



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: OUTUBRO - 2020

EM 13/11/2020 16:12 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: A20C2A4DDAAC6A38.58FFFE3B7A53D5AE2.B8A45F55E2B463D8.50BCEC0F475CD34D ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

*Rusmeide
Luzinete Santiago*
Sup. Administrativo - HRBA
Mat. 001421

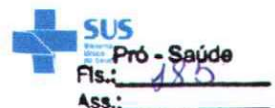
www.prosaude.org.br • secgeral@hrbaprosaude.org.br • (93) 2101-0700 Avenida Sérgio Henn, 1100, Diamantino, CEP 68025-000 • Santarém (PA)

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

Identificador de autenticação: 4334C2A.3459.4B5.77FCB4D5C167032DFA

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

Nº do Protocolo: 2020/954963 Anexo/Sequencial: 15





Secretaria de Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: OUTUBRO - 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, 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 preconizado pelo SUS.

O relatório descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo serviço no mês de Outubro de 2020 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 31 de Outubro de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 127 (cento e vinte e sete) atendimentos em sala, sendo 103 (cento e três) voltados à informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais e 23 (vinte e três) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1.244 (mil duzentos e quarenta e quatro) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 62 (sessenta e dois) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 298 (duzentos e



noventa e oito) no Ambulatório, 826 (oitocentos e vinte e seis) no SADT e 58 (cinquenta e oito) 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
Abril	68	635	230	70	1.003
Maiο	45	481	133	49	708
Junho	46	520	175	83	824
Julho	46	575	232	74	927
Agosto	54	794	270	58	1.176
Setembro	49	733	284	51	1.117
Outubro	62	826	298	58	1.244
Total	666	6.547	2.539	632	10.384

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)

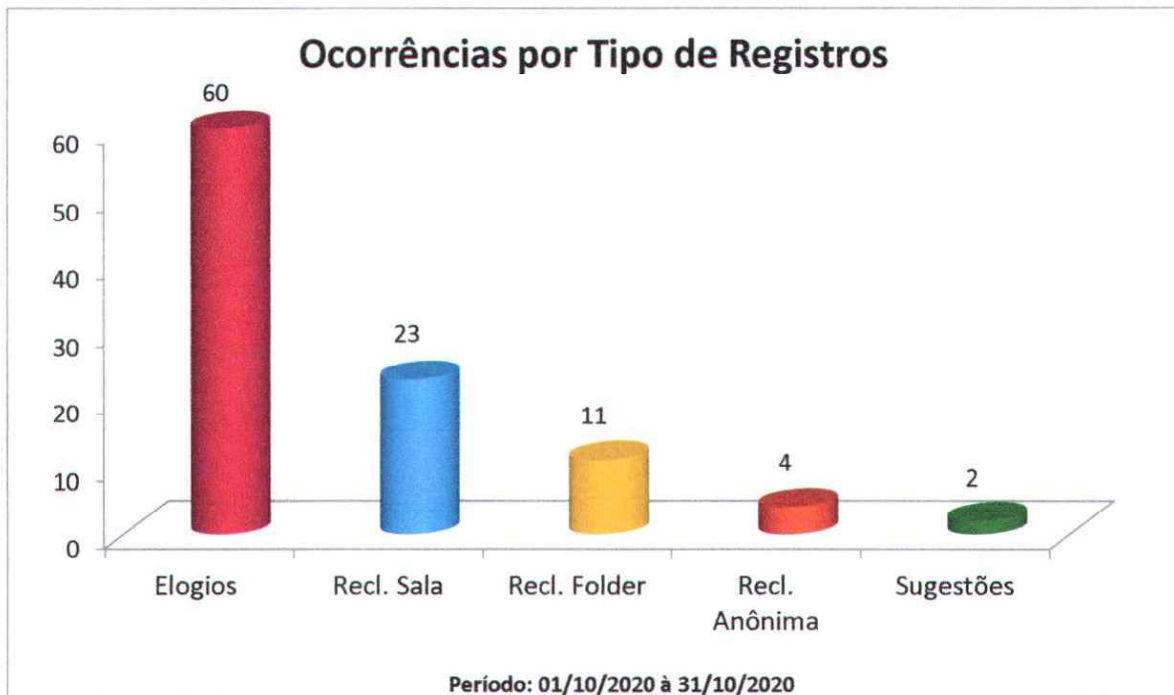
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 100 (cem) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 60 (sessenta) elogios, 23 (vinte e três) reclamações em sala, 11 (onze) reclamações através de folder, 04 (quatro) reclamações anônimas e 02 (duas) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

