



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: OUTUBRO - 2022

www.prosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Henn, 1100, Diamantino, CEP 68025-000 • Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

Identificador de autenticação: 50A8428.E628.F55.1172076F30CA1BB6B9

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/1462012 Anexo/Sequencial: 7





Secretaria de
Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: OUTUBRO - 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 outubro/2022, em conformidade com as metas estabelecidas em Contrato de Gestão 023/2014, firmado junto a Secretaria de Saúde Pública do Estado do Pará – SESPÁ.

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.



2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de outubro/2022, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 152 (cento e cinquenta e dois) atendimentos em sala, dos quais, 45 (quarenta e cinco) foram voltados a informações e orientações sobre as normas, rotinas e serviços do hospital, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais e 106 (cento e seis) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.108 (mil cento e oito) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 56 (cinquenta e seis) nas Unidades de Internação (UTI Covid, Clínicas Cirúrgica, Médica, Oncológica e Pediátrica), 679 (seiscentos e setenta e nove) no SADT, 316 (trezentos e dezesseis) no Ambulatório e 57 (cinquenta e sete) no Pronto Atendimento.

TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período

| Período | Internação | SADT | Ambulatório | Pronto Atendimento | Total |
|--------------|------------|--------------|--------------|--------------------|---------------|
| Janeiro | 44 | 738 | 314 | 80 | 1.176 |
| Fevereiro | 62 | 862 | 345 | 111 | 1.380 |
| Março | 64 | 839 | 362 | 71 | 1.336 |
| Abril | 51 | 916 | 373 | 73 | 1.413 |
| Mai | 85 | 844 | 349 | 71 | 1.349 |
| Junho | 85 | 852 | 345 | 76 | 1.358 |
| Julho | 84 | 844 | 360 | 70 | 1.358 |
| Agosto | 84 | 881 | 352 | 68 | 1.385 |
| Setembro | 72 | 772 | 302 | 61 | 1.207 |
| Outubro | 56 | 679 | 316 | 57 | 1.108 |
| Total | 687 | 8.227 | 3.418 | 738 | 13.070 |

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022.

Fórmula utilizada para definição de amostra:

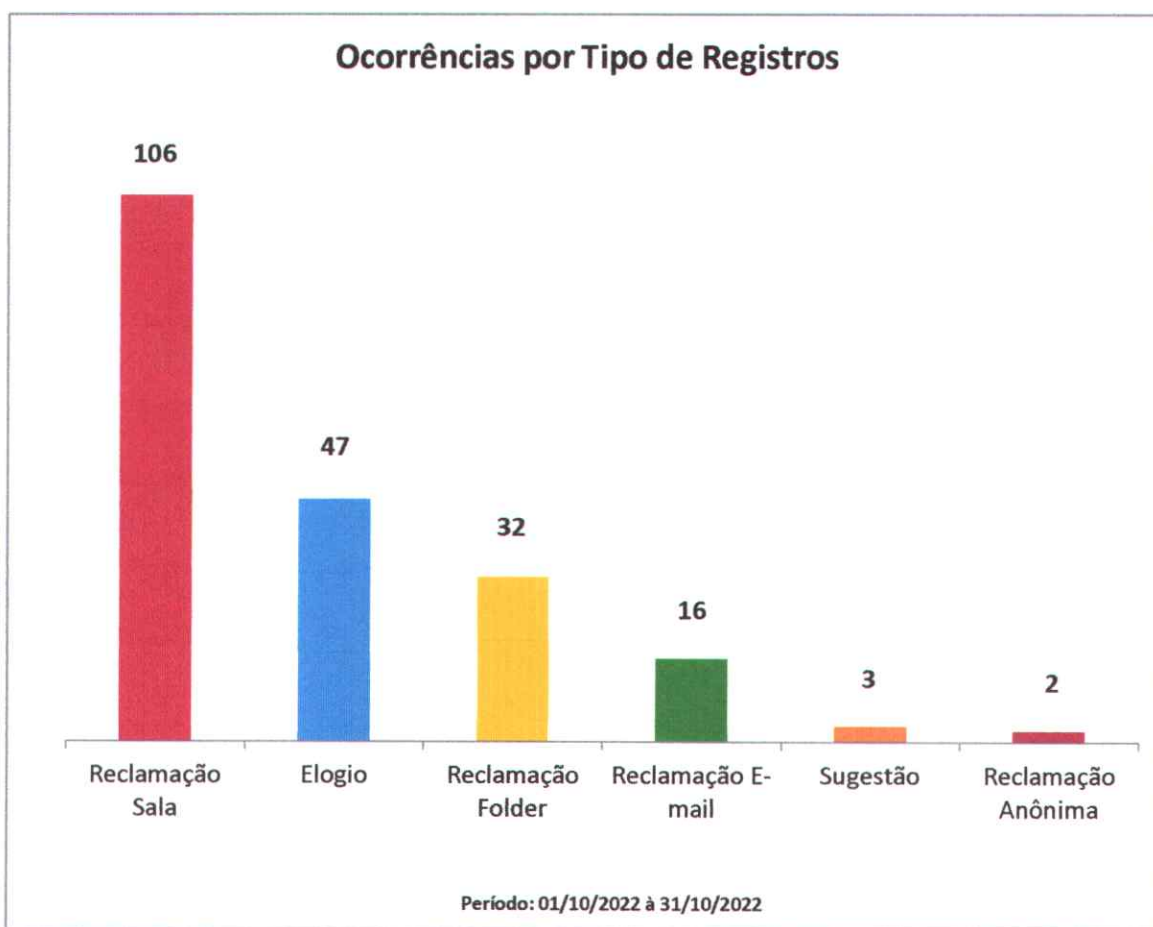
$$\text{Análise das } n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)} \text{ Ocorrências}$$

| | | |
|----|---|--|
| Zn | Amostra a ser calculada | |
| N | População | Total de saída do mês anterior |
| Z | Variável normal padronizada associada ao nível de confiança | Nível de confiança = 95% Variável = 1,96 |
| P | Verdadeira probabilidade do evento | Como esta é desconhecida, utilizar 50% (0,5) |
| E | Erro amostra | Erro máximo esperado de 5% (0,05) |

No mês avaliado o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 206 (duzentos e seis) manifestações, sendo todas registradas via Sistema SAS - Interact, correspondendo a 106 (cento e seis) reclamações em sala, 47 (quarenta e sete) elogios, 32 (trinta e dois) reclamações através de folder, 16 (dezesseis) reclamações via e-mail, 03 (três) sugestões e 02 (dois) reclamações anônimas.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

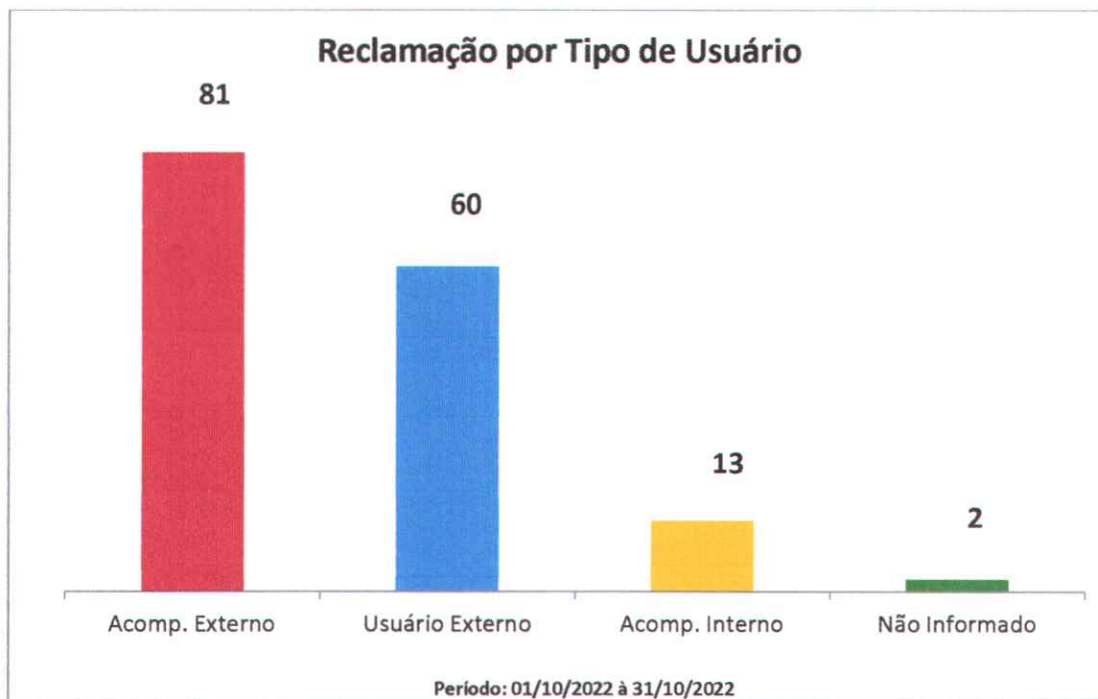


Fonte: Banco de Dados do Interact –SAU- outubro/2022

Em relação aos registros de reclamações, no mês de outubro/2022, os perfis de usuários que mais utilizaram o serviço foram: Acompanhante Externo, Usuário Externo, Acompanhante Interno e Não Informado, respectivamente.

