

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: ABRIL - 2020

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 2020 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de Abril de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 122 (cento e vinte e dois) atendimentos em sala, sendo 94 (noventa e quatro) voltados à informações e orientações sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 02 (dois) encaminhamento a outros profissionais e 26 (vinte e seis) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.003 (um mil e três) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 68 (sessenta e oito) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 230 (duzentos e trinta) no Ambulatório, 635 (seiscentos e trinta e cinco) no SADT e 70 (setenta) no Pronto Atendimento.

TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	109	669	304	61	1.143
Fevereiro	87	639	303	66	1.095
Março	100	675	310	62	1.147
Abril	68	635	230	70	1.003
Total	364	2.618	1.147	259	4.388

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2020.

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)

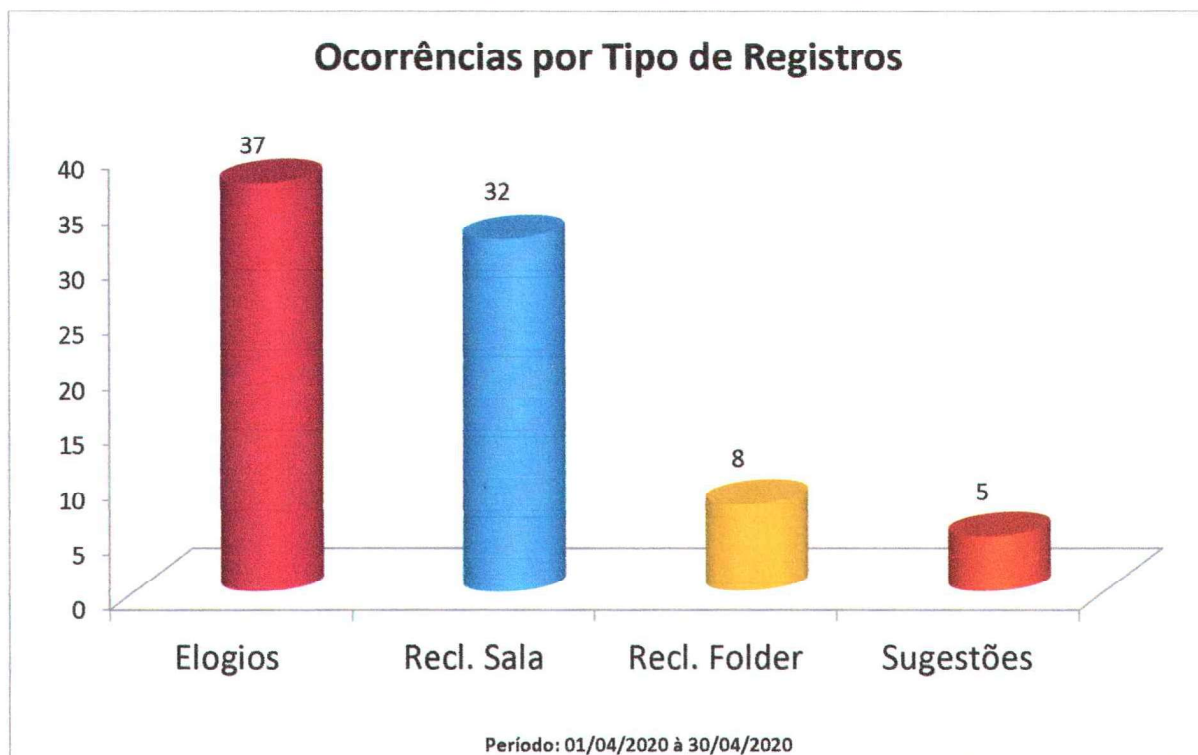
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 82 (oitenta e duas) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 37 (trinta e sete) elogios, 32 (trinta e duas) reclamações em sala, 08 (oito) reclamações através de folder e 05 (cinco) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

