



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: FEVEREIRO- 2019

www.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 são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

Pró - Saúde / HRBA
Fls. 181
Ass. _____



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 28 de Fevereiro de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 161 (cento e sessenta e um) atendimentos em sala, sendo 121 (cento e vinte e um) voltados à informação e orientação sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais e 39 (trinta e nove) foram atendimentos que geraram registros de reclamações no sistema Interact SAS.

Quanto às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.147 (mil cento e quarenta e sete) questionários, sendo 101 (cento e uma) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 308 (trezentos e oito) no Ambulatório, 667 (seiscentos e sessenta e sete) 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
Total	175	1.187	583	127	2.072

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)

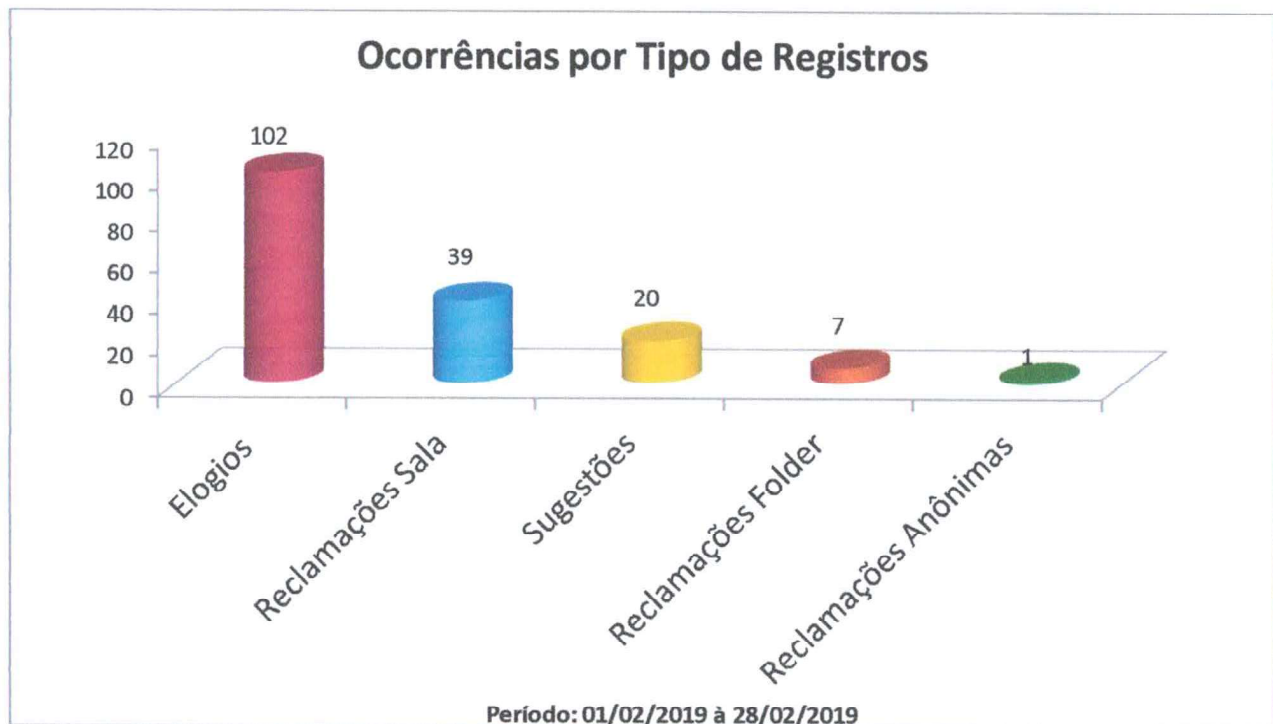
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 169 (cento e sessenta e nove) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 102 (cento e dois) elogios, 39 (trinta e nove) relatos de reclamações em sala, 20 (vinte) sugestões, 07 (sete) relatos de reclamação através de folders e 01 (um) relato de reclamação anônima (sem autor identificado).

