



Secretaria de Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: AGOSTO - 2021

Layanna Calderaro
Assessora Administrativa HRBA
Mat. 2084





Secretaria de
Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: AGOSTO - 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, sendo assegurado por parte de todos os colaboradores o atendimento humanizado e de excelência ao público atendido, atendendo desta forma, todos os princípios e diretrizes recomendadas pelo SUS.

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de agosto de 2021, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 186 (cento e oitenta e seis) atendimentos em sala, sendo 122 (cento e vinte e dois) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 02 (dois) encaminhamentos a outros profissionais e 62 (sessenta e dois) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.277 (mil duzentos e setenta e sete) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 60 (sessenta) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 799 (setecentos e noventa e nove) no SADT, 349 (trezentos e quarenta e nove) no Ambulatório e 69 (sessenta e nove) no Pronto Atendimento.



TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	54	710	300	56	1.120
Fevereiro	44	683	293	52	1.072
Março	43	571	289	59	962
Abril	59	878	313	54	1.304
Maiο	50	821	321	68	1.260
Junho	55	808	318	66	1.247
Julho	74	797	325	87	1.283
Agosto	60	799	349	69	1.277
Total	439	6.067	2.508	511	9.525

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 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)

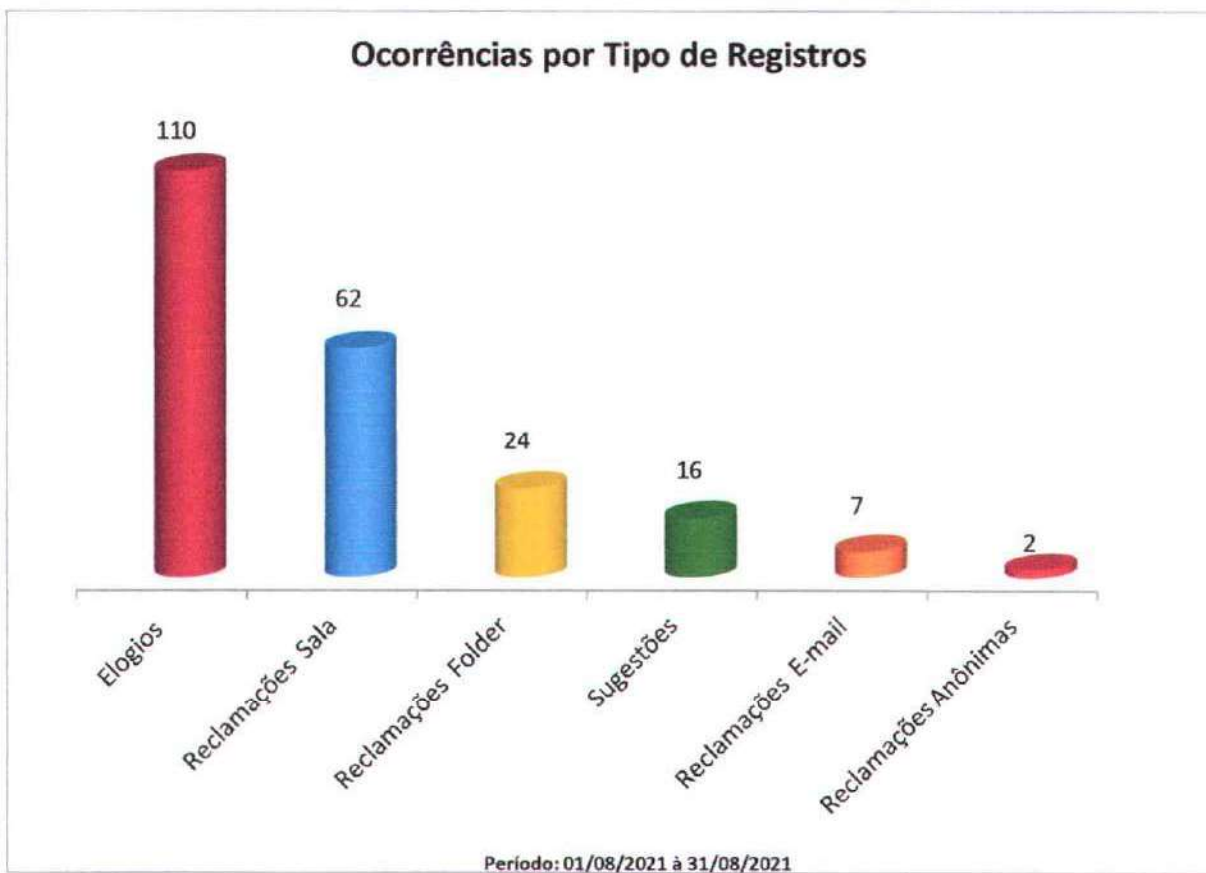
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