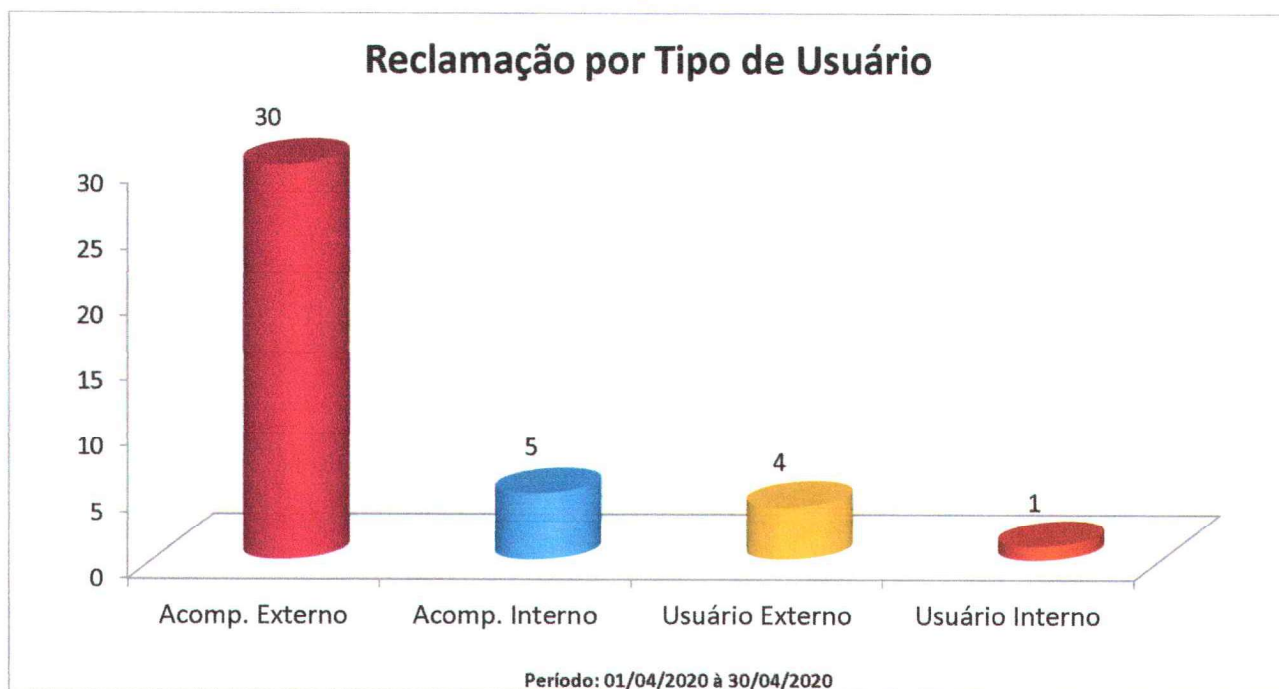


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Abril/2020

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

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

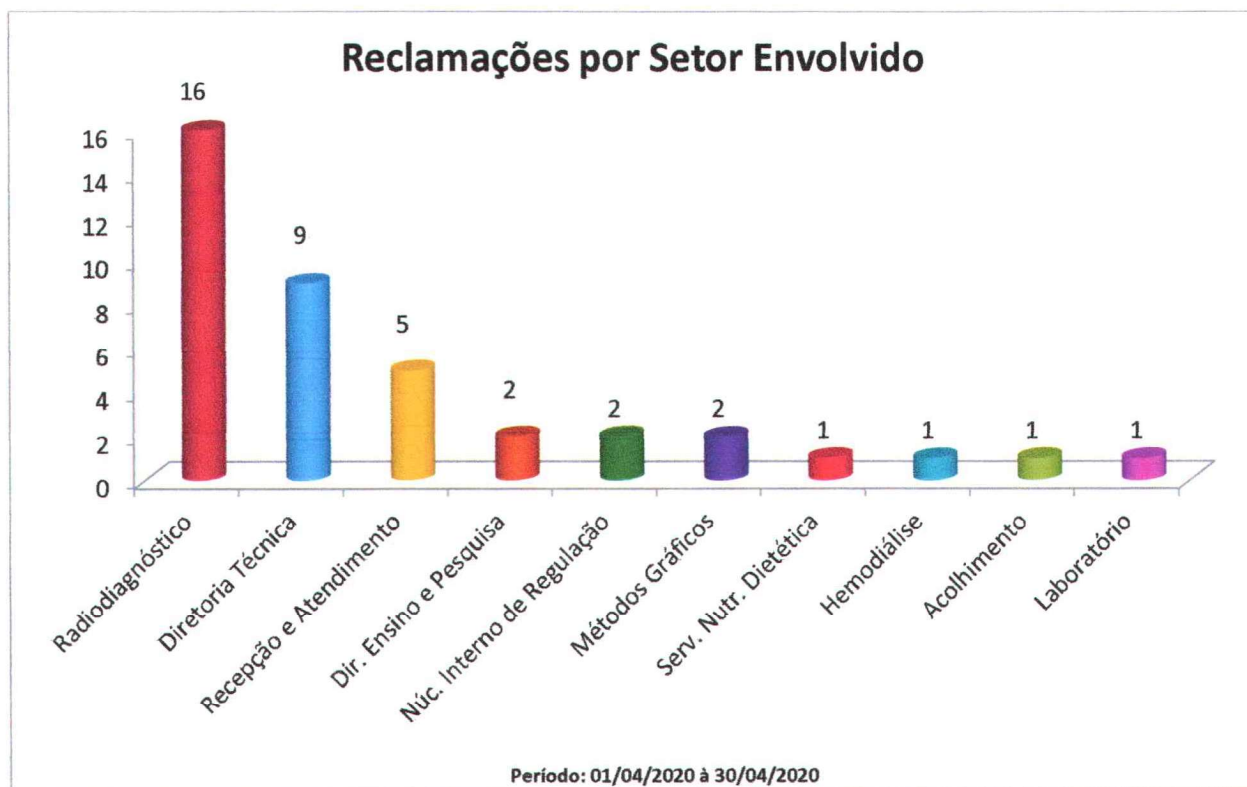


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Abril/2020

