



Secretaria de  
Saúde Pública



## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: JANEIRO - 2020

*Luzineide*  
**Luzineide Santiago**  
Sup. Administrativo - HRBA  
Mat. 00147



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

### 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Janeiro de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 164 (cento e sessenta e quatro) atendimentos em sala, sendo 128 (cento e vinte e oito) voltados à informações e orientações sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento ao Serviço Social e 35 (trinta e cinco) atendimentos que geraram registros de reclamações.

Referente às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.143 (mil cento e quarenta e três) questionários, sendo 109 (cento e nove) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 304 (trezentos e quatro) no Ambulatório, 669 (seiscentos e sessenta e nove) no SADT e 61 (sessenta e um) 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
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>669</b>	<b>304</b>	<b>61</b>	<b>1.143</b>

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.

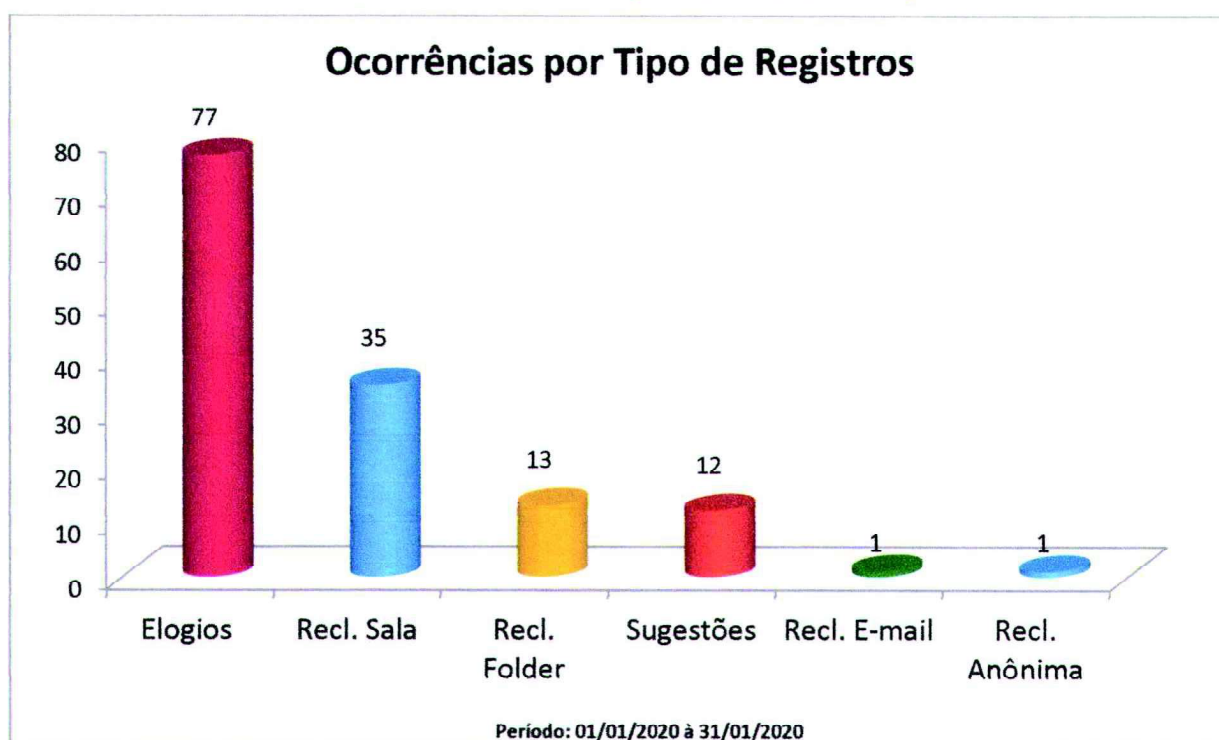


### 3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 139 (cento e trinta e nove) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 77 (setenta e sete) elogios, 35 (trinta e cinco) reclamações em sala, 13 (treze) reclamações através de folder, 12 (doze) sugestões, 01 (uma) reclamação através de e-mail e 01 (uma) reclamação anônima.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

**GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações**



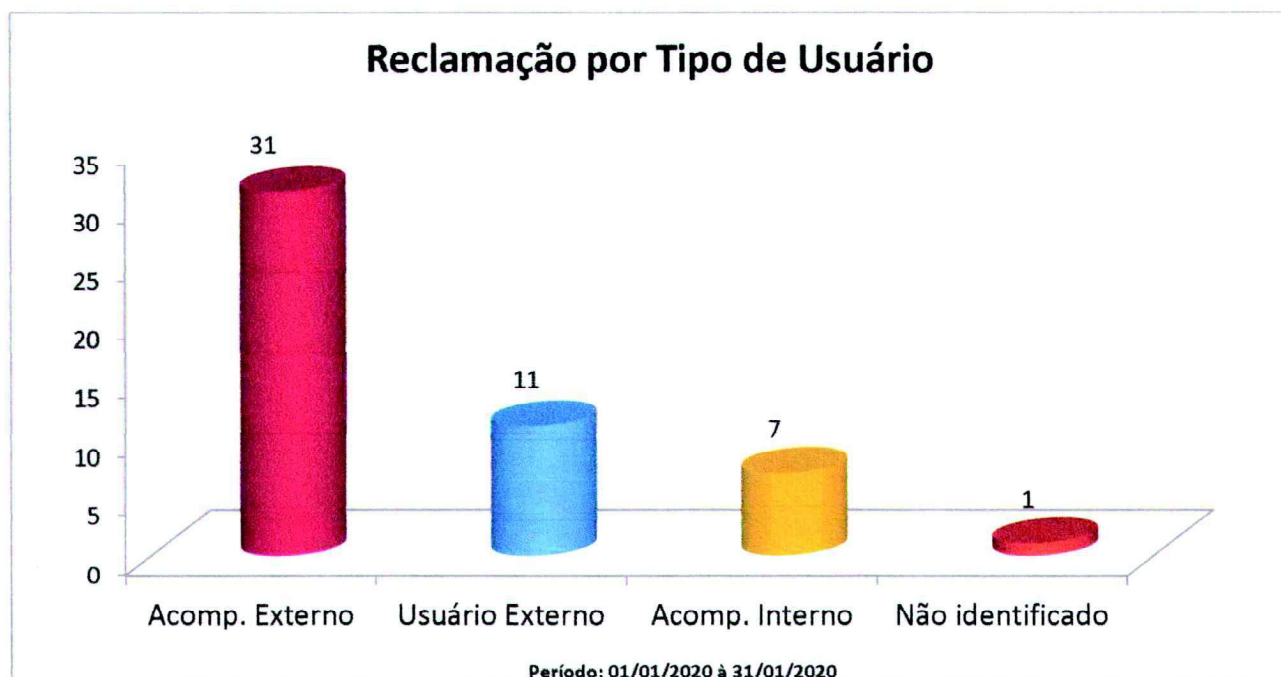
Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Janeiro/2020



