



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: NOVEMBRO - 2019





Secretaria de
Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de Novembro de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 164 (cento e sessenta e quatro) atendimentos em sala, sendo 125 (cento e vinte e cinco) voltados à informações e orientações sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 10 (dez) encaminhamentos a outros profissionais e 29 (vinte e nove) atendimentos que geraram registros de reclamações.

Em relação às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.106 (um mil cento e seis) questionários, sendo 96 (noventa e seis) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 280 (duzentos e oitenta) no Ambulatório, 665 (seiscentos e sessenta e cinco) no SADT e 65 (sessenta 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
Maior	121	688	306	55	1.170
Junho	75	680	300	66	1.121
Julho	76	689	308	61	1.134
Agosto	74	693	296	71	1.134
Setembro	93	664	319	62	1.138
Outubro	71	627	294	60	1.052
Novembro	96	665	280	65	1.106
Total	1.034	7.176	3.306	691	12.207

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)

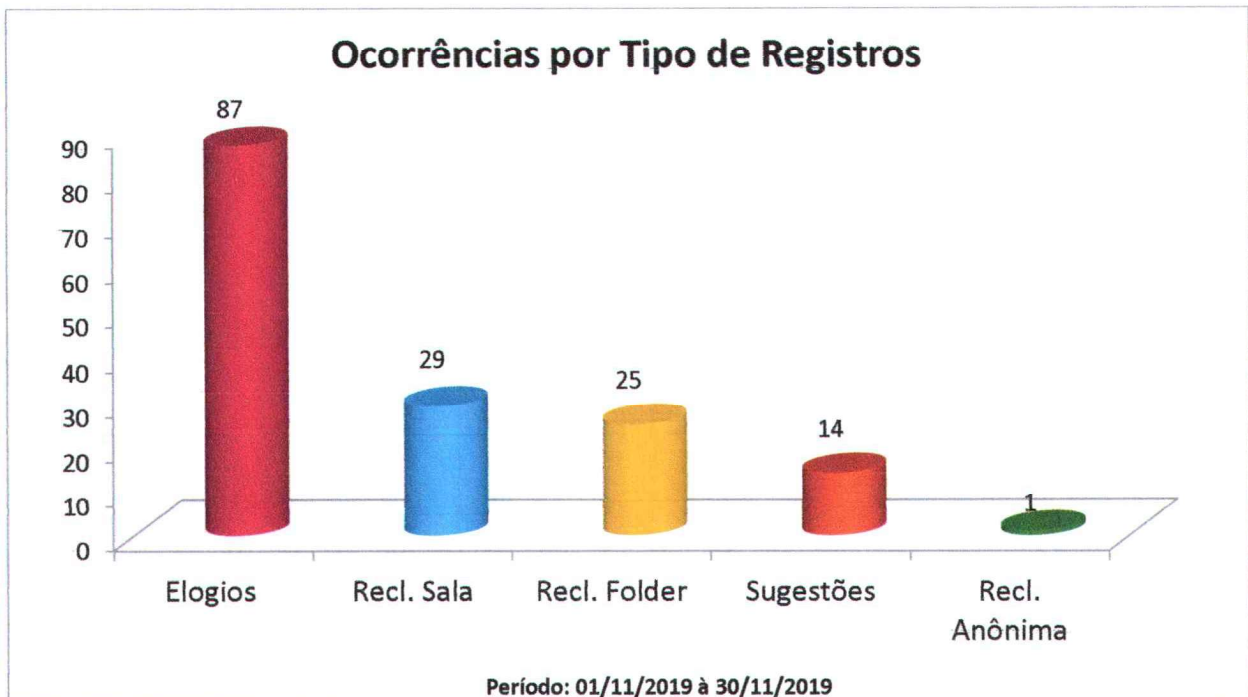
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 156 (cento e cinquenta e seis) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 87 (oitenta e sete) elogios, 29 (vinte e nove) reclamações em sala, 25 (vinte e cinco) reclamações através de folder, 14 (quatorze) sugestões e 01 (uma) anônima.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