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

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário

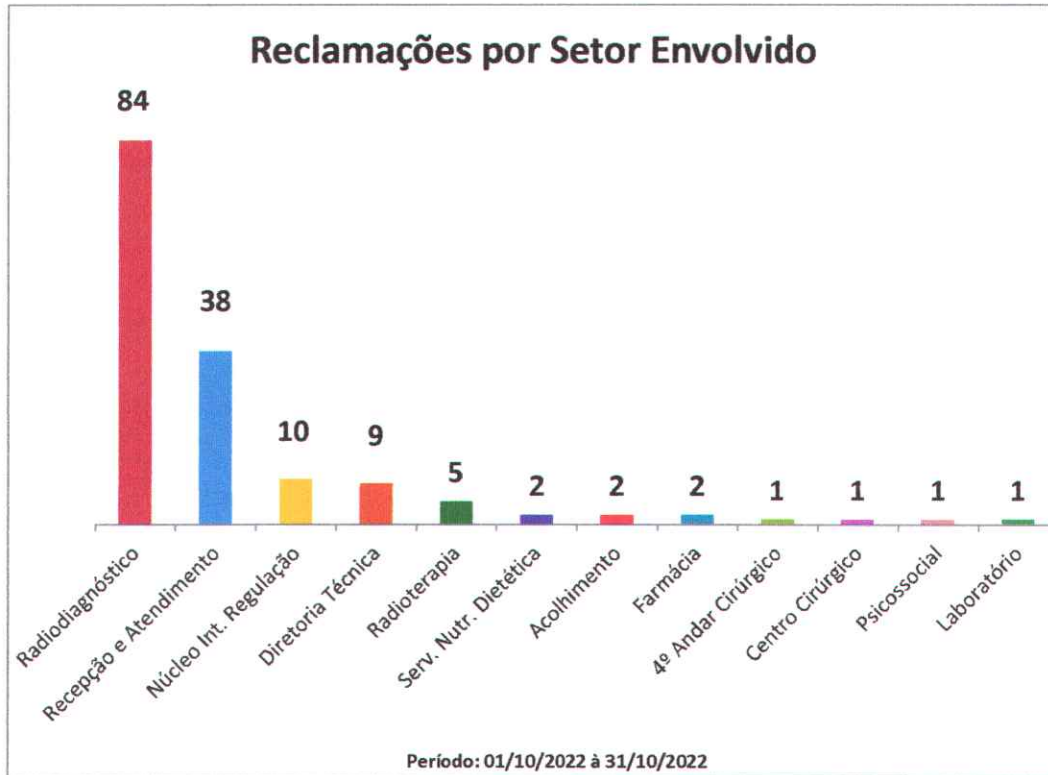


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU - outubro/2022.

No mês de referência (outubro/2022) foram registradas 156 (cento e cinquenta e seis) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento, Núcleo Interno de Regulação, seguido por outros.

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

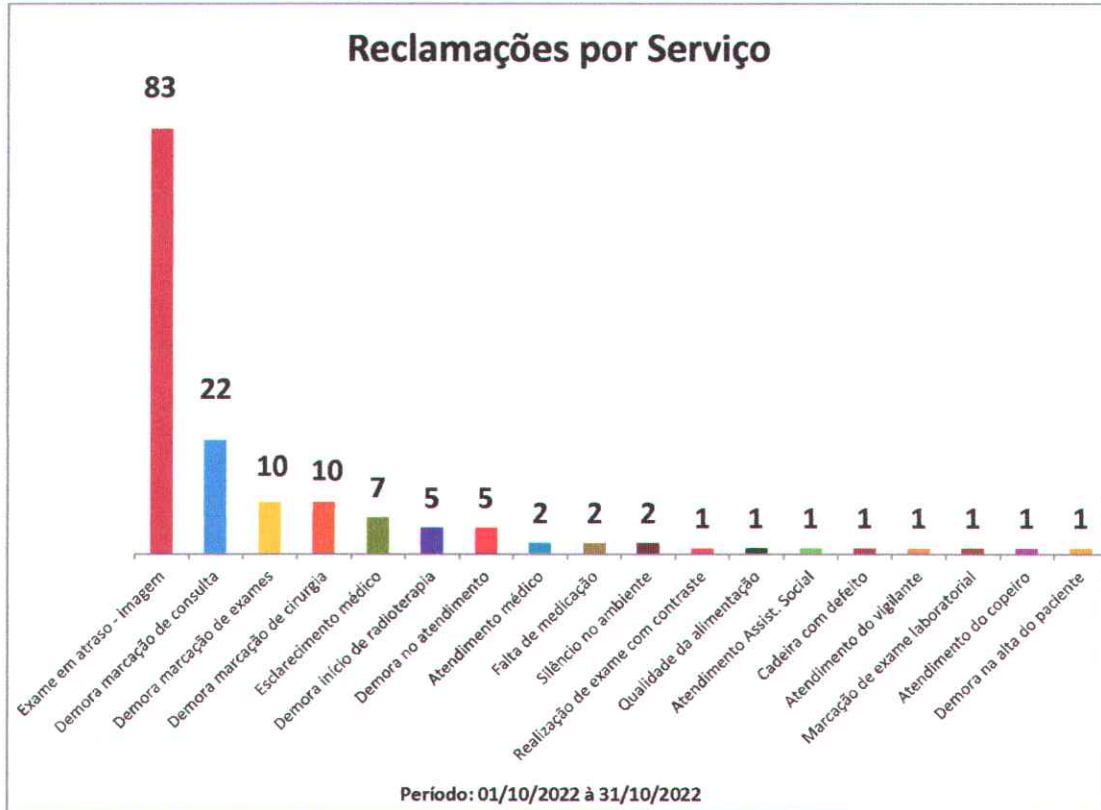
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU - outubro/2022

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por serviço:

GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-outubro/2022

As reclamações registradas foram encaminhadas aos gestores das áreas, via sistema SAS - Interact, para análise e tratativas, em seguida submetidas à aprovação e, posteriormente, efetuado retorno pela equipe do SAU, aos usuários reclamantes.

No mês analisado, foram formalizados 156 (cento e cinquenta e seis) registros de reclamações, das quais, 154 (cento e cinquenta e quatro) foram com autores devidamente identificados. Destas, 148 (cento e quarenta e oito) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 06 (seis) retornos realizados pessoalmente ao usuário, em sala. Frisa-se que foram registradas 02 (dois) reclamações anônimas, sendo estas tratadas, porém, sem possibilidade de retorno ao autor.



Secretaria de Saúde Pública



No mês de outubro/2022, foram registrados 47 (quarenta e sete) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 08 (oito), 4º Andar Cirúrgico 08 (oito) e Serviço de Nutrição e Dietética – SND 05 (cinco). Importante destacar que para definição de 1º e 2º lugares, foi avaliado o histórico de elogios, uma vez que os mesmos foram contemplados com 08 (oito) elogios, cada. Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 68 (sessenta e oito) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

| ELOGIOS INDIVIDUAIS | ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA | TOTAL DE ELOGIOS |
|----------------------------|---|-------------------------|
| 32 | 15 (que geraram 36 no total) | 68 |