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

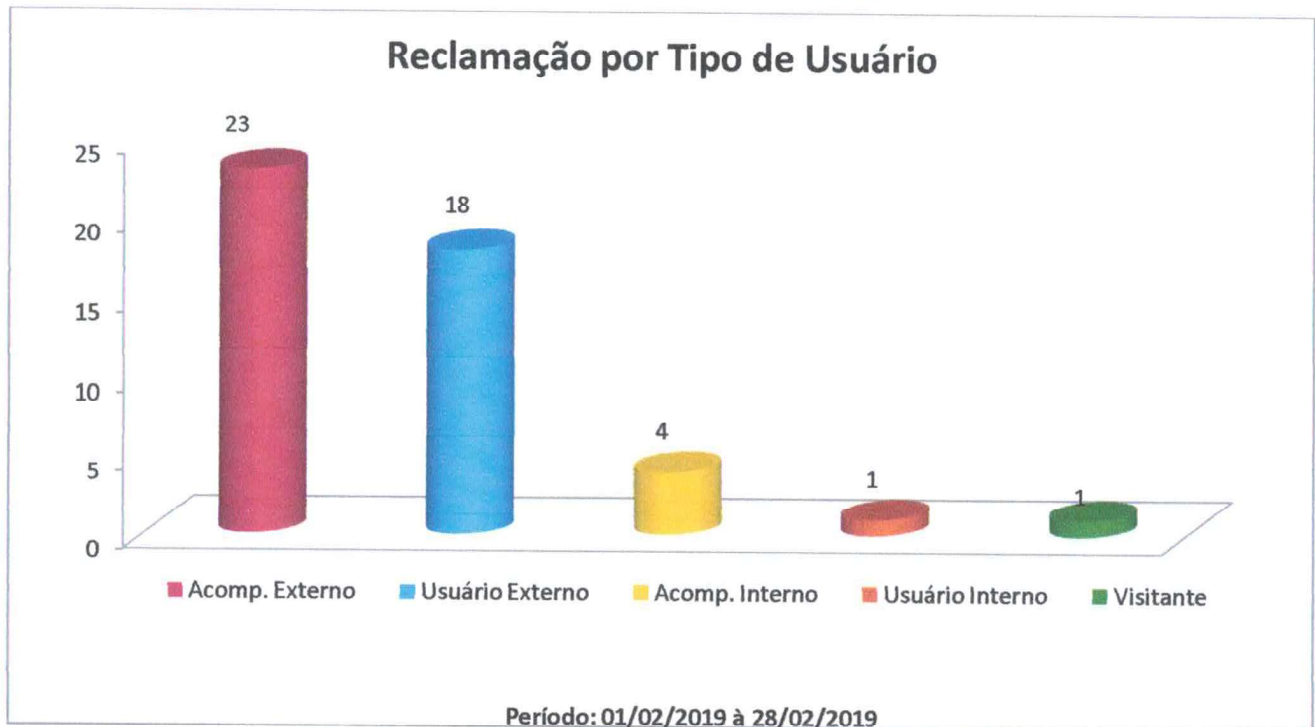


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Fevereiro/2019

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

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

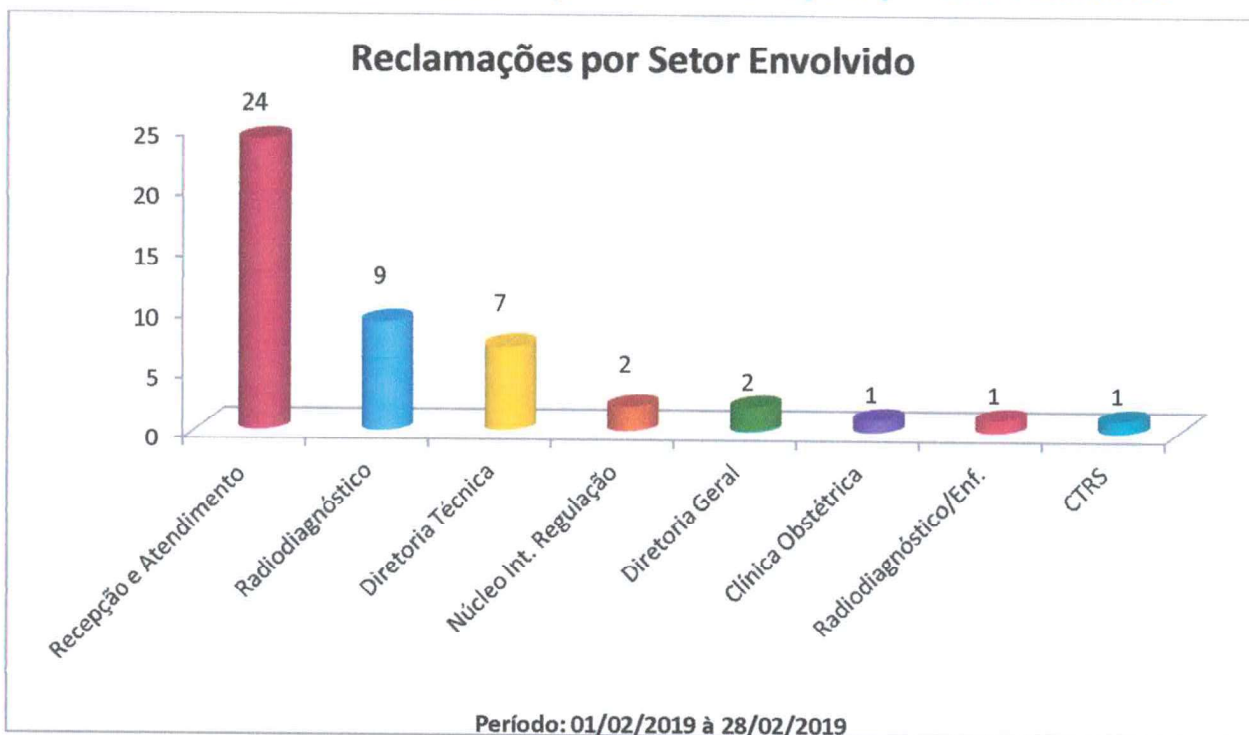


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Fevereiro/2019

