



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: NOVEMBRO - 2021

EM 14/12/2021 18:04 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 84CD4FFD4AB0C9D6.BB7052FB52893966.IF899DD222CIA97F1.0697CCBB457B53AF ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)



Roussmeide
Roussmeide Santiago
Sup. Adm. - HRBA
Mat. CC1421

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 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, sendo assegurado por parte de todos os colaboradores o atendimento humanizado e de excelência ao público atendido, atendendo desta forma, todos os princípios e diretrizes recomendadas pelo SUS.

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de novembro de 2021, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 176 (cento e setenta e seis) atendimentos em sala, sendo 112 (cento e doze) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais e 63 (sessenta e três) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1.277 (mil duzentos e setenta e sete) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 56 (cinquenta e seis) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 770 (setecentos e setenta) no SADT, 363 (trezentos e sessenta e três) no Ambulatório e 88 (oitenta e oito) no Pronto Atendimento.

TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	54	710	300	56	1.120
Fevereiro	44	683	293	52	1.072
Março	43	571	289	59	962
Abril	59	878	313	54	1.304
Maiο	50	821	321	68	1.260
Junho	55	808	318	66	1.247
Julho	74	797	325	87	1.283
Agosto	60	799	349	69	1.277
Setembro	58	803	350	70	1.281
Outubro	67	826	380	68	1.341
Novembro	56	770	363	88	1.277
Total	620	8.466	3.601	737	13.424

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)

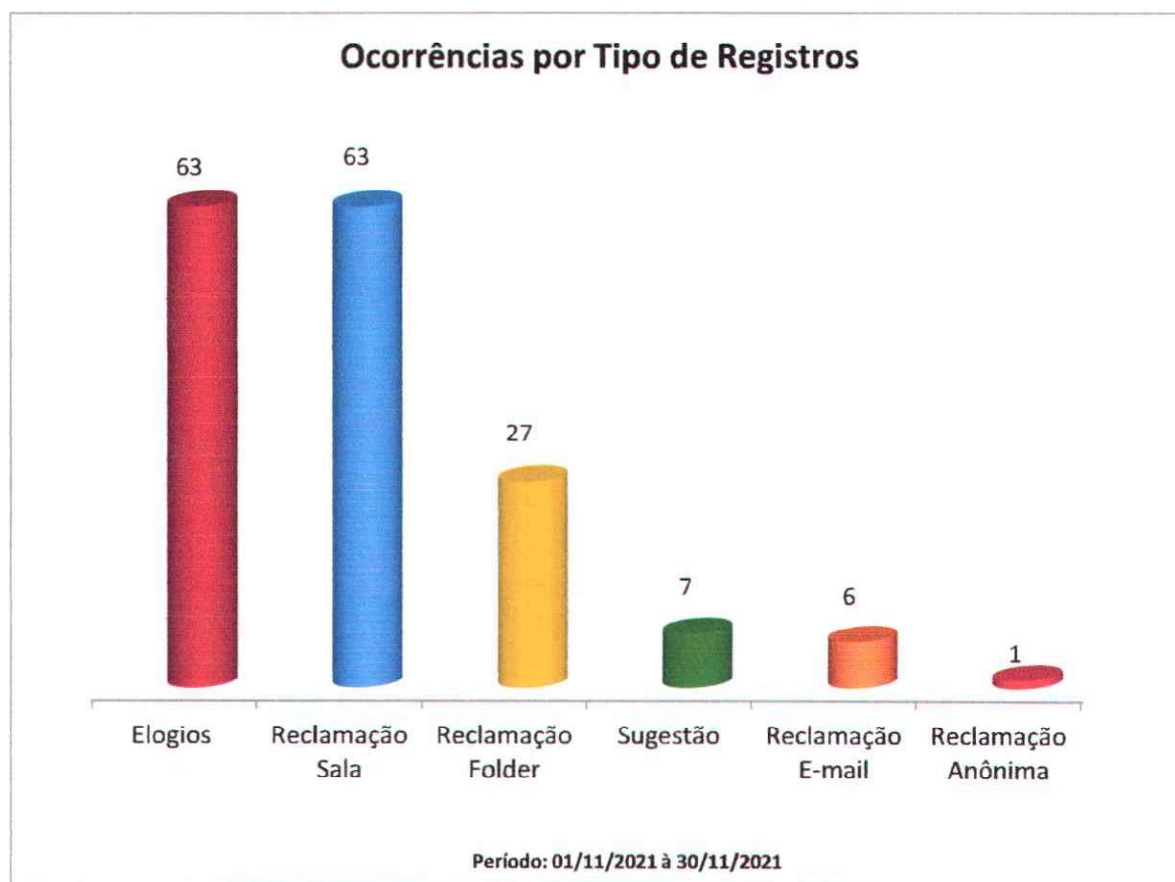
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

