

Secretaria de  
Saúde Pública



## 2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: OUTUBRO - 2019



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

### 2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Outubro de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 190 (cento e noventa) atendimentos em sala, sendo 143 (cento e quarenta e três) voltados à informações e orientações sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 05 (cinco) encaminhamentos a outros profissionais e 42 (quarenta e dois) atendimentos que geraram registros de reclamações.

Em relação às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.052 (um mil cento e cinquenta e dois) questionários, sendo 71 (setenta e um) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 294 (duzentos e noventa e quatro) no Ambulatório, 627 (seiscentos e vinte e sete) no SADT e 60 (sessenta) no Pronto Atendimento.



**TABELA 01: Distribuição de pesquisas realizadas por período**

Período	Internação	SADT	Ambulatório	Pronto Atendimento	Total
Janeiro	74	520	275	56	<b>925</b>
Fevereiro	101	667	308	71	<b>1.147</b>
Março	130	643	323	59	<b>1.155</b>
Abril	123	640	297	65	<b>1.125</b>
Maio	121	688	306	55	<b>1.170</b>
Junho	75	680	300	66	<b>1.121</b>
Julho	76	689	308	61	<b>1.134</b>
Agosto	74	693	296	71	<b>1.134</b>
Setembro	93	664	319	62	<b>1.138</b>
Outubro	71	627	294	60	<b>1.052</b>
<b>Total</b>	<b>938</b>	<b>6.511</b>	<b>3.026</b>	<b>626</b>	<b>11.101</b>

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)

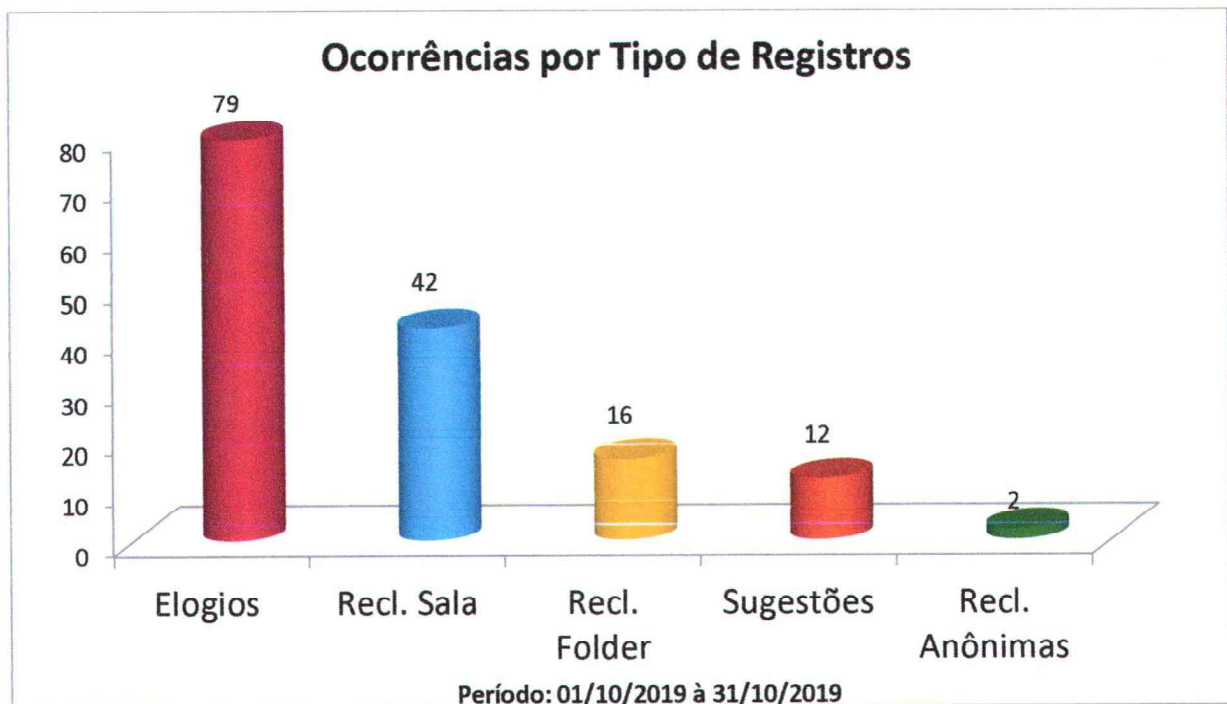
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