No total foram registradas 47 (quarenta e sete) reclamações, com destaque para os setores de Recepção e Atendimento, Radiodiagnóstico e Diretoria Técnica, seguido por outros.

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

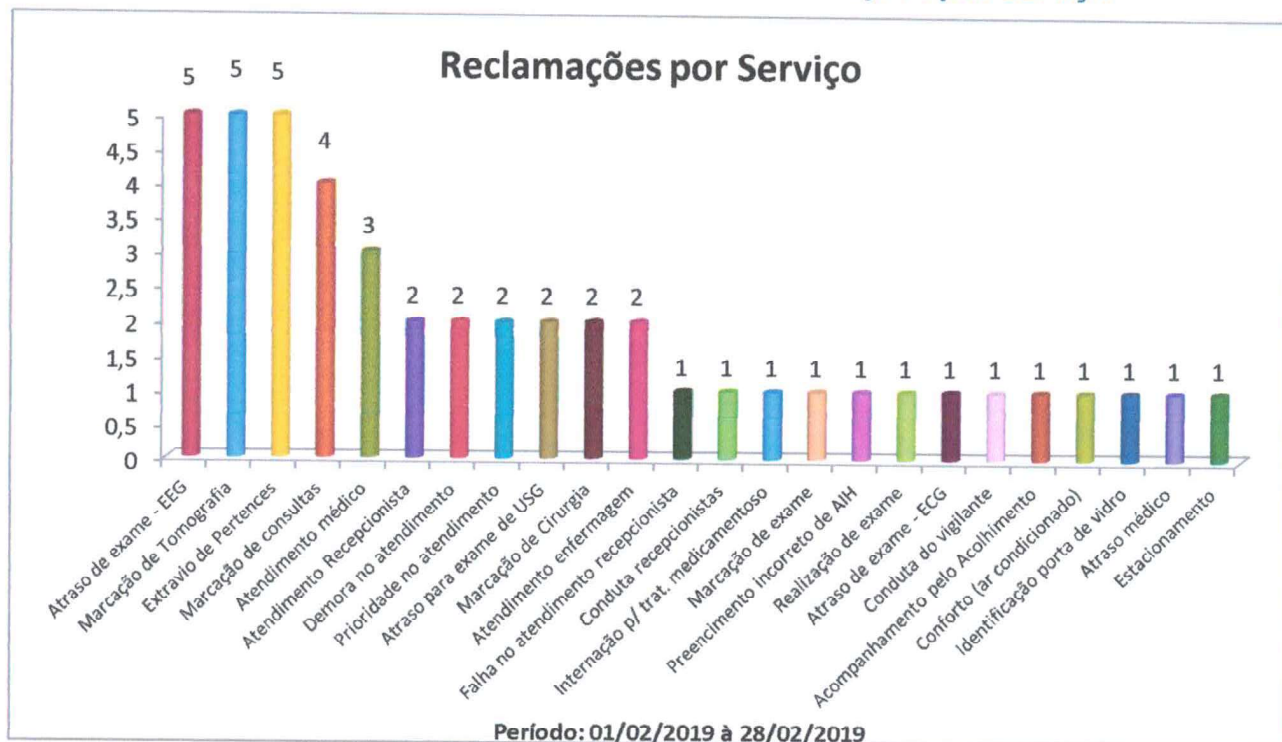
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



