



Secretaria de
Saúde Pública

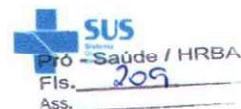


2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: JULHO - 2020

Ruzmeide
Luzineide Santiago
Sup. Administrativo - HRBA
Mat. 001421

www.prosaude.org.br • secgeral@hrbaprosauade.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)



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Julho de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 158 (cento e cinquenta e oito) atendimentos em sala, sendo 85 (oitenta e cinco) voltados à informações e orientações sobre normas e 73 (cinquenta e três) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 927 (novecentos e vinte e sete) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 46 (quarenta e seis) nas Unidades de Internação (Clínicas UTI Adulto Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 232 (duzentos e

trinta e dois) no Ambulatório, 575 (quinhentos e setenta e cinco) no SADT e 74 (setenta e quatro) 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
Fevereiro	87	639	303	66	1.095
Março	100	675	310	62	1.147
Abril	68	635	230	70	1.003
Maiο	45	481	133	49	708
Junho	46	520	175	83	824
Julho	46	575	232	74	927
Total	501	4.194	1.687	465	6.847

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

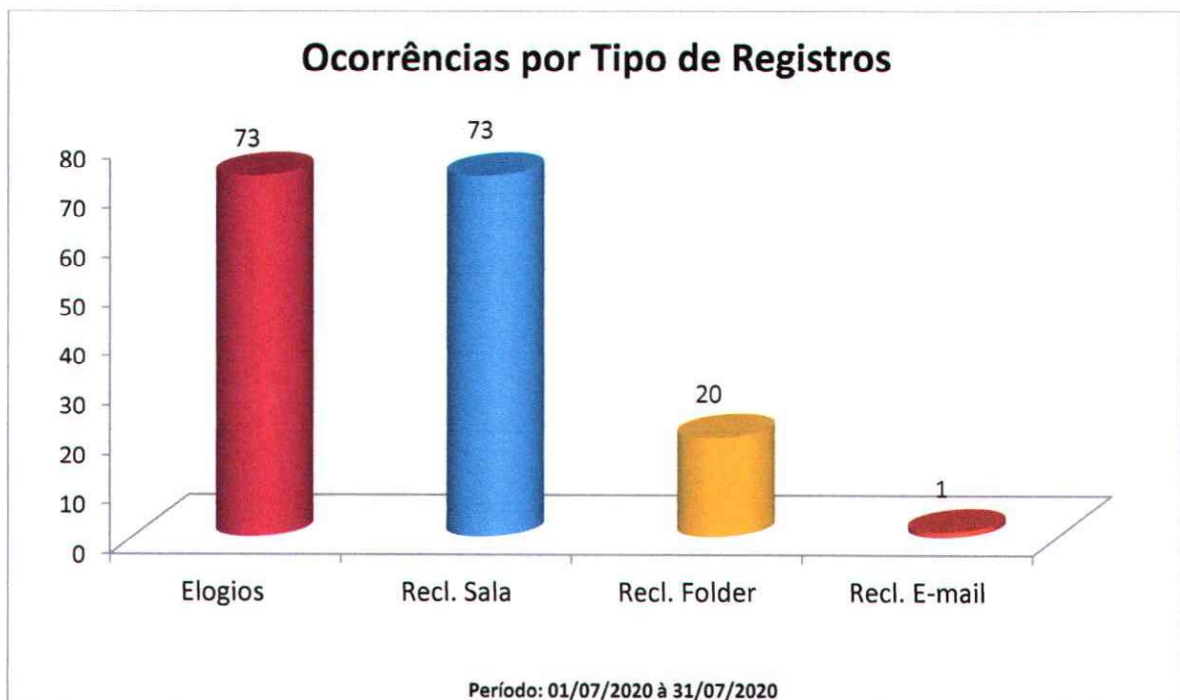
Frisa-se que a diminuição no quantitativo de pesquisas de satisfação do usuário nos últimos meses está relacionado a redução temporária da oferta de alguns serviços, a qual foi impactada pela pandemia de Covid-19. Contudo, mesmo com todo este cenário preocupante, a taxa de satisfação dos usuários dos serviços disponibilizados pelo HRBA, manteve-se superior à meta estabelecida (10%).

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 167 (cento e sessenta e sete) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 73 (setenta e três) elogios, 73 (setenta e três) reclamações em sala, 20 (vinte) reclamações através de folder e 01 (uma) reclamação via e-mail.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



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

Referente aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Acompanhante Externo, Usuário Externo, seguido por outros.

