



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: MARÇO - 2020


Layanna Calderaro
Assessora Administrativa HRBA
Mat. 2084



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Março de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 146 (cento e quarenta e seis) atendimentos em sala, sendo 89 (oitenta e nove) voltados à informações e 57 (cinquenta e sete) atendimentos que geraram registros de reclamações.

Em relação às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.147 (mil cento e quarenta e sete) questionários, sendo 100 (cem) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 310 (trezentos e dez) no Ambulatório, 675 (seiscentos e setenta e cinco) no SADT e 62 (sessenta e dois) 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
Total	296	1.983	917	189	3.385

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 saído 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 155 (cento e cinco) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 66 (sessenta e seis) elogios, 57 (cinquenta e sete) reclamações em sala, 13 (treze) reclamações através de folder, 14 (quatorze) sugestões e 05 (cinco) reclamações anônimas.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

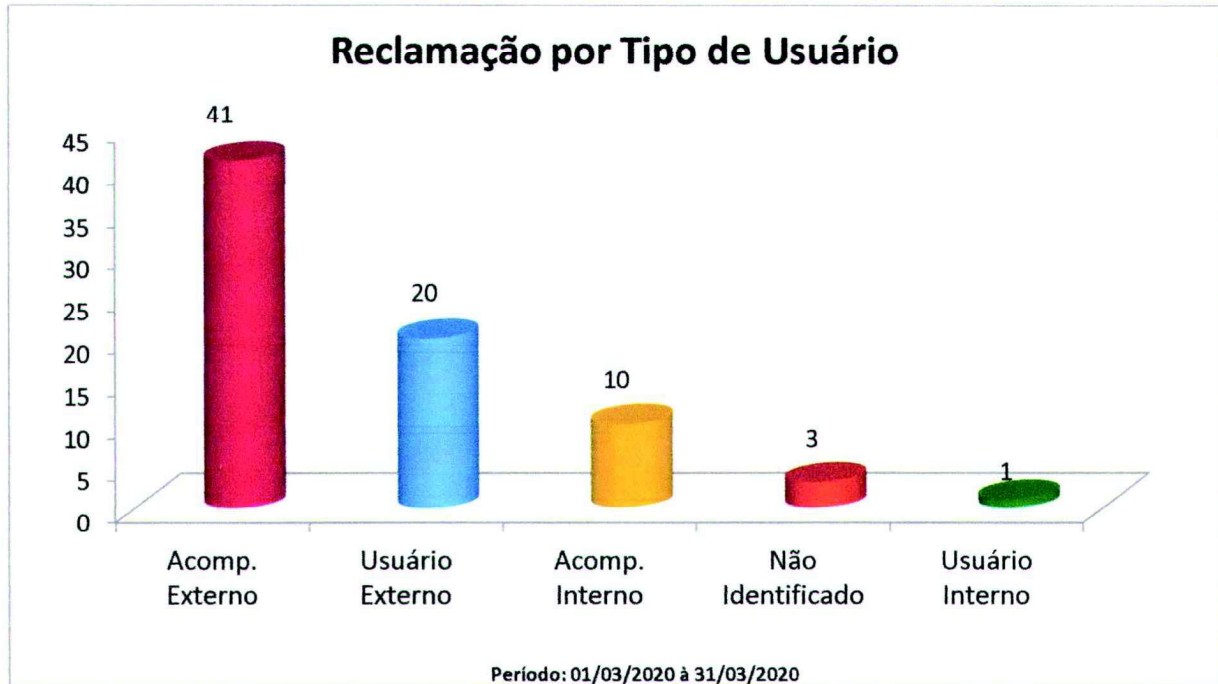


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Março/2020

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/Março/2020

No mês de Março, foram registradas 75 (setenta e cinco) reclamações, destacando-se os setores 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/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/Março/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 referido mês, foi contato telefônico. Das 70 (setenta) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 68 (sessenta e oito) retornos foram através de contatos telefônicos e 02 (dois) retornos realizados em sala, pessoalmente ao usuário.

No mês de Março, foram registrados 66 (sessenta e seis) elogios, dos quais se destacaram os setores: Hemodinâmica 10 (dez), Clínica Médica 08 (oito) e Serviço de Nutrição e Dietética - SND com 04 (quatro). Frisa-se que para definição da sequência do 3º lugar, foi avaliado o histórico de elogios, uma vez que 08 (oito) setores foram contemplados com o mesmo quantitativo, 04 (quatro) registros, no período analisado. Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 61 (sessenta e um) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
55	11 (que geraram 30 no total)	85

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 16172 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia e Recepção da Radioterapia;
- Código 16184 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do Métodos Gráficos e Métodos Gráficos;
- Código 16185 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto e Clínica Médica;
- Código 16186 gerou 02 (dois) elogios Serviço de Nutrição e Dietética e UTI Adulto;
- Código 16217 gerou 06 (seis) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Acolhimento, Vigilância, Portaria, Serviço de Higienização e Limpeza e Clínica Cirúrgica;
- Código 16219 gerou 03 (três) elogios: Acolhimento, Recepção do acolhimento e Portaria;
- Código 16245 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16260 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e Clínica Médica;
- Código 16273 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16279 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal e Fisioterapia;
- Código 16302 gerou 05 (cinco) elogios: Quimioterapia, Radioterapia, Recepção da Quimioterapia, Recepção do CCU e Ambulatório de Oncologia.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados

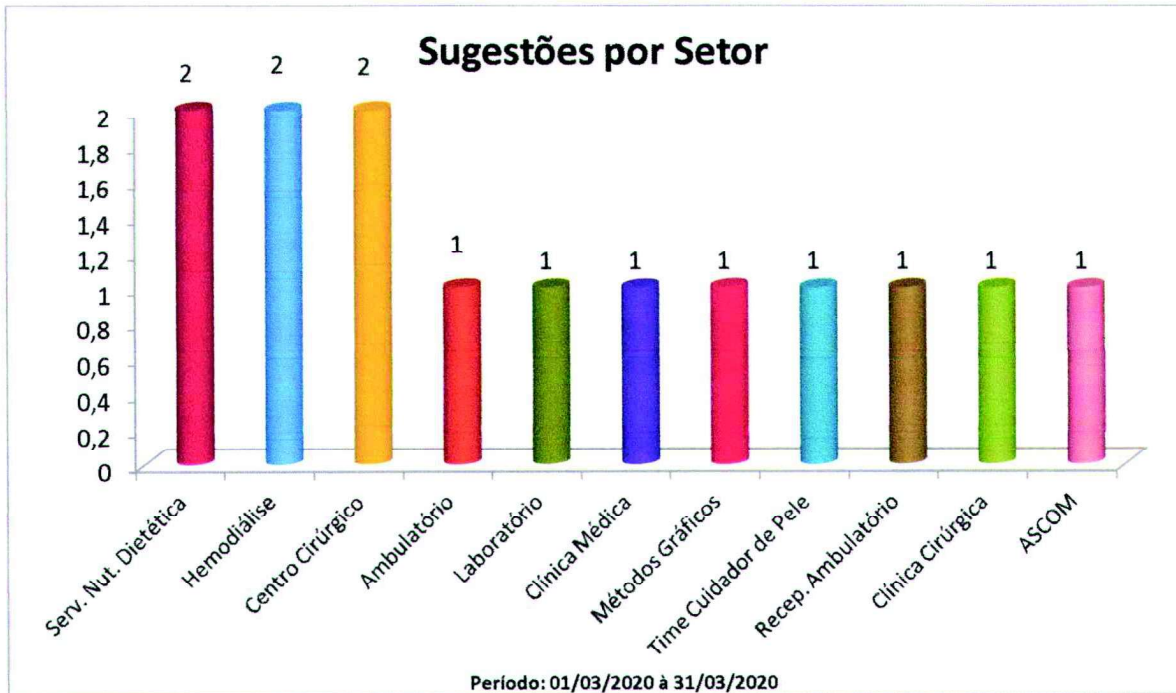


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Março/2020

No mês analisado foram realizados 14 (quatorze) 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/2020



Secretaria de
Saúde Pública



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Março foram aplicados 1.147 (mil e cento e quarenta e sete) 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		TOTAL			
	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%	296
SADT	669	11,3%	99,5%	639	10,7%	99,5%	675	11,0%	99,7%	1983
Ambulatório	304	11,7%	99,1%	303	11,1%	99,4%	310	11,1%	99,3%	917
Pronto Atendimento	61	12,2%	98,9%	66	11,6%	99,7%	62	10,7%	99,6%	189
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,5%	-	-	99,5%	-
TOTAL	1.143	-	-	1.095	-	-	1.147	-	-	3.385

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2020.



Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 100 (cem) pesquisas, correspondendo a 25,1% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,3%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 675 (seiscentos e setenta e cinco) pesquisas, equivalente a 11% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 310 (trezentos e dez) questionários de pesquisas, representando a 11,1% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,3%, continuando acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 62 (sessenta e duas) pesquisas, o que compreende a 10,7% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,6%, mantendo-se 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 no decorrer de sua internação, além da 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.

Com a implantação desta metodologia, o CMC vem implementando ações de melhorias, algumas concluídas e outras encontram-se em andamento).

Ressalta-se que no mês de Março/2020 não foi realizada a reunião de Experiência com o Paciente, em virtude das práticas preventivas, adotadas pela direção do HRBA, em relação à pandemia de Coronavírus (Covid-19) declarada pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

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 Março/2020 a média geral de satisfação correspondeu a 99,5%, sendo 9,5% superior à meta preconizada (90%). O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico obteve maior índice de satisfação no período analisado (99,7%).

Referente às pesquisas de satisfação realizadas, no mês analisado foram aplicados 1.147 (um cento e quarenta e sete) questionários, atingindo N amostral de 11,6%. O resultado alcançado foi: Unidades de Internação de 25,1%, SADT 11%, Ambulatório 11,1% e Pronto Atendimento 10,7%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

Em relação às manifestações, no Serviço de Atendimento ao Usuário foram registradas 75 (setenta e cinco) no total, sendo 05 (cinco) anônimas e 70 (setenta) de usuários devidamente identificadas. O percentual de queixas resolvidas foi de 97,3%. Frisa-se 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 que se refere ao quantitativo de elogios recebidos, durante o mês de Março, destacaram-se no ranking dos setores mais elogiados: Hemodinâmica 10 (dez), Clínica Médica 08 (oito) e Serviço de Nutrição e Dietética - SND com 04 (quatro).

No mês de março foram registrados 66 (sessenta e seis) elogios, demonstrando efetivação das 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.

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.