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

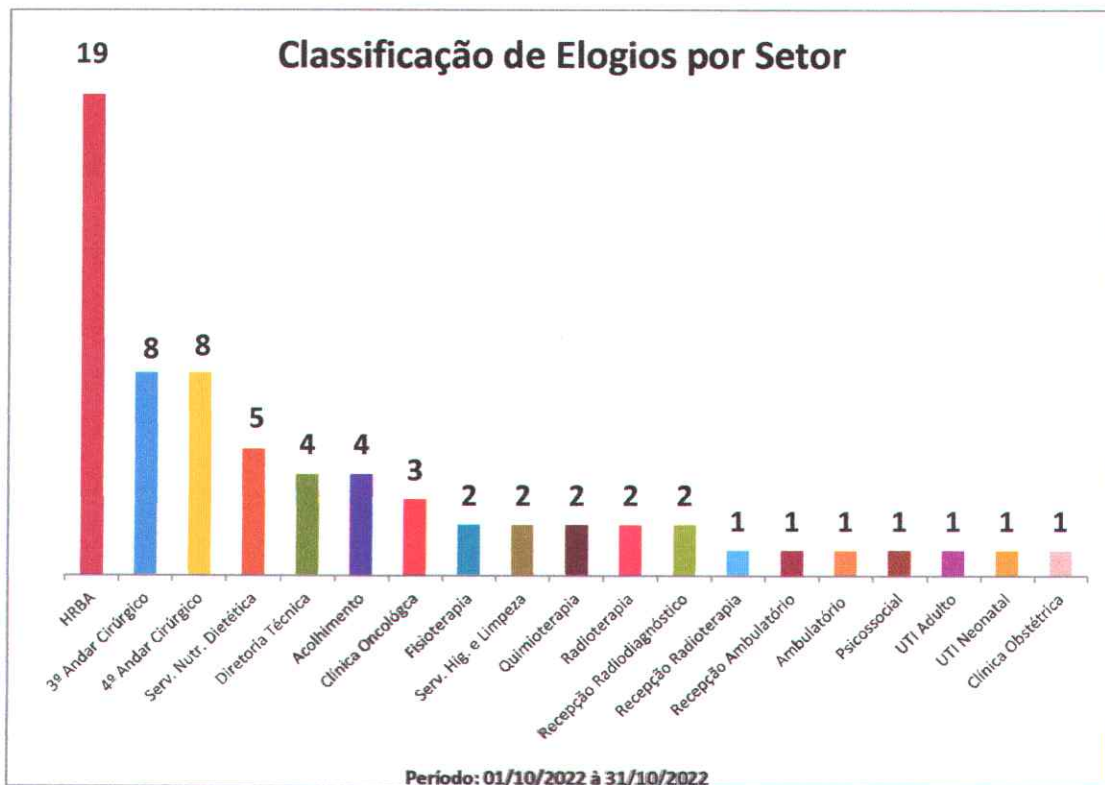
- Código 21538 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21542 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21559 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Obstétrica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21560 gerou 06 (seis) elogios: Clínica Oncológica, Radioterapia, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21599 gerou 03 (três) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21632 gerou 02 (dois) elogios: Psicossocial, Diretoria Técnica;
- Código 21636 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21653 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



- Código 21655 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
 - Código 21656 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética;
 - Código 21550 gerou 02 (dois) elogios: Diretoria Técnica, Recepção do Ambulatório;
 - Código 21554 gerou 02 (dois) elogios: Diretoria Técnica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
 - Código 21631 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório, Diretoria Técnica;
 - Código 21544 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21648 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).

O gráfico abaixo apresenta a classificação dos elogios por setores:

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-outubro2022.



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de outubro/2022 foram aplicados 1.108 (mil cento e oito) questionários distribuídos nas Unidades de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento. A tabela abaixo apresenta dados mensais referentes ao quantitativo de pesquisas, percentual de aplicação e satisfação por setor.

TABELA 02: Satisfação por Setor - 1º Semestre

| Setor | Jan/22 | | | Fev/22 | | | Mar/22 | | | Abr/22 | | | Mai/22 | | | Jun/22 | | |
|--------------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|------------|--------------|
| | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % |
| Internação | 44 | 12,3% | 99,6% | 62 | 16,2% | 99,6% | 64 | 18,6% | 98,6% | 51 | 13,2% | 98,6% | 85 | 23,5% | 99,0% | 85 | 20,8% | 98,3% |
| SADT | 738 | 12,1% | 99,3% | 862 | 12,3% | 99,3% | 839 | 12,3% | 99,2% | 916 | 12,2% | 99,6% | 844 | 12,6% | 99,2% | 852 | 12,2% | 99,1% |
| Ambulatório | 314 | 12,0% | 98,3% | 345 | 12,7% | 99,2% | 362 | 12,4% | 98,2% | 373 | 12,7% | 99,2% | 349 | 12,2% | 98,7% | 345 | 12,1% | 97,9% |
| Pronto Atendimento | 80 | 12,0% | 98,4% | 111 | 12,4% | 98,3% | 71 | 12,1% | 98,8% | 73 | 13,2% | 99,8% | 71 | 12,7% | 94,6% | 76 | 13,5% | 98,2% |
| Média Geral | - | - | 98,9% | - | - | 99,1% | - | - | 98,7% | - | - | 99,3% | - | - | 97,9% | - | - | 98,4% |
| TOTAL | 1.176 | - | - | 1.380 | - | - | 1.336 | - | - | 1.413 | - | - | 1.349 | - | - | 1.358 | - | - |

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022.





Secretaria de
 Saúde Pública



TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

| Setor | Jul/22 | | | Ago/22 | | | Set/22 | | | Out/22 | | | Total |
|--------------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|------------|--------------|---------------|
| | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | |
| Internação | 84 | 22,7% | 97,8% | 84 | 21,6% | 97,5% | 72 | 18,9% | 97,8% | 56 | 14,8% | 99,5% | 687 |
| SADT | 844 | 12,2% | 99,8% | 881 | 12,1% | 98,8% | 772 | 10,9% | 99,3% | 679 | 10,3% | 98,7% | 8.227 |
| Ambulatório | 360 | 12,0% | 98,9% | 352 | 12,0% | 98,0% | 302 | 10,4% | 98,0% | 316 | 11,3% | 98,1% | 3.418 |
| Pronto Atendimento | 70 | 12,1% | 99,2% | 68 | 12,1% | 95,5% | 61 | 13,1% | 97,0% | 57 | 12,0% | 97,3% | 738 |
| Média Geral | - | - | 98,9% | - | - | 97,5% | - | - | 98,0% | - | - | 98,4% | - |
| TOTAL | 1.358 | - | - | 1.385 | - | - | 1.207 | - | - | 1.108 | - | - | 13.070 |

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022.





Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicados 56 (cinquenta e seis) questionários de pesquisas, correspondendo a 14,8% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência (outubro/2022). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,5%.

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 679 (seiscentos e setenta e nove) questionários de pesquisas, representando 10,3% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,7%.

No Ambulatório foram aplicados 316 (trezentos e dezesseis) questionários de pesquisas, demonstrando 11,3% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,1%.

No Pronto Atendimento foram realizadas 57 (cinquenta e sete) pesquisas, equivalendo a 12% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 97,3%.

Todos os setores avaliados permanecem superior a meta estabelecida (90%).



Secretaria de
Saúde Pública



5. Pesquisa de experiência com o paciente – Net Promoter Score (NPS)

No mês de outubro de 2022, o indicador de Experiência com Usuário alcançou resultado satisfatório em relação a meta previamente estabelecida, já que o Net Promoter Score (NPS) foi de 81%, e de acordo com a ficha técnica do referido indicador quando o cálculo entre percentual de promotores menos percentual de detratores resulta de 75% a 100%, significa que a instituição está em nível de excelência.

Durante a aplicação da pesquisa, alguns usuários atribuíram o conceito de excelência, destacando o atendimento humanizado e o tratamento com educação e respeito recebido por todos. Tal resultado está atrelado principalmente ao cumprimento do plano terapêutico do paciente e à qualidade do atendimento realizado pelos profissionais das diversas categorias do HRBA.

Os pontos de melhorias sinalizados pelos usuários são encaminhados mensalmente aos gestores dos setores envolvidos, para análise e tratativas. Assim como, são levados para abordagem mensal na reunião ordinária do Comitê de Melhoria Contínua, e as ações definidas são inseridas no Sistema SAS-Interact para acompanhamento e execução pelos gestores das áreas em conjunto com a gestão do SAU.


Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

www.prosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Henn, 1100, Diamantino, CEP 68025-000 • Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

Identificador de autenticação: 50A8428.E628.F55.1172076F30CA1BB6B9
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/1462012 Anexo/Sequencial: 7





Secretaria de
Saúde Pública



6. Considerações Finais

No mês de outubro/2022, a taxa de satisfação global do usuário em relação aos serviços prestados pelo HRBA foi de 98,4%. Tal resultado é considerado satisfatório em relação a meta previamente estabelecida (90%).

Quanto às pesquisas de satisfação realizadas no mês avaliado, foram aplicados 1.108 (mil cento e oito) questionários, alcançando N amostral de 10,8%, de acordo com a fórmula usada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, utilizada pelo serviço. Ressalta-se que no período analisado, o total de pesquisas aplicadas nos setores avaliados, foi de 14,8% nas Unidades de Internação, 10,3% em SADT, 11,3% em Ambulatório e 12% em Pronto Atendimento, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral (10%).

