



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: AGOSTO - 2020

Laydina Calderaro
Assessora Administrativa HRBA
Mat. 2084



Secretaria de
Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: AGOSTO - 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, 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 preconizado pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de Agosto de 2020 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Agosto de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 110 (cento e dez) atendimentos em sala, sendo 74 (setenta e quatro) voltados à informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais e 35 (trinta e cinco) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1.176 (um mil cento e setenta e seis) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 54 (cinquenta e quatro) nas Unidades de



Internação (Clínicas UTI Adulto Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 270 (duzentos e setenta) no Ambulatório, 794 (setecentos e noventa e quatro) no SADT e 58 (cinquenta e oito) 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
Maiο	45	481	133	49	708
Junho	46	520	175	83	824
Julho	46	575	232	74	927
Agosto	54	794	270	58	1.176
Total	555	4.988	1.957	523	8.023

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 117 (cento e dezessete) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 66 (sessenta e seis) elogios, 35 (trinta e cinco) reclamações em sala, 11 (onze) reclamações através de folder, 03 (três) sugestões 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/2020

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

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

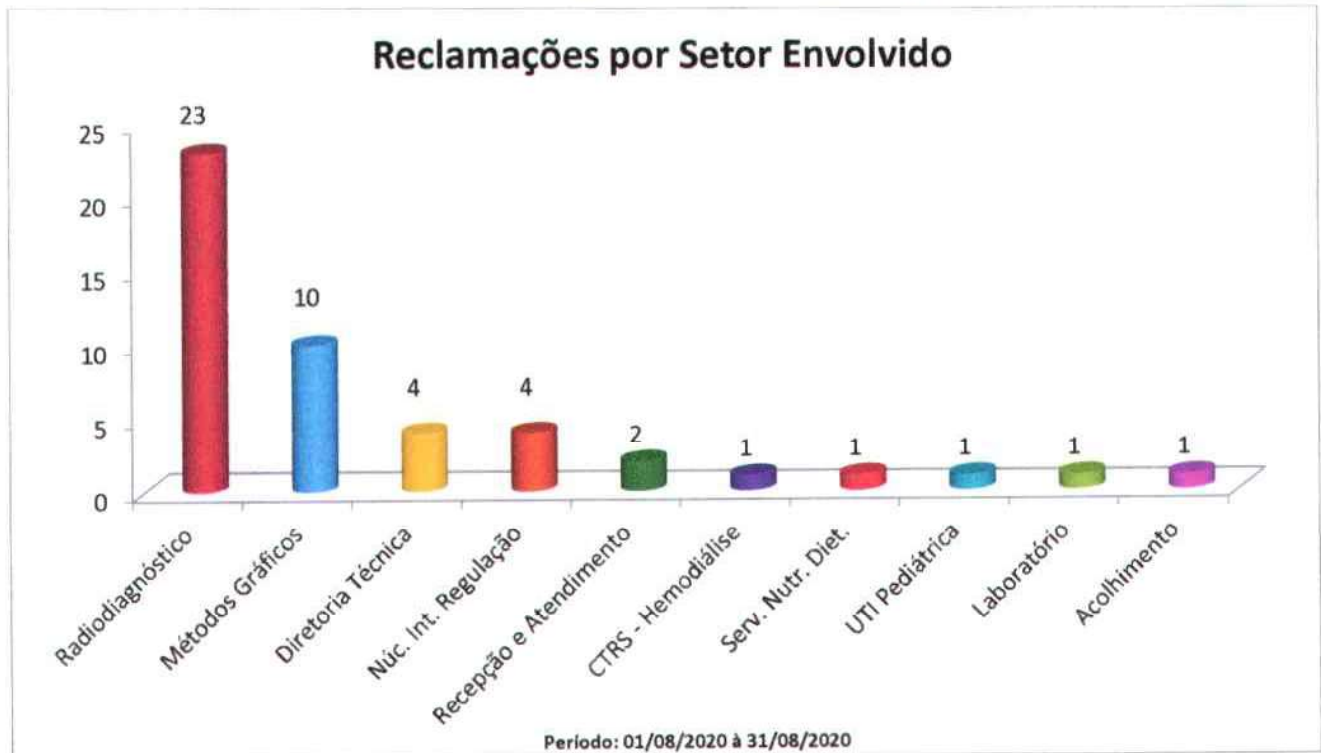


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Agosto/2020

No mês de Agosto/2020, foram registradas 48 (quarenta e oito) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Diretoria Técnica, Métodos Gráficos, seguido por outros.

