



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: JUNHO - 2019

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

### 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de Junho de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 123 (cento e vinte e três) atendimentos em sala, sendo 89 (oitenta e nove) voltados à informação e orientação sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento ao serviço social e 33 (trinta e três) atendimentos que geraram registros de reclamações no sistema Interact SAS.

Quanto às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.121 (um mil cento e vinte e um) questionários, sendo 75 (setenta e cinco) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 300 (trezentos) no Ambulatório, 680 (seiscentos e oitenta) no SADT e 66 (sessenta e seis) no Pronto Atendimento.

**TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período**

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	74	520	275	56	<b>925</b>
Fevereiro	101	667	308	71	<b>1.147</b>
Março	130	643	323	59	<b>1.155</b>
Abril	123	640	297	65	<b>1.125</b>
Maior	121	688	306	55	<b>1.170</b>
Junho	75	680	300	66	<b>1.121</b>
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>3.838</b>	<b>1.809</b>	<b>372</b>	<b>6.643</b>

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)

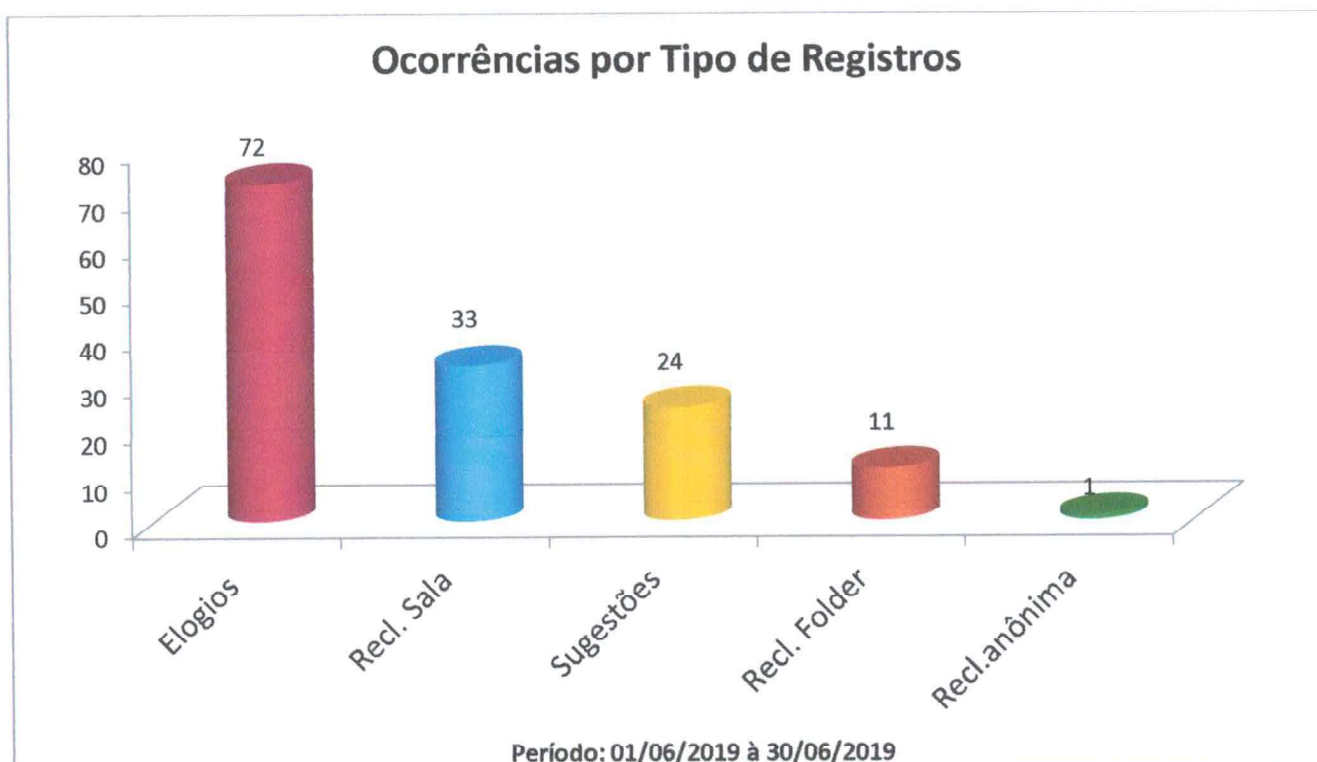
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

