



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: DEZEMBRO - 2019





Secretaria de
Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Dezembro de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 138 (cento e trinta e oito) atendimentos em sala, sendo 96 (noventa e seis) voltados a informações e orientações sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 04 (quatro) encaminhamentos a outros profissionais e 38 (trinta e oito) atendimentos que geraram registros de reclamações.

Em relação às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.140 (mil cento e quarenta) questionários, sendo 90 (noventa) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 300 (trezentos) no Ambulatório, 669 (seiscentos e sessenta e nove) no SADT e 81 (oitenta 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 |
| Maiο | 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 |
| Setembro | 93 | 664 | 319 | 62 | 1.138 |
| Outubro | 71 | 627 | 294 | 60 | 1.052 |
| Novembro | 96 | 665 | 280 | 65 | 1.106 |
| Dezembro | 90 | 669 | 300 | 81 | 1.140 |
| Total | 1.124 | 7.845 | 3.606 | 772 | 13.347 |

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) |

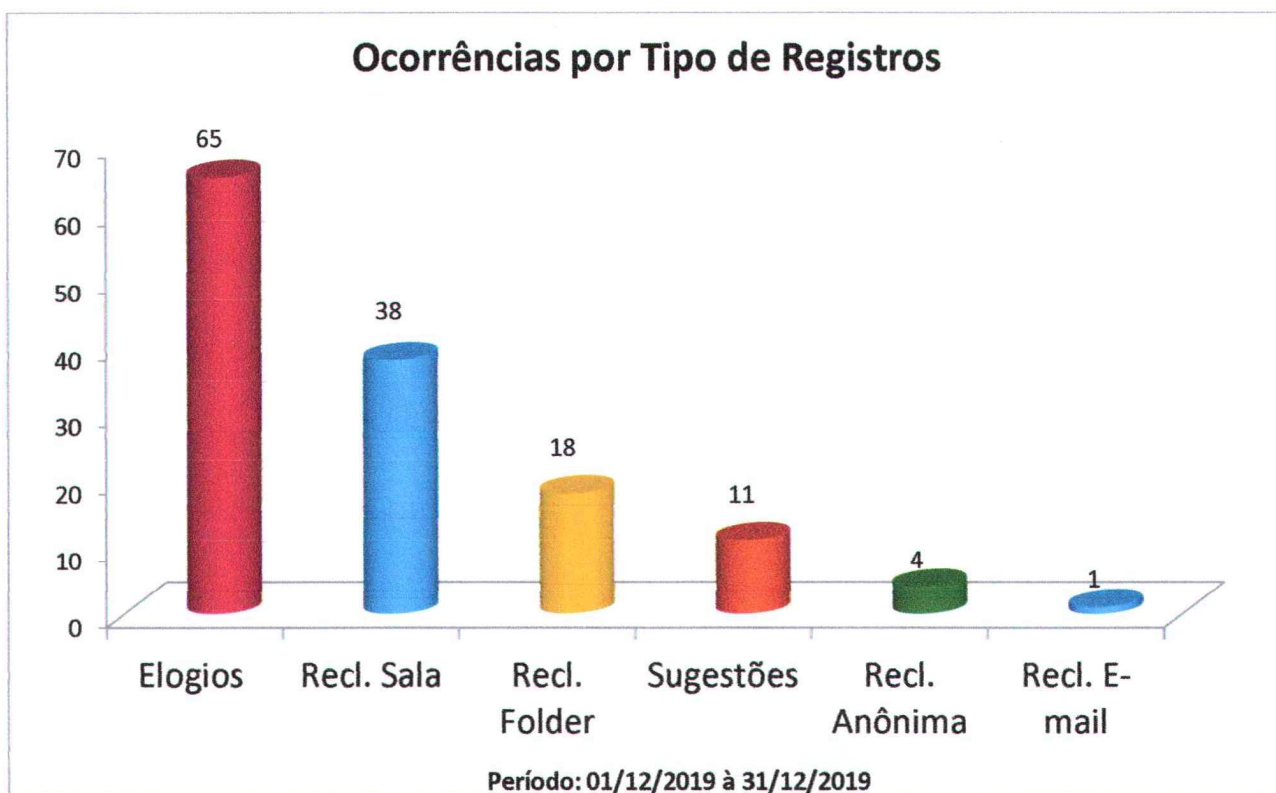
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 137 (cento e trinta e sete) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 65 (sessenta e cinco) elogios, 38 (trinta e oito) reclamações em sala, 18 (dezoito) reclamações através de folder, 11 (onze) sugestões, 04 (quatro) reclamações anônimas e 01 (uma) reclamação através de e-mail.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



