



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: ABRIL - 2019

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: ABRIL - 2019

1. Apresentação

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

É através do SAU e da participação dos usuários que o Hospital aprimora os serviços ofertados, assegurando o atendimento humanizado e com excelência ao público atendido por parte de todos os colaboradores, de acordo com o que é preconizado pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de Abril de 2019 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de Abril de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 137 (cento e trinta e sete) atendimentos em sala, sendo 95 (noventa e cinco) voltados à informação e orientação sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 03 (três) encaminhamento a outros profissionais e 39 (trinta e nove) foram atendimentos que geraram registros de reclamações no sistema Interact SAS.

Quanto às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.125 (mil cento e vinte e cinco) questionários, sendo 123 (cento e vinte e três) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 297 (duzentos e noventa e sete) no Ambulatório, 640 (seiscentos e quarenta) no SADT e 65 (sessenta e cinco) no Pronto Atendimento.

TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	74	520	275	56	925
Fevereiro	101	667	308	71	1.147
Março	130	643	323	59	1.155
Abril	123	640	297	65	1.125
Total	428	2.470	1.203	251	4.352

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2019.

Fórmula utilizada para definição de amostra:

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

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

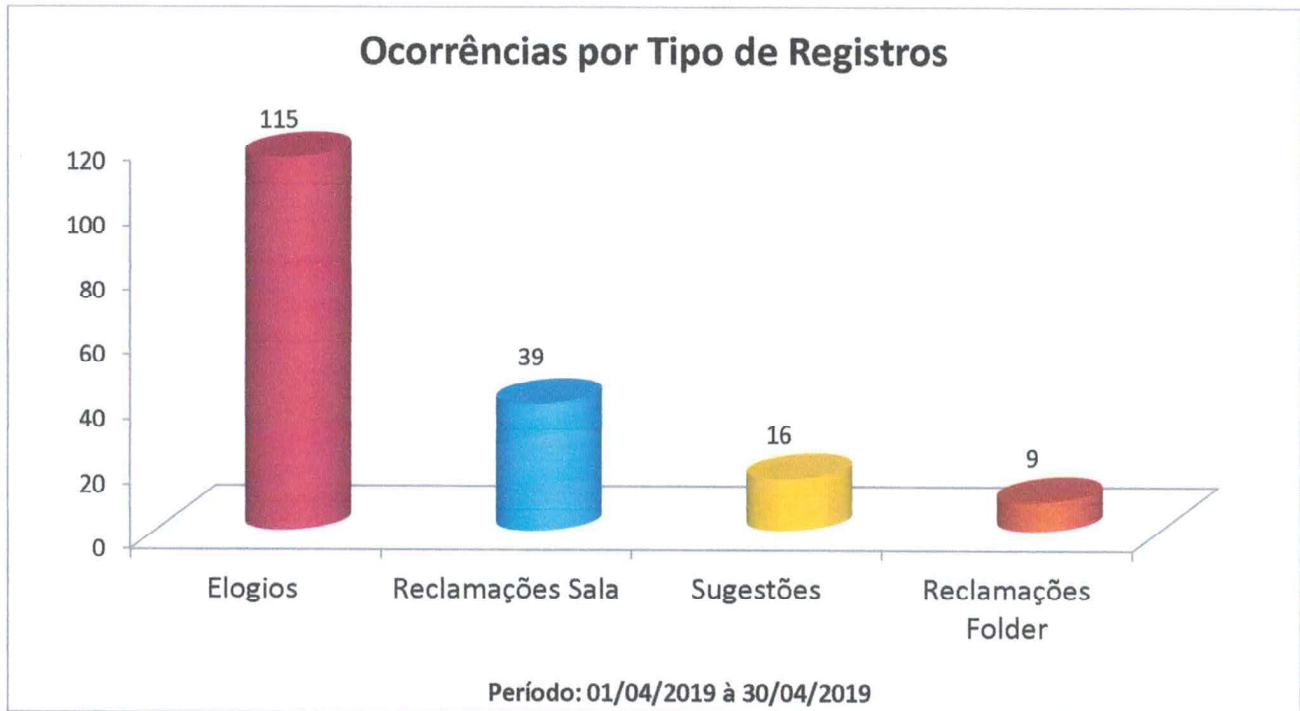
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 179 (cento e setenta e nove) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 115 (cento e quinze) elogios, 39 (trinta e nove) relatos de reclamações em sala, 16 (dezesesseis) sugestões e 09 (nove) relatos de reclamação através de folders.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