### 3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 141 (cento e quarenta e uma) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 72 (setenta e dois) elogios, 33 (trinta e três) relatos de reclamações em sala, 24 (vinte e quatro) sugestões, 11 (onze) relatos de reclamação através de folders e 01 (um) registro de reclamação anônima.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

**GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações**

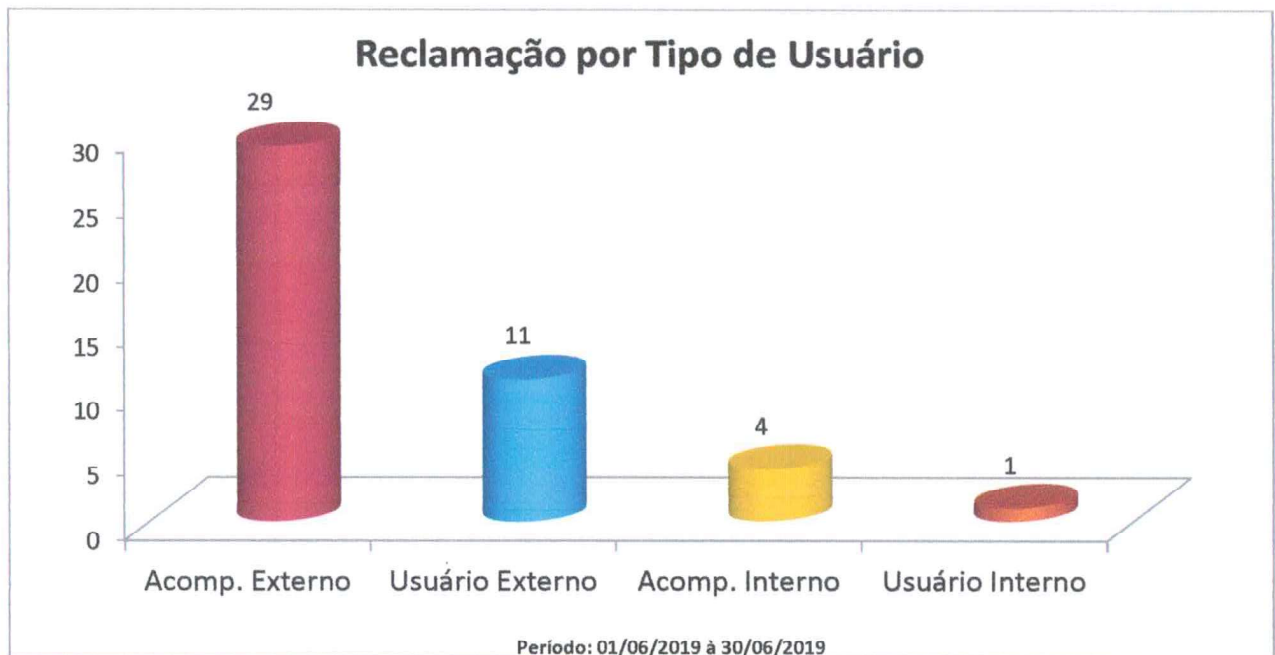


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Junho/2019

Em relação aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Acompanhante Externo e 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/Junho/2019

Foram registradas 45 (quarenta e cinco) 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:

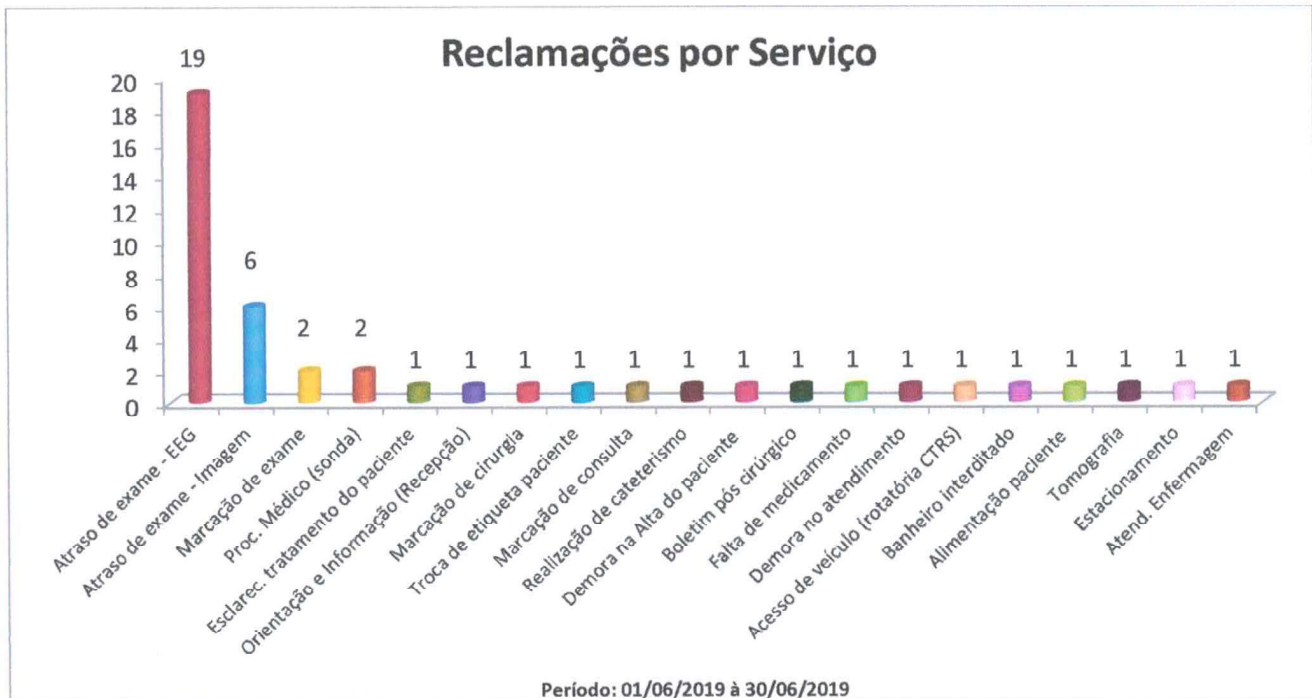
**GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido**



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

O gráfico a seguir demonstra a classificação das reclamações por serviço:

**GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço**



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

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

Foram registradas 44 (quarenta e quatro) reclamações com autores devidamente identificados, sendo todos os retornos realizados através de contatos telefônicos.