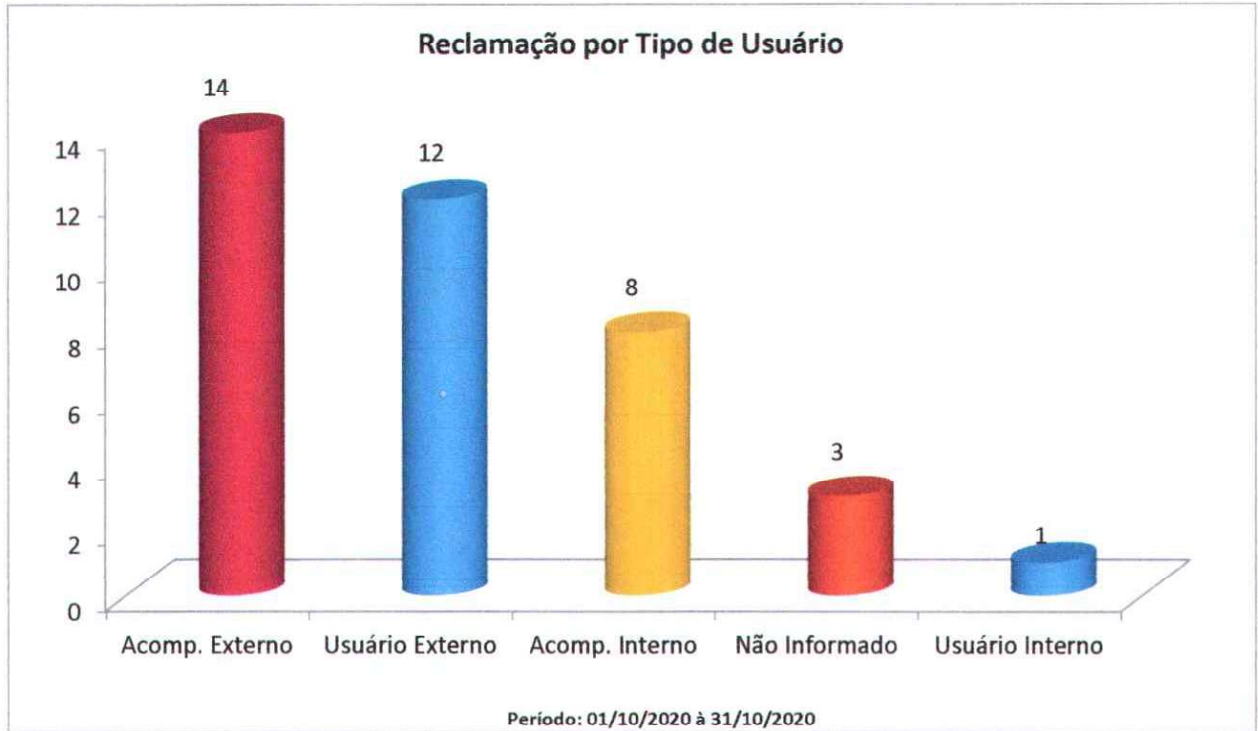


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Outubro/2020

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

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

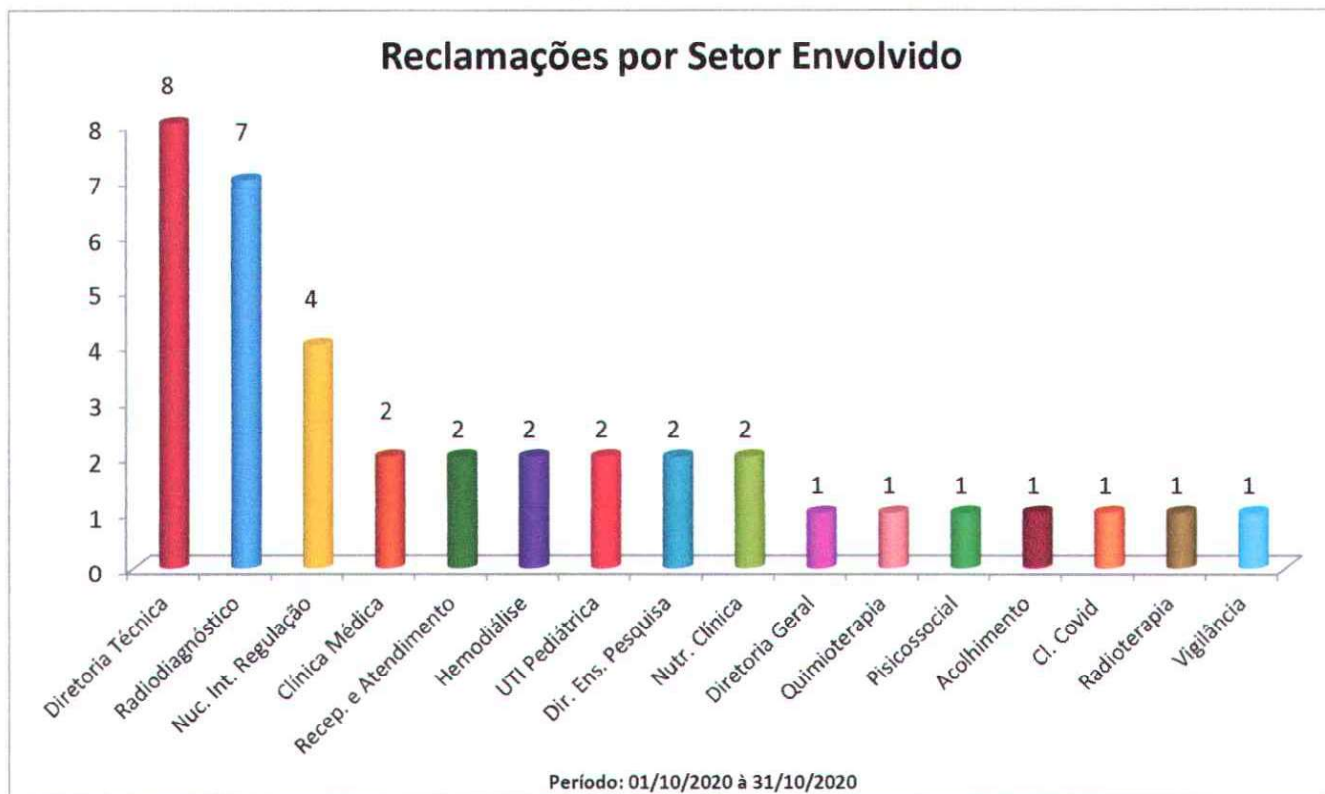


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Outubro/2020

No mês de Outubro/2020, foram registradas 38 (trinta e oito) reclamações, destacando-se os setores Diretoria Técnica, Radiodiagnóstico, Núcleo Interno de Regulação, seguido por outros.