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

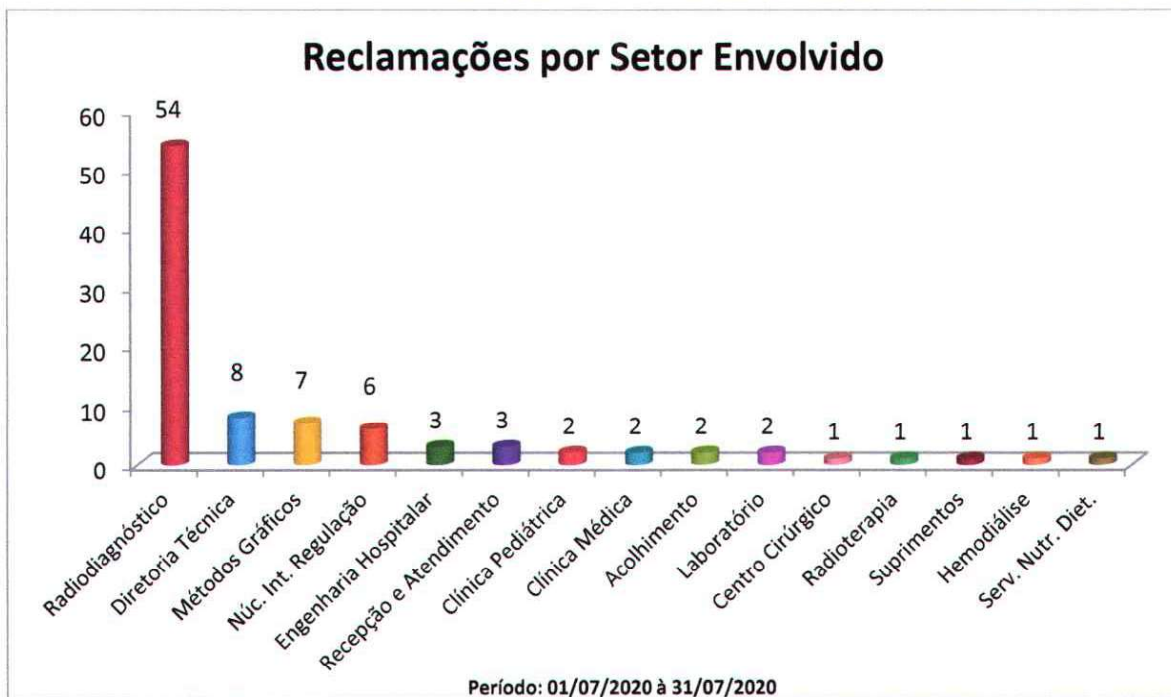


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Julho/2020

No mês de Julho, foram registradas 94 (noventa e quatro) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Diretoria Técnica, Métodos Gráficos, seguido por outros.

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

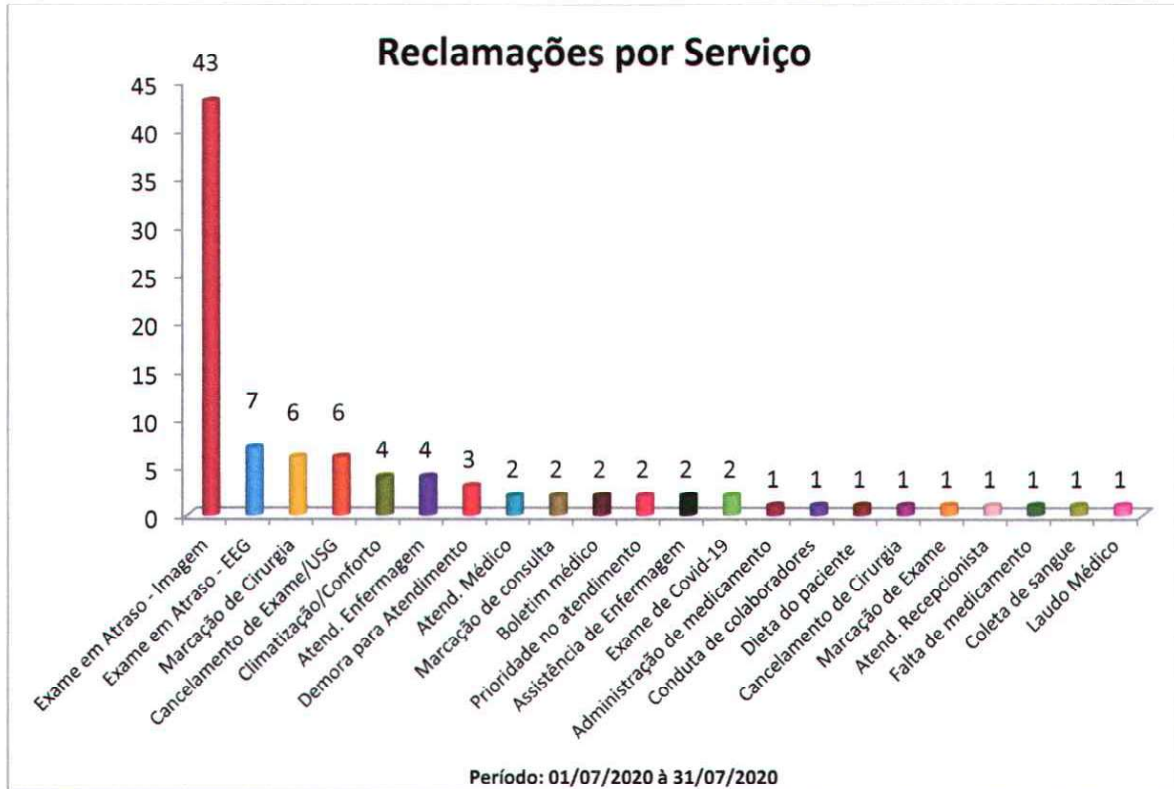
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Julho/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/Julho/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 analisado, foi contato telefônico. Das 94 (noventa e quatro) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 93 (noventa e três) retornos foram através de contatos telefônicos e 01 (um) retorno realizado pessoalmente ao usuário, em sala.

