
4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Atenção ao Usuário: Consta neste relatório mensal as reuniões e atividades realizadas no período, conforme definido no mapa resumido avaliação da parte variável do Manual para Avaliação dos Indicadores.

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de 01 a 31 do mês de agosto de 2019.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HRSP. No final deste relatório constam os gráficos que expressam detalhadamente a produção do SAU.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As pesquisas de satisfação efetuadas no mês em referência seguem distribuídas conforme tabela abaixo:

Internação	180
Acolhimento	233
Ambulatório	328
S.A.D.T	350
Pós Alta Hospitalar	177
TOTAL	1234

Tabela 01: Pesquisas por Setor

A tabela a seguir, demonstra com clareza a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE AGOSTO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	28	20	30	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	49	11	123	3
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	31	190	63	306	19
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	597	1.379	671	692	910
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.228	4.394	3.891	5.728	3.640
Total de Resposta Positiva	466	653	356	695	354
Total de Resposta Negativa	0	3	4	5	0
Não Respondeu	37	192	204	121	204
Total de Respostas	5.322	6.696	5.016	7.579	4.929
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,42%	95,97%	98,05%	93,88%	99,49%

Tabela 02: Conceitos emitidos pelos usuários das pesquisas de satisfação.



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	218
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	64
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	456
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1465
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	180
3.2	Externas	1054
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	01
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	20
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3458

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas pelo SAU.

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos Setores do HRSP.



Vejam a classificação desses comentários:

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS	%
Elogio	44	68,75
Reclamação	11	17,18
Sugestão	03	4,69
Relato	06	9,38
TOTAL	64	100,00

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

Observando os registros, convém destacar as reclamações; sendo encaminhadas para avaliação e parecer da respectiva Coordenação ou Diretoria responsável.

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Procedimento cirúrgico cancelado após aplicação de anestesia.	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Não realização das visitas no leito do usuário - Cirurgia Plástica.	Clínica Médica	Direção Técnica
Atendimento médico assistencial - UTI Pedi.	UTI Pediátrica	Direção Técnica
Falha na comunicação - procedimento cirúrgico	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Atendimento portaria - tratamento com o usuário.	Clínica Cirúrgica	Portaria
Previsão do procedimento cirúrgico bucomaxilo.	Clínica Médica	Direção Técnica
Devolução das roupas do usuário	Acolhimento	Acolhimento
Roupa do usuário - V.P. S.	Clínica Médica	Direção de enfermagem
Atendimento do Médico Assistencial - usuária Y. C. K.	Clínica Pediátrica	Direção Técnica
Celular guarda volumes.	Clínica Cirúrgica	Guarda volumes
Troca medicamento - usuário J. M. S. F.	UTI Pediátrica	Direção de enfermagem

Tabela 05: Motivos das reclamações.



A seguir podemos observar a procedência das reclamações por Setor do HRSP:

Setor	Total Numérico	%
Direção Técnica	06	54,54
Direção de enfermagem	02	18,19
Portaria	01	9,09
Acolhimento	01	9,09
Guarda Volumes	01	9,09
Total	07	100,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

Antes da análise dos números obtidos, é importante citar que neste mês, como de rotina, podemos comprovar que os usuários em sua maioria detêm conhecimento sobre o serviço prestado pelo SAU isso se nota nitidamente pelo uso dos folders, caixas de sugestões, reuniões com acompanhantes e pelos vários atendimentos prestados pelo Setor.

O índice geral de satisfação do usuário neste mês foi de 97,36%. O Índice encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo e tendo como determinantes os setores de Internação e Acolhimento. Essas áreas promoveram ações educativas para melhorar a comunicação entre os setores e com os usuários. Em contrapartida, os setores SADT e Ambulatório apresentaram uma queda em relação ao mês anterior, especialmente devido ao tempo de espera para o atendimento e à falta de cordialidade com o usuário durante os atendimentos de cadastro e a execução de exames.

Nos setores de atendimento o SAU realiza orientações para o melhor acolhimento dos usuários durante o período de espera, conforme descrito abaixo:

- 1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na acomodação, satisfação e segurança, orientamos que os mesmos fiquem atentos no horário marcado no documento de regulação para os atendimentos, não havendo a necessidade de chegarem antes do horário marcado, visto que todos terão atendimento e possuem sua vaga garantida previamente;

- 2) Os usuários são orientados quanto à necessidade ou não de jejum, pois em alguns casos não é obrigatório. Tal medida tem como objetivo minimizar a insatisfação durante o tempo de espera;
- 3) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias;
- 4) Enfatizamos a importância da conscientização sobre o controle de higienização das mãos, cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;
- 5) É informado ao usuário que possuímos PLANO DE ABANDONO em caso de incêndio. Eles são orientados a seguirem as informações do brigadista do setor;
- 6) Em parceria com o Setor de Sustentabilidade, orientamos os usuários a adotarem seus copos, despertando, assim, um incentivo a práticas sociais, econômicas e ambientais;
- 7) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio ao SAU e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

As atividades do SAU podem ser acompanhadas por meio dos dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos.