### 3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 151 (cento e cinquenta e uma) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 79 (setenta e nove) elogios, 42 (quarenta e duas) reclamações em sala, 16 (dezesesseis) reclamações através de folder, 12 (doze) sugestões e 02 (duas) anônimas.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

**GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações**

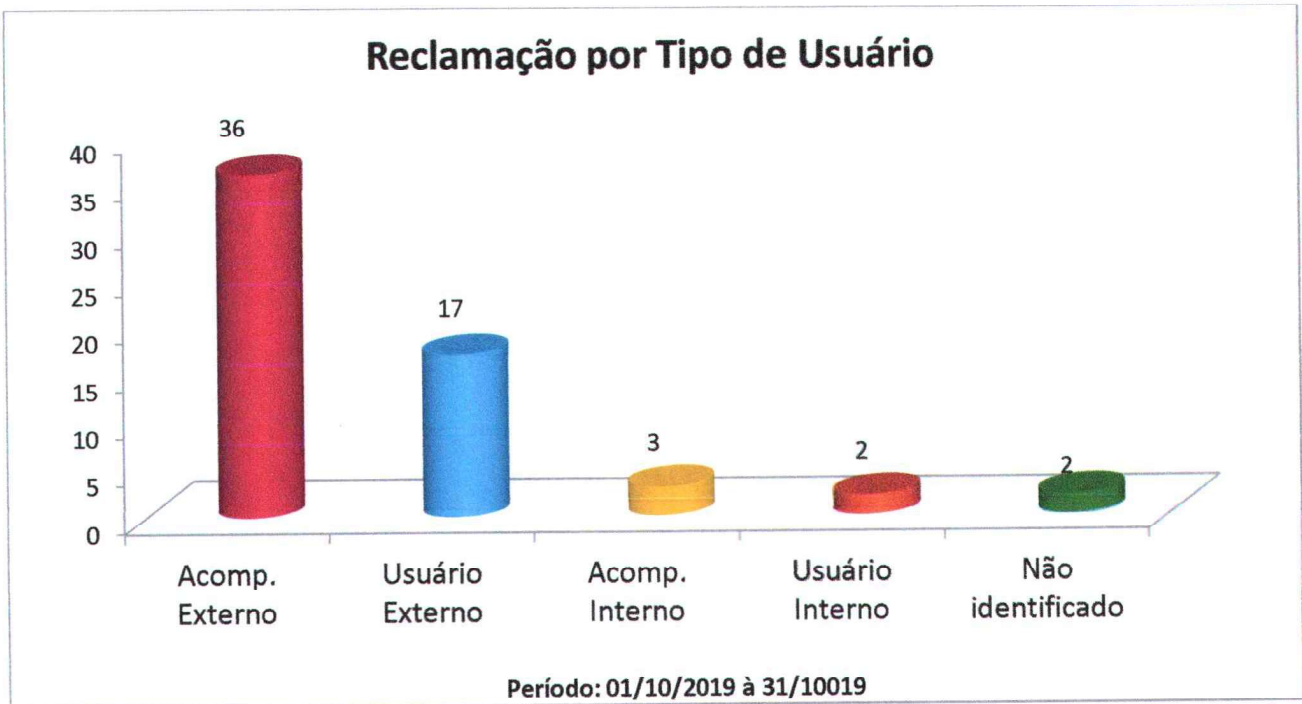


