



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: MAIO - 2019





Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Maio de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 175 (cento e setenta e cinco) atendimentos em sala, sendo 112 (cento e doze) voltados à informação e orientação sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento ao serviço social, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais e 61 (sessenta e um) foram atendimentos que geraram registros de reclamações no sistema Interact SAS.

Quanto às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.170 (mil cento e setenta) questionários, sendo 121 (cento e vinte e um) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 306 (trezentos e seis) no Ambulatório, 688 (seiscentos e oitenta e oito) no SADT e 55 (cinquenta e cinco) 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
Maio	121	688	306	55	1.170
Total	549	3.158	1.509	306	5.522

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)

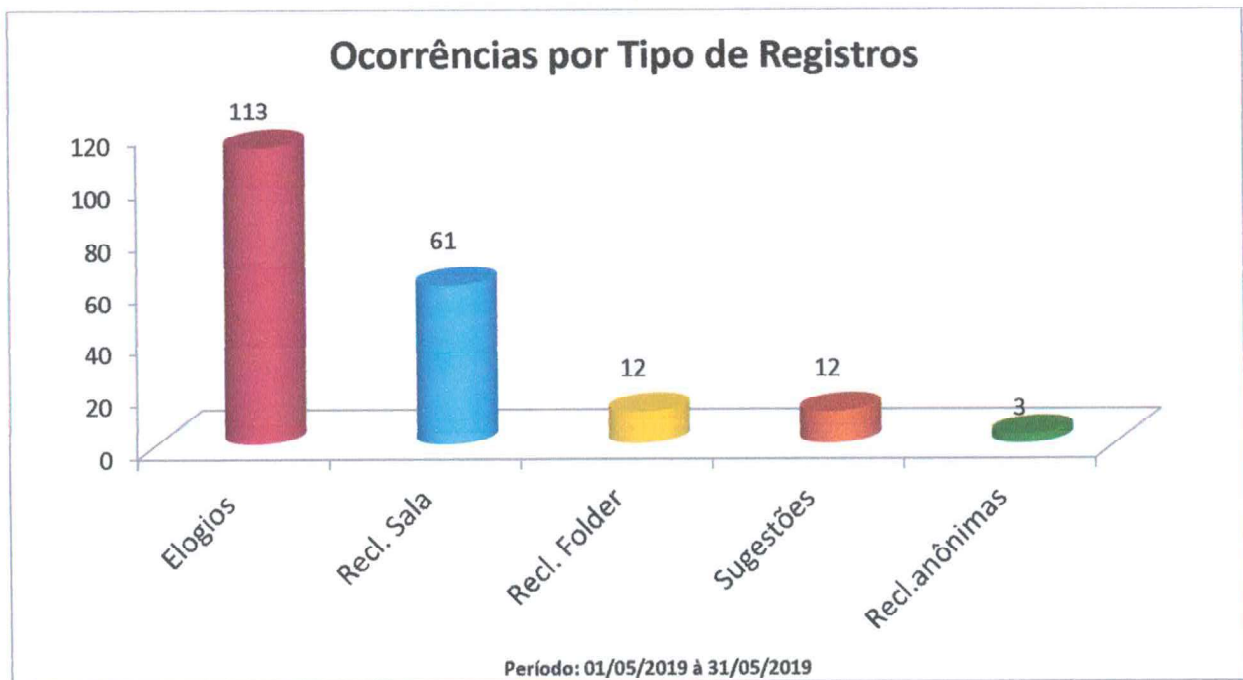
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 201 (duzentos e uma) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 113 (cento e treze) elogios, 61 (sessenta e um) relatos de reclamações em sala, 12 (doze) relatos de reclamação através de folders, 12 (doze) sugestões e 03 (três) registros de reclamações anônimas.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