No mês de referência, o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 221 registros (duzentos e vinte e um) sendo estes todos registrados via Sistema SAS - Interact, os quais estratificados consistiram em 110 (cento e dez) elogios, 62 (sessenta e dois) reclamações em sala, 24 (vinte e quatro) reclamações através de folder, 16 (dezesesseis) sugestões, 07 (sete) reclamações via e-mail e 02 (duas) reclamações anônimas.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Agosto/2021

No que diz respeito aos registros de reclamações, no mês em análise, o perfil de usuários que utilizou o serviço, correspondeu a Acompanhante Externo, Usuário Externo, Acompanhante Interno, Não Informado e Usuário Interno, respectivamente.

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

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário

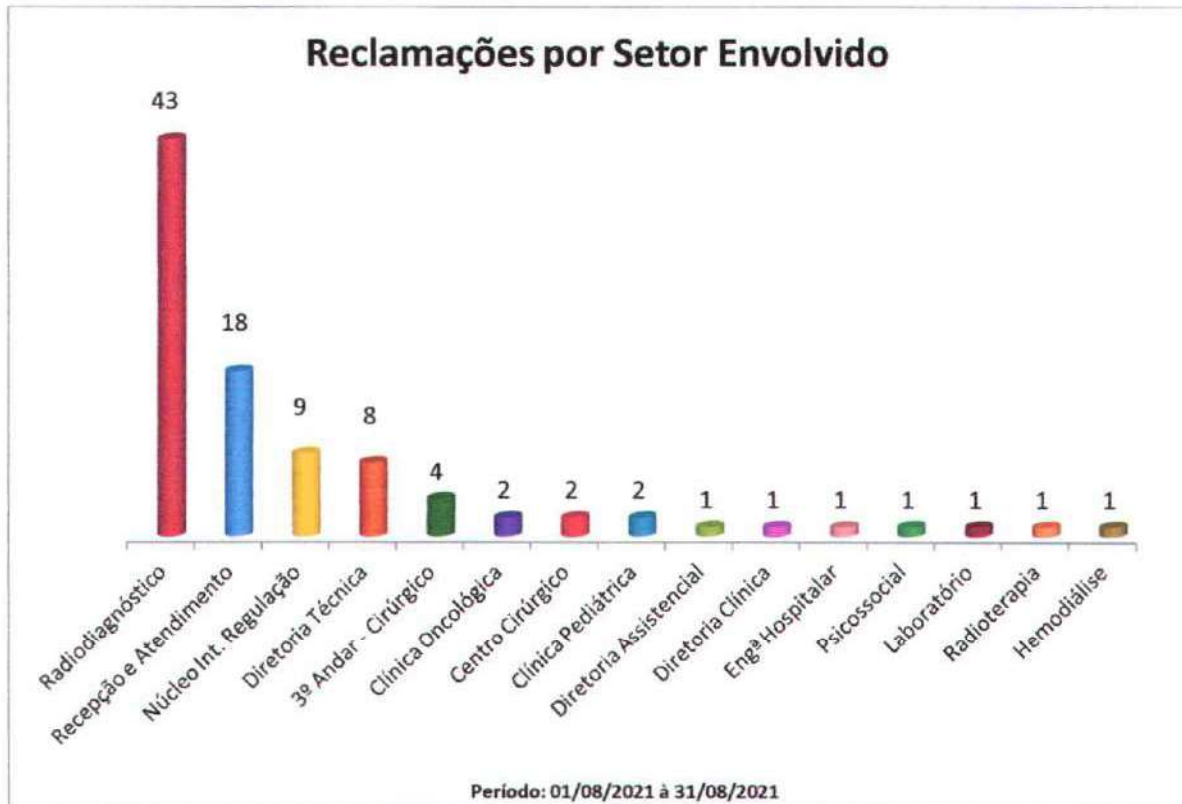


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Agosto/2021

No mês de agosto, foram registradas 95 (noventa e cinco) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento e Núcleo Interno de Regulação, 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/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-Agosto/2021

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

No mês de agosto/2021, a forma de retorno aos usuários mais utilizada pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, foi através de contato telefônico. Das 95 (noventa e cinco) queixas formalizadas, 93 (noventa e três) foram com autores devidamente identificados e destes, 90 (noventa) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 03 (três) realizados pessoalmente.

No mês analisado, foram registrados 110 (cento e dez) elogios, dos quais se destacaram os setores: 3º Andar Cirúrgico 60 (sessenta), Serviço de Nutrição e Dietética 16 (dezesesseis), Hemodiálise 10 (dez). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 187 (cento e oitenta e sete) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
64	44 (que geraram 123 no total)	187

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 18224 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18238 gerou 05 (cinco) elogios: Recepção Geral, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, 3º andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18241 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 18243 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18244 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, Laboratório, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18245 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18257 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18266 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 18277 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18278 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18279 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18290 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18292 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, 3º Andar Cirúrgico;
- Código 18322 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 18323 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Geral, 3º Andar Cirúrgico;
