



Secretaria de  
Saúde Pública



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: SETEMBRO - 2022

### 1. Apresentação

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU possui a finalidade de ouvir, fornecer informações, esclarecer dúvidas, colher e registrar a opinião dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, por meio de suas reclamações, sugestões e elogios, bem como, medir a satisfação destes através de pesquisas de satisfação aplicadas nos setores com maior concentração de pessoas, tais como: Ambulatório, Internação, Pronto Atendimento e Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, atuando como canal de comunicação e relacionamento direto entre o Hospital Regional do Baixo Amazonas - HRBA e seus usuários.

É através do SAU e da participação dos usuários que o HRBA aprimora os serviços ofertados, por parte de todos os colaboradores, o atendimento humanizado e de excelência baseado nos princípios pautados na Política Nacional de Humanização, assim como, as diretrizes e os princípios preconizados pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas, bem como seus resultados no mês de setembro/2022, em conformidade com as metas estabelecidas em Contrato de Gestão 023/2014, firmado junto a Secretaria de Saúde Pública do Estado do Pará – SESPA.

As ações são executadas através da escuta acolhedora, priorizando o atendimento ético, humanizado, com respeito, qualidade e eficiência, permitindo ao usuário a apresentação de suas necessidades e expectativas.