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**

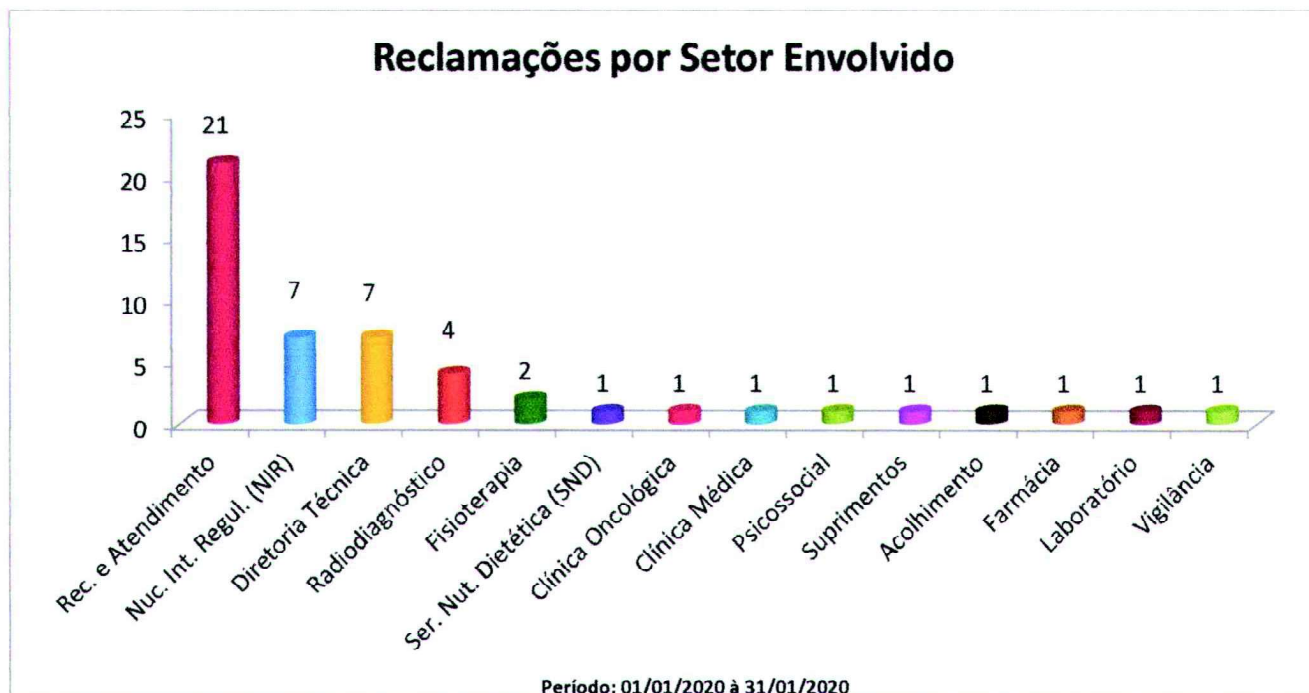


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Janeiro/2020

No mês de Janeiro, foram registradas 50 (cinquenta) reclamações, com destaque para os setores Recepção e Atendimento, Núcleo Interno de regulação e Diretoria Técnica, seguido por outros.