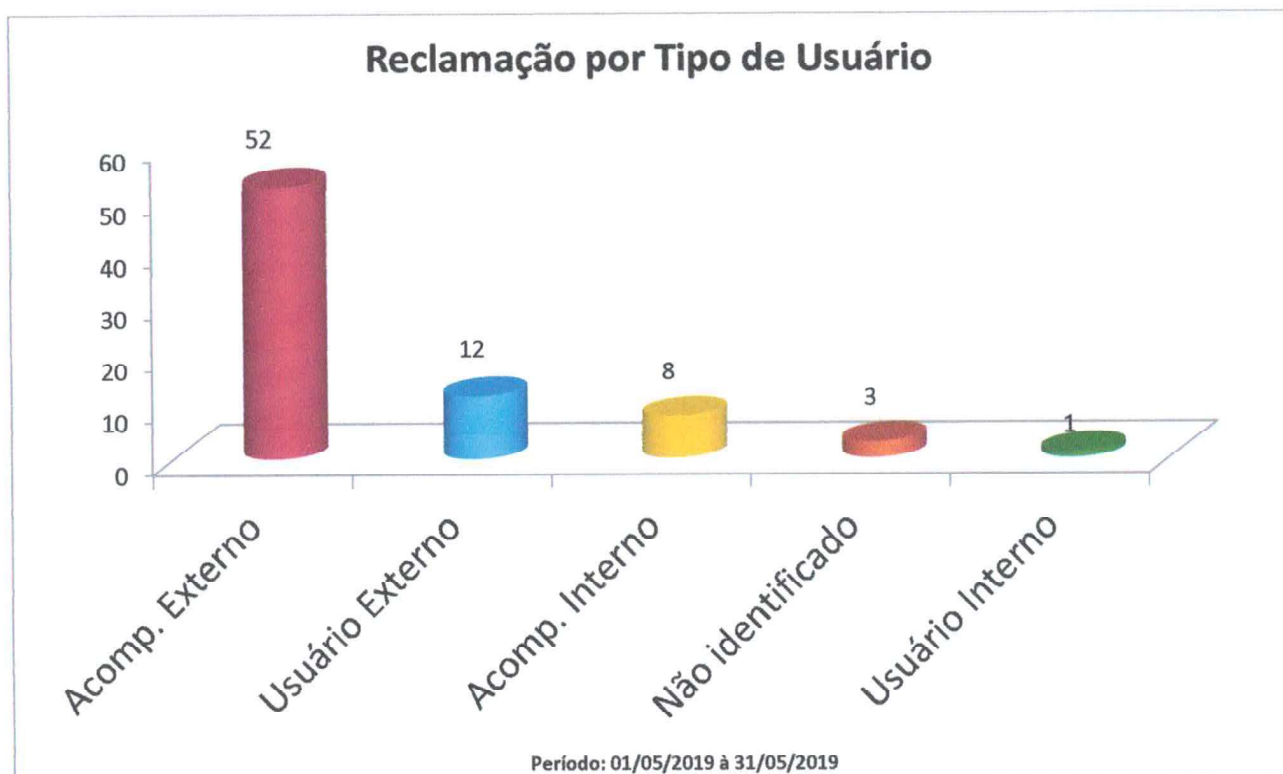


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Maio/2019

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

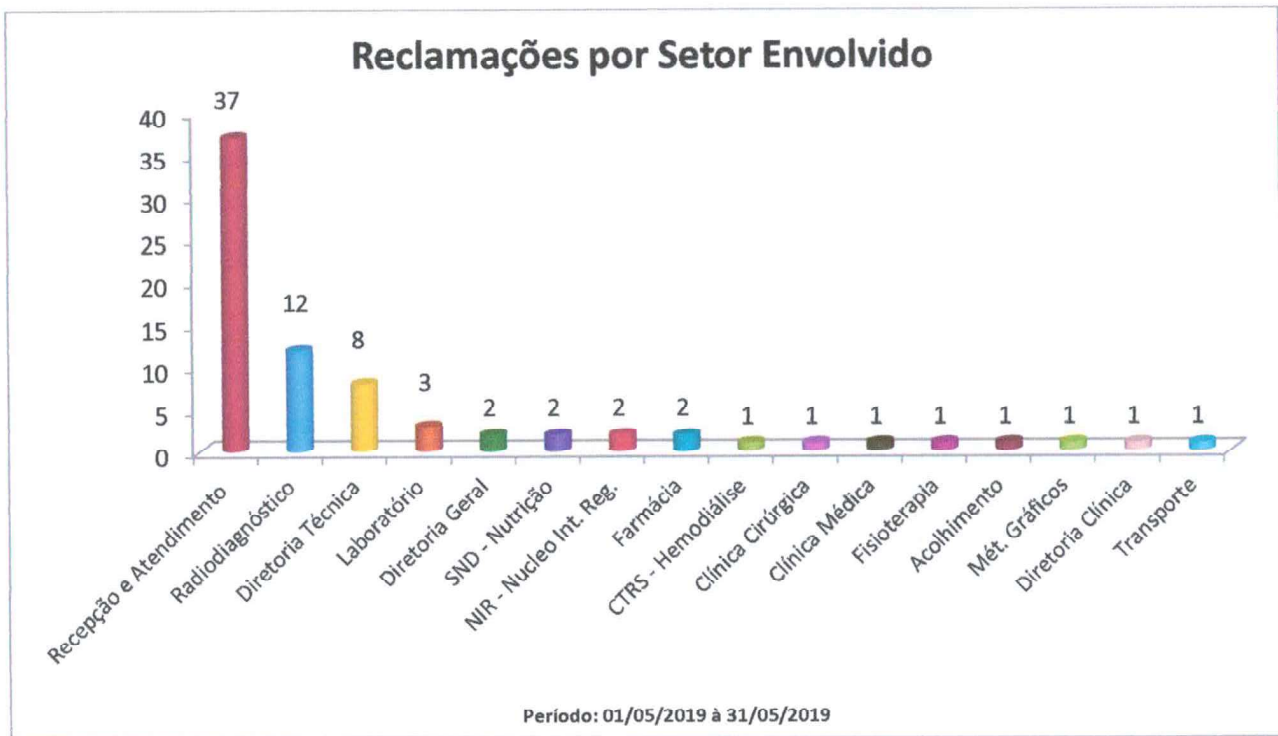


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Maio/2019

Foram registradas 76 (setenta e seis) 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:

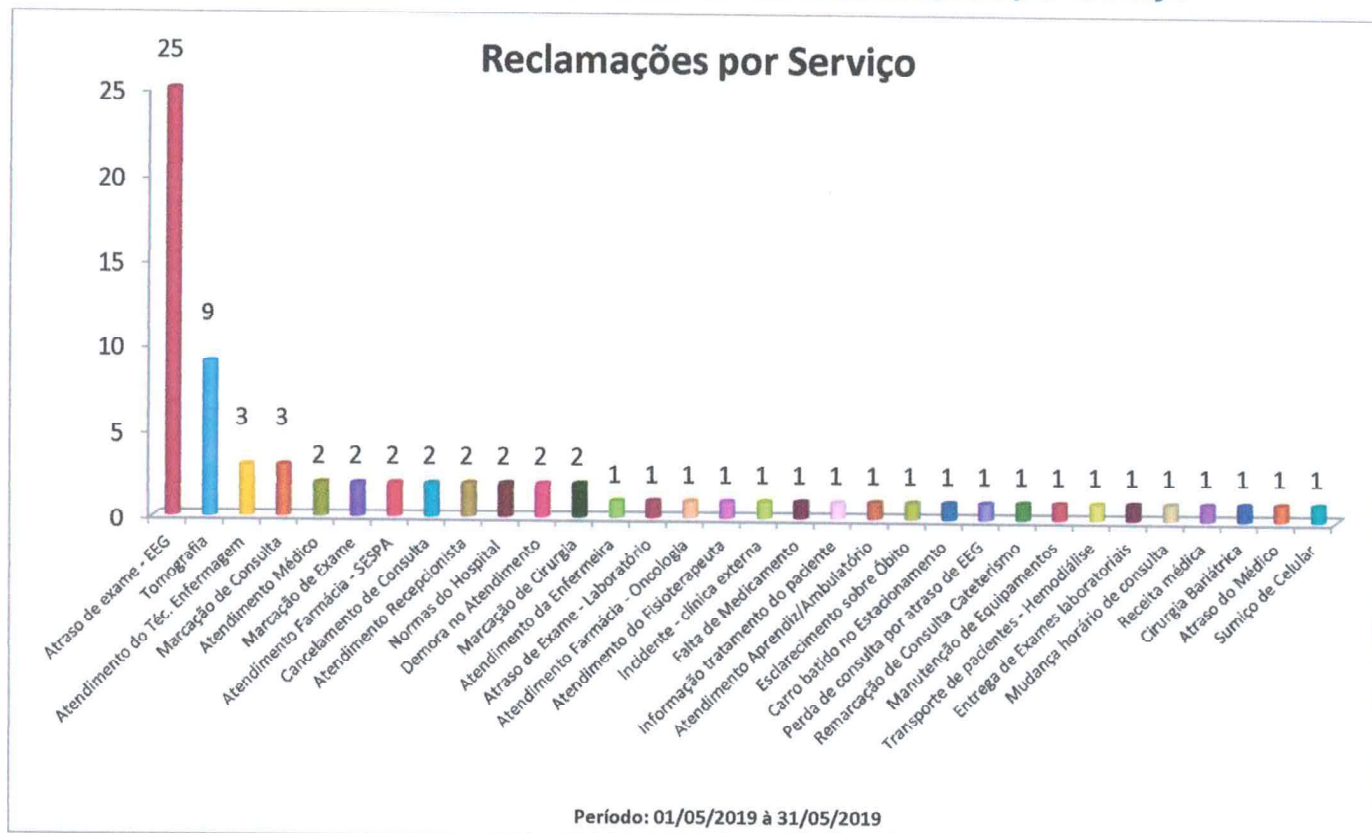
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Maio/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/ Maio/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 73 (setenta e três) reclamações com autores devidamente identificados, destas 69 (sessenta e nove) retornos telefônicos foram bem sucedidos, 02 (dois) retornos realizados pessoalmente ao usuário, no SAU e 02 (dois) retornos realizados através do envio de carta.