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

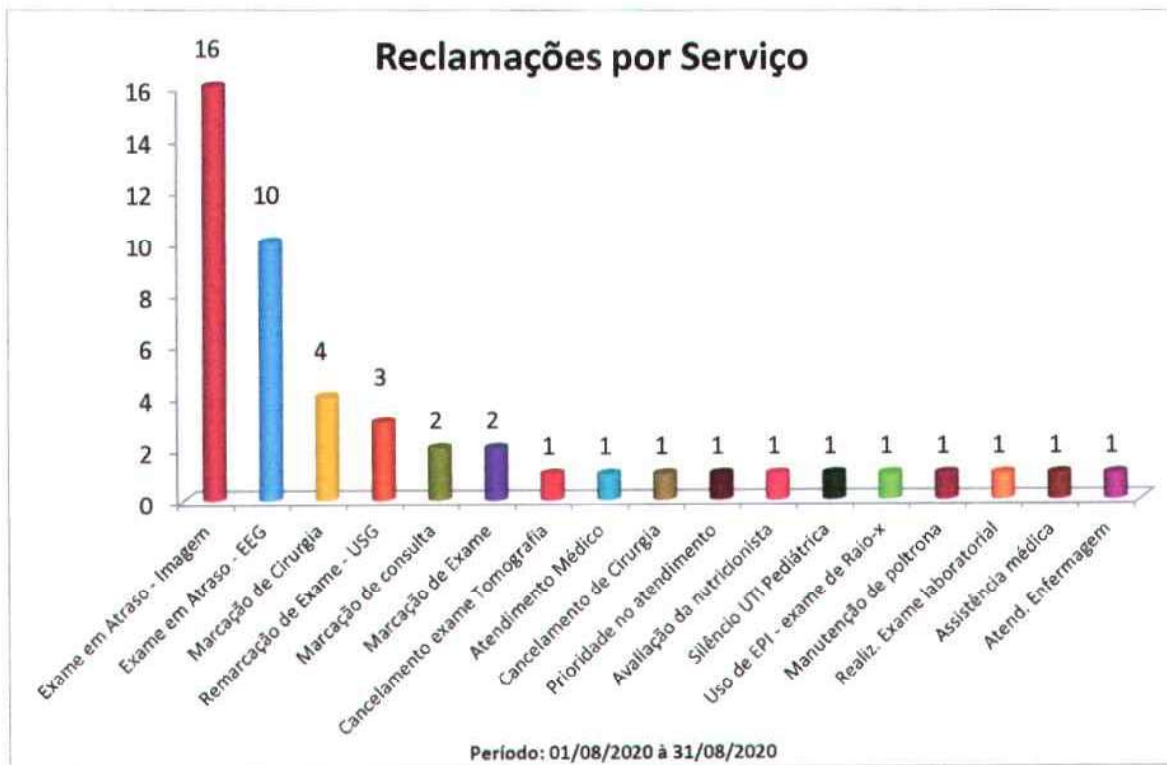
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Agosto/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/Agosto/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 48 (quarenta e oito) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 47 (quarenta e sete) retornos foram através de contatos telefônicos e 01 (um) retorno realizado pessoalmente ao usuário, em sala.

No mês de Agosto, foram registrados 66 (sessenta e seis) elogios, destacando-se os setores: Clínica Médica 16 (dezesesseis), Clínica Oncológica 15 (quinze) e Serviço de Nutrição e Dietética 09 (nove). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 102 (cento e dois) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
42	24 (que geraram 60 no total)	102

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 16752 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16764 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do CCU e Acolhimento;
- Código 16766 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16767 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16768 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia e Ambulatório Oncológico;
- Código 16770 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16772 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto e Clínica Médica;
- Código 16774 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16776 gerou 03 (três) elogios: Radioterapia, Recepção da Radioterapia e Ambulatório Oncológico;
- Código 16785 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 16791 gerou 02 (dois) elogios: Psicossocial e Clínica Médica;
- Código 16796 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16808 gerou 04 (quatro) elogios: Recepção Geral, Recepção do Acolhimento, Recepção do Ambulatório e Recepção da Quimioterapia;



