



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: AGOSTO - 2019



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: AGOSTO - 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 Agosto de 2019 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Agosto de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 165 (cento e sessenta e cinco) atendimentos em sala, sendo 120 (cento e vinte) voltados à informações e orientações sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 04 (quatro) encaminhamentos ao Serviço Social, 04 (quatro) encaminhamentos a outros profissionais e 37 (trinta e sete) atendimentos que geraram registros de reclamações no sistema Interact SAS.

Em relação às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.134 (um mil cento e trinta e quatro) questionários, sendo 74 (setenta e quatro) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 296 (duzentos e noventa e seis) no Ambulatório, 693 (seiscentos e noventa e três) no SADT e 71 (setenta e um) 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
Maio	121	688	306	55	1.170
Junho	75	680	300	66	1.121
Julho	76	689	308	61	1.134
Agosto	74	693	296	71	1.134
Total	774	5.220	2.413	504	8.911

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 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)

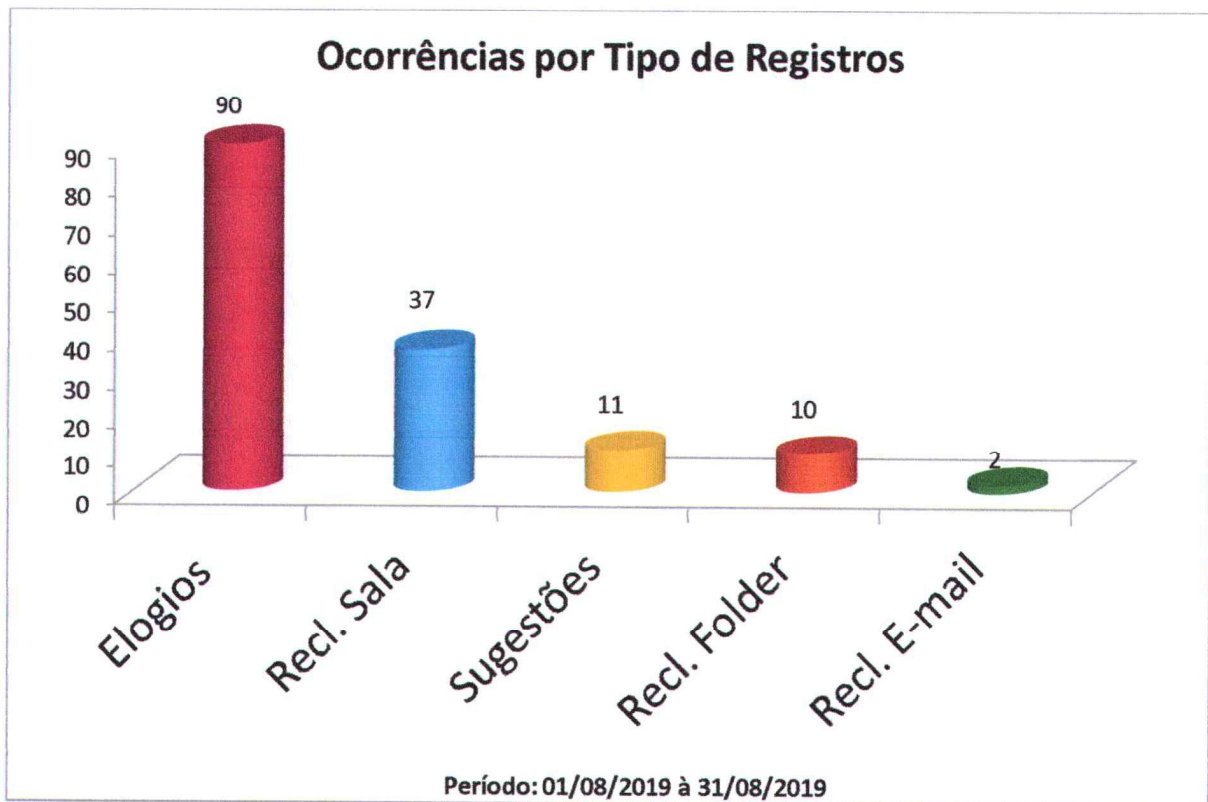
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 150 (cento e cinquenta) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 90 (noventa) elogios, 37 (trinta e sete) reclamações em sala, 11 (onze) sugestões, 10 (dez) reclamações através de folders e 02 (duas) reclamações via e-mail.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

