



Secretaria de Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: MAIO, JUNHO E JULHO - 2021

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 13/08/2021 16:58 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 4512108956022E02.6C11f9f5A9288661.554EA8660DF85220.A7FD33300116F3367

Rozemary Luzimide Santiago
Sup. Administrativo - HRBA
Mat. 021421



RELATÓRIO TRIMESTRAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: Maio, Junho e Julho/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 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 preconizados pelo SUS.

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo serviço nos meses de maio, junho e julho de 2021, em conformidade com as metas estipuladas em Contrato de Gestão.

As ações são executadas através da escuta acolhedora, registro das demandas e aplicação de questionário de pesquisa de satisfação. Processo este, que concede o conhecimento das necessidades e expectativas dos usuários, priorizando o atendimento ético, humanizado, com respeito, qualidade e eficiência.

2. Atividades

Durante o trimestre analisado, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 545 (quinhentos e quarenta e cinco) atendimentos, destinados a registros de queixas em sala, informação e orientação sobre normas, consultas e diversos serviços do Hospital.

Foram aplicados 3.790 (três mil setecentos e noventa) questionários de pesquisas, sendo distribuídas da seguinte forma: 179 (cento e setenta e nove) nas Unidades de Internação (Clínicas UTI Adulto Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 2.426 (dois mil quatrocentos e vinte e seis) nos setores de SADT, 964 (novecentos e sessenta e quatro) no Ambulatório e 221 (duzentos e vinte e um) no Pronto Atendimento, conforme pode ser observado na tabela 01 – Quantidade de Pesquisas por Setor.

TABELA 01: Quantidade de Pesquisas por Setor

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Maio/21	50	821	321	68	1.260
Junho/21	55	808	318	66	1.247
Julho/21	74	797	325	87	1.283
Total	179	2.426	964	221	3.790

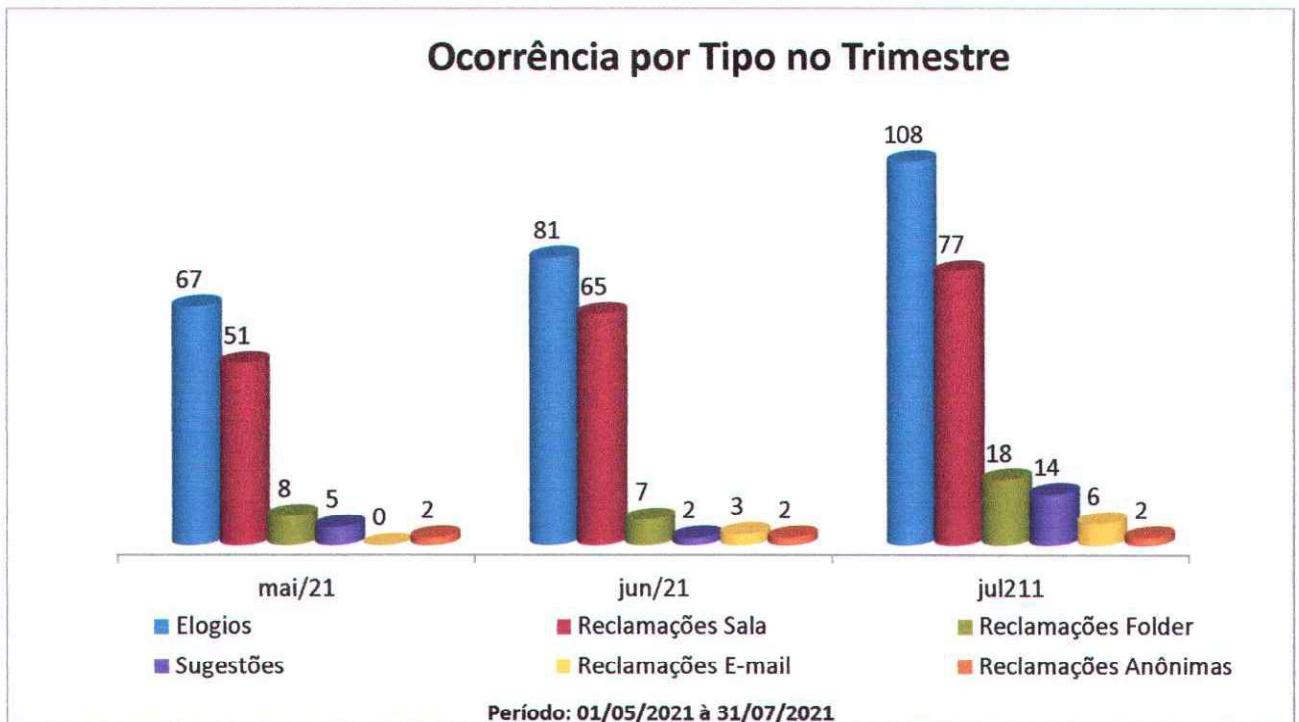
Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU/Maio, Junho e Julho/2021