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

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

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

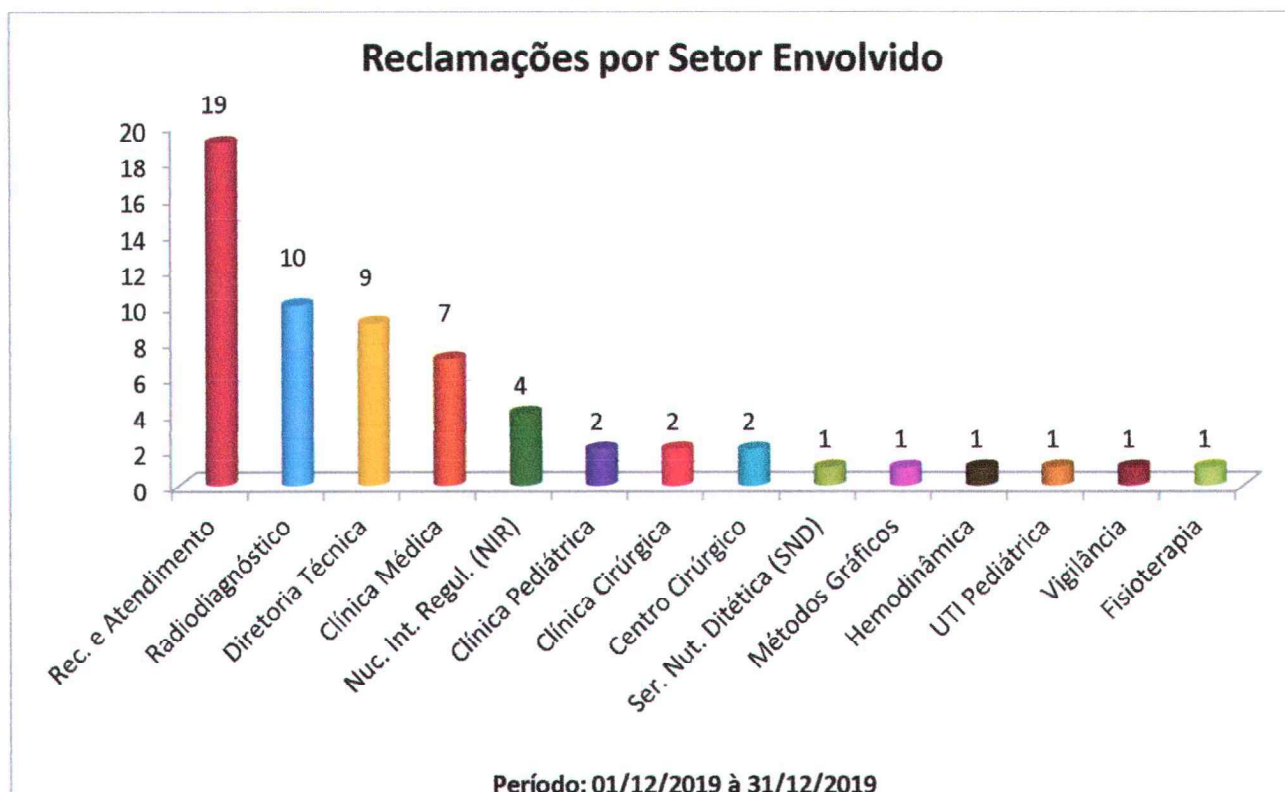


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Dezembro/2019

No mês de Dezembro, foram registradas 61 (sessenta e uma) reclamações, com destaque para os setores de Recepção e Atendimento, Diretoria Técnica e Radiodiagnóstico, seguido por outros.