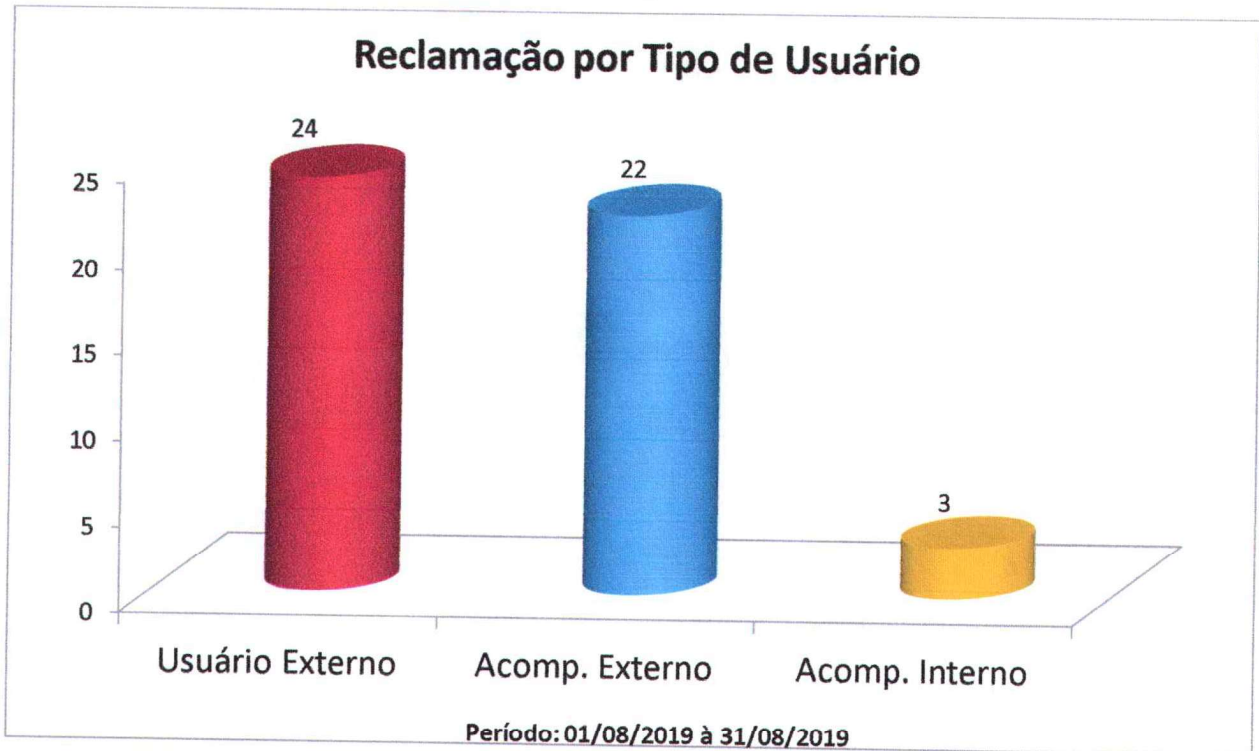


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Agosto/2019

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

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

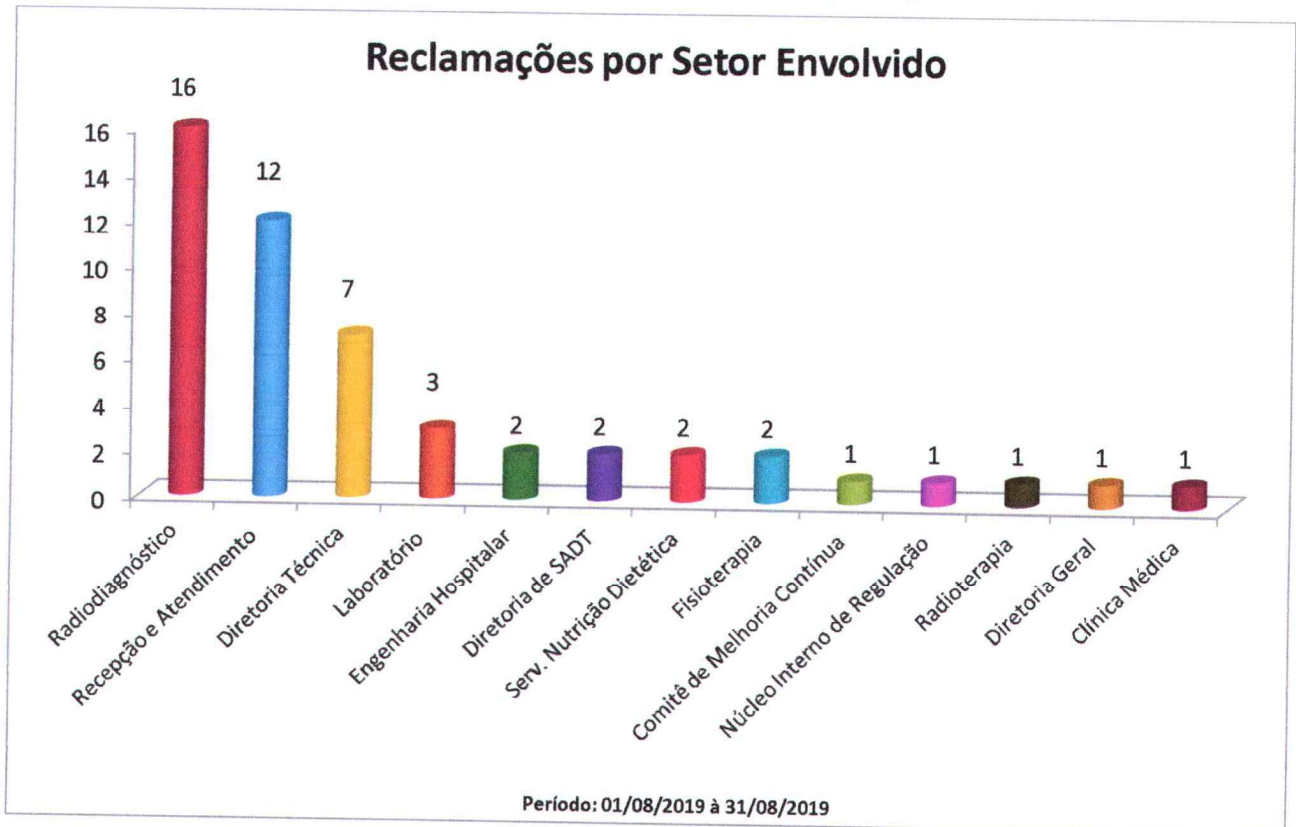


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Agosto/2019

No mês de referência, foram registradas 49 (quarenta e nove) reclamações, com destaque para os setores de Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento e Diretoria Técnica, seguido por outros.

