



Secretaria de
Saúde Pública



2.2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

REF.: SETEMBRO - 2021


Luzinete Santiago
Sup. Adm. - HRBA
Mat. 001421

www.prosaude.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: DB04E1C.1B3E.310.88D082C0121BAF1EEE
Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>
Nº do Protocolo: 2021/1158454 Anexo/Sequencial: 14



EM 15/10/2021 08:25 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 270015D27D7DB265.9DC60872ED370DEE.3810D355CC1E3B69.1AE9920DD59B207C4
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: SETEMBRO - 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 setembro/2021 e contém os resultados das Pesquisas de Satisfação aplicadas no período.

2. Atividades Mensais

No período de 01 a 30 de setembro de 2021, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU realizou 203 (duzentos e três) atendimentos em sala, sendo 126 (cento e vinte e seis) voltados a informações e orientações sobre as normas, consultas e serviços do Hospital, 02 (dois) encaminhamentos a outros profissionais e 75 (setenta e cinco) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.281 (mil duzentos e oitenta e um) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 58 (cinquenta e oito) nas Unidades de Internação (Clínicas Covid, Cirúrgica, Médica, Pediátrica e Oncológica), 803 (oitocentos e três) no SADT, 350 (trezentos e cinquenta) no Ambulatório e 70 (setenta) 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
Total	497	6.870	2.858	581	10.806

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)

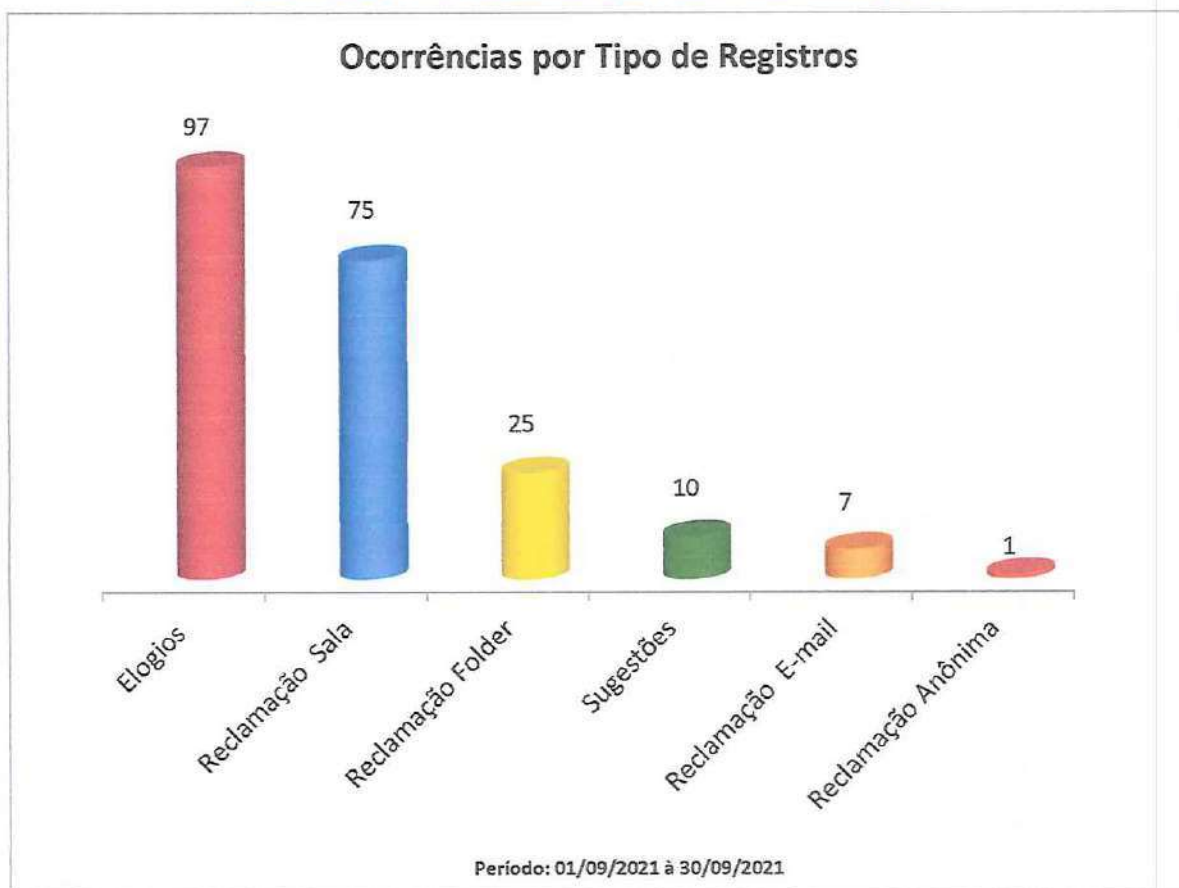
OBS: Ressalta-se que a população amostral de 10% definida pelo contratante permanece sendo respeitada, conforme demonstrado na tabela 02.