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

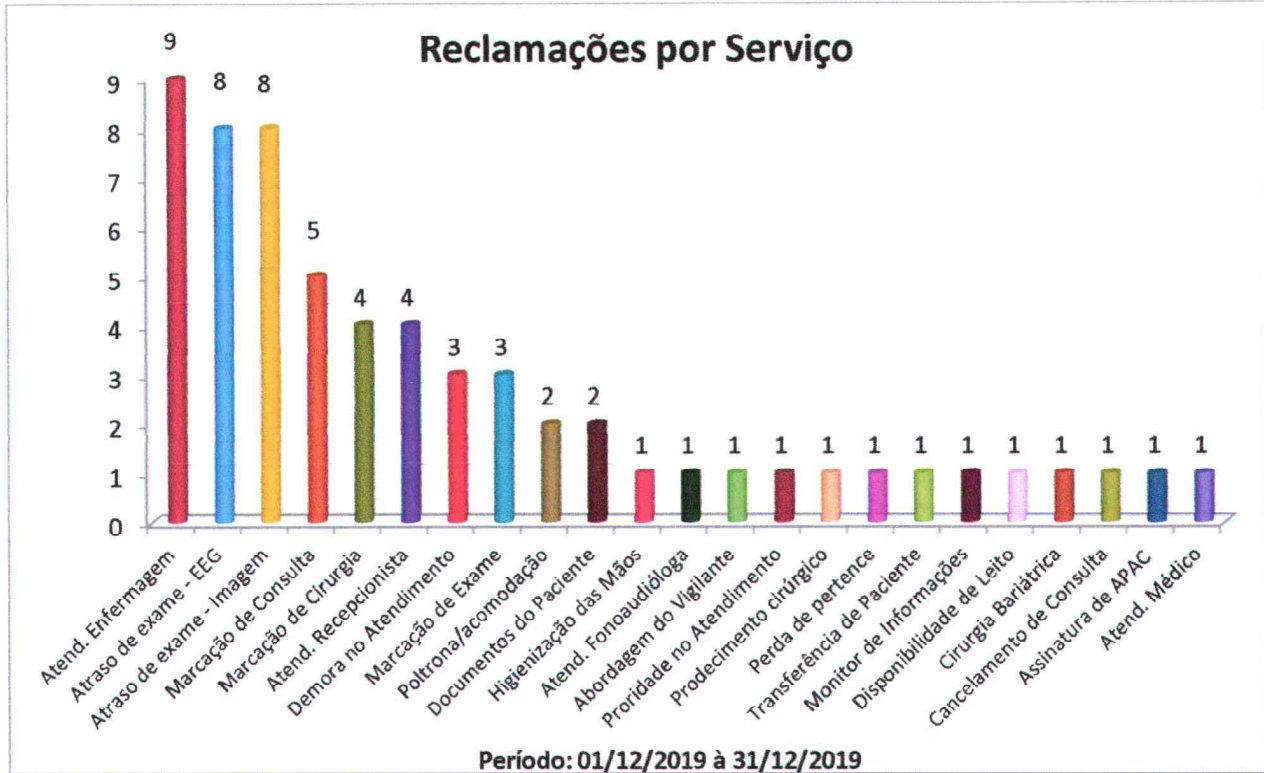
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Dezembro/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/ Dezembro/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 dezembro, foi contato telefônico. Das 57 (cinquenta e sete) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 56 (cinquenta e seis) retornos foram através de contatos telefônicos e 1 (um) retorno através de carta.

No mês analisado, foram registrados 65 (sessenta e cinco) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Médica com 16 (dezesesseis), Serviço de Higienização e Limpeza (SHL) com 7 (sete) e Serviço de Nutrição e Dietética (SND) com 7 (sete). Frisa-se que para definição da sequência de 2º e 3º lugares, foi avaliado o histórico de elogios, uma vez que os mesmos foram contemplados com o mesmo quantitativo, 7 (sete). Destaca-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 93 (noventa e três) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

| ELOGIOS INDIVIDUAIS | ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA | TOTAL DE ELOGIOS |
|---------------------|------------------------------------|------------------|
| 44 | 21 (que geraram 49 no total) | 93 |