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Outubro/2019

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

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

**GRÁFICO 02: Tipo de usuário**



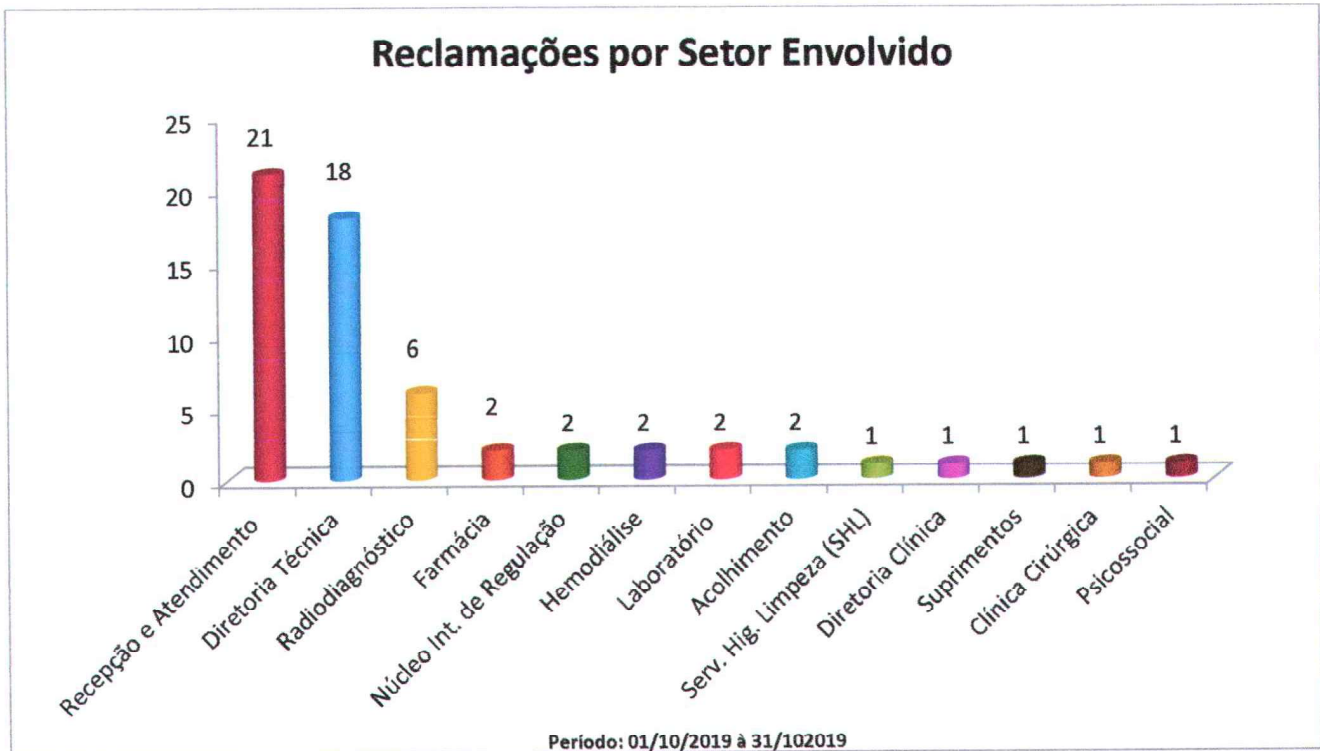
Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Outubro/2019



No mês de Outubro, foram registradas 60 (sessenta) 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:

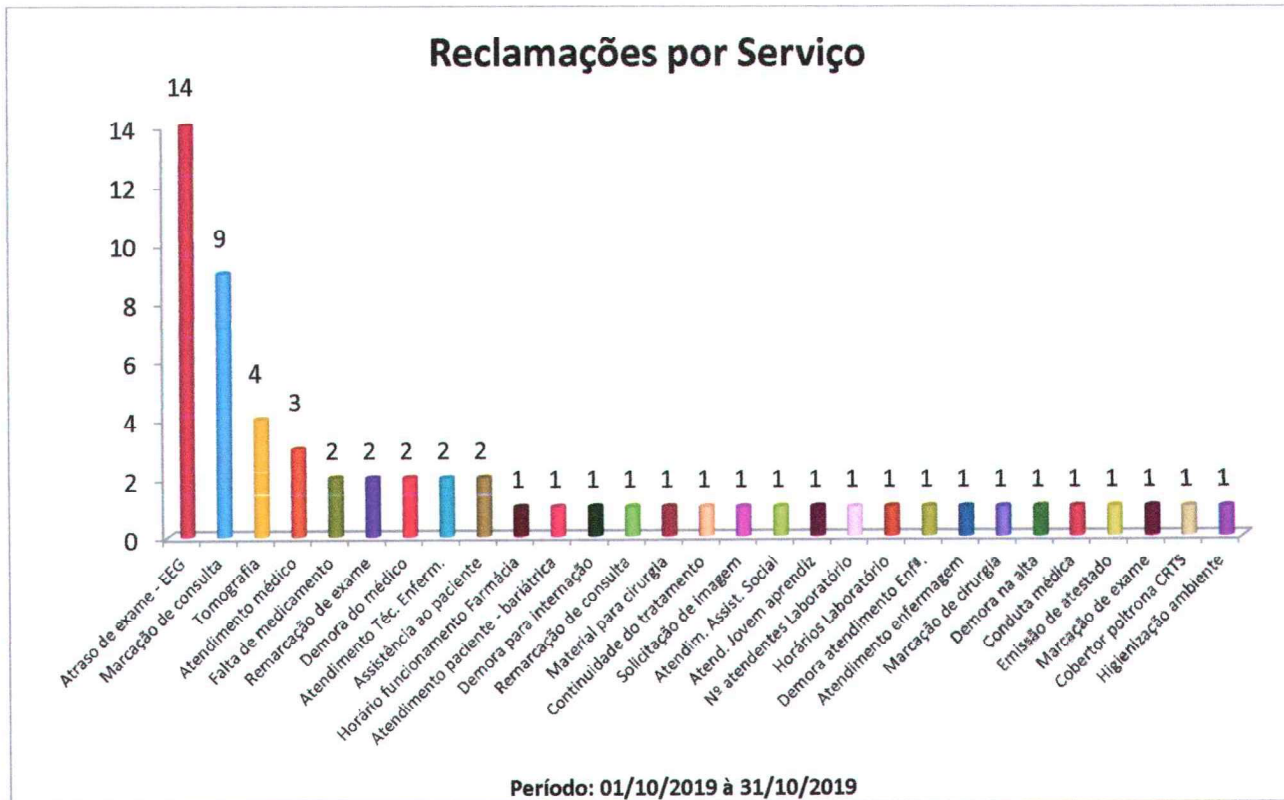
**GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido**



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Outubro/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/ Outubro/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 outubro, foi contato telefônico. Das 58 (cinquenta e oito) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 55 (cinquenta e cinco) retornos foram através de contatos telefônicos, 01 (um) retorno realizado pessoalmente ao usuário e 02 (dois) retornos através de carta.



No mês analisado, foram registrados 79 (setenta e nove) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Médica com 23 (vinte e três), Serviço de Nutrição e Dietética (SND) com 11 (onze) e Serviço de Higienização e Limpeza (SHL) com 10 (dez). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 109 (cento e nove) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
57	22 (que geraram 52 no total)	109

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 15478 gerou 03 (Três) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética e UTI Adulto;
- Código 15486 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia, Clínica Pediátrica;
- Código 15489 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15490 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia e Clínica Médica;
- Código 15491 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Fisioterapia e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15510 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15518 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Psicossocial;
- Código 15521 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15525 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética e Fisioterapia;
- Código 15541 gerou 02 (dois) elogios: Fisioterapia e UTI Adulto;
- Código 15553 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética e Clínica Oncológica;
- Código 15563 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15573 gerou 03 (três) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Cirúrgica e Serviço de Higienização e Limpeza;



