



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: JULHO - 2019



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Julho de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 150 (cento e cinquenta) atendimentos em sala, sendo 115 (cento e quinze) voltados à informação e orientação sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais (UTI Adulto) e 34 (trinta e quatro) atendimentos que geraram registros de reclamações no sistema Interact SAS.

Quanto às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.134 (um mil cento e trinta e quatro) questionários, sendo 76 (setenta e seis) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 308 (trezentos e oito) no Ambulatório, 689 (seiscentos e oitenta 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	74	520	275	56	925
Fevereiro	101	667	308	71	1.147
Março	130	643	323	59	1.155
Abril	123	640	297	65	1.125
Maiο	121	688	306	55	1.170
Junho	75	680	300	66	1.121
Julho	76	689	308	61	1.134
Total	700	4.527	2.117	433	7.777

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 136 (cento e trinta e seis) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 76 (setenta e seis) elogios, 34 (trinta e quatro) relatos de reclamações em sala, 17 (dezessete) sugestões e 09 (nove) relatos de reclamação através de folders.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

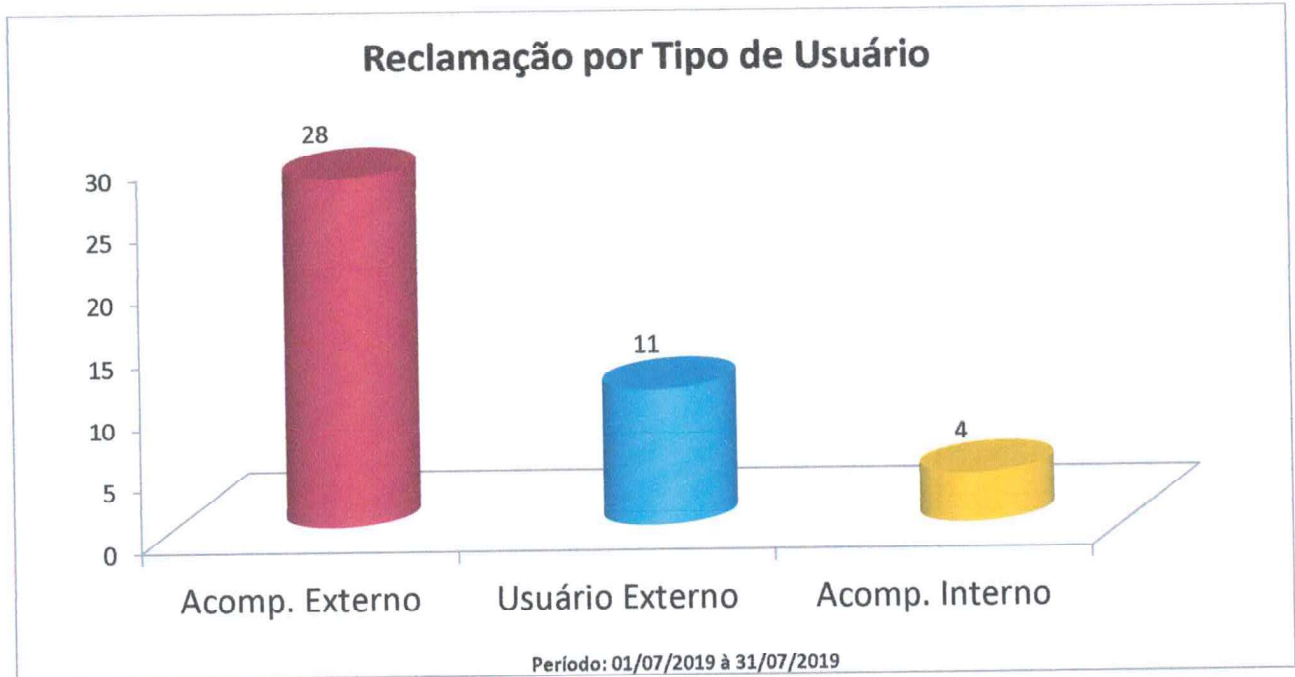


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Julho/2019

Em relação aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Acompanhante Externo e Usuário Externo.