No que se refere às manifestações de reclamações no mês em análise, foram registradas no Serviço de Atendimento ao Usuário 154 (cento e cinquenta e quatro) com autores devidamente identificados e 02 (dois) anônimas. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolutividade correspondeu a 100%.

Em relação às manifestações de elogios, no mês em análise, foram registrados 47 (quarenta e sete) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 08 (oito), 4º Andar Cirúrgico 08 (oito) e Serviço de Nutrição e Dietética – SND 05 (cinco). Importante destacar que para definição de 1º e 2º lugares, foi avaliado o histórico de elogios, uma vez que os mesmos foram contemplados com 08 (oito) elogios, cada. Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 68 (sessenta e oito) elogios no geral.

É válido reiterar que a equipe do SAU, monitora diariamente as queixas realizadas pelos usuários junto aos gestores e demais envolvidos, buscando sempre uma resolução para a problemática apresentada, preocupando-se em dar um retorno positivo ao autor da ocorrência. Ressalta-se que conforme estabelecido em contrato, resolução é o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-las e que possa ser encaminhada ao seu autor como esclarecimento ao problema apresentado.



A tabela 03 apresenta o resultado das manifestações de reclamações, classificando o quantitativo dos registros tratados e com retornos efetivos, a soma dos retornos bem sucedidos (via telefone, carta, e-mail e pessoalmente), assim como o número de tratativas não efetivas, no mês de referência.

Tabela 03: Resultados dos Registros de Reclamação

| Ocorrências | Quantidade | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|------------|------------------------------------|----------------------|---------------------------|---------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| | | Reclamações Tratadas e com Retorno | Retornos Telefônicos | Retornos através de Carta | Retornos recebidos pessoalmente | Retornos através de E-mail | Tratativas Não Efetivas |
| Registros de Reclamação em Atendimento em Sala | 106 | 106 | 102 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Registros de Reclamação via Folder | 32 | 32 | 30 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Registros de Reclamação via E-mail | 16 | 16 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total de Registros | 154 | 154 | 148 | 0 | 6 | 0 | 0 |

Observação: No mês de outubro/2022, foram registradas 02 (dois) reclamações anônimas, sendo estas tratadas, porém sem possibilidade de retorno ao autor, totalizando 156 (cento e cinquenta e seis) registros.

Legenda:

- 1 Somatória dos registros realizados pelos usuários, tratados e com retorno;
- 2 Somatória dos retornos efetuados por telefone;
- 3 Somatória dos retornos efetuados através do envio de cartas;
- 4 Somatória dos retornos recebidos pessoalmente pelo usuário, no SAU;
- 5 Somatória dos retornos através de e-mail;
- 6 Somatória dos registros de reclamação com tratativas não efetivas.

Quantidade de reclamações tratadas /

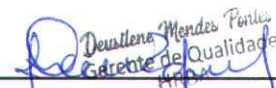
Total de reclamações registradas x 100 = Percentual de tratativas efetivas.

156 / 156 x 100 = 100% de tratativas efetivas.



Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

Daiane Conceição Maduro Sousa
Supervisora do SAU - HRBA



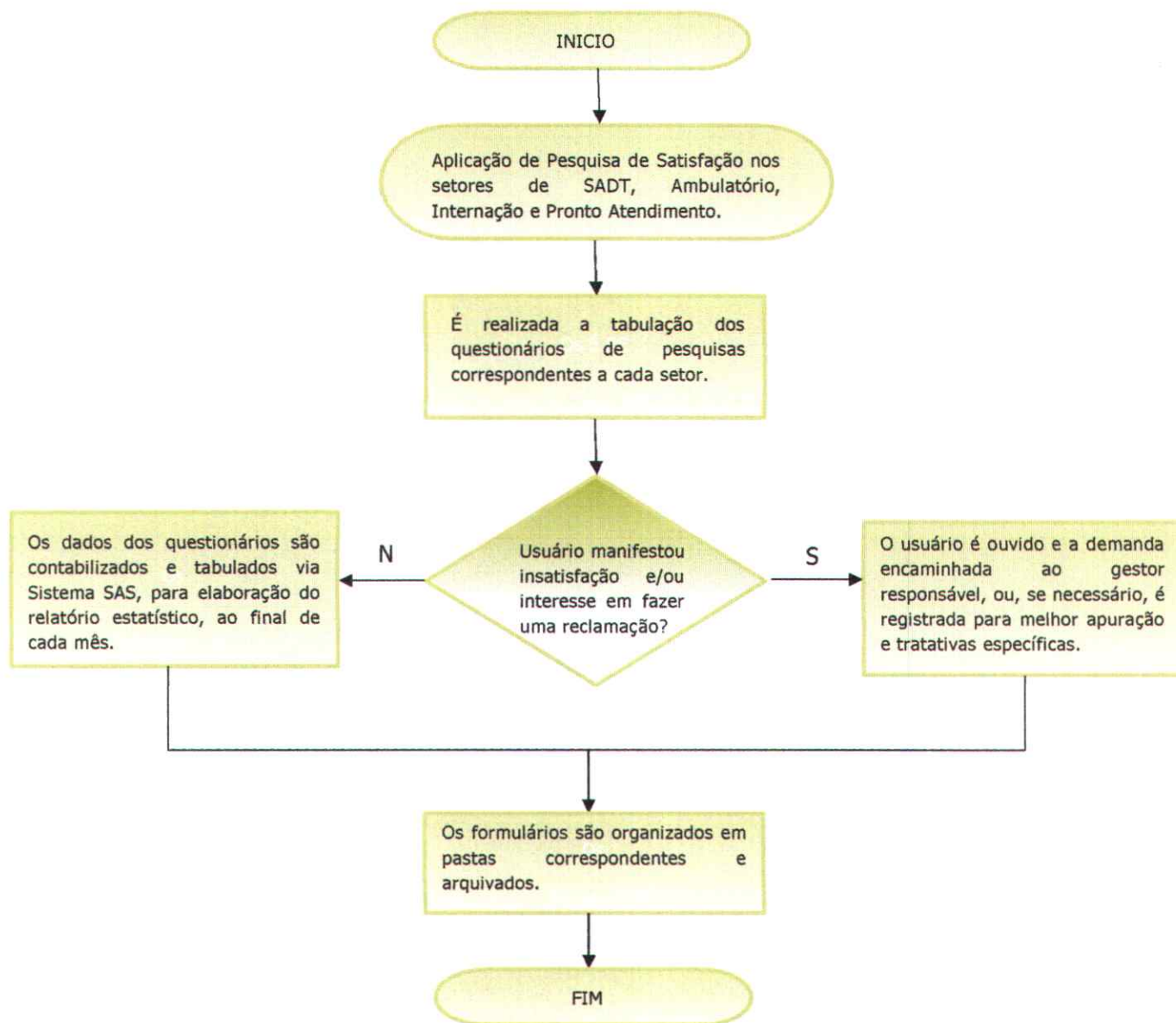
Deusilene Mendes Pontes
Gerente de Qualidade
HRBA