3. Análise das Ocorrências

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 518 (quinhentos e dezoito) ocorrências (SAS) durante o trimestre, sendo: 256 (duzentos e cinquenta e seis) elogios, 193 (cento e noventa e três) reclamações em sala, 33 (trinta e três) reclamações através de folder, 21 (vinte e um) registros de sugestões, 09 (nove) reclamações via e-mail e 06 (seis) reclamações anônimas.

O gráfico abaixo demonstra o quantitativo mensal de ocorrência por tipo:

GRÁFICO 01: Classificação das Ocorrências por Tipo no Trimestre



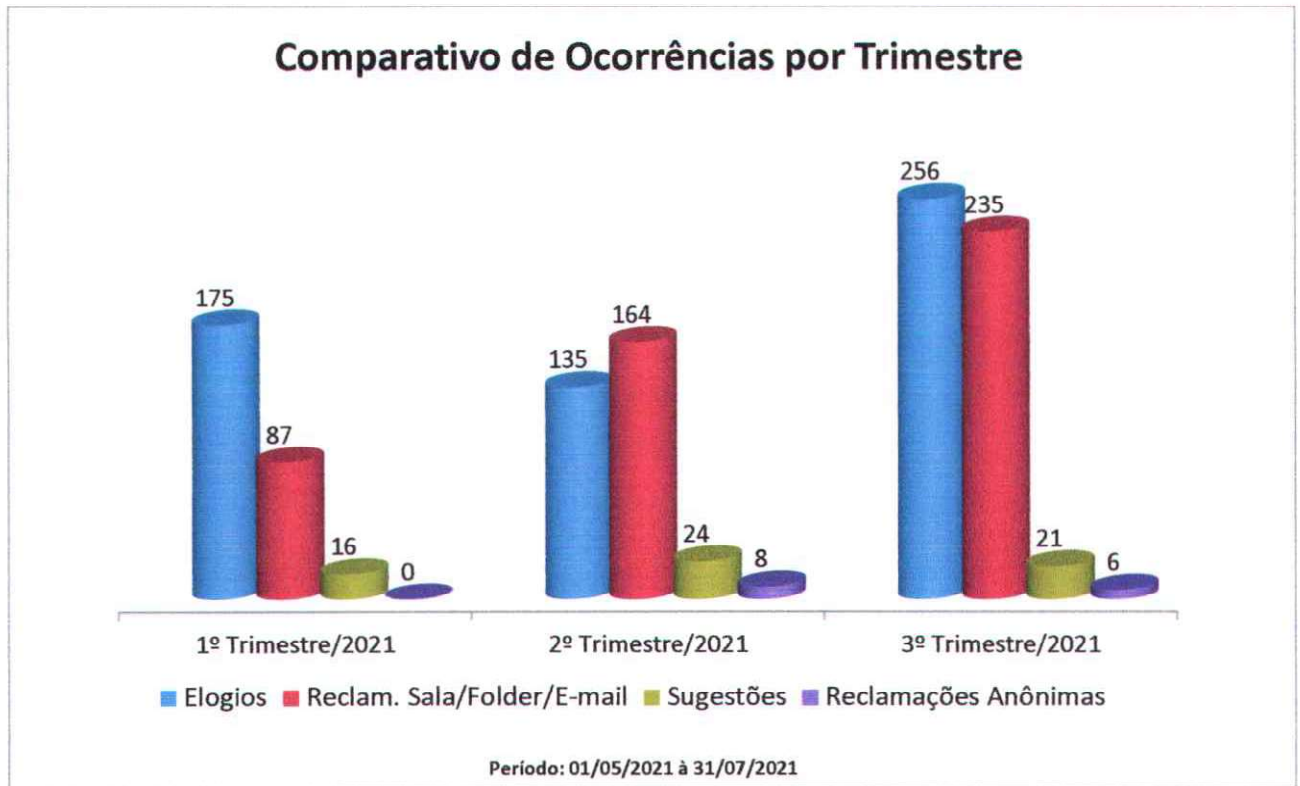
Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU/Maio, Junho e Julho/2021

O gráfico evidencia um crescimento significativo no número de elogios e demonstra oscilação no quantitativo de registros de reclamações sugestões recebidas no mesmo período.

