



Secretaria de
Saúde Pública




2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: JUNHO - 2020

Luzineide
Luzineide Santiago
Sup. Administrativo - HRBA
Mat. 001421

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

 **SUS**
Pró - Saúde / HRBA
Fls. 212
Ass. _____



Secretaria de
Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de Junho de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 108 (cento e oito) atendimentos em sala, sendo 59 (cinquenta e nove) voltados à informações e orientações sobre normas, 07 (sete) encaminhamentos a outros profissionais consultas e serviços do Hospital e 42 (quarenta e dois) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 824 (oitocentos e vinte e quatro) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 46 (quarenta e seis) nas Unidades de

Internação (Clínicas UTI Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 175 (cento e setenta e cinco) no Ambulatório, 520 (quinhentos e vinte) no SADT e 83 (oitenta e três) 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
Maio	45	481	133	49	708
Junho	46	520	175	83	824
Total	455	3.619	1.455	391	5.920

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 redução no quantitativo de pesquisas de satisfação do usuário nos últimos meses deve-se a diminuição 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 110 (cento e dez) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 45 (quarenta e cinco) elogios, 42 (quarenta e duas) reclamações em sala, 20 (vinte) reclamações através de folder e 03 (três) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

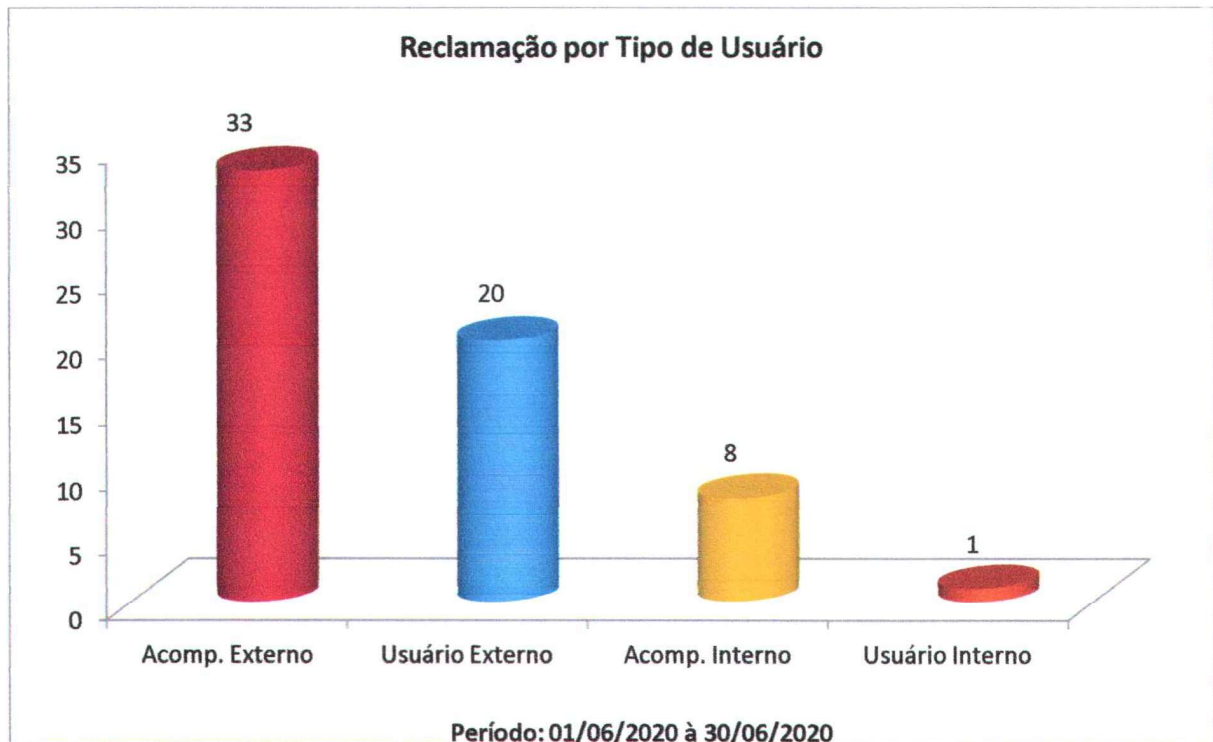


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Junho/2020

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

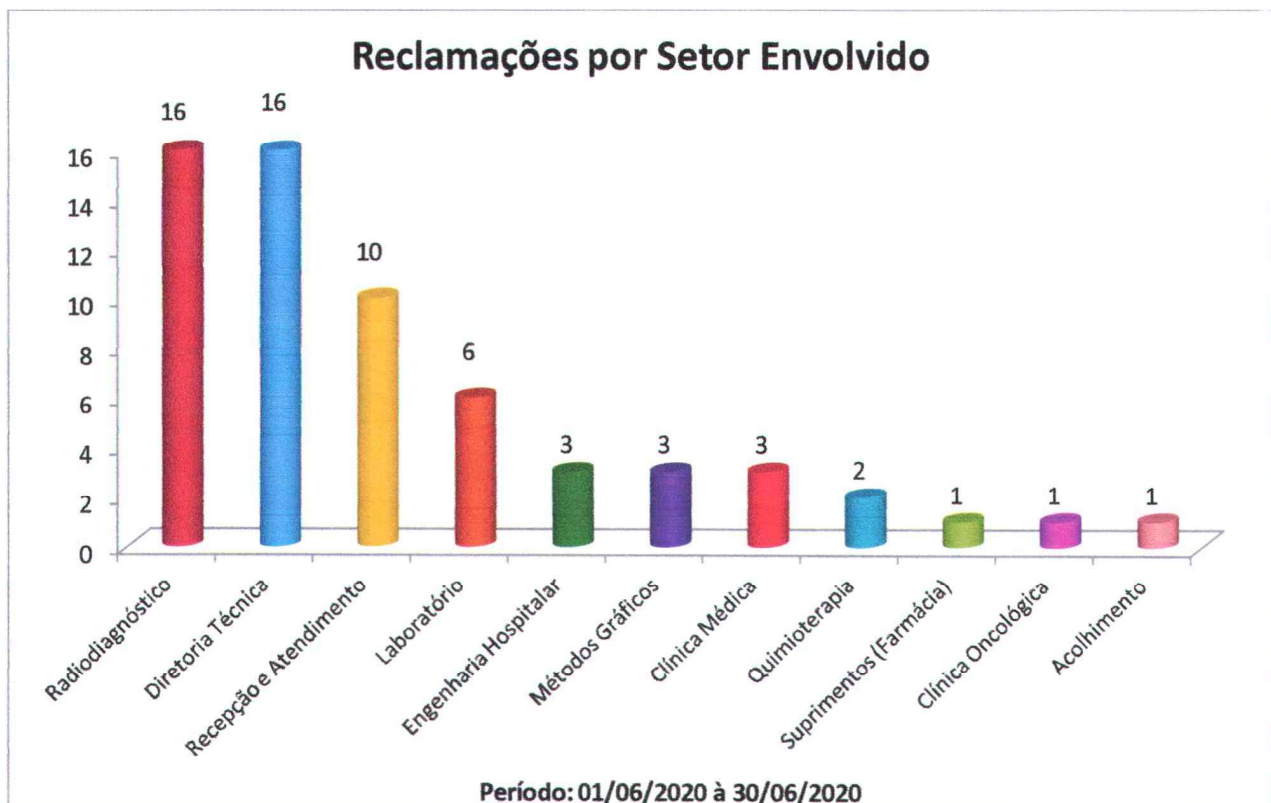


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Junho/2020

No mês de Junho, foram registradas 62 (sessenta e duas) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Diretoria Técnica, Recepção e Atendimento, seguido por outros.