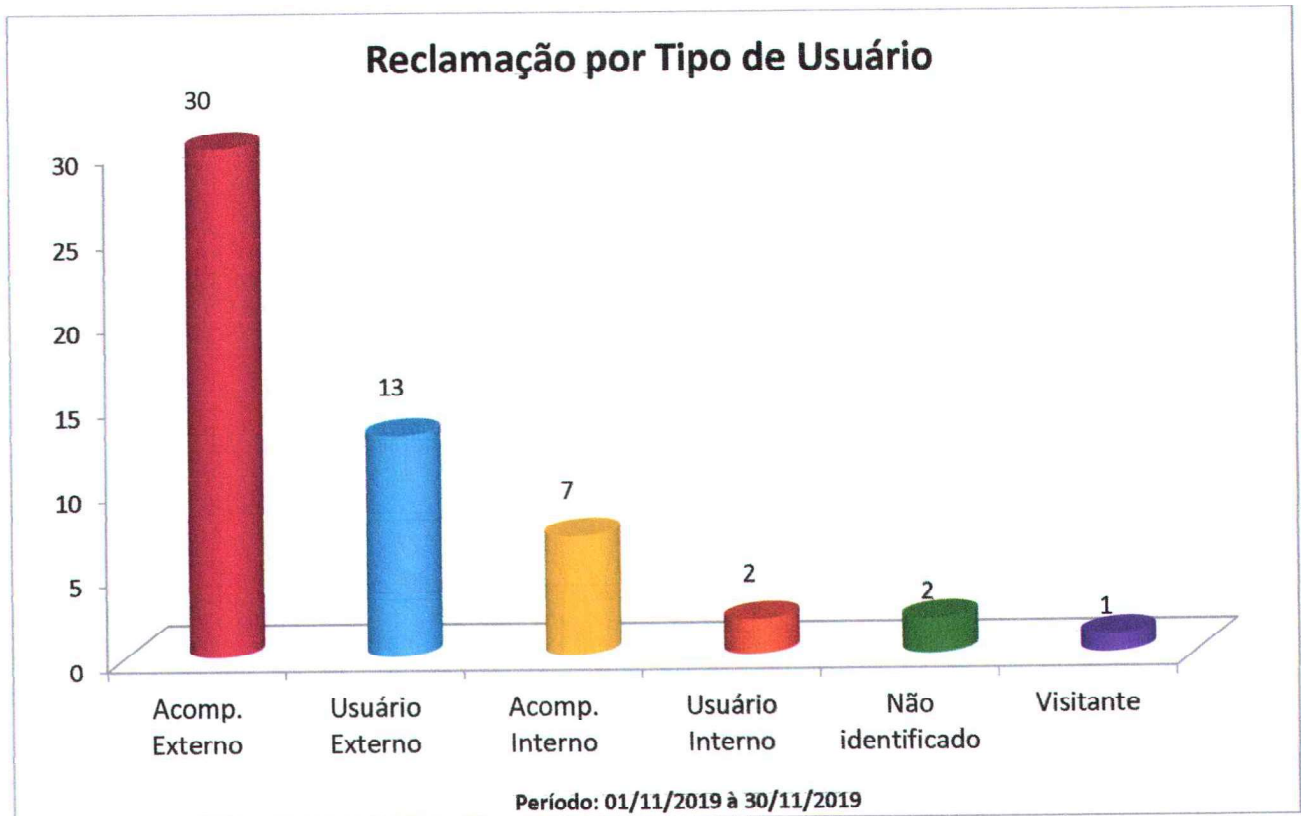


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Novembro/2019

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

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

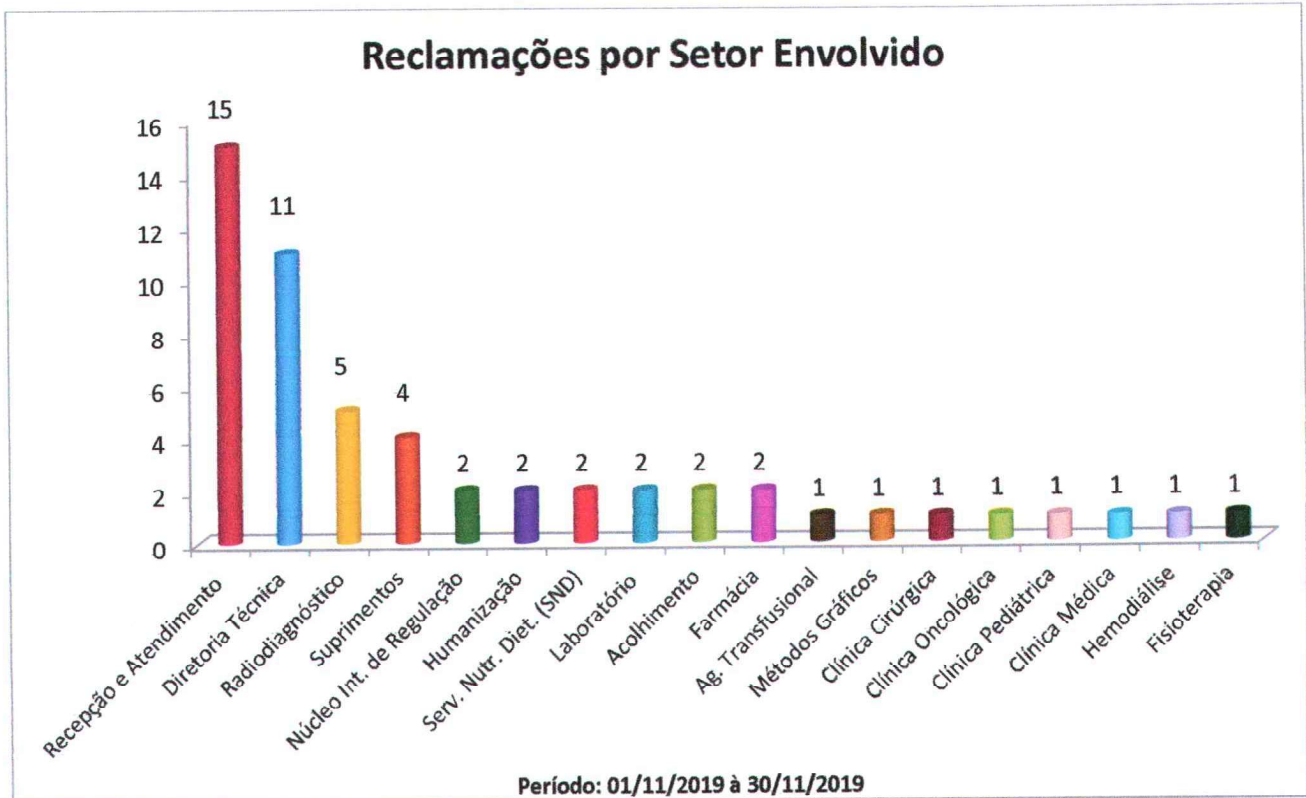


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Novembro/2019