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 15786 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15787 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia e UTI Neonatal;
- Código 15793 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Hemodiálise;
- Código 15805 gerou 02 (dois) elogios: Radiodiagnóstico e Recepção da Imagem;
- Código 15814 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15818 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15820 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15834 gerou 02 (dois) elogios: Vigilância e Portaria;
- Código 15836 gerou 05 (cinco) elogios: Serviço de Atendimento ao Usuário, UTI Neonatal, Fisioterapia, Vigilância e Recepção do Acolhimento;
- Código 15843 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15855 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia e Recepção da Fisioterapia;
- Código 15856 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15868 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório e Recepção do Ambulatório;



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 15876 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do CCU e Recepção da Radioterapia;
- Código 15880 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 15881 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Acolhimento e Recepção do Acolhimento;
- Código 15890 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15894 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15895 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15912 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Fisioterapia e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15913 gerou 03 (três) elogios: Clínica Pediátrica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados

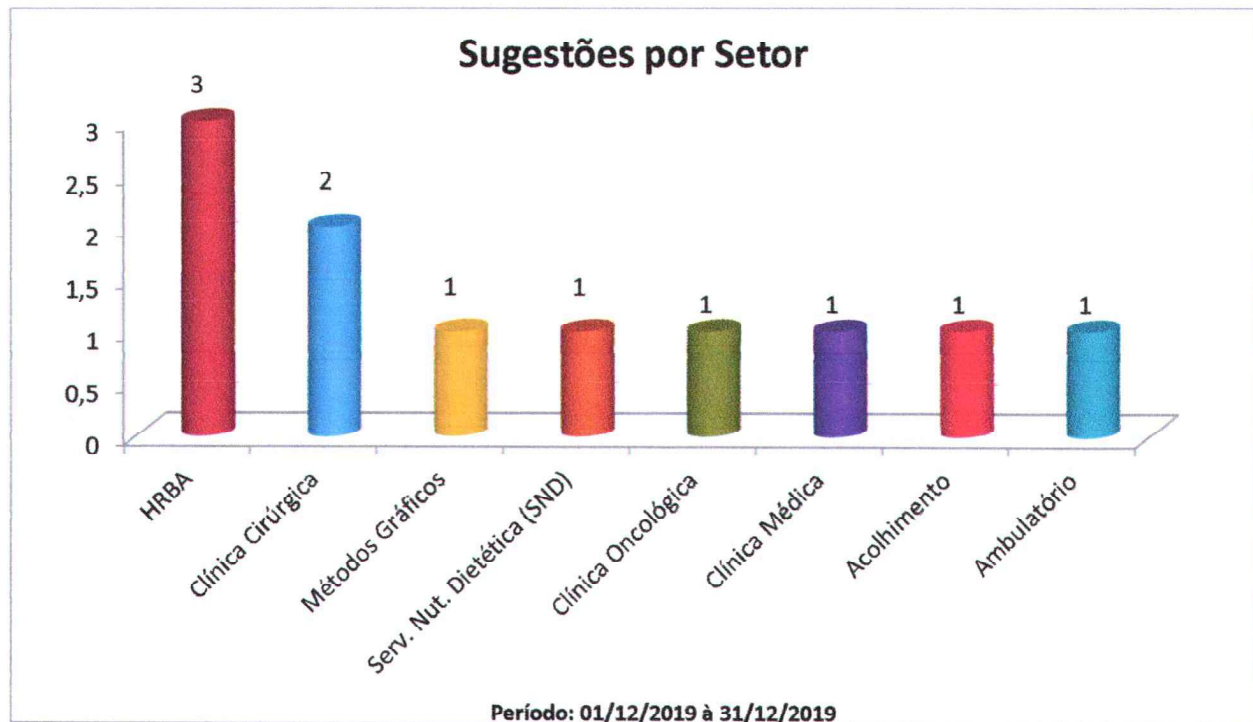


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Dezembro/2019

Em Dezembro foram realizados 11 (onze) registros de sugestões, conforme demonstrado no gráfico 06 – Sugestões.