3. Análise das Ocorrências

No mês analisado, o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 215 (duzentos e quinze) registros, sendo estes todos registrados via Sistema SAS - Interact, os quais correspondem a 97 (noventa e sete) elogios, 75 (setenta e cinco) reclamações em sala, 25 (vinte e cinco) reclamações por meio de folder, 10 (dez) sugestões, 07 (sete) reclamações via e-mail e 01 (uma) reclamação anônima.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



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

Com relação aos registros de reclamações, no mês de referência, o perfil de usuários que mais utilizou o serviço, correspondeu a Acompanhante Externo, Usuário Externo, Acompanhante Interno e Não Informado, respectivamente.

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

GRÁFICO 02: Tipo de Usuário

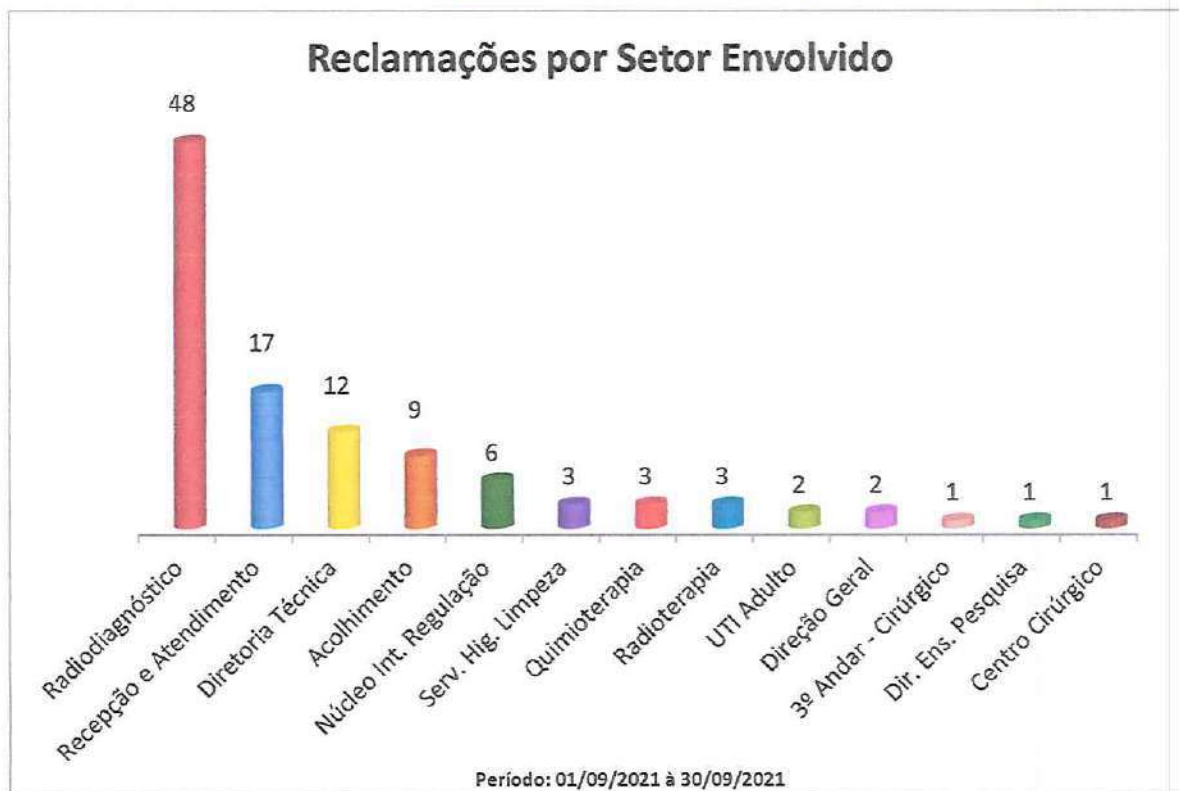


Fonte: Banco de Dados do Interact – SAU-Setembro/2021

No mês de setembro, foram registradas 108 (cento e oito) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento 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/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-Setembro/2021

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

No mês de setembro/2021, a forma de retorno aos usuários mais utilizada pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, foi através de contato telefônico. Das 108 (cento e oito) queixas formalizadas, 107 (cento e sete) foram com autores devidamente identificados e destas, 106 (cento e seis) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 01 (uma) através de e-mail, devido a inexistência de sinal de celular em sua localidade e possuir apenas acesso à internet.

No mês avaliado, foram registrados 97 (noventa e sete) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar - Cirúrgico com 33 (trinta e três), Clínica Oncológica 16 (dezesseis), Serviço de Nutrição e Dietética 12 (doze). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 150 (cento e cinquenta) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
62	35 (que geraram 88 no total)	150

- Código 18431 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18432 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18435 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18438 gerou 02 (dois) elogios: Psicossocial, Fisioterapia;
- Código 18442 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18449 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18452 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18453 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 18471 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18483 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18494 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



Secretaria de
Saúde Pública



- Código 18495 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18496 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia;
