

#### 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 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.

- **Relatório completo em anexo.**



Secretaria de  
Saúde Pública



## 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 SETEMBRO 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.

## 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 30 de Setembro 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 a seguintes atividades abaixo relacionadas.

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

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	TOTAL
1.	Atendimento em Sala	15
2.	Atendimento por Telefone	03
3.	Demandas Espontâneas Coletadas nas Urnas	149
4.	Atendimentos nas internações e setores	219
5.	Orientação/Informação Sobre Normas, Regras e Serviços (DIVULGAÇÃO).	28
6.	Demandas Registradas no Sistema MV e Encaminhadas (Sugestões, Reclamações, Solicitações e Elogios).	167
7.	Demandas Espontâneas sem Identificação sendo Registradas no Sistema MV e Encaminhadas Apenas para Ciência.	07

8.	Retorno ao Usuário referente às Reclamações	04
9.	Pesquisa de Satisfação no Ambulatório	202
10.	Pesquisa de Satisfação na Internação	494
11.	Pesquisa de Satisfação no Pronto Atendimento	144
12.	Pesquisa de Satisfação no SADT Externo	46
13.	Pesquisa de Satisfação no SADT Interno	61
14.	Pesquisa de Satisfação na Alta Hospitalar	47
15.	Reuniões Internas Administrativas	02
16.	Participação em Eventos e Treinamentos (Internos e Externos)	04
<b>Total de Atividades Realizadas:</b>		<b>1.592</b>

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

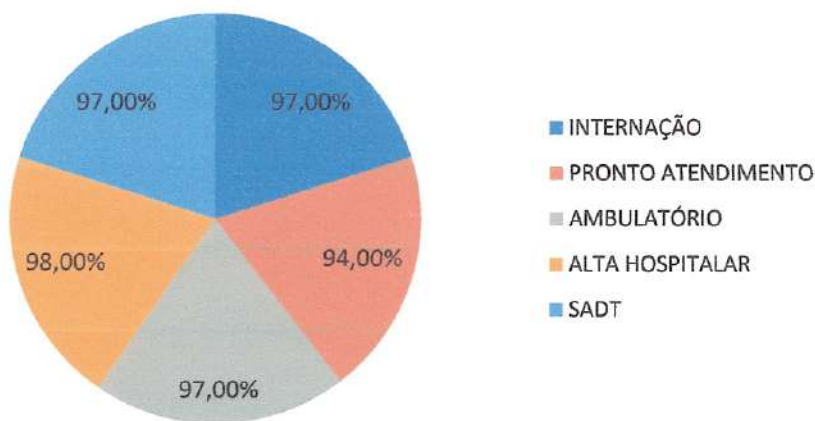
O Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, durante o mês de SETEMBRO/2022, realizou um total de 1.592 atividades, dentre estas foram realizados 15 atendimentos em sala, como pode ser observado na tabela anterior. Foram feitos 167 registros, entre reclamações, elogios, solicitações e sugestões. Os outros 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 SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO NO MÊS SETEMBRO DE /2022

Média Geral - SETEMBRO 2022

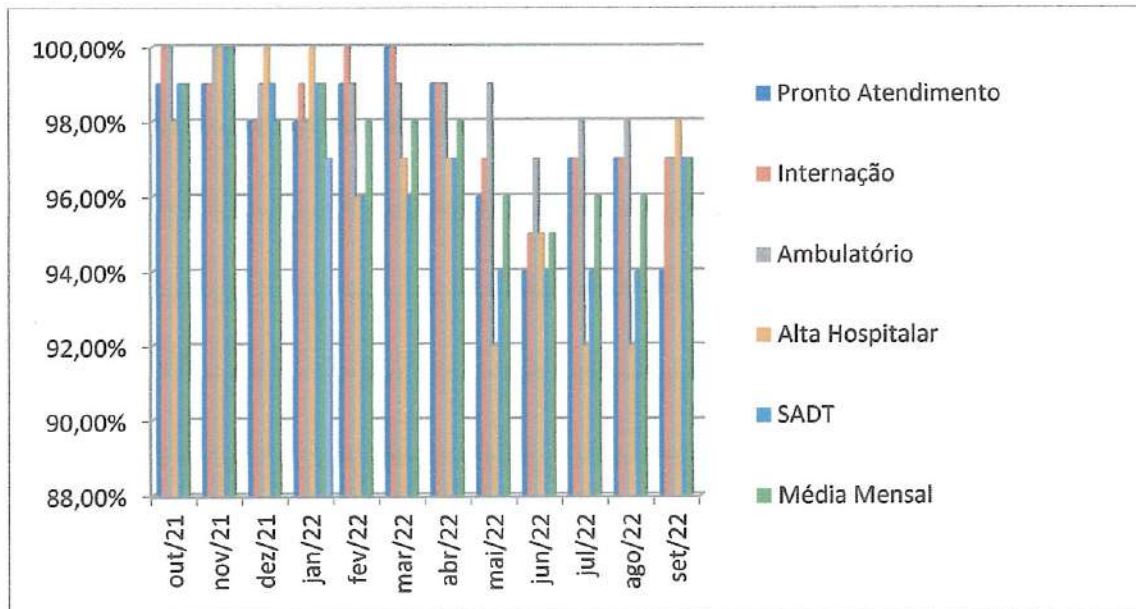
PESQUISA	RUIM (0 a 2)	REG (3 a 4)	BOM (5 a 6)	ÓTIMO (7 a 8)	EXCELENTE (9 a 10)	N/R	Satisfação
INTERNAÇÃO	0,39%	0,25%	1,26%	3,71%	92,91%	1,47%	97,00%
PRONTO ATENDIMENTO	0,36%	0,56%	1,95%	4,17%	90,01%	2,94%	94,00%
AMBULATÓRIO	0,41%	0,44%	0,82%	4,28%	93,04%	1,02%	97,00%
ALTA HOSPITALAR	0,00%	0,00%	0,85%	3,62%	94,68%	0,85%	98,00%
SADT	0,00%	0,00%	2,17%	5,43%	91,30%	1,09%	97,00%
<b>Média (Conceito)</b>	<b>0,23%</b>	<b>0,25%</b>	<b>1,41%</b>	<b>4,24%</b>	<b>92,39%</b>	<b>1,48%</b>	<b>97,00%</b>



ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.099/2006) EM 14/10/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 8C170C5D91228C3.9B68CAE348A451D9.659C9CEC8D14515E.00BADC7C842FCB9

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

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



ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2004) EM 14/10/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 8C170C5D91228C3.9B68CAE348A451D9.659CCFECDD44958



Secretaria de  
Saúde Pública



# Pronto Atendimento

Ref. Setembro/2022

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

Identificador de autenticação: AFBC4F3.CC2C.A29.856FD8838DF1431BAE  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1325372 Anexo/Sequencial: 2

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 14/10/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 8CL70C5D91228C3.9B68CAE348A451D9.659CCFEC8D14595E.00BADC7C8425FCE9



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

MÊS DE REFERÊNCIA: SETEMBRO /2022

PERÍODO: 01 A 30/09/2022



QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PRONTO ATENDIMENTO

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no PRONTO ATENDIMENTO durante o período: 102 pacientes e 42 acompanhantes. Total 144 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?	1	0,69%	1	0,69%	4	2,78%	6	4,17%	125	86,81%	7	4,86%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	1	0,69%	5	3,47%	135	93,75%	3	2,08%
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)	0	0,00%	0	0,00%	1	0,69%	5	3,47%	135	93,75%	3	2,08%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1. Pelos médicos	0	0,00%	4	2,78%	12	8,33%	29	20,14%	95	65,97%	4	2,78%
4.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	2	1,39%	6	4,17%	22	15,28%	114	79,17%	0	0,00%
4.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	2	1,39%	6	4,17%	22	15,28%	114	79,17%	0	0,00%
4.4. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	2	1,39%	6	4,17%	21	14,58%	115	79,86%	0	0,00%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1 Para os médicos	1	0,69%	0	0,00%	4	2,78%	1	0,69%	137	95,14%	1	0,69%
5.2. Para os enfermeiros	1	0,69%	0	0,00%	2	1,39%	2	1,39%	139	96,53%	0	0,00%
5.3. Para os Outros Profissionais	1	0,69%	0	0,00%	2	1,39%	1	0,69%	140	97,22%	0	0,00%
5.4. Para os funcionários da Administração	1	0,69%	0	0,00%	2	1,39%	1	0,69%	140	97,22%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	2	1,39%	1	0,69%	141	97,92%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:												
7.1. Pelos médicos	1	0,69%	0	0,00%	2	1,39%	1	0,69%	139	96,53%	1	0,69%
7.2. Pelos enfermeiros	1	0,69%	0	0,00%	1	0,69%	1	0,69%	141	97,92%	0	0,00%
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	0,69%	0	0,00%	1	0,69%	1	0,69%	141	97,92%	0	0,00%
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	0,69%	0	0,00%	1	0,69%	1	0,69%	141	97,92%	0	0,00%
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	0,69%	3	2,08%	3	2,08%	3	2,08%	99	68,75%	35	24,31%
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	0,69%	3	2,08%	3	2,08%	3	2,08%	99	68,75%	35	24,31%
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	144	100,00%	0	0,00%
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	144	100,00%	0	0,00%
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	144	100,00%	0	0,00%
TOTAL POR NOTA:	11		17		59		126		2722		89	



End: BR 316 KM 03 S/Nº Bairro Coqueiro - CEP: 67.119-000 - Ananindeua - Belém - PA - Fone: (91) 3073-3700

