



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: JANEIRO - 2022

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

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: EA1A5DF.ABEC.ACB.2758E64D6514D845FC
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2022/178996 Anexo/Sequencial: 19



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/02/2022 12:34 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: EF82894BB0286C32.F504B43426368E3.AB0A8624C2190C8A.E18F6C3D546F20F7

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: JANEIRO - 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 janeiro/2022 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de janeiro de 2022, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 107 (cento e sete) atendimentos em sala, sendo 73 (setenta e três) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital e 34 (trinta e quatro) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês avaliado, foram aplicados 1.176 (mil cento e setenta e seis) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 44 (quarenta e quatro) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 738 (setecentos e trinta e oito) no SADT, 314 (trezentos e quatorze) no Ambulatório e 80 (oitenta) 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
Total	44	738	314	80	1.176

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)

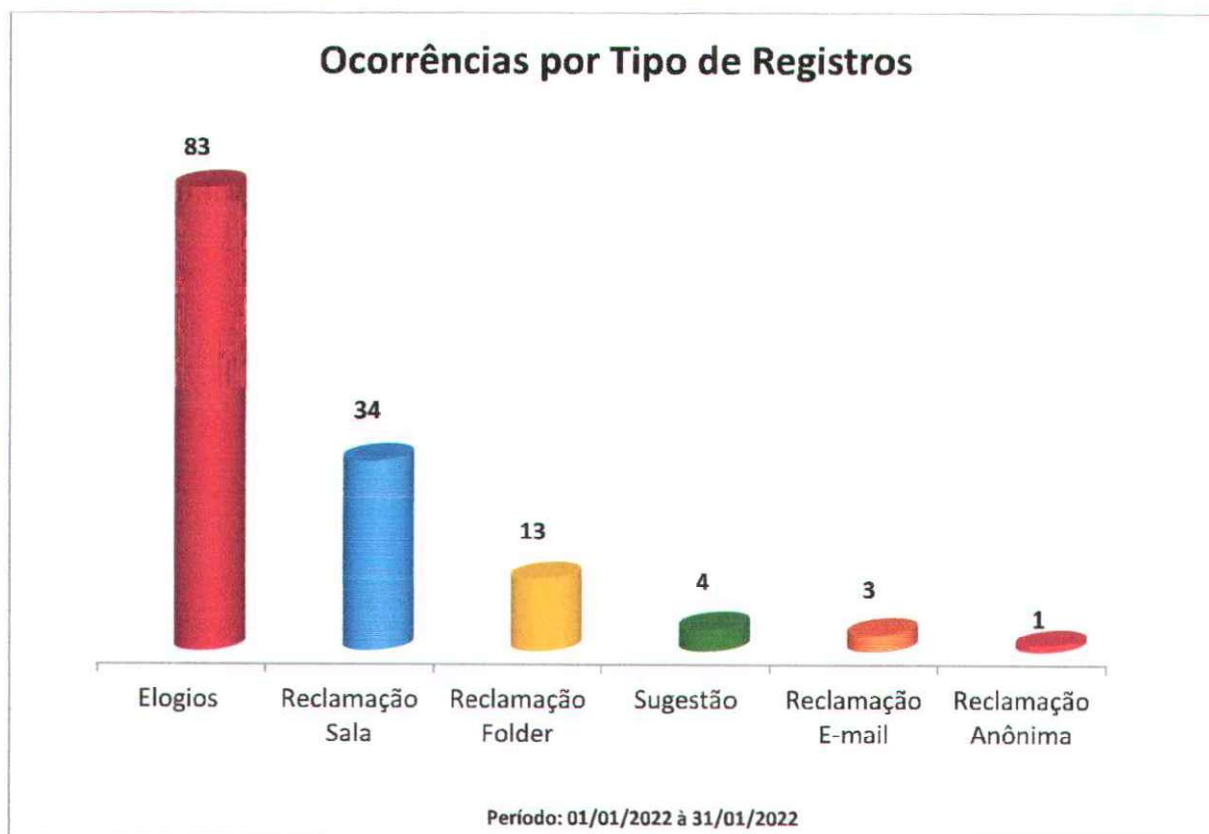
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

No mês de janeiro/2022, o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 138 (cento e trinta e oito) ocorrências, sendo todas registradas via Sistema SAS - Interact, correspondendo a 83 (oitenta e três) elogios, 34 (trinta e quatro) reclamações em sala, 13 (treze) reclamações através de folder, 04 (quatro) sugestões, 03 (três) reclamações via e-mail e 01 (uma) reclamação anônima.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