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

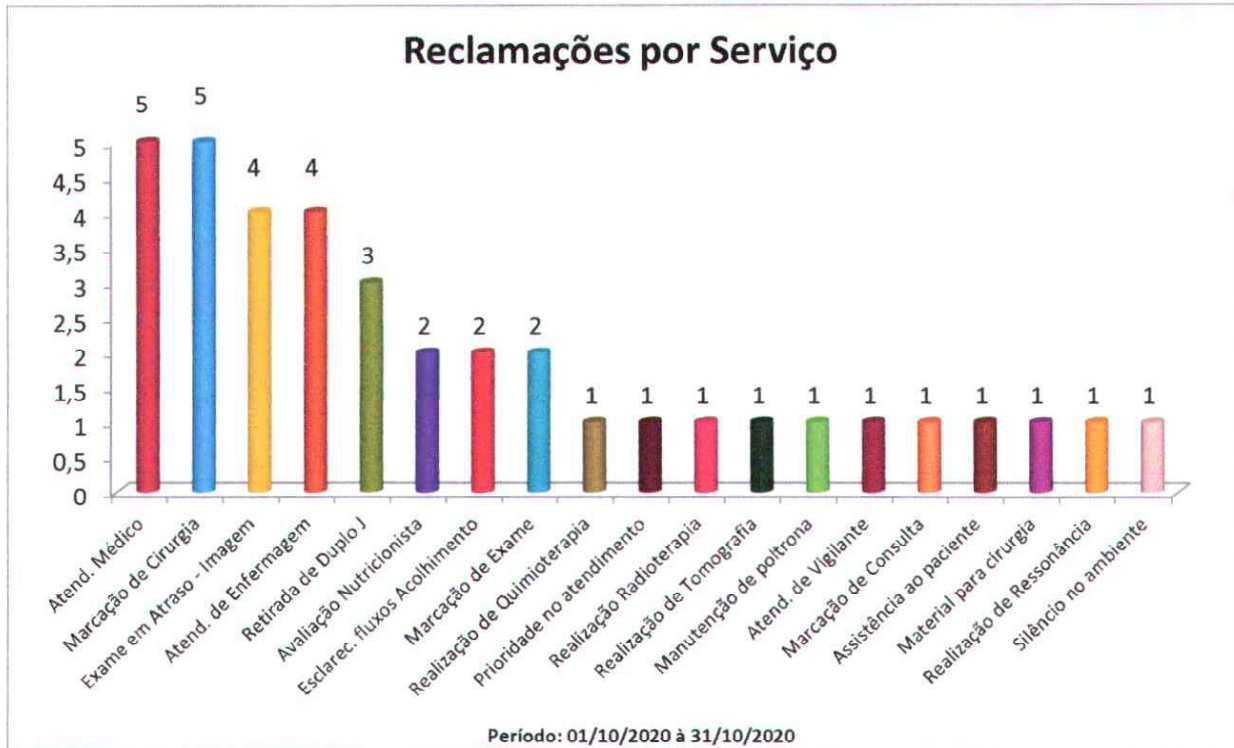
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Outubro/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/Octubro/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 mês analisado, foi contato telefônico. Das 34 (trinta e quatro) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 32 (trinta e dois) retornos foram realizados através de contatos telefônicos e 02 (dois) retornos realizados pessoalmente ao usuário, em sala.

No mês de Outubro/2020, foram registrados 60 (sessenta) elogios, destacando-se os setores: Clínica Médica 19 (dezenove), Clínica Oncológica 09 (nove) e Acolhimento 07 (sete). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 90 (noventa) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.



Secretaria de Saúde Pública



ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
40	20 (que geraram 50 no total)	90

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 16967 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Centro Cirúrgico e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16969 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16975 gerou 02 (dois) elogios: Recepção da Quimioterapia e Ambulatório de Oncologia;
- Código 16982 gerou 04 (quatro) elogios: Clínica Cirúrgica, Clínica Médica, Recepção Geral e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16988 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16990 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16991 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16993 gerou 03 (três) elogios: Quimioterapia, Ambulatório de Oncologia e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16994 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Acolhimento e Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU);
- Código 16995 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Acolhimento;
- Código 16996 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica e Serviço de Nutrição e Dietética;

EM 13/11/2020 16:12 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: A20C2A4DDAAC6A38.58F9E3B7A53D5AE2.B8A445F55E2D463D8.50BCEC0F475CD34D ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)