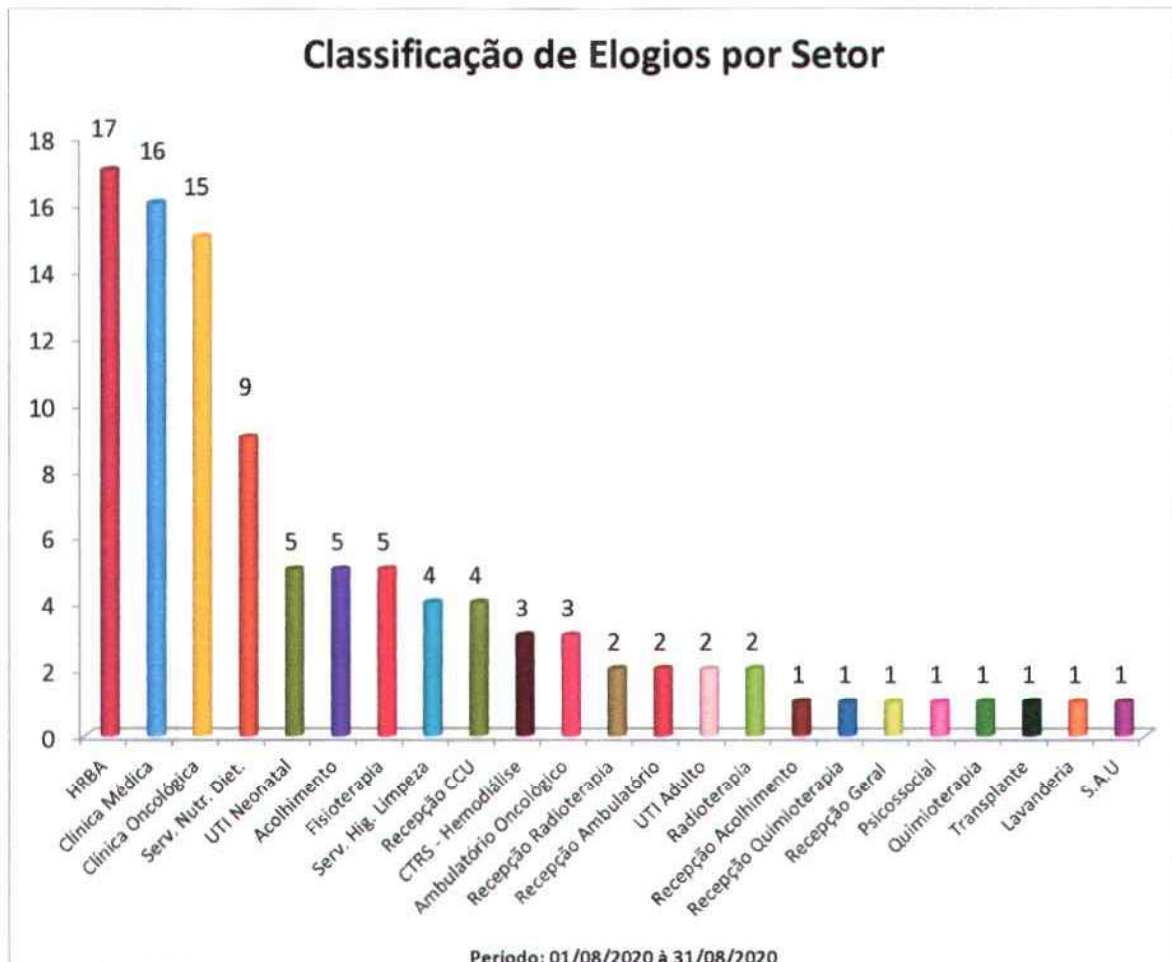
Secretaria de
Saúde Pública



- Código 16809 gerou 02 (dois) elogios: Recepção da Radioterapia e Recepção do CCU;
- Código 16812 gerou 03 (três) elogios: Recepção do CCU, Ambulatório Oncológico e Serviço de Atendimento ao Usuário;
- Código 16818 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16820 gerou 02 (dois) elogios: Hemodiálise e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16821 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética e Fisioterapia;
- Código 16833 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16847 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Oncológica;
- Código 16852 gerou 04 (quatro) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, Fisioterapia e Clínica Médica;
- Código 16853 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Fisioterapia e Clínica Médica;
- Código 16852 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Médica, Transplante, Hemodiálise e UTI Adulto;
- Código 16856 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores).



Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Agosto/2020 foram aplicados 1.176 (um mil cento e setenta e seis) 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			Mai/20			Jun/20		
	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	109	28,0%	97,9%	87	21,9%	99,5%	100	25,1%	99,3%	68	16,9%	98,9%	45	14,7%	98,1%	46	13,8%	98,8%
SADT	669	11,3%	99,5%	639	10,7%	99,5%	675	11,0%	99,7%	635	10,9%	99,7%	481	11,2%	99,7%	520	10,6%	99,6%
Ambulatório	304	11,7%	99,1%	303	11,1%	99,4%	310	11,1%	99,3%	230	11,1%	99,4%	133	11,0%	99,9%	175	11,2%	99,6%
Pronto Atendimento	61	12,2%	98,9%	66	11,6%	99,7%	62	10,7%	99,6%	70	11,3%	99,4%	49	11,2%	99,7%	83	12,1%	100,0%
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,5%	-	-	99,5%	-	-	99,4%	-	-	99,4%	-	-	99,5%
TOTAL	1.143	-	-	1.095	-	-	1.147	-	-	1.003	-	-	708	-	-	824	-	-

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



Hospital Regional do Baixo Amazonas do Para
Dr. Waldemar Penna



TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/20			Ago/20			TOTAL
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	46	13,9 %	98,7%	54	13,7%	99,6%	555
SADT	575	11,5 %	99,8%	794	11,3%	99,8%	4.988
Ambulatório	232	11,4 %	99,2%	270	11,7%	99,9%	1.957
Pronto Atendimento	74	13,1 %	99,2%	58	12,6%	98,9%	523
Média Geral	-	-	99,2%	-	-	99,6%	-
TOTAL	927	-	-	1.176	-	-	8.023





Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 54 (cinquenta e quatro) pesquisas, o que equivale a 13,7% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,6%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 794 (setecentos e noventa e quatro) pesquisas, correspondendo a 11,3% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,8%, permanecendo superior à meta recomendada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 270 (duzentos e setenta) questionários de pesquisas, o que representa 11,7% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,9%, continuando superior à meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 58 (cinquenta e oito) pesquisas, o que corresponde a 12,6% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,9%, prosseguindo superior à meta determinada (90%).