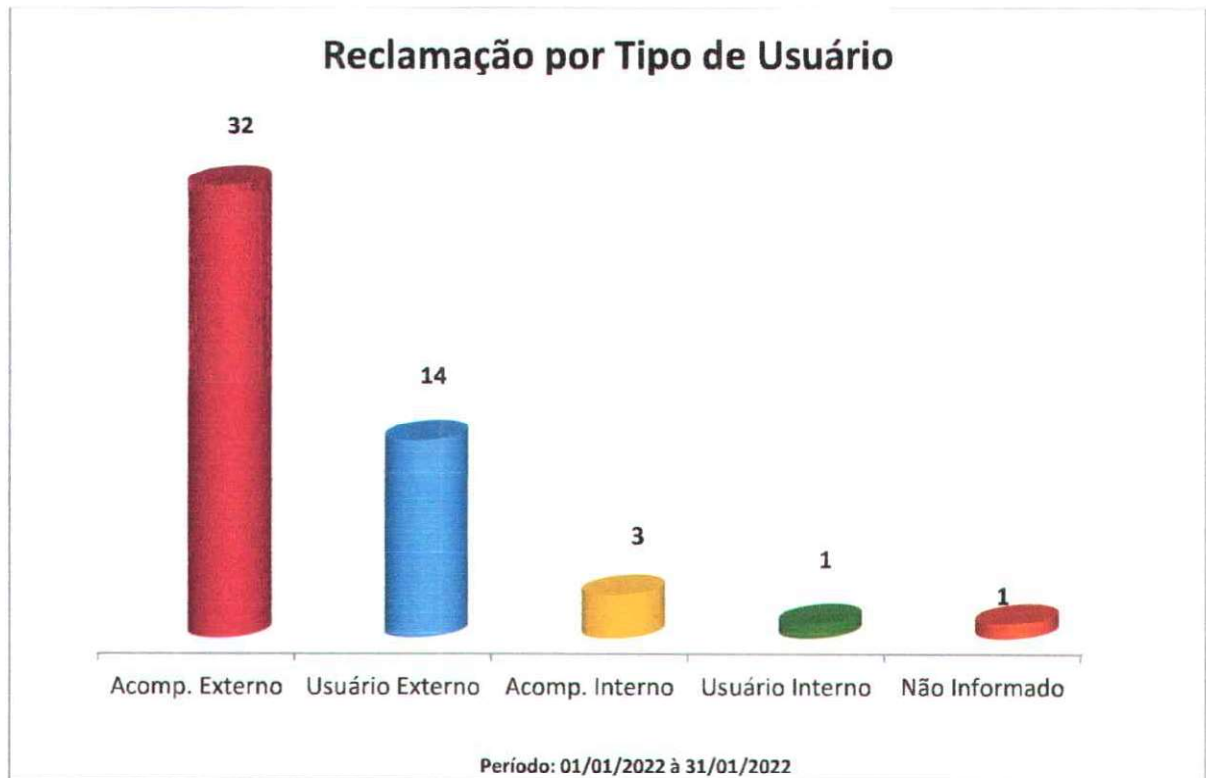
Fonte: Banco de Dados do Interact –SAU-Janeiro/2022

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/02/2022 12:34 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: EF62854BB0286C32.F504B43426368E3.AB0A8624C2190C8A.E18F6C3D546F20F7