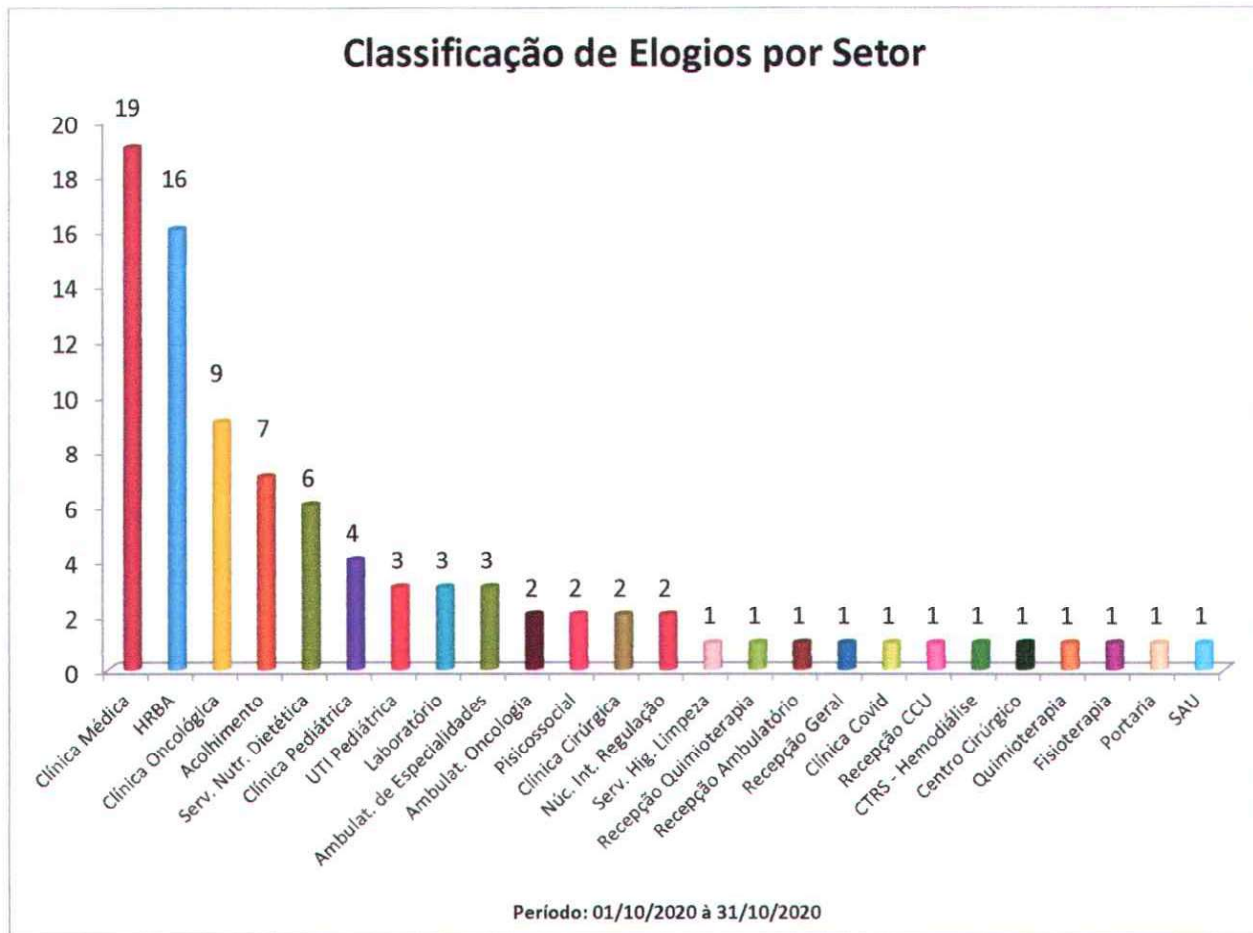
Secretaria de
Saúde Pública



- Código 17009 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 17011 gerou 05 (cinco) elogios: Clínica Médica, Psicossocial, Fisioterapia, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17027 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Cirúrgica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17028 gerou 2 (dois) elogios: Clínica Oncológica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17036 gerou 2 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 17050 gerou 2 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17054 gerou 2 (dois) elogios: Acolhimento e Recepção do CCU;
- Código 17055 gerou 03 (três) elogios: Acolhimento, Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 17059 gerou 2 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).



Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
A20C2440DAA6CA38.58FFE3B7A53D5AE2.88A45F55E2B463D8.50BCEC0F475CD34D