No mês de Novembro, foram registradas 55 (cinquenta e cinco) reclamações, com destaque para os setores de Recepção e Atendimento, Diretoria Técnica e Radiodiagnóstico, seguido por outros.

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

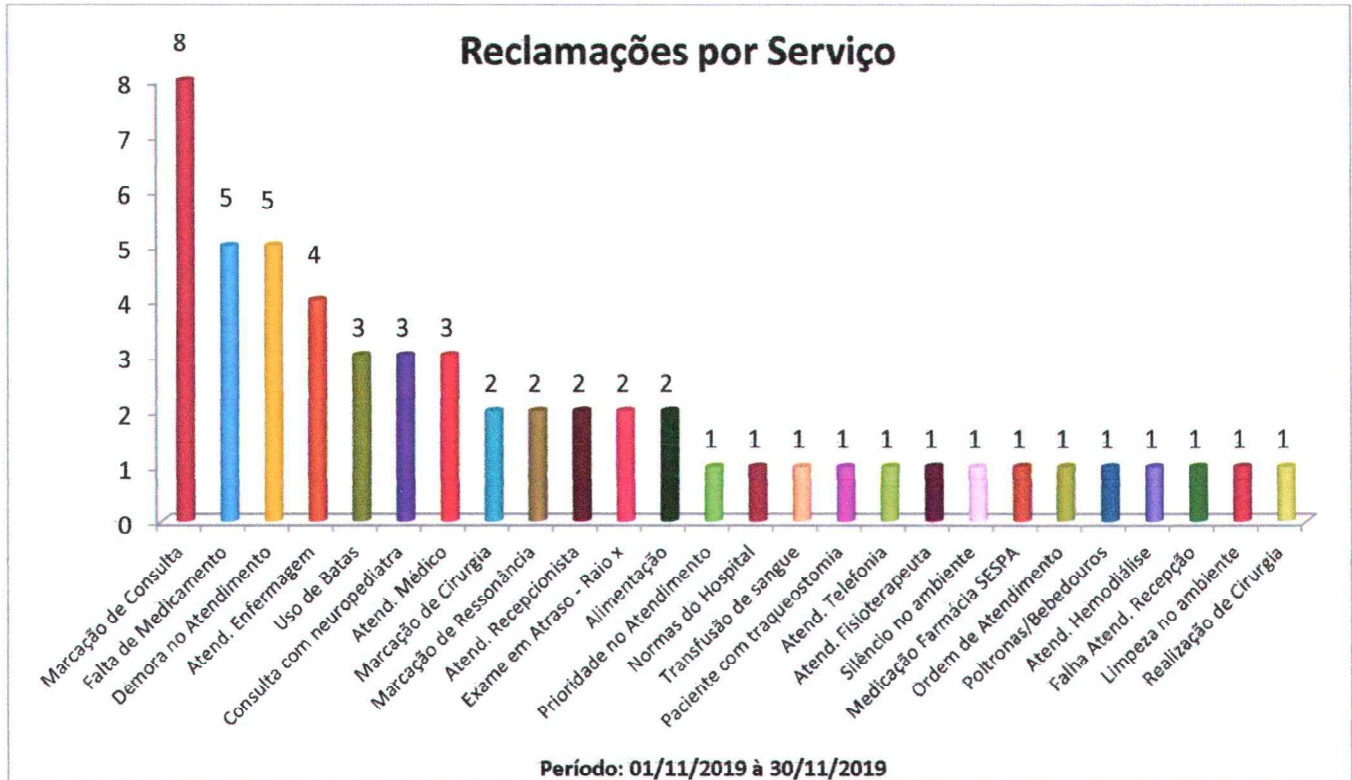
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