- Código 18497 gerou 03 (três) elogios: Recepção e Atendimento, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 18499 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 18500 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18501 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18529 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18540 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18545 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18547 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18566 gerou 03 (três) elogios: UTI Pediátrica, Fisioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18577 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Fisioterapia, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 18595 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18599 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18601 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Farmácia, Fisioterapia, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18602 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18603 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

Dalane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA



- Código 18610 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Higienização e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 18548 gerou 02 (dois) elogios: Psicossocial, Quimioterapia;
- Código 18551 gerou 02 (dois) elogios: Radioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18588 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18617 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 18630 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Atendimento ao Usuário, Radiodiagnóstico;
- Código 18441 gerou 04 (quatro) elogios: Acolhimento, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Higienização e Limpeza, 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-Setembro/2021

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação

Durante o mês de Setembro foram aplicados 1.281 (mil duzentos e oitenta e um) 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



Secretaria de
Saúde Pública



Nas Unidades de Internação foram aplicadas 58 (cinquenta e oito) pesquisas, equivalente a 16,1% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,2%, ultrapassando a meta recomendada (90%).

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram realizadas 803 (oitocentos e três) pesquisas, o que equivale 12,3% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,4%, mantendo-se superior à meta determinada (90%).

No Ambulatório foram aplicados 350 (trezentos e cinquenta) questionários de pesquisas, representando 12,2% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 97,8%, permanecendo acima da meta preconizada (90%).

No Pronto Atendimento foram realizadas 70 (setenta) pesquisas, correspondendo a 12,4% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês de setembro. O índice de satisfação dos usuários foi de 95,2%, ultrapassando a meta estabelecida (90%).

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 15/10/2021 08:25 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: A673D66939DF93E.2F4252E8B3837670.DD4E55F5FB1E26D6F.A76E68EC0536319

Diana C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA





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 desse 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 setembro/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).

Duane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
NRBA



6. Considerações Finais

O Índice Geral das Pesquisas de Satisfação aplicadas nos setores de Internação, SADT, Ambulatório e Pronto Atendimento, prossegue superior à meta estabelecida (90%) continuando em elevado nível. No mês de setembro/2021, a média geral de satisfação permaneceu superior à meta estabelecida (90%), apresentando resultado de 97,7%.

