



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: SETEMBRO - 2019



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

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

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de Setembro de 2019, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 194 (cento e noventa e quatro) atendimentos em sala, sendo 133 (cento e trinta e três) voltados à informações e orientações sobre normas, consultas e serviços do Hospital, 03 (três) encaminhamentos a outros profissionais e 58 (cinquenta e oito) atendimentos que geraram registros de reclamações.

Em relação às Pesquisas de Satisfação, foram aplicados 1.138 (um mil cento e trinta e oito) questionários, sendo 93 (noventa e três) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 319 (trezentos e dezenove) no Ambulatório, 664 (seiscentos e sessenta e quatro) no SADT e 62 (sessenta e dois) 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	1147
Março	130	643	323	59	1.155
Abril	123	640	297	65	1.125
Maiο	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
Total	867	5.884	2.732	566	10.049

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)

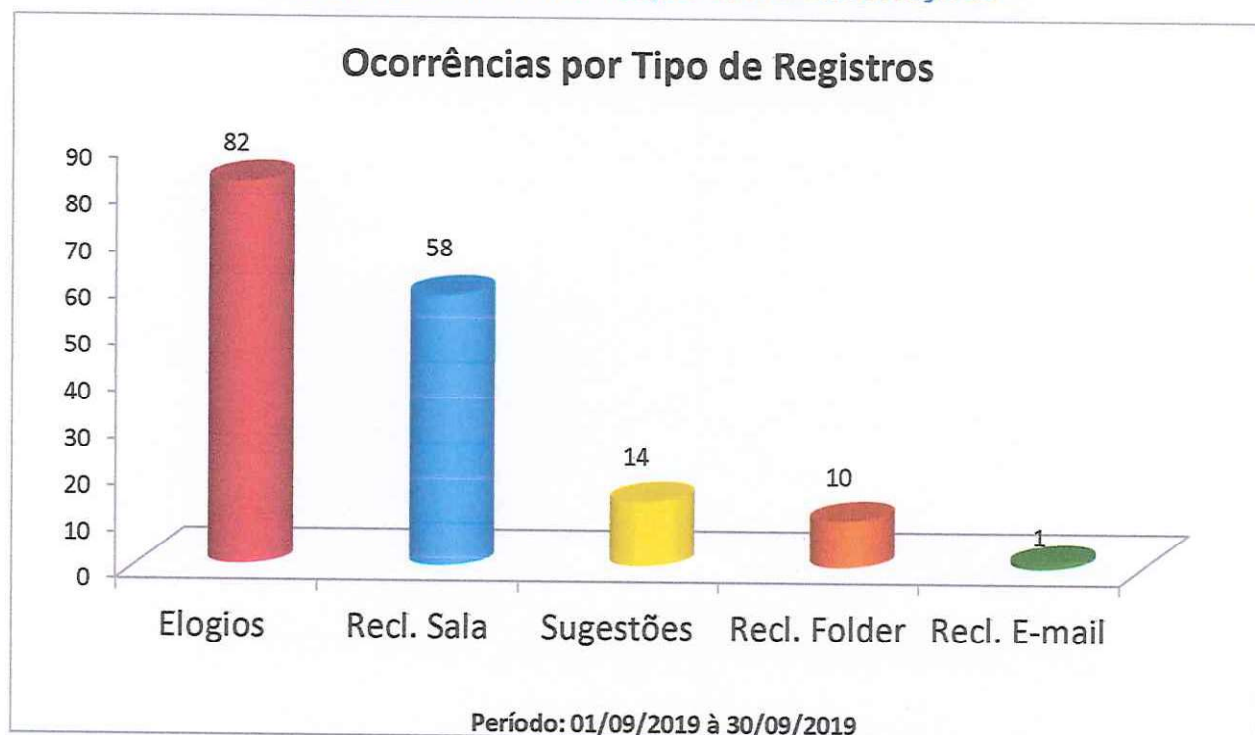
OBS: É válido ressaltar que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

O Serviço registrou 165 (cento e sessenta e cinco) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 82 (oitenta e dois) elogios, 58 (cinquenta e oito) reclamações em sala, 14 (quatorze) sugestões, 10 (dez) reclamações através de folders e 01 (uma) reclamação via e-mail.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