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

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

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário



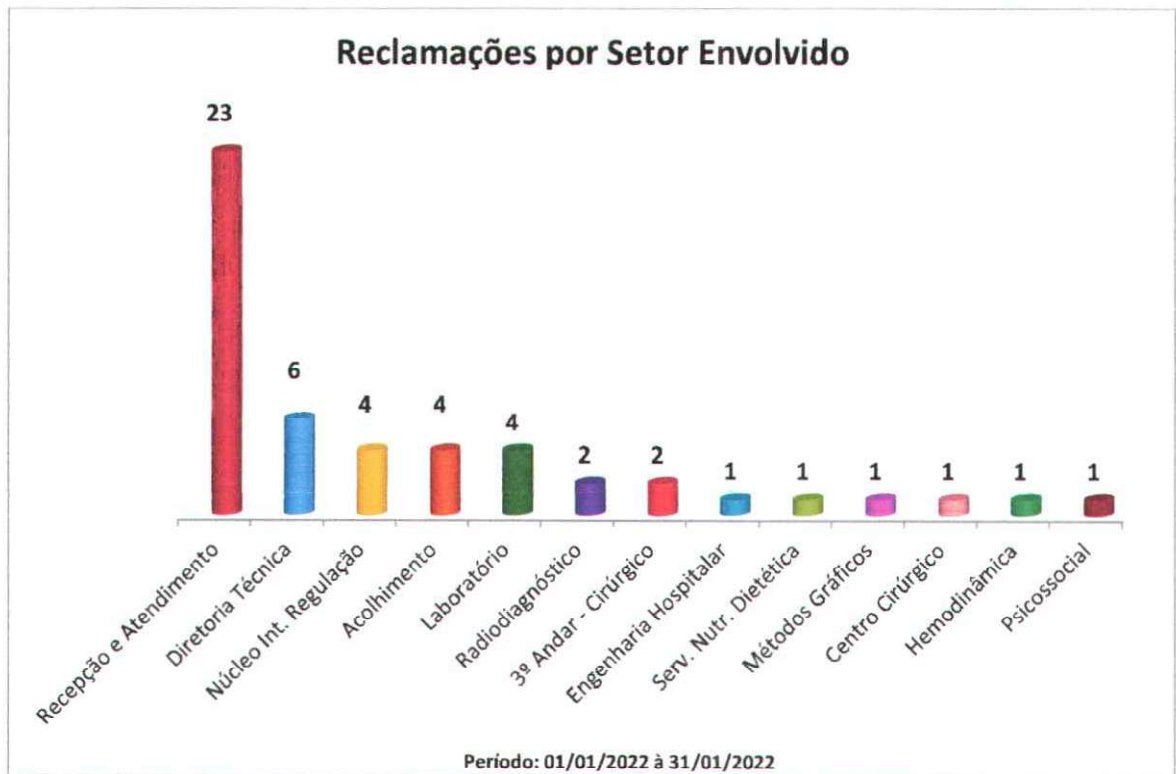
Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Janeiro/2022

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/02/2022 12:34 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: EF62894BB0286C32.F504B43426368E3.AB0A8624C2190C8A.E18F6C3D546F20F7

No mês de janeiro/2022 foram registradas 51 (cinquenta e um) reclamações, destacando-se os setores Recepção e Atendimento, Diretoria Técnica, 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