No mês de Abril, foram registradas 40 (quarenta) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Diretoria Técnica e Recepção e Atendimento, seguido por outros.

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

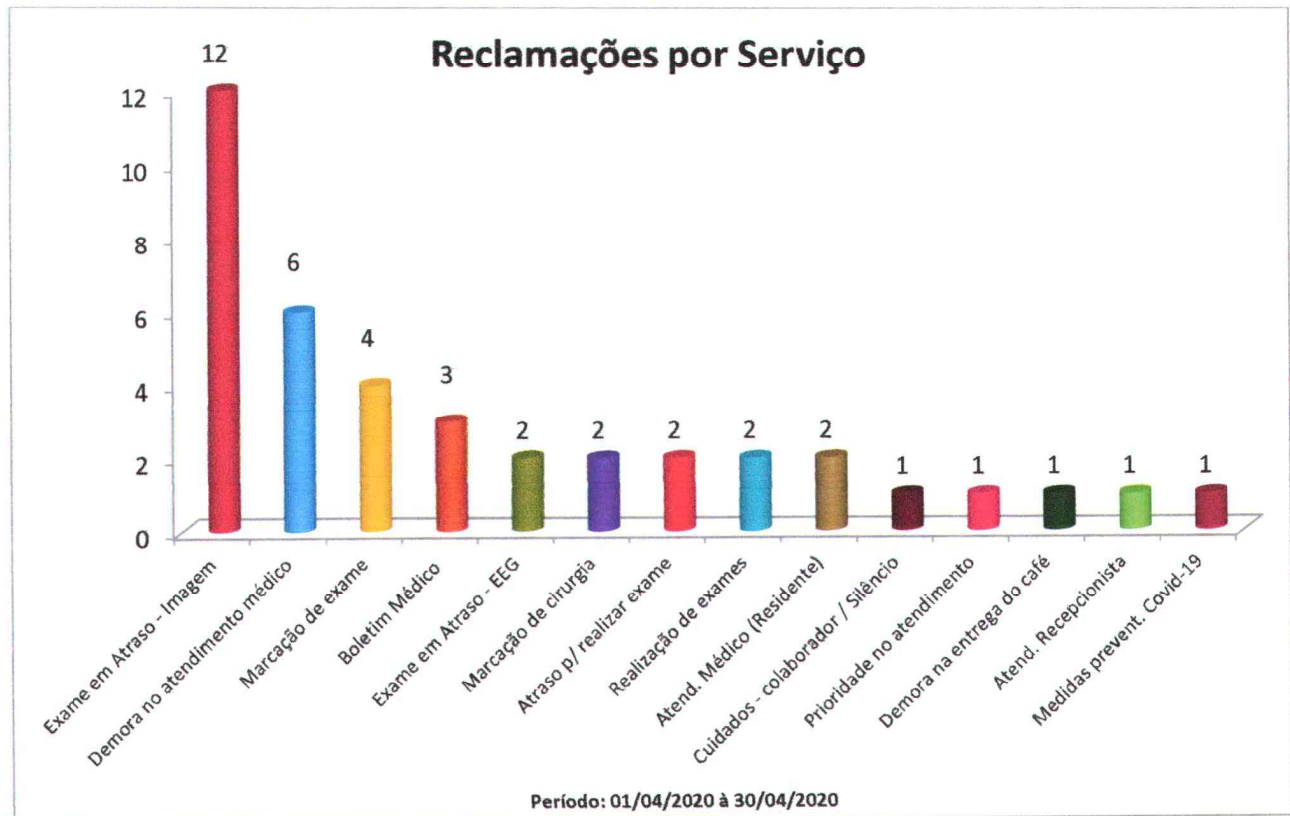
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Abril/2020