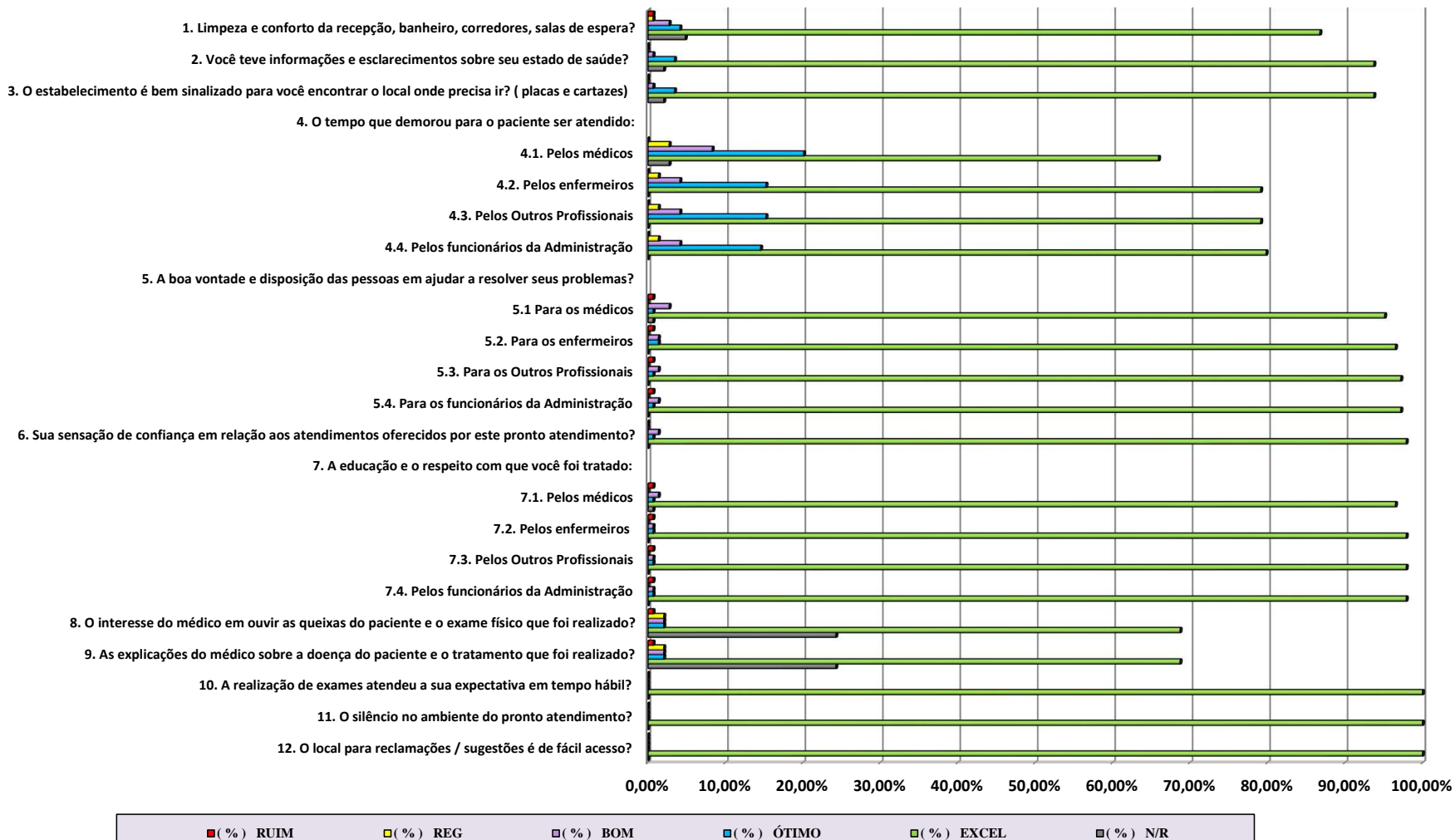
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

Nº do Protocolo: 2022/1325372 Anexo/Sequencial: 2

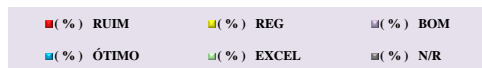


EM 14/10/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 8C170C53D91228C3.9B68CAE348A451D9.659CCFEC8D14595E.00BADC7C8425FC99 ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)

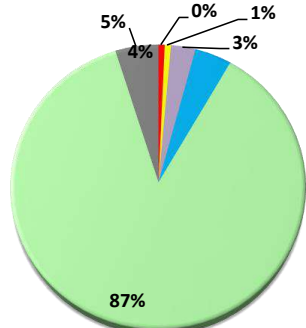
## Gráfico - PS Pronto-Atendimento (SETEMBRO/2022)



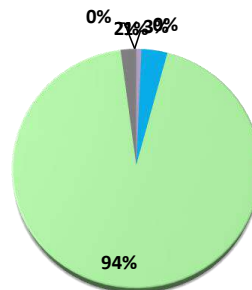
# Gráfico - PS Pronto-Atendimento (SETEMBRO/2022)



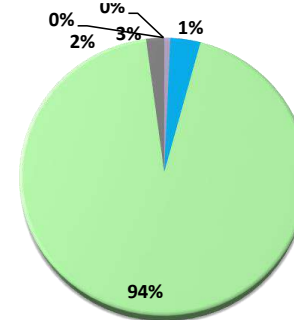
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?



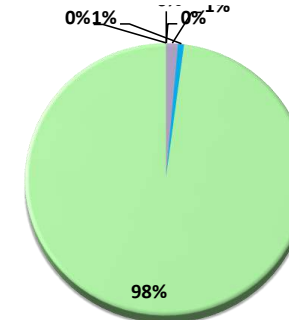
2. Informações sobre o estado de saúde?



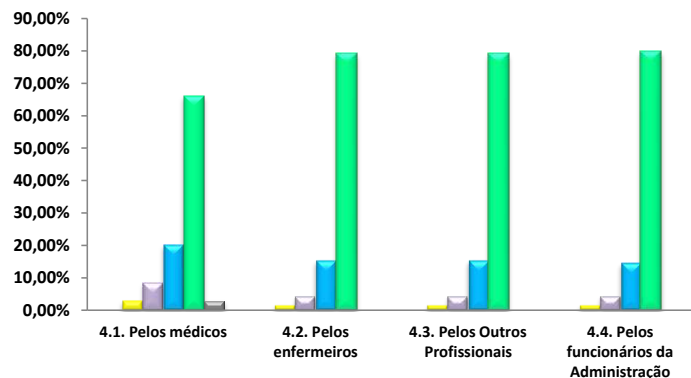
3. Sinalização (placas e cartazes)



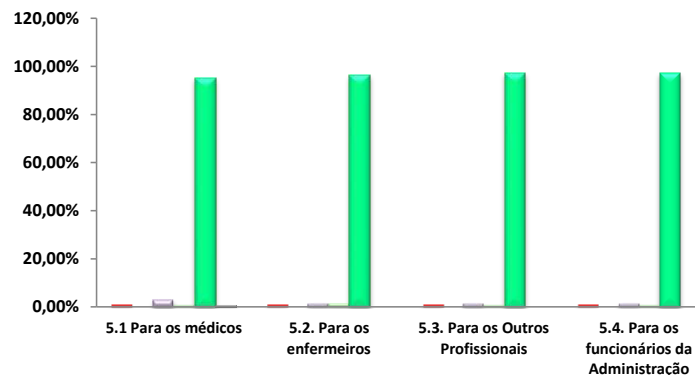
6. Confiança nos atendimentos?



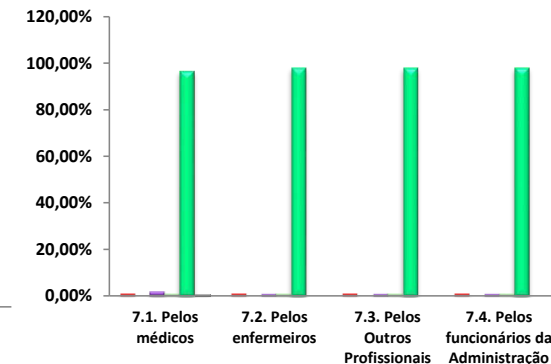
4. Tempo para o atendimento



5. Boa Vontade

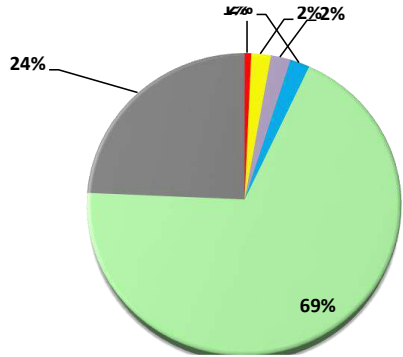


7. Educação e Respeito

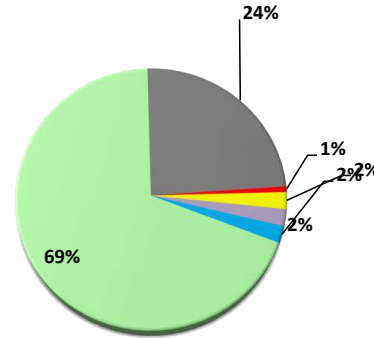


# Gráfico - PS Pronto-Atendimento (SETEMBRO/2022)

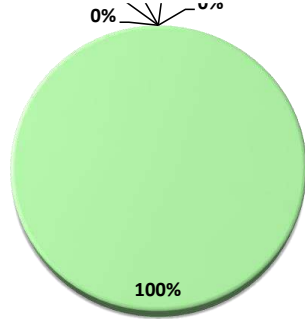
8. O interesse do médico e o exame físico



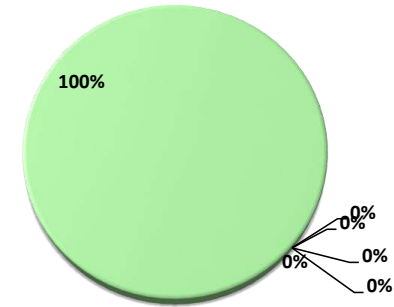
9. As explicações do médico sobre a doença e o tratamento



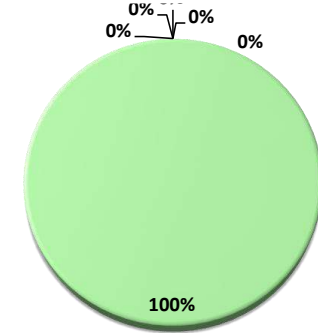
11. Silêncio



10. A realização de exames em tempo hábil



12. Localização SAU?





Secretaria de  
Saúde Pública



# Internação

## Ref. Setembro/2022

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 14/10/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 8CL70C5D91228C3.9B68CAE348A451D9.659CCFEC8D14595E.00BADC7C8425FCE9



SAU - SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO / PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO MENSAL