Deusilene Mendes Pontes
Gerente de Qualidade - HRBA

DESCRIÇÃO DOS ANEXOS

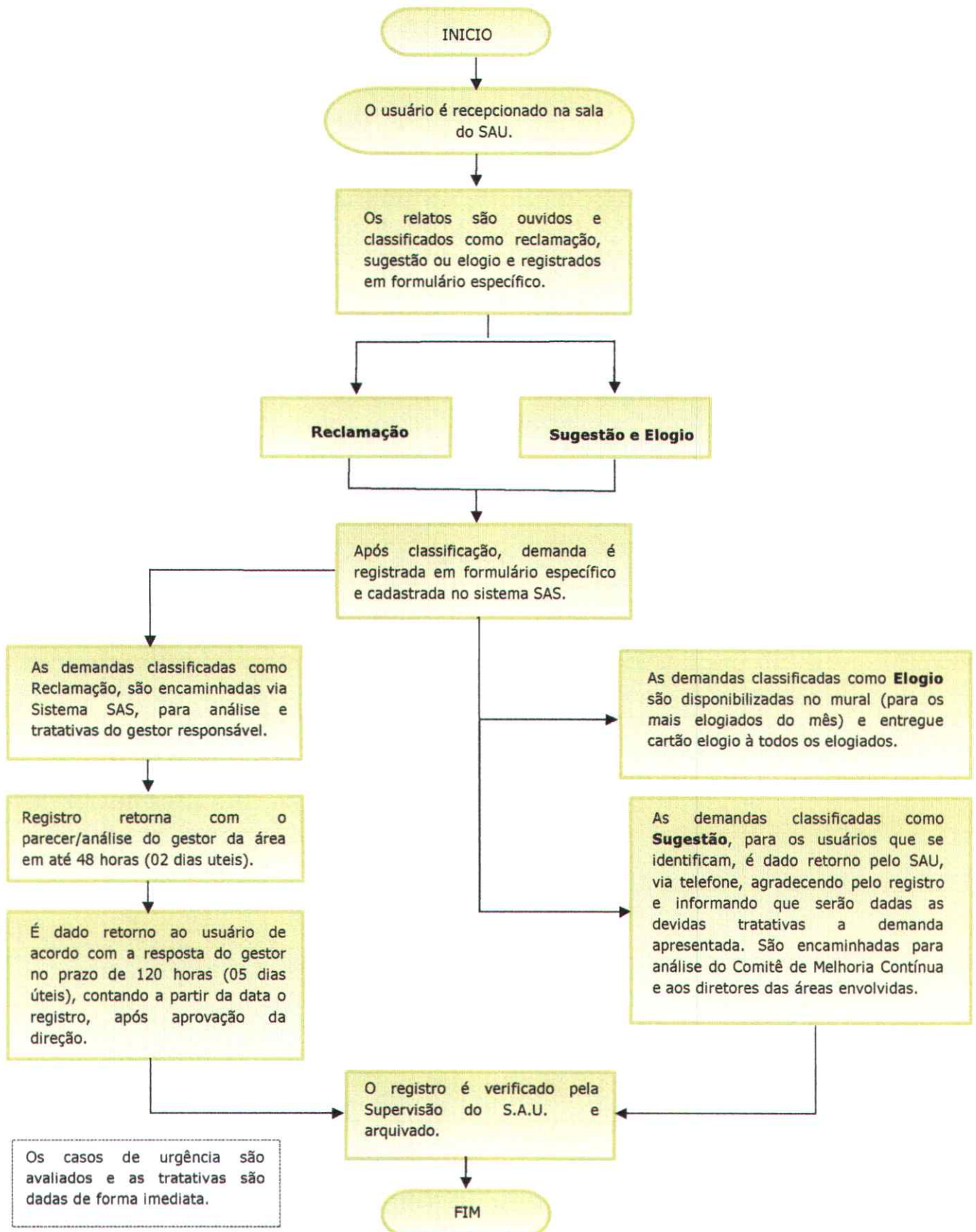
- Anexo 01:** Fluxograma de Pesquisa de Satisfação;
- Anexo 02:** Fluxograma de Registro Pessoal;
- Anexo 03:** Fluxograma de Registro de Folder;
- Anexo 04:** Mapa de Atendimento Diário;
- Anexo 05:** Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Usuários;
- Anexo 06:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Sala;
- Anexo 07:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Folder/Urna;
- Anexo 08:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – e-mail;
- Anexo 09:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – anônimas;
- Anexo 10:** Cópia dos Registros de Elogios dos Usuários;
- Anexo 11:** Cópia dos Registros de Sugestões dos Usuários.

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação

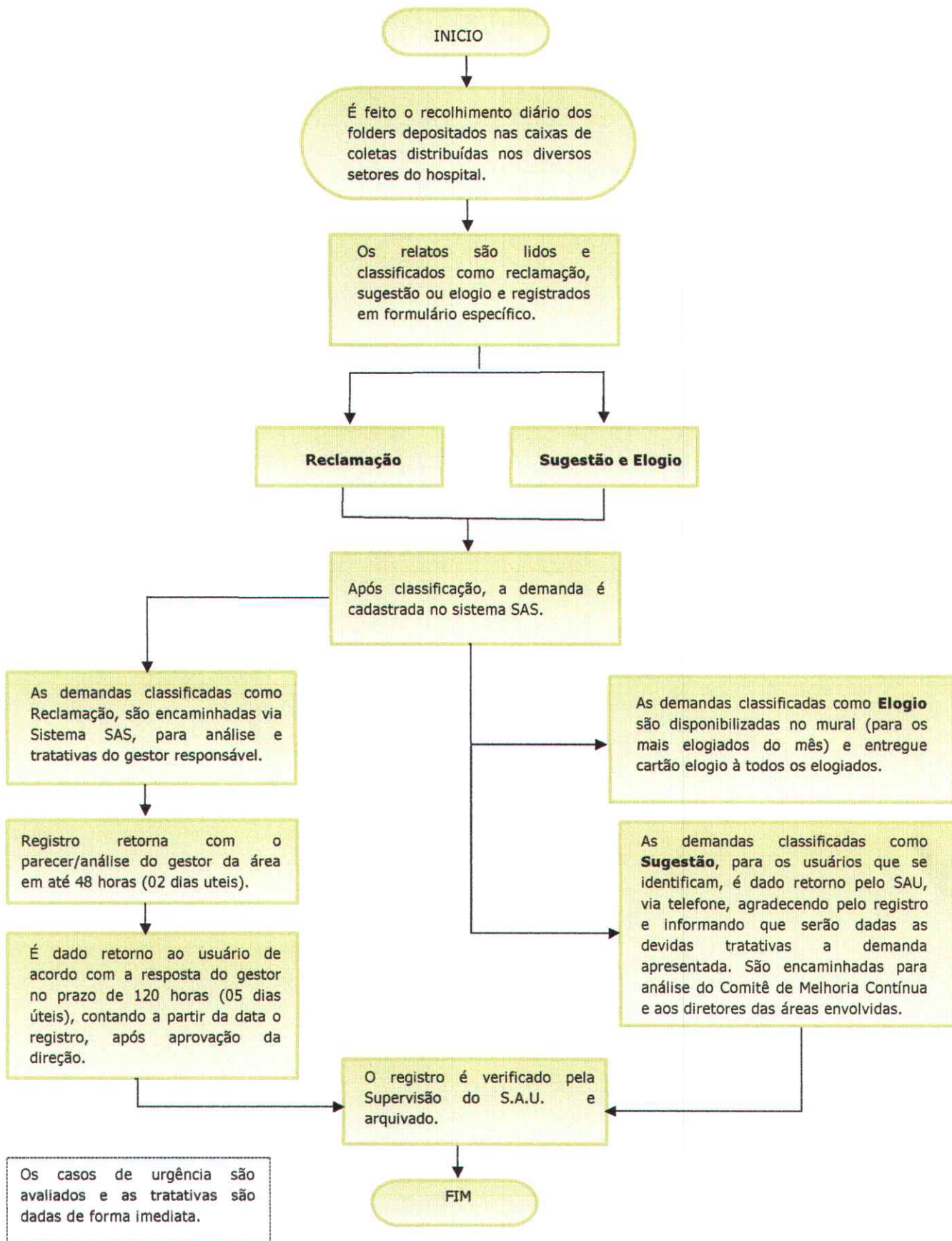


ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 12/11/2022 11:38 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: ED24B6CA1EE48351.CDREZ0B1FE994C80.76456B03192D3349.5211958E43B94539

Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder





Secretaria de
Saúde Pública



Anexo 04: Mapa de Atendimento Diário

www.prosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Henn, 1100, Diamantino. CEP 68025-000 • Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

Sousa
Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

Identificador de autenticação: 4781111.89F2.6A5.BD63428578948FD81A
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/1462012 Anexo/Sequencial: 10



EM 12/11/2022 11:38 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: ED24B6C41EE4B351.CDRE20B1FE994C80.76456B03192D3349.5211958E43B94539
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