O gráfico abaixo demonstra a classificação de sugestões:

Gráfico 06: Sugestões



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



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Dezembro foram aplicados 1.140 (mil cento e quarenta) 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 | 10,5% | 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 | 11,5% | 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 | - | - | 1.155 | - | - | - | 1.125 | - | 1.170 | - | - | 1.121 | - | - |

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

Pró - Saúde / HR+
Fls. 132
Ass. _____





Secretaria de Saúde Pública



TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

| Setor | Jul/19 | | | Ago/19 | | | Set/19 | | | Out/19 | | | Nov/19 | | | Dez/19 | | | 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 % | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | Total de Pesquisas | N amostral | Satisfação % | |
| Internação | 76 | 18,5% | 98,4% | 74 | 17,5% | 98,1% | 93 | 22,3% | 99,0% | 71 | 17,2% | 99,3% | 96 | 22,7% | 98,6% | 90 | 23,0% | 99,1% | 1124 |
| SADT | 689 | 11,8% | 99,6% | 693 | 11,2% | 99,4% | 664 | 11,1% | 99,7% | 627 | 11,0% | 99,5% | 665 | 10,5% | 99,1% | 669 | 10,4% | 99,7% | 7845 |
| Ambulatório | 308 | 11,8% | 99,5% | 296 | 11,2% | 99,0% | 319 | 11,3% | 99,7% | 294 | 10,7% | 98,8% | 280 | 10,6% | 99,3% | 300 | 10,7% | 99,3% | 3606 |
| Pronto Atendimento | 61 | 12,7% | 96,9% | 71 | 13,1% | 99,2% | 62 | 11,5% | 99,8% | 60 | 10,8% | 99,7% | 65 | 11,1% | 99,3% | 81 | 14,3% | 99,5% | 772 |
| Média Geral | - | - | 98,6% | - | - | 98,9% | - | - | 99,6% | - | - | 99,3% | - | - | 99,1% | - | - | 99,4% | - |
| TOTAL | 1.134 | - | - | 1.134 | - | - | 1.138 | - | - | 1.052 | - | - | 1.106 | - | - | 1.140 | - | - | 13.347 |

Pró - Saúde / HRBA
Fls. 153
Ass. _____





Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 90 (noventa) pesquisas, representando 23% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,1%, permanecendo superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 669 (seiscentos e sessenta e nove) pesquisas, o que compreende a 10,4% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, continuando acima da meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 300 (trezentos) questionários de pesquisas, correspondendo a 10,7% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,3%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 81 (oitenta e uma) pesquisas, equivalente a 14,3% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,5%, mantendo-se acima da meta preconizada (90%).

Vale ressaltar, que em todos os setores do HRBA onde as pesquisas são aplicadas, o percentual de satisfação dos usuários prevaleceu acima de 90%, o que significa que as práticas de melhoria nos processos estão sendo contínuas.

5. Considerações Finais

O Índice Geral das Pesquisas de Satisfação aplicadas nos setores de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento, vem demonstrando excelente nível, permanecendo acima a meta estabelecida (90%). A média geral de satisfação no mês de Dezembro correspondeu a 99,4%, sendo 9,4% superior à meta preconizada (90%). O maior índice de satisfação obtido foi no setor de SADT com 99,7%.

Ao que se refere às pesquisas de satisfação realizadas, no mês de referência foram aplicadas 1.140 (um mil e cento e quarenta) pesquisas, atingindo N amostral de 10,8%. Nas Unidades de Internação o resultado alcançado foi de 23%, SADT 10,4%, Ambulatório 10,7% e Pronto Atendimento 14,3%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

Em relação às manifestações, no Serviço de Atendimento ao Usuário foram registradas 61 (sessenta e uma) no total, sendo 04 (quatro) anônimas e 57 (cinquenta e sete) de usuários devidamente identificadas e o percentual de queixas resolvidas foi de 91,8%. 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.

Referente ao quantitativo de elogios recebidos durante o mês analisado, destacaram-se no ranking dos setores mais elogiados: Clínica Médica com 16 (dezesesseis), Serviço de Higienização e Limpeza (SHL) com 7 (sete) e Serviço de Nutrição e Dietética (SND) com 7 (sete). Frisa-se que para definição da sequência de 2º e 3º lugares, foi avaliado o histórico de elogios, uma vez que os mesmos foram contemplados com o mesmo quantitativo, 7 (sete).

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.