



Secretaria de Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

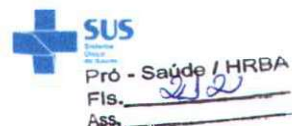
REF.: MARÇO - 2021

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/04/2021 11:55 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 0DCB933AB47B9426.73E6617DF174BD37.C499BF6D1CCF7EAB.62659985142DD836

Raymundo
Inzinger de 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 dentro da rede de atenção básica são de responsabilidade do SUS

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2021/388525 Anexo/Sequencial: 13





Secretaria de Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: MARÇO - 2021

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, tais 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 recomendado pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de março/2021 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de março de 2021, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 122 (cento e vinte e dois) atendimentos em sala, sendo 64 (sessenta e quatro) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 02 (dois) encaminhamentos a outros profissionais e 56 (cinquenta e seis) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 962 (novecentos e sessenta e dois) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 43 (quarenta e três) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 289 (duzentos e oitenta e nove) no Ambulatório, 571 (Quinhentos e setenta e um) 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	54	710	300	56	1120
Fevereiro	44	683	293	52	1072
Março	43	571	289	59	962
Total	141	1964	882	167	3154

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021.

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.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 145 (cento e quarenta e cinco) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 55 (Cinquenta e cinco) elogios, 16 (dezesesseis) reclamações através de folder, 56 (cinquenta e seis) reclamações em sala, 04 (quatro) reclamações por e-mail, 03 (três) anônimas e 11 (onze) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

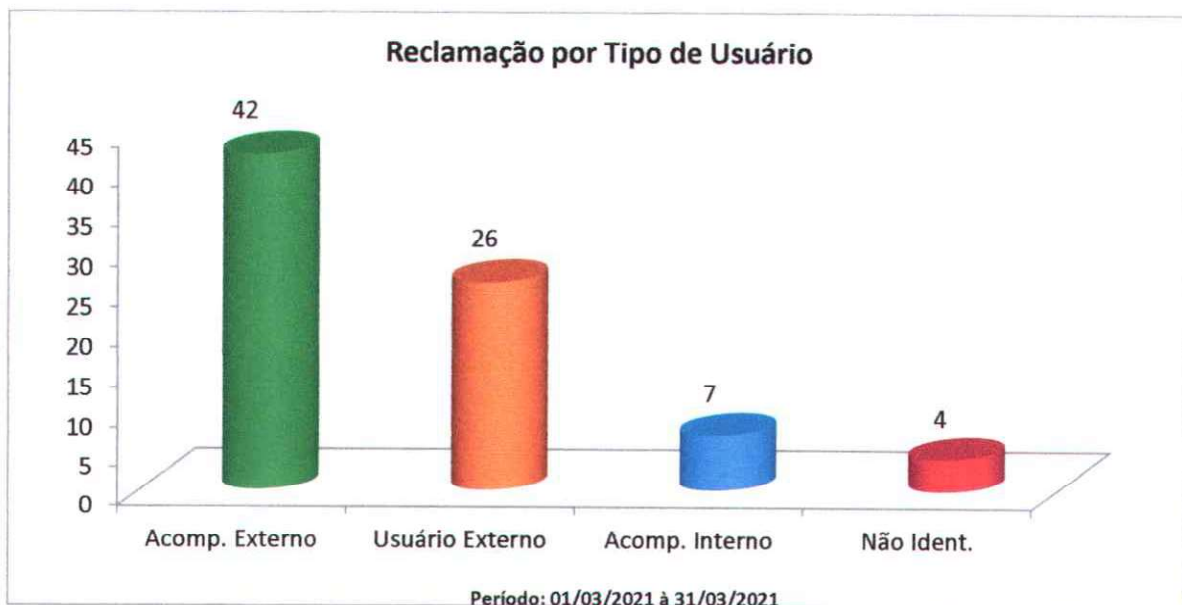


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Março/2021

Referente aos registros das ocorrências (reclamações), o perfil de usuário mais recorrente foi de Acompanhante Externo, Acompanhante Interno, seguido de Usuário Externo e não informado.