MÊS/ANO: OUTUBRO/2022

| ITENS | ATIVIDADES DIÁRIAS | SABADO | | | | | | | DOMINGO | | | | | | | SABADO | | | | | | | DOMINGO | | | | | | | SABADO | | | | | | | DOMINGO | | | | | | | TOTAL | |
|--------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|---------|---------|---|----|----|----|-----------|-----------|----------------|---------|----|----|----|----|----|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|----------------|---------|--------|----|----|--|--|-----------|-------------|---------|--|--|--|--|--|--|-------|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Atendimentos (Diário) Livro | 12 | 6 | 4 | 9 | 6 | DOMINGO | | | | | | | 12 | 4 | DOMINGO | | | | | | | 16 | 8 | 6 | 7 | 3 | DOMINGO | | | | | | | 1 | 152 | | | | | | | | | |
| 2 | Registros (SAS) | 20 | 8 | 7 | 14 | 8 | SABADO | | | | | | | 16 | 8 | SABADO | | | | | | | 9 | 5 | 8 | 7 | 4 | SABADO | | | | | | | 6 | 206 | | | | | | | | | |
| 3 | Visita aos leitos | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | DOMINGO | | | | | | | 1 | 1 | DOMINGO | | | | | | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | DOMINGO | | | | | | | 0 | 39 | | | | | | | | | |
| 4 | Pesquisa de Satisfação: usuário interno | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | SABADO | | | | | | | 2 | 3 | SABADO | | | | | | | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | SABADO | | | | | | | 4 | 56 | | | | | | | | | |
| 5 | Pesquisa de Satisfação: usuário externo | 41 | 55 | 58 | 60 | 59 | DOMINGO | | | | | | | 57 | 60 | DOMINGO | | | | | | | 46 | 44 | 39 | 43 | 38 | DOMINGO | | | | | | | 29 | 1052 | | | | | | | | | |
| 6 | Contatos Telefônicos | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | SABADO | | | | | | | 5 | 4 | SABADO | | | | | | | 4 | 7 | 7 | 7 | 9 | SABADO | | | | | | | 12 | 91 | | | | | | | | | |
| 7 | Contatos Telefônicos de Retornos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | DOMINGO | | | | | | | 4 | 16 | DOMINGO | | | | | | | 2 | 26 | 1 | 3 | 13 | DOMINGO | | | | | | | 28 | 148 | | | | | | | | |
| 8 | Encam. Serviço Social | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | SABADO | | | | | | | 0 | 0 | SABADO | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | SABADO | | | | | | | 0 | 0 | | | | | | | | | |
| 9 | Encam. Outros profissionais | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DOMINGO | | | | | | | 1 | 0 | DOMINGO | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DOMINGO | | | | | | | 0 | 1 | | | | | | | | | |
| 10 | Orientação e Informação | 2 | 1 | 0 | 3 | 3 | SABADO | | | | | | | 1 | 1 | SABADO | | | | | | | 7 | 5 | 2 | 4 | 1 | SABADO | | | | | | | 1 | 45 | | | | | | | | | |
| 11 | Participação em treinamentos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | DOMINGO | | | | | | | 0 | 0 | DOMINGO | | | | | | | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | DOMINGO | | | | | | | 0 | 7 | | | | | | | | | |
| Total | | 84 | 78 | 77 | 95 | 91 | DOMINGO | | | | | | | 99 | 97 | DOMINGO | | | | | | | 88 | 101 | 68 | 76 | 75 | DOMINGO | | | | | | | 81 | 1797 | | | | | | | | | |

F. HRBA 1158-07/2022

Obs.: % de pesquisas aplicadas - (amostragem mensal das pesquisas de satisfação do usuário): $1.108 / 10.251 \times 100 = 10,8\%$
% de queixas resolvidas - (% de resolatividade das reclamações registradas): $156 / 156 \times 100 = 100\%$



Secretaria de
Saúde Pública



Anexo 05: Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Usuários

www.prosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Henn, 1100, Diamantino, CEP 68025-000 • Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)


Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

Identificador de autenticação: 4781111.89F2.6A5.BD63428578948FD81A
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/1462012 Anexo/Sequencial: 10



EM 12/11/2022 11:38 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: ED24B6CALLE48351.CDRE20B1FE994C80.76456B03192D3349.5211958E43B94539
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO

| Mês: Outubro/2022 | Acompanhantes Entrevistados: 358 | Usuários Entrevistados: 321 | Total: 679 | CONCEITO ATRIBUÍDO | | | | | N/R |
|--|----------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------|---------------|-----------|-------------|------------------|--------------|
| | | | | 0 a 2 Ruim | 3 a 4 Regular | 5 a 6 Bom | 7 a 8 Ótimo | 9 a 10 Excelente | |
| "QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:" | | | | | | | | | |
| 1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera? | | | | | | | | | |
| 2. Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado? | | | | | | | | | |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes) | | | | | | | | | |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | | | |
| 4.1. Pelos médicos | | | | | | | | | |
| 4.2. Pelos enfermeiros | | | | | | | | | |
| 4.3. Pelos Recepcionistas | | | | | | | | | |
| 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | | | |
| 5.1 Para os médicos | | | | | | | | | |
| 5.2. Para os enfermeiros | | | | | | | | | |
| 5.3. Pelos Recepcionistas | | | | | | | | | |
| 6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este serviço? | | | | | | | | | |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado: | | | | | | | | | |
| 7.1. Pelos médicos | | | | | | | | | |
| 7.2. Pelos enfermeiros | | | | | | | | | |
| 7.3. Pelos Recepcionistas | | | | | | | | | |
| 8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil? | | | | | | | | | |
| 9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico? | | | | | | | | | |
| 10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | | | | | | | | | |
| Índice de Satisfação Geral: | | | | | | | | | 98,7% |



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

AMBULATÓRIO

| Mês: Outubro/2022 | Acompanhantes Entrevistados: 182 | Usuários Entrevistados: 134 | Total: 316 | CONCEITO ATRIBUÍDO | | | | | N/R |
|---|----------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------|---------------|-----------|-------------|------------------|-----|
| | | | | 0 a 2 Ruim | 3 a 4 Regular | 5 a 6 Bom | 7 a 8 Ótimo | 9 a 10 Excelente | |
| "QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:" | | | | | | | | | |
| 1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera? | 0 | 1 | 7 | 63 | 245 | 0 | | | |
| 2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde? | 0 | 1 | 6 | 81 | 220 | 8 | | | |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (placares e Cartazes)? | 0 | 1 | 10 | 59 | 242 | 4 | | | |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | | | |
| 4.1. Pelos médicos | 5 | 18 | 76 | 123 | 90 | 4 | | | |
| 4.2. Pelos enfermeiros | 4 | 15 | 70 | 130 | 93 | 4 | | | |
| 4.3. Pelos Recepcionistas | 3 | 13 | 61 | 121 | 117 | 1 | | | |
| 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | | | |
| 5.1 Para os médicos | 1 | 0 | 26 | 82 | 160 | 47 | | | |
| 5.2. Para os enfermeiros | 1 | 0 | 24 | 83 | 161 | 47 | | | |
| 5.3. Pelos Recepcionistas | 1 | 1 | 26 | 101 | 187 | 0 | | | |
| 6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos? | | | | | | | | | |
| 6.1. A educação e o respeito com que você foi tratado: | 1 | 1 | 26 | 96 | 192 | 0 | | | |
| 7.1. Pelos médicos | 1 | 0 | 25 | 86 | 158 | 46 | | | |
| 7.2. Pelos enfermeiros | 1 | 0 | 23 | 86 | 159 | 47 | | | |
| 7.3. Pelos Recepcionistas | 1 | 1 | 26 | 103 | 185 | 0 | | | |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | | | | | | | | | |
| 8.1. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | 1 | 1 | 32 | 88 | 153 | 41 | | | |
| 9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | | | | | | | | | |
| 9.1. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | 1 | 1 | 34 | 87 | 152 | 41 | | | |
| 10. O silêncio no ambiente do Ambulatório? | | | | | | | | | |
| 10.1. O silêncio no ambiente do Ambulatório? | 5 | 13 | 64 | 126 | 108 | 0 | | | |
| 11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | | | | | | | | | |
| 11.1. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | 1 | 1 | 26 | 106 | 152 | 30 | | | |
| Índice de Satisfação Geral: 98,1% | | | | | | | | | |

