



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: FEVEREIRO - 2022

Luzineide Santiago
Luzineide Santiago

Sup. Adm. - HRBA

Mat. 004473

www.prosaude.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)

Identificador de autenticação: DDD18BD.51A8.631.FEB8919559D4E005A6

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

Nº do Protocolo: 2022/299637 Anexo/Sequencial: 7



EM 14/03/2022 16:13 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 06DD674F3A1DEE4B.5E1CA49DC2CFEC96.BC82E6BD471AE234.8604E6C40C1AB7B2 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2022

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 fevereiro/2022 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 28 de fevereiro/2022, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 139 (cento e trinta e nove) atendimentos em sala, sendo 100 (cem) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 04 (quatro) encaminhamentos a outros profissionais e 35 (trinta e cinco) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês avaliado, foram aplicados 1.380 (mil trezentos e oitenta) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 62 (sessenta e dois) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 862 (oitocentos e sessenta e dois) no SADT, 345 (trezentos e quarenta e cinco) no Ambulatório e 111 (cento e onze) no Pronto Atendimento.

TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	44	738	314	80	1.176
Fevereiro	62	862	345	111	1.380
Total	106	1.600	659	191	2.556

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022.

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)

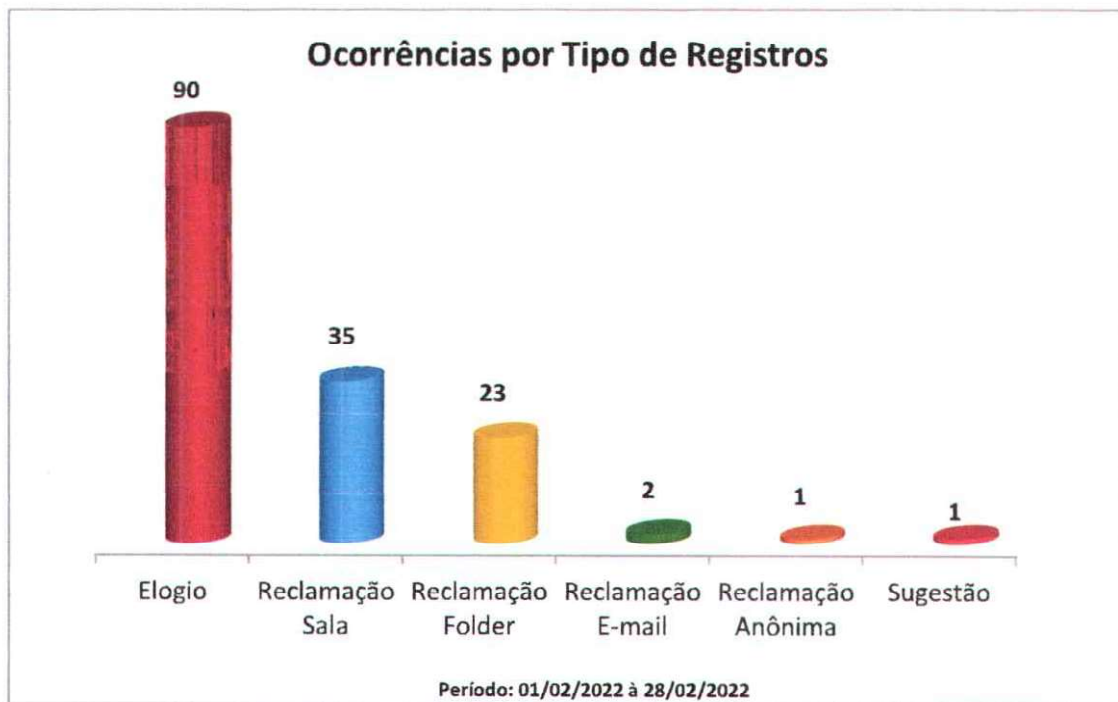
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

No mês de referência (fevereiro/2022), o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 152 (cento e cinquenta e dois) ocorrências, sendo todas registradas via Sistema SAS - Interact, correspondendo a 90 (noventa) elogios, 35 (trinta e cinco) reclamações em sala, 23 (vinte e três) reclamações através de folder, 02 (dois) reclamações via e-mail, 01 (um) reclamação anônima e 01 (um) sugestão.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



Fonte: Banco de Dados do Interact –SAU-Fevereiro/2022

Em relação aos registros de reclamações, no mês avaliado, os perfis de usuários que mais utilizaram o serviço foi Acompanhante Externo, Usuário Externo, Acompanhante Interno, Usuário Interno e Não Informado, respectivamente.

