



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: FEVEREIRO - 2020

Luzineide Santiago
Luzineide Santiago
Sup. Administrativo - HRBA
Mat. 001421





Secretaria de
Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 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 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 2020 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 29 de Fevereiro de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 122 (cento e vinte e dois) atendimentos em sala, sendo 94 (noventa e quatro) voltados à informações e orientações sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 02 (dois) encaminhamento a outros profissionais e 26 (vinte e seis) atendimentos que geraram registros de reclamações.

Referente às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.095 (mil cento e noventa e cinco) questionários, sendo 87 (oitenta e sete) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 303 (trezentos e três) no Ambulatório, 639 (seiscentos e trinta e nove) no SADT e 66 (sessenta e seis) 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
Total	196	1.308	607	127	2.238

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 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)

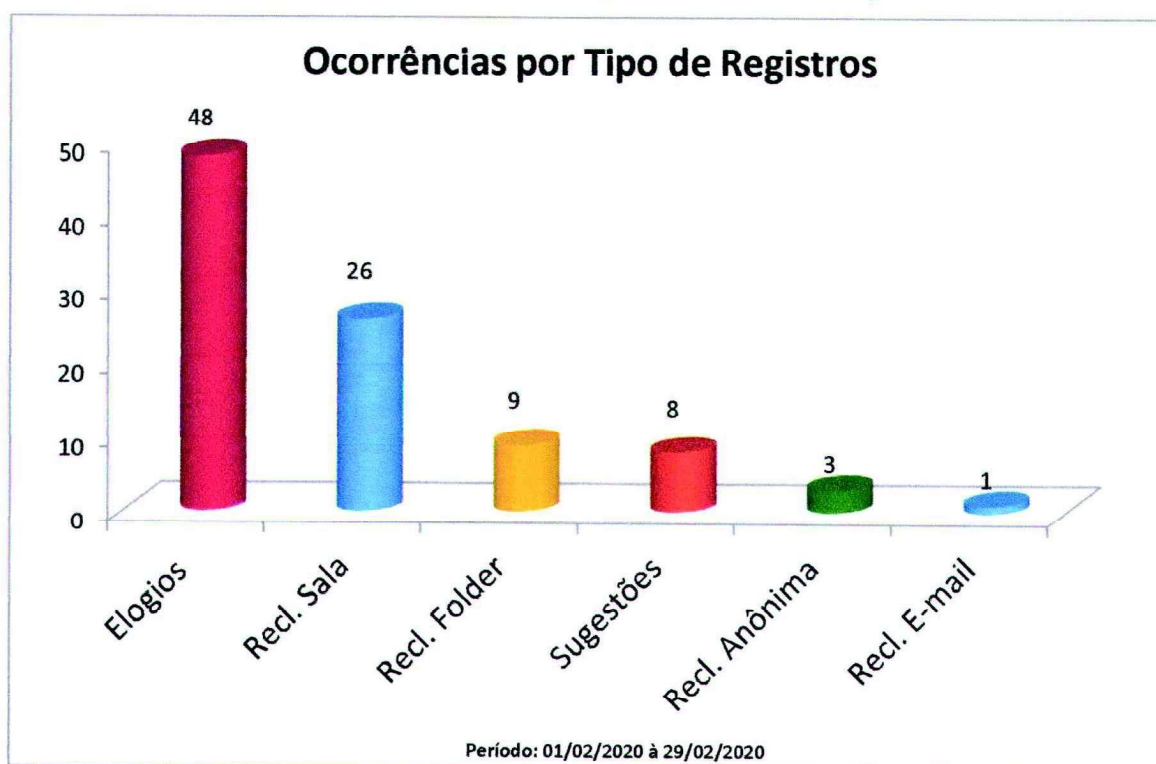
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 95 (noventa e cinco) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 48 (quarenta e oito) elogios, 26 (vinte e seis) reclamações em sala, 09 (nove) reclamações através de folder, 08 (oito) sugestões, 03 (três) reclamações anônimas e 01 (uma) reclamação através de e-mail.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