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

O gráfico a seguir demonstra a classificação das reclamações por serviço:

Gráfico 04: Proveniência das Reclamações por Serviço



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Fevereiro/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, no mês analisado, aos usuários pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU foi através de contato telefônico. Foram registradas 46 (quarenta e seis) reclamações com autores devidamente identificados, destas 40 (quarenta) retornos telefônicos foram bem sucedidos, 05 (cinco) retornos foram realizados pessoalmente ao usuário no SAU e 01 (um) retorno realizados através do envio de carta.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Ainda no mês analisado, foram registrados 102 (cento e dois) elogios, dos quais se destacaram os setores: Hemodinâmica com 26 (vinte e seis), Clínica Médica com 17 (dezesete) elogios e Radiodiagnóstico com 10 (dez). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 142 (cento e quarenta e dois) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
72	30 (que geraram 70 no total)	142

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência.

- Código 14311 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Radiodiagnóstico;
- Código 14298 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto e Psicossocial;
- Código 14292 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Higienização e Limpeza e Vigilância;
- Código 14289 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14268 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Psicossocial e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 14267 gerou 02 (dois): Clínica Médica e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14265 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14264 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 14263 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 14262 gerou 02 (dois) elogios: Métodos Gráficos e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14255 gerou 05 (cinco) elogios: Clínica Médica, Psicossocial, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (todos os serviços do Hospital);



Secretaria de
Saúde Pública



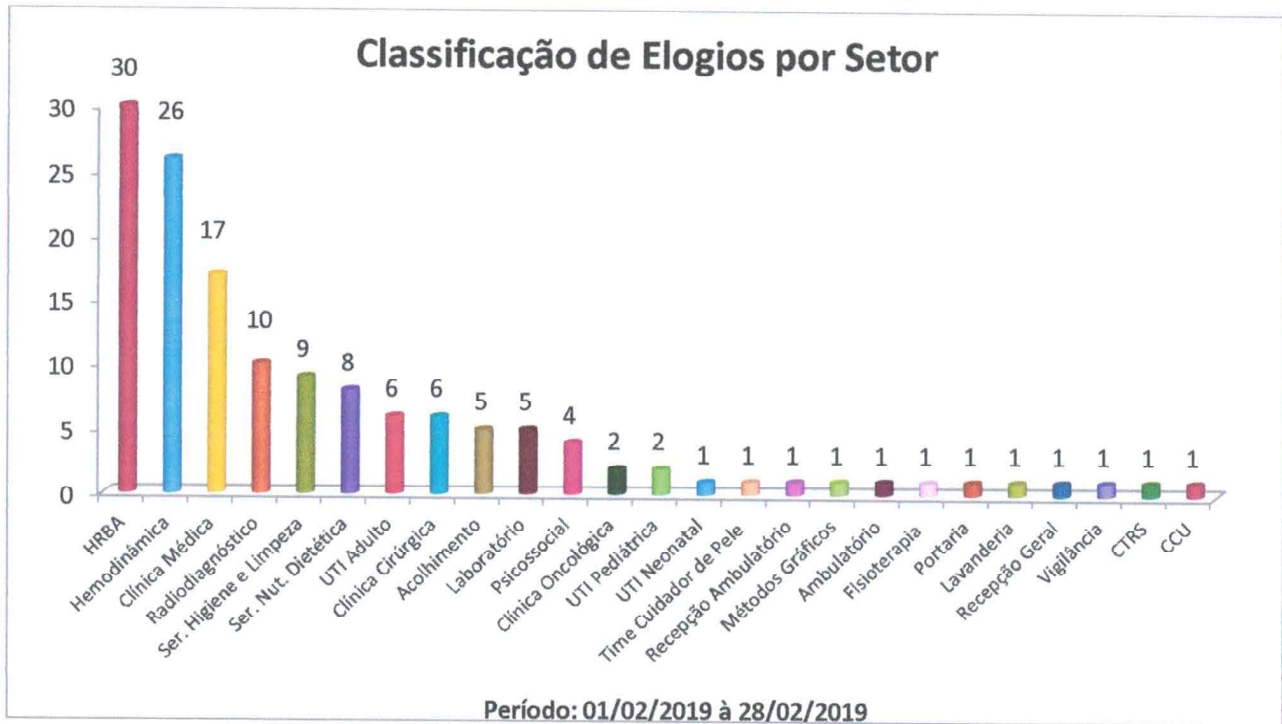
GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