No mês de Julho, foram registrados 73 (setenta e três) elogios, destacando-se os setores: Clínica Médica 34 (trinta e quatro), Serviço de Nutrição e Dietética 12 (doze), e Serviço de Higienização e Limpeza 08 (oito). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 100 (cem) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
54	19 (que geraram 46 no total)	100

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 16584 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Fisioterapia e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16588 gerou 05 (cinco) elogios: Recepção Geral, Recepção do Acolhimento, Recepção da Quimioterapia, Recepção da Radioterapia e Recepção do Ambulatório;
- Código 16589 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16603 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório Oncológico e Recepção da Quimioterapia;
- Código 16611 gerou 02 (dois) elogios: Farmácia e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16646 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16649 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório Oncológico e Radioterapia;
- Código 16650 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do CCU e Recepção da Radioterapia;
- Código 16651 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16661 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);

- Código 16666 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 16672 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores).
- Código 16689 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores).
- Código 16690 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16700 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16702 gerou 03 (três) elogios: Fisioterapia, UTI COVID e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16728 gerou 03 (três) elogios: Ambulatório da Oncologia, Recepção da Radioterapia e CCU;
- Código 16731 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 16741 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Julho foram aplicados 927 (novecentos e vinte e sete) 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	Jani/20		Fev/20		Mar/20		Abr/20		Mai/20		Jun/20		Jul/20		TOTAL
	Total de Pesquisas	Satisfação %	Total de Pesquisas	Satisfação %	Total de Pesquisas	Satisfação %	Total de Pesquisas	Satisfação %	Total de Pesquisas	Satisfação %	Total de Pesquisas	Satisfação %	Total de Pesquisas	Satisfação %	
Internação	109	28,0%	87	21,9%	100	25,1%	68	16,9%	45	14,7%	46	13,8%	46	13,9%	501
SADT	669	11,3%	639	10,7%	675	11,0%	635	10,9%	481	11,2%	520	10,6%	575	11,5%	4.194
Ambulatório	304	11,7%	303	11,1%	310	11,1%	230	11,1%	133	11,0%	175	11,2%	232	11,4%	1.687
Pronto Atendimento	61	12,2%	66	11,6%	62	10,7%	70	11,3%	49	11,2%	83	12,1%	74	13,1%	465
Média Geral	-	98,9%	-	99,5%	-	99,4%	-	99,4%	-	99,4%	-	99,4%	-	99,5%	-
TOTAL	1.143	-	1.095	-	1.147	-	1.003	-	708	-	824	-	927	-	6.847

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



Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 46 (quarenta e seis) pesquisas, equivalente a 13,9% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,7%, mantendo-se superior à meta recomendada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 575 (quinhentos e setenta e cinco) pesquisas, correspondendo a 11,5% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,8%, permanecendo acima da meta estabelecida (90%).

No Ambulatório foram aplicados 232 (duzentos e trinta e dois) questionários de pesquisas, o que representa 11,4% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,2%, continuando superior à meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 74 (setenta e quatro) pesquisas, o que corresponde a 13,1% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,2%, prosseguindo superior à meta preconizada (90%).





Secretaria de
Saúde Pública



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, 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 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). Entretanto, no mês de Julho/2020 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).



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 Julho/2020 a média geral de satisfação correspondeu a 99,2%, permanecendo superior à meta preconizada (90%). O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico obteve maior índice de satisfação no período em análise (99,8%).

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas, no mês analisado foram aplicados 927 (novecentos e vinte e sete) questionários, atingindo N amostral de 11,7%. O resultado alcançado foi: Unidades de Internação de 13,9%, SADT 11,5%, Ambulatório 11,4% e Pronto Atendimento 13,1%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

No que se refere às manifestações, no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), foram realizados 94 (noventa e quatro) registros de reclamação, todos de usuários devidamente identificados e o percentual de queixas resolvidas foi de 89,3%. É importante reforçar 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.

No mês de Julho, foram registrados 73 (setenta e três) elogios, destacando-se os setores: Clínica Médica 34 (trinta e quatro), Serviço de Nutrição e Dietética 12 (doze), e Serviço de Higienização e Limpeza 08 (oito).

Observa-se que no decorrer dos meses analisados, 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.