- Código 18329 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18330 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18331 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18337 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18341 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Fisioterapia, Psicossocial, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 18342 gerou 06 (seis) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, Farmácia, Serviço de Nutrição e Dietética, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

- Código 18349 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18351 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18352 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18355 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 18364 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18366 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Atendimento ao Usuário, 4º Andar Covid, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18371 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18372 gerou 03 (três) elogios: Hemodinâmica, 3º Andar Cirúrgico, UTI Adulto;
- Código 18373 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18387 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 18396 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18397 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18399 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18405 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de Saúde Pública



- Código 18406 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18407 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18412 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 18413 gerou 02 (dois) elogios: UTI Pediátrica, Clínica Pediátrica;
- Código 18259 gerou 02 (dois) elogios: Recepção da Hemodiálise, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18340 gerou 04 (quatro) elogios: Recepção da Radioterapia, Radioterapia, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18398 gerou 02 (dois) elogios: Recepção da Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18408 gerou 03 (três) elogios: Radioterapia, Recepção da Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18339 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/09/2021 14:26 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 9C46A3D9/DE121B2.73440371989145BD.8D421AD3A148F6BC.86621A3BCFEE378A6



O gráfico a seguir apresenta a classificação dos elogios por setores:

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Agosto 2021

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de agosto foram aplicados 1.277 (mil duzentos e setenta e sete) 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			Mai/21			Jun/21		
	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	54	12,5%	98,9%	44	10,9%	99,4%	43	12,5%	99,8%	59	15,3%	99,3%	50	14,0%	100,0%	55	14,8%	99,6%
SADT	710	10,6%	99,6%	683	10,7%	99,7%	571	12,5%	99,7%	878	12,6%	99,6%	821	12,2%	99,5%	808	12,1%	99,2%
Ambulatório	300	11,0%	99,8%	293	10,9%	99,2%	289	12,1%	99,6%	313	12,1%	99,2%	321	12,5%	98,4%	318	12,3%	99,0%
Pronto Atendimento	56	12,5%	97,0%	52	10,1%	99,3%	59	14,0%	99,1%	54	12,8%	99,5%	68	14,3%	97,3%	66	14,3%	96,6%
Média Geral	-	-	98,8%	-	-	99,4%	-	-	99,6%	-	-	99,4%	-	-	98,8%	-	-	98,6%
TOTAL	1.120	-	-	1.072	-	-	962	-	-	1.304	-	-	1.260	-	-	1.247	-	-

