



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: ABRIL - 2021

Luzineide Santiago
Sup. Administrativo - HRBA
Mat. 001421

prosaude.org.br • secgeral@hrbaprosaude.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 do Pará são realizados em parceria com o Sistema Único de Saúde (SUS)

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

Nº do Protocolo: 2021/516550 Anexo/Sequencial: 14



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: ABRIL - 2021

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, tais 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 recomendado pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de abril/2021 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de abril de 2021, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 128 (cento e vinte e oito) atendimentos em sala, sendo 85 (oitenta e cinco) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 07 (dois) encaminhamentos a outros profissionais e 36 (cinquenta e seis) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1304 (mil trezentos e quatro) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 59 (cinquenta e nove) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 313 (trezentos e treze) no Ambulatório, 878 (Oitocentos e setenta e oito) no SADT e 54 (cinquenta e quatro) no Pronto Atendimento.

TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	54	710	300	56	1120
Fevereiro	44	683	293	52	1072
Março	43	571	289	59	962
Abril	59	878	313	54	1304
Total	200	2842	1195	221	4458

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021.

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 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)

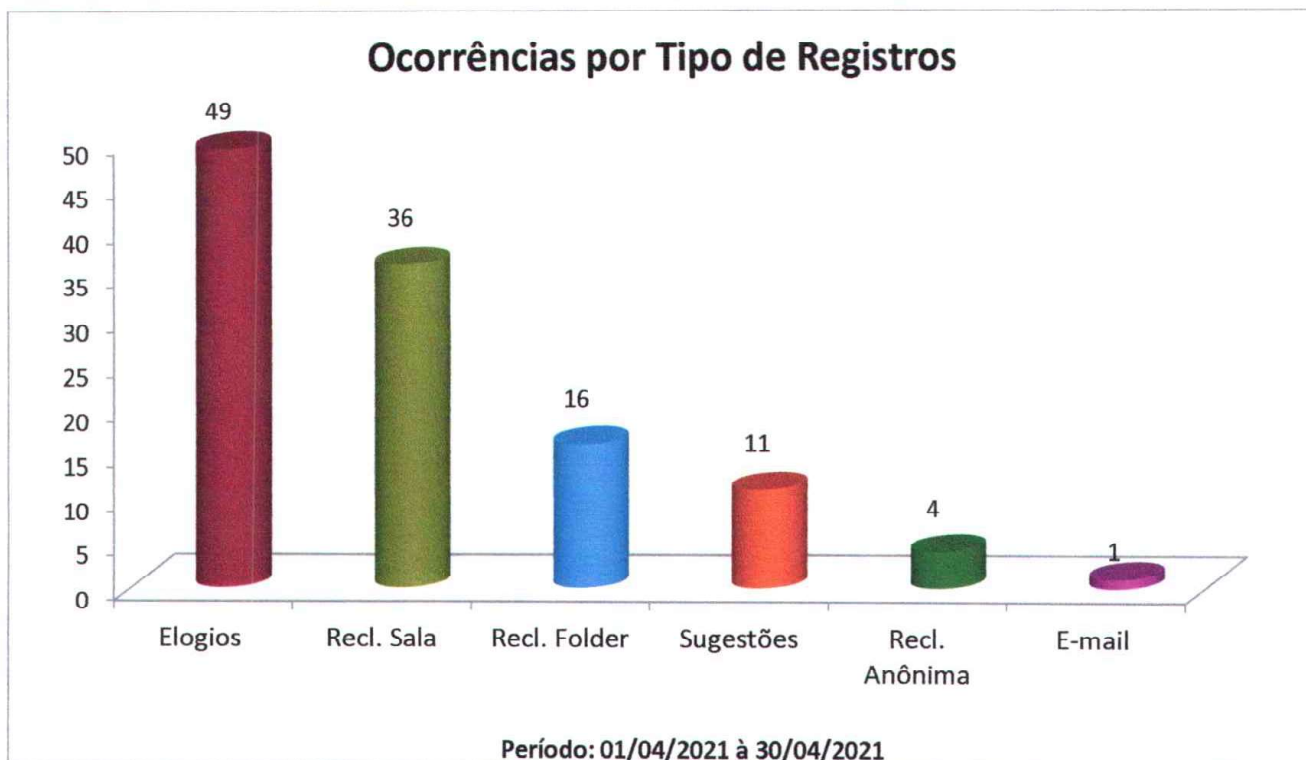
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço do S.A.U registrou 117 (cento e dezessete) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 49 (quarenta e nove) elogios, 36 (trinta e seis) reclamações em sala, 16 (dezesseis) reclamações através de folder, 11 (onze) sugestões, 04 (quatro) reclamações anônimas e 01 (uma) reclamação por e-mail.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