MÊS DE REFERÊNCIA: SETEMBRO/2022

PERÍODO: 01 A 30/09/2022

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNADOS

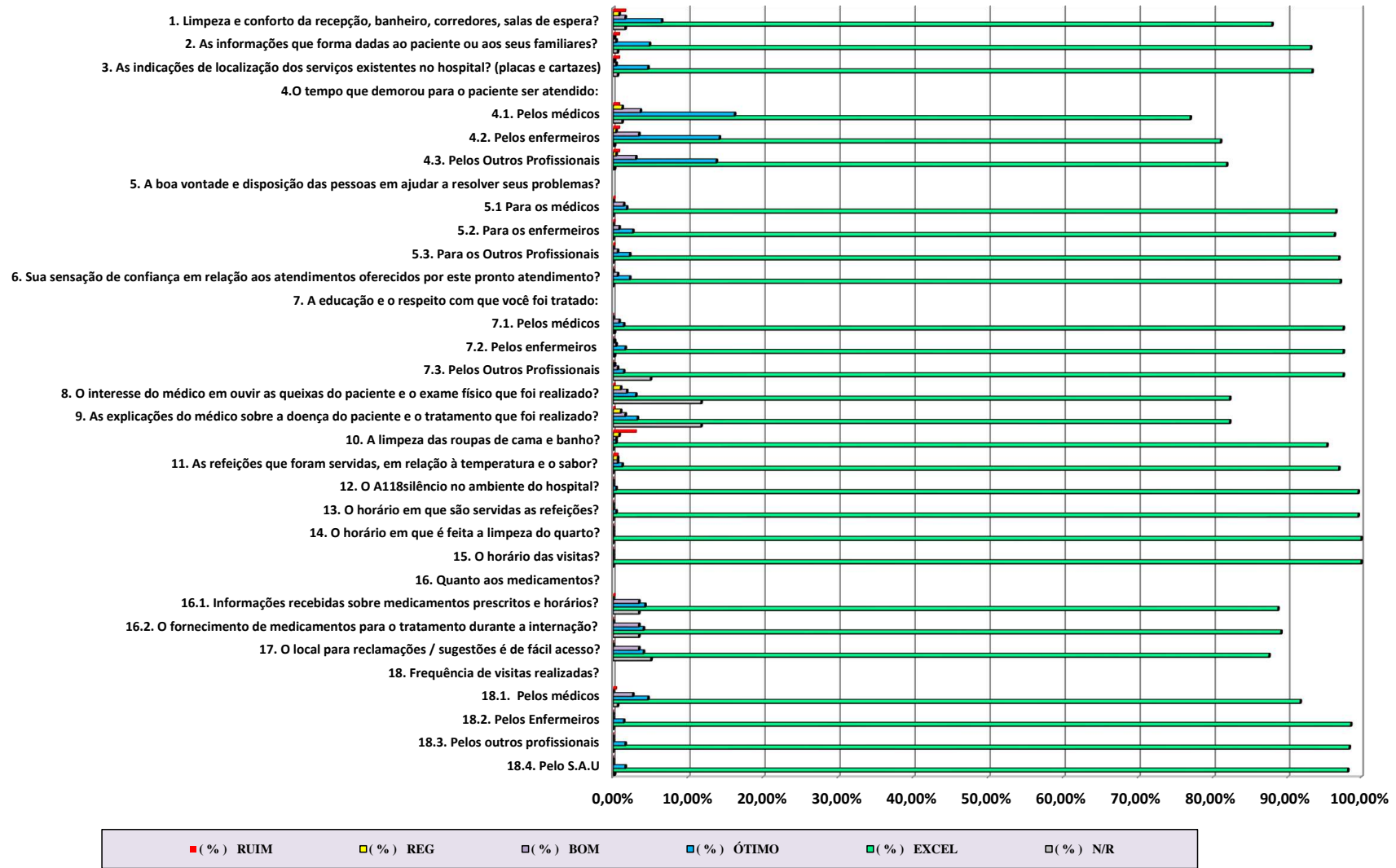


Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados na INTERNAÇÃO durante o período: 252 pacientes e 242 acompanhantes. Total: 494 PESQUISAS

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUÍDO											
	0 a 2 RUI M	(%) RUI M	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?	8	1,62%	4	0,81%	8	1,62%	32	6,48%	434	87,85%	8	1,62%
2. As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	4	0,81%	1	0,20%	2	0,40%	24	4,86%	460	93,12%	3	0,61%
3. As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	4	0,81%	1	0,20%	2	0,40%	23	4,66%	461	93,32%	3	0,61%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1. Pelos médicos	4	0,81%	6	1,21%	18	3,64%	80	16,19%	380	76,92%	6	1,21%
4.2. Pelos enfermeiros	4	0,81%	2	0,40%	17	3,44%	70	14,17%	400	80,97%	1	0,20%
4.3. Pelos Outros Profissionais	4	0,81%	2	0,40%	15	3,04%	68	13,77%	404	81,78%	1	0,20%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1 Para os médicos	1	0,20%	0	0,00%	7	1,42%	9	1,82%	477	96,56%	0	0,00%
5.2. Para os enfermeiros	1	0,20%	0	0,00%	4	0,81%	13	2,63%	476	96,36%	0	0,00%
5.3. Para os Outros Profissionais	1	0,20%	0	0,00%	3	0,61%	11	2,23%	479	96,96%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	3	0,61%	11	2,23%	480	97,17%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:												
7.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	4	0,81%	7	1,42%	482	97,57%	1	0,20%
7.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	1	0,20%	2	0,40%	8	1,62%	482	97,57%	1	0,20%
7.3. Pelos Outros Profissionais	0	0,00%	1	0,20%	3	0,61%	7	1,42%	482	97,57%	1	0,20%
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	0,20%	5	1,01%	9	1,82%	15	3,04%	406	82,19%	58	11,74%
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	0,20%	5	1,01%	8	1,62%	16	3,24%	406	82,19%	58	11,74%
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	15	3,04%	4	0,81%	2	0,40%	2	0,40%	471	95,34%	0	0,00%
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	3	0,61%	3	0,61%	3	0,61%	6	1,21%	479	96,96%	0	0,00%
12. O A118 silêncio no ambiente do hospital?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,40%	492	99,60%	0	0,00%
13. O horário em que são servidas as refeições?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,40%	492	99,60%	0	0,00%
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	494	100,00%	0	0,00%
15. O horário das visitas?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	494	100,00%	0	0,00%
16. Quanto aos medicamentos?												
16.1. Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?	1	0,20%	0	0,00%	17	3,44%	21	4,25%	438	88,66%	17	3,44%
16.2. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0,00%	0	0,00%	17	3,44%	20	4,05%	440	89,07%	17	3,44%
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	17	3,44%	20	4,05%	432	87,45%	25	5,06%
18. Frequência de visitas realizadas?												
18.1. Pelos médicos	2	0,40%	0	0,00%	13	2,63%	23	4,66%	453	91,70%	3	0,61%
18.2. Pelos Enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	1,42%	487	98,58%	0	0,00%
18.3. Pelos outros profissionais	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	1,62%	486	98,38%	0	0,00%
18.4. Pelo S.A.U	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	1,62%	485	98,18%	1	0,20%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	<b>54</b>		<b>35</b>		<b>174</b>		<b>513</b>		<b>12852</b>		<b>204</b>	

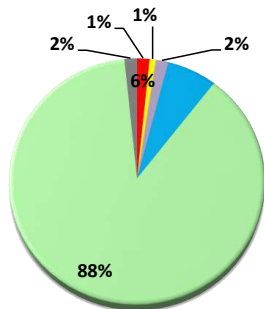


## Gráfico - PS Internação (SETEMBRO/2022)

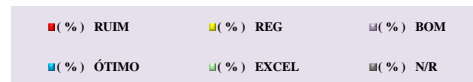
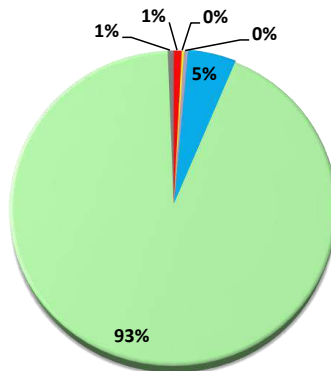


## Gráfico - PS Internação (SETEMBRO/2022 )

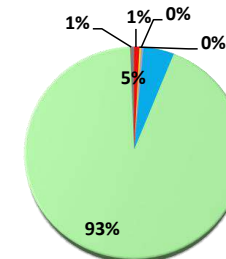
1. Limpeza e Conforto



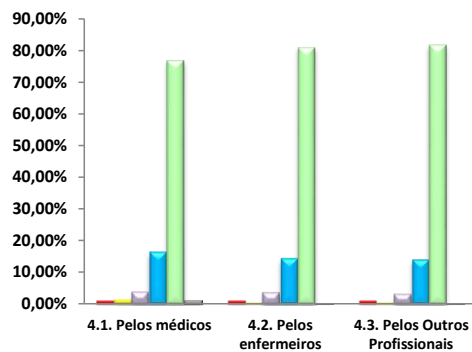
2. Informações sobre o estado de saúde?



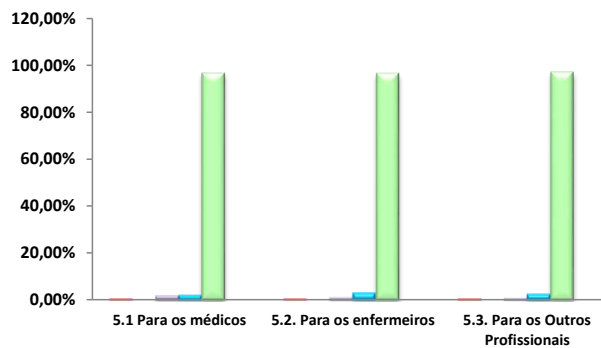
3. Sinalização ( placas e cartazes)



