



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: MARÇO - 2019



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Março de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 138 (cento e trinta e oito) atendimentos em sala, sendo 100 (cem) voltados à informação e orientação sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 03 (três) encaminhamento a outros profissionais e 35 (trinta e cinco) foram atendimentos que geraram registros de reclamações no sistema Interact SAS.

Quanto às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.155 (mil cento e cinquenta e cinco) questionários, sendo 130 (cento e trinta) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 323 (trezentos e vinte e três) no Ambulatório, 643 (seiscentos e quarenta e três) no SADT e 59 (cinquenta e nove) 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
Total	305	1.830	906	186	3.227

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)

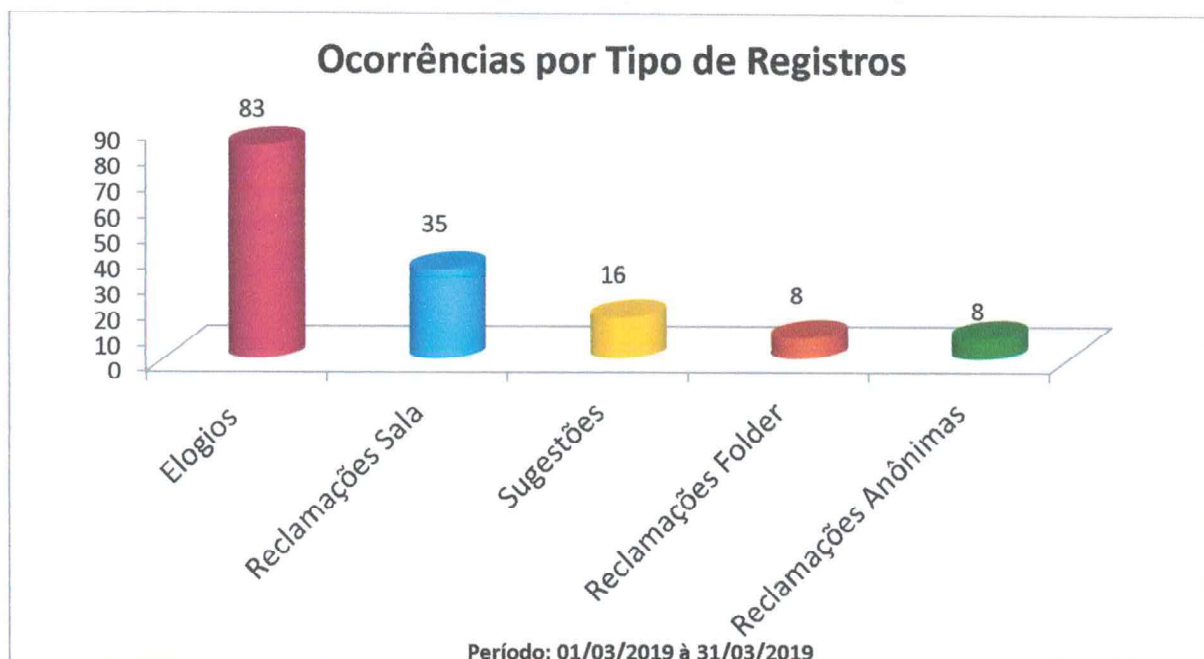
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 150 (cento e cinquenta) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 83 (oitenta e três) elogios, 35 (trinta e cinco) relatos de reclamações em sala, 16 (dezesesseis) sugestões, 08 (oito) relatos de reclamação através de folders e 08 (oito) relatos de reclamação anônima (sem autor identificado).