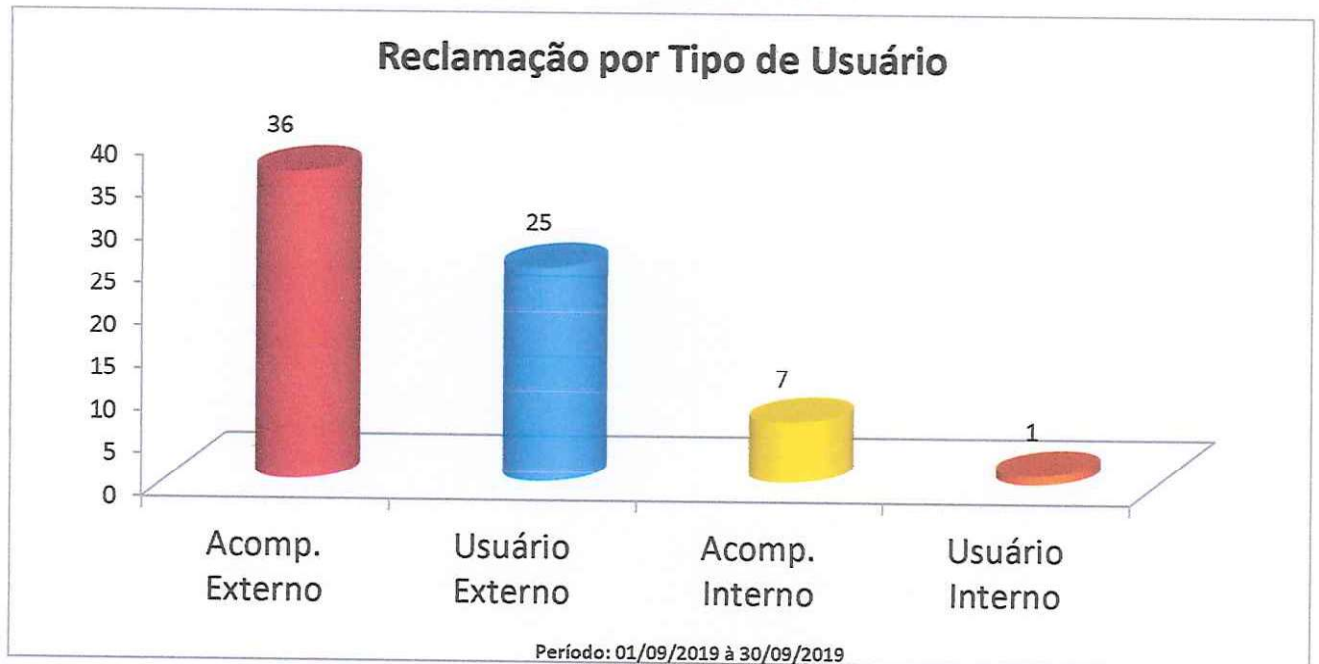


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Setembro/2019

Em relação 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

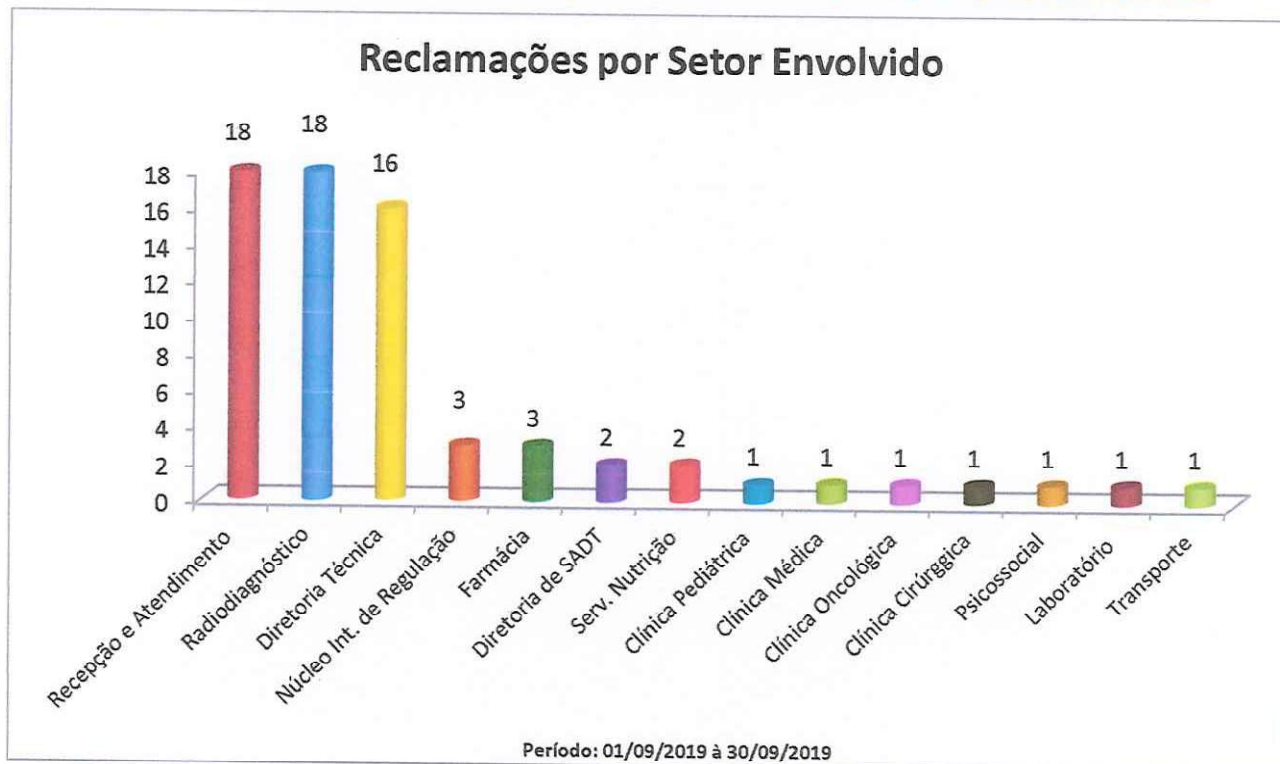


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Setembro/2019

No mês de setembro, foram registradas 69 (sessenta e nove) reclamações, com destaque para os setores de Recepção e Atendimento, Radiodiagnóstico 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/ Setembro/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/ Setembro/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 analisado, foi contato telefônico. Das 69 (sessenta e nove) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, 63 (sessenta e três) retornos foram através de contatos telefônicos, 02 (dois) retornos realizados pessoalmente ao usuário, 03 (três) retornos através de carta e 01 (um) retorno através de e-mail.

No mês analisado, foram registrados 82 (oitenta e dois) elogios, dos quais se destacaram os setores: Clínica Médica com 31 (trinta e um), Hemodinâmica com 08 (oito) e Serviço de Higienização e Limpeza com 08 (oito). Frisa-se que para definição da sequência de 2º e 3º lugares, foi avaliado o histórico de elogios, uma vez que os mesmos foram contemplados com o mesmo quantitativo, 08 (oito). É válido ressaltar que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 112 (cento e doze) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
64	18 (que geraram 48 no total)	112

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência.

- Código 15328 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15332 gerou 03 (Três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15340 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15348 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Centro Cirúrgico;
- Código 15351 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15370 gerou 02 (dois) elogios: Psicossocial e Recepção Geral;
- Código 15375 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 15376 gerou 03 (Três) elogios: Clínica Médica, Fisioterapia e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15379 gerou 02 (dois) elogios: Hemodinâmica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15387 gerou 04 (Quatro) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética e Fisioterapia;
- Código 15403 gerou 03 (Três) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, Vigilância e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15409 gerou 03 (Três) elogios: Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Fisioterapia;