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

AMBULATÓRIO



Mês: Outubro/2022

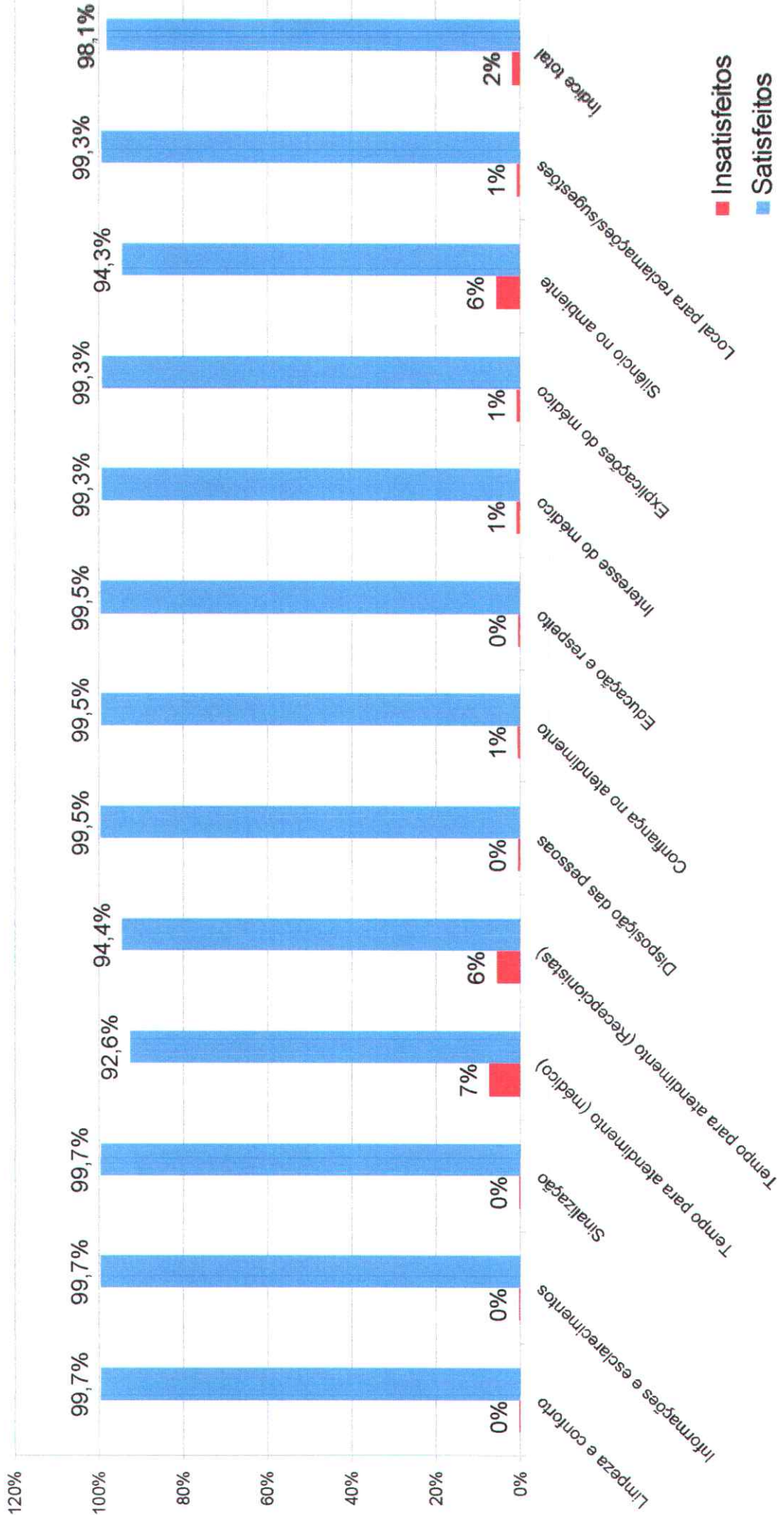
Acompanhantes Entrevistados: 182

Usuários entrevistados: 134

Total: 316

Pág. 2 de 2

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará
Dr. Waldemar Penna

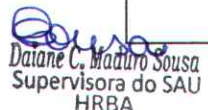


Identificador de autenticação: 4781111.89F2.6A5.BD63428578948FD81A

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

Nº do Protocolo: 2022/1462012 Anexo/Sequencial: 10

| PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO GERAL | | INTERNAÇÃO | | | | CONCEITO ATRIBUÍDO | | | | | |
|--|---------------------------------|----------------------------|-----------|-------------|--|--------------------|---------------|-----------|-------------|------------------|-----|
| Mês: Outubro/2022 | Acompanhantes entrevistados: 28 | Usuários Entrevistados: 28 | Total: 56 | Pág. 1 de 2 | | 0 a 2 Ruim | 3 a 4 Regular | 5 a 6 Bom | 7 a 8 Ótimo | 9 a 10 Excelente | N/R |
| "QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:" | | | | | | | | | | | |
| 1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera? | | | | | | | | | | | |
| 2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde? | | | | | | | | | | | |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)? | | | | | | | | | | | |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | | | | | |
| 4.1. Pelos médicos | | | | | | | | | | | |
| 4.2. Pelos enfermeiros | | | | | | | | | | | |
| 4.3. Pelos funcionários da Administração | | | | | | | | | | | |
| 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | | | | | |
| 5.1. Para os médicos | | | | | | | | | | | |
| 5.2. Para os enfermeiros | | | | | | | | | | | |
| 5.3. Para os funcionários da Administração | | | | | | | | | | | |
| 6. Sua sensação de confiança em relação aos serviços deste hospital? | | | | | | | | | | | |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado: | | | | | | | | | | | |
| 7.1. Pelos médicos | | | | | | | | | | | |
| 7.2. Pelos enfermeiros | | | | | | | | | | | |
| 7.3. Pelos funcionários da Administração | | | | | | | | | | | |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | | | | | | | | | | | |
| 9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | | | | | | | | | | | |
| 10. A limpeza das roupas de cama e banho? | | | | | | | | | | | |
| 11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor? | | | | | | | | | | | |
| 12. O silêncio no ambiente do hospital? | | | | | | | | | | | |
| 13. O horário em que são servidas as refeições? | | | | | | | | | | | |
| 14. O horário em que é feita a limpeza do quarto? | | | | | | | | | | | |
| 15. O horário das visitas? | | | | | | | | | | | |
| 16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação? | | | | | | | | | | | |
| 17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | | | | | | | | | | | |
| Índice de Satisfação Geral: | | | | | | | | | | 99,5% | |



 Datane C. Machado Sousa

 Supervisora do SAU

 HRBA

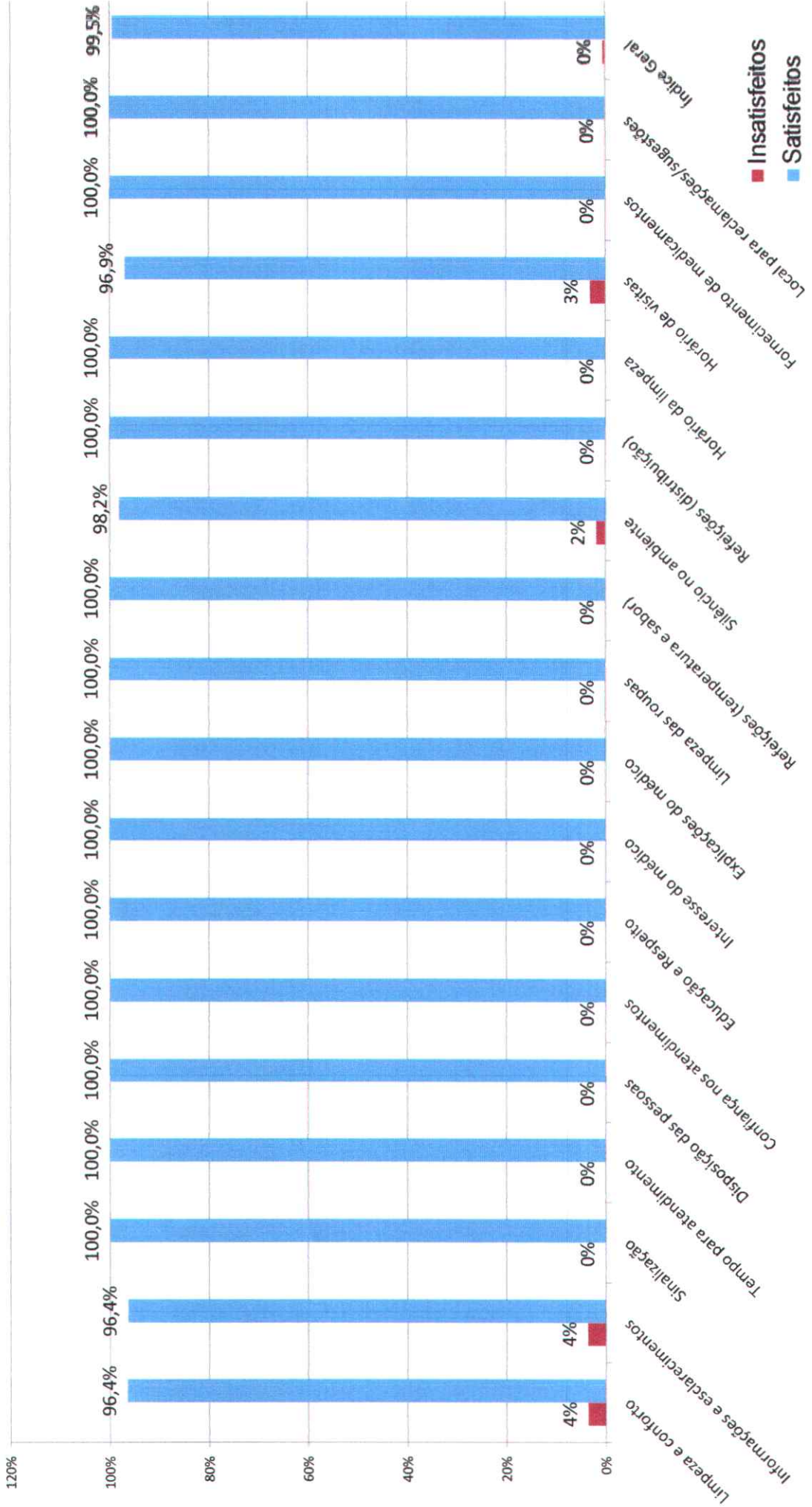
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - GRÁFICO DA PESQUISA