- Código 14249 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 14242 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14240 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14237 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14233 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14225 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (Todos os serviços do Hospital);
- Código 14224 gerou 02 (dois) elogios: Laboratório e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14213 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e Clínica Cirúrgica;
- Código 14211 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Acolhimento;
- Código 14204 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Psicossocial;
- Código 14196 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Geral e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14195 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14188 gerou 02 (dois) elogios: Portaria e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14186 gerou 02 (dois) elogios: Time cuidador de Pele e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14182 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética e UTI Pediátrica;
- Código 14174 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (Todos os serviços do Hospital);
- Código 14173 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (Todos os serviços do Hospital);

- Código 14170 gerou 02 (dois) elogios: Lavanderia e HRBA (todos os serviços do Hospital);
- Código 14169 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal e UTI Pediátrica;

O Gráfico abaixo apresenta o ranking dos setores elogiados:

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados

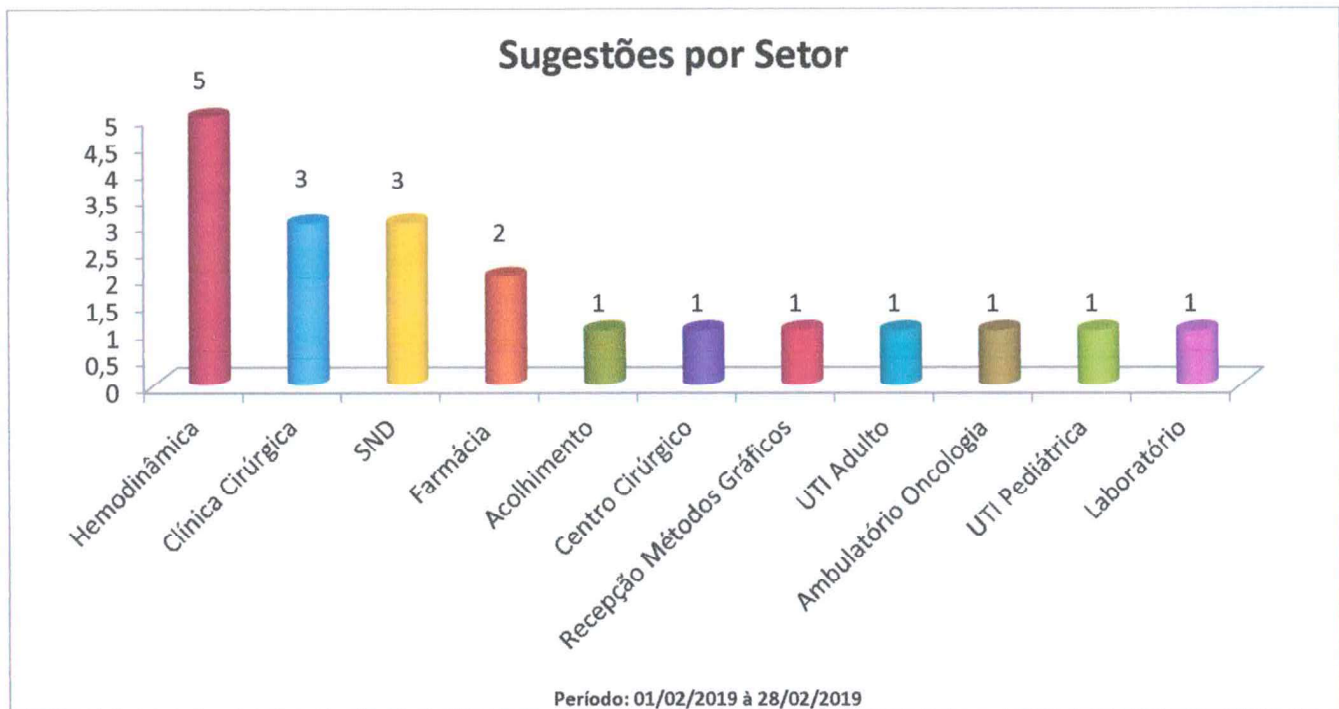


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Fevereiro/2019

Em Fevereiro foram realizados 20 (vinte) 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/ Fevereiro/2019



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Fevereiro foram aplicados 1.147 (mil cento e quarenta 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/19			Fev/19			TOTAL
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	74	19,7%	98,5%	101	27,2%	98,8%	175
SADT	520	10,5%	96,9%	667	11,6%	99,8%	1.187
Ambulatório	275	10,7%	95,9%	308	12,0%	98,8%	583
Pronto Atendimento	56	12,3%	99,4%	71	14,9%	97,9%	127
Média Geral	-	-	97,7%	-	-	98,8%	-
TOTAL	925	-	-	1.147	-	-	2.072

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