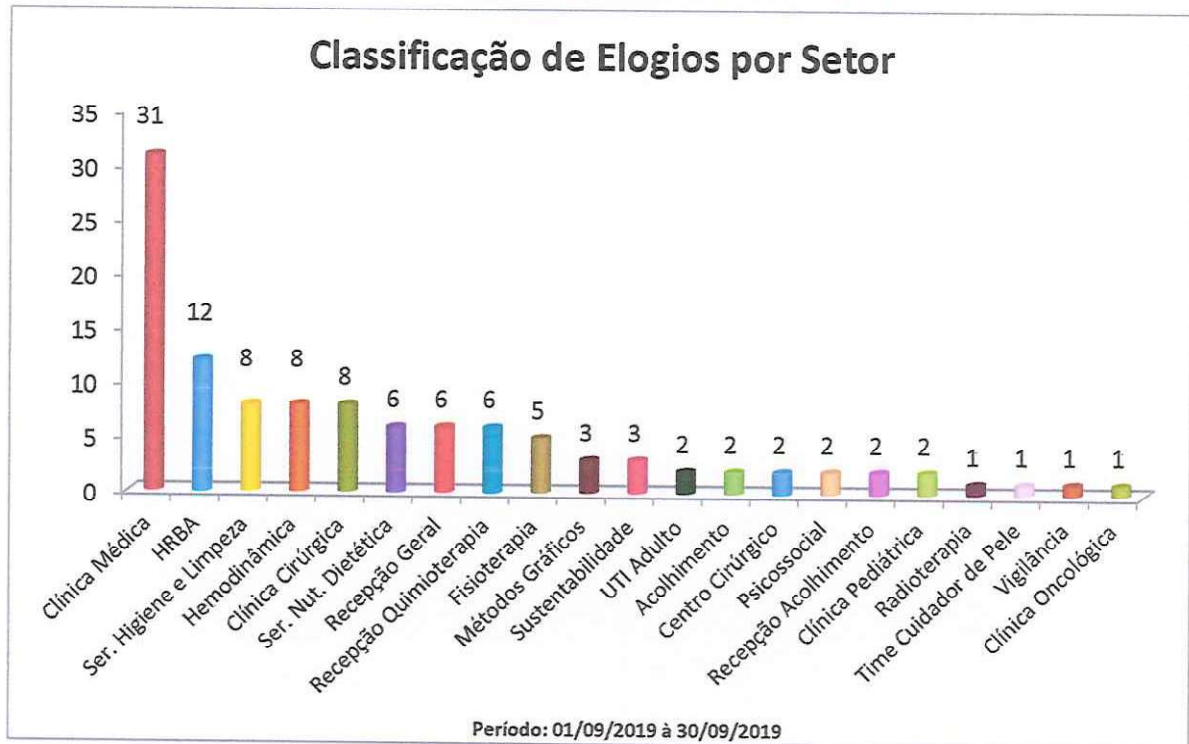
Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

- Código 15424 gerou 04 (Quatro) elogios: Centro Cirúrgico, Clínica Médica, Serviço de Higienização e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15425 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15437 gerou 04 (Quatro) elogios: Clínica Cirúrgica, Recepção do Acolhimento, UTI Adulto e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 15440 gerou 03 (três) elogios: Clínica Médica, Psicossocial e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 15441 gerou 02 (dois) elogios: Recepção do Acolhimento e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 15467 gerou 03 (três) elogios: Clínica Pediátrica, Fisioterapia e Serviço de Nutrição e Dietética.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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

Em Setembro foram realizados 14 (quatorze) registros de sugestões. Ressalta-se que um registro referiu-se a mais de um setor, totalizando 15 (quinze) sugestões no geral, conforme demonstrado no gráfico 06 – Sugestões.