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

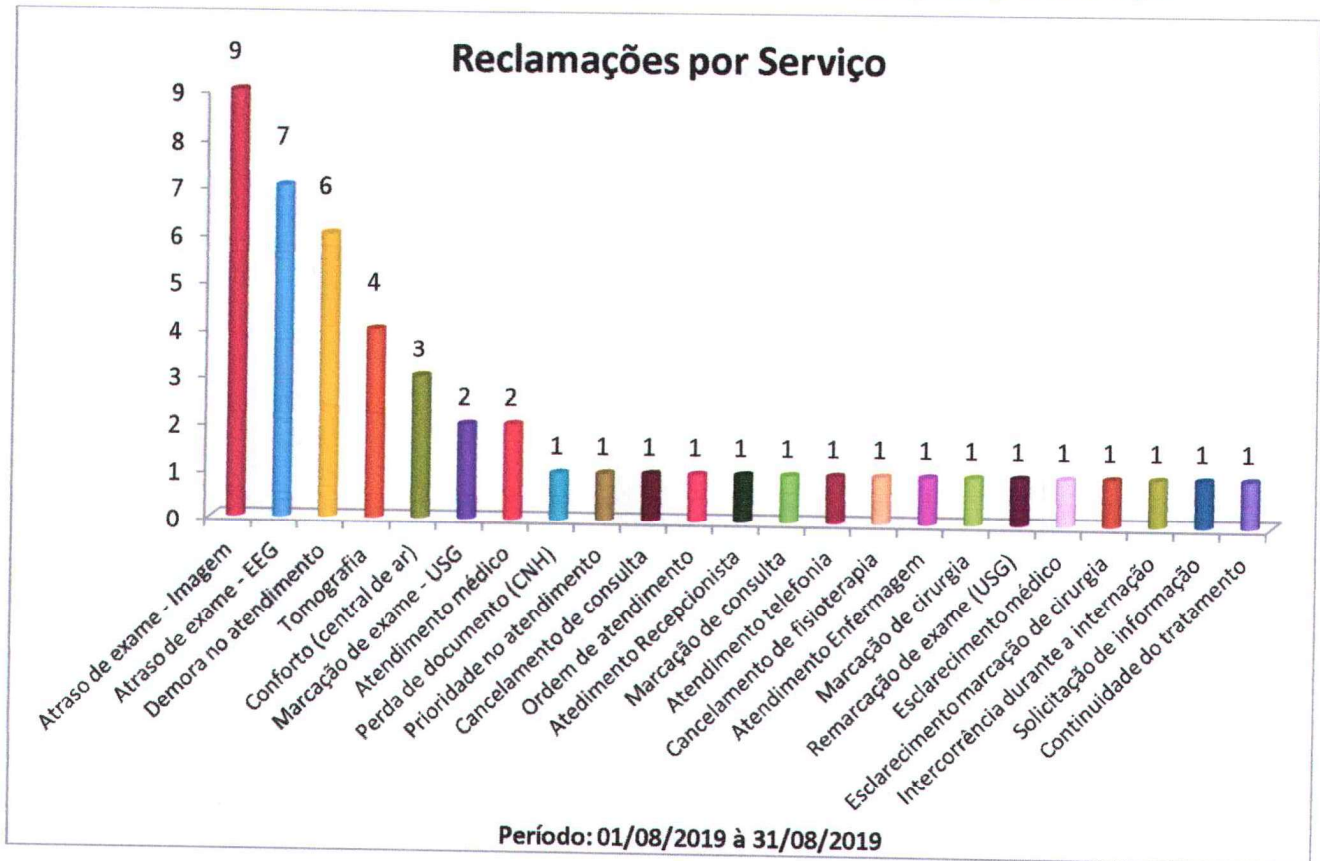
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



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

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por serviço:

GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço



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

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 através de contato telefônico. Das 49 (quarenta e nove) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 47 (quarenta e sete) retornos telefônicos foram bem sucedidos e 02 (dois) retornos realizados pessoalmente ao usuário.

No mês analisado, foram registrados 90 (noventa) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Médica com 23 (vinte e três), Hemodinâmica com 08 (oito) e Serviço de Higienização e Limpeza com 07 (sete). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 107 (cento e sete) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