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 101 (cento e uma) pesquisas, correspondendo a 27,2% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas unidades foi de 98,8%, mantendo-se em excelente patamar por continuamente permanecer superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 667 (seiscentos e sessenta e sete) pesquisas, o que representa 11,6% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. Demonstrou índice de satisfação dos usuários de 99,8%, sendo este um ótimo resultado, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicadas 308 (trezentos e oito) pesquisas, o que compreende a 12,0% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de referência. Apresentou índice de satisfação dos usuários de 98,8%, mantendo-se num excelente nível, acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 71 (setenta e uma) pesquisas, equivalente a 14,9% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de análise. Apresentou índice de satisfação dos usuários de 97,9%, mantendo-se em excelente nível, acima da meta preconizada (90%).

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

A pesquisa de experiência do usuário passou a ser executada em uma das reuniões ordinárias do CMC, para qual é convidado um paciente e seu acompanhante após alta do Hospital. Durante a entrevista, há socialização das experiências positivas e negativas vivenciadas durante sua internação, além de terem a oportunidade de apresentar ações de melhorias nos 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 práticas de melhoria no seu trabalho.

A entrevista de experiência ao usuário superou a expectativa da instituição, uma vez que as propostas de melhoria para a assistência partiram não apenas do paciente e seu acompanhante, mas dos colaboradores convidados que participaram ativamente das discussões. A partir de então, o Comitê de Melhoria Contínua formalizou essas oportunidades de melhorias como Plano de Ação Setorial, a saber:

- Paciente intolerante a lactose, sugerido que haja um pré-cardápio para os pacientes que possuem essa restrição;
- Sugerido poltronas para acompanhantes;
- Sugerido de que sejam servidos chás da horta orgânica do próprio Hospital, uma vez que sentiu a necessidade de diversidade de sabores, pois só lhe serviam chá de camomila;
- Sugerido servir macaxeira e batata doce;
- Sugerido Instalação de microfone ou outro sistema para chamada de paciente para consulta no ambulatório de especialidades;
- Disponibilizar livros para leitura na UTI Adulto.

Pontos fortes:

- Feedback de todos os registros realizados no SAU, exemplo de que observou melhorias na instalação de duchas nos banheiros, o que considera fundamental para pacientes ostomizados;
- Destacou elogio para enfermeiro assistente da Clínica Médica;
- A usuária atribuiu nota de 98% para o âmbito humanização ao atendimento prestado pelos profissionais do HRBA;
- Elogios para os setores de Lavanderia e Nutrição, externando os parabéns aos colaboradores pelo desempenho e atenção nas suas atividades.