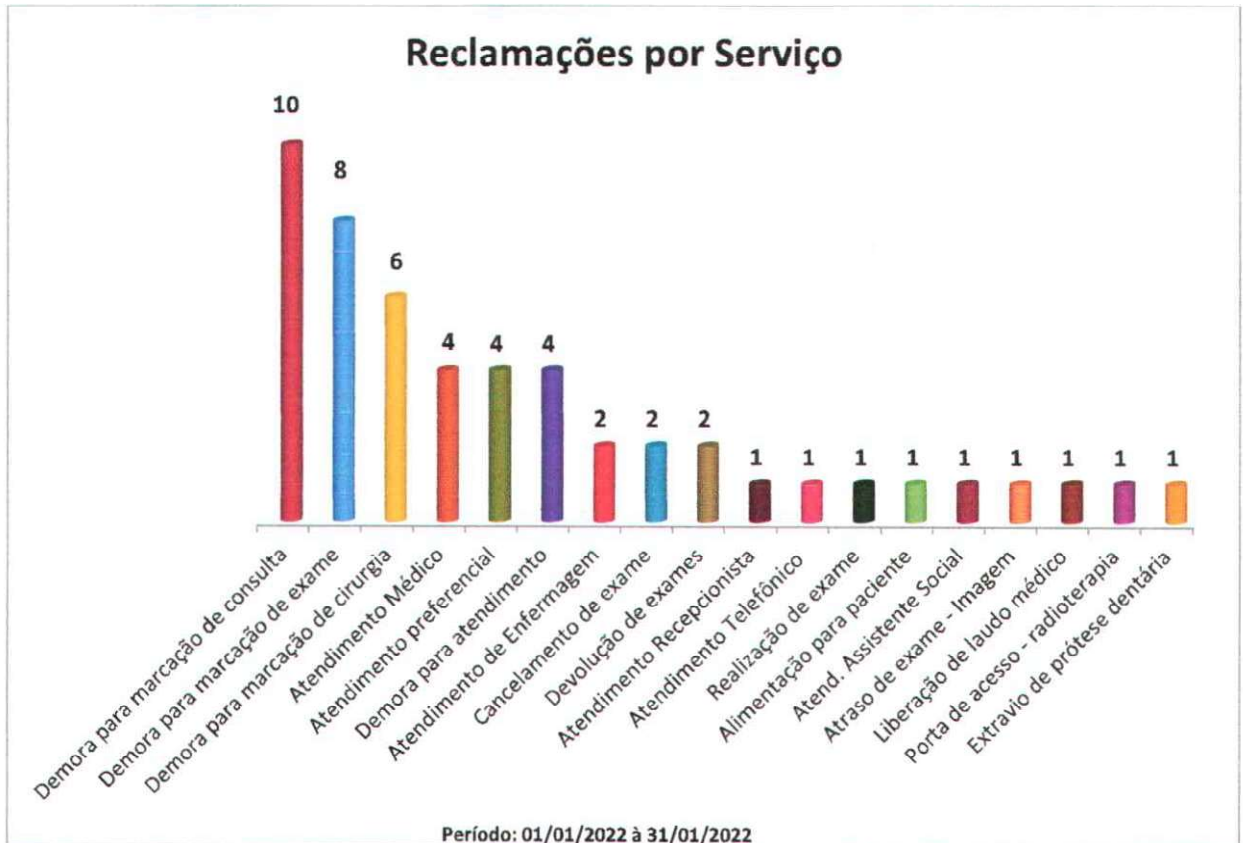


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Janeiro/2022

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
513BD134A17AD84F.BDAD721105B03BC5.0439720EFAA0050D.8C9B2C7A6B2A3C59
EM 14/02/2022 12:34 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 513BD134A17AD84F.BDAD721105B03BC5.0439720EFAA0050D.8C9B2C7A6B2A3C59

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por serviço:

GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço



Período: 01/01/2022 à 31/01/2022

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

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

No mês de referência, a forma de retorno aos usuários mais utilizada pelo SAU, foi através de contato telefônico. Das 51 (cinquenta e um) queixas formalizadas, 50 (cinquenta) foram com autores devidamente identificados e destas, 49 (quarenta e nove) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 01 (um) retorno realizado pessoalmente ao usuário, em sala.

No mês de janeiro/2022, foram registrados 83 (oitenta e três) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar - Cirúrgico 36 (trinta e seis), Serviço de Higienização e Limpeza 13 (treze), Clínica Oncológica 12 (doze). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 148 (cento e quarenta e oito) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
45	39 (que geraram 103 no total)	148

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 19216 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19219 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19220 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19221 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológica, Fisioterapia, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 19226 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19233 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19235 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Recepção Geral, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19254 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Psicossocial;

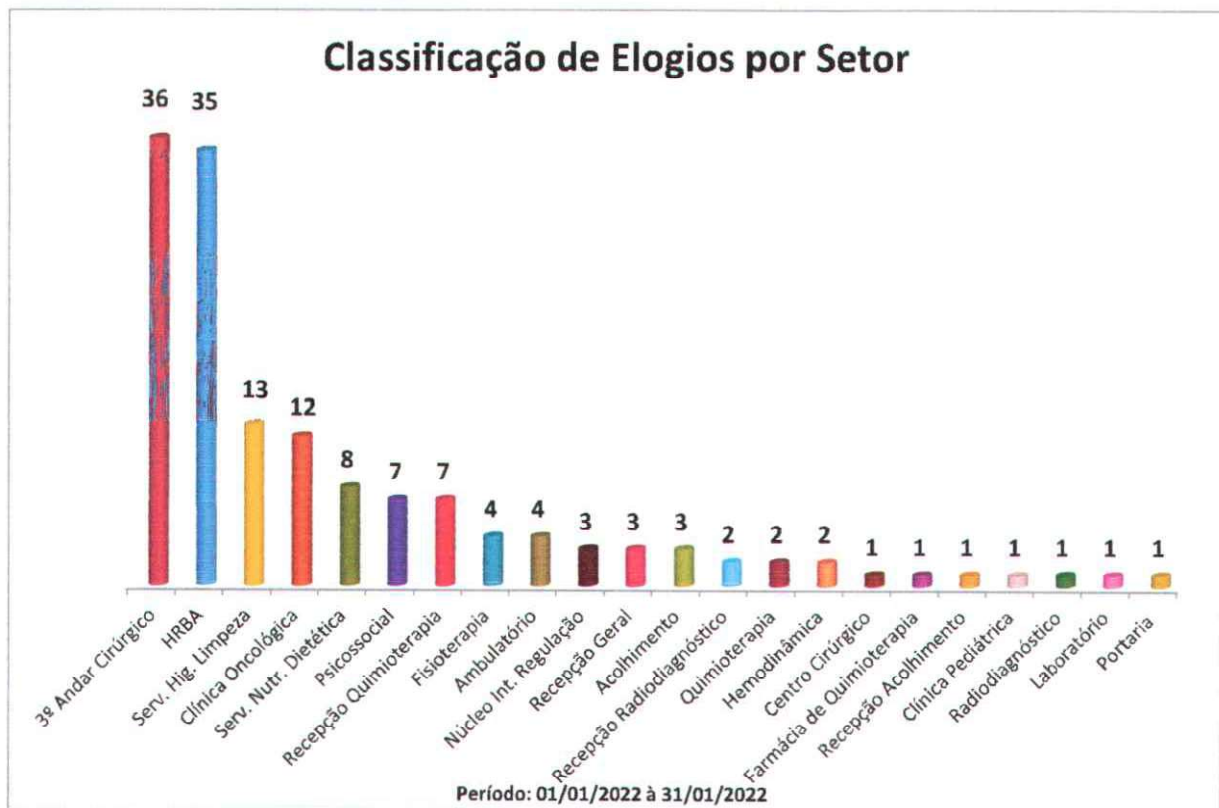
- Código 19255 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19256 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Vigilância, Psicossocial;
- Código 19262 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19288 gerou 06 (seis) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Recepção Geral, Serviço de Nutrição e Dietética, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19290 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19289 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Fisioterapia;
- Código 19293 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 19298 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19299 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19300 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19303 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19306 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológica, Fisioterapia, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 19308 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19309 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

