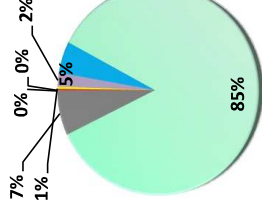


8. O interesse do médico e o exame físico

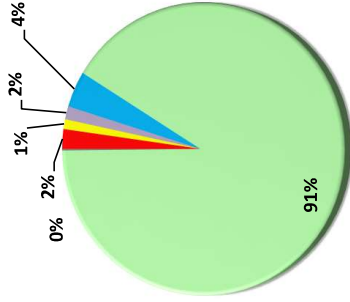


■ (%) RUIM ■ (%) REG ■ (%) BOM ■ (%) ÓTIMO ■ (%) EXCEL ■ (%) NR

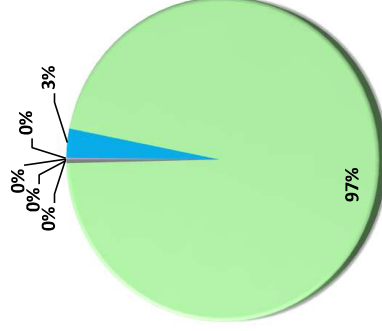
9. Explicações do médico



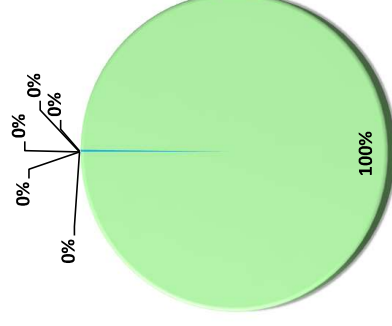
10. A limpeza da roupa de cama e banho



11. Refeições (temperatura e sabor)



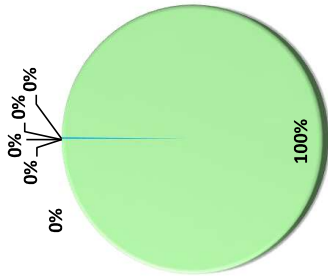
12. Silêncio



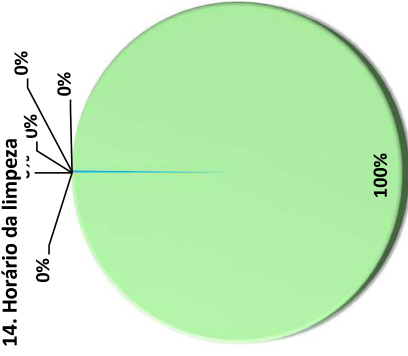


# Gráfico - PS Internação (JULHO/2022)

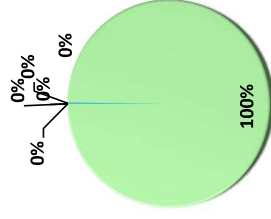
13. Horário das refeições



14. Horário da limpeza

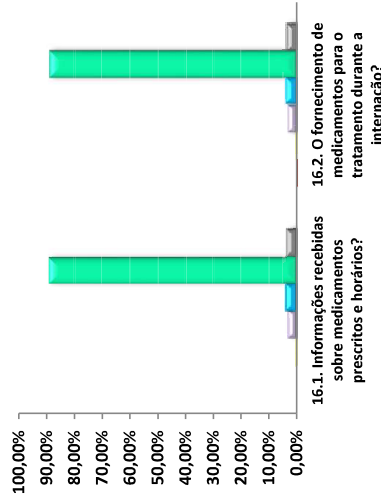


15. Horário das visitas

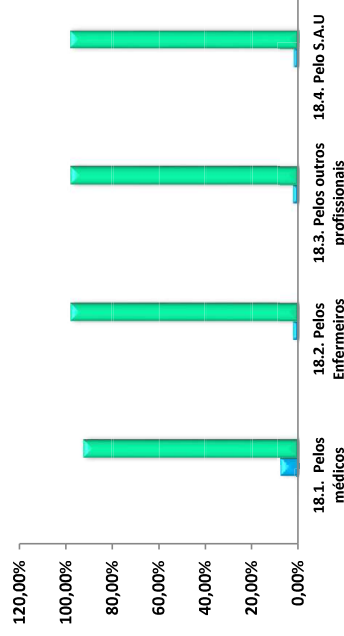


■ (%) RUIM ■ (%) REG ■ (%) BOM ■ (%) ÓTIMO ■ (%) EXCEL ■ (%) N/R

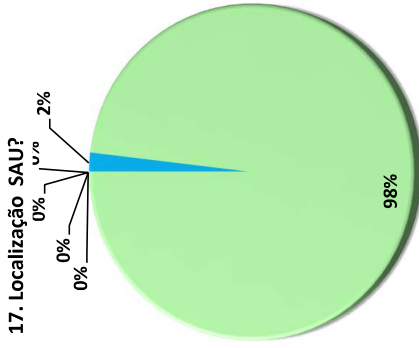
16. Medicamentos



18. Frequência de visitas realizadas?



17. Localização SAU?





Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

# Ambulatório de Retorno

Ref. Agosto/2022

EM 15/09/2022 18:17 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B5CA3C2B6D1519f.4EC0F75C4167393E.27AA54EF940BEDD8.861734603A8E2513  
ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)

[www.prosaude.org.br](http://www.prosaude.org.br) • [diretoriageral@hmueprosaude.org.br](mailto:diretoriageral@hmueprosaude.org.br) • (91) 3073-3700  
Rodovia BR-316, KM 3, SN, Atalaia. CEP 67010-000 • Ananindeua (PA)

Identificador de autenticação: 26AE2CB.A632.290.95181060D1E9AFCEC8  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1195137 Anexo/Sequencial: 2



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

# Ambulatório de Retorno

Ref. Agosto/2022

[www.prosaude.org.br](http://www.prosaude.org.br) • [diretoriageral@hmueprosaude.org.br](mailto:diretoriageral@hmueprosaude.org.br) • (91) 3073-3700  
Rodovia BR-316, KM 3, SN, Atalaia. CEP 67010-000 • Ananindeua (PA)

Identificador de autenticação: 26AE2CB.A632.290.95181060D1E9AFCEC8  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1195137 Anexo/Sequencial: 2

EM 15/09/2022 18:17 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B5CA3C2B6D1519f.4EC0F75C4167393E.27AA54EF940BEDD8.861734603A8E2513  
ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