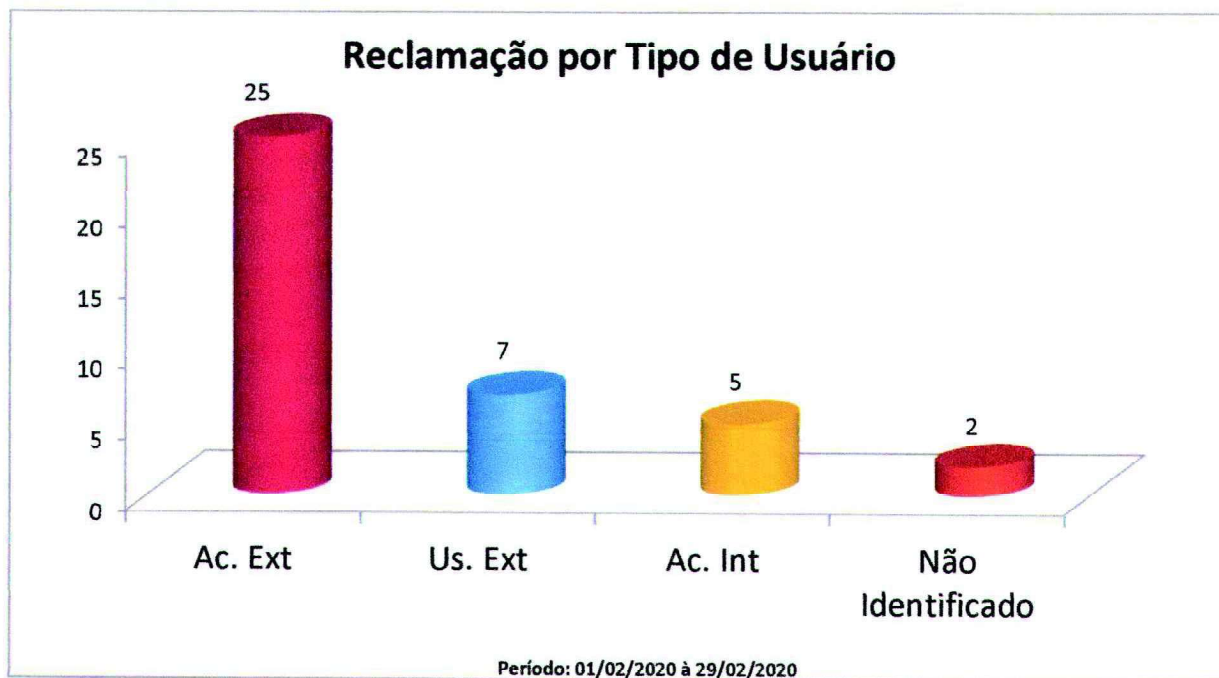


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Fevereiro/2020

Em 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

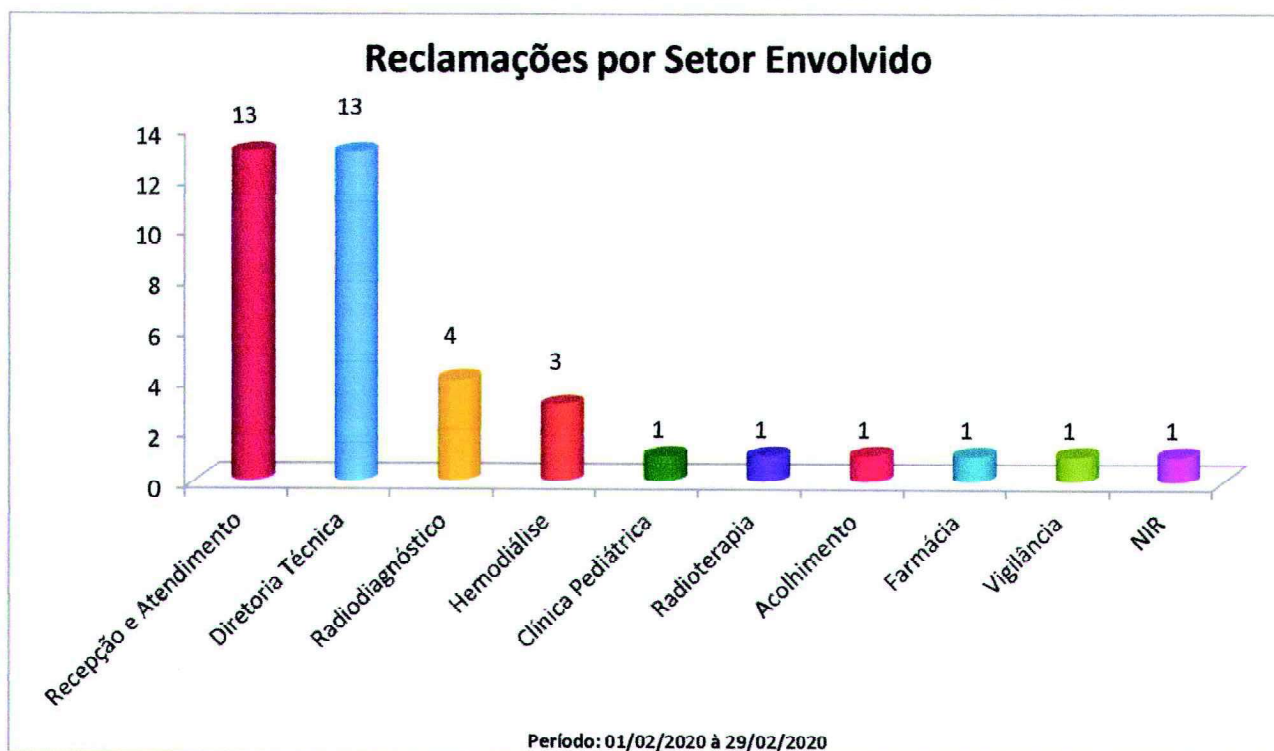


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Fevereiro/2020

No mês de Fevereiro, foram registradas 39 (trinta e nove) reclamações, destacando-se os setores Recepção e Atendimento, Diretoria Técnica e Radiodiagnóstico, seguido por outros.

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