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

O gráfico abaixo demonstra a classificação das reclamações por serviço:

GRÁFICO 04: Proveniência das Reclamações por Serviço



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Novembro/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 novembro, foi contato telefônico. Das 54 (cinquenta e quatro) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 53 (cinquenta e três) retornos foram através de contatos telefônicos e 01 (um) retorno realizado pessoalmente ao usuário.

No mês analisado, foram registrados 87 (oitenta e sete) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Médica com 26 (vinte e seis), Serviço de Nutrição e Dietética (SND) com 11 (onze) e Serviço de Higienização e Limpeza (SHL) com 9 (nove). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 130 (cento e trinta) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
59	28 (que geraram 71 no total)	130

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 15638 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15640 gerou 02 (dois) elogios: Clínica médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15644 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15650 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Médica, Recepção da Quimioterapia, Laboratório e Psicossocial;
- Código 15651 gerou 02 (dois) elogios: Clínica médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15656 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e Psicossocial;
- Código 15672 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15697 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15698 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15700 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15710 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do Acolhimento e Acolhimento;
- Código 15719 gerou 02 (dois) elogios: UTI Adulto e Clínica Médica;
- Código 15736 gerou 04 (quatro) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Médica, Psicossocial e Fisioterapia;

- Código 15737 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15740 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Recepção da Quimioterapia e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15745 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15749 gerou 03 (três) elogios: Fisioterapia, Psicossocial e UTI Neonatal;
- Código 15750 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15754 gerou 03 (três) elogios: Fisioterapia, Psicossocial e UTI Neonatal;
- Código 15755 gerou 03 (três) elogios: Fisioterapia, Psicossocial e UTI Neonatal;
- Código 15757 gerou 02 (dois) elogios: UTI Neonatal e Sustentabilidade;
- Código 15763 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética.
- Código 15764 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Hemodiálise;
- Código 15770 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética e Vigilância;
- Código 15772 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15773 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética.
- Código 15774 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15775 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores).