O SAU busca promover à satisfação do usuário, através da resolutividade dada as queixas registradas, sendo que todas as tratativas se iniciam no momento em que se tem o conhecimento da problemática, seja pelo atendimento pessoal em sala ou através da busca ativa realizada junto aos usuários internos e externos que procuram uma solução para suas necessidades.

O gráfico a seguir apresenta o comparativo de ocorrências nos três últimos trimestres:

GRÁFICO 02: Comparativo de Ocorrências por Trimestre



Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU

Em comparação aos trimestres anteriores, o gráfico demonstra aumento no número de reclamações e sugestões recebidas. Ressalta-se que para ambos os registros formalizados, ações de melhorias são executadas para correção das problemáticas sinalizadas pelos usuários.

O gráfico evidencia também um crescimento significativo de elogios, os quais fazem referência a diversas situações que agregam valor ao paciente durante o cuidado recebido, ajudando de forma considerável na sua recuperação. Conforme pode-se observar, no 3º trimestre/2021 o número de elogios registrados ultrapassaram notadamente os resultados apresentados nos trimestres anteriores.

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, em parceria com o Comitê de Melhoria Contínua, mensalmente realiza a entrega dos elogios feitos pelos usuários aos profissionais mencionados. Elogios estes, que fazem parte do reconhecimento pelo trabalho realizado com amor e dedicação por parte dos colaboradores do HRBA.

Além das atividades desenvolvidas pelo SAU, em busca de soluções para os problemas/necessidades apresentados pelos usuários, existe uma ferramenta para análise das manifestações de sugestões recebidas, que é o Comitê de Melhoria Contínua, o qual é composto por profissionais de áreas estratégicas que se reúnem ordinariamente uma vez ao mês ou conforme necessidade, para traçar e buscar por meio de ações de melhorias respostas a todas as reclamações e sugestões manifestadas pelos usuários dos serviços ofertados pelo HRBA.

Em relação às manifestações de sugestões do usuário, no 3º trimestre/2021, foram realizados 21 (vinte e um) registros. Destaca-se que destes, alguns fizeram referência a mais de um serviço, totalizando 29 (vinte e nove) sugestões no geral. Os temas apresentados, foram diversos, conforme demonstrado no gráfico 03 – Sugestões por Serviços no Trimestre.

Gráfico 03: Classificação das Sugestões por Serviço



Período: 01/05/2021 à 31/07/2021

Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU/Maio, Junho e Julho/2021

4. Resultado das Pesquisas de Satisfação

Durante o trimestre analisado foram aplicados 3.790 (três mil setecentos e noventa) questionários nos setores Unidades de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento. A tabela abaixo apresenta dados referentes ao quantitativo de pesquisas, percentual de aplicação de pesquisa e a satisfação por setor.

TABELA 02: Satisfação por Setor/ Trimestre

Setor	Maio/2021			Junho/2021			Julho/2021			TOTAL	Média Satisfação Trimestral	Média Trimestral de Aplicações de Pesquisas
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %			
Internação	50	14,0%	100,0%	55	14,8%	99,6%	74	18,9%	96,7%	179	98,8%	15,9%
SADT	821	12,2%	99,5%	808	12,1%	99,2%	797	12,2%	99,8%	2426	99,5%	12,2%
Ambulatório	321	12,5%	98,4%	318	12,3%	99,0%	325	12,1%	99,3%	964	98,9%	12,3%
Pronto Atendimento	68	14,3%	97,3%	66	14,3%	96,6%	87	16,4%	99,0%	221	97,6%	15,0%
Média Geral	-	-	98,8%	-	-	98,6%	-	-	98,7%	-	98,7%	13,8%
TOTAL	1.260	-	-	1.247	-	-	1.283	-	-	3.790	-	-

Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU/Maio, Junho, Julho/2021





Secretaria de Saúde Pública



Nas Unidades de Internação, a média de aplicação de pesquisa trimestral foi de 15,9%, demonstrando crescimento de 3% em relação último ao trimestre (12,9%). Foram aplicados 179 (cento e setenta e nove) questionários de pesquisas e a média trimestral de satisfação foi de 98,8%, mantendo-se superior a meta determinada (90%).

