



Secretaria de Saúde Pública



## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: JANEIRO - 2021

EM 12/02/2021 15:44 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: E5A4A8E9C8B40797. 6A9584468957E520. 0E2B824083B819BF ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)





Secretaria de  
Saúde Pública



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: JANEIRO - 2021

### 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, assegurando o atendimento humanizado e com excelência ao público atendido por parte de todos os colaboradores, de acordo com o que é recomendado pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de Janeiro/2021 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

### 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de janeiro de 2021, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 103 (cento e três) atendimentos em sala, sendo 84 (Oitenta e quatro) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 02 (dois) encaminhamentos a outros profissionais e 17 (dezessete) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1.120 (mil cento e vinte) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 54 (cinquenta e quatro) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 300 (trezentos) no Ambulatório, 710 (setecentos e dez) 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	54	710	300	56	1120
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>710</b>	<b>300</b>	<b>56</b>	<b>1120</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021.

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

O Serviço registrou 88 (oitenta e oito) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 52 (cinquenta e dois) elogios, 09 (nove) reclamações através de folder, 17 (dezesete) reclamações em sala, 01(um) reclamação de e-mail e 09 (nove) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

### GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Janeiro/2021

Referente aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Acompanhante Externo, Acompanhante Interno, seguido de Usuário Externo e não informado.

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

### GRÁFICO 02: Tipo de usuário

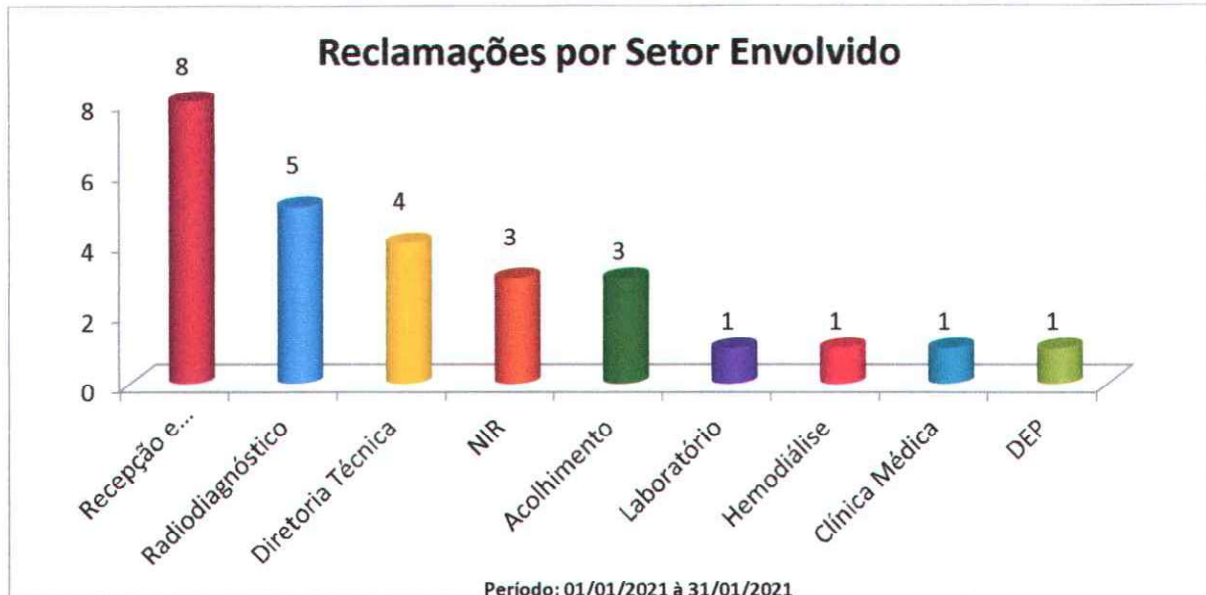


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Janeiro/2021

No mês de janeiro/2021, foram registradas 27 (vinte e sete) reclamações, destacando-se os setores 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/Janeiro/2021

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/2021



Secretaria de Saúde Pública



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Janeiro/2021

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 analisado, foi contato telefônico. Das 27 (vinte e sete) queixas formalizadas, todas foram com autores devidamente identificados e a forma de retorno utilizada foi através de contatos telefônicos.