INTERNAÇÃO

| | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|-----------|---------------|-----------|--------------------|
| Mês: Outubro/2022 | Acompanhantes entrevistados: | 28 | Total: | 56 | Pág. 2 de 2 |
|--------------------------|-------------------------------------|-----------|---------------|-----------|--------------------|



Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará
Dr. Waldemar Penna



Identificador de autenticação: 4781111.89F2.6A5.BD63428578948FD81A

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/1462012 Anexo/Sequencial: 10

| Mês: Outubro/2022 | | Acompanhantes Entrevistados: 35 | Usuários Entrevistados: 22 | Total: 57 | Pág. 1 de 2 | | | SAU | | |
|--|--|---------------------------------|----------------------------|-----------|-------------|-------------|--|------------------|--|-----|
| PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO | | | | | | | | | | |
| PRONTO ATENDIMENTO | | | | | | | | | | |
| "QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:" | | | | | | | | | | |
| CONCEITO ATRIBUÍDO | | | | | | | | | | |
| 0 a 2 Ruim | | 3 a 4 Regular | | 5 a 6 Bom | | 7 a 8 Ótimo | | 9 a 10 Excelente | | N/R |
| 1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera? | | | | | | | | | | |
| 0 | | 0 | | 0 | | 16 | | 41 | | 0 |
| 2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde? | | | | | | | | | | |
| 0 | | 0 | | 5 | | 13 | | 39 | | 0 |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)? | | | | | | | | | | |
| 0 | | 0 | | 2 | | 10 | | 45 | | 0 |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido: | | | | | | | | | | |
| 1 | | 4 | | 10 | | 17 | | 25 | | 0 |
| 4.1. Pelos médicos | | | | | | | | | | |
| 2 | | 3 | | 10 | | 13 | | 29 | | 0 |
| 4.2. Pelos enfermeiros | | | | | | | | | | |
| 2 | | 2 | | 8 | | 15 | | 30 | | 0 |
| 4.3. Pelos Recepcionistas | | | | | | | | | | |
| 5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas? | | | | | | | | | | |
| 0 | | 1 | | 9 | | 15 | | 31 | | 1 |
| 5.1 Para os médicos | | | | | | | | | | |
| 0 | | 1 | | 10 | | 11 | | 34 | | 1 |
| 5.2. Para os enfermeiros | | | | | | | | | | |
| 0 | | 1 | | 9 | | 13 | | 33 | | 1 |
| 5.3. Pelos Recepcionistas | | | | | | | | | | |
| 6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento? | | | | | | | | | | |
| 0 | | 1 | | 9 | | 10 | | 37 | | 0 |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado: | | | | | | | | | | |
| 0 | | 1 | | 9 | | 16 | | 31 | | 0 |
| 7.1. Pelos médicos | | | | | | | | | | |
| 0 | | 1 | | 10 | | 11 | | 35 | | 0 |
| 7.2. Pelos enfermeiros | | | | | | | | | | |
| 0 | | 1 | | 9 | | 13 | | 34 | | 0 |
| 7.3. Pelos Recepcionistas | | | | | | | | | | |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado? | | | | | | | | | | |
| 0 | | 1 | | 9 | | 17 | | 30 | | 0 |
| 9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado? | | | | | | | | | | |
| 0 | | 1 | | 9 | | 15 | | 32 | | 0 |
| 10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil? | | | | | | | | | | |
| 0 | | 3 | | 10 | | 15 | | 29 | | 0 |
| 11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento? | | | | | | | | | | |
| 1 | | 1 | | 13 | | 12 | | 30 | | 0 |
| 12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso? | | | | | | | | | | |
| 0 | | 0 | | 7 | | 11 | | 39 | | 0 |
| Índice de Satisfação Geral: 97,3% | | | | | | | | | | |

Identificador de autenticação: 4758211.89F2.6A5.3663426669488FD81A

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/1462012 Anexo/Sequencial: 10

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

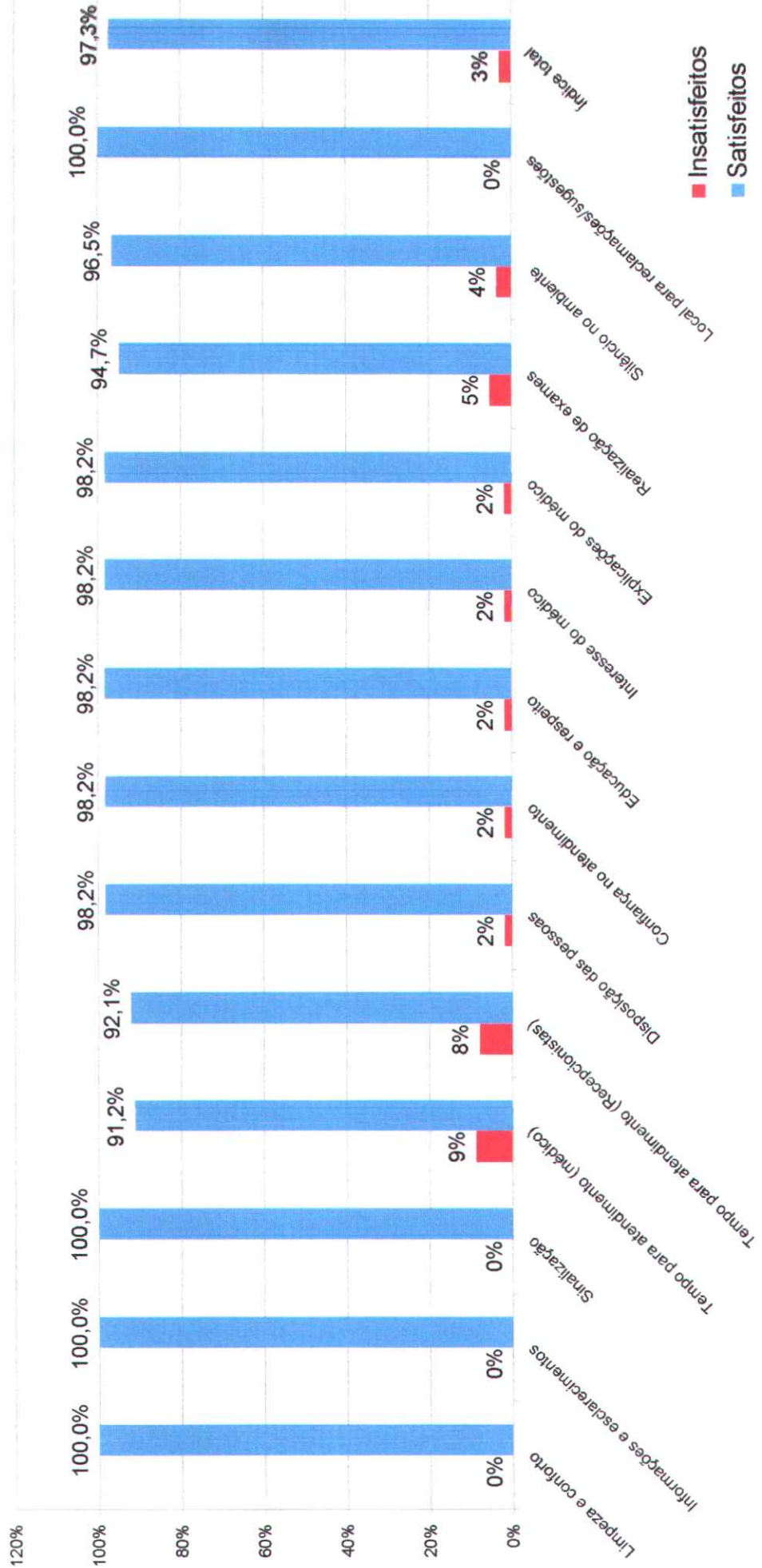


PRONTO ATENDIMENTO

| | | | | |
|-------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------|-------------|
| Mês: Outubro/2022 | Acompanhantes Entrevistados: 35 | Usuários entrevistados: 22 | Total: 57 | Pág. 2 de 2 |
|-------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------|-------------|



Hospital Regional do Baixo Amazonas do Para
Dr. Waldemar Penna



Identificador de autenticação: 4781111.89F2.6A5.BD63428578948FD81A

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/1462012 Anexo/Sequencial: 10