No Serviço de Apoio e Diagnóstico Terapêutico, a média trimestral de aplicação de pesquisas foi de 12,2%, apresentando crescimento de 0,3% referente ao trimestre anterior (11,9%). Foram realizadas 2.426 (dois mil quatrocentos e vinte e seis) pesquisas e a média trimestral de satisfação foi de 99,5%, apresentando-se acima da meta definida (90%).

No Ambulatório, a média trimestral de aplicação de pesquisa obteve o resultado de 12,3%, sendo 0,6% superior ao último trimestre (11,7%). Foram executadas 964 (novecentos e sessenta e quatro) pesquisas e a média trimestral de satisfação foi de 98,9% ultrapassando a meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento, a média trimestral de aplicação de pesquisa atingiu 15,0%, sendo 2,7% superior ao trimestre anterior (12,3%). Foram aplicados 221 (duzentos e vinte e um) questionários de pesquisas e a média trimestral de satisfação foi de 97,6%, apresentando-se superior a meta estabelecida (90%).

No trimestre analisado, a média geral de aplicação de pesquisas foi de 13,8% e o índice de satisfação do usuário atingiu o resultado de 98,7%, ambas ultrapassaram a meta definida em contrato de gestão.

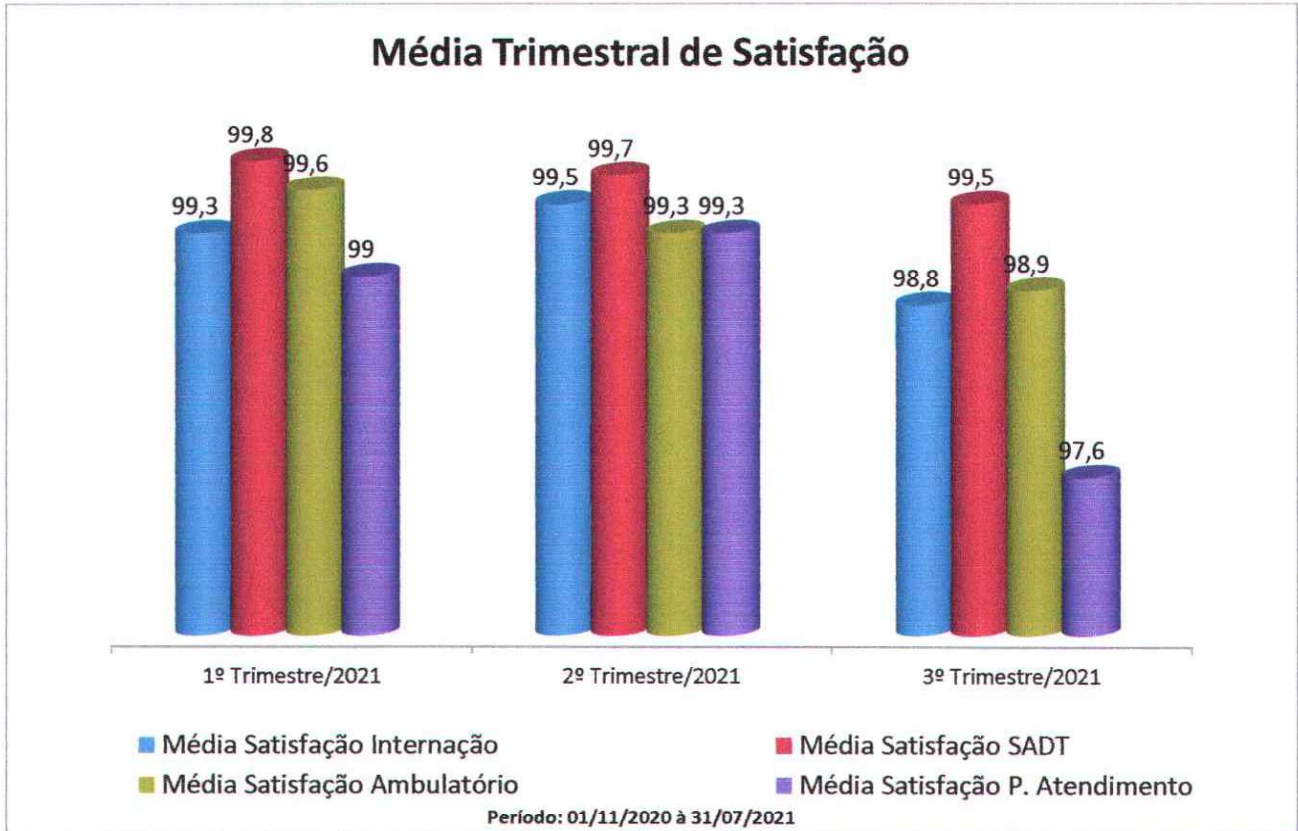
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 13/08/2021 16:58 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 45121085602E02.6C11f9f5A928661.554EA66860DF85220.A7FD3300116F3367