# SADT Interno / Externo

Ref. Agosto/2022

[www.prosaude.org.br](http://www.prosaude.org.br) • [diretoriageral@hmueprosaude.org.br](mailto:diretoriageral@hmueprosaude.org.br) • (91) 3073-3700  
Rodovia BR-316, KM 3, SN, Atalaia. CEP 67010-000 • Ananindeua (PA)

Identificador de autenticação: 26AE2CB.A632.290.95181060D1E9AFCEC8  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1195137 Anexo/Sequencial: 2

EM 15/09/2022 18:17 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B5CA3C2B6D1519f.4EC0F75C4167393E.27AA54EF940BEDD8.861734603A8E2513  
ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)



SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
 AVALIAÇÃO MENSAL



GOVERNO DO  
 ESTADO DO PARÁ

MÊS DE REFERÊNCIA: AGOSTO/2022

PERÍODO: 01 A 31/08/2022

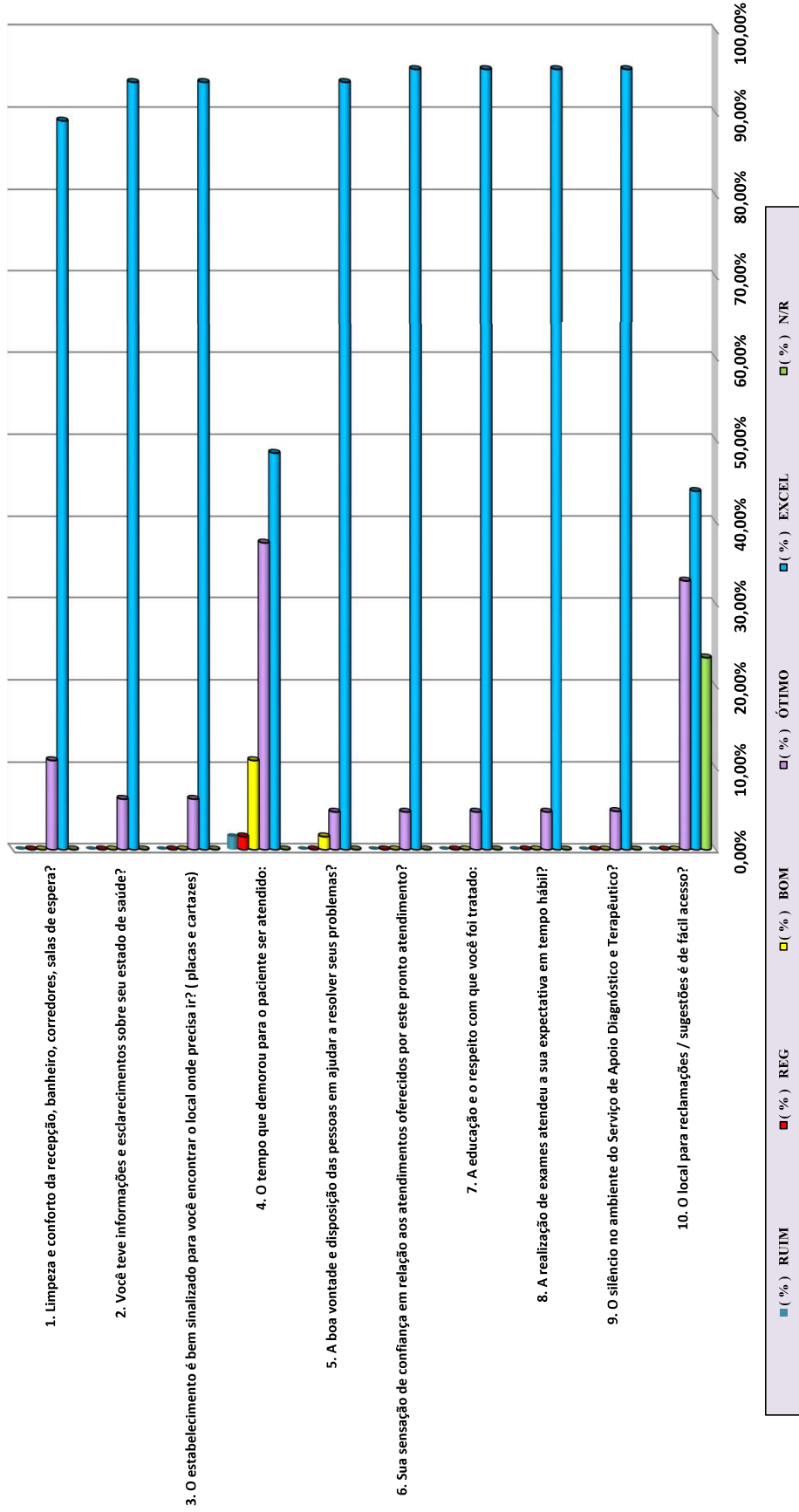
QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SADT INTERNO

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no SADT INTERNO durante o período: 47 pacientes e 17 acompanhantes. Total: 64 PESQUISAS

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUIM	(%) RUIM	3 a 4 REG	(%) REG	5 a 6 BOM	(%) BOM	7 a 8 ÓTIMO	(%) ÓTIMO	9 a 10 EXCEL	(%) EXCEL	N/R	(%) N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	10,94%	57	89,06%	0	0,00%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	6,25%	60	93,75%	0	0,00%
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	6,25%	60	93,75%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	1	1,56%	1	1,56%	7	10,94%	24	37,50%	31	48,44%	0	0,00%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	0,00%	0	0,00%	1	1,56%	3	4,69%	60	93,75%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	4,69%	61	95,31%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	4,69%	61	95,31%	0	0,00%
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	4,69%	61	95,31%	0	0,00%
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	4,69%	61	95,31%	0	0,00%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	32,81%	28	43,75%	15	23,44%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	1		1		8		75		540		15	



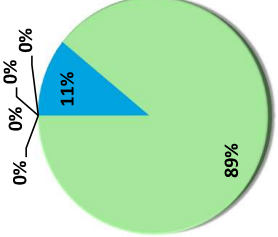
## Gráfico - PS SADT AGOSTO/2022)



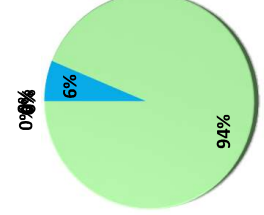
# Gráfico - SADT (AGOSTO/2022)