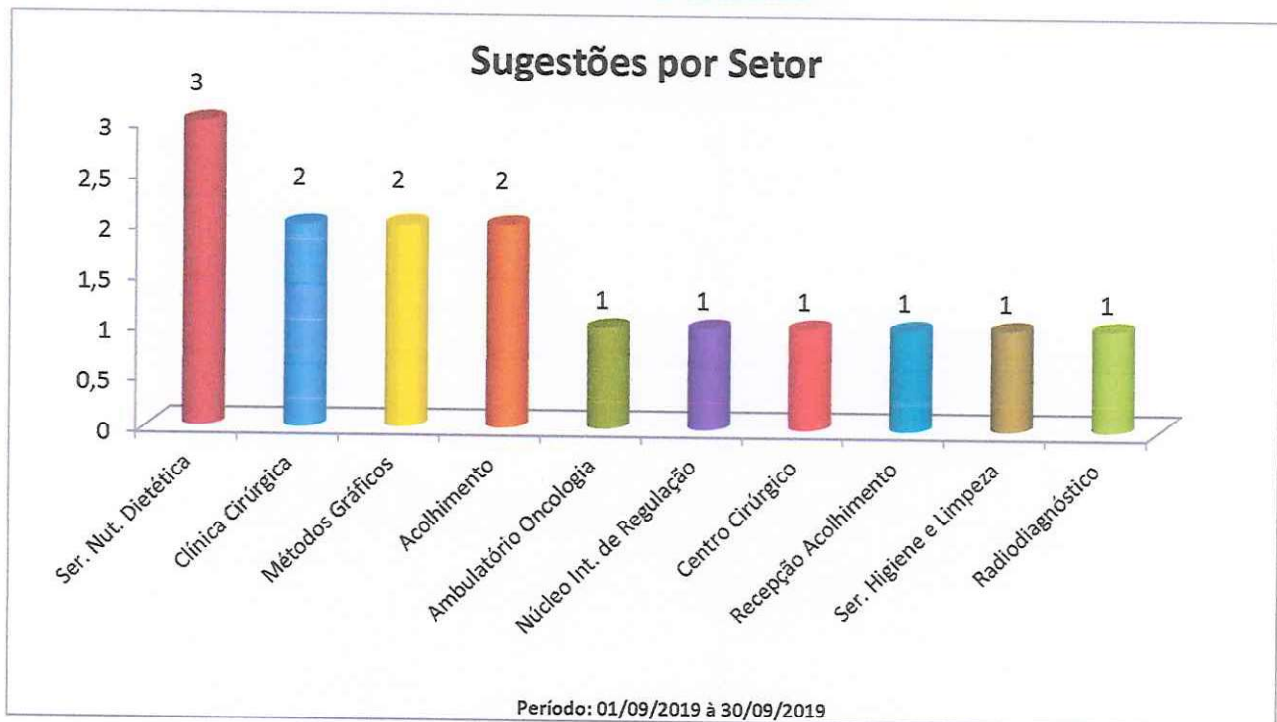
SUGESTÕES INDIVIDUAIS	SUGESTÕES COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE SUGESTÕES
13	1 (que gerou 2 registros de sugestão)	15

Segue abaixo segue os registros que obtiveram mais de uma referência:

- Código 15361 gerou 02 (duas) sugestões: Recepção Acolhimento e Serviço de Higienização e Limpeza.

O gráfico abaixo demonstra a classificação de sugestões:

Gráfico 06: Sugestões



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



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Setembro foram aplicados 1.138 (mil cento e trinta e oito) 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.



Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/19			Ago/19			Set/19			TOTAL
	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%	867
SADT	689	11,8%	99,6%	693	11,2%	99,4%	664	11,1%	99,7%	5884
Ambulatório	308	11,8%	99,5%	296	11,2%	99,0%	319	11,3%	99,7%	2732
Pronto Atendimento	61	12,7%	96,9%	71	13,1%	99,2%	62	11,5%	99,8%	566
Média Geral	-	-	98,6%	-	-	98,9%	-	-	99,6%	-
TOTAL	1.134	-	-	1.134	-	-	1.138	-	-	10.049

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 2019





Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Nas Unidades de Internação foram aplicadas 93 (noventa e três) pesquisas, equivalente a 22,3% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,0%, mantendo-se superior à meta preconizada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 664 (seiscentos e sessenta e quatro) pesquisas, correspondendo a 11,1% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, permanecendo superior à meta preconizada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 319 (trezentos e dezenove) questionários de pesquisas, o que compreende a 11,3% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,7%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 62 (sessenta e duas) pesquisas, representando 11,5% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,8%, mantendo-se acima da meta preconizada (90%).