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por serviço:

GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Abril/2020

As reclamações registradas foram encaminhadas via sistema SAS - Interact aos gestores das áreas, para tratativas e posterior aprovação e retorno aos usuários reclamantes.

A forma de retorno mais utilizada aos usuários pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, no mês analisado, foi contato telefônico. Das 40 (quarenta) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 38 (trinta e oito) retornos foram através de contatos telefônicos e 02 (dois) retornos realizados em sala, pessoalmente ao usuário.

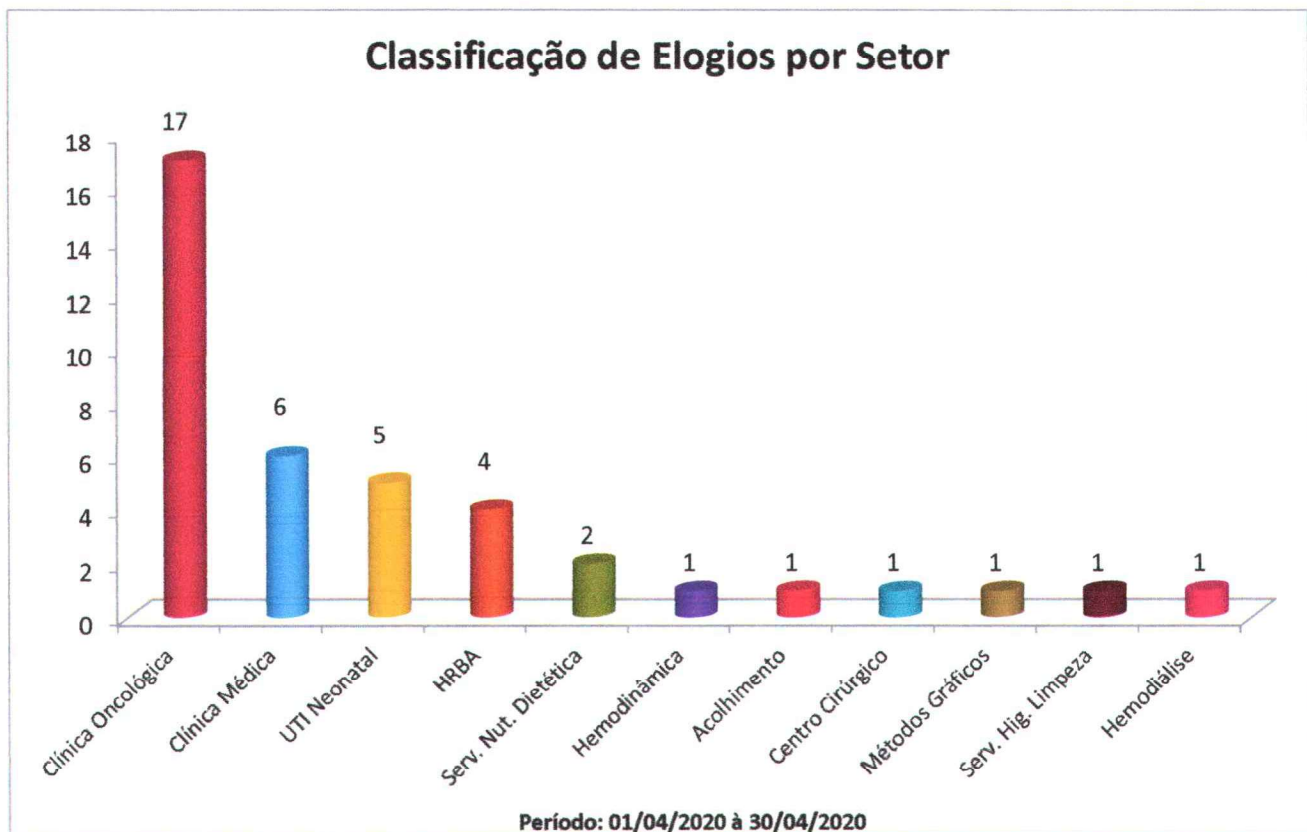
No mês de Abril, foram registrados 37 (trinta e sete) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Oncológica 17 (dezesete), Clínica Médica 06 (seis) e UTI Neonatal com 05 (cinco). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 40 (quarenta) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
34	3 (que geraram 6 no total)	40