No mês analisado, o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 167 (cento e sessenta e sete) ocorrências, sendo estas todas registradas via Sistema SAS - Interact, as quais corresponderam a 63 (sessenta e três) elogios, 63 (sessenta e três) reclamações em sala, 27 (vinte e sete) reclamações através de folder, 06 (seis) reclamações via e-mail, 07 (sete) sugestões e 01 (uma) reclamação anônima.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



Fonte: Banco de Dados do Interact –SAU-Novembro/2021

No que se refere aos registros de reclamações, no mês de novembro, os perfis de usuários que mais utilizaram o serviço foi Acompanhante Externo, Usuário Externo, Acompanhante Interno e Não Identificado, respectivamente.

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

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário

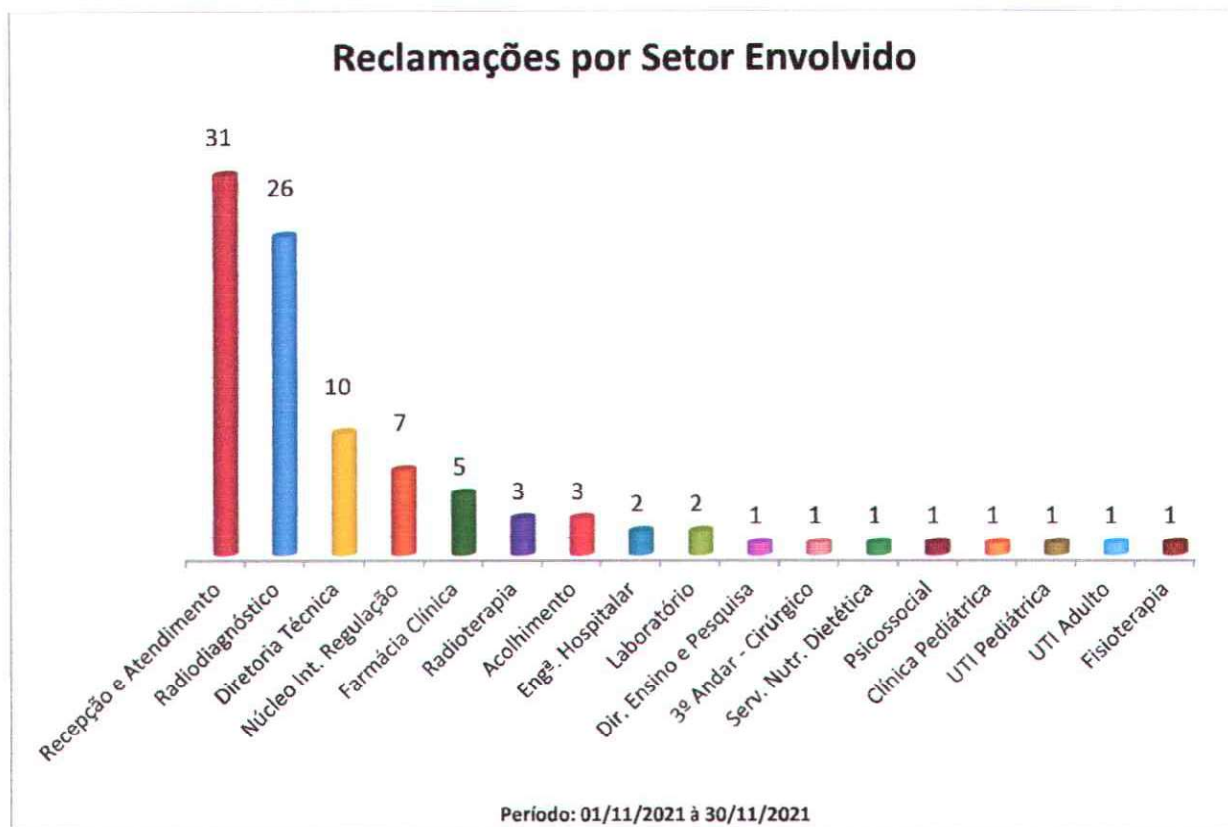


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Novembro/2021

No mês de novembro/2021 foram registradas 97 (noventa e sete) reclamações, destacando-se os setores Recepção e Atendimento, Radiodiagnóstico, Diretoria Técnica, seguido por outros.