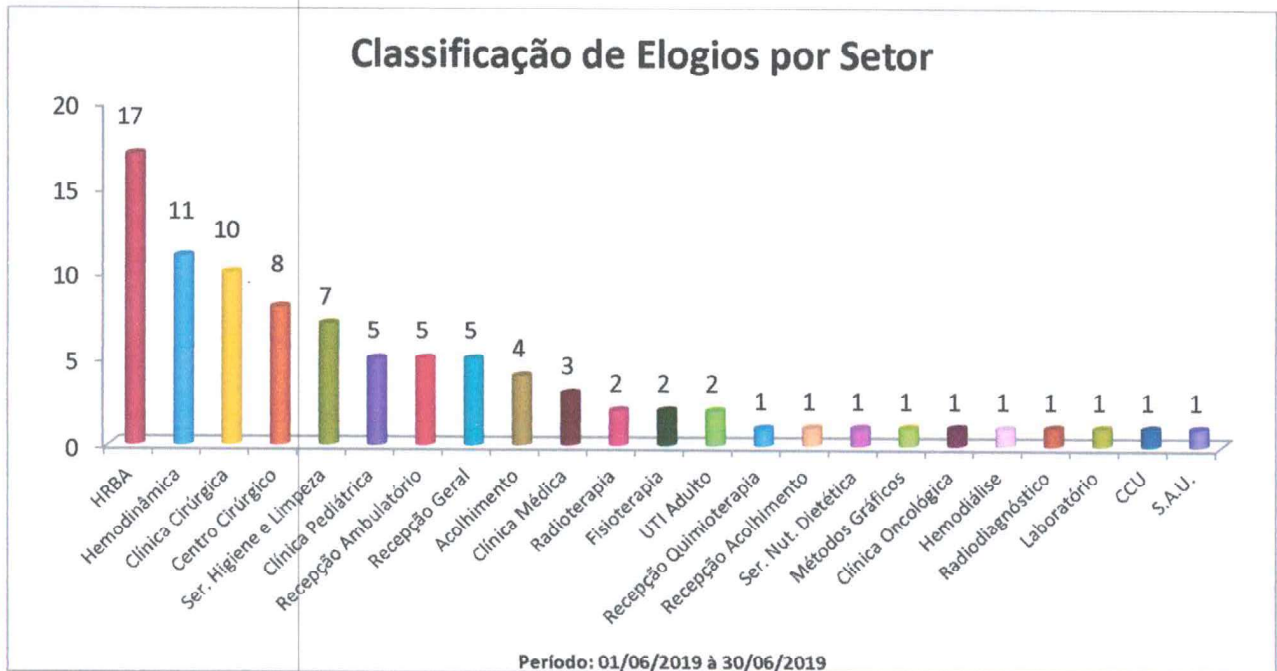
No mês analisado, foram registrados 72 (setenta e dois) elogios, dos quais se destacaram os setores: Hemodinâmica com 11 (onze), Clínica Cirúrgica com 10 (dez) e Centro Cirúrgico com 8 (oito). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 91 (noventa e um) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
58	14 (que geraram 33 no total)	91

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência.

- Código 14865 gerou 03 (três) elogios: Acolhimento, Recepção do Acolhimento e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14867 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14869 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Clínica Cirúrgica e Fisioterapia;
- Código 14882 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14885 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia e Recepção do CCU;
- Código 14890 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Geral e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14892 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 14894 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do Ambulatório e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14897 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14898 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica e Fisioterapia;
- Código 14901 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14975 gerou 03 (três) elogios: Centro Cirúrgico, Recepção Geral e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 14979 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Atendimento ao Usuário, Centro Cirúrgico e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14980 gerou 02 (dois) elogios: Centro Cirúrgico e UTI Adulto.



**Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados**


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

Em Junho foram realizados 24 (vinte e quatro) registros de sugestões. Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 30 (trinta) sugestões no geral, conforme demonstrado no gráfico 06 – Sugestões.