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021



Secretaria de Saúde Pública



TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/21			Ago/21			TOTAL
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	74	18,9%	96,7%	60	16,8%	99,4%	439
SADT	797	12,2%	99,8%	799	12,1%	99,3%	6.067
Ambulatório	325	12,1%	99,3%	349	13,0%	99,4%	2.508
Pronto Atendimento	87	16,4%	99,0%	69	12,7%	99,4%	511
Média Geral	-	-	98,7%	-	-	99,4%	-
TOTAL	1.283	-	-	1.277	-	-	9.525





Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 60 (sessenta) pesquisas, correspondendo a 16,8% do total de atendimentos realizados durante o mês de agosto. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,4%, ultrapassando a meta recomendada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram realizadas 799 (setecentos e noventa e nove) pesquisas, representando 12,1% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,3%, mantendo-se superior a meta determinada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 349 (trezentos e quarenta e nove) questionários de pesquisas, o que equivale a 13% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,4%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram realizadas 69 (sessenta e nove) pesquisas, equivalente a 12,7% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,4%, ultrapassando a meta estabelecida (90%).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/09/2021 14:26 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 678422DF8E90866CB.18D999FD831227082.60A038FE2D5DF1BE.2348F75C47B88F56

Datane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA





Secretaria de Saúde Pública



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.

Destaca-se que no mês de Agosto/2021, mais uma vez, 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).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/09/2021 14:26 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 67842DFE90866CB.18D99FD81227082.60A038FE2D5DF1BE.234EF75C47B8BF56

Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora da SAU
HRBA



6. Considerações Finais

O Índice Geral das Pesquisas de Satisfação aplicadas nos setores de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento, continua superior à meta estabelecida (90%) mantendo-se em excelente nível. No mês de agosto/2021, a média geral de satisfação permaneceu superior à meta estabelecida (90%), apresentando resultado de 99,4%.

No que se refere às pesquisas de satisfação realizadas no mês de referência (agosto/2021), foram aplicados 1.277 (mil duzentos e setenta e sete) questionários, alcançando N amostral de 12,5%, conforme a fórmula utilizada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, utilizada pelo serviço. Destaca-se que no período analisado, o total de pesquisas aplicadas nos setores avaliados, foi de 16,8% nas Unidades de Internação, 12,1% em SADT, 13% em Ambulatório e 12,7% em Pronto Atendimento, superando a meta contratual preconizada para N amostral (10%).

Em relação às manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), foram registradas 95 (noventa e cinco), sendo 93 (noventa e três) com autores identificados e 02 (dois) anônimas e o percentual de queixas resolvidas foi correspondente a 87,4%. Destaca-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 para a problemática apresentada, preocupando-se em dar um retorno positivo ao usuário reclamante. 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 mês analisado, foram registrados 110 (cento e dez) elogios, dos quais se destacaram os setores: 3º Andar Cirúrgico 60 (sessenta), Serviço de Nutrição e Dietética 16 (dezesesseis), Hemodiálise 10 (dez). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 187 (cento e oitenta e sete) elogios no geral.

Pode-se observar que ao longo 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.



Secretaria de
Saúde Pública



DESCRIÇÃO DOS ANEXOS

- Anexo 01:** Fluxograma de Pesquisa de Satisfação;
- Anexo 02:** Fluxograma de Registro Pessoal;
- Anexo 03:** Fluxograma de Registro de Folder;
- Anexo 04:** Mapa de Atendimento Diário;
- Anexo 05:** Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Usuários;
- Anexo 06:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Sala;
- Anexo 07:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Folder/Urna;
- Anexo 08:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Anônimas;
- Anexo 09:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – e-mail;
- Anexo 10:** Cópia dos Registros de Elogios dos Usuários;
- Anexo 11:** Cópia dos Registros de Sugestões dos Usuários.

Sousa
Datane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

www.prosaude.org.br • secgeral@hrbaprosauda.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Henri, 1100, Diamantino, CEP 68025-000 • Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