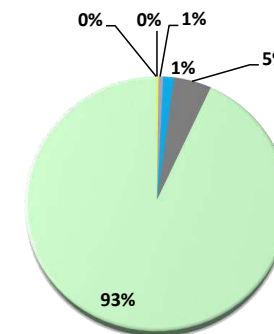
4. Tempo para o Atendimento



5. Boa Vontade

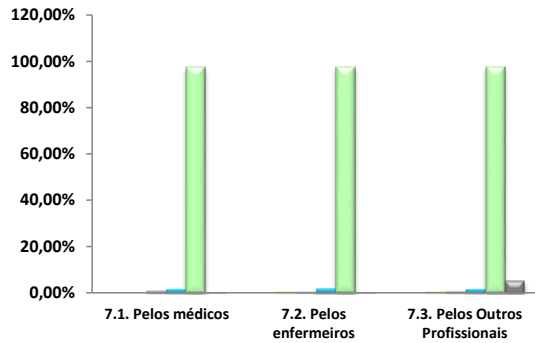


6. Confiança nos atendimentos?

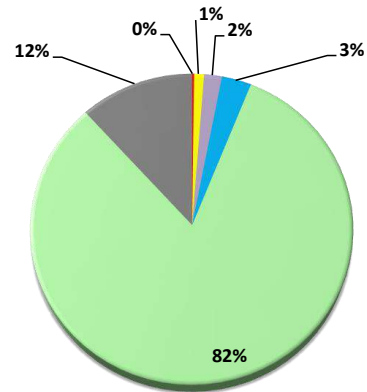


## Gráfico - PS Internação (SETEMBRO/2022)

7. Educação e Respeito

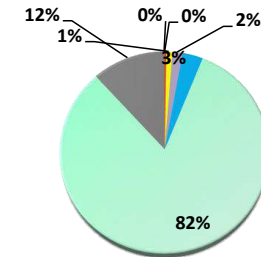


8. O interesse do médico e o exame físico

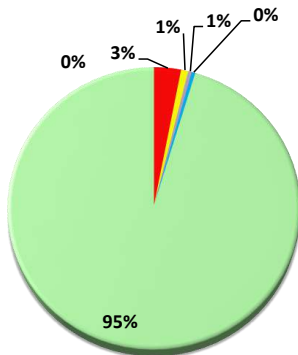


■ (%) RUI M ■ (%) REG ■ (%) BOM ■ (%) ÓTIMO ■ (%) EXCEL ■ (%) N/R

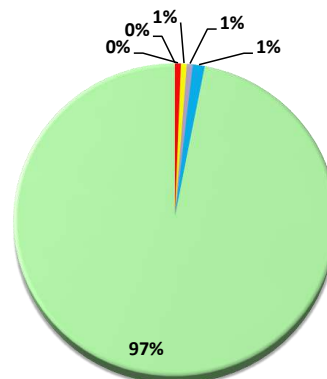
9. Explicações do médico



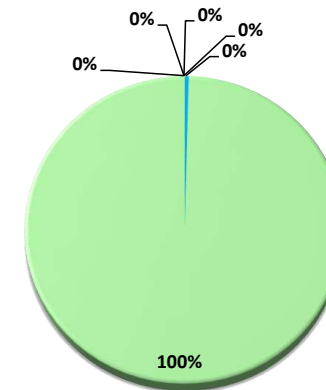
10. A limpeza da roupa de cama e banho



11. Refeições (temperatura e sabor)

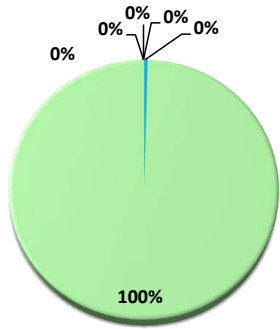


12. Silêncio

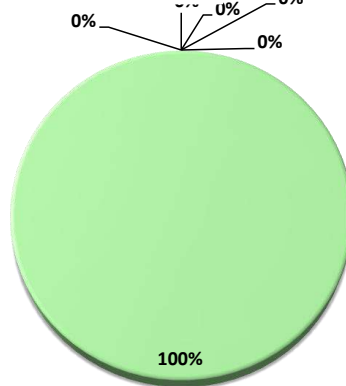


# Gráfico - PS Internação (SETEMBRO/2022)

13. Horário das refeições

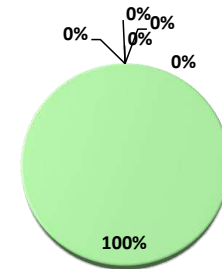


14. Horário da limpeza

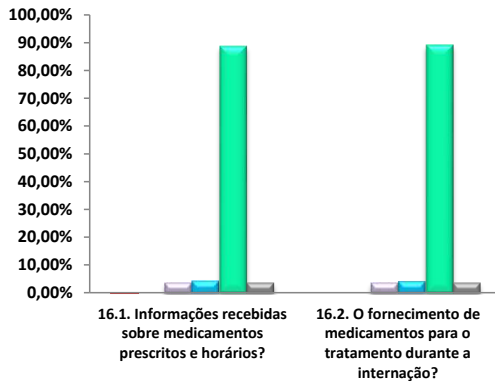


■ (%) RUIIM ■ (%) REG ■ (%) BOM ■ (%) ÓTIMO ■ (%) EXCEL ■ (%) N/R

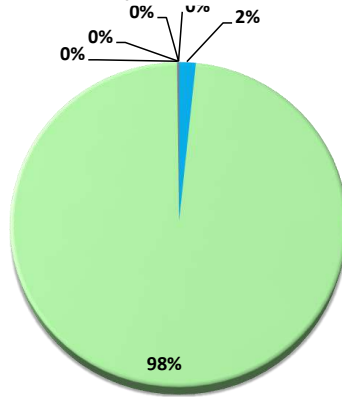
15. Horário das visitas



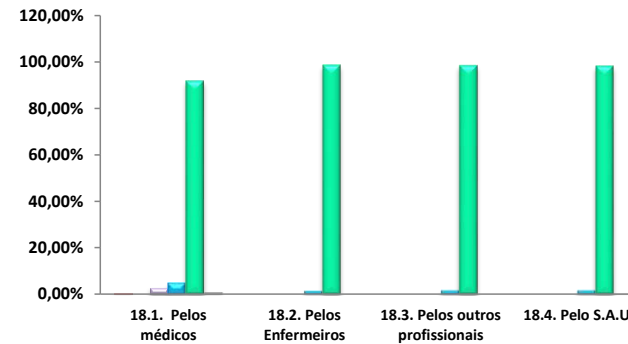
16. Medicamentos



17. Localização SAU?



18. Frequência de visitas realizadas?



EM 14/10/2022 17:16 ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006) 8CI70C53D91228C3.9B66CAE348A451D9.659CCFEC8D14595E.00BADC7C8425FC89



Secretaria de  
Saúde Pública



# Ambulatório de Retorno

Ref. Setembro/2022

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

Identificador de autenticação: AFBC4F3.CC2C.A29.856FD8838DF1431BAE  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1325372 Anexo/Sequencial: 2

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 14/10/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 8CL70C5D91228C3.9B68CAE348A451D9.659CCFEC8D14595E.00BADC7C8425FCE9



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

Secretaria de  
Saúde Pública



MÊS DE REFERÊNCIA: SETEMBRO/2022

PERÍODO: 01 A 30/09/2022

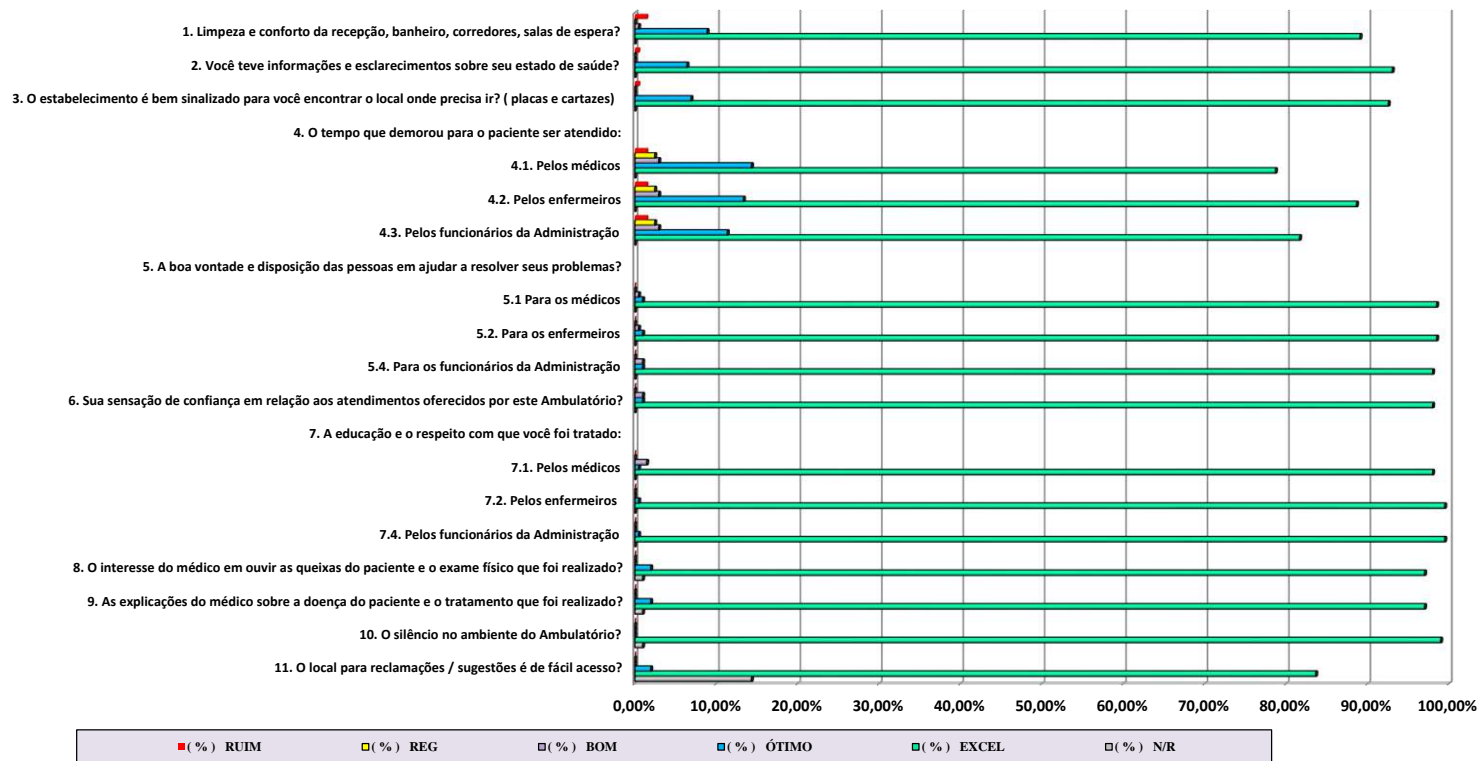
QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO AMBULATÓRIO DE RETORNO

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no AMBULATÓRIO durante o período: 171 pacientes e 31 acompanhantes. Total: 202 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?	3	1,49%	0	0,00%	1	0,50%	18	8,91%	180	89,11%	0	0,00%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	13	6,44%	188	93,07%	0	0,00%
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? ( placas e cartazes)	1	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	14	6,93%	187	92,57%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1. Pelos médicos	3	1,49%	5	2,48%	6	2,97%	29	14,36%	159	78,71%	0	0,00%
4.2. Pelos enfermeiros	3	1,49%	5	2,48%	6	2,97%	27	13,37%	161	88,67%	0	0,00%
4.3. Pelos funcionários da Administração	3	1,49%	5	2,48%	6	2,97%	23	11,39%	165	81,68%	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%	1	0,50%	2	0,99%	199	98,51%	0	0,00%
5.2. Para os enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	1	0,50%	2	0,99%	199	98,51%	0	0,00%
5.4. Para os funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	2	0,99%	2	0,99%	198	98,02%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Ambulatório?	0	0,00%	0	0,00%	2	0,99%	2	0,99%	198	98,02%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:												
7.1. Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	3	1,49%	1	0,50%	198	98,02%	0	0,00%
7.2. Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,50%	201	99,50%	0	0,00%
7.4. Pelos funcionários da Administração	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,50%	201	99,50%	0	0,00%
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	1,98%	196	97,03%	2	0,99%
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	1,98%	196	97,03%	2	0,99%
10. O silêncio no ambiente do Ambulatório?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	200	99,01%	2	0,99%
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	1,98%	169	83,66%	29	14,36%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	<b>14</b>		<b>15</b>		<b>28</b>		<b>147</b>		<b>3195</b>		<b>35</b>	



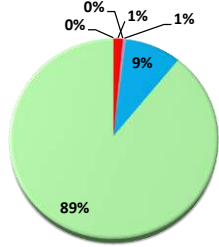
## Gráfico - PS Ambulatório SETEMBRO/2022 )



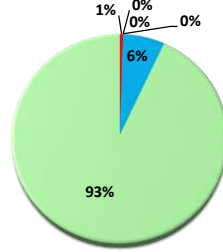
# Gráfico - PS Ambulatório (SETEMBRO/2022)

(%) RUIIM (%) REG (%) BOM (%) ÓTIMO (%) EXCEL (%) N/R

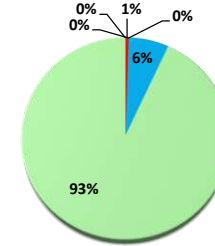
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?