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

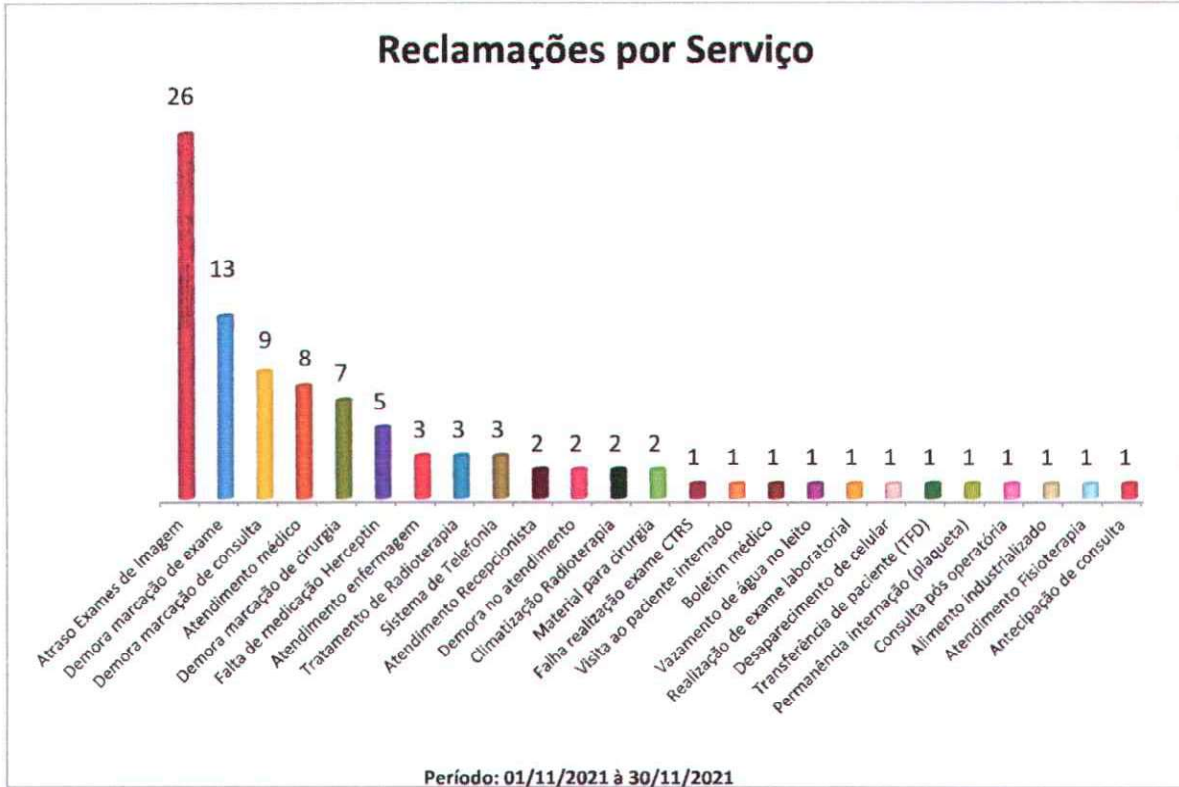
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Novembro/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-Novembro/2021

As reclamações registradas foram encaminhadas aos gestores das áreas via sistema SAS - Interact, para as devidas tratativas e posterior aprovação e retorno aos usuários reclamantes.

No mês de novembro/2021, a forma de retorno aos usuários mais utilizada pelo SAU, foi através de contato telefônico. Das 97 (noventa e sete) queixas formalizadas, 96 (noventa e seis) foram com autores devidamente identificados e destas, 91 (noventa e uma) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 05 (cinco) retornos realizados pessoalmente ao usuário, em sala.

No decorrer do mês analisado, foram registrados 63 (sessenta e três) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar-Cirúrgico 21 (vinte e um), Clínica Oncológica 06 (seis), Acolhimento 05(cinco). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 92 (noventa e dois) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
40	24 (que geraram 52 no total)	92

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 18858 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18862 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18875 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia;
- Código 18891 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18889 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18917 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18921 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18952 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18953 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18957 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 18964 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18966 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18967 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18974 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, UTI Adulto, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18838 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18859 gerou 03 (três) elogios: Recepção Hemodiálise, Hemodiálise, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 18962 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia, Recepção da Radioterapia;
- Código 18911 gerou 04 (quatro) elogios: Ambulatório, Recepção do Ambulatório, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18996 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18835 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, Recepção do Acolhimento;
- Código 18842 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18860 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18882 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, Recepção do Acolhimento;
- Código 18932 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).