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

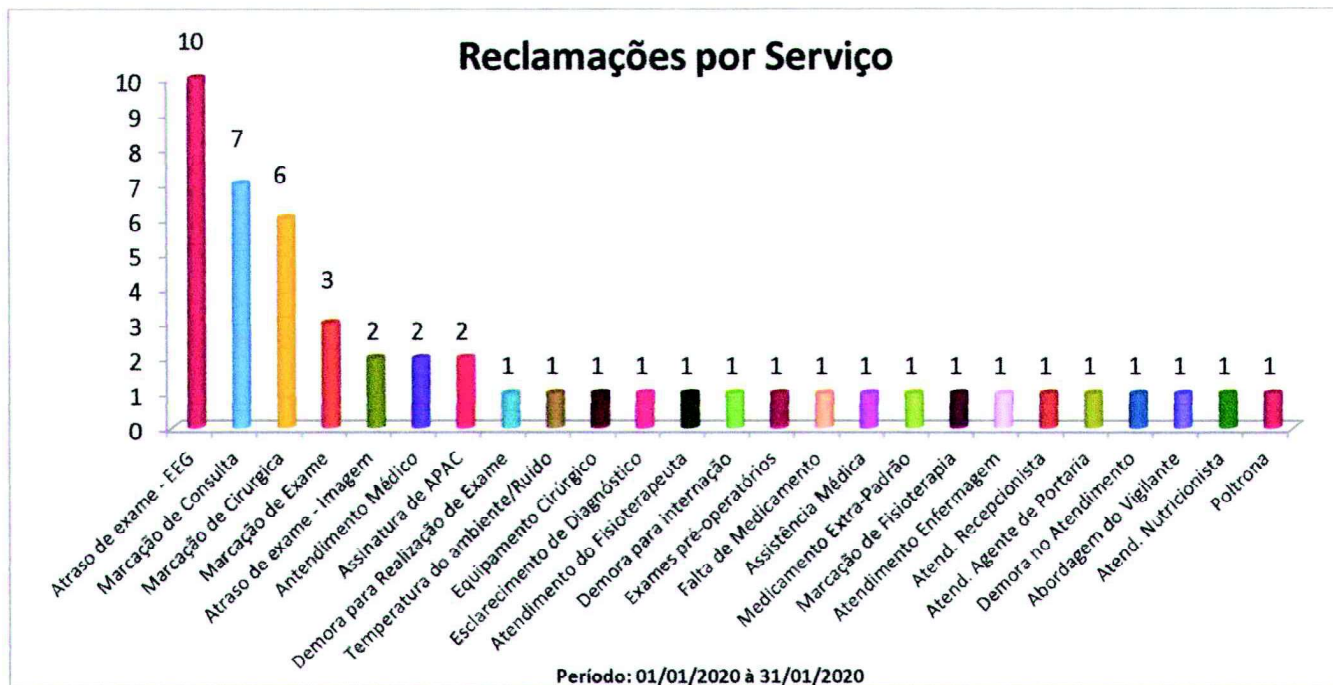
**GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Janeiro/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/ Janeiro/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 mês Janeiro, foi contato telefônico. Das 49 (quarenta e nove) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 46 (quarenta e seis) retornos foram através de contatos telefônicos, 02 (dois) retorno através de carta e 01 (um) retorno realizado pessoalmente ao usuário.



No mês analisado, foram registrados 77 (setenta e sete) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Médica com 25 (vinte e cinco), Serviço de Higienização e Limpeza (SHL) com 16 (dezesesseis) e Serviço de Nutrição e Dietética (SND) com 14 (quatorze). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 121 (cento e vinte e um) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
46	31 (que geraram 75 no total)	121

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 15924 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Geral, HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15929 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15934 gerou 03 (três) elogios: Recepção da Oncologia, Recepção do CCU e Quimioterapia;
- Código 15938 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica, HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15942 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do CCU e Recepção da Radioterapia;
- Código 15948 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15950 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15957 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15959 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15960 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15970 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e Fisioterapia;
- Código 15972 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;

- Código 15979 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e Acolhimento;
- Código 15981 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15987 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16000 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16002 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16012 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16014 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16021 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16022 gerou 04 (quatro) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16030 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16031 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16032 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16033 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16035 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16046 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16048 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16049 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;



- Código 16050 gerou 03 (três) elogios: Clínica médica, Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16055 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Pediátrica.

**Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados**



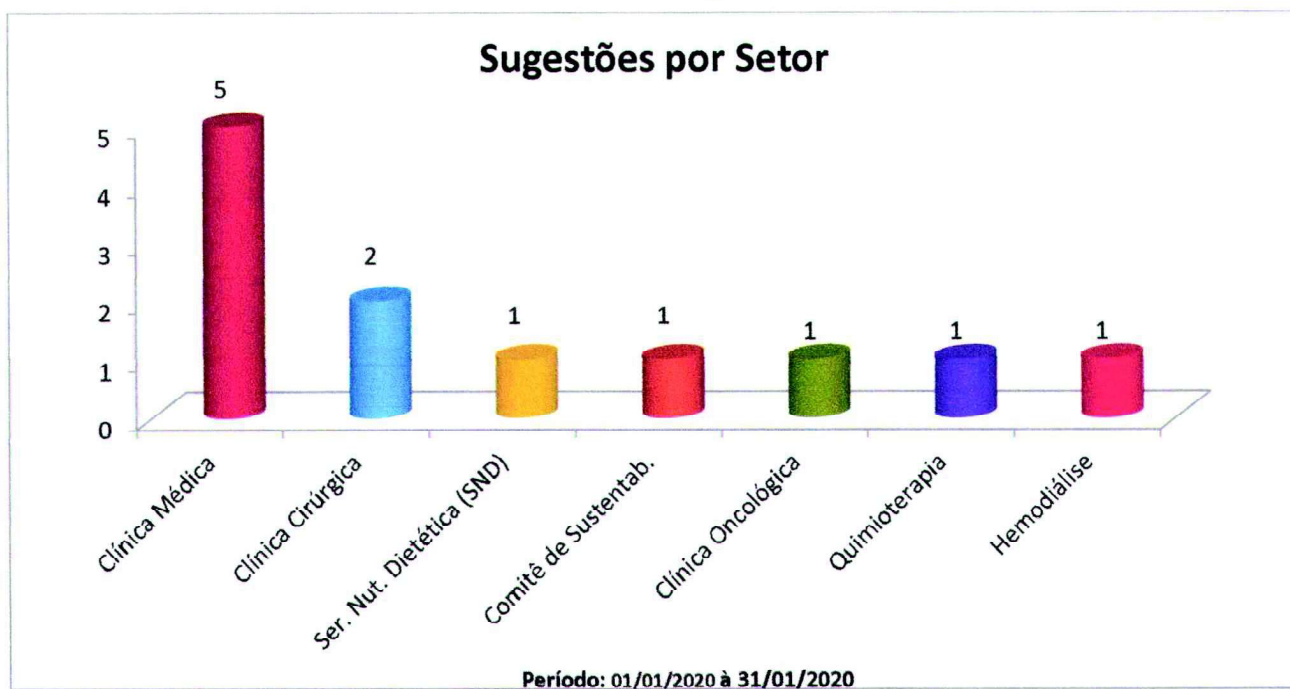
Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Janeiro/2020



No mês de Janeiro foram realizados 12 (doze) 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/Janeiro/2020

#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Janeiro foram aplicados 1.143 (mil cento e quarenta e três) 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			TOTAL
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	109	28,0%	97,9%	109
SADT	669	11,3%	99,5%	669
Ambulatório	304	11,7%	99,1%	304
Pronto Atendimento	61	12,2%	98,9%	61
Média Geral	-	-	98,9%	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.143</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.143</b>

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

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 109 (cento e nove) pesquisas, representando 28% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 97,9%, 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 11,3% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,5%, continuando acima da meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 304 (trezentos e quatro) questionários de pesquisas, correspondendo a 11,7% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,1%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 61 (sessenta e uma) pesquisas, equivalente a 12,2% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,9%, mantendo-se acima da meta preconizada (90%).



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

A pesquisa de experiência do usuário é 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 da 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.

Com a implantação desta metodologia, o CMC vem implementando ações de melhorias, (algumas concluídas e outras encontram-se em andamento).

## 6. 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%). No mês de Janeiro a média geral de satisfação correspondeu a 98,9%, sendo 8,9% superior à meta preconizada (90%). O setor de SADT obteve maior índice de satisfação no período analisado (99,5%).

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas, no mês de referência foram aplicados 1.143 (um mil e cento e quarenta e três) questionários, atingindo N amostral de 12,2%. Nas Unidades de Internação o resultado alcançado foi de 28%, SADT 11,3%, Ambulatório 11,7% e Pronto Atendimento 12,2%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

Referente às manifestações, no Serviço de Atendimento ao Usuário foram registradas 50 (cinquenta) no total, sendo 01 (uma) anônima e 49 (quarenta e nove) de usuários devidamente identificadas. O percentual de queixas resolvidas foi de 96%. 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 25 (vinte e cinco), Serviço de Higienização e Limpeza (SHL) com 16 (dezesesseis) e Serviço de Nutrição e Dietética (SND) com 14 (quatorze). É válido ressaltar que o número de registros de elogios deve-se a melhor disseminação do serviço e projeto de premiação dos colaboradores e setores mais elogiados no mês, que é realizado pelo SAU em parceria com o Comitê de Melhoria Contínua.