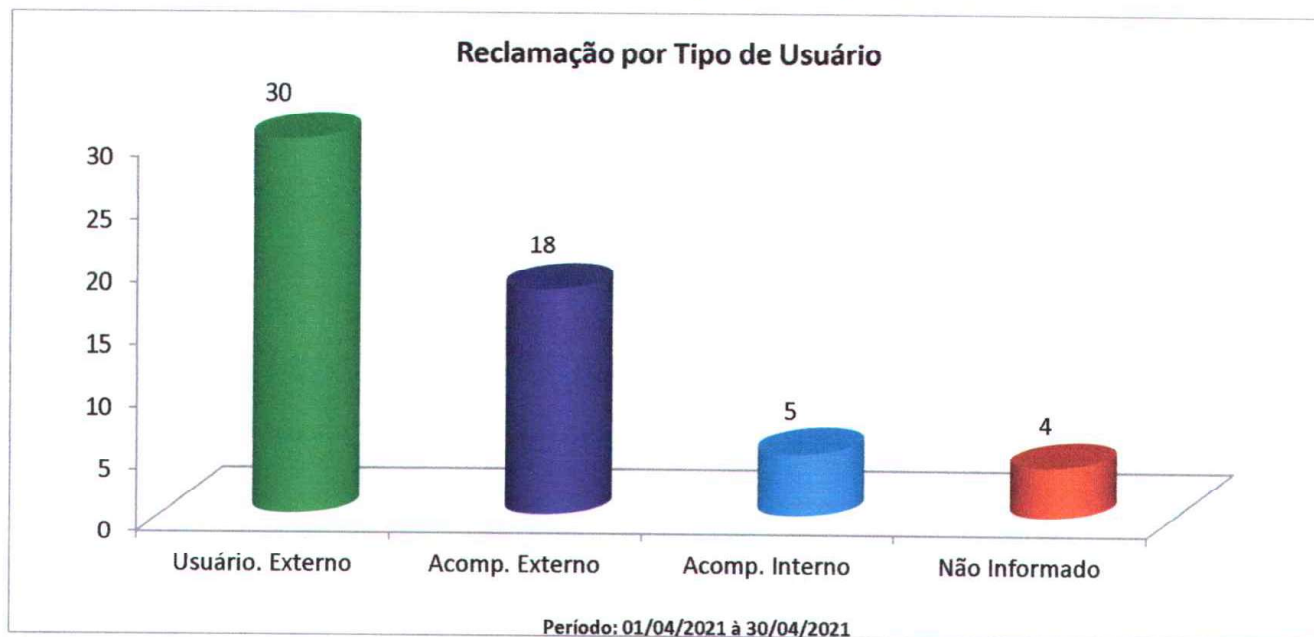


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Abril/2021

Referente aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Acompanhante Externo, Acompanhante Interno, seguido de Usuário Externo e não informado.

