



Secretaria de Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: SETEMBRO - 2020

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 14/10/2020 18:45 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: C51FF649AC7A4BDE.EA08FAC7D4D50636.8F81E68C22415E2C.40AD789DDAD0BF11E

Luzineide Santiago
Sup. Administrativo - HRB/
Mat. 001421

www.prosaude.org.br • secgeral@hrbaprosaudef.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)

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Identificador de autenticação: 740598B109D42B2198849B1F8D9A01387F
Nº do Protocolo: 2020/828541 Anexo/Sequencial: 12





Secretaria de
Saúde Pública



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: SETEMBRO - 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 Setembro de 2020 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de Setembro de 2020, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 87 (oitenta e sete) atendimentos em sala, sendo 65 (sessenta e cinco) voltados à informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 04 (quatro) encaminhamento a outros profissionais e 18 (dezoito) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês de referência, foram aplicados 1.117 (um mil cento e dezessete) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 49 (quarenta e nove) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 284 (duzentos e oitenta e



quatro) no Ambulatório, 733 (setecentos e trinta e três) no SADT e 51 (cinquenta e um) 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
Maió	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
Total	604	5.721	2.241	574	9.140

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 103 (cento e três) ocorrências via Sistema SAS - Interact, sendo 61 (sessenta e um) elogios, 18 (dezoito) reclamações em sala, 13 (treze) reclamações através de folder, 06 (seis) sugestões, 03 (três) reclamações anônimas, 02 (duas) reclamações via e-mail.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



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

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

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

GRÁFICO 02: Tipo de usuário

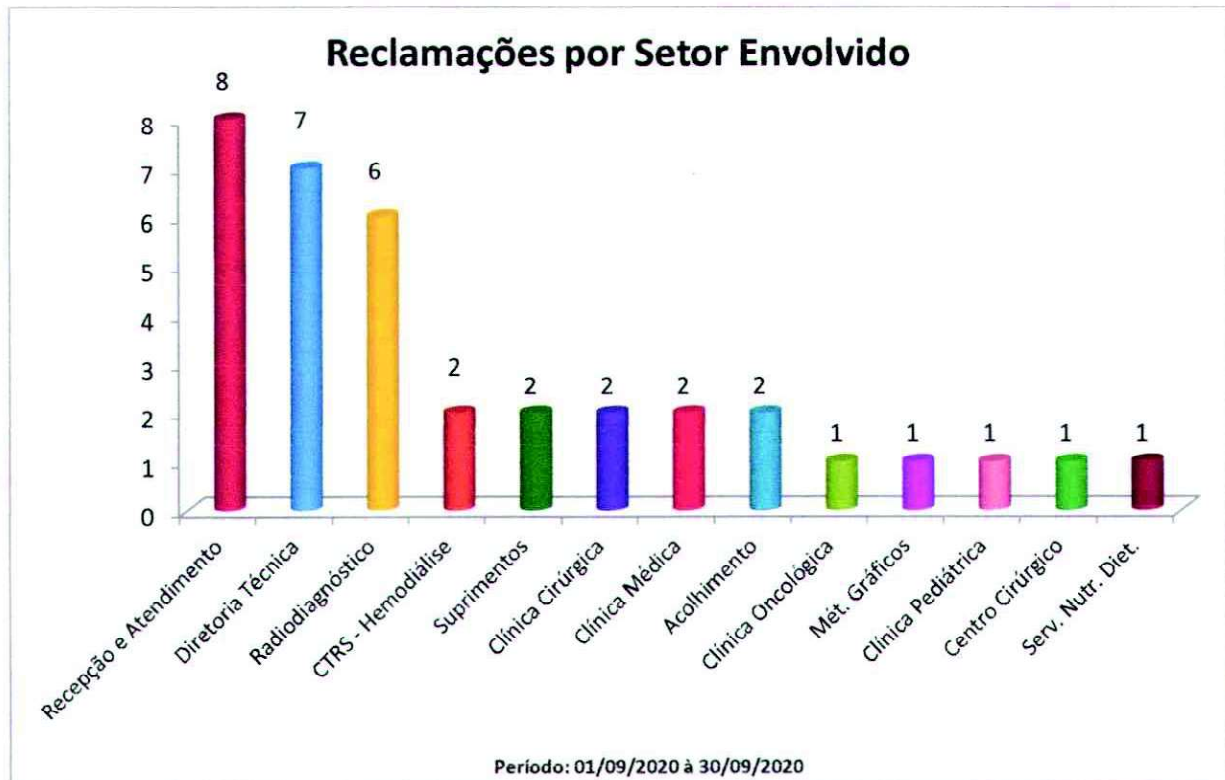


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Setembro/2020

No mês de Setembro/2020, foram registradas 36 (trinta e seis) reclamações, destacando-se os setores Recepção e Atendimento, Diretoria Técnica, Radiodiagnóstico, seguido por outros.