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

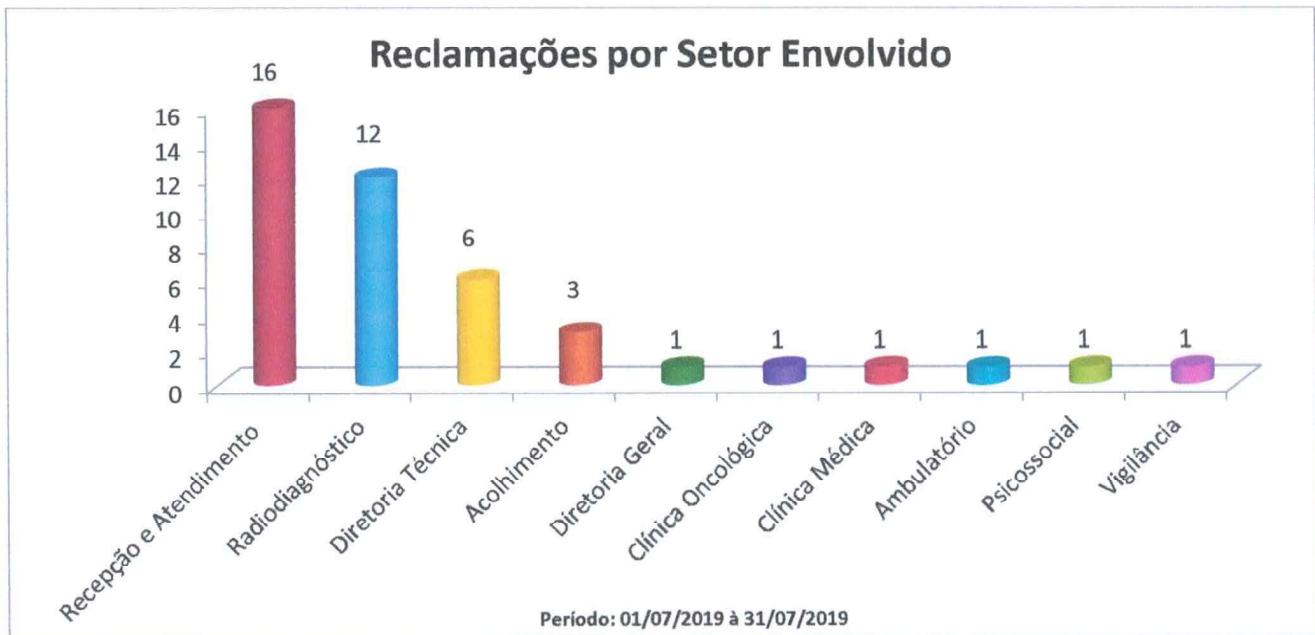


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Julho/2019

No mês de referência, foram registradas 43 (quarenta e três) reclamações, com destaque para os setores de Recepção e Atendimento, Radiodiagnóstico e Diretoria Técnica, seguido por outros.