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados

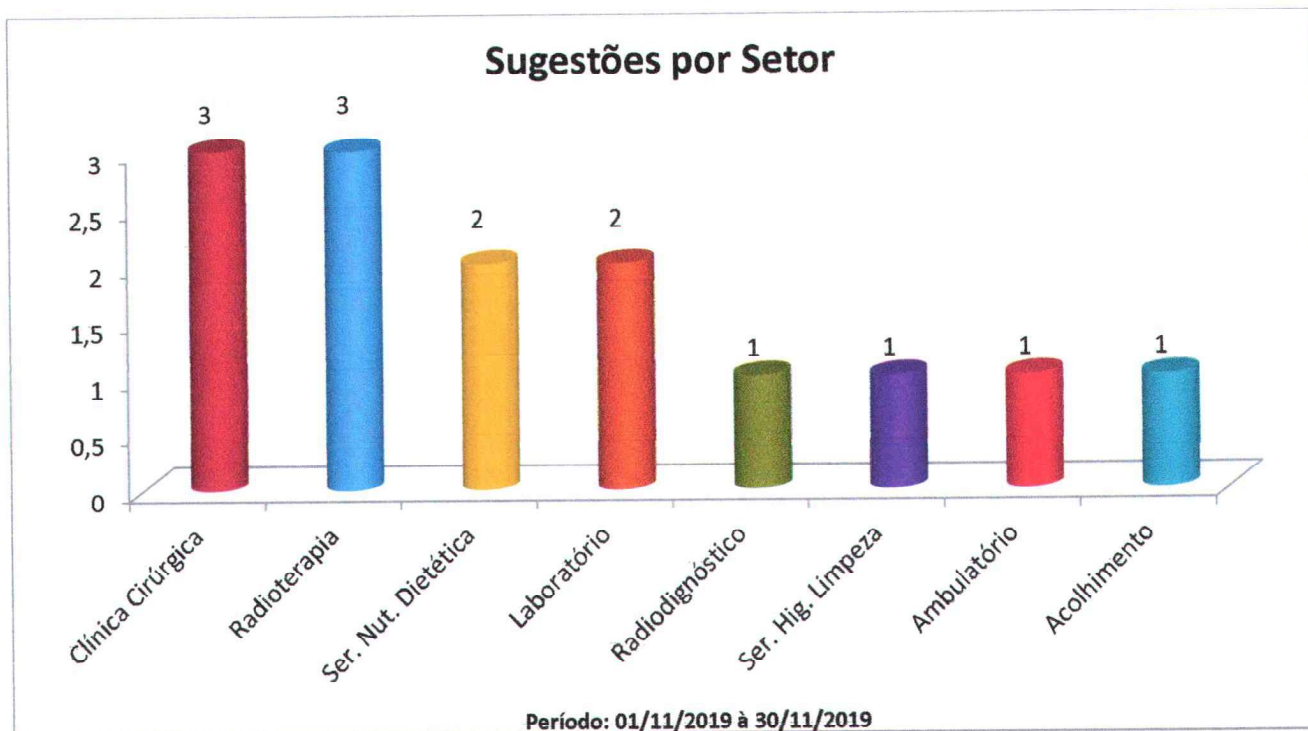


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Novembro/2019

Em Novembro 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/Novembro/2019



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Novembro foram aplicados 1.106 (mil cento e seis) 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			Jun/19		
	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	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%	75	19,0%	98,7%
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%	680	10,3%	99,3%
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%	300	10,3%	98,9%
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%	66	12,0%	99,6%
Média Geral	-	-	97,7%	-	-	98,8%	-	-	98,8%	-	-	98,2%	-	-	98,1%	-	-	99,1%
TOTAL	925	-	-	1.147	-	-	1.155	-	-	1.125	-	-	1.170	-	-	1.121	-	-

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

Fis. Saúde / HR:
Fis. 167
Ass. _____





TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	jul/19			ago/19			set/19			out/19			nov/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	76	18,5%	98,4%	74	17,5%	98,1%	93	22,3%	99,0%	71	17,2%	99,3%	96	22,7%	98,6%	1034
SADT	689	11,8%	99,6%	693	11,2%	99,4%	664	11,1%	99,7%	627	11,0%	99,5%	665	10,5%	99,1%	7176
Ambulatório	308	11,8%	99,5%	296	11,2%	99,0%	319	11,3%	99,7%	294	10,7%	98,8%	280	10,6%	99,3%	3306
Pronto Atendimento	61	12,7%	96,9%	71	13,1%	99,2%	62	11,5%	99,8%	60	10,8%	99,7%	65	11,1%	99,3%	691
Média Geral	-	-	98,6%	-	-	98,9%	-	-	99,6%	-	-	99,3%	-	-	99,1%	-
TOTAL	1.134	-	-	1.134	-	-	1.138	-	-	1.062	-	-	1.106	-	-	12.207

Fls. Saúde / HRB.
Fls. 168
Ass. _____



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 96 (noventa e seis) pesquisas, representando 22,7% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,6%, permanecendo superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 665 (seiscentos e sessenta e cinco) pesquisas, o que compreende a 10,5% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,1%, continuando acima da meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 280 (duzentos e oitenta) questionários de pesquisas, correspondendo a 10,6% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,3%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 65 (sessenta e cinco) pesquisas, equivalente a 11,1% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,3%, mantendo-se acima da meta preconizada (90%).