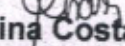
IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente recebemos 03 relatos de sugestões. Foram registrados 44 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU todas as vezes em que for necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a manutenção da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e encaminhar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários e/ou acompanhantes;
- 4) Realizar as pesquisas de satisfação do usuário mensalmente nos setores Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Internação e Pós Alta Hospitalar, conforme os totais indicados no cálculo amostral constante como anexo deste relatório;
- 5) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Coordenações, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias;
- 6) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 04 de setembro de 2019.


Ana Carolina Costa Chaves
Coordenadora do SAU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: AGOSTO - 2019

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							180	173
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							173	168
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							176	175
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							172	166
4.2	Pelos enfermeiros							174	170
4.3	Pelos Outros Profissionais							176	171
4.4	Pelos funcionários da administração							179	171
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							179	177
5.2	Para os enfermeiros							179	176
5.3	Para os Outros Profissionais							177	176
5.4	Para os funcionários da administração							176	173
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							163	162
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							176	174
7.2	Pelos enfermeiros							174	172
7.3	Pelos Outros Profissionais							174	171
7.4	Pelos funcionários da administração							179	173
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							175	171
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							174	170
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							167	153
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							160	155
12	O silêncio no ambiente do hospital?							167	162
13	O horário em que são servidas as refeições?							160	158
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							167	160
15	O horário das visitas?							169	168
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							177	176
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							173	171
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							170	170
								204	4562
								4,20%	97,98%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							176	4
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							180	0

Total de Resposta Positiva 4918
 Total de Resposta Geral 5016
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,05%

Foram realizadas 180 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Agosto 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

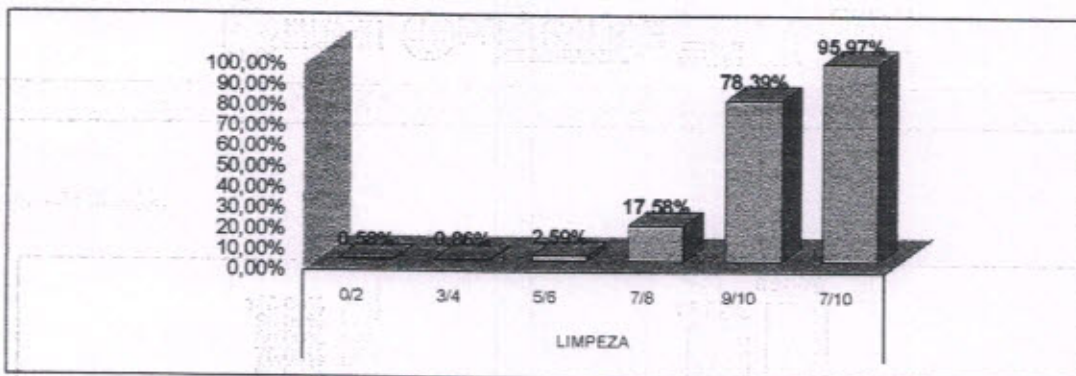


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

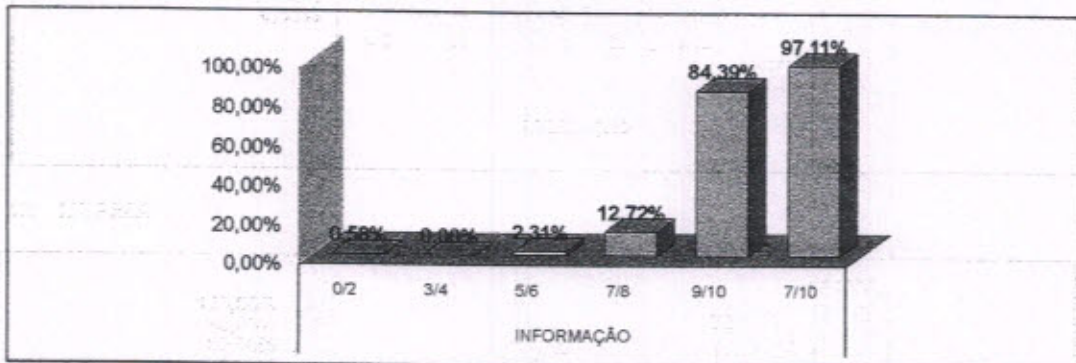
1. INTERNAÇÃO



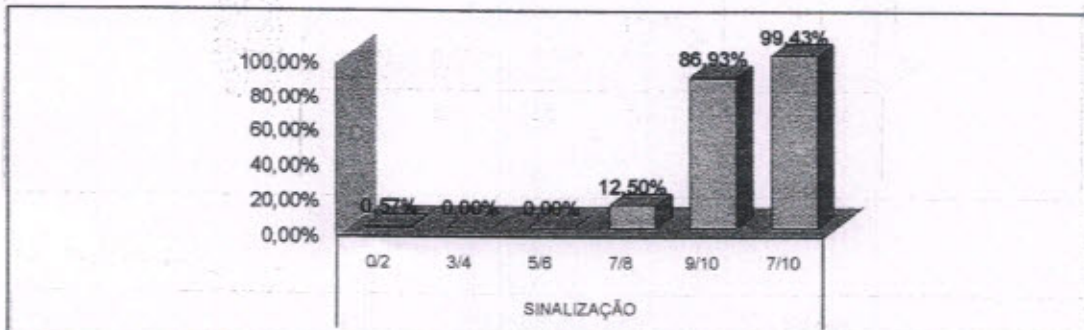
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