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 16314 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16331 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16345 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores).

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados

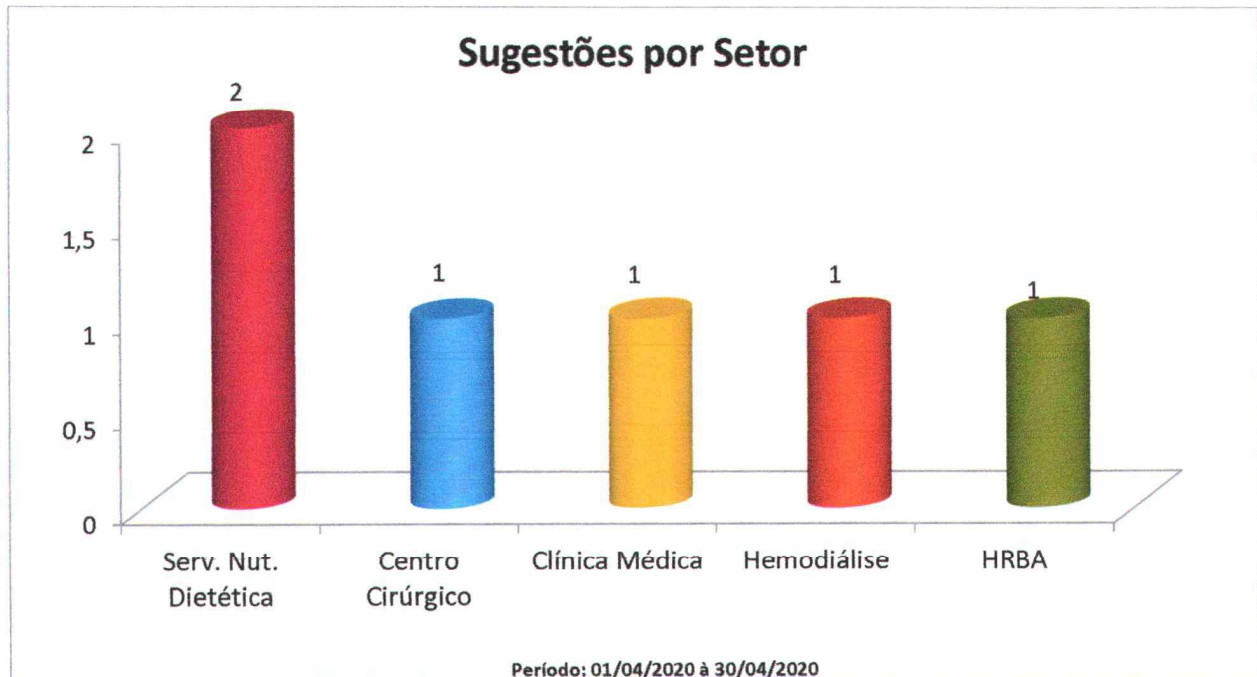


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Abril/2020

No mês analisado foram realizados 05 (cinco) registros de sugestões. Ressalta-se que 01 (um) registro fez referência a mais de um setor, totalizando 06 (seis) sugestões no geral, conforme demonstrado no gráfico 06 – Sugestões.