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

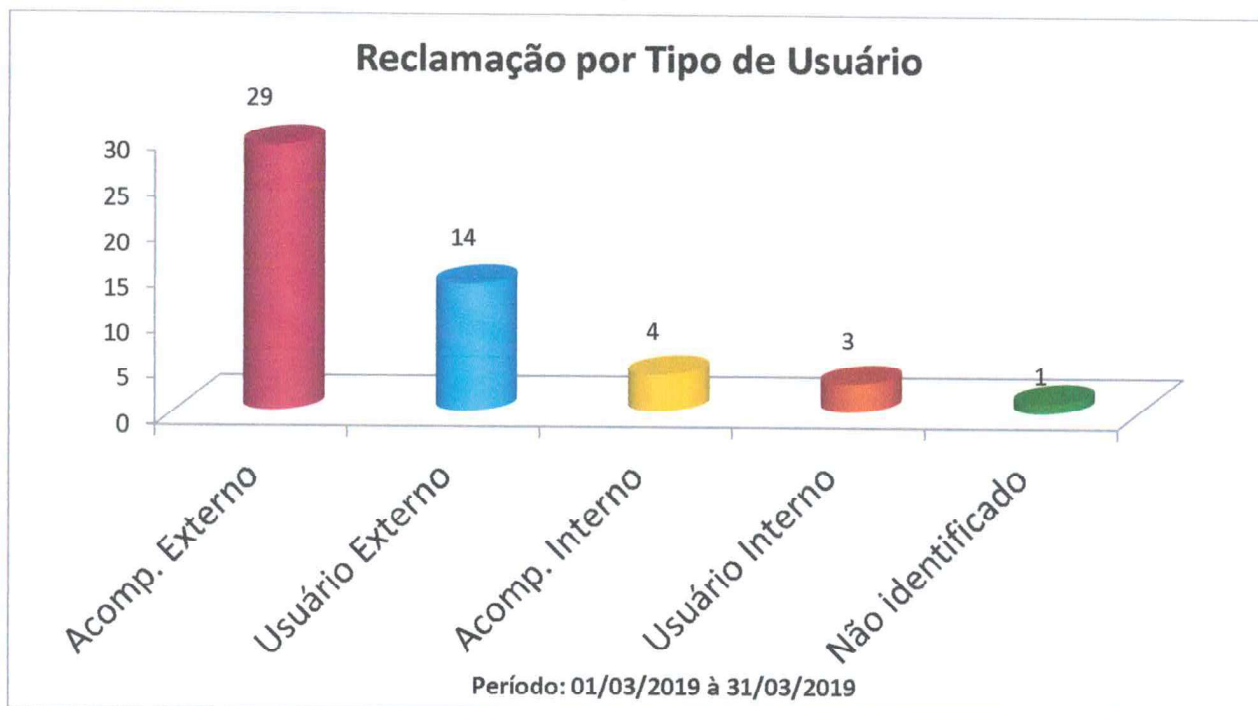


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Março/2019

Com 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

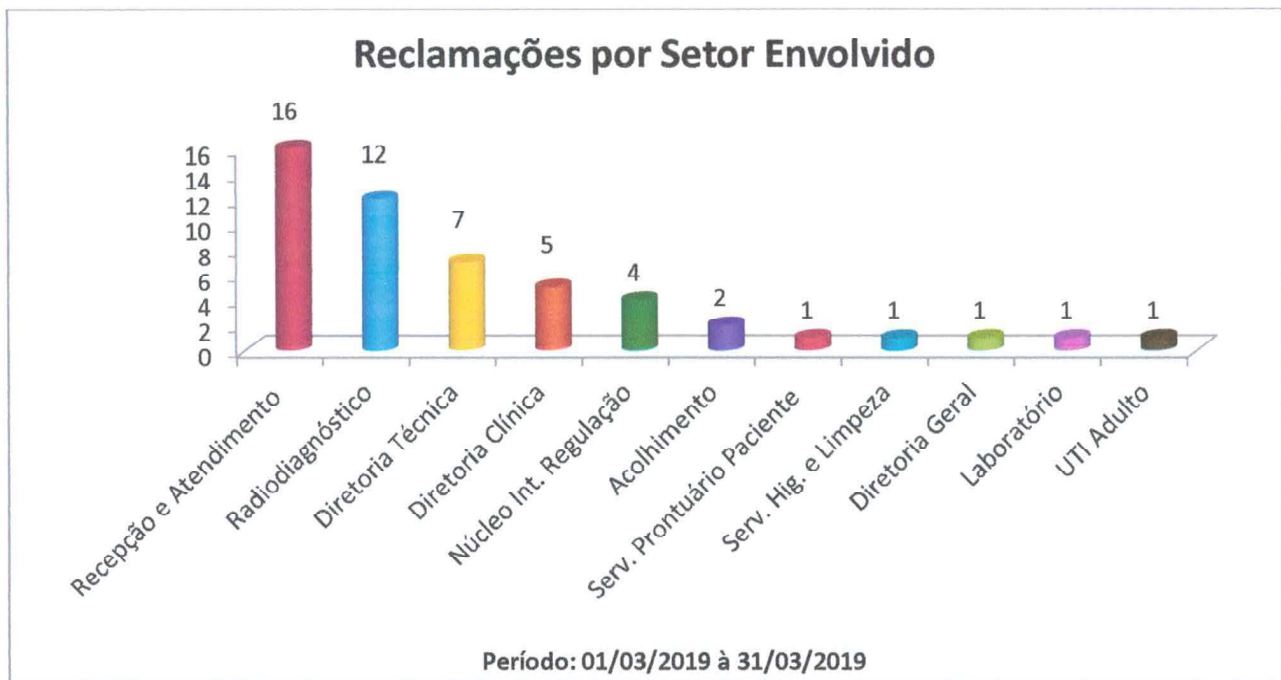


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Março/2019

No total foram registradas 51 (cinquenta e uma) 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:

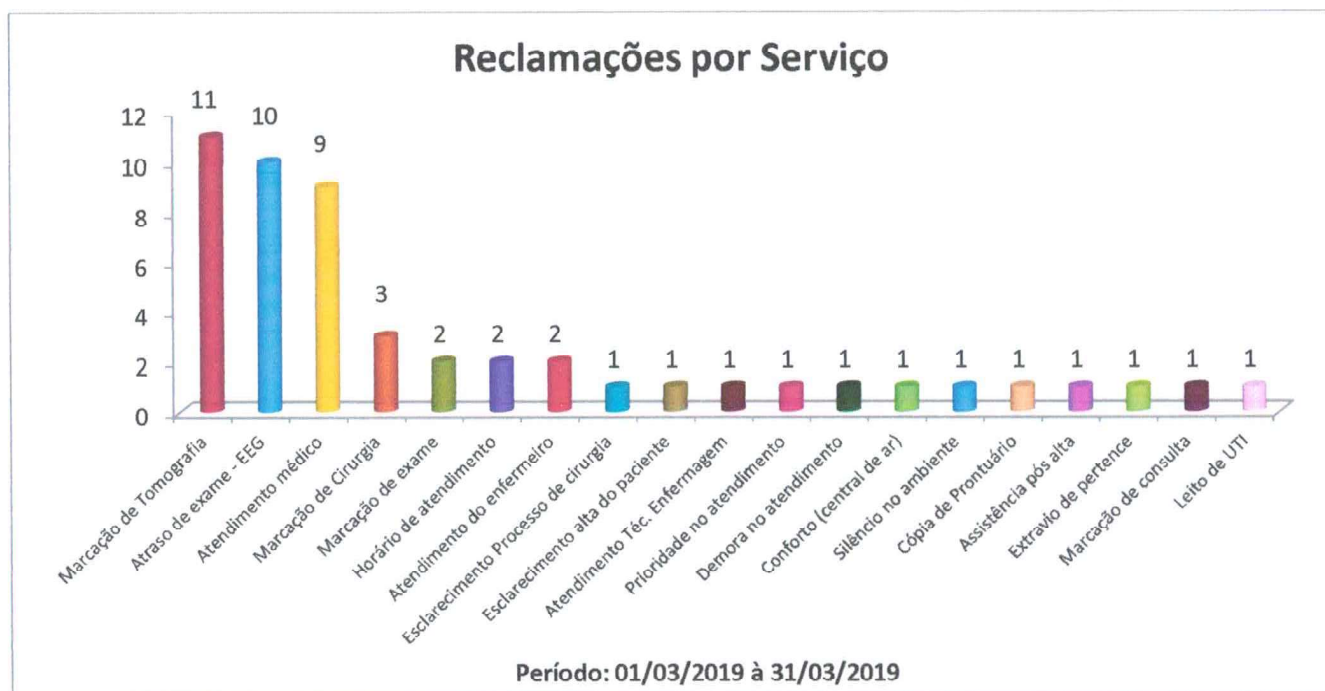
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Março/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/ Março/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 43 (quarenta e três) reclamações com autores devidamente identificados, destas 41 (quarenta e um) retornos telefônicos foram bem sucedidos, 01 (um) retorno realizado pessoalmente ao usuário, no SAU e 01 (um) retorno realizado através do envio de carta.