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

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário

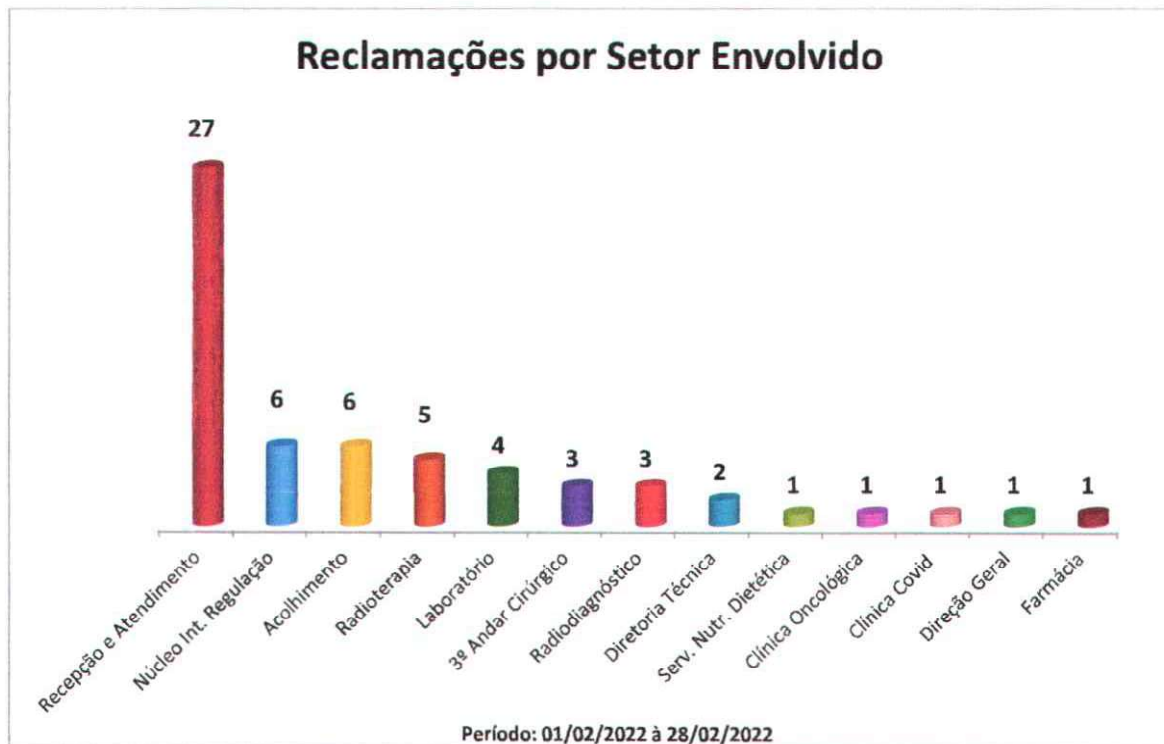


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Fevereiro/2022

No mês de análise foram registradas 61 (sessenta e um) reclamações, destacando-se os setores Recepção e Atendimento, Núcleo Interno de Regulação, Acolhimento, seguido por outros.