O gráfico abaixo demonstra a classificação de sugestões:

Gráfico 06: Sugestões



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/abril/2020

Segue abaixo os registros que obtiveram mais de uma referência:

- Código 16319 gerou 02 (duas) sugestões: Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores).



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Abril foram aplicados 1.003 (um mil e três) 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/20			Fev/20			Mar/20			Abr/20			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	109	28,0%	97,9%	87	21,9%	99,5%	100	25,1%	99,3%	68	16,9%	98,9%	364
SADT	669	11,3%	99,5%	639	10,7%	99,5%	675	11,0%	99,7%	635	10,9%	99,7%	2618
Ambulatório	304	11,7%	99,1%	303	11,1%	99,4%	310	11,1%	99,3%	230	11,1%	99,4%	1147
Pronto Atendimento	61	12,2%	98,9%	66	11,6%	99,7%	62	10,7%	99,6%	70	11,3%	99,4%	259
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,5%	-	-	-	-	-	99,4%	-
TOTAL	1.143	-	-	1.095	-	-	1.147	-	-	1.003	-	-	4.388

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2020.



Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 68 (sessenta e oito) pesquisas, equivalente a 16,9% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,9%, continuando acima da meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 635 (seiscentos e trinta e cinco) pesquisas, o que correspondendo a 10,9% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 230 (duzentos e trinta) questionários de pesquisas, o que compreende a 11,1% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,4%, permanecendo superior à meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 70 (setenta) pesquisas, representando a 11,3% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,4%, mantendo-se acima da meta preconizada (90%).





Secretaria de
Saúde Pública



5. Pesquisa de experiência do usuário no Comitê de Melhoria Contínua

A pesquisa de experiência do usuário é executada em uma das reuniões ordinárias do CMC, para qual é convidado um paciente e seu acompanhante após alta do Hospital. Durante a entrevista, há socialização das experiências positivas e negativas vivenciadas durante sua internação, das quais é possível identificar a necessidade de execução de ações que contribuirão para a melhoria dos processos. Na ocasião, são convidados os colaboradores que possuem registros relacionados a atitudes comportamentais, que por muitas vezes, são casos pontuais, e a partir desse momento de roda de conversas e troca de ideias, o colaborador poderá levar a experiência do paciente como reforço positivo ou práticas de melhoria no seu trabalho.

Com a implantação desta metodologia, o CMC vem implementando ações de melhorias, (algumas concluídas e outras encontram-se em andamento).

Ressalta-se que no mês de Abril/2020 não foi realizada a reunião de Experiência com o Paciente, em virtude das práticas preventivas orientadas pela Organização Mundial de Saúde – OMS, e adotadas pela direção do HRBA, em relação à pandemia de Coronavírus (Covid-19).



6. Considerações Finais

O Índice Geral das Pesquisas de Satisfação aplicadas nos setores de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento, tem se mantido em excelente nível, permanecendo acima a meta estabelecida (90%). No mês de Abril a média geral de satisfação correspondeu a 99,4%, sendo 9,4% superior à meta preconizada (90%). O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico manteve-se com maior índice de satisfação (99,7%).

Referente às pesquisas de satisfação realizadas, no mês analisado foram aplicados 1.003 (um mil e três) questionários, atingindo N amostral de 11,2%. O resultado alcançado foi: Unidades de Internação de 16,9%, SADT 10,9%, Ambulatório 11,1% e Pronto Atendimento 11,3%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

Em relação às manifestações, no Serviço de Atendimento ao Usuário, foram registradas 40 (quarenta) todas com usuários devidamente identificados. O percentual de queixas resolvidas foi de 95%. Frisa-se que a equipe do SAU monitora diariamente as queixas realizadas pelos usuários, junto aos gestores e demais envolvidos, buscando sempre uma resolução do problema apresentado, bem como o seu retorno. 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.

No que se refere ao quantitativo de elogios recebidos, durante o mês de Abril, foram registrados 37 (trinta e sete) elogios, destacando-se no ranking dos setores mais elogiados: Clínica Oncológica 17 (dezessete), Clínica Médica 06 (seis) e UTI Neonatal com 05 (cinco).

Observa-se que no decorrer dos meses analisados, a evolução dos serviços prestados pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) vem mantendo-se em nível satisfatório, através de um atendimento baseado nos princípios da humanização.