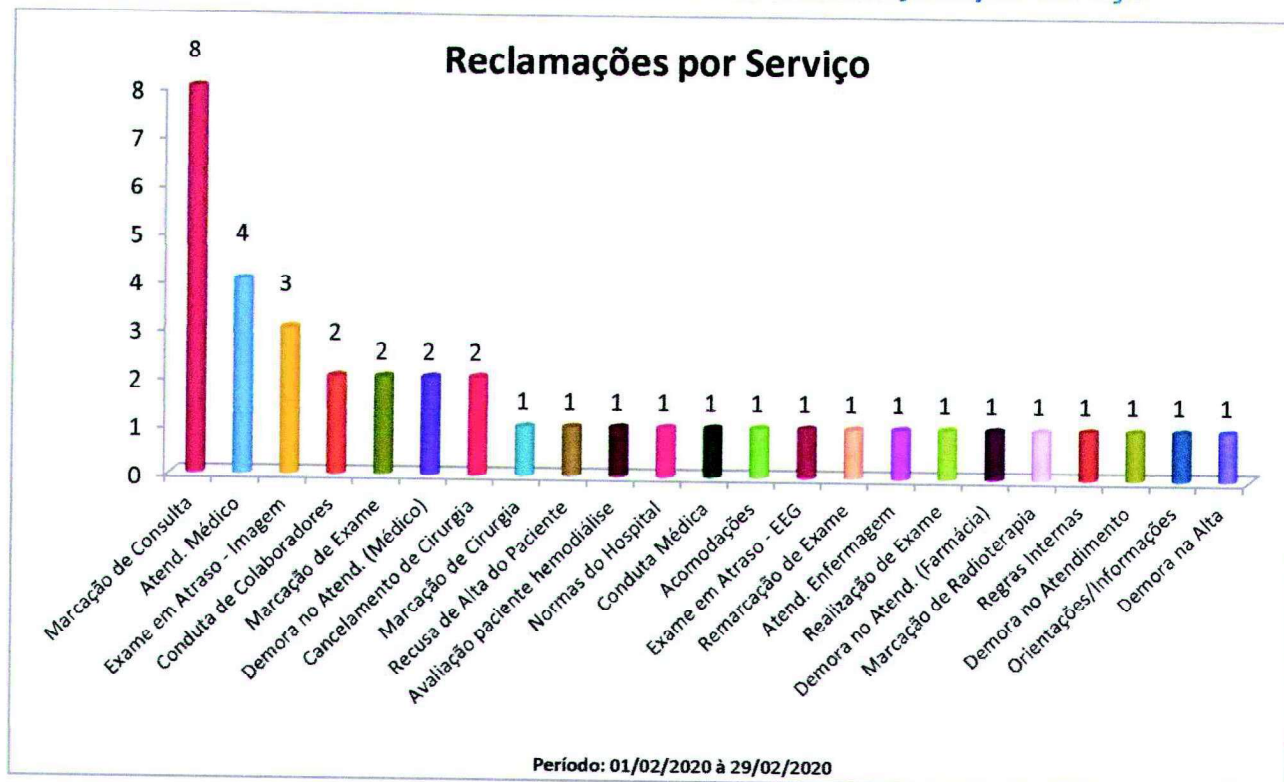
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Fevereiro/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/Fevereiro/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 referido mês, foi contato telefônico. Das 36 (trinta e seis) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 34 (trinta e quatro) retornos foram através de contatos telefônicos, 01 (um) retorno através de carta e 01 (um) retorno realizado em sala, pessoalmente ao usuário.