Em relação às pesquisas de satisfação realizadas no mês de referência (setembro/2021), foram aplicados 1.281 (mil duzentos e oitenta e um) questionários, alcançando N amostral de 12,4%, em conformidade com a fórmula utilizada na escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, utilizada pelo serviço. Ressalta-se que no período analisado, o total de pesquisas aplicadas nos setores avaliados, foi de 16,1% nas Unidades de Internação, 12,3% em SADT, 12,2% em Ambulatório e 12,4% em Pronto Atendimento, ultrapassando a meta contratual preconizada para N amostral (10%).

Quanto às manifestações de reclamações, no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), foram registradas 108 (cento e oito), sendo 107 (cento e sete) com autores identificados e 01 (uma) anônima, e o percentual de queixas resolvidas foi correspondente a 97,2%. É válido destacar que a equipe do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, monitora diariamente as queixas realizadas pelos usuários junto aos gestores e demais envolvidos, buscando sempre uma resolução para a problemática apresentada, preocupando-se em dar um retorno positivo 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 avaliado, foram registrados 97 (noventa e sete) elogios, destacando-se os setores: 3º andar-Cirúrgico 33 (trinta e três), Clínica Oncológica 16 (dezesesseis), Serviço de Nutrição e Dietética 12 (doze). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 150 (cento e cinquenta) elogios no geral.

Pode-se observar que ao longo dos meses avaliados, a evolução dos serviços prestados pelo SAU vem mantendo-se em nível satisfatório, isso em consequência do atendimento realizado com base nos princípios da humanização.

A tabela 03 apresenta o resultado das manifestações de reclamações, classificando o quantitativo dos registros tratados e com retornos efetivos, a soma dos retornos bem sucedidos (via telefone, carta, e-mail e pessoalmente), assim como o número de tratativas não efetivas, no mês de referência.

Tabela 03: Resultados dos Registros de Reclamação

Ocorrências	Quantidade	1	2	3	4	5	6
		Reclamações tratadas e com retorno	Retornos telefônicos	Retornos através de carta	Retornos recebidos pessoalmente	Retornos através de E-mail	Tratativas Não Efetivas
Registros de Reclamação Atendimento em Sala	75	75	75	0	0	0	3
Registros de Reclamação via Folder	25	25	25	0	0	0	0
Registros de Reclamação via E-mail	7	7	6	0	0	1	0
Total de Registros	107	107	106	0	0	0	3

Observação: No mês de Setembro, foi registrada 01 (uma) reclamação anônima, sendo esta tratada, porém sem possibilidade de retorno ao autor, totalizando 108 (cento e oito) registros.

Legenda:

- 1 Somatória dos registros realizados pelos usuários, tratados e com retorno;
- 2 Somatória dos retornos efetuados por telefone;
- 3 Somatória dos retornos efetuados através do envio de cartas;
- 4 Somatória dos retornos recebidos pessoalmente pelo usuário, no SAU;
- 5 Somatória dos retornos através de e-mail;
- 6 Somatória dos registros de reclamação com tratativas não efetivas.

$$\frac{\text{Quantidade de reclamações tratadas}}{\text{Total de reclamações registradas}} \times 100 = \text{Percentual de tratativas efetivas.}$$

$$105 / 108 \times 100 = 97,2\% \text{ de tratativas efetivas.}$$



Daiane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

Daiane Conceição Maduro Sousa
Supervisora do S.A.U - HRBA



Deusilene Mendes Pontes
Gerente de Qualidade
HRBA

Deusilene Mendes Pontes
Gerente de Qualidade - 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 – Anônimas;
- Anexo 09:** Cópia dos Relatos de Reclamações dos Usuários – e-mail;
- Anexo 10:** Cópia dos Registros de Elogios dos Usuários;
- Anexo 11:** Cópia dos Registros de Sugestões dos Usuários.


Dalane C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