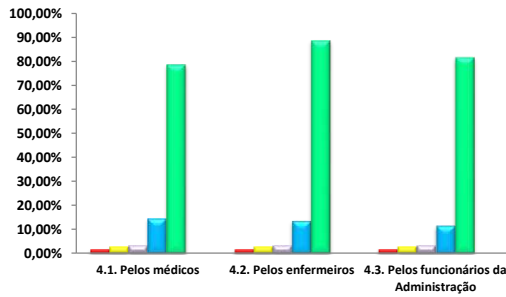
2. Informações sobre o estado de saúde?



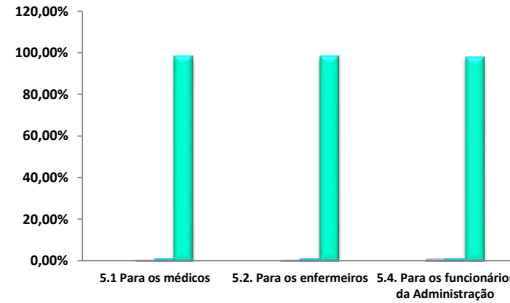
3. Sinalização (placas e cartazes)



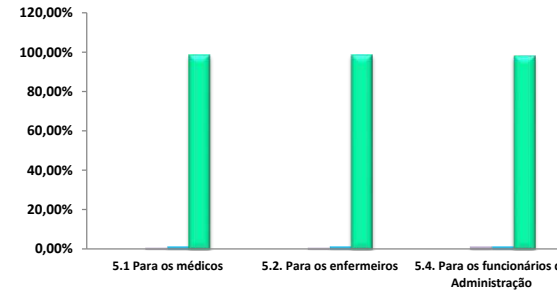
4. Tempo para o atendimento



5. Boa Vontade



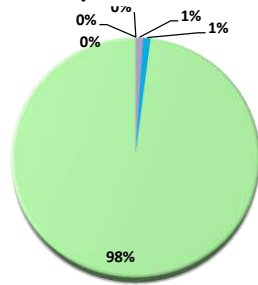
6. Educação e Respeito



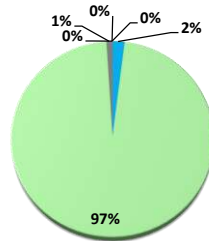
## Gráfico - PS Ambulatório (SETEMBRO/2022)

(%) RUI M (%) REG (%) BOM (%) ÓTIMO (%) EXCEL (%) N/R

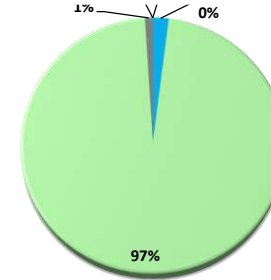
7. Confiança nos atendimentos?



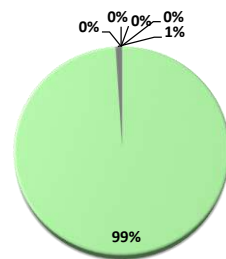
8. O interesse do médico e o exame físico.



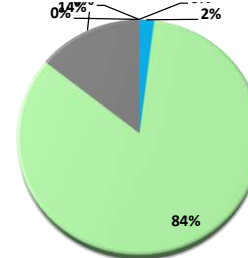
9. As explicações do médico sobre a doença e o tratamento



10. Silêncio



11. Localização SAU?





Secretaria de  
Saúde Pública



# SADT Interno / Externo

Ref. Setembro/2022

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 14/10/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 8CL70C5D91228C3.9B68CAE348A451D9.659CCFEC8D14595E.00BADC7C8425FCE9

[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: AFBC4F3.CC2C.A29.856FD8838DF1431BAE  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1325372 Anexo/Sequencial: 2



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

MÊS DE REFERÊNCIA: SETEMBRO/2022

PERÍODO: 01 A 30/09/2022



QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SADT INTERNO

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no SADT INTERNO durante o período: 44 pacientes e 17 acompanhantes. Total: 61 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%	4	6,56%	57	93,44%	0	0,00%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,28%	59	96,72%	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%	2	3,28%	59	96,72%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	1	1,64%	1	1,64%	5	8,20%	6	9,84%	48	78,69%	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	1,64%	60	98,36%	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	1,64%	60	98,36%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	61	100,00%	0	0,00%
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	61	100,00%	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%	60	100,00%	1	1,64%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,64%	49	80,33%	11	18,03%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	1		1		5		17		574		12	



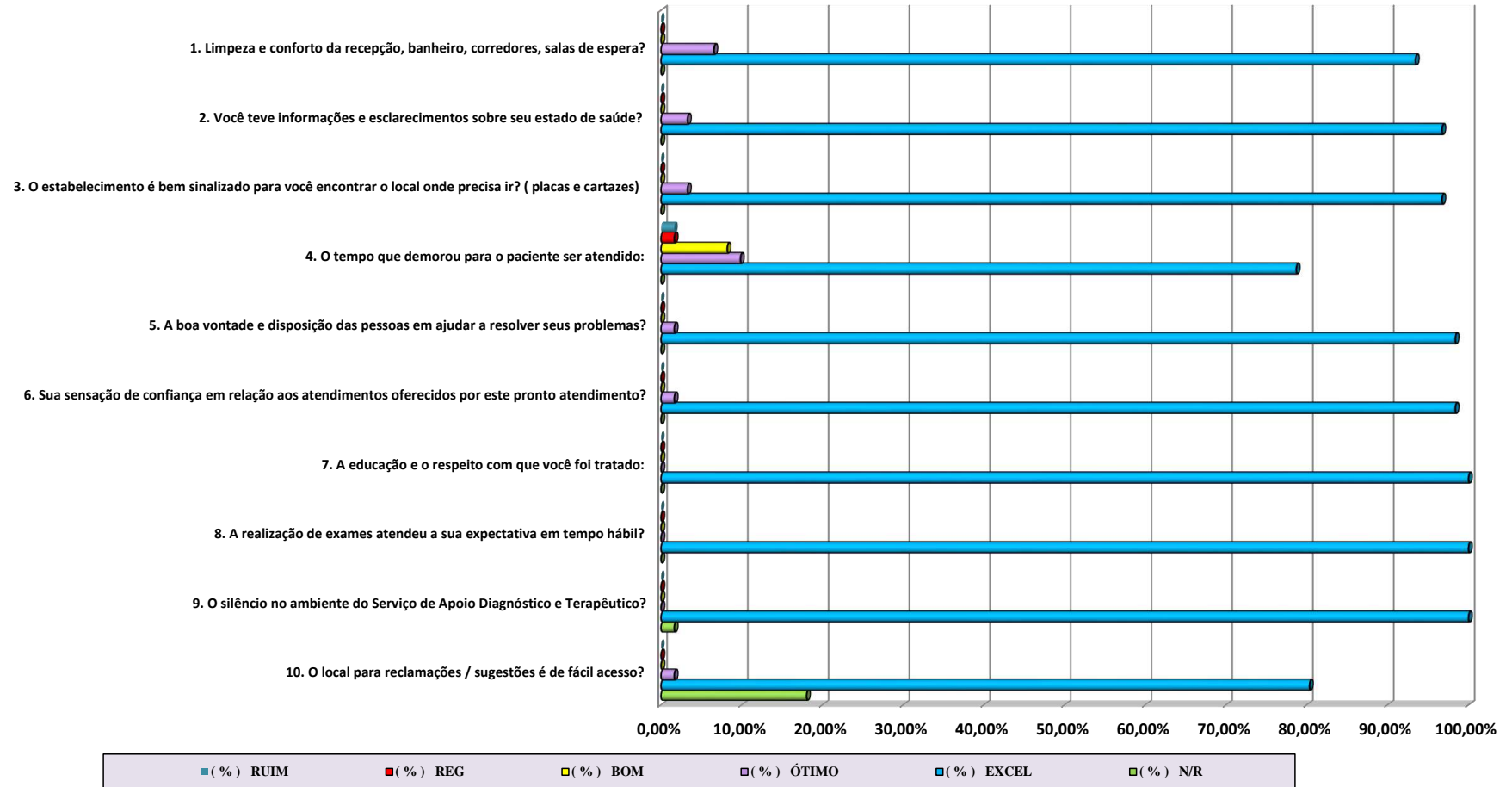
End: BR 316 KM 03 S/N - Barão Coqueiro - CEP: 67113-000 - Ananias - Belém - PA - Fone: (91) 3073-3700

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

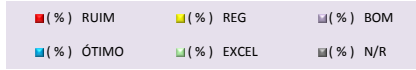
Nº do Protocolo: 2022/1325372 Anexo/Sequencial: 2



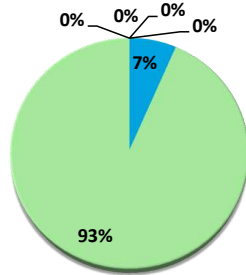
## Gráfico - PS SADT SETEMBRO/2022)



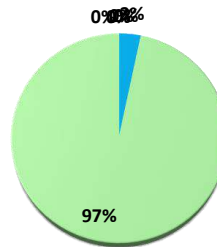
# Gráfico - SADT (SETEMBRO/2022 )



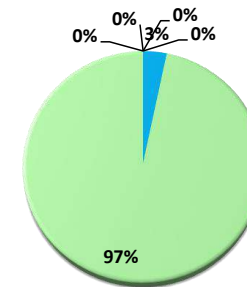
1. Limpeza e Conforto



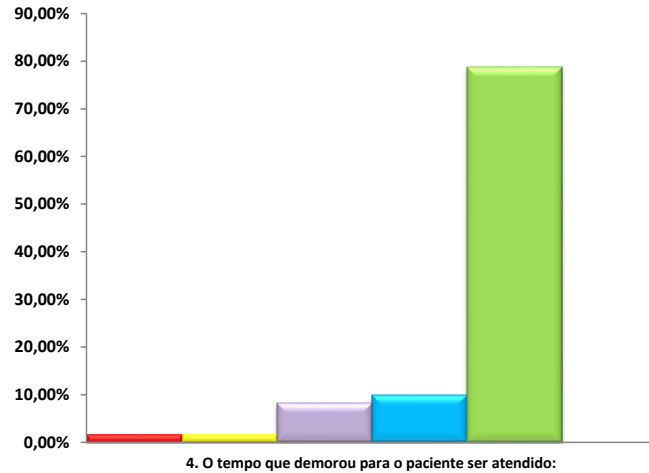
2. Informações sobre o estado de saúde?



