



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: JANEIRO - 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. 140
Ass. _____

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Janeiro de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 143 (cento e quarenta e três) atendimentos em sala, sendo 102 (cento e dois) voltados à informação e orientação sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 02 (dois) encaminhamentos a outros profissionais e 39 (trinta e nove) foram atendimentos que geraram registros de reclamações no sistema Interact SAS.

Em relação às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 925 (novecentos e vinte) questionários, sendo 74 (setenta e quatro) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 275 (duzentos e setenta e cinco) no Ambulatório, 520 (quinhentos e vinte) no SADT e 56 (cinquenta e seis) 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					
Março					
Abril					
Maiο					
Junho					
Julho					
Agosto					
Setembro					
Outubro					
Novembro					
Dezembro					
Total	74	520	275	56	925

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)

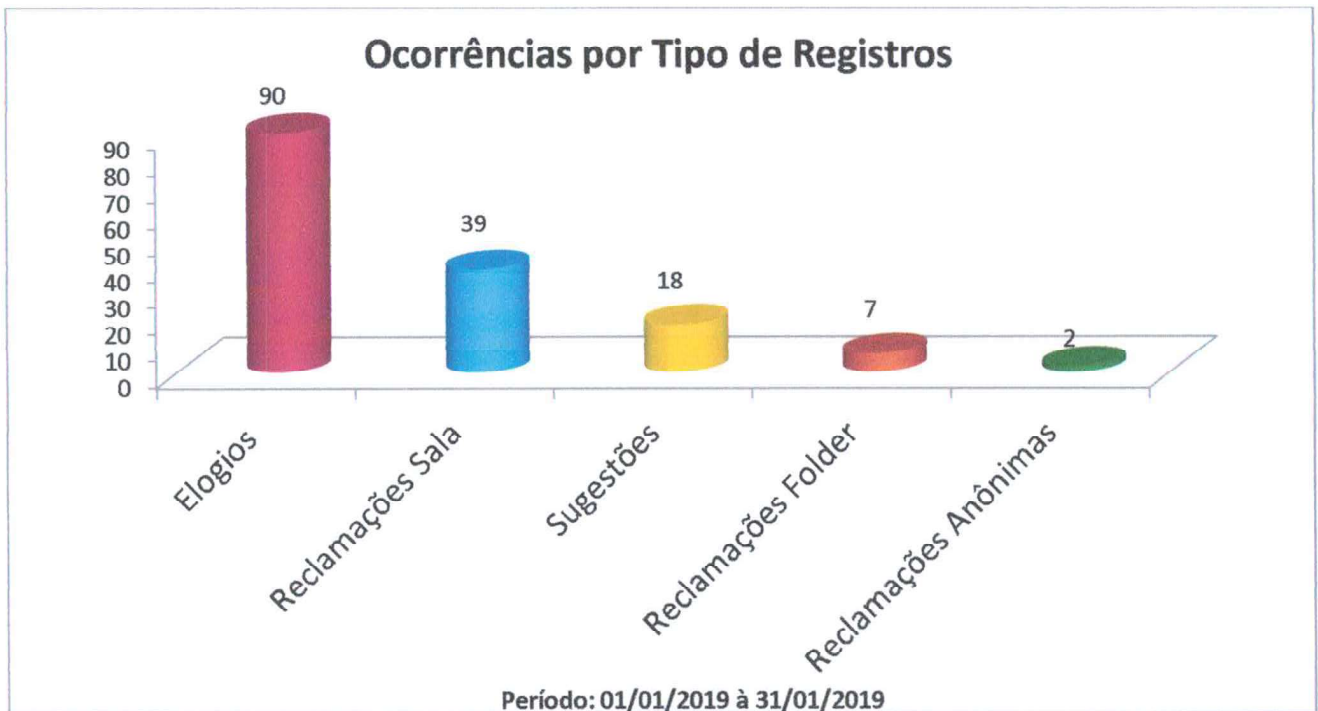
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 156 (cento e cinquenta e seis) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 90 (noventa) elogios, 39 (trinta e nove) relatos de reclamações em sala, 18 (dezoito) sugestões, 07 (sete) relatos de reclamação através de folders e 02 (dois) relatos de reclamação anônima (sem autores identificados).