O gráfico abaixo demonstra o tipo de usuário realizador das ocorrências:

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

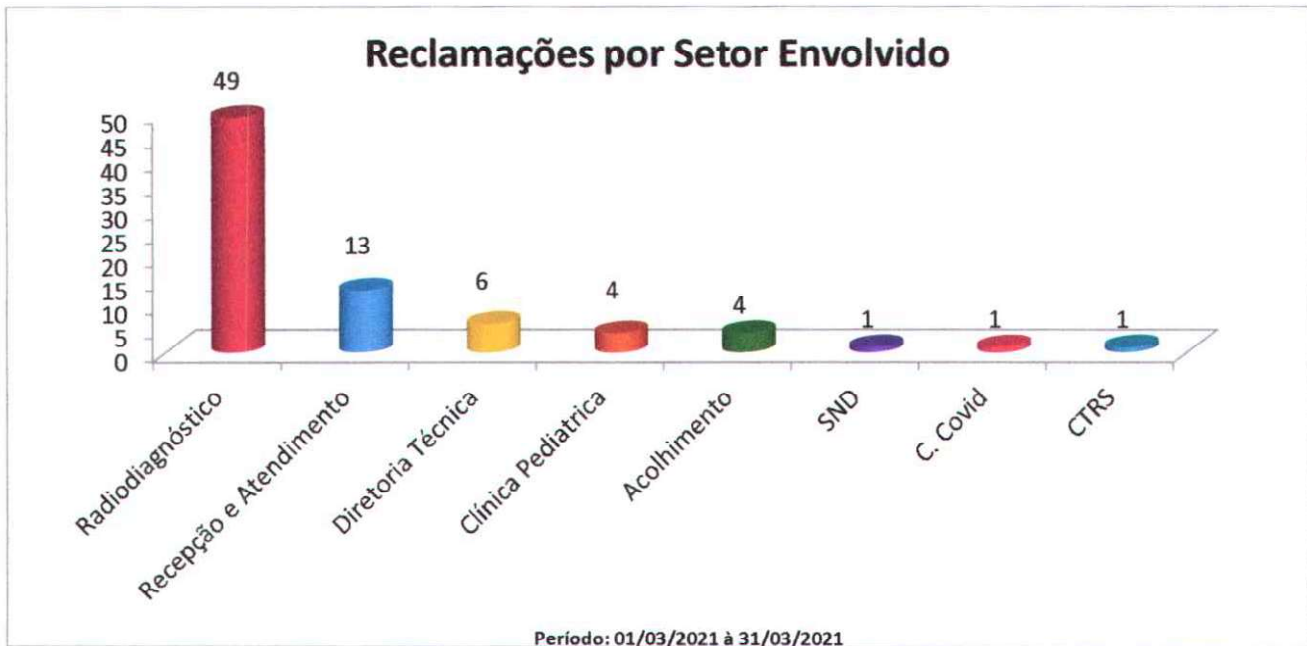


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Março /2021

No mês de março/2021, foram registradas 79 (setenta e nove) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento 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 /2021

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/2021



Secretaria de Saúde Pública



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 79 (setenta e nove) queixas formalizadas, 75 (setenta e cinco) foram com autores devidamente identificados e a forma de retorno utilizada foi através de contatos telefônicos e pessoalmente.

No mês de março/2021, foram registrados 55 (cinquenta e cinco) elogios, destacando-se os setores: Ambulatório de Especialidades 10 (dez), Métodos Gráficos 09 (nove) e Clínica Oncológica 09 (nove). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 74 (setenta e quatro) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
43	12 (que geraram 31 no total)	74

elogios por setor.