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

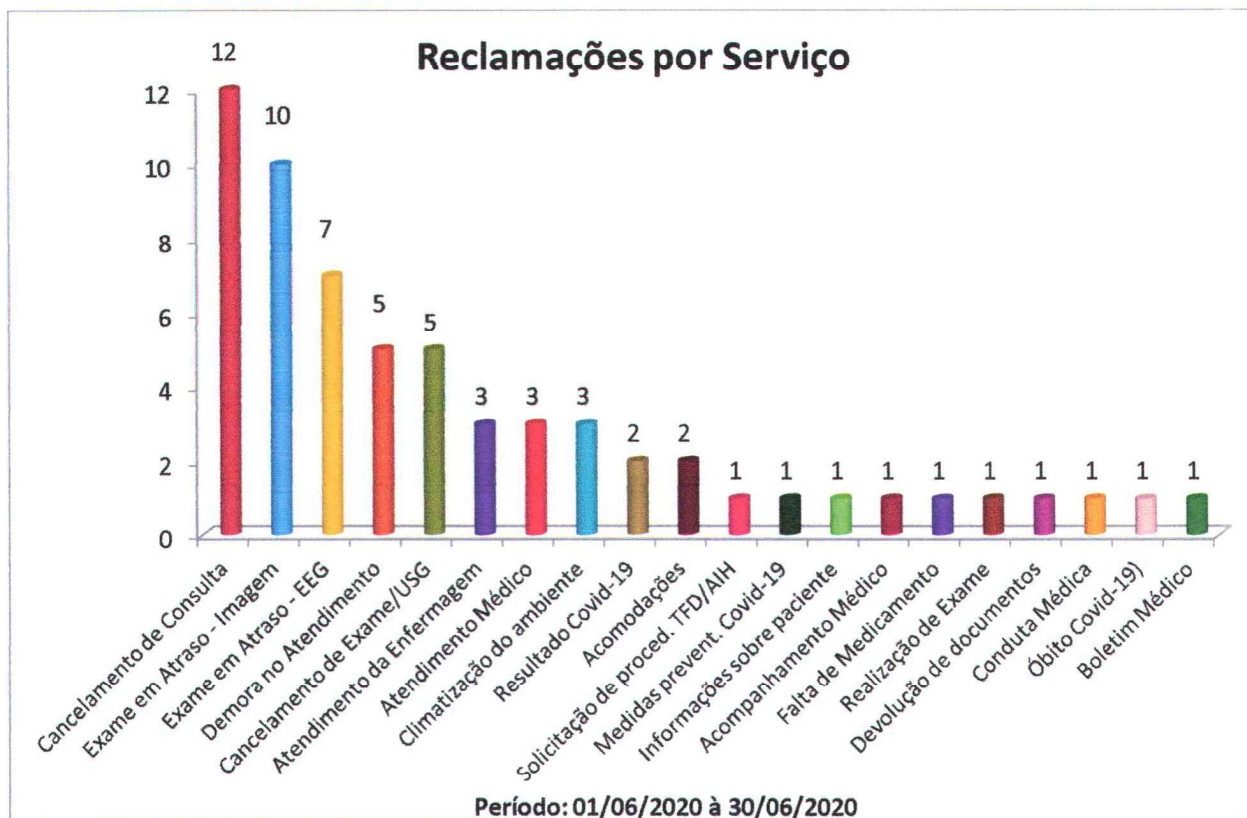
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Junho/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/Junho/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 62 (sessenta e duas) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 61 (sessenta e um) retornos foram através de contatos telefônicos e 01 (um) retorno realizado pessoalmente ao usuário, em sala.



Secretaria de
Saúde Pública



No mês de Junho, foram registrados 45 (quarenta e um) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Médica 18 (dezoito), Clínica Oncológica 06 (seis), e Serviço de Higienização e Limpeza 04 (quatro). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 59 (cinquenta e nove) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
37	8 (que geraram 22 no total)	59

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 16477 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16478 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Geral e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16482 gerou 02 (dois) elogios: UTI Pediátrica e Fisioterapia;
- Código 16493 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Hemodiálise e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16502 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Atendimento ao Usuário, Laboratório e Radiodiagnóstico;
- Código 16506 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Fisioterapia e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16529 gerou 05 (cinco) elogios: Ambulatório, Canal de Comunicação com o usuário, Quimioterapia, Radiodiagnóstico e Recepção da Radioterapia;
- Código 16533 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores).