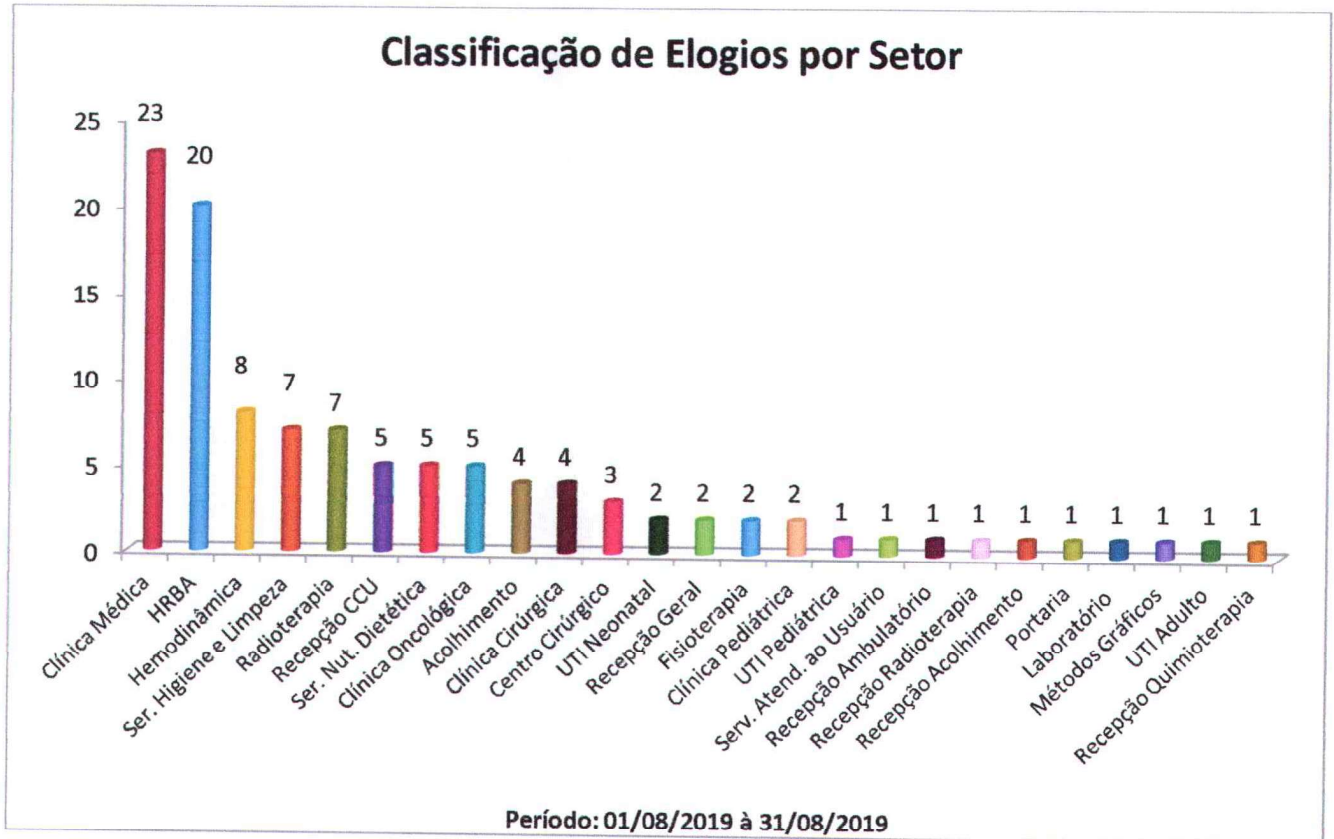
ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
74	16 (que geraram 35 no total)	109

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência.

- Código 15156 gerou 02 (dois) elogios: SAU e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15159 gerou 02 (dois) elogios: Canal de Comunicação com o Usuário e Recepção da Radioterapia;
- Código 15177 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15178 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15184 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15191 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15201 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15216 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento e Recepção do Acolhimento;
- Código 15220 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15243 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15245 gerou 02 (dois) elogios: Centro Cirúrgico e Recepção do CCU;
- Código 15246 gerou 02 (dois) elogios: Centro Cirúrgico e Recepção do CCU;
- Código 15247 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e Clínica Médica;
- Código 15251 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;

- Código 15273 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Fisioterapia e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15282 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e UTI Adulto.