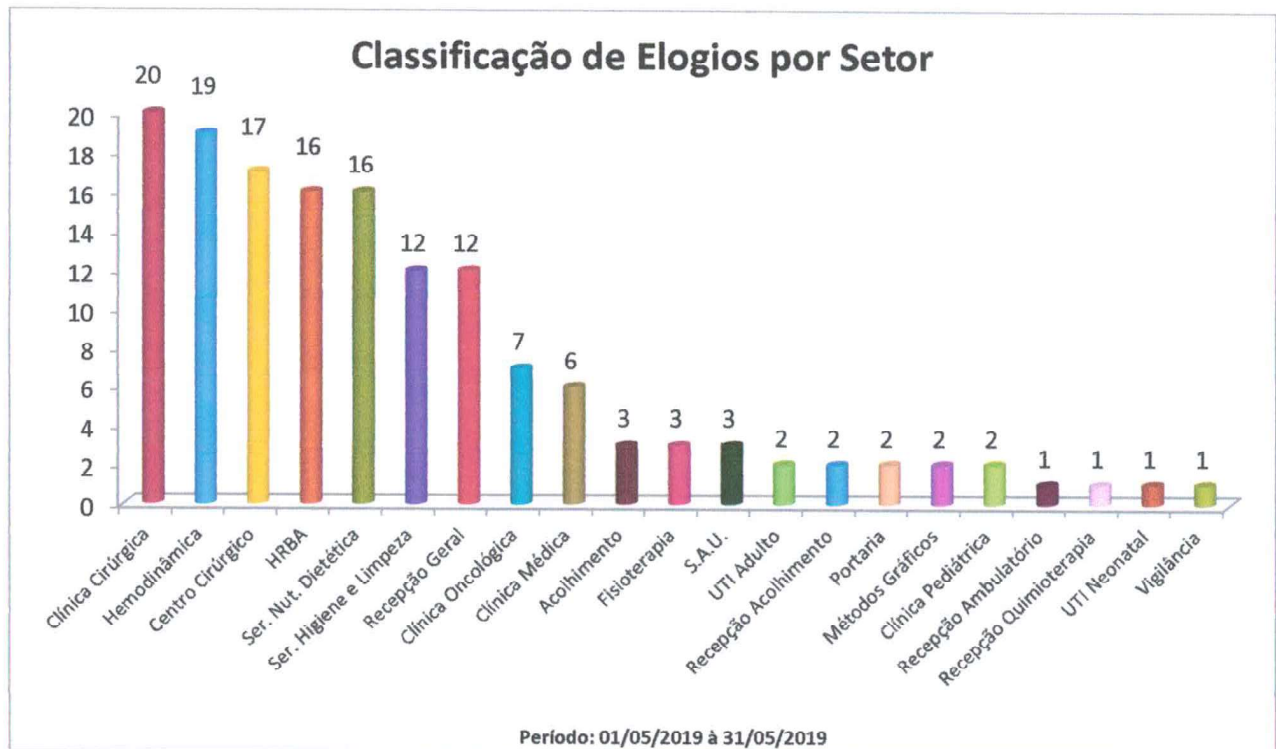
No mês analisado, foram registrados 113 (cento e treze) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Cirúrgica com 20 (vinte), Hemodinâmica com 19 (dezenove) elogios e Centro Cirúrgico com 17 (dezessete). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 148 (cento e quarenta e oito) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
85	28 (que geraram 63 no total)	148