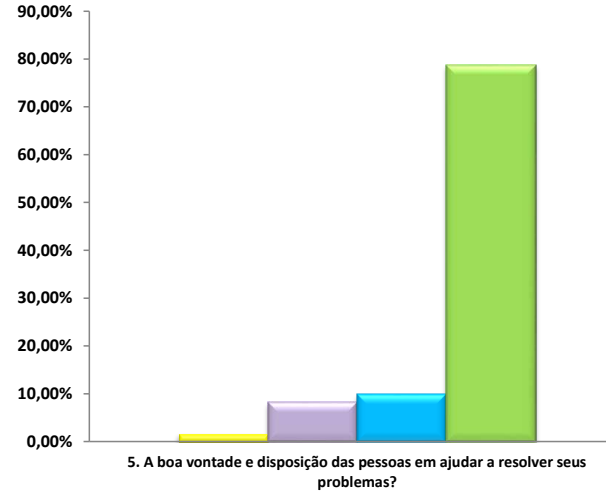
3. Sinalização ( placas e cartazes)



4. Tempo para o atendimento

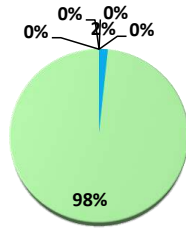


5. Boa Vontade

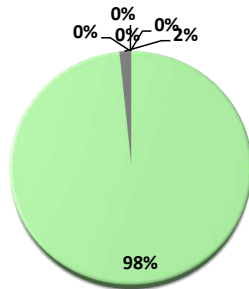


# Gráfico - SADT (SETEMBRO/2022)

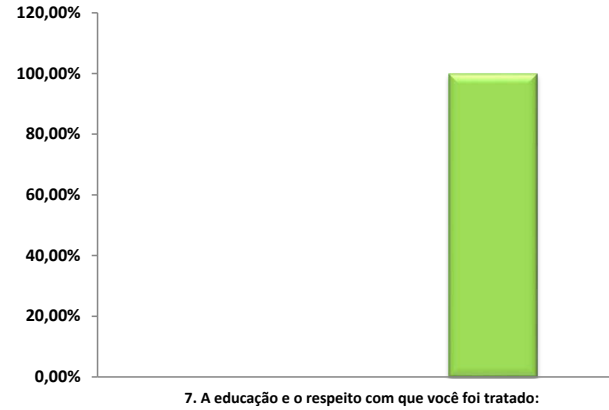
6. Confiança nos atendimentos?



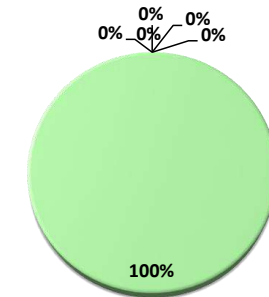
9. Silêncio



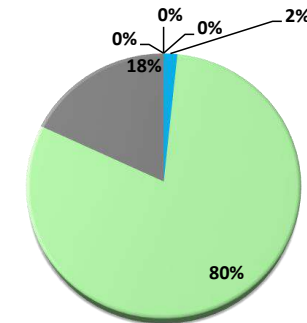
7. Educação e Respeito



8. A realização de exames em tempo hábil



10. Localização SAU?





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

MÊS DE REFERÊNCIA: SETEMBRO/2022

PERÍODO: 01 A 30/09/2022



QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SADT

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no SADT durante o período: 36 pacientes e 10 acompanhante. Total: 46 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%	2	4,35%	4	8,70%	39	84,78%	1	2,17%
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,17%	6	13,04%	39	84,78%	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%	1	2,17%	2	4,35%	43	93,48%	0	0,00%
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	0	0,00%	0	0,00%	1	2,17%	5	10,87%	40	86,96%	0	0,00%
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,17%	1	2,17%	44	95,65%	0	0,00%
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,17%	1	2,17%	44	95,65%	0	0,00%
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	1	2,17%	1	2,17%	44	95,65%	0	0,00%
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,17%	1	2,17%	44	95,65%	0	0,00%
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,17%	1	2,17%	44	95,65%	0	0,00%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	6,52%	39	84,78%	4	8,70%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	0		0		10		25		420		5	

0



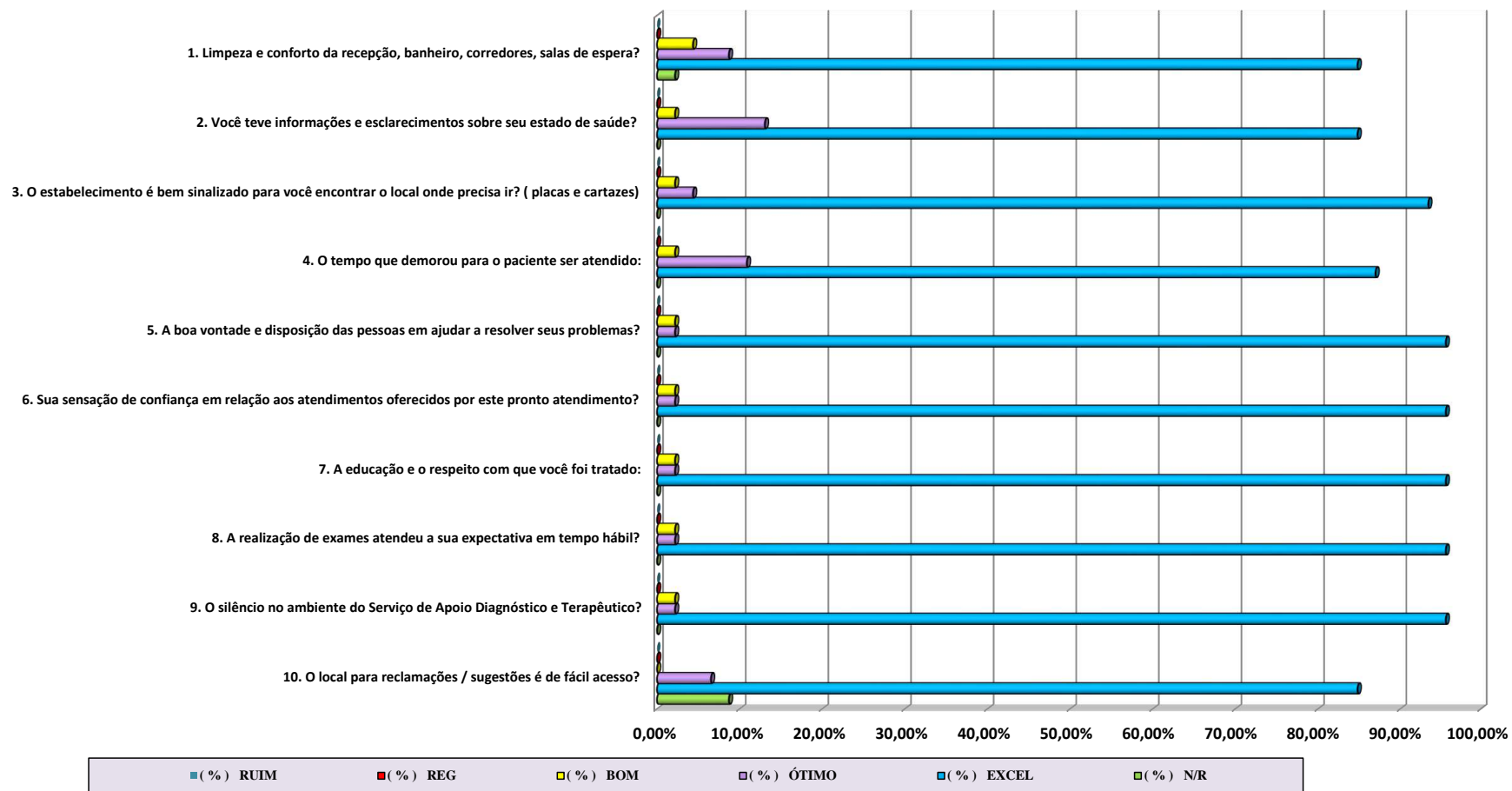
End: BR 316 KM 03 S/N Bairro Coqueiro - E.P. 67-119-000 - Ananás - Belém - PA - Fone: (91) 3073-3700

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

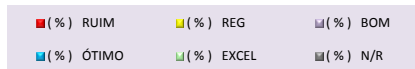
Nº do Protocolo: 2022/1325372 Anexo/Sequencial: 2



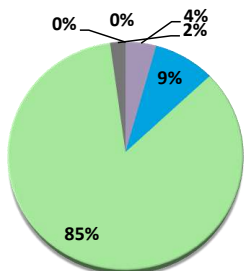
## Gráfico - PS SADT (SETEMBRO/2022)



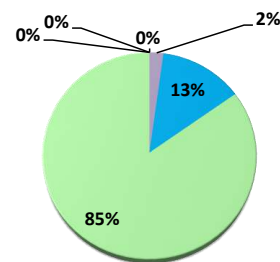
## Gráfico - SADT (SETEMBRO/2022)



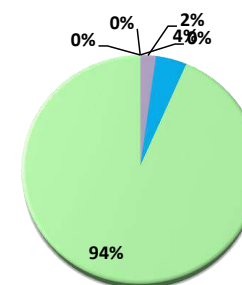
### 1. Limpeza e Conforto



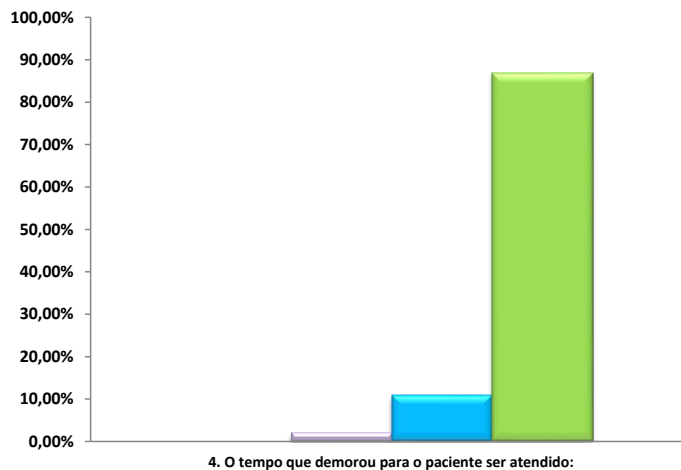
### 2. Informações sobre o estado de saúde?