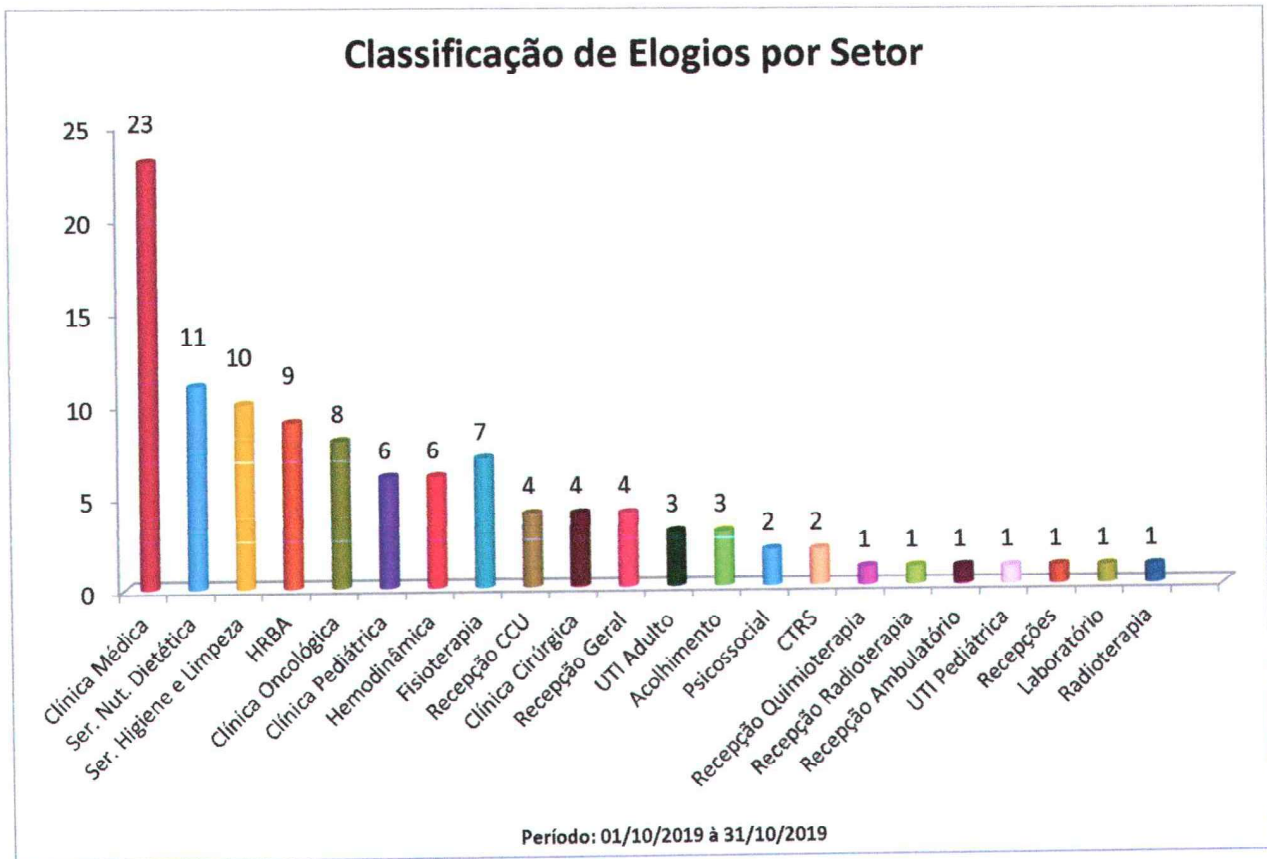


Secretaria de  
Saúde Pública



- Código 15586 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do CCU e Recepção da Radioterapia;
- Código 15588 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15590 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15599 gerou 03 (três) elogios: Clínica Cirúrgica, Serviço de Nutrição e Dietética e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15603 gerou 03 (três) elogios: Clínica Pediátrica, UTI Pediátrica e Recepção Geral;
- Código 15609 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15616 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 15621 gerou 02 (dois) elogios: Hemodiálise e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15624 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados

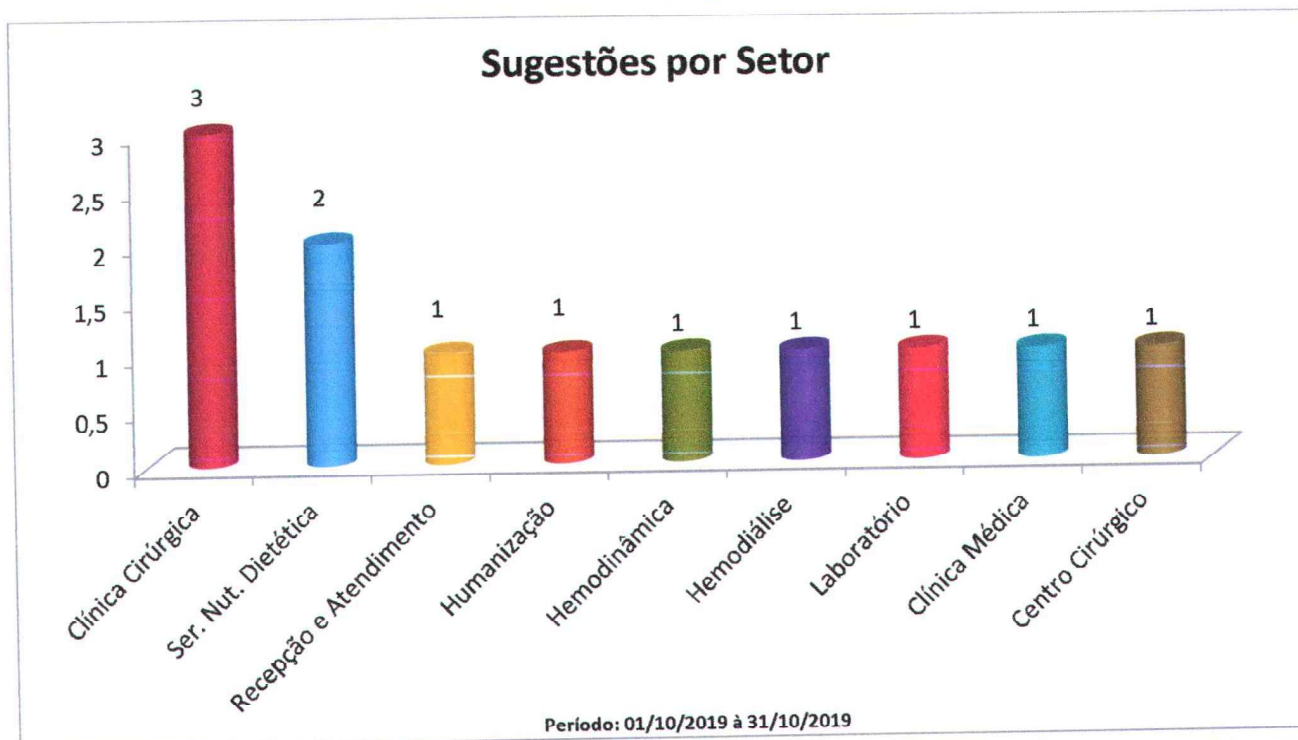


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/ Outubro/2019

Em Outubro foram realizados 12 (doze) 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/Outubro/2019



#### 4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Outubro foram aplicados 1.052 (mil e cinquenta e dois) 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%
<b>TOTAL</b>	<b>925</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.147</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.155</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.125</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.170</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.121</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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



**TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre**

Setor	Jul/19			Ago/19			Set/19			Out/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 %	
Internação	76	18,5%	98,4%	74	17,5%	98,1%	93	22,3%	99,0%	71	17,2%	99,3%	938
SADT	689	11,8%	99,6%	693	11,2%	99,4%	664	11,1%	99,7%	627	11,0%	99,5%	6.511
Ambulatório	308	11,8%	99,5%	296	11,2%	99,0%	319	11,3%	99,7%	294	10,7%	98,8%	3.026
Pronto Atendimento	61	12,7%	96,9%	71	13,1%	99,2%	62	11,5%	99,8%	60	10,8%	99,7%	626
Média Geral	-	-	98,6%	-	-	98,9%	-	-	99,6%	-	-	99,3%	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.134</b>	-	-	<b>1.134</b>	-	-	<b>1.138</b>	-	-	<b>1.052</b>	-	-	<b>11.101</b>





Secretaria de  
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 71 (setenta e uma) pesquisas, o que compreende a 17,2% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,3%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 627 (seiscentos e vinte e sete) pesquisas, representando 11% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,5%, permanecendo superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 294 (duzentos e noventa e quatro) questionários de pesquisas, equivalente a 10,7% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,8%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 60 (sessenta) pesquisas, correspondendo a 10,8% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, mantendo-se acima da meta preconizada (90%).