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

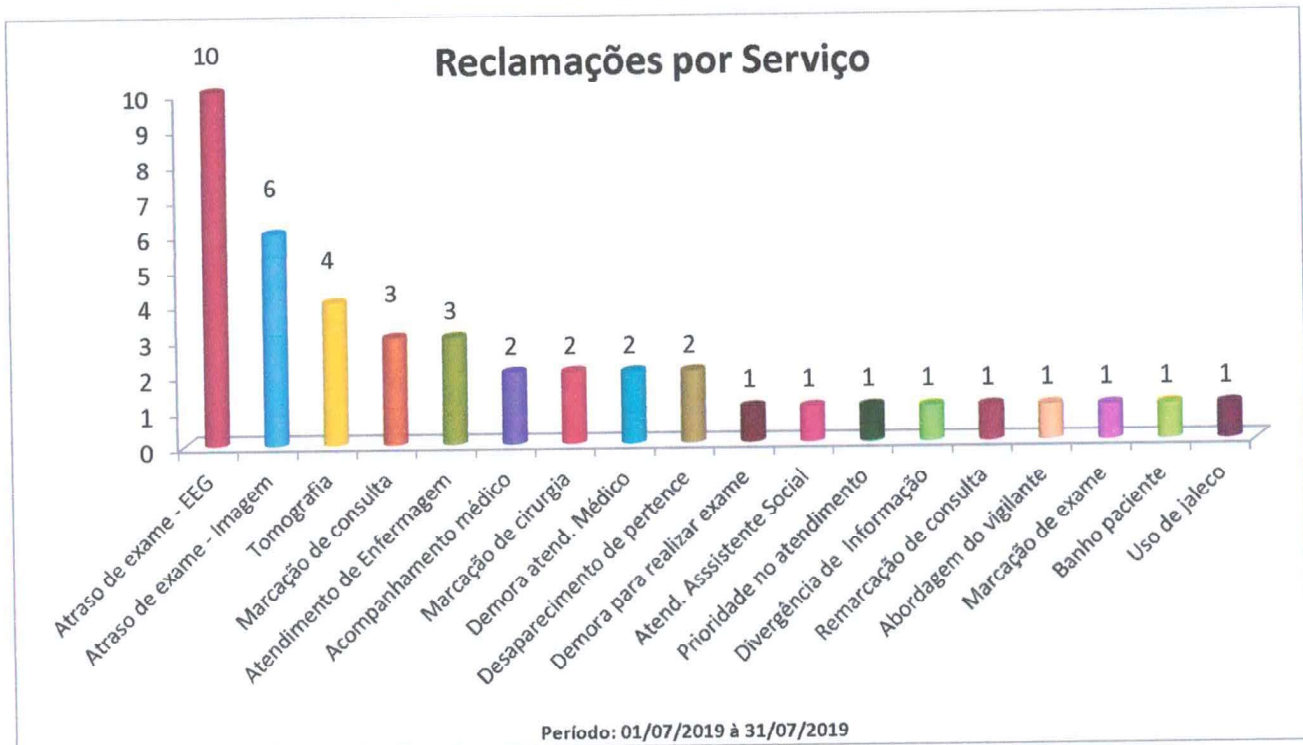
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



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

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por serviço:

GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Julho/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 aos usuários pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, no mês analisado, foi através de contato telefônico. Foram registradas 43 (quarenta e três) reclamações com autores devidamente identificados, destas 41 (quarenta e um) retornos telefônicos foram bem sucedidos, 01 (um) retorno realizado pessoalmente ao usuário, no SAU e 01 (um) retorno realizado através do envio de carta.

No mês analisado, foram registrados 76 (setenta e seis) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Cirúrgica com 12 (doze), Hemodinâmica com 09 (nove) e Serviço de Higienização e Limpeza com 08 (oito). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 91 (noventa e um) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
63	13 (que geraram 28 no total)	91

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência.

- Código 15022 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15025 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15026 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15031 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Oncológica;
- Código 15042 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia e Recepção da Fisioterapia;
- Código 15060 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal e Fisioterapia;
- Código 15064 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15078 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15105 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15123 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15133 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15035 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15142 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Acolhimento.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados


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

Em Julho foram realizados 17 (Dezessete) registros de sugestões. Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 20 (vinte) sugestões no geral, conforme demonstrado no gráfico 06 – Sugestões.