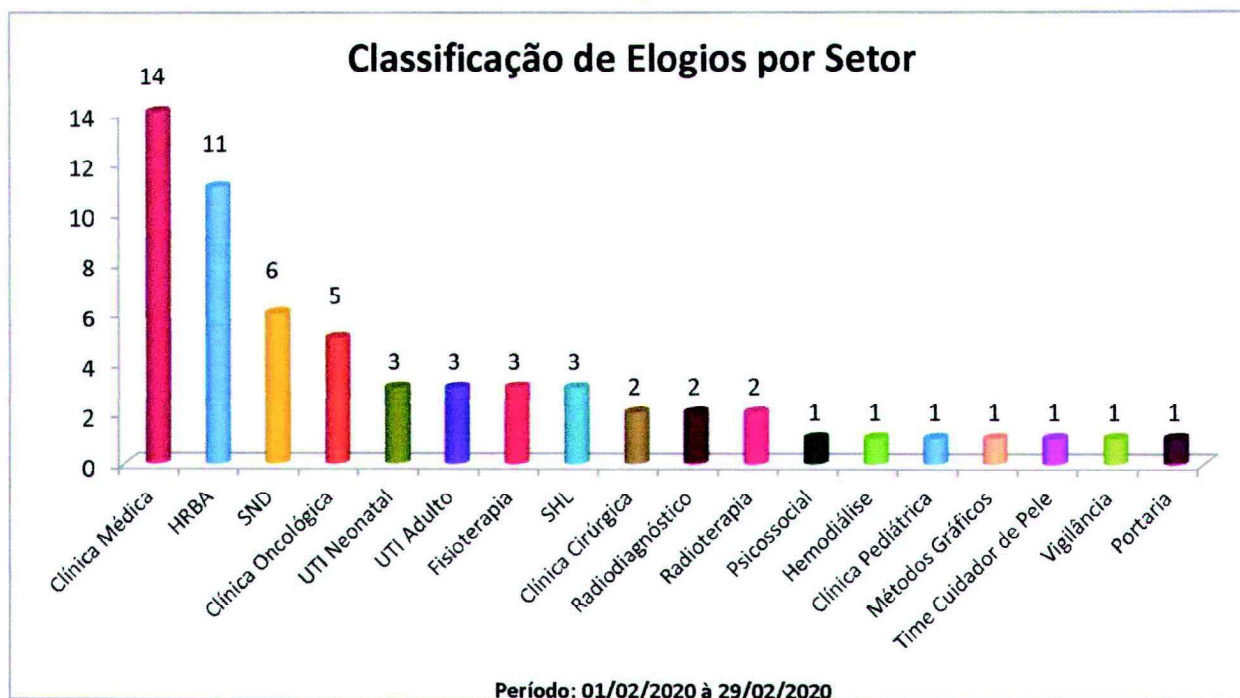
No mês de Fevereiro, foram registrados 48 (quarenta e oito) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Médica com 14 (quatorze), Serviço de Nutrição e Dietética (SND) com 06 (seis) e Clínica Oncológica com 05 (cinco). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 61 (sessenta e um) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
39	09 (que geraram 22 no total)	61

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 16057 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e UTI Adulto;
- Código 16059 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16066 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16087 gerou 04 (quatro) elogios: Fisioterapia, Psicossocial, Hemodiálise e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16095 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16102 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 16114 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16144 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e Clínica Médica;
- Código 16147 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados

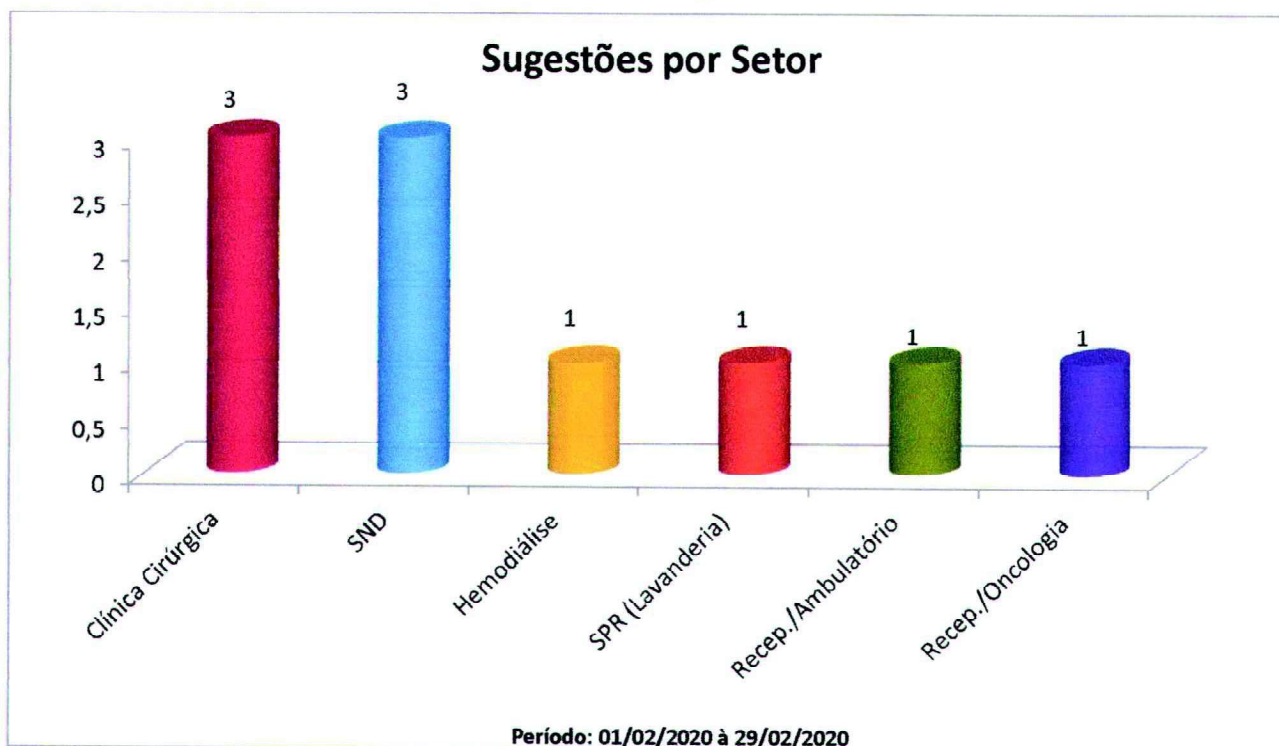


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Fevereiro/2020

No mês analisado foram realizados 08 (oito) registros de sugestões. Ressalta-se que dois registros fazem referência a mais de um setor, totalizando 10 (dez) sugestões no geral, 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/2020

Segue abaixo segue os registros que obtiveram mais de uma referência:

- Código 16089 gerou 02 (duas) sugestões: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16091 gerou 02 (duas) sugestões: Serviço de Nutrição e Dietética e Lavandeira.



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Fevereiro foram aplicados 1.095 (um mil e noventa e cinco) 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			TOTAL
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	109	28,0%	97,9%	87	21,9%	99,5%	196
SADT	669	11,3%	99,5%	639	10,7%	99,5%	1308
Ambulatório	304	11,7%	99,1%	303	11,1%	99,4%	607
Pronto Atendimento	61	12,2%	98,9%	66	11,6%	99,7%	127
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	-	-
TOTAL	1.143	-	-	1.095	-	-	2.238

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



Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 87 (oitenta e sete) pesquisas, equivalente a 21,9% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,5%, continuando acima da meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 639 (seiscentos e trinta e nove) pesquisas, o que correspondendo a 10,7% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,5%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 303 (trezentos e três) questionários de pesquisas, o que compreende a 11,1% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,4%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 66 (sessenta e seis) pesquisas, representando a 11,6% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, mantendo-se acima da meta preconizada (90%).