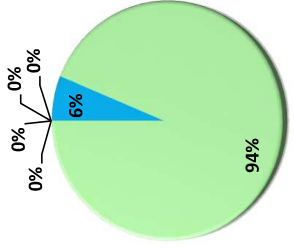
## 1. Limpeza e Conforto



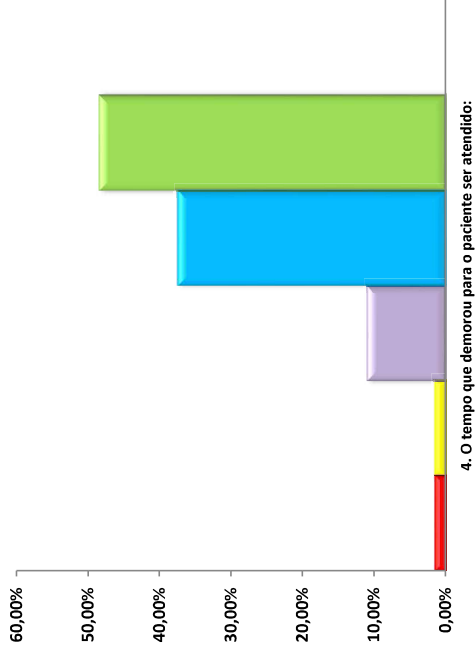
## 2. Informações sobre o estado de saúde?



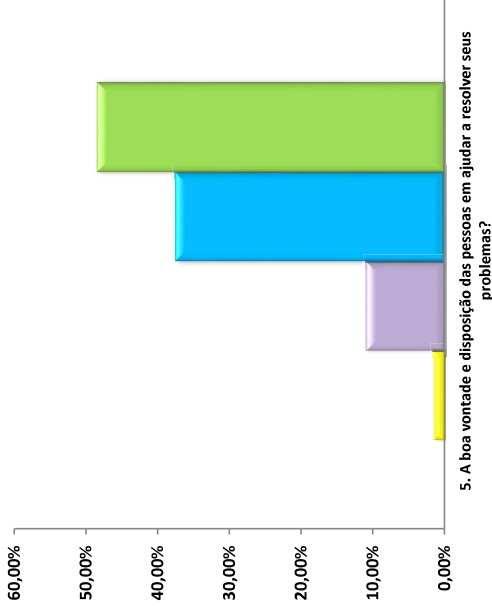
## 3. Sinalização ( placas e cartazes)



## 4. Tempo para o atendimento



## 5. Boa Vontade

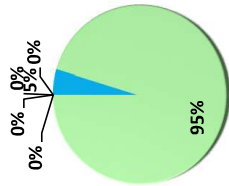


## 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?

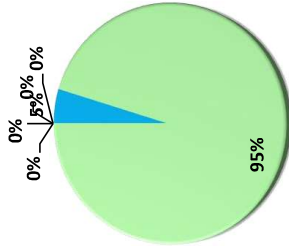


## Gráfico - SADT (AGOSTO/2022)

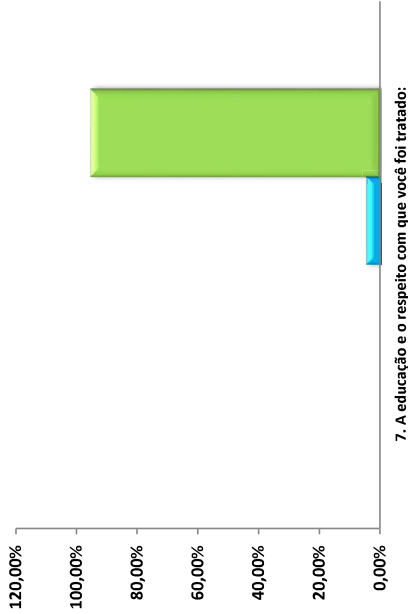
6. Confiança nos atendimentos?