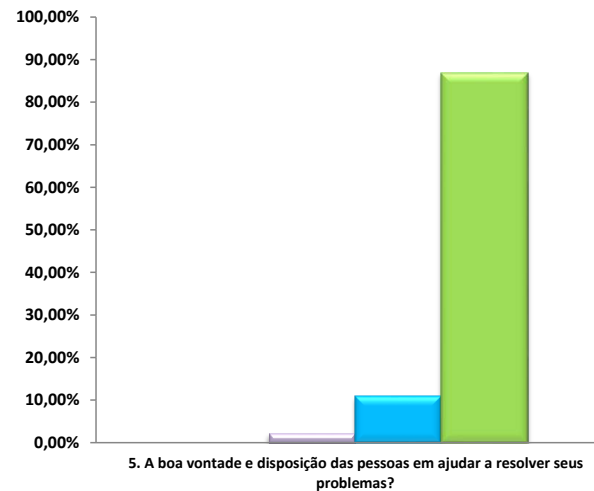
### 3. Sinalização ( placas e cartazes)



### 4. Tempo para o atendimento

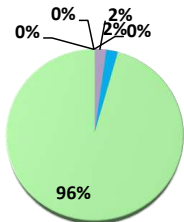


### 5. Boa Vontade

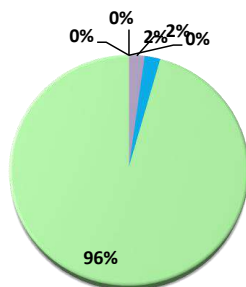


## Gráfico - SADT (SETEMBRO/2022)

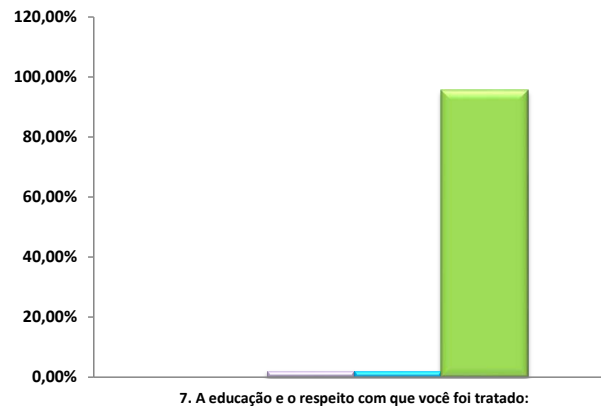
6. Confiança nos atendimentos?



9. Silêncio

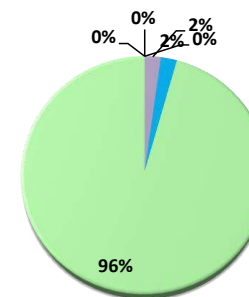


7. Educação e Respeito

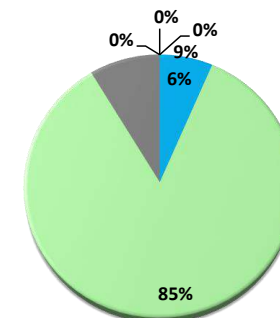


7. A educação e o respeito com que você foi tratado:

8. A realização de exames em tempo hábil



10. Localização SAU?





Secretaria de  
Saúde Pública



# Alta Hospitalar

Ref. Setembro/2022

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 14/10/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 8CL70C53D91228C3.9B68CAE348A451D9.659CCFEC8D14595E.00BADC7C8425FCE9



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

MÊS DE REFERÊNCIA: SETEMBRO/2022

PERÍODO: 01 A 30/09/2022

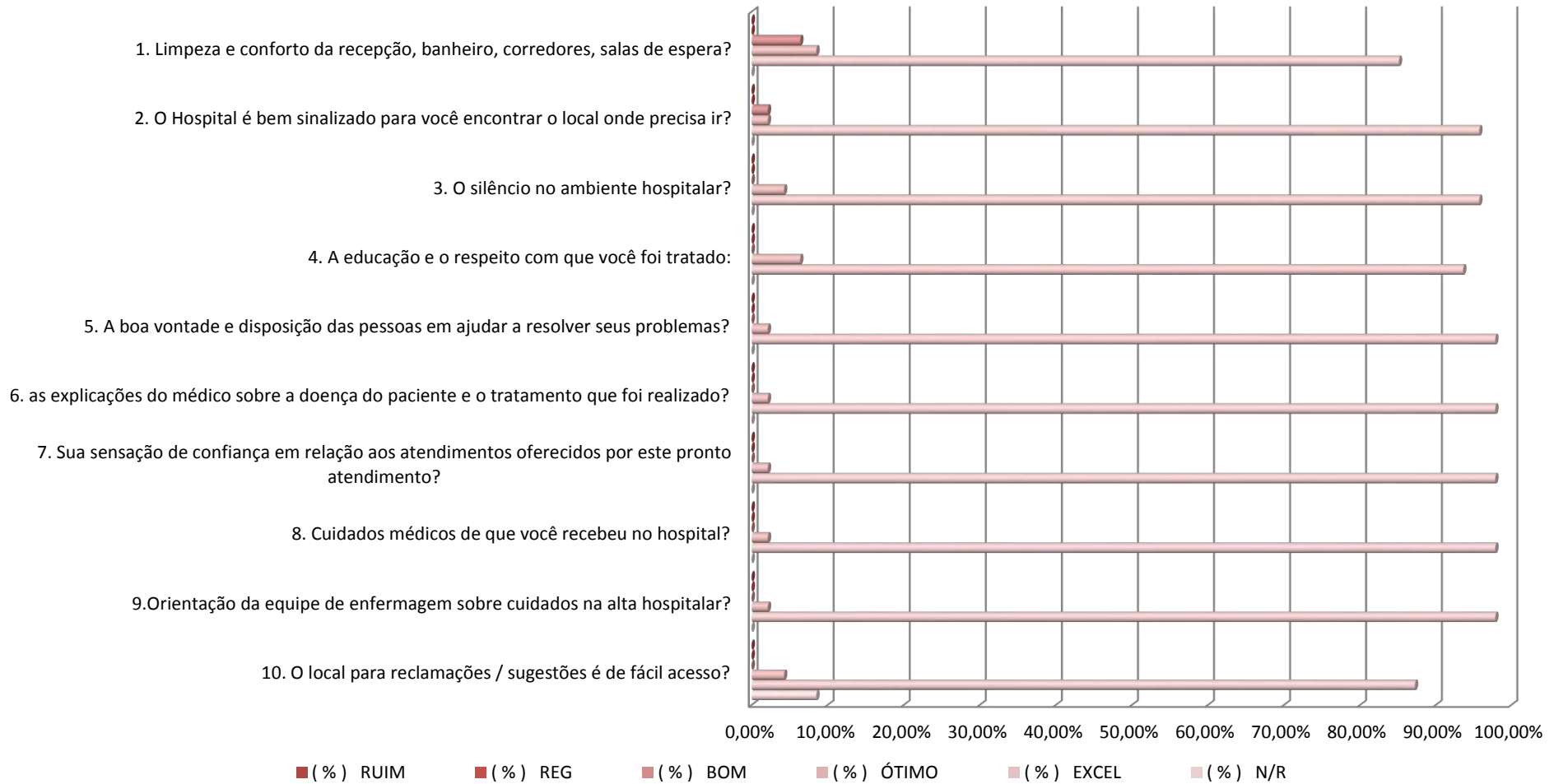


QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DE ALTA HOSPITALAR

Quantidade de Usuários e acompanhantes entrevistados no momento da alta durante o período: 21 pacientes e 26 acompanhantes. Total: 47 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%	3	6,38%	4	8,51%	40	85,11%	0	0,00%
2. O Hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir?	0	0,00%	0	0,00%	1	2,13%	1	2,13%	45	95,74%	0	0,00%
3. O silêncio no ambiente hospitalar?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	4,26%	45	95,74%	0	0,00%
4. A educação e o respeito com que você foi tratado:	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	6,38%	44	93,62%	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%	0	0,00%	1	2,13%	46	97,87%	0	0,00%
7. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,13%	46	97,87%	0	0,00%
8. Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,13%	46	97,87%	0	0,00%
9. Orientação da equipe de enfermagem sobre cuidados na alta hospitalar?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,13%	46	97,87%	0	0,00%
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	4,26%	41	87,23%	4	8,51%
<b>TOTAL POR NOTA:</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>4</b>		<b>17</b>		<b>445</b>		<b>4</b>	

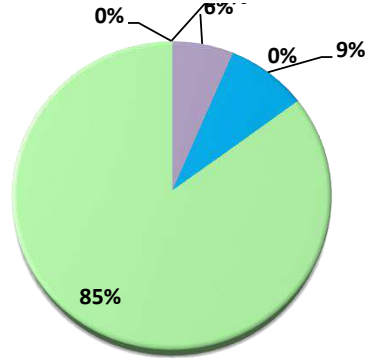
## Gráfico - PS Alta (SETEMBRO/2022)



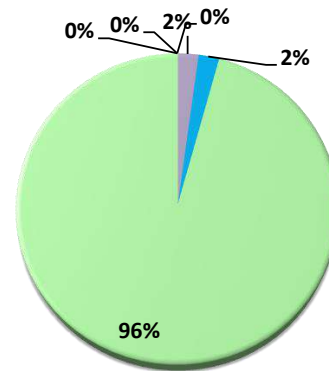
# Gráfico - PS Alta (SETEMBRO/2022)

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

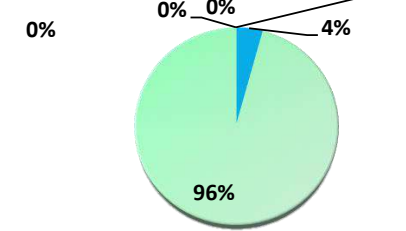
1. Limpeza e Conforto



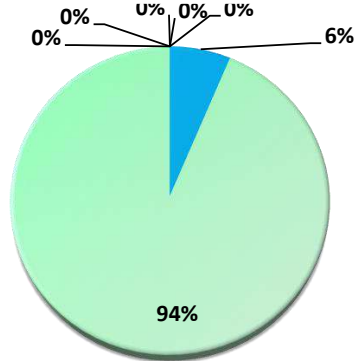
2. Informações sobre o estado de saúde?