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

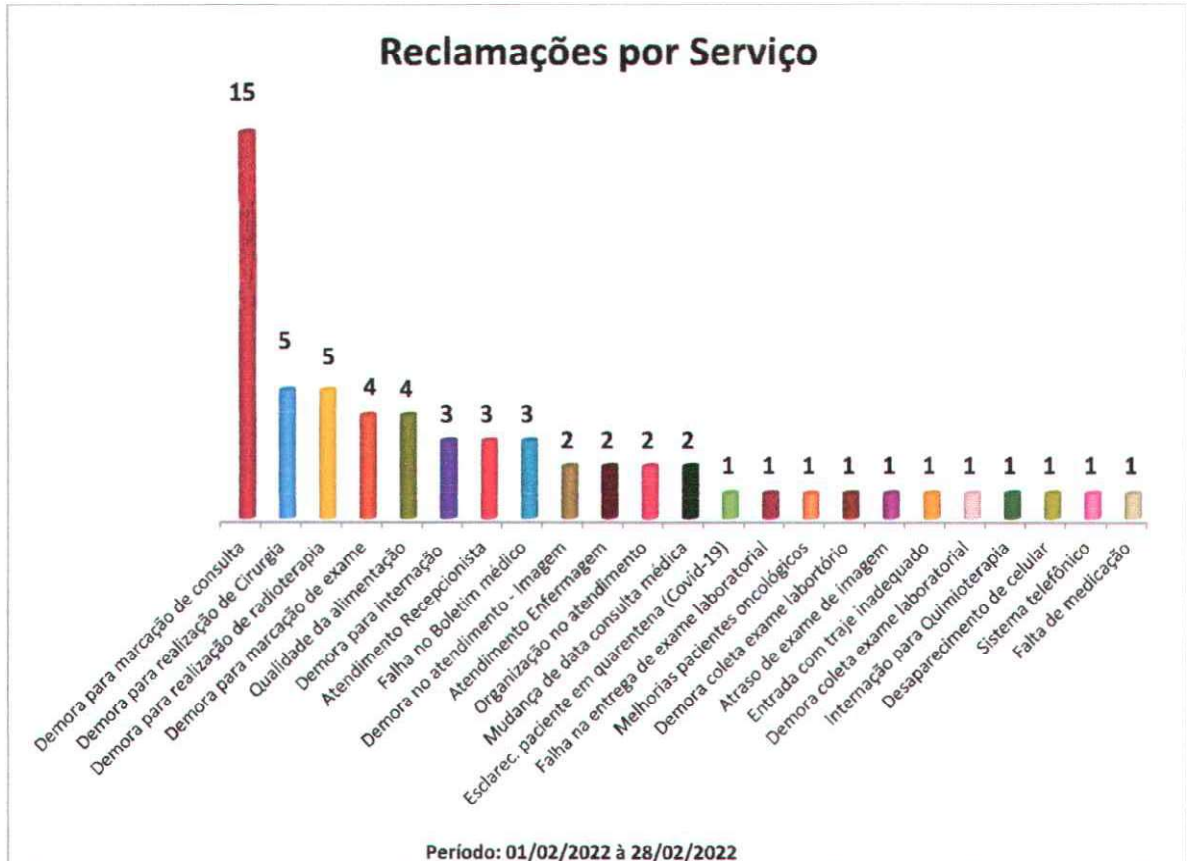
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Fevereiro/2022

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/2022

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

No mês avaliado, a forma de retorno aos usuários mais utilizada pelo SAU, foi através de contato telefônico. Das 61 (sessenta e um) queixas formalizadas, 60 (sessenta) foram com autores devidamente identificados, das quais, todas tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos.

No mês de fevereiro/2022, foram registrados 90(noventa) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 45 (quarenta e cinco), Quimioterapia 15 (quinze), Serviço de Nutrição e Dietética 09 (nove). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 130 (cento e trinta) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
63	27 (que geraram 67 no total)	130

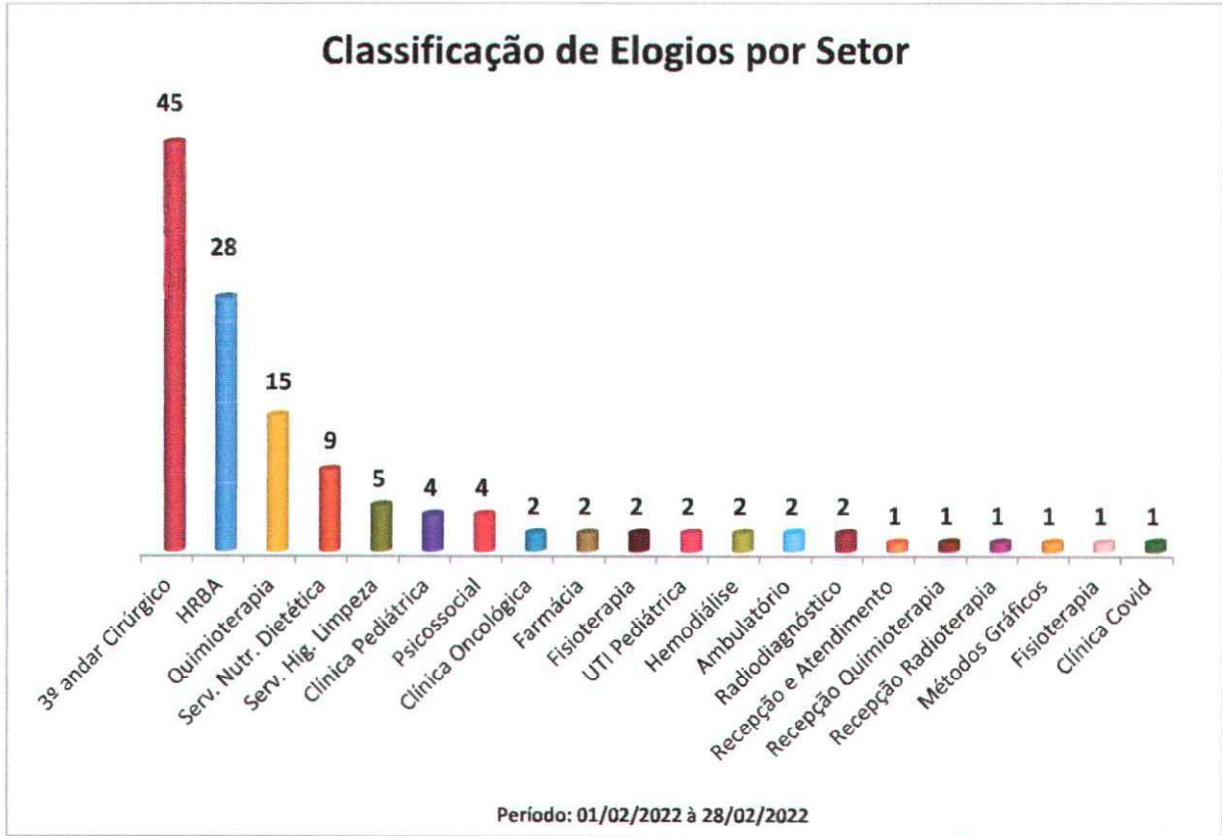
Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 19374 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19376 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19378 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19370 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Clínica Covid, Fisioterapia, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19371 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19396 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 19408 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

- Código 19487 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Psicossocial;
- Código 19490 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Recepção e Atendimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19492 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Farmácia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19499 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19501 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Psicossocial;
- Código 19502 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19454 gerou 03 (três) elogios: Hemodiálise, Psicossocial, Serviço de Nutrição e Dietética.

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

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Fevereiro/2022.

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
ASSINATURA: 060D674F3A1DBE4B.5E1CA49DC2CFEC96.BC82E66BD471AE234.8604E6C40C1AB7B2



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de fevereiro foram aplicados 1.380 (mil trezentos e oitenta) 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/22			Fev/22			Total
	Total de Pesquisas	Amostrai	Satisfação %	Total de Pesquisas	Amostrai	Satisfação %	
Internação	44	12,3%	99,6%	62	16,2%	99,6%	106
SADT	738	12,1%	99,3%	862	12,3%	99,3%	1.600
Ambulatório	314	12,0%	98,3%	345	12,7%	99,2%	659
Pronto Atendimento	80	12,0%	98,4%	111	12,4%	98,3%	191
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,1%	-
TOTAL	1.176	-	-	1.380	-	-	2.556

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022.

Nas Unidades de Internação foram aplicados 62 (sessenta e dois) questionários de pesquisas, equivalentes a 16,2% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,6%, superando a meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 862 (oitocentos e sessenta e dois) questionários de pesquisas, representando 12,3% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,3%, mantendo-se acima da meta proposta (90%).

No Ambulatório foram aplicados 345 (trezentos e quarenta e cinco) questionários de pesquisas, correspondendo a 12,7% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,2%, continuando acima da meta definida (90%).

No Pronto Atendimento foram realizadas 111 (cento e onze) pesquisas, demonstrando 12,4% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,3%, ultrapassando a meta estipulada (90%).

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 do 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 fevereiro/2022, 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 em relação à pandemia de Coronavírus (Covid-19), as quais são cumpridas pela direção do HRBA e demais colaboradores.

É válido ressaltar a pretensão de retornar com as reuniões no primeiro semestre, porém, devido ao fortalecimento das restrições em razão da elevação no número de usuários infectados no primeiro mês do ano, não foi possível retomar os encontros.

6. Considerações Finais

No mês de fevereiro/2022, a média geral de satisfação manteve-se superior à meta determinada (90%), apresentando resultado de 99,1%.

No que no que se refere às pesquisas de satisfação realizadas no mês avaliado, foram aplicados 1.380 (mil trezentos e oitenta) questionários, alcançando N amostral de 12,5%, em conformidade com a fórmula utilizada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, utilizada pelo serviço. Ressalta-se que no período analisado, o total de pesquisas aplicadas nos setores avaliados, foi de 16,2% nas Unidades de Internação, 12,3% em SADT, 12,7% em Ambulatório e 12,4% em Pronto Atendimento, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral (10%).

Em relação as manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário, foram registradas 61 (sessenta e um), sendo 60 (sessenta) com autores devidamente identificados. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolutividade foi correspondente a 98,4%.

É válido destacar que a equipe do 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 autor da ocorrência. 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 de fevereiro/2022, foram registrados 90 (noventa) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 45 (quarenta e cinco), Quimioterapia 15 (quinze), Serviço de Nutrição e Dietética 09 (nove). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 130 (cento e trinta) elogios no geral.

É possível observar que no decorrer dos meses avaliados, a evolução dos serviços prestados pelo SAU vem mantendo-se em nível satisfatório, o que é resultado do atendimento realizado baseado nos princípios da humanização.

A tabela 03 apresenta o resultado das manifestações de reclamações, classificando o quantitativo dos registros tratados e com retornos efetivos, a soma dos retornos bem sucedidos (via telefone, carta, e-mail e pessoalmente), assim como o número de tratativas não efetivas, no mês de referência.

Tabela 03: Resultados dos Registros de Reclamação

Ocorrências	Quantidade	1	2	3	4	5	6
		Reclamações Tratadas e com Retorno	Retornos Telefônicos	Retornos através de Carta	Retornos recebidos pessoalmente	Retornos através de E-mail	Tratativas Não Efetivas
Registros de Reclamação em Atendimento em Sala	35	35	35	0	0	0	1
Registros de Reclamação via Folder	23	23	23	0	0	0	0
Registros de Reclamação via E-mail	2	2	2	0	0	0	0
Total de Registros	60	60	60	0	0	0	1

Observação: No mês de fevereiro, foi registrada 01 (um) reclamação anônima, sendo esta tratada, porém sem possibilidade de retorno ao autor, totalizando 61 (sessenta e um) registros.

Legenda:

- 1 Somatória dos registros realizados pelos usuários, tratados e com retorno;
- 2 Somatória dos retornos efetuados por telefone;
- 3 Somatória dos retornos efetuados através do envio de cartas;
- 4 Somatória dos retornos recebidos pessoalmente pelo usuário, no SAU;
- 5 Somatória dos retornos através de e-mail;
- 6 Somatória dos registros de reclamação com tratativas não efetivas.

Quantidade de reclamações tratadas /

Total de reclamações registradas x 100 = Percentual de tratativas efetivas.

60 / 61 x 100 = 98,4% de tratativas efetivas.



Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

Daiane Conceição Maduro Sousa
Supervisora do SAU - HRBA



Deusilene Mendes Pontes
Gerente de Qualidade
HRBA

Deusilene Mendes Pontes
Gerente de Qualidade - HRBA



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 – e-mail;
- Anexo 09:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – anônimas;
- Anexo 10:** Cópia dos Registros de Elogios dos Usuários;
- Anexo 11:** Cópia dos Registros de Sugestões dos Usuários.


Datane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