9. Silêncio

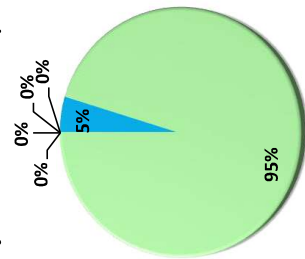


7. Educação e Respeito

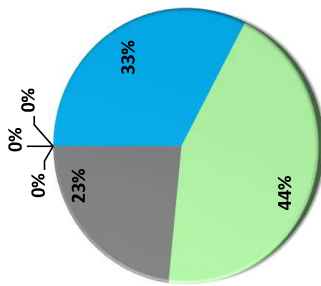


7. A educação e o respeito com que você foi tratado:

8. A realização de exames em tempo hábil



10. Localização SAU?







SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
 AVALIAÇÃO MENSAL



Secretaria de  
Saúde Pública

GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

MÊS DE REFERÊNCIA: AGOSTO/2022

PERÍODO: 01 A 31/08/2022

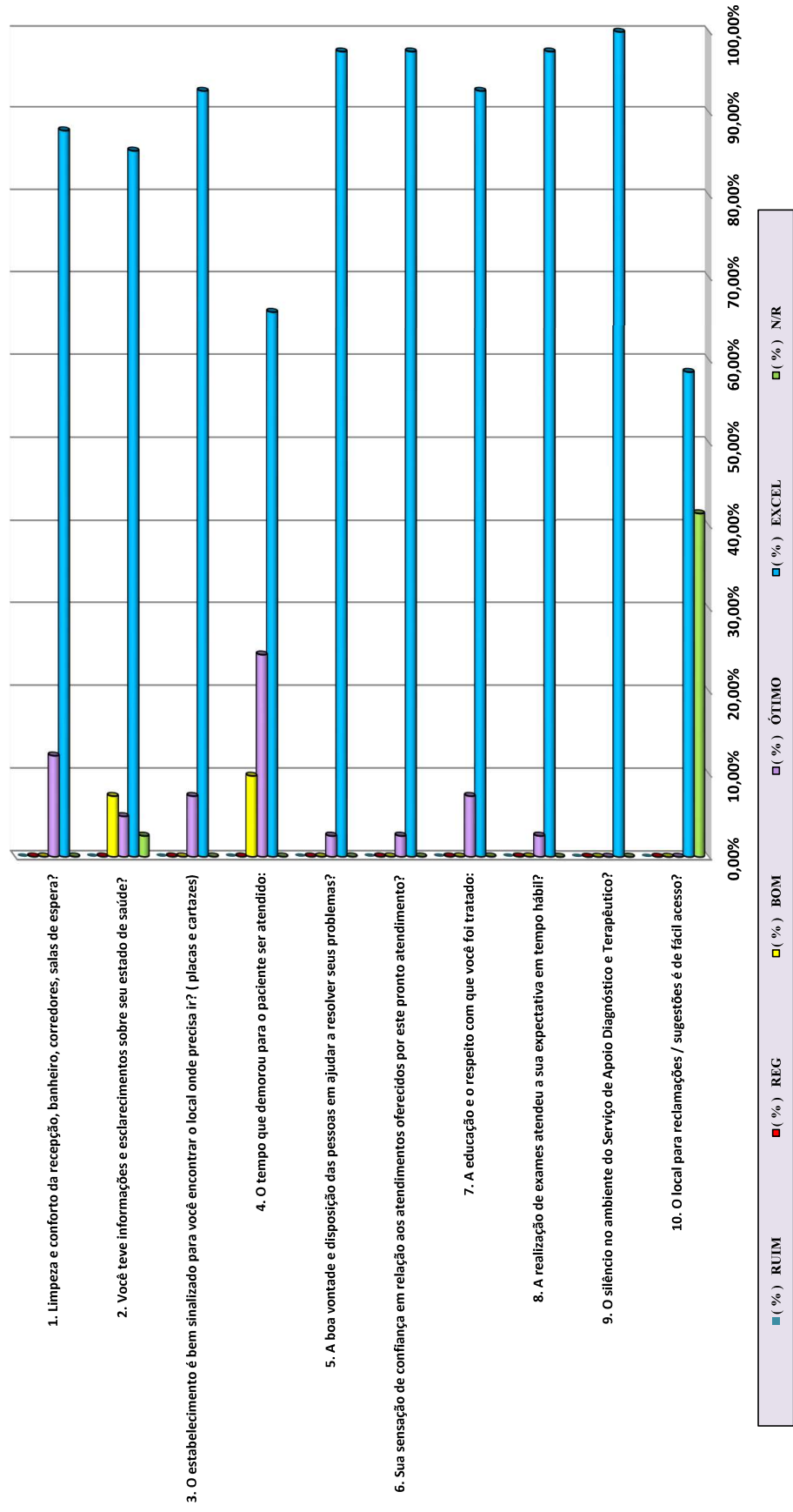
QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SADT

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no SADT durante o período: 36 pacientes e 5 acompanhante. Total: 41 PESQUISAS

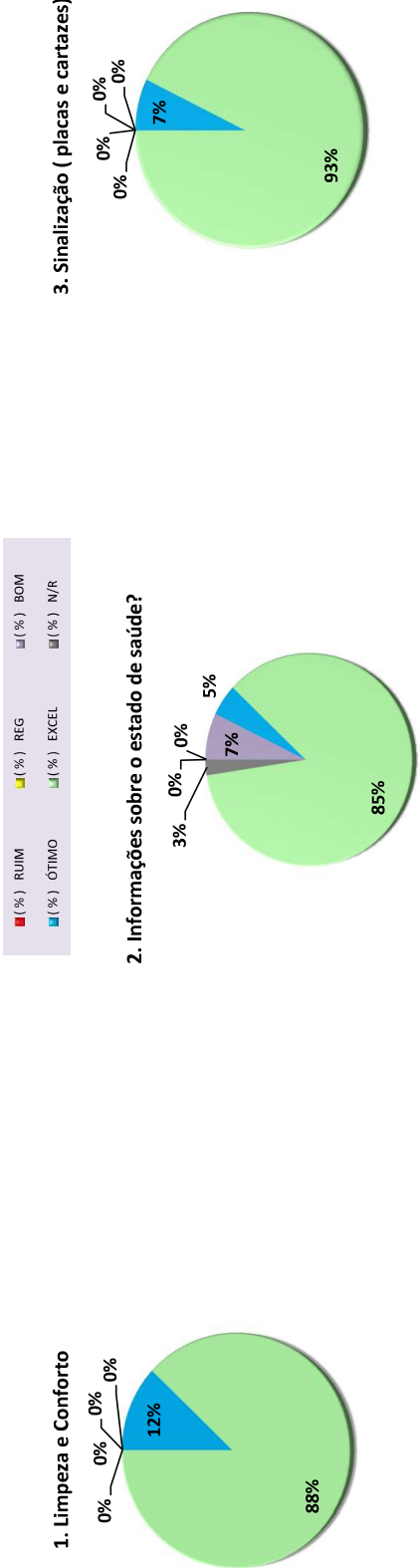
	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUIM	(%) RUIM	3 a 4 REG	(%) REG	5 a 6 BOM	(%) BOM	7 a 8 ÓTIMO	(%) ÓTIMO	9 a 10 EXCEL	(%) EXCEL	N/R	(%) N/R
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>												
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	12,20%	36	87,80%	0	0,00%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	3	7,32%	2	4,88%	35	85,37%	1	2,44%
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	7,32%	38	92,68%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	0	0,00%	0	0,00%	4	9,76%	10	24,39%	27	65,85%	0	0,00%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,44%	40	97,56%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,44%	40	97,56%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	7,32%	38	92,68%	0	0,00%
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,44%	40	97,56%	0	0,00%
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	41	100,00%	0	0,00%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	24	58,54%	17	41,46%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	0		0		7		26		359		18	



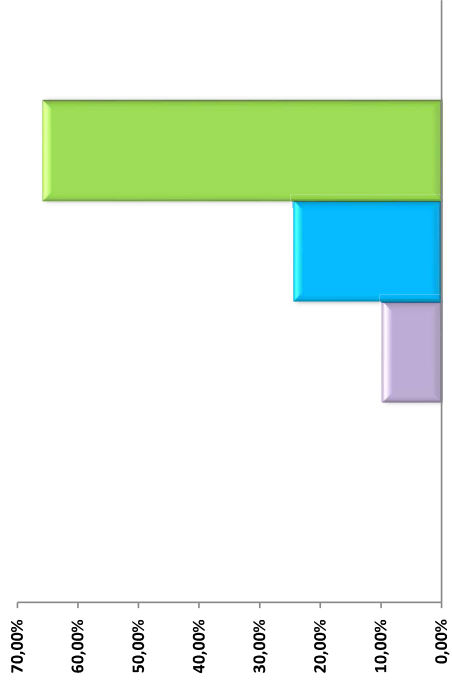
## Gráfico - PS SADT (AGOSTO/2022)