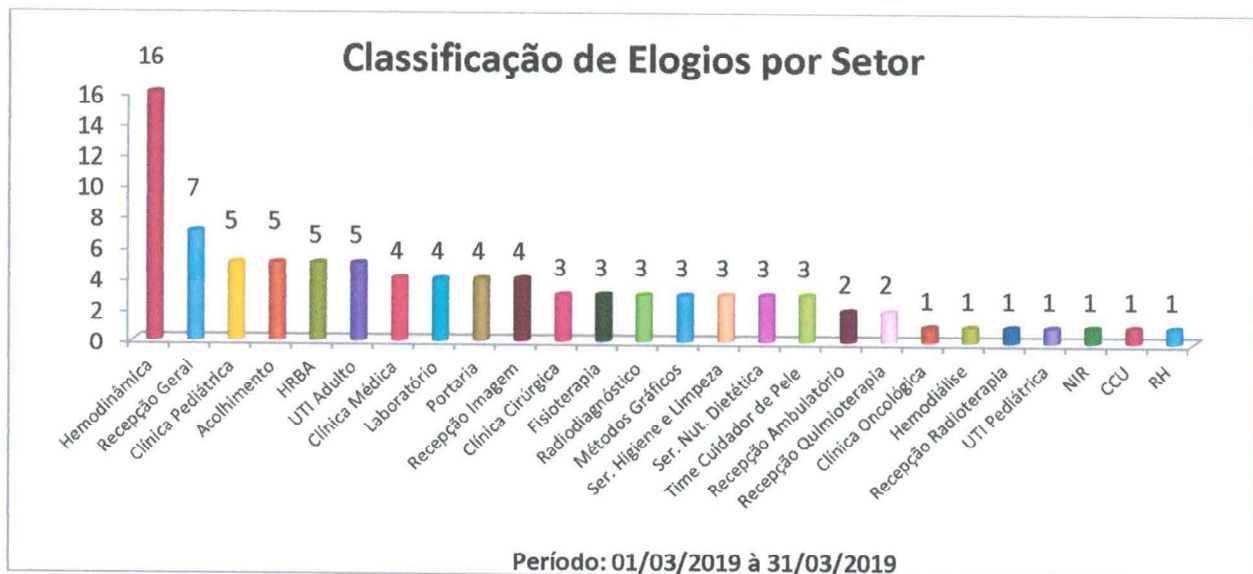
Ainda no mês analisado, foram registrados 83 (oitenta e três) elogios, dos quais se destacaram os setores: Hemodinâmica com 16 (dezesesseis), Recepção Geral com 07 (sete) elogios e Clínica Pediátrica com 05 (cinco). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 91 (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
78	05 (que geraram 13 no total)	91

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência.

- Código 14147 gerou 02 (dois) elogios: Hemodiálise e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 14370 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 14369 gerou 04 (quatro) elogios: Recepção de Radioterapia, Canal de Comunicação com o Usuário (CCU), Recepção de Quimioterapia e Laboratório;
- Código 14363 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 14329 gerou 03 (três) elogios: Portaria, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados

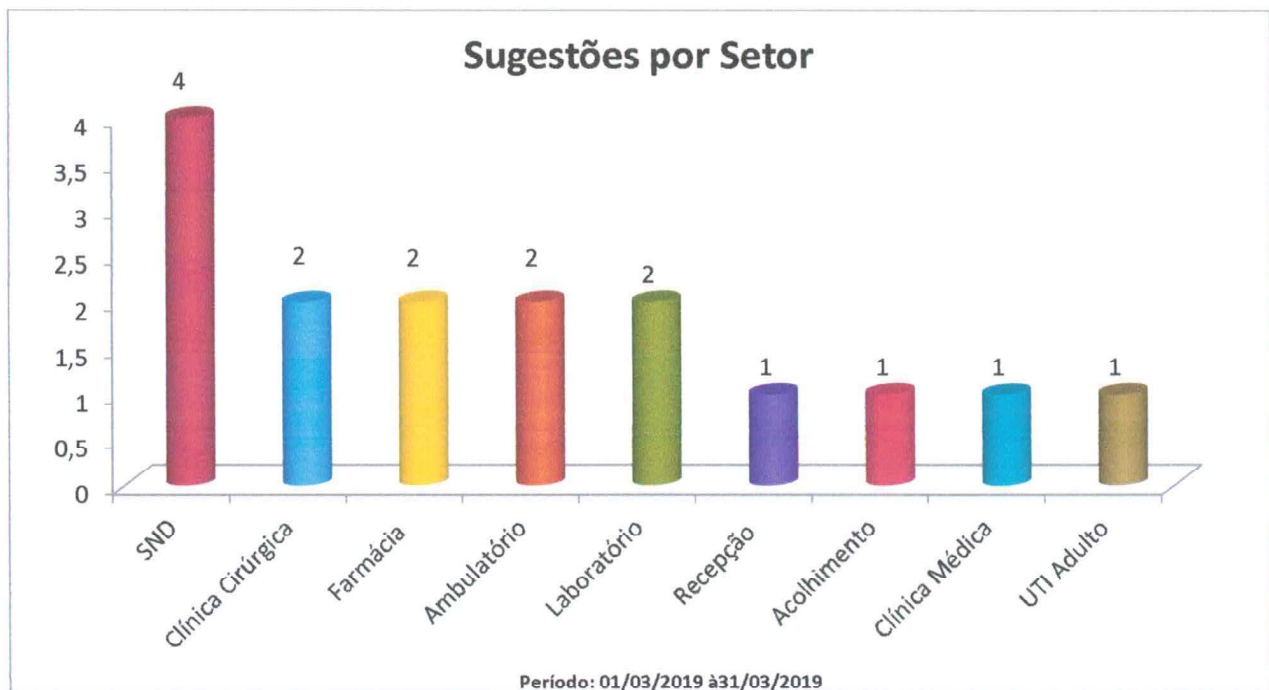


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Março/2019

Em Março foram realizados 16 (dezesseis) 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/ Março/2019



Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Fevereiro foram aplicados 1.155 (mil cento e cinquenta e cinco) 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			TOTAL
	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%	305
SADT	520	10,5%	96,9%	667	11,6%	99,8%	643	10,6%	99,1%	1.830
Ambulatório	275	10,7%	95,9%	308	12,0%	98,8%	323	11,6%	97,8%	906
Pronto Atendimento	56	12,3%	99,4%	71	14,9%	97,9%	59	13,5%	98,8%	186
Média Geral	-	-	97,7%	-	-	98,8%	-	-	98,8%	-
TOTAL	925	-	-	1.147	-	-	1.155	-	-	3.227

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



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 130 (cento e trinta) pesquisas, correspondendo a 34,0% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas unidades foi de 99,4%, mantendo-se em excelente patamar por continuamente permanecer superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 643 (seiscentos e quarenta e três) pesquisas, o que representa 10,6% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. Demonstrou índice de satisfação dos usuários de 99,1%, sendo este um ótimo resultado, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicadas 323 (trezentos e vinte e três) pesquisas, o que compreende a 11,6% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de referência. Apresentou índice de satisfação dos usuários de 97,8%, mantendo-se num excelente nível, acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 59 (cinquenta e nove) pesquisas, equivalente a 13,5% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de análise. Apresentou índice de satisfação dos usuários de 98,8%, mantendo-se em excelente nível, acima da meta preconizada (90%).

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, além de terem a oportunidade de apresentar ações de melhorias nos 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.



6. Considerações Finais

A evolução do Índice Geral das Pesquisas de Satisfação aplicadas nos setores de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento, vêm apresentando nível satisfatório estando sempre acima da meta estabelecida (90%). A média geral de satisfação no mês de março correspondeu a 98,8%, sendo 8,8% superior à meta preconizada (90%), sendo que o maior índice de satisfação alcançado neste período foi no setor de SADT com 99,8%.

Com relação às pesquisas de satisfação realizadas no mês analisado, foram aplicadas 1.155 (mil cento e cinquenta e cinco) pesquisas, alcançando N amostral de 12%. Nas Unidades de Internação a taxa alcançada foi de 34,0%, SADT 10,6%, Ambulatório 11,6% e Pronto Atendimento com 13,5%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

Quanto às manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário foram registradas 43 (quarenta e três) reclamações de usuários devidamente identificadas, e o percentual de queixas resolvidas alcançou taxa de 100%. 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.

Em relação ao quantitativo de elogios recebidos durante o mês analisado, os campeões do mês foram: Hemodinâmica com 16 (dezesesseis), Recepção Geral com 07 (sete) elogios e Clínica Pediátrica com 05 (cinco). É válido ressaltar que o número de registro de elogios deve-se a maior disseminação do serviço e projeto de premiação dos colaboradores e setores mais elogiados no mês, que é realizado pelo SAU em parceria com o Comitê de Melhoria Contínua.

No decorrer dos meses analisados, percebe-se a evolução dos serviços prestados pela equipe do SAU, tanto na resolutividade das queixas individuais dos usuários, quanto com o aumento no número de elogios e em consequência, a satisfação através de um atendimento baseado nos princípios da humanização. Em março, o número de elogios superou em mais de 50% o número de reclamações, o que é reflexo das boas práticas do serviço em busca de melhoria em benefício dos pacientes, através do atendimento humanizado e de excelência prestado aos usuários.