O gráfico a seguir apresenta a classificação dos elogios por setores:

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Novembro/2021

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
 EM 14/12/2021 18:04 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 84CD4FF04A80C9D6_BB7052F852893966_1F899D222C1A97F1_0697CCBB457B53AF

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de novembro foram aplicados 1.277 (mil duzentos e setenta 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/21			Fev/21			Mar/21			Abr/21			Mai/21			Jun/21		
	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	54	12,5%	98,9%	44	10,9%	99,4%	43	12,5%	99,8%	59	15,3%	99,3%	50	14,0%	100,0%	55	14,8%	99,6%
SADT	710	10,6%	99,6%	683	10,7%	99,7%	571	12,5%	99,7%	878	12,6%	99,6%	821	12,2%	99,5%	808	12,1%	99,2%
Ambulatório	300	11,0%	99,8%	293	10,9%	99,2%	289	12,1%	99,6%	313	12,1%	99,2%	321	12,5%	98,4%	318	12,3%	99,0%
Pronto Atendimento	56	12,5%	97,0%	52	10,1%	99,3%	59	14,0%	99,1%	54	12,8%	99,5%	68	14,3%	97,3%	66	14,3%	96,6%
Média Geral	-	-	98,8%	-	-	99,4%	-	-	99,6%	-	-	99,4%	-	-	98,8%	-	-	98,6%
TOTAL	1.120	-	-	1.072	-	-	962	-	-	1.304	-	-	1.260	-	-	1.247	-	-

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021



TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/21			Ago/21			Set/21			Out/21			Nov/21			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	18,9%	96,7%	60	16,8%	99,4%	58	16,1%	99,2%	67	18,3%	99,5%	56	13,6%	98,4%	620
SADT	797	12,2%	99,8%	799	12,1%	99,3%	803	12,3%	98,4%	826	12,3%	98,2%	770	11,4%	98,3%	8.466
Ambulatório	325	12,1%	99,3%	349	13,0%	99,4%	350	12,2%	97,8%	380	12,2%	97,1%	363	12,8%	98,3%	3.601
Pronto Atendimento	87	16,4%	99,0%	69	12,7%	99,4%	70	12,4%	95,2%	68	13,1%	97,9%	88	14,5%	97,3%	737
Média Geral	-	-	98,7%	-	-	99,4%	-	-	97,7%	-	-	98,2%	-	-	98,1%	-
TOTAL	1.283	-	-	1.277	-	-	1.281	-	-	1.341	-	-	1.277	-	-	13.424

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2021





Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 56 (cinquenta e seis) pesquisas, representando 13,6% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,4%, ultrapassando a meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram realizadas 770 (setecentos e setenta) pesquisas, equivalente 11,4% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,3%, mantendo-se acima da meta proposta (90%).

No Ambulatório foram aplicados 363 (trezentos e sessenta e três) questionários de pesquisas, determinando 12,8% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,3%, continuando acima da meta definida (90%).

No Pronto Atendimento foram realizadas 88 (oitenta e oito) pesquisas, correspondendo a 14,5% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de novembro. O índice de satisfação dos usuários foi de 97,3%, ultrapassando a meta estipulada (90%).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/12/2021 18:04 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 84CD4FF04AE0C9D6.BB7052F852893966.1F899D222C1A97F1.0697CCBB457B53AF


Dalane C. Maduro Sousa
Supervisora do SA
HRBA

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 pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará são financiados pelo SUS (União, Estados e Municípios)

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

Nº do Protocolo: 2021/1434686 Anexo/Sequencial: 18





Secretaria de Saúde Pública



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 do 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.

Destaca-se que no mês de novembro/2021, mais uma vez, 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).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/12/2021 18:04 (Hora Local) = Aut. Última Assinatura: 84CD4FFD4AE0C9D6_BB7052FB52893966_1F899D222C1A97F1_0697CCBB457B53AF

Datane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA





Secretaria de
Saúde Pública



DESCRIÇÃO DOS ANEXOS

- Anexo 01:** Fluxograma de Pesquisa de Satisfação;
- Anexo 02:** Fluxograma de Registro Pessoal;
- Anexo 03:** Fluxograma de Registro de Folder;
- Anexo 04:** Mapa de Atendimento Diário;
- Anexo 05:** Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Usuários;
- Anexo 06:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Sala;
- Anexo 07:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Folder/Urna;
- Anexo 08:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – e-mail;
- Anexo 09:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – Anônimas;
- Anexo 10:** Cópia dos Registros de Elogios dos Usuários;
- Anexo 11:** Cópia dos Registros de Sugestões dos Usuários.

Assinado eletronicamente
por
Márcia Janice
HRPA

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 pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