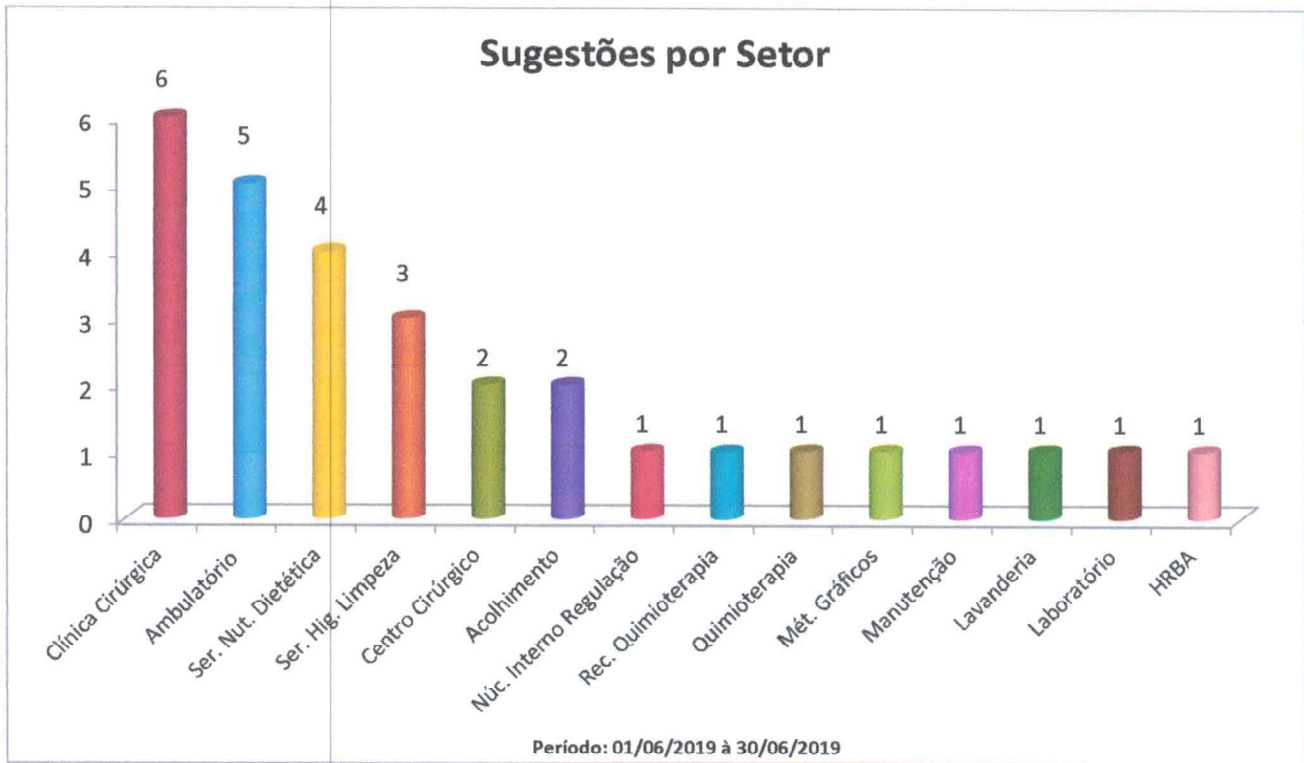
SUGESTÕES INDIVIDUAIS	SUGESTÕES COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE SUGESTÕES
20	4 (que gerou 10 registros de sugestão)	30

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

- Código 14909 gerou 04 (quatro) sugestões: Serviço de Nutrição e Dietética, Manutenção, Núcleo Interno de Regulação e Lavanderia;
- Código 14887 gerou 02 (duas) sugestões: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética.
- Código 14775 gerou 02 (duas) sugestões: Serviço de Higienização e Limpeza e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14859 gerou 02 (duas) sugestões: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética.

O gráfico abaixo demonstra a classificação de sugestões.

**Gráfico 06: Sugestões**



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

#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Junho foram aplicados 1.121 (mil cento e vinte e um) questionários distribuídos nas Unidades de Internação, SADI, 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
	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%	624
SADI	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%	3.838
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%	1.809
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%	372
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	-	-	6.643

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



Secretaria de  
Saúde Pública



GOVERNO DO  
ESTADO DO PARÁ

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 75 (setenta e cinco) pesquisas, equivalente a 19,0% do total de atendimentos realizados durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,7%, mantendo-se em excelente patamar por permanecer superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 680 (seiscentos e oitenta) pesquisas, correspondendo a 10,3% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários de 99,3%, sendo ótimo resultado, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 300 (trezentos) questionários de pesquisas, o que representa 10,3% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários de 98,9%, mantendo-se num excelente nível, acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 66 (sessenta e seis) pesquisas, o que compreende a 12,0% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários de 99,6%, permanecendo em excelente nível, acima da meta preconizada (90%).