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 17453 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia, Recepção da Radioterapia;
- Código 17473 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica, Fisioterapia;
- Código 17478 gerou 05 (cinco) elogios: Ambulatório, Acolhimento, Serviço de Higienização e Limpeza, Fisioterapia, HRBA;
- Código 17488 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 17495 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do Ambulatório, Recepção Geral;
- Código 17509 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do Ambulatório, NIR;
- Código 17516 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Recepção Geral;
- Código 17520 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório, HRBA;
- Código 17526 gerou 03 (três) elogios: Clínica COVID, HRBA, Recepção do Ambulatório;
- Código 17545 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, Radioterapia;
- Código 17546 gerou 02 (dois) elogios: Recepção da Quimioterapia, Ambulatório Oncológico;





TABELA 02: Satisfação por Setor - 1º Semestre

Setor	jan/21			fev/21			mar/21		
	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %	Total de Pesquisas	N amostral	Satisfação %
Internação	54	12,5%	98,9%	44	10,9%	99,4%	43	12,5%	99,8%
SADT	710	10,6%	99,6%	683	10,7%	99,7%	571	12,5%	99,7%
Ambulatório	300	11,0%	99,8%	293	10,9%	99,2%	289	12,1%	99,6%
Pronto Atendimento	56	12,5%	97,0%	52	10,1%	99,3%	59	14,0%	99,1%
Média Geral	-	-	98,8%	-	-	99,4%	-	-	99,6%
TOTAL	1.120	-	-	1.072	-	-	962	-	-
									3.154

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021





Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 43 (quarenta e três) pesquisas, equivalente a 12,5% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência (março/2021). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,8%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 571 (quinhentos e setenta e um) pesquisas, correspondendo a 12,5% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de março. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, permanecendo superior à meta recomendada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 289 (duzentos e oitenta e nove) questionários de pesquisas, o que representa 12,1% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,6%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 59 (cinquenta e nove) pesquisas, o que corresponde a 14,0% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,1%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

5. Pesquisa de experiência do usuário no Comitê de Melhoria Contínua

A pesquisa de experiência do usuário é executada numa das reuniões ordinárias do CMC – Comitê de Melhoria Contínua, para a qual é convidado um paciente e seu acompanhante após alta do Hospital. Durante a entrevista, há socialização das experiências positivas e negativas vivenciadas durante a internação do paciente convidado, 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 oportunidades de melhoria para as práticas de trabalho.

Ressalta-se que no mês de março/2021 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).



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/2021 a média geral de satisfação correspondeu a 99,6%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas também no mês de março foram aplicados 962 (Novecentos e sessenta dois) questionários, atingindo N amostral de 12,4%, de acordo com a fórmula utilizada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário. O resultado alcançado foi: Unidades de Internação de 12,5%, SADT 12,5%, Ambulatório 12,1% e Pronto Atendimento 14,0%, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral.

No que se refere às manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), foram registradas 79 (setenta e nove), sendo 75 (setenta e cinco) com autores identificados e 04 (quatro) anônimas, sendo que o percentual de queixas resolvidas foi de 98,73%. Ressalta-se que a equipe do Serviço de Atendimento ao Usuário - 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 ao usuário reclamante. Esclarece-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 análise, foram registrados 55 (cinquenta e cinco) elogios, sendo que destes, alguns fizeram referência a mais de um setor, totalizando 74 (setenta e quatro), destacando-se os setores: Ambulatório de Especialidades 10 (dez), Clínica Oncológica 09 (nove) e Métodos Gráficos 09 (nove).

Observa-se que no decorrer dos meses avaliados, a evolução dos serviços prestados pelo SAU vem mantendo-se em nível satisfatório, isso em consequência do atendimento realizado com base nos princípios da humanização.

O Hospital homenageia mensalmente o colaborador e os setores destaques em elogios, proporcionando momento de valorização do colaborador com o reconhecimento do Hospital e principalmente por parte dos nossos usuários.