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

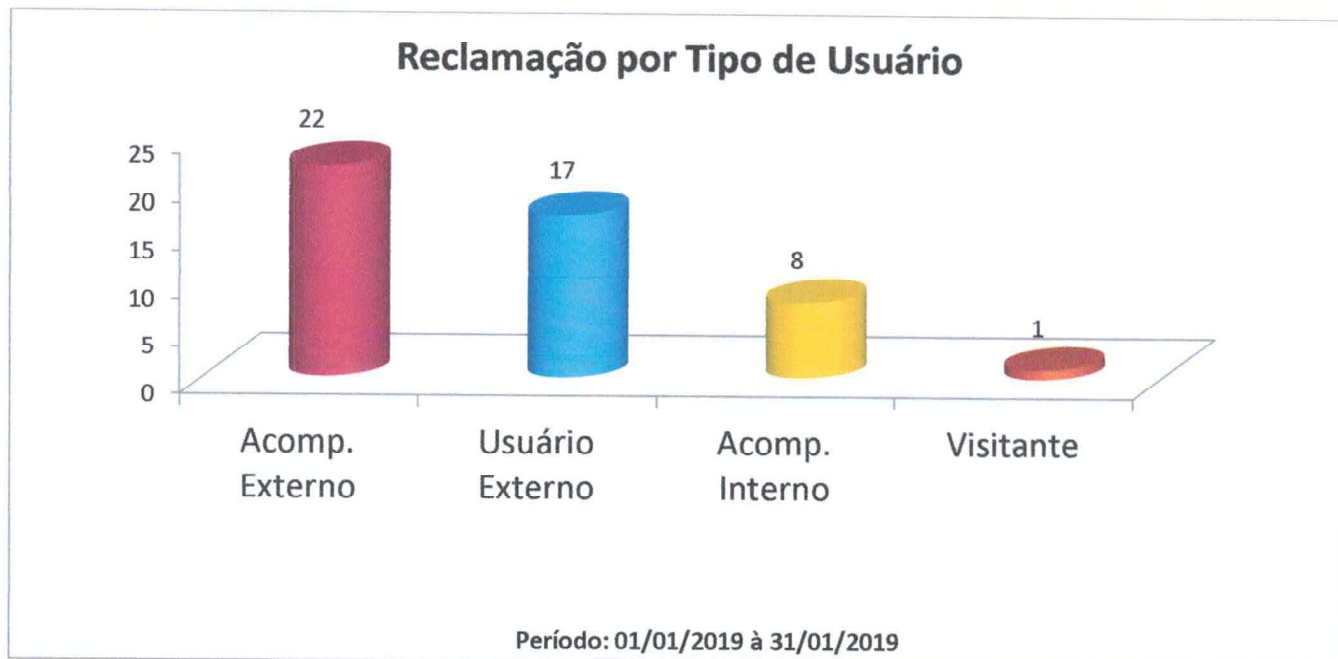


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Janeiro/2019

No que se refere aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Acompanhante Externo, seguido de Usuário Externo.

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário



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

No total foram registradas 48 (quarenta e oito) reclama es, com destaque para o setor de Recep o e Atendimento, Radiodiagn stico com maior n mero de registros direcionados, seguido por outros setores.

O gr fico a seguir demonstra a classifica o das reclama es por setores envolvidos:

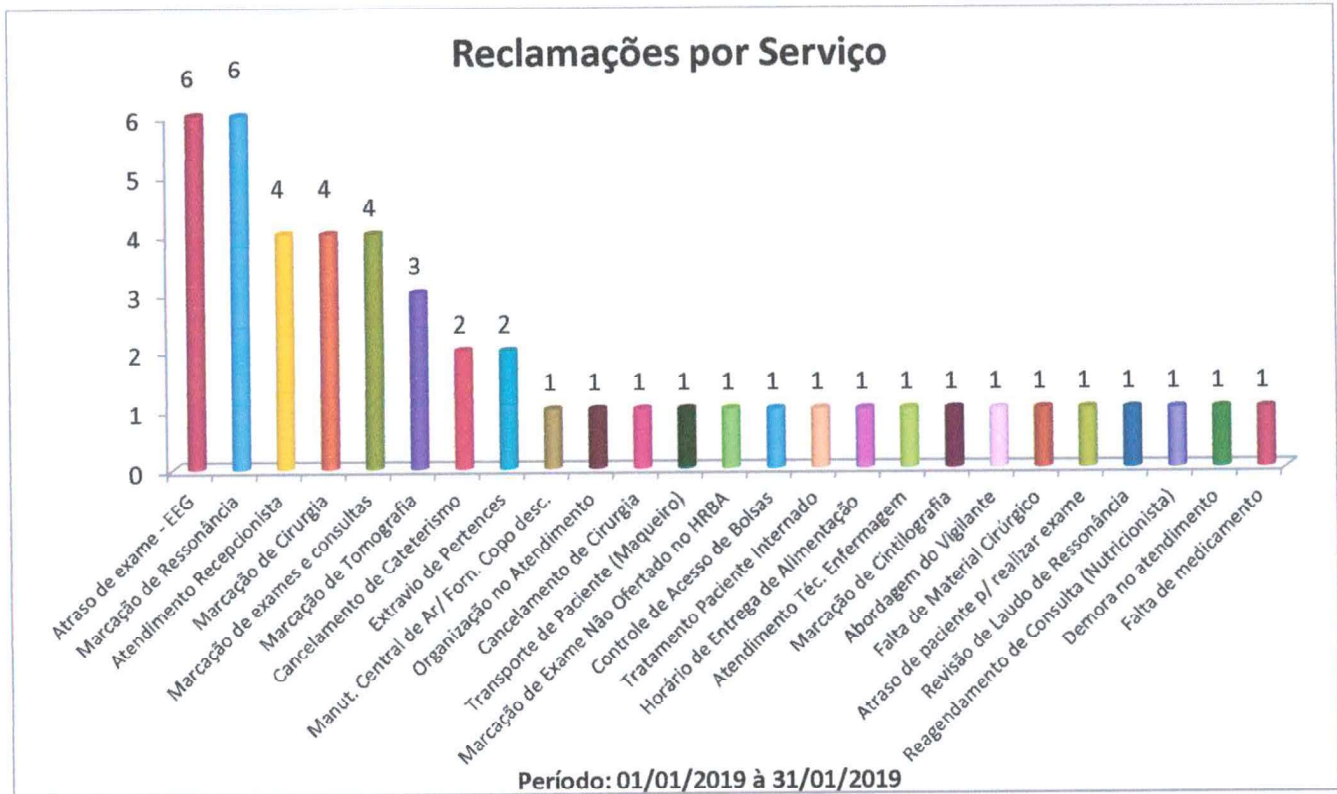
GR FICO 03: Classifica o das Reclama es por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Janeiro/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/ Janeiro/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, 05 (cinco) retornos foram realizados pessoalmente ao usuário e 41 (quarenta e um) efetuados via contato telefônico.

Ainda no mês de análise foram registrados 90 (noventa) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Médica com 16 (dezesesseis), Serviço de Nutrição e Dietética com 09 (nove) elogios e Radiodiagnóstico com 09 (nove). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 108 (cento e oito) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
74	16(que geraram 34 no total)	108

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência.

- Código 147480 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 147476 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética e Clínica Médica;
- Código 147410 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 147375 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Recepção Geral;
- Código 147364 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Acolhimento;
- Código 147355 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 147322 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto e Fisioterapia;
- Código 147321 gerou 02 (dois) elogios: Psicossocial e UTI Neonatal;
- Código 147271 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Dietética e Clínica Médica;
- Código 146995 gerou 02 (dois) elogios: Time Cuidador de Pele e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 146888 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Dietética e Clínica Médica;
- Código 146884 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Dietética e Clínica Médica;