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência.

- Código 14853 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14852 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Clínica Médica;
- Código 14847 gerou 04 (quatro) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Cirúrgica e Fisioterapia;
- Código 14833 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14831 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14828 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14818 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Oncológica;
- Código 14816 gerou 04 (quatro) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Oncológica e Fisioterapia;
- Código 14812 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 14811 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Cirúrgica;
- Código 14795 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia e Clínica Cirúrgica;
- Código 14791 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Cirúrgica;

- Código 14790 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e Clínica Cirúrgica;
- Código 14789 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e Clínica Cirúrgica;
- Código 14770 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Cirúrgica;
- Código 14755 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Cirúrgica;
- Código 14748 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e Centro Cirúrgico;
- Código 14735 gerou 03 (três) elogios: Hemodinâmica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 14728 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e Centro Cirúrgico;
- Código 14727 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14724 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Médica;
- Código 14710 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Geral e Portaria;
- Código 14689 gerou 02 (dois) elogios: Recepção Quimioterapia e Portaria;
- Código 14678 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 14671 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e Hemodinâmica;
- Código 14668 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 14664 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 14651 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento e Recepção Geral.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados


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

Em Maio foram realizados 12 (doze) registros de sugestões. Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 15 (quinze) sugestões no geral, conforme demonstrado no gráfico 06 – Sugestões.