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

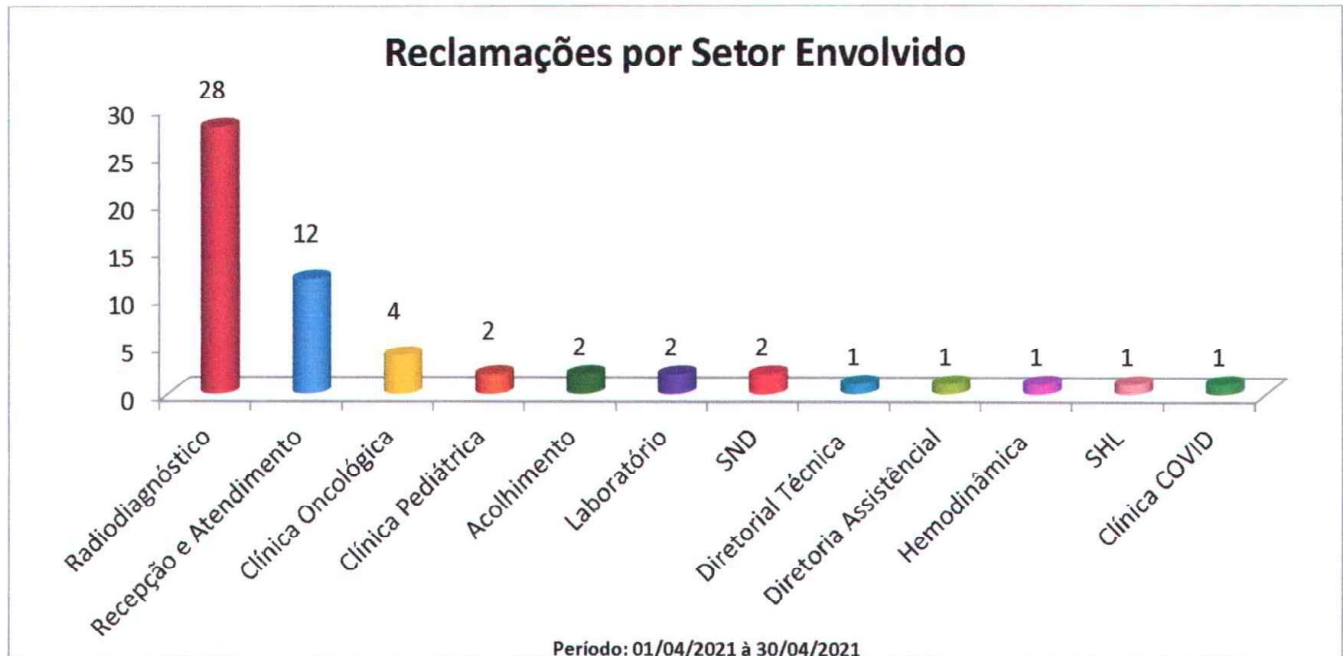


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Abril /2021

No mês de abril/2021, foram registradas 57 (cinquenta e sete) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento e Diretoria Técnica seguido por outros.

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

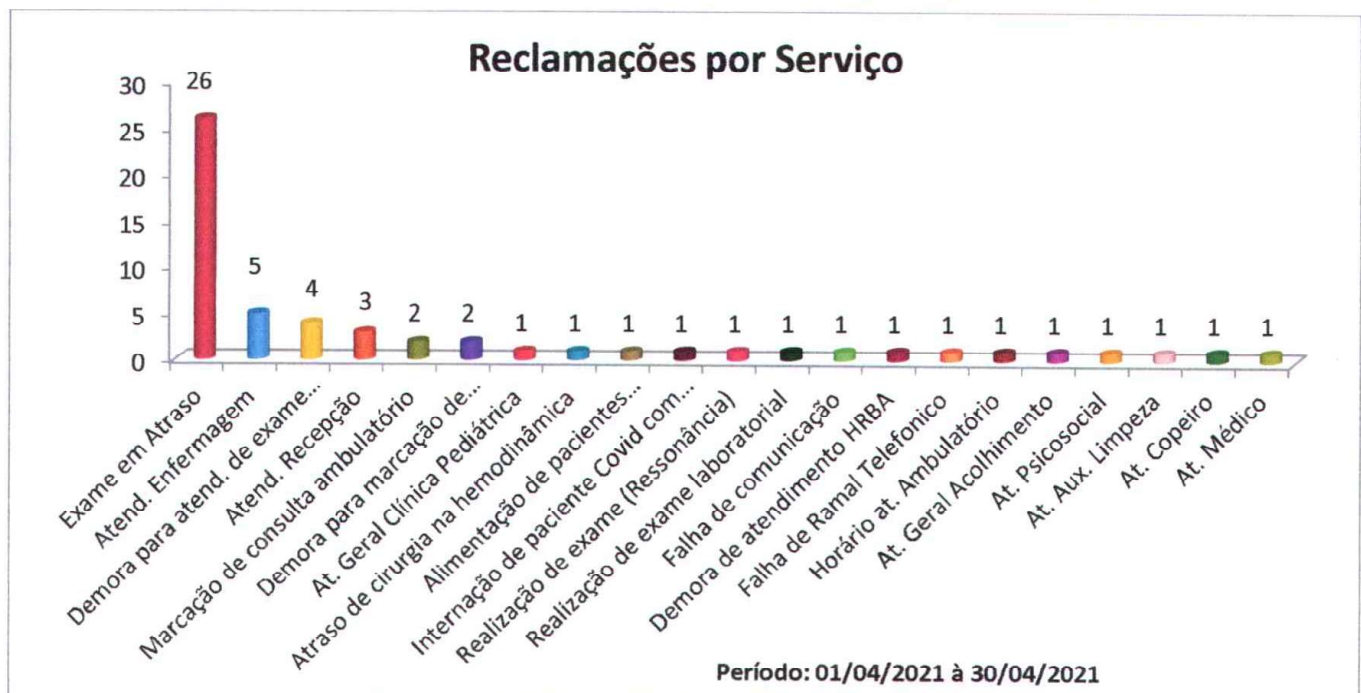
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Abril /2021