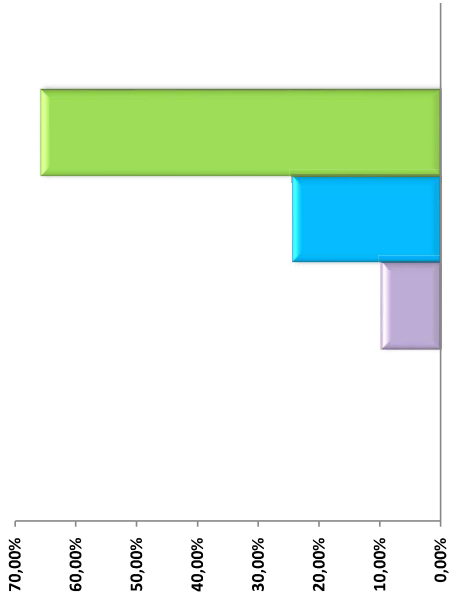
# Gráfico - SADT (AGOSTO/2022)



## 4. Tempo para o atendimento



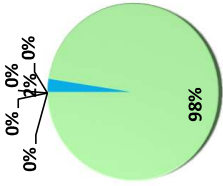
## 5. Boa Vontade



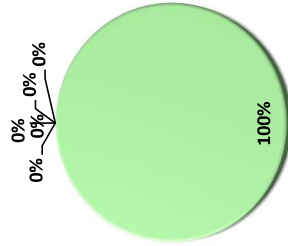
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido: 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?

## Gráfico - SADT (AGOSTO/2022)

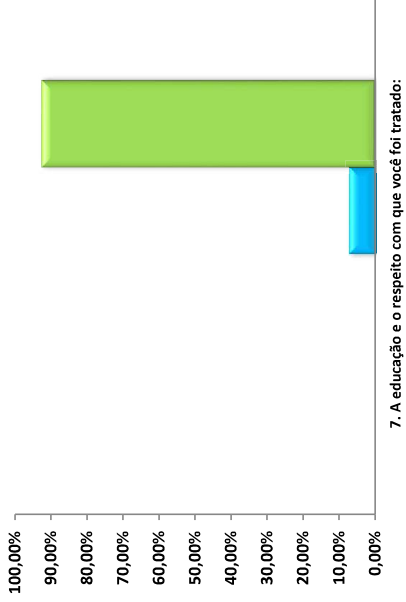
6. Confiança nos atendimentos?



9. Silêncio

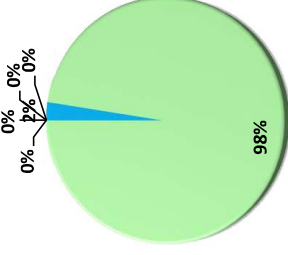


7. Educação e Respeito

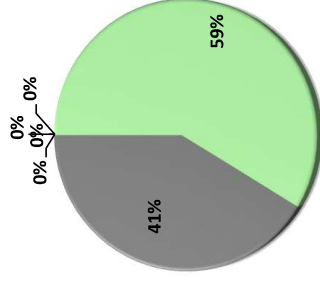


7. A educação e o respeito com que você foi tratado:

8. A realização de exames em tempo hábil



10. Localização SAU?





Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

# Alta Hospitalar

Ref. Agosto/2022

EM 15/09/2022 18:17 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B5CA3C2B6D15319F.4EC0F75C4167393E.27AA54EF940BEDD8.861734603A8E2513  
ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)



**SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**AVALIAÇÃO MENSAL**

**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ**



Secretaria de Saúde Pública

MÊS DE REFERÊNCIA: AGOSTO/2022

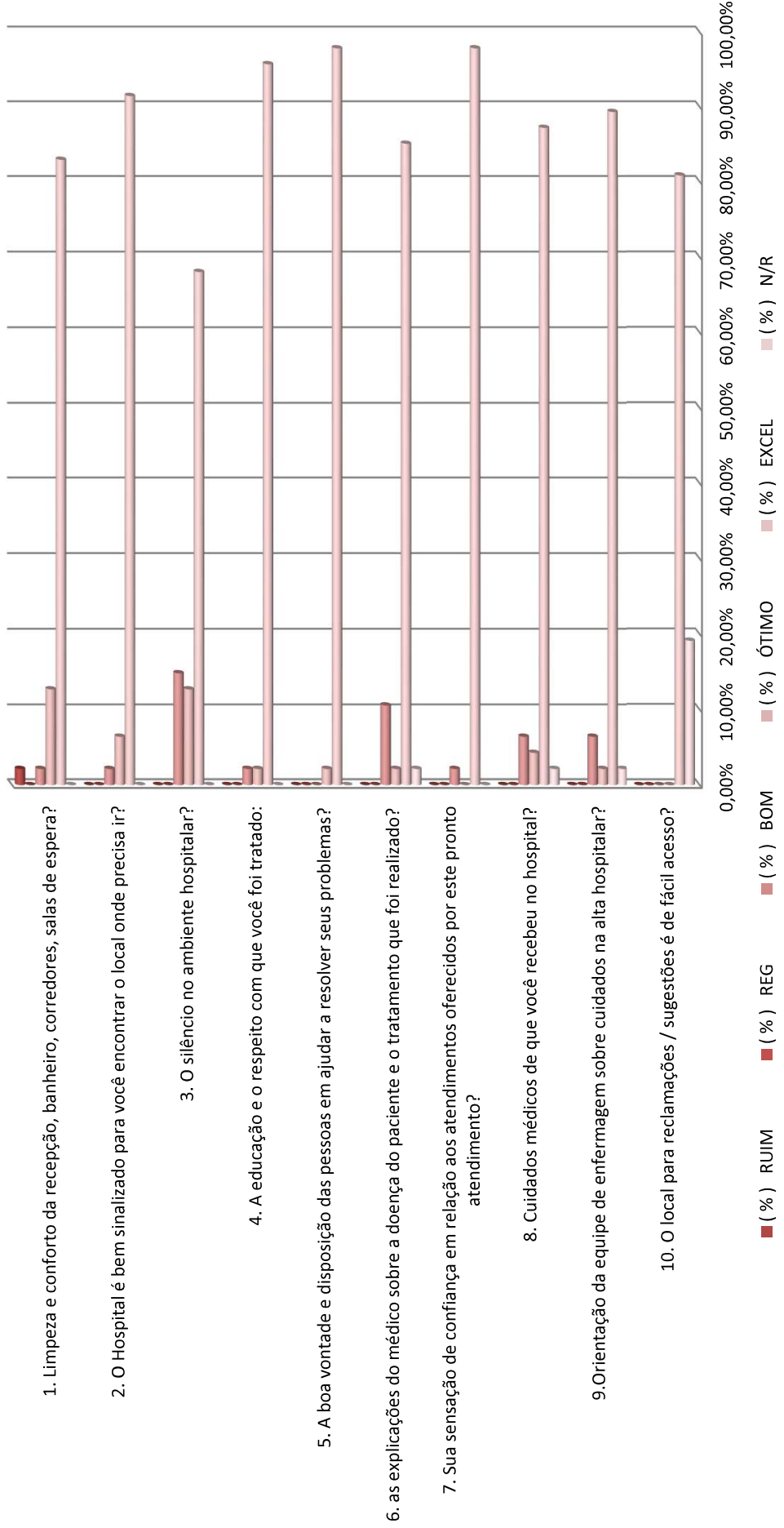
PERÍODO: 01 A 31/08/2022

**QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DE ALTA HOSPITALAR**

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no momento da alta durante o período: 19 pacientes e 28 acompanhantes. Total: 47 PESQUISAS

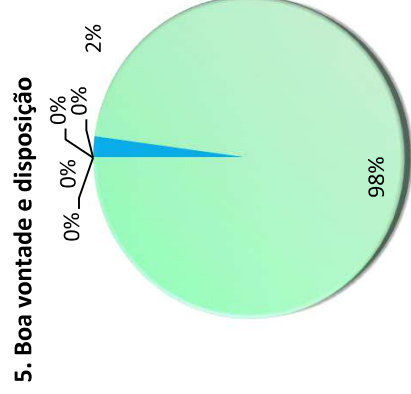
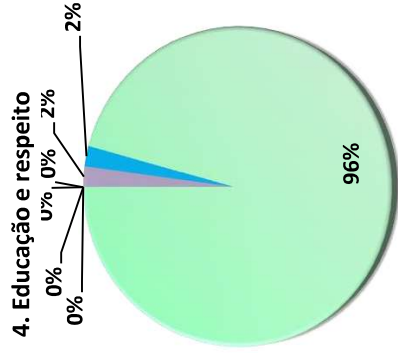
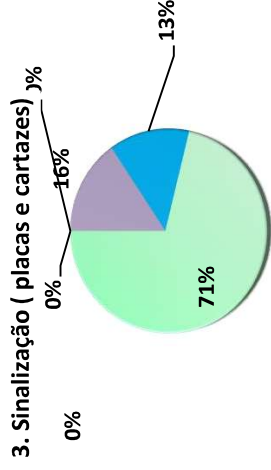
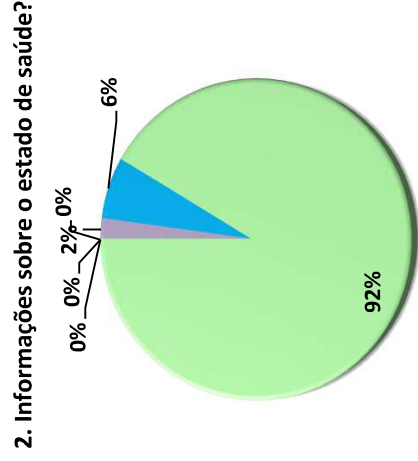
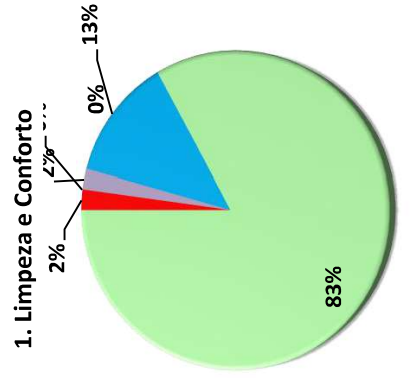
	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUIM	(%) RUIM	3 a 4 REG	(%) REG	5 a 6 BOM	(%) BOM	7 a 8 ÓTIMO	(%) ÓTIMO	9 a 10 EXCEL	(%) EXCEL	N/R	(%) N/R
<b>"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"</b>												
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	2,13%	0	0,00%	1	0,00%	6	12,77%	39	82,98%	0	0,00%
2. O Hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir?	0	0,00%	0	0,00%	1	0,00%	3	6,38%	43	91,49%	0	0,00%
3. O silêncio no ambiente hospitalar?	0	0,00%	2	0,00%	7	14,89%	6	12,77%	32	68,09%	0	0,00%
4. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	1	2,13%	1	2,13%	45	95,74%	0	0,00%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,13%	46	97,87%	0	0,00%
6. as explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0,00%	0	0,00%	5	10,64%	1	2,13%	40	85,11%	1	2,13%
7. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,13%	0	0,00%	46	97,87%	0	0,00%
8. Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?	0	0,00%	0	0,00%	3	6,38%	2	4,26%	41	87,23%	1	2,13%
9. Orientação da equipe de enfermagem sobre cuidados na alta hospitalar?	0	0,00%	0	0,00%	3	6,38%	1	2,13%	42	89,36%	1	2,13%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	38	80,85%	9	19,15%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	<b>1</b>		<b>2</b>		<b>22</b>		<b>21</b>		<b>412</b>		<b>12</b>	