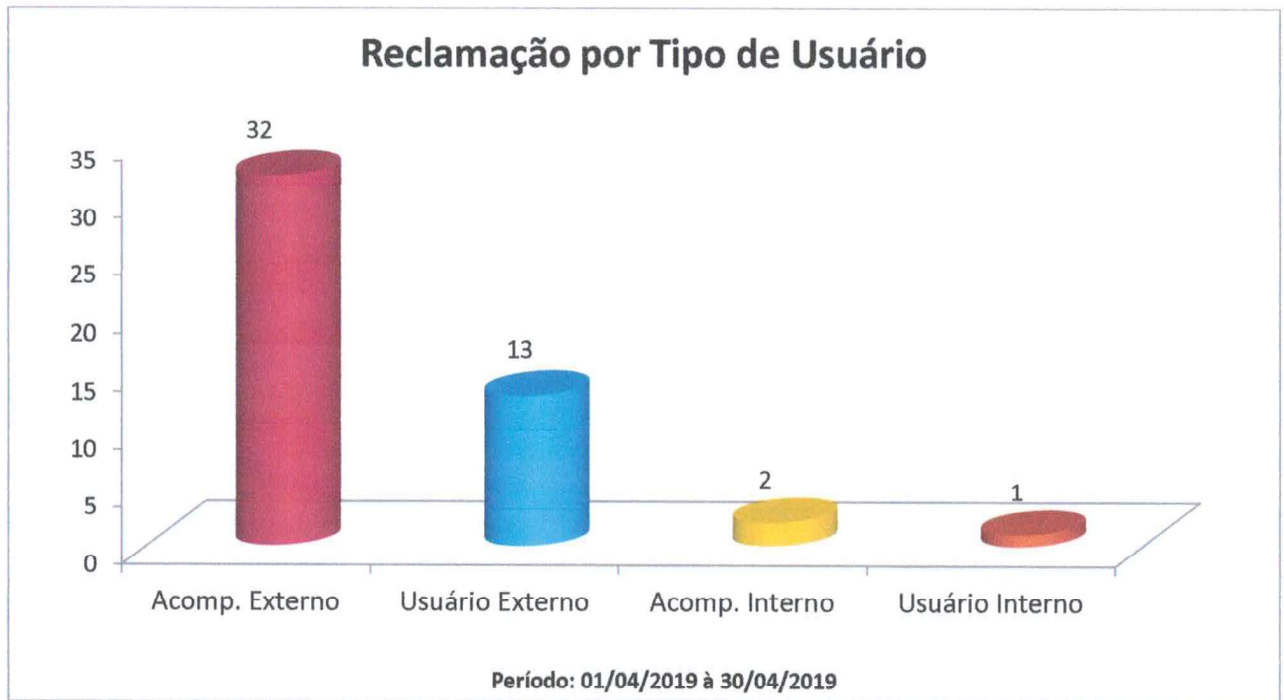


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Abril/2019

Com relação aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Acompanhante Externo e Usuário Externo, seguido por outros.

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

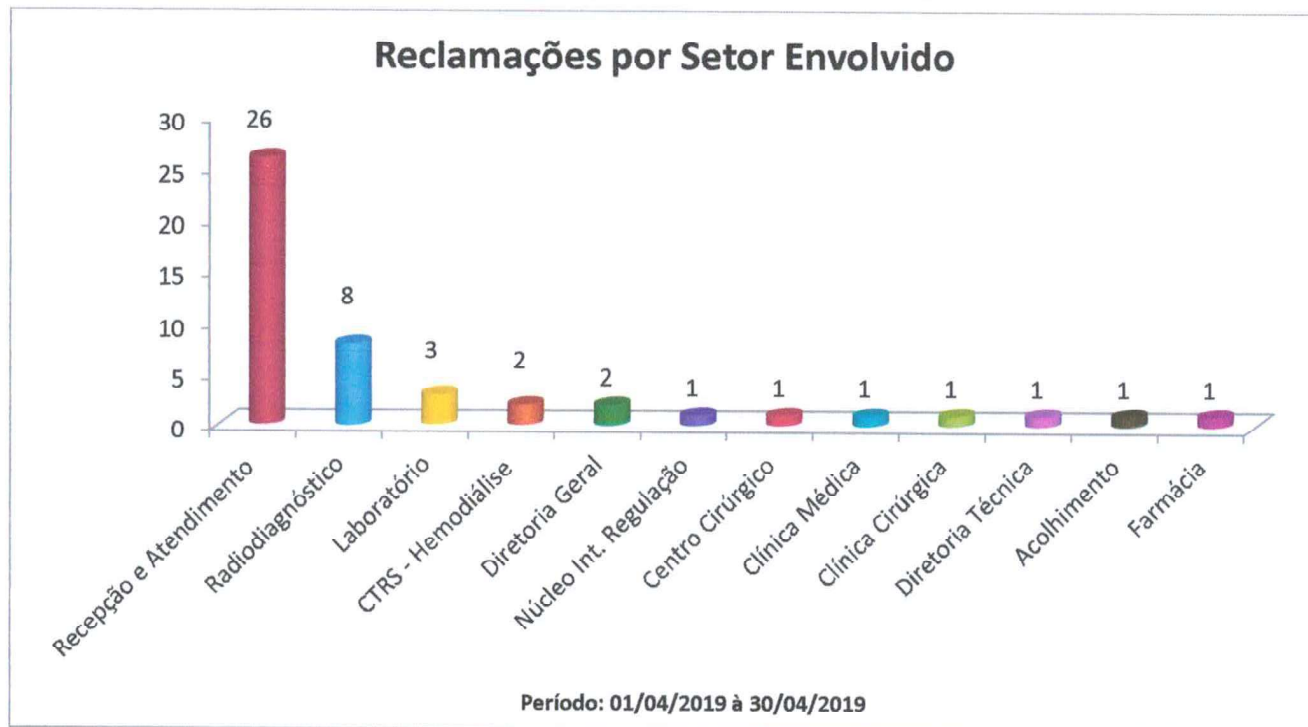


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Abril/2019

Foram registradas 48 (quarenta e oito) reclamações, com destaque para os setores de Recepção e Atendimento, Radiodiagnóstico e Laboratório, 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/ Abril/2019