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/2021

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

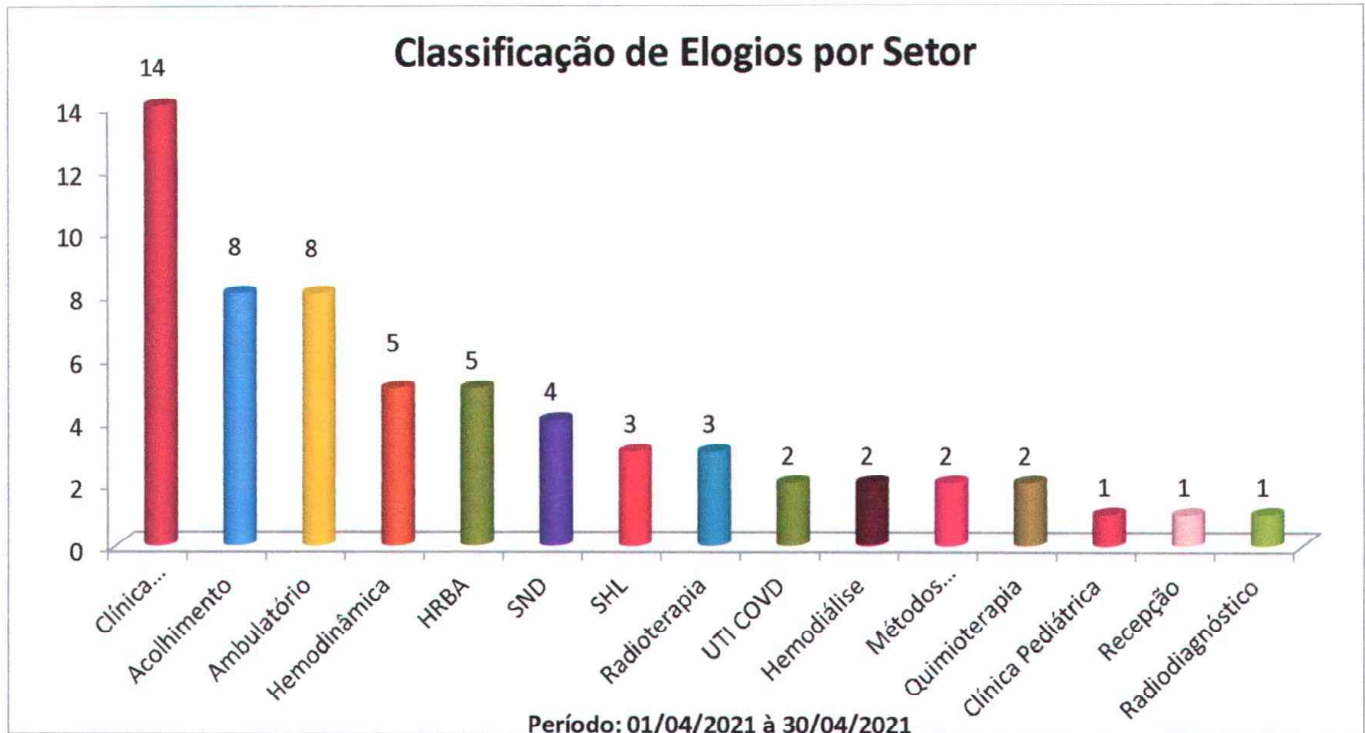
A forma de retorno mais utilizada aos usuários pelo Serviço de Atendimento ao Usuário–SAU, no mês analisado, foi contato telefônico. Das 57 (cinquenta e sete) queixas formalizadas, 53 (cinquenta e três) foram com autores devidamente identificados e a forma de retorno utilizada foi através de contatos telefônicos.