## Gráfico - PS Alta (AGOSTO/2022)



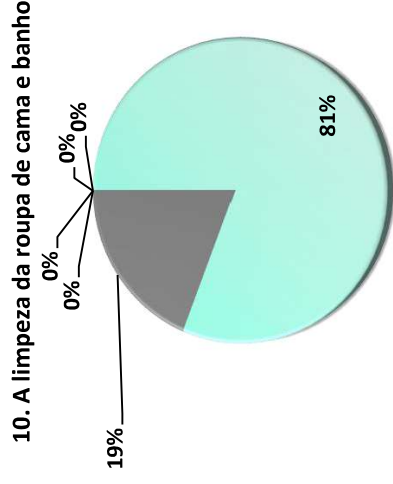
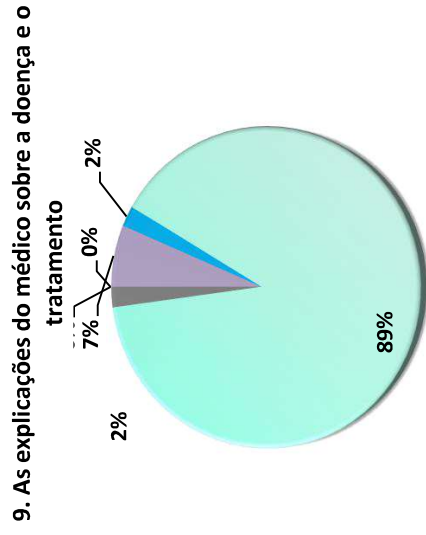
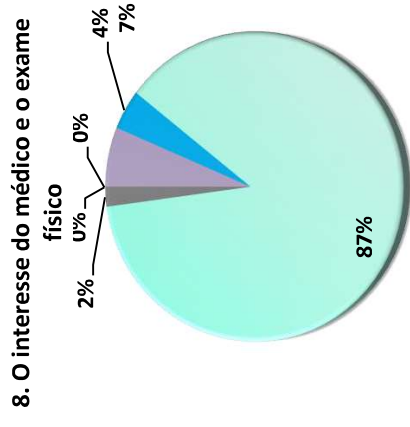
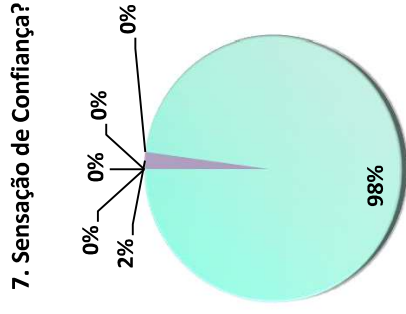
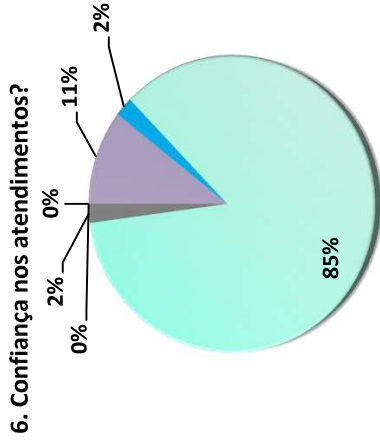
# Gráfico - PS Alta (AGOSTO/2022)

■(%) RUIM ■(%) REG ■(%) BOM ■(%) ÓTIMO ■(%) EXCEL ■(%) N/R





# Gráfico - PS Alta (AGOSTO/2022)



**5. FLUXO DAS DEMANDAS ELOGIOS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES REGISTRADAS PELO SAU NO MÊS DE AGOSTO/2022.**

**DEMANDAS REGISTRADAS COM IDENTIFICAÇÃO**

**Tabela 02: Demandas com identificação**

Tipo de Registro	Procedência	Quantidade
ELOGIOS	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	177
SUGESTÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	01
RECLAMAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	13
SOLICITAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	00
<b>TOTAL</b>		<b>191</b>

**Fonte:** Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurenc Manager/  
AGOSTO/2022

**REGISTROS DO MÊS AGOSTO/2022 POR SETOR.**

**RECLAMAÇÃO – AGOSTO/2022.**

**Tabela 03: Reclamações distribuídas por setores**

SETOR	QUANTIDADE
AMBULATÓRIO TRAUMA	01
DIRETORIA TECNICA	01
CLINICA CIRÚRGICA	02
GESTÃO DE ACESSO	02
MANUTENÇÃO	01
NEUROCLINICA	02
ORTOPEDICA II	01
ORTOPEDICA III	01



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

PRONTO ATENDIMENTO	01
UTI 1	01
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence  
Manager/AGOSTO/2022

### ELOGIOS – AGOSTO/ 2022.

Tabela 04: Elogios distribuídos por Setores.

SETOR	QUANTIDADE
ARQUIVO	02
BLOCO CIRURGICO	02
C.T.Q	07
CLINICA CIRURGICA	04
CLINICA ORTOPÉDICA I	14
CLINICA ORTOPÉDICA II	10
CLINICA ORTOPÉDICA III	04
CLINICA PEDIATRICA	02
DIRETORIA GERAL	23
DIRETORIA TÉCNICA	12
GESTÃO DE ACESSO	02
MAQUEIRO	01
MEDICINA DO TRABALHO	01
NEUROCLINICA	07
OBSERVAÇÃO DO TRAUMA	25
PRONTO ATENDIMENTO	13
PSICOSSOCIAL	04
REABILITAÇÃO	05
SERVIÇO SOCIAL	03
SHL	13

www.prosaude.org.br • [diretoriageral@hmueprosaude.org.br](mailto:diretoriageral@hmueprosaude.org.br) • (91) 3073-3700  
Rodovia BR-316, KM 3, SN, Atalaia. CEP 67010-000 • Ananindeua (PA)

Identificador de autenticação: 26AE2CB.A632.290.95181060D1E9AFCEC8  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1195137 Anexo/Sequencial: 2



Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

SND	21
SPR	2
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager AGOSTO/2022

**SUGESTÃO- AGOSTO/2022.**

Tabela 05: Solicitações distribuídas por Setores.

SETOR	QUANTIDADE
GESTÃO DE ACESSO	1
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager/ AGOSTO/2022

**SOLICITAÇÃO- AGOSTO/2022.**

Tabela 05: Solicitações distribuídas por Setores.