- Código 19316 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19323 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19324 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19325 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19332 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Núcleo Interno de Regulação, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19340 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 19345 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19247 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19234 gerou 03 (três) elogios: Recepção da Quimioterapia, Farmácia da Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19282 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19283 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19285 gerou 04 (quatro) elogios: Recepção Geral, Ambulatório, Laboratório, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19314 gerou 02 (dois) elogios: Radiodiagnóstico, Recepção de Radiodiagnóstico;

- Código 19335 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, Recepção da Quimioterapia;
- Código 19336 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, Recepção da Quimioterapia;
- Código 19341 gerou 03 (três) elogios: Recepção do Acolhimento, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 19329 gerou 03 (três) elogios: Ambulatório, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).

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

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de janeiro foram aplicados 1.176 (mil cento e setenta e seis) 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			Total
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	44	12,3%	99,6%	44
SADT	738	12,1%	99,3%	738
Ambulatório	314	12,0%	98,3%	314
Pronto Atendimento	80	12,0%	98,4%	80
Média Geral	-	-	98,9%	-
TOTAL	1.176	-	-	1.176

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2022

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 44 (quarenta e quatro) pesquisas, equivalente 12,3% 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 realizadas 738 (setecentos e trinta e oito) pesquisas, representando 12,1% 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 314 (trezentos e quatorze) questionários de pesquisas, correspondendo a 12% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,3%, continuando acima da meta definida (90%).

No Pronto Atendimento foram realizadas 80 (oitenta) pesquisas, determinando 12% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de janeiro. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,4%, 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 janeiro/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.

6. Considerações Finais

No mês de janeiro/2022, a média geral de satisfação manteve-se superior à meta determinada (90%), apresentando resultado de 98,9%.

No que no que concerne às pesquisas de satisfação realizadas no mês avaliado, foram aplicados 1.176 (mil cento e setenta e seis) questionários, alcançando N amostral de 12,1%, 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 12,3% nas Unidades de Internação, 12,1% em SADT, 12% em Ambulatório e 12% 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 51 (cinquenta e um), sendo 50 (cinquenta) com autores devidamente identificados. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolatividade foi correspondente a 94,1%.

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 janeiro/2022, foram registrados 83 (oitenta e três) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar - Cirúrgico 36 (trinta e seis), Serviço de Higienização e Limpeza 13 (treze), Clínica Oncológica 12 (doze). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 148 (cento e oito) 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, resultante 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	34	34	33	0	1	0	2
Registros de Reclamação via Folder	13	13	13	0	0	0	0
Registros de Reclamação via E-mail	3	3	3	0	0	0	1
Total de Registros	50	50	49	0	1	0	3

Observação: No mês de janeiro, foi registrada 01 (um) reclamação anônima, sendo esta tratada, porém sem possibilidade de retorno ao autor, totalizando 51 (cinquenta 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.

48 / 51 x 100 = 94,1% 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.

Gausa
Datane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