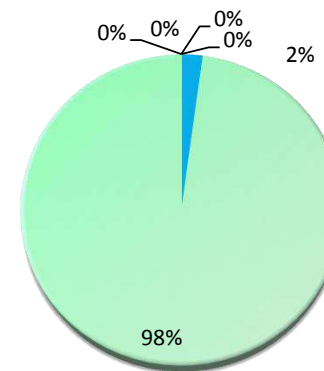
3. Sinalização ( placas e cartazes)



4. Educação e respeito

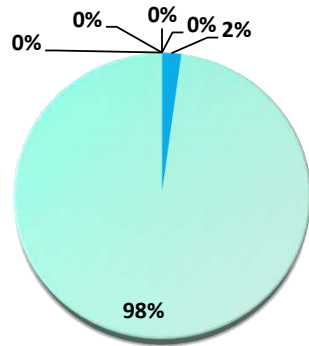


5. Boa vontade e disposição

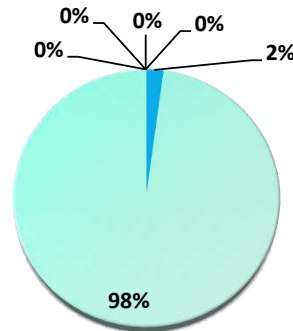


# Gráfico - PS Alta (SETEMBRO/2022 )

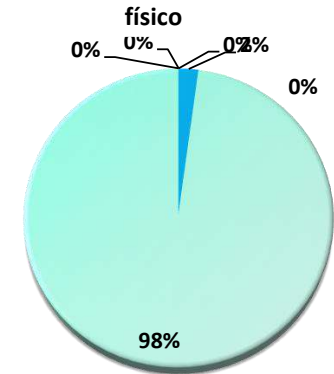
6. Confiança nos atendimentos?



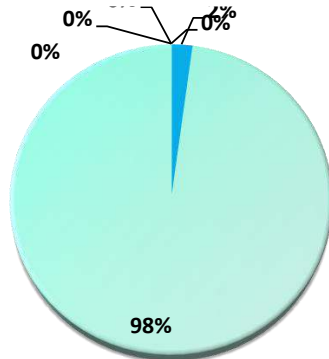
7. Sensação de Confiança?



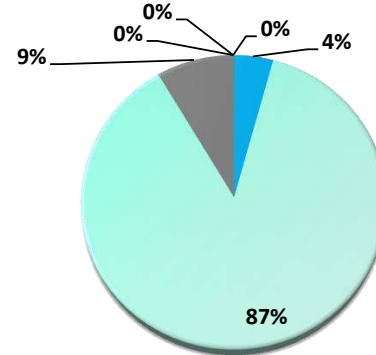
8. O interesse do médico e o exame físico



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



10. A limpeza da roupa de cama e banho



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

**DEMANDAS REGISTRADAS COM IDENTIFICAÇÃO**

**Tabela 02:** Demandas com identificação

<b>Tipo de Registro</b>	<b>Procedência</b>	<b>Quantidade</b>
<b>ELOGIOS</b>	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	162
<b>SUGESTÕES</b>	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	00
<b>RECLAMAÇÕES</b>	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	04
<b>SOLICITAÇÕES</b>	CAPTAÇÃO DE URNAS E ATENDIMENTO EM SALA	01
<b>TOTAL</b>		<b>167</b>

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

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

**RECLAMAÇÃO – SETEMBRO/2022.**

**Tabela 03:** Reclamações distribuídas por setores

<b>SETOR</b>	<b>QUANTIDADE</b>
CTQ	01
FARMÁCIA	01
SPR	02
<b>TOTAL</b>	<b>04</b>

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

**ELOGIOS – SETEMBRO/ 2022.**

**Tabela 04:** Elogios distribuídos por Setores.

SETOR	QUANTIDADE
AMBULATORIO	01
C.T.Q	15
CLINICA CIRURGICA	05
CLINICA ORTOPÉDICA I	08
CLINICA ORTOPÉDICA II	07
CLINICA ORTOPÉDICA III	06
CLINICA PEDIATRICA	09
DIRETORIA GERAL	21
DIRETORIA TÉCNICA	16
GESTÃO DE ACESSO	03
MAQUEIRO	01
NEUROCLINICA	10
OBSERVAÇÃO DO TRAUMA	01
PRONTO ATENDIMENTO	06
SNDREABILITAÇÃO	02
SHL	18
SAU	02
SND	13
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>

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

**SUGESTÃO- SETEMBRO/2022.**

**Tabela 05:** Solicitações distribuídas por Setores.

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

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

**SOLICITAÇÃO- SETEMBRO/2022.**

**Tabela 05:** Solicitações distribuídas por Setores.

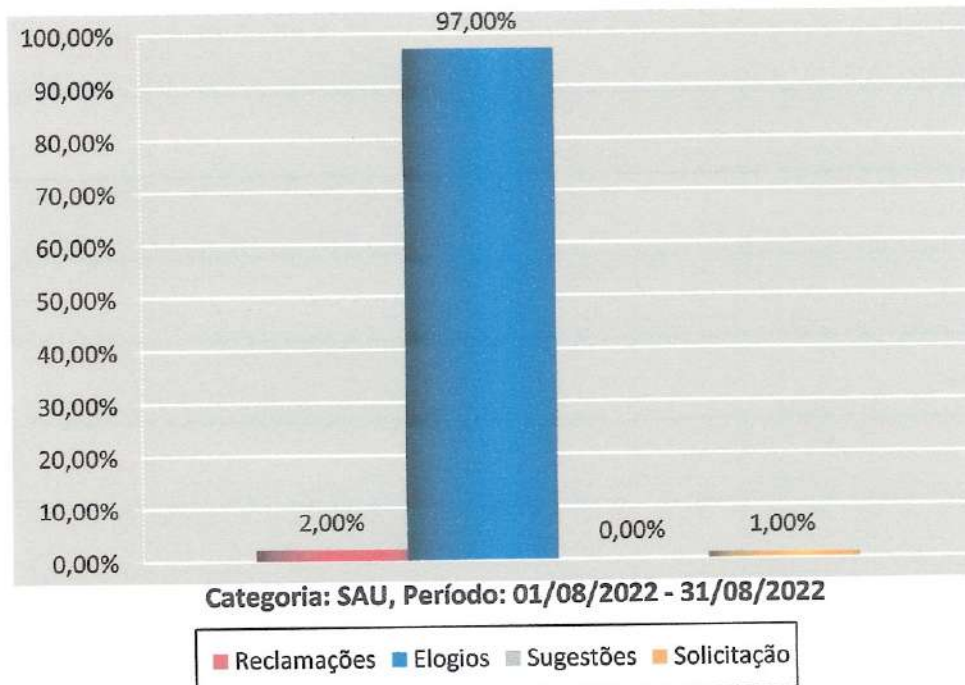
SETOR	QUANTIDADE
PRONTO ATENDIMENTO	01
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>

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

**5.1- RESULTADO**

Dos registros, 97% foram direcionados aos elogios, 02% para reclamações, 01 % Solicitação. A porcentagem dos atendimentos registrados em sala e na captação das urnas pode ser observada no gráfico a seguir:

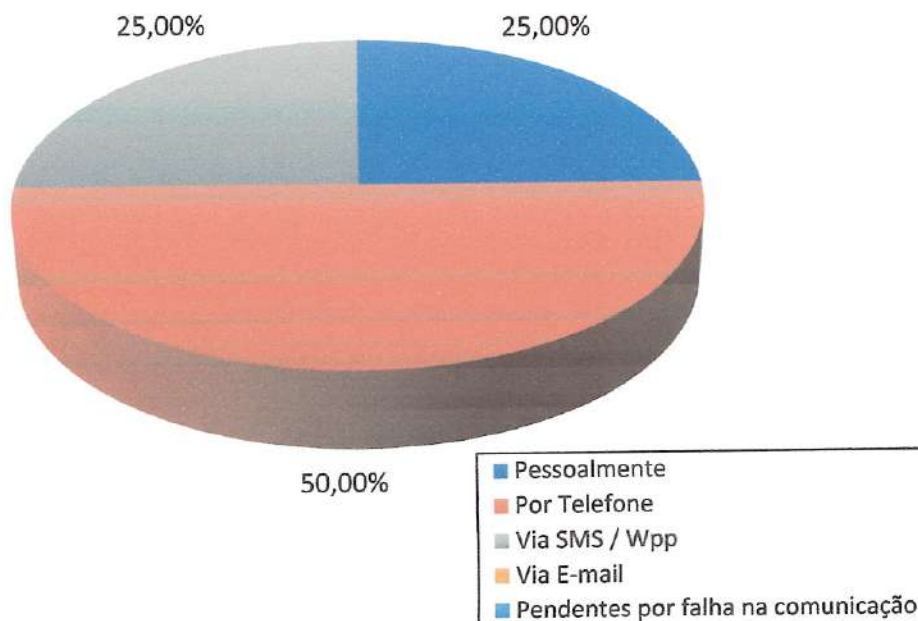
**Classificação dos Registros**



## 5. 2- RETORNOS AO USUÁRIO

O retorno ao usuário no mês de SETEMBRO, no que se refere às RECLAMAÇÕES, na quantidade de 04 demandas, foi dado 100% de retorno sendo : 25 % pessoalmente, 50 % através do contato telefônico uma vez que a maioria dos nossos usuários é proveniente do interior do Estado, 25% via WhatsApp. As formas de retorno podem ser mais bem observadas no gráfico a seguir:

**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 SETEMBRO, foi: 07 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



Secretaria de Saúde Pública



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	00
RECLAMAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	07
SOLICITAÇÕES	CAPTAÇÃO DE URNAS	00
<b>TOTAL</b>		<b>07</b>

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

#### 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 SETEMBRO/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



Secretaria de  
Saúde Pública



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.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Pedro Campos Braga Filho (Lei 11.419/2006)  
EM 14/10/2022 17:16 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 8CL70C5D91228C3.9B68CAE348A451D9.659CCFEC8D14595E.00BADC7C8425FCE9

[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: AFBC4F3.CC2C.A29.856FD8838DF1431BAE  
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>  
Nº do Protocolo: 2022/1325372 Anexo/Sequencial: 2