SETOR	QUANTIDADE
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>

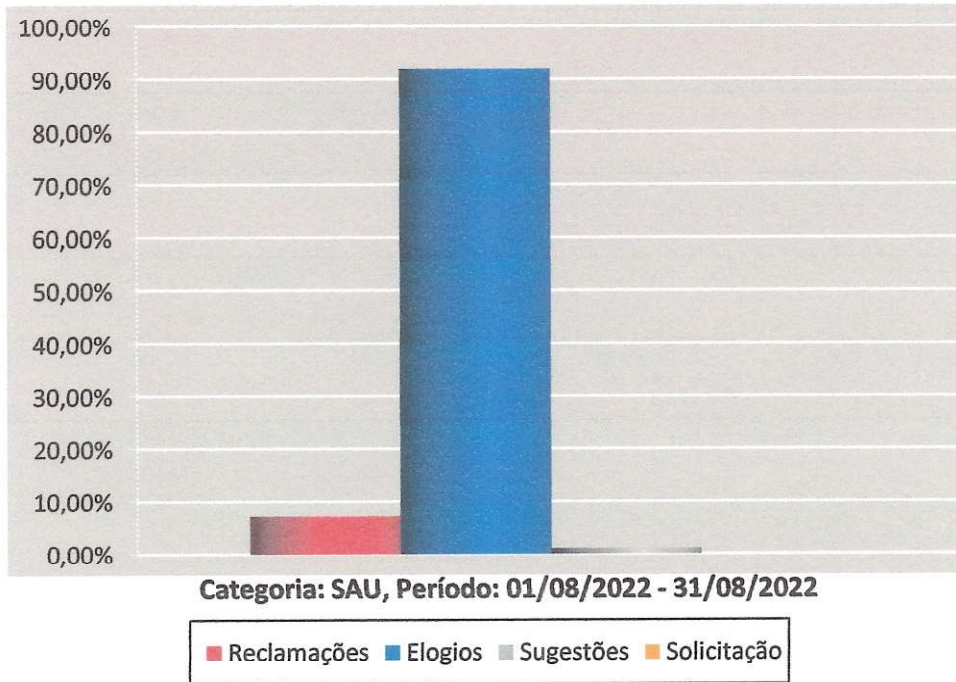
Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager/AGOSTO/2022

**5.1- RESULTADO**

Dos registros, 92% foram direcionados aos elogios, 07% para reclamações, 01 % Sugestão. A porcentagem dos atendimentos registrados em sala e na captação das urnas pode ser observada no gráfico a seguir:

EM 15/09/2022 18:17 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B5CA3C2B6D15139F.4EC0F75C4167393E.27AA54EF940BEDD8.861734803A8E2513  
ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)

## Classificação dos Registros

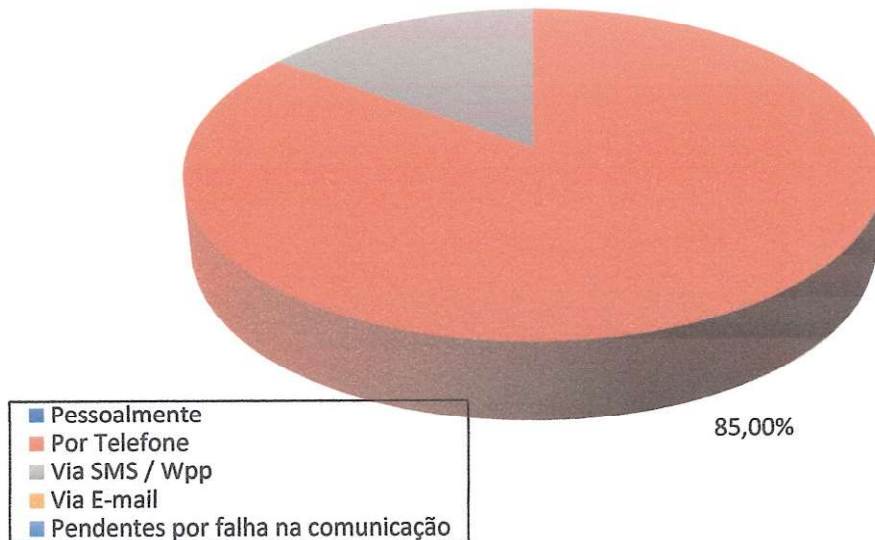


## 5. 2- RETORNOS AO USUÁRIO

O retorno ao usuário no mês de AGOSTO, no que se refere às RECLAMAÇÕES, na quantidade de 13 demandas, foi dado 100% de retorno sendo 85 % através do contato telefônico uma vez que a maioria dos nossos usuários é proveniente do interior do Estado, 15% via whatsapp. As formas de retorno podem ser mais bem observadas no gráfico a seguir:

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 15/09/2022 18:17 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B5CA3C2B6D15139F.4EC0F75C4167393E.27AA54EF940BEDD8.861734803A8E2513

### Forma de Retorno ao Usuário



### 6. DIFICULDADES VIVENCIADAS.

Uma das dificuldades que temos são as demandas sem identificação, pois não temos como dar um retorno ao usuário. Mesmo assim elas são enviadas aos setores para ciência, providência e tratativa.

O quantitativo de demandas sem identificação, do mês de AGOSTO, foi: 09. Trata-se de demandas / manifestações dos usuários depositado nas urnas, acerca de elogios, sugestões, reclamações e solicitações, contudo sem identificação do demandante, prejudicando desta forma o retorno sobre a tratativa realizada junto aos interessados, no que reiteramos que no mês em questão a representatividade foi conforme tabela abaixo:

#### DEMANDAS REGISTRADAS SEM IDENTIFICAÇÃO

Tipo de Registro	Procedência	Quantidade
ELOGIOS	CAPTAÇÃO DE URNAS	00
SUGESTÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	01
RECLAMAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	08
SOLICITAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	00
<b>TOTAL</b>		<b>09</b>

Fonte: Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager/AGOSTO/2022



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## 6.1 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Orientação dada pela Equipe do SAU, no momento da visita aos usuários e divulgação nos setores, informando que as medidas de sugestões, solicitações e reclamações, devem vir identificadas para que possa ser dado o retorno e que o sigilo das demandas será mantido.

## 7. MEDIDAS DOS ELOGIOS, SUGESTÕES, SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES DO MÊS DE AGOSTO/2022.

O Serviço de Atenção ao Usuário por ter em sua essência a resolutividade repassar todos os registros de atendimentos referentes às reclamações, elogios, solicitações e sugestões para toda a linha de comando do HMUE (Diretorias, Gerências, Coordenações e Supervisões) a quem foram direcionados, sendo o registro realizado em formulário próprio e alimentado no Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager, onde vão constar o número do registro, motivo, setor e serviço de referência, relato e parecer, podendo o usuário ser identificado ou não, conforme sua vontade.

Por ter um bom relacionamento com as Diretorias, Gerências, Coordenadores e Supervisores, o SAU atua de forma perspicaz para a resolução imediata do problema, cativando de forma contínua a facilidade de relacionamento referente ao atendimento e contato com os médicos no que se refere ao diagnóstico e resolução dos problemas direcionados a eles, visto que os mesmos estão sendo acessíveis aos atendimentos registrados pelo SAU, tanto para reclamações como sugestões. Segue abaixo as demandas registradas no Sistema S A Strategic Adviser Módulo Occurrence Manager.