No mês de abril/2021, foram registrados 49 (quarenta e nove) elogios, destacando-se os setores: Clínica Oncológica 14 (quatorze), Ambulatório de Especialidades 08 (oito), Acolhimento 08 (oito). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 77 (setenta e sete) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
34	5 (que geraram 16 no total)	61

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 17558 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Pediátrica, Serviço de Nutrição e Dietética, Recepção, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 17612 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 17625 gerou 04 (quatro) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Oncológica, HRBA;
- Código 17640 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Covid, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA;
- Código 17644 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Acolhimento;

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Abril 2021

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de abril/2021 foram aplicados 1304 (mil trezentos e quatro) 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/21			fev/21			mar/21			abr/21			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	54	12,5%	98,9%	44	10,9%	99,4%	43	12,5%	99,8%	59	15,3%	99,3%	200
SADT	710	10,6%	99,6%	683	10,7%	99,7%	571	12,5%	99,7%	878	12,6%	99,6%	2842
Ambulatório	300	11,0%	99,8%	293	10,9%	99,2%	289	12,1%	99,6%	313	12,1%	99,2%	1195
Pronto Atendimento	56	12,5%	97,0%	52	10,1%	99,3%	59	14,0%	99,1%	54	12,8%	99,5%	221
Média Geral	-	-	98,8%	-	-	99,4%	-	-	99,6%	-	-	99,4%	-
TOTAL	1.120	-	-	1.072	-	-	962	-	-	1.304	-	-	4.458

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 59 (cinquenta e nove) pesquisas, equivalente a 15,3% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência (abril/2021). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,3%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 878 (oitocentos e setenta e oito) pesquisas, correspondendo a 12,6% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de Abril. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,6%, permanecendo superior à meta recomendada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 313 (trezentos e treze) questionários de pesquisas, o que representa 12,1% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,2%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 54 (cinquenta e quatro) pesquisas, o que corresponde a 12,8% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,5%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

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

A pesquisa de experiência do usuário é executada numa das reuniões ordinárias do CMC – Comitê de Melhoria Contínua, para a qual é convidado um paciente e seu acompanhante após alta do Hospital. Durante a entrevista, há socialização das experiências positivas e negativas vivenciadas durante a internação do paciente convidado, 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 oportunidades de melhoria para as práticas de trabalho.

Ressalta-se que no mês de abril/2021 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 da meta estabelecida (90%). No mês de abril/2021 a média geral de satisfação correspondeu a 99,4%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas também no mês de abril foram aplicados 1304 (mil trezentos e quatro) questionários, atingindo N amostral de 12,6%, de acordo com a fórmula utilizada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário. O resultado alcançado foi: Unidades de Internação de 15,3%, SADT 12,6%, Ambulatório 12,1% e Pronto Atendimento 12,8%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

No que se refere às manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), foram registradas 57 (cinquenta e sete), sendo 53 (cinquenta e três) com autores identificados e 04 (quatro) anônimas, sendo que o percentual de queixas resolvidas foi de 100%. Ressalta-se que a equipe do Serviço de Atendimento ao Usuário - 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 ao usuário reclamante. Esclarece-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 mês de análise, foram registrados 49 (quarenta e nove) elogios, sendo que destes, alguns fizeram referência a mais de um setor, totalizando 77 (setenta e sete), destacando-se os setores: Clínica Oncológica 14(quatorze), Ambulatório de Especialidades 08 (oito), Acolhimento 08 (oito).

Observa-se que no decorrer dos meses avaliados, a evolução dos serviços prestados pelo SAU vem mantendo-se em nível satisfatório, isso em consequência do atendimento realizado com base nos princípios da humanização.

O Hospital homenageia mensalmente o colaborador e os setores destaques em elogios, proporcionando momento de valorização do colaborador com o reconhecimento do Hospital e principalmente por parte dos nossos usuários.