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados

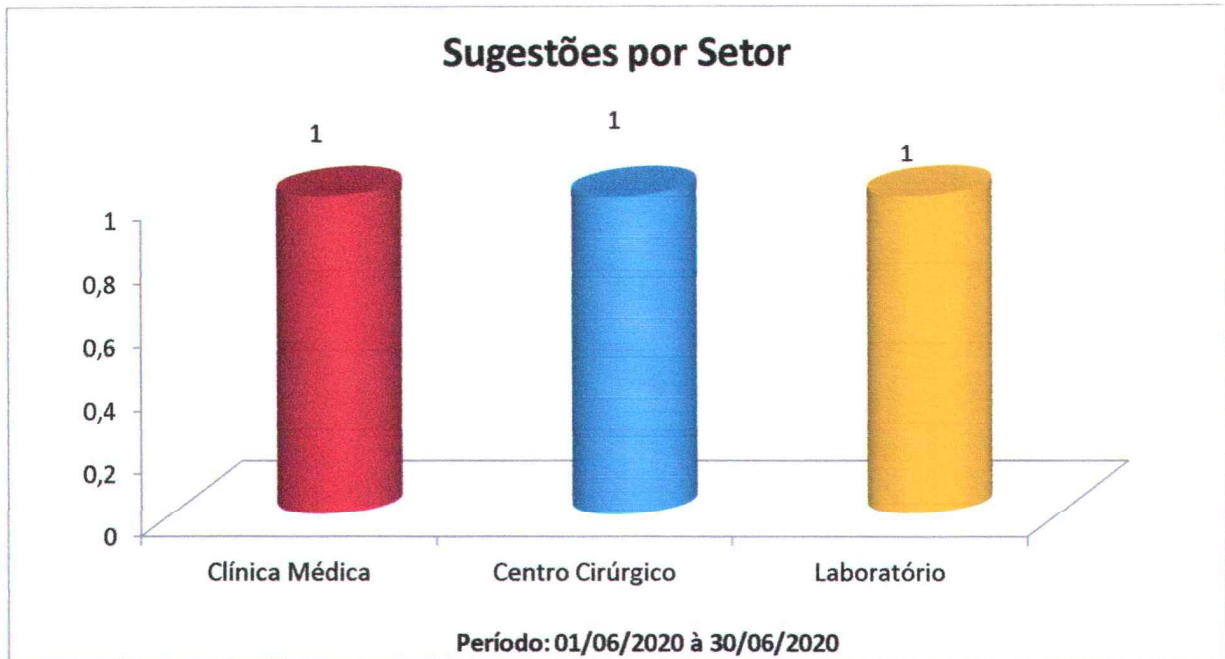


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Junho/2020

No mês analisado foram realizados 03 (três) registros de sugestões, conforme demonstrado no gráfico 06 – Sugestões.

O gráfico abaixo demonstra a classificação de sugestões:

Gráfico 06: Sugestões



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



Secretaria de Saúde Pública



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Junho foram aplicados 824 (oitocentos e vinte 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/20			Fev/20			Mar/20			Abr/20			Mai/20			Jun/20			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	109	28,0%	97,9%	87	21,9%	99,5%	100	25,1%	99,3%	68	16,9%	98,9%	45	14,7%	98,1%	46	13,8%	98,8%	455
SADT	669	11,3%	99,5%	639	10,7%	99,5%	675	11,0%	99,7%	635	10,9%	99,7%	481	11,2%	99,7%	520	10,6%	99,6%	3.619
Ambulatório	304	11,7%	99,1%	303	11,1%	99,4%	310	11,1%	99,3%	230	11,1%	99,4%	133	11,0%	99,9%	175	11,2%	99,6%	1.455
Pronto Atendimento	61	12,2%	98,9%	66	11,6%	99,7%	62	10,7%	99,6%	70	11,3%	99,4%	49	11,2%	99,7%	83	12,1%	100%	391
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,5%	-	-	99,5%	-	-	99,4%	-	-	99,4%	-	-	99,5%	-
TOTAL	1.143	-	-	1.095	-	-	1.147	-	-	1.003	-	-	708	-	-	824	-	-	5.920

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 13,8% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,8%, continuando superior à meta recomendada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 520 (quinhentos e vinte) pesquisas, o que corresponde a 10,6% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,6%, permanecendo acima da meta estabelecida (90%).

No Ambulatório foram aplicados 175 (cento e setenta e cinco) questionários de pesquisas, o que representa 11,2% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,6%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 83 (oitenta e três) pesquisas, o que corresponde a 12,1% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. Obteve nível máximo no índice de satisfação dos usuários (100%), mantendo-se superior à meta determinada (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). No entanto, no mês de Junho/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).





Secretaria de
Saúde Pública



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 Junho/2020 a média geral de satisfação correspondeu a 99,5%, sendo 9,5% superior à meta preconizada (90%). O Setor de Pronto Atendimento obteve maior índice de satisfação (100%).

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas, no mês analisado foram aplicados 824 (oitocentos e vinte e quatro) questionários, atingindo N amostral de 11%. O resultado alcançado foi: Unidades de Internação de 13,8%, SADT 10,6%, Ambulatório 11,2% e Pronto Atendimento 12,1%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

No que se refere às manifestações, no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), foram realizados 62 (sessenta e dois) registros de reclamação, todos de usuários devidamente identificados e o percentual de queixas resolvidas foi de 88,7%. 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 Junho, foram registrados 45 (quarenta e cinco) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Médica 18 (dezoito), Clínica Oncológica 06 (seis), e Serviço de Higienização e Limpeza 04 (quatro).

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, através de um atendimento baseado nos princípios da humanização.