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Outubro/2020 foram aplicados 1.244 (mil duzentos e quarenta e quatro) 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			Abr/20			Mai/20			Jun/20		
	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	109	28,0%	97,9%	87	21,9%	99,5%	100	25,1%	99,3%	68	16,9%	98,9%	45	14,7%	98,1%	46	13,8%	98,8%
SADT	669	11,3%	99,5%	639	10,7%	99,5%	675	11,0%	99,7%	635	10,9%	99,7%	481	11,2%	99,7%	520	10,6%	99,6%
Ambulatório	304	11,7%	99,1%	303	11,1%	99,4%	310	11,1%	99,3%	230	11,1%	99,4%	133	11,0%	99,9%	175	11,2%	99,6%
Pronto Atendimento	61	12,2%	98,9%	66	11,6%	99,7%	62	10,7%	99,6%	70	11,3%	99,4%	49	11,2%	99,7%	83	12,1%	100,0%
Média Geral	-	-	98,9%	-	-	99,5%	-	-	99,5%	-	-	99,4%	-	-	99,4%	-	-	99,5%
TOTAL	1.143	-	-	1.095	-	-	1.147	-	-	1.003	-	-	708	-	-	824	-	-

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





Secretaria de Saúde Pública



TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/20			Ago/20			Set/20			Out/20			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	46	13,9%	98,7%	54	13,7%	99,6%	49	21,5%	98,1%	62	16,7%	99,1%	666
SADT	575	11,5%	99,8%	794	11,3%	99,8%	733	10,9%	99,7%	826	11,0%	99,7%	6.547
Ambulatório	232	11,4%	99,2%	270	11,7%	99,9%	284	11,6%	99,8%	298	12,1%	99,4%	2.539
Pronto Atendimento	74	13,1%	99,2%	58	12,6%	98,9%	51	11,8%	98,9%	58	12,0%	99,9%	632
Média Geral	-	-	99,2%	-	-	99,6%	-	-	99,1%	-	-	99,5%	-
TOTAL	927	-	-	1.176	-	-	1.117	-	-	1.244	-	-	10.384

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





Secretaria de Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 62 (sessenta e dois) pesquisas, equivalente a 16,7% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência (outubro/2020). O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,1%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 826 (oitocentos e vinte e seis) pesquisas, correspondendo a 11% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês de outubro. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, mantendo o resultado obtido no mês anterior, permanecendo superior à meta recomendada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 298 (duzentos e noventa e oito) 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 foi de 99,4%, continuando superior à meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 58 (cinquenta e oito) pesquisas, o que corresponde a 12% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,9%, prosseguindo superior à meta determinada (90%).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 13/11/2020 16:12 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: A20C2A40DAAC6A38.58F5E3B7A53D5AE2.88A45F5E2D463D8.50BCEC0F475CD34D





Secretaria de Saúde Pública



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 durante sua internação, 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 práticas de melhoria no seu trabalho.

Ressalta-se que no mês de Outubro, não foi realizada a reunião de Experiência do Paciente, visto que os convites acontecem antecipadamente e, em razão do cancelamento de última hora por parte do usuário participante, não houve tempo hábil para convidar outro usuário.

EM 13/11/2020 16:12 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: A20C2A40DAA6CA38.58FPE3B7A53DAE2.88A45F5E2D463D8.50BCEC0F475CD34D ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)





Secretaria de
Saúde Pública



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 Outubro/2020 a média geral de satisfação correspondeu a 99,5%, permanecendo superior à meta preconizada (90%). O Setor de Pronto Atendimento obteve maior índice de satisfação no período em análise (99,9%).

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas também no mês de outubro foram aplicados 1.244 (mil duzentos e quarenta e quatro) questionários, atingindo N amostral de 11,5%, 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 16,7%, SADT 11%, Ambulatório 12,1% e Pronto Atendimento 12%, 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 38 (trinta e oito) no total, sendo 04 (quatro) anônimas e 34 (trinta e quatro) de usuários devidamente identificadas e o percentual de queixas resolvidas foi de 94,7%. Ressalta-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 ao usuário reclamante. 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 mês analisado, foram registrados 60 (sessenta) elogios, sendo que destes, alguns fizeram referência a mais de um setor, totalizando 90 (noventa), destacando-se os setores: Clínica Médica 19 (dezenove), Clínica Oncológica 09 (nove) e Acolhimento 07 (sete). O número de elogios registrados ultrapassou consideravelmente o número de reclamações formalizadas no mesmo período, o que demonstra que as 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 avaliados, a evolução dos serviços prestados pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) vem mantendo-se em nível satisfatório, isso em consequência do atendimento realizado com base nos princípios da humanização.