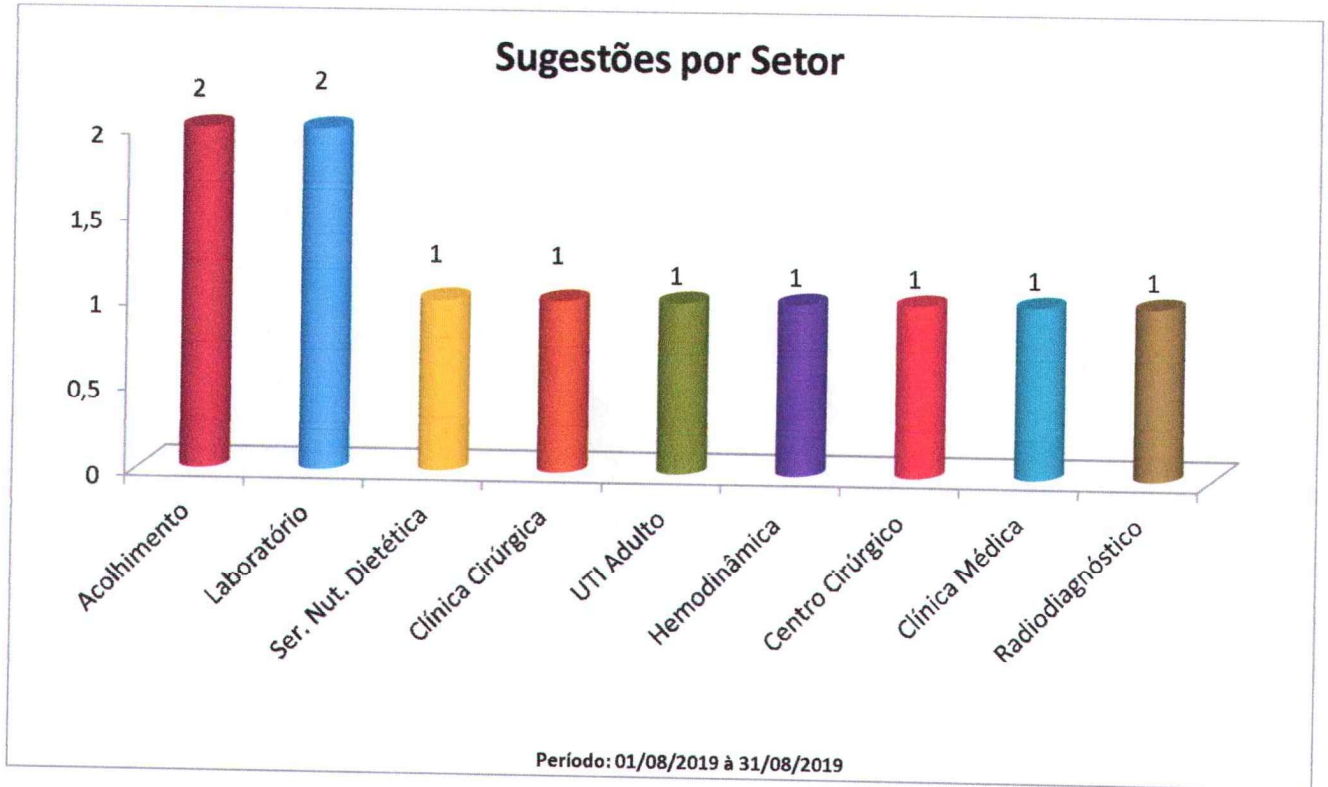
Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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

O gráfico abaixo demonstra a classificação de sugestões:

Gráfico 06: Sugestões



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

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Agosto foram aplicados 1.134 (mil cento e trinta 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/19			Fev/19			Mar/19			Abr/19			Mai/19			Jun/19		
	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	74	19,7%	98,5%	101	27,2%	98,8%	130	34,0%	99,4%	123	29,1%	99,0%	121	30,1%	98,6%	75	19,0%	98,7%
SADT	520	10,5%	96,9%	667	11,6%	99,8%	643	10,6%	99,1%	640	10,4%	98,7%	688	10,3%	98,9%	680	10,3%	99,3%
Ambulatório	275	10,7%	95,9%	308	12,0%	98,8%	323	11,6%	97,8%	297	11,0%	97,0%	306	10,4%	98,0%	300	10,3%	98,9%
Pronto Atendimento	56	12,3%	99,4%	71	14,9%	97,9%	59	13,5%	98,8%	65	13,1%	97,9%	55	10,8%	96,7%	66	12,0%	99,6%
Média Geral	-	-	97,7%	-	-	98,8%	-	-	98,8%	-	-	98,2%	-	-	98,1%	-	-	99,1%
TOTAL	925	-	-	1.147	-	-	1.165	-	-	1.125	-	-	1.170	-	-	1.121	-	-

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



Hospital Regional do
Baixo Amazonas do Pará
Dr. Nelson de Fátima



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR



Secretaria de
Saúde Pública

GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/19		Ago/19			TOTAL	
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral		Satisfação %
Internação	76	18,5%	98,4%	74	17,5%	98,1%	774
SADT	689	11,8%	99,6%	693	11,2%	99,4%	5.220
Ambulatório	308	11,8%	99,5%	296	11,2%	99,0%	2.413
Pronto Atendimento	61	12,7%	96,9%	71	13,1%	99,2%	504
Média Geral	-	-	98,6%	-	-	98,9%	-
TOTAL	1.134	-	-	1.134	-	-	8.911





Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 74 (setenta e quatro) pesquisas, equivalente a 17,5% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,1%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 693 (seiscentos e noventa e três) pesquisas, correspondendo a 11,2% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,4%, permanecendo superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 296 (duzentos e noventa e seis) questionários de pesquisas, o que compreende a 11,2% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 71 (setenta e uma) pesquisas, representando 13,1% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,2%, mantendo-se acima da meta preconizada (90%).