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

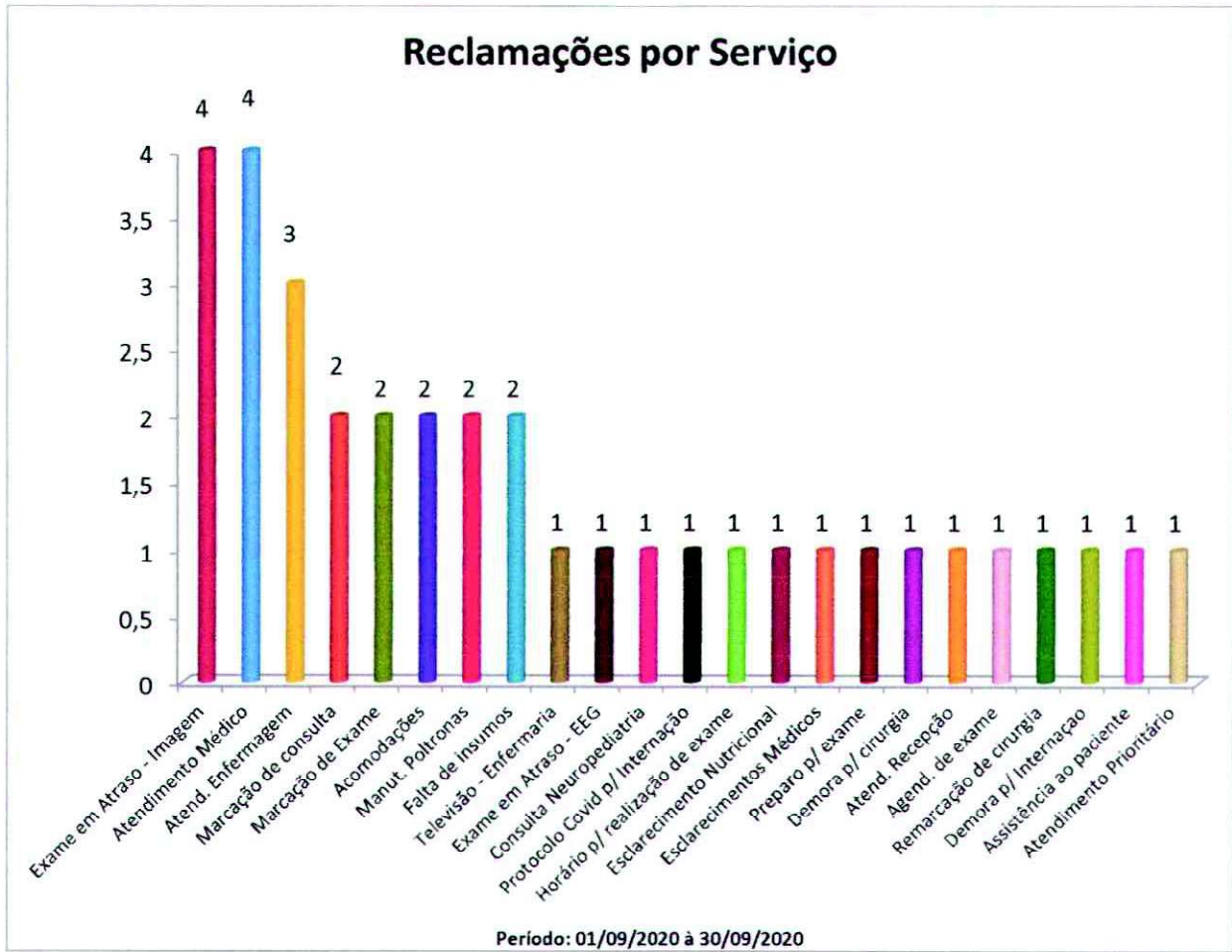
GRÁFICO 03: Classificação das Reclamações por Setor Envolvido



Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU/Setembro/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/Setembro/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 33 (trinta e três) queixas formalizadas, com autores devidamente identificados, todos os retornos foram realizados através de contatos telefônicos.

No mês de Setembro, foram registrados 61 (sessenta e um) elogios, destacando-se os setores: Clínica Médica 22 (vinte e dois), Serviço de Nutrição e Dietética 09 (nove) e Clínica Oncológica 07 (sete). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 77 (setenta e sete) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
49	12 (que geraram 28 no total)	77

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 16870 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16872 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 16873 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16874 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Fisioterapia;
- Código 16877 gerou 02 (dois) elogios: Portaria e Núcleo Interno de Regulação;
- Código 16878 gerou 02 (dois) elogios: Hemodiálise e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 16893 gerou 02 (dois) elogios: Ambulatório e Métodos Gráficos;
- Código 16897 gerou 03 (três) elogios: UTI Neonatal, Psicossocial e HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 16907 gerou 02 (dois) elogios: UTI Pediátrica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16910 gerou 04 (quatro) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, Clínica Médica, Psicossocial e Fisioterapia;
- Código 16927 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Médica e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 16940 gerou 03 (três) elogios: Recepção da Quimioterapia, Quimioterapia e Ambulatório de Oncologia.

Gráfico 05: Ranking dos Setores Elogiados



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



4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

No decorrer do mês de Setembro/2020 foram aplicados 1.117 (um mil cento e dezessete) 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.



TABELA 02: Satisfação por Setor - 2º Semestre

Setor	Jul/20			Ago/20			Set/20										
	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%								
SADT	575	11,5%	99,8%	794	11,3%	99,8%	733	10,9%	99,7%								
Ambulatório	232	11,4%	99,2%	270	11,7%	99,9%	284	11,6%	99,8%								
Pronto Atendimento	74	13,1%	99,2%	58	12,6%	98,9%	51	11,8%	98,9%								
Média Geral	-	-	99,2%	-	-	99,6%	-	-	99,1%								
TOTAL	927	-	-	1.176	-	-	1.117	-	-								
										604	98,1%	5.721	99,8%	2.241	98,9%	-	9.140

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



Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 49 (quarenta e nove) pesquisas, equivalente a 21,5% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,1%, mantendo-se acima da meta estabelecida (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicadas 733 (setecentos e trinta e três) pesquisas, correspondendo a 10,9% 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 recomendada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 284 (duzentos e oitenta e quatro) questionários de pesquisas, o que representa 11,6% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês de análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,8%, continuando superior à meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram aplicadas 51 (cinquenta e um) pesquisas, o que corresponde a 11,8% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,9%, prosseguindo superior à meta determinada (90%).