Diana C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA



O gráfico abaixo contém a média de satisfação dos setores por trimestre:

Gráfico 04: Média Trimestral de Satisfação



Fonte: Banco de Dados do Interact-SAU

O gráfico evidencia, nos trimestres analisados, excelente resultado no nível de satisfação dos usuários. Considera-se que tal resultado é reflexo das boas práticas desenvolvidas nos serviços em busca de melhoria em benefício dos pacientes, através do atendimento humanizado e de excelência, prestado aos usuários.



Secretaria de Saúde Pública



5. Análise dos Registros de Reclamações e Resolutividade

Em relação às manifestações de reclamações no Serviço de Atendimento ao Usuário durante o trimestre, foram registradas 256 (duzentos e cinquenta e seis) reclamações. A média de resolutividade trimestral atingiu 97%, mantendo-se em nível adequado e em consonância com a meta estabelecida (80%).

É importante frisar que conforme estabelecido em contrato de gestão, considera-se resolução, o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-las e que possa ser encaminhada ao seu autor com o esclarecimento ao problema apresentado.

A tabela abaixo apresenta a média de resolução alcançada no 3º trimestre/2021:

TABELA 03: Média de Resolutividade Trimestral

MÊS	PERCENTUAL DE RESOLUÇÃO
Maio/2021	96,7%
Junho/2021	97,4%
Julho/2021	97,0%
Média	97,0%

Destaca-se que a equipe do Serviço de Atendimento ao usuário – S.A.U atua diariamente junto aos gestores das áreas, bem como realizado o monitoramento das respostas, assim como as soluções propostas por estes, o que contribui para um retorno eficaz ao usuário.

Diana C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
Identificador de autenticação: 1D2E8A9_3873_AB2_388F56FBDA96B3591
EM 13/08/2021 16:58 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 451210856022E02.6C11f9f5A9288661.554EA68660DF85220.A7FD3300116F3367



Secretaria de Saúde Pública



As boas práticas adotadas pela equipe do S.A.U têm contribuído com a elevação do número de elogios registrados e o equilíbrio do número de reclamações, o que impacta diretamente no impacto no índice de satisfação dos usuários internos e externos. Os resultados das melhorias são visíveis através da mensuração da evolução do número de registros elogios e do número de reclamações registradas, conforme pode-se observar abaixo:

Elogios	Mês	Qtde.	Reclamações	Mês	Qtde.
	Maio/2021	67		Maio/2021	61
	Junho/2021	81		Junho/2021	77
	Julho/2021	108		Julho/2021	103
	Total trimestre	256		Total trimestre	241

No trimestre analisado, o número de elogios registrados ultrapassou o número de reclamações registradas no mesmo trimestre. Este resultado 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.

Para melhoria contínua do Serviço, o SAU diariamente realiza o acompanhamento das queixas recebidas junto aos diversos setores do HRBA, interagindo ativamente e de forma proativa, em busca da resolutividade, bem como as tratativas, para posteriormente realizar o retorno aos usuários que demandam os relatos.

Daiiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

Daiiane Conceição Maduro Sousa
Supervisora do S.A.U - 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 – Anônimas;
- Anexo 09:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – e-mail;
- Anexo 10:** Cópia dos Registros de Elogios dos Usuários;
- Anexo 11:** Cópia dos Registros de Sugestões dos Usuários.