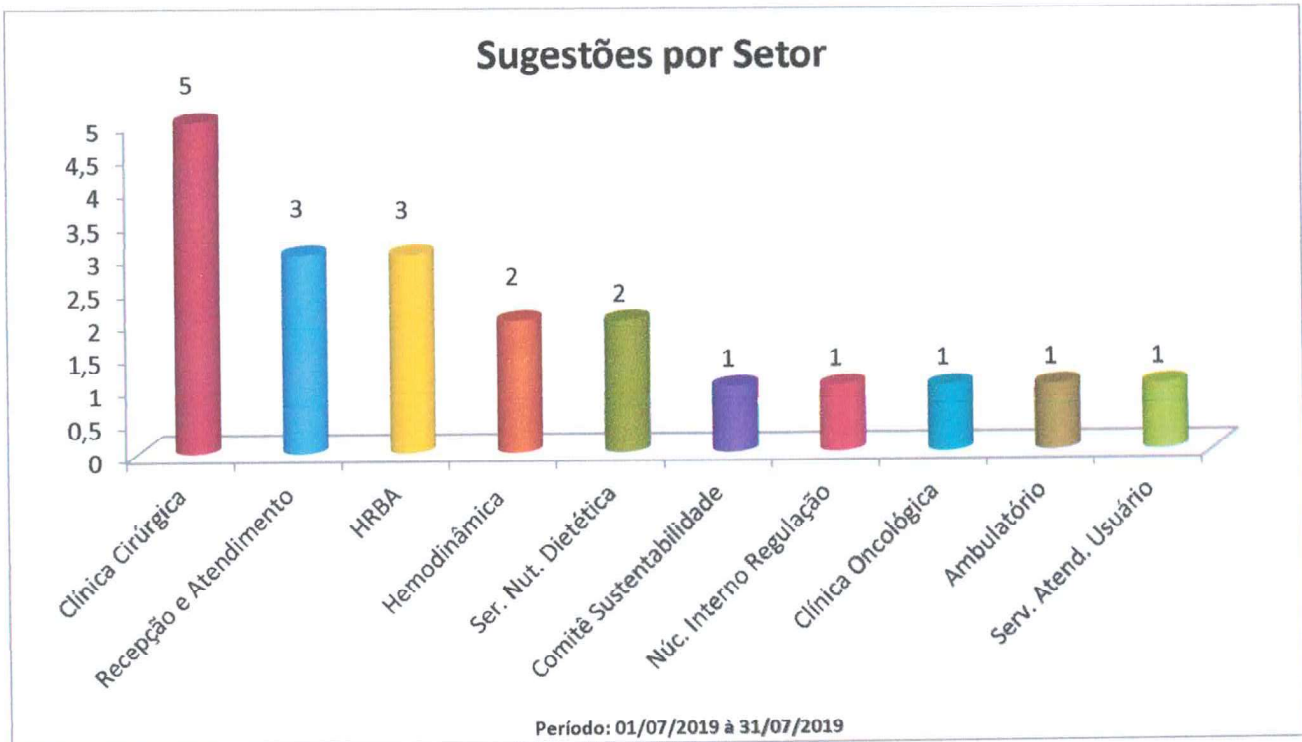
SUGESTÕES INDIVIDUAIS	SUGESTÕES COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE SUGESTÕES
14	3 (que gerou 6 registros de sugestão)	20

Segue abaixo segue os registros que obtiveram mais de uma referência:

- Código 15044 gerou 02 (duas) sugestões: Ambulatório e Núcleo Interno de Regulação;
- Código 15065 gerou 02 (duas) sugestões: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15080 gerou 02 (duas) sugestões: Recepção e Atendimento e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores).

O gráfico abaixo demonstra a classificação de sugestões:

Gráfico 06: Sugestões



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



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Julho foram aplicados 1.134 (mil cento e trinta e quatro) 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			Fev/19			Mar/19			Abr/19			Mai/19			Jun/19		
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %
Internação	74	19,7%	98,5%	101	27,2%	98,8%	130	34,0%	99,4%	123	29,1%	99,0%	121	30,1%	98,6%	75	19,0%	98,7%
SADT	520	10,5%	96,9%	667	11,6%	99,8%	643	10,6%	99,1%	640	10,4%	98,7%	688	10,3%	98,9%	680	10,3%	99,3%
Ambulatório	275	10,7%	95,9%	308	12,0%	98,8%	323	11,6%	97,8%	297	11,0%	97,0%	306	10,4%	98,0%	300	10,3%	98,9%
Pronto Atendimento	56	12,3%	99,4%	71	14,9%	97,9%	59	13,5%	98,8%	65	13,1%	97,9%	55	10,8%	96,7%	66	12,0%	99,6%
Média Geral	-	-	97,7%	-	-	98,8%	-	-	98,8%	-	-	98,2%	-	-	98,1%	-	-	99,1%
TOTAL	925	-	-	1.147	-	-	1.155	-	-	1.125	-	-	1.170	-	-	1.121	-	-

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



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/19			TOTAL
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	
Internação	76	18,5%	98,4%	700
SADT	689	11,8%	99,6%	4.527
Ambulatório	308	11,8%	99,5%	2.117
Pronto Atendimento	61	12,7%	96,9%	433
Média Geral	-	-	98,6%	-
TOTAL	1.134	-	-	7.777



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 76 (setenta e seis) pesquisas, equivalente a 18,5% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,4%, permanecendo superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 689 (seiscentos e oitenta e nove) pesquisas, correspondendo a 11,8% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários de 99,6%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 308 (trezentos e oito) questionários de pesquisas, representando 11,8% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários de 99,5%, mantendo-se acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 61 (sessenta e uma) pesquisas, o que compreende a 12,7% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários de 96,9%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).