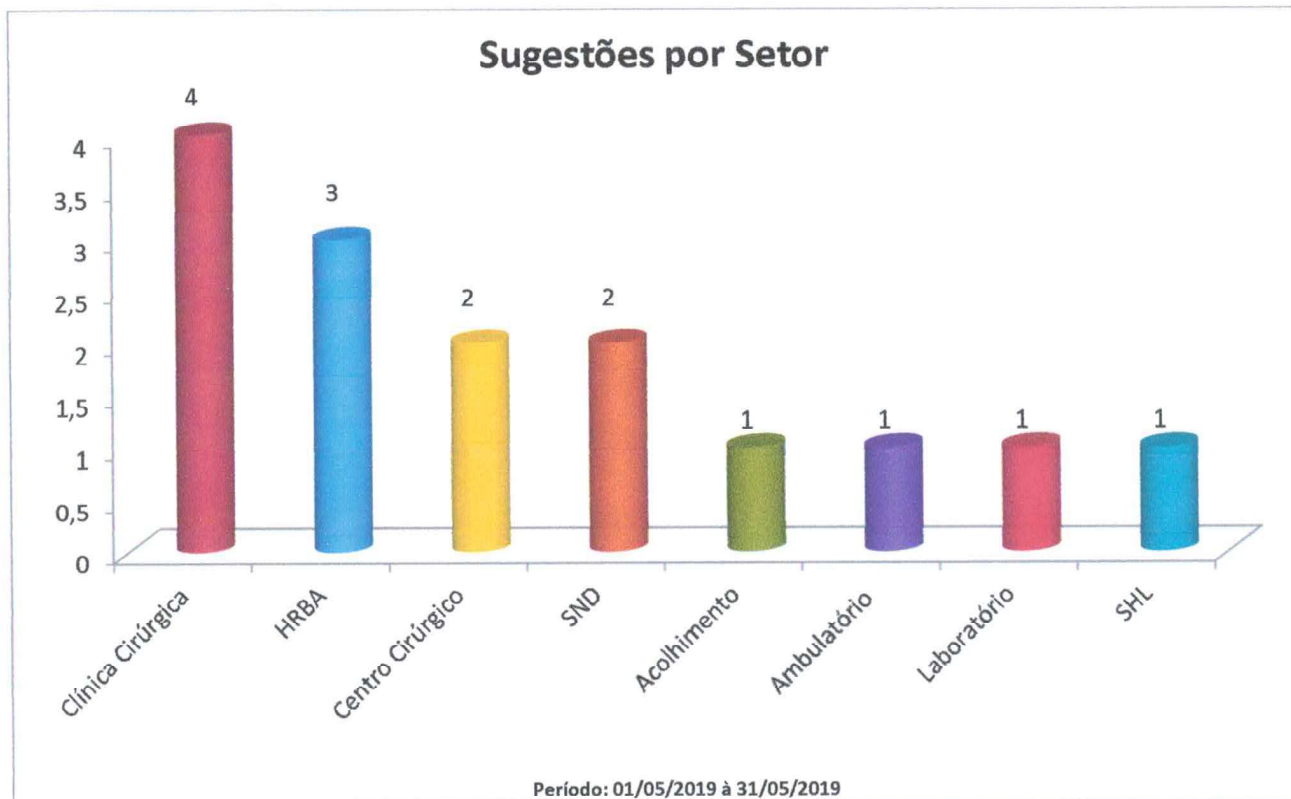
SUGESTÕES INDIVIDUAIS	SUGESTÕES COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE SUGESTÕES
9	3 (que gerou 6 registros de sugestão)	15

Abaixo segue o registro que obteve mais de uma referência.

- Código 14850 gerou 02 (duas) sugestões: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 14849 gerou 02 (duas) sugestões: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética.
- Código 14775 gerou 02 (duas) sugestões: Clínica Cirúrgica e Serviço de Higienização e Limpeza.

O gráfico abaixo demonstra a classificação de sugestões.

Gráfico 06: Sugestões



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

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Maio foram aplicados 1.170 (mil cento e setenta) 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			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 %	
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%	549
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%	3158
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%	1509
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%	306
Média Geral	-	-	97,7%	-	-	98,8%	-	-	98,8%	-	-	98,2%	-	-	98,1%	-
TOTAL	925	-	-	1.147	-	-	1.155	-	-	1.125	-	-	1.170	-	-	5.522

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

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 121 (cento e vinte e uma) pesquisas, o que representa 30,1% do total de atendimentos realizados durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários nas unidades foi de 98,6%, mantendo-se em excelente patamar por continuamente permanecer superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 688 (seiscentos e oitenta e oito) pesquisas, correspondendo a 10,3% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de referência. Demonstrou índice de satisfação dos usuários de 98,9%, sendo este um ótimo resultado, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicadas 306 (trezentos e seis) pesquisas, equivalente a 10,4% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. Apresentou índice de satisfação dos usuários de 98,0%, mantendo-se num excelente nível, acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 55 (cinquenta e cinco) pesquisas, o que compreende a 10,8% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de referência. Apresentou índice de satisfação dos usuários de 96,7%, mantendo-se em excelente nível, acima da meta preconizada (90%).