No mês de janeiro/2021, foram registrados 52 (cinquenta e dois) elogios, destacando-se os setores: Ambulatório de Especialidades 17 (dezesete), Clínica Médica 8 (oito) e Clínica Cirúrgica 07 (sete). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 78 (setenta e oito) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
39	13 (que geraram 39 no total)	78

- Código 17250 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17257 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Ambulatório de Especialidades e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17258 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17263 gerou 03 (três) elogios: Clínica médica, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17266 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Nutrição e Dietética, Recepção Geral e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17268 gerou 04 (quatro) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Processamento de Roupas, Recepção Geral e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17279 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



- Código 17297 gerou 05 (cinco) elogios: Hemodinâmica, UTI Adulto, Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17300 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17305 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório de Especialidades e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17306 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17311 gerou 04 (quatro) elogios: UTI Adulto, Clínica Médica, Psicossocial e Fisioterapia;
- Código 17313 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores)

**Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Janeiro/2021

#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Janeiro/2021 foram aplicados 1.120 (mil cento e vinte) 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/21			TOTAL
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	54	12,5%	98,9%	54
SADT	710	10,6%	99,6%	710
Ambulatório	300	11,0%	99,8%	300
Pronto Atendimento	56	12,5%	97,0%	56
Média Geral	-	-	98,8%	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.120</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.120</b>

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 54 (cinquenta e quatro) pesquisas, equivalente a 12,5% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência (janeiro/2021). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,9%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 710 (setecentos e dez) pesquisas, correspondendo a 10,6% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de janeiro. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,6%, permanecendo superior à meta recomendada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 300 (trezentos) questionários de pesquisas, o que representa 11,0% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,8%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).





Secretaria de Saúde Pública



No Pronto Atendimento foram aplicadas 56 (cinquenta e seis) pesquisas, o que corresponde a 12,5% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 97%, mantendo-se acima da meta estabelecida (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 – 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 desse 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.

Ressalta-se que no mês de janeiro/2021 não foi realizada a reunião de Experiência com o Paciente, em virtude das práticas preventivas orientadas pela Organização Mundial de Saúde – OMS, e adotadas pela direção do HRBA, em relação à pandemia de Coronavírus (Covid-19).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)  
EM 12/02/2021 15:44 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: E574747970E04018.074F870E50C61930.7DFCFD0F0F83ED2900.D871E5C67F0472EF





Secretaria de  
Saúde Pública



## 6. Considerações Finais

O Índice Geral das Pesquisas de Satisfação aplicadas nos setores de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento, tem se mantido em excelente nível, permanecendo acima da meta estabelecida (90%). No mês de janeiro/2021 a média geral de satisfação correspondeu a 98,8%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas também no mês de janeiro foram aplicados 1.120 (mil cento e vinte) questionários, atingindo N amostral de 10,9%, de acordo com a fórmula utilizada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário. O resultado alcançado foi: Unidades de Internação de 12,5%, SADT 10,6%, Ambulatório 11% e Pronto Atendimento 12,5%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

No que se refere às manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), foram registradas 27 (vinte e sete) todas com autores devidamente identificados e o percentual de queixas resolvidas foi de 100%. Ressalta-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 ao usuário reclamante. 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 análise, foram registrados 52 (cinquenta e dois) elogios, sendo que destes, alguns fizeram referência a mais de um setor, totalizando 78 (oitenta e oito), destacando-se os setores: Ambulatório de Especialidades 17 (dezessete), Clínica Médica 8 (oito) e Clínica Cirúrgica – 07 (sete). O número de elogios registrados ultrapassou consideravelmente o número de reclamações formalizadas no mesmo período, o que demonstra que as metodologias e práticas adotadas para a melhoria dos processos estão sendo efetivas, e que o atendimento humanizado e de excelência, contribui diretamente para a satisfação dos serviços prestados pelo HRBA aos usuários.

Observa-se que no decorrer dos meses avaliados, a evolução dos serviços prestados pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) vem mantendo-se em nível satisfatório, isso em consequência do atendimento realizado com base nos princípios da humanização.