Secretaria de
Saúde Pública

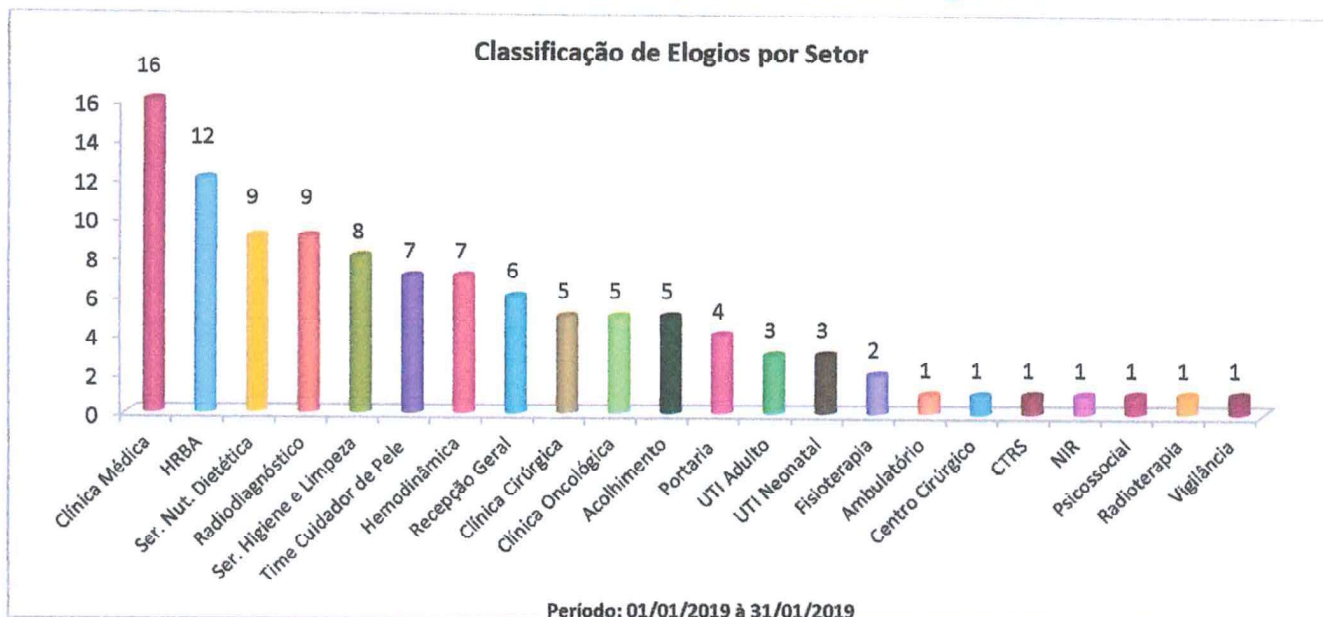


GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

- Código 146835 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Dietética e Clínica Médica;
- Código 146756 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 146718 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 146589 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Clínica Cirúrgica.

O Gráfico abaixo apresenta o ranking dos setores elogiados:

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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

Em janeiro foram realizados 18 (dezoito) registros de sugestões, conforme demonstrado no gráfico 06 – Sugestões.

Dos registros realizados, 01 (um) fez referência a mais de um setor, totalizando 19 (dezenove) sugestões no geral, conforme demonstrado em gráfico 06 – Sugestões por Setor.

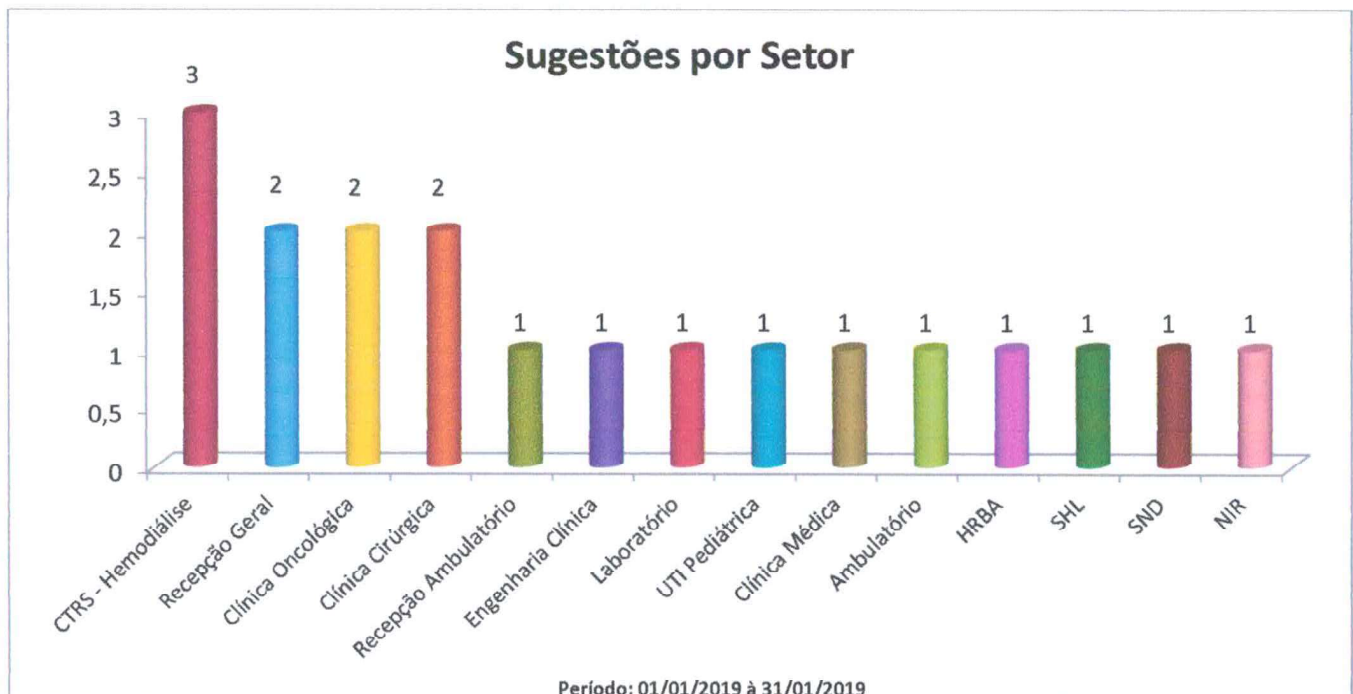
SUGESTÕES INDIVIDUAIS	SUGESTÕES COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE SUGESTÕES
18	1 (que gerou 2 registros de sugestão)	19

Abaixo segue o registro que obteve mais de uma referência.

- Código 146892 gerou 02 (duas) sugestões: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética.

O gráfico abaixo demonstra a classificação de sugestões.

Gráfico 06: Sugestões



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



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Janeiro foram aplicados 925 (novecentos e vinte 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/19			TOTAL
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	74	19,7%	98,5%	74
SADT	520	10,5%	96,9%	520
Ambulatório	275	10,7%	95,9%	275
Pronto Atendimento	56	12,3%	99,4%	56
Média Geral	-	-	97,7%	-
TOTAL	925	-	-	925

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



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 74 (setenta e quatro) pesquisas, o que representa 19,7% do total de atendimentos realizados durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários nas unidades foi de 98,5%, mantendo-se em excelente patamar, superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 520 (quinhentos e vinte) pesquisas, correspondendo a 10,5% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de referência. Apresentou índice de satisfação dos usuários de 96,9%, sendo este um ótimo resultado, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicadas 275 (duzentos e setenta e cinco) pesquisas, o que equivale a 10,7% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de referência. Demonstrou índice de satisfação dos usuários de 95,9%, mantendo-se num excelente nível, acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 56 (cinquenta e seis) pesquisas, o que compreende a 12,3% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de análise. Apresentou índice de satisfação dos usuários de 99,4%, mantendo-se em excelente nível, acima da meta preconizada (90%).

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

O Comitê de Melhoria Contínua (CMC) do HRBA é um órgão colegiado de natureza prepositiva e consultiva e de caráter permanente, que parte das seguintes diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), 2003: defesa dos direitos do usuário e valorização do trabalho e do trabalhador. Para tanto, faz uso do dispositivo sistema de escuta qualificada para os usuários, sendo responsável por alinhar as ações relacionadas a todas as reclamações e sugestões de melhorias registrados no SAU e/ou provenientes da avaliação de experiência do usuário, a fim de atender a política de humanização inclusa no objetivo estratégico da instituição.

O CMC é composto um grupo multiprofissional atuante em áreas estratégicas do Hospital para garantir a qualidade da assistência e das instalações por meio da avaliação das análises críticas dos relatos do SAU realizadas previamente pelos gestores das áreas.

Além da verificação da efetividade das análises críticas dos relatos do SAU, o CMC passou a realizar no mês de Janeiro de 2019 a pesquisa de experiência do usuário, que partiu da necessidade do envolvimento deste nas rodas de conversa conforme a Política Nacional de Humanização, bem como a necessidade de ações de melhoria para promoção do atendimento humanizado diante dos registros de reclamação no S.A.U, referentes as atitudes comportamentais dos colaboradores relacionado, principalmente ao atendimento nas recepções e enfermagem.

A pesquisa de experiência do usuário passou a ser executada em uma das reuniões ordinárias do CMC, para qual foi convidado um paciente e seu acompanhante após alta do Hospital. Diante da entrevista, houve a socialização das experiências positivas e negativas vivenciadas durante sua internação, além de terem a oportunidade de apresentar ações de melhorias nos processos.

Nesta ocasião, também foram convidados os colaboradores que possuem registros relacionados a atitudes comportamentais, que por muitas vezes, são casos pontuais. Nesse contexto, a seleção dos mesmos ocorreu levando em consideração a atuação em setor diferente do setor de internação do paciente convidado à reunião, para que não houvesse desconfortos para ambas as partes e o colaborador pudesse levar a experiência do paciente como reforço positivo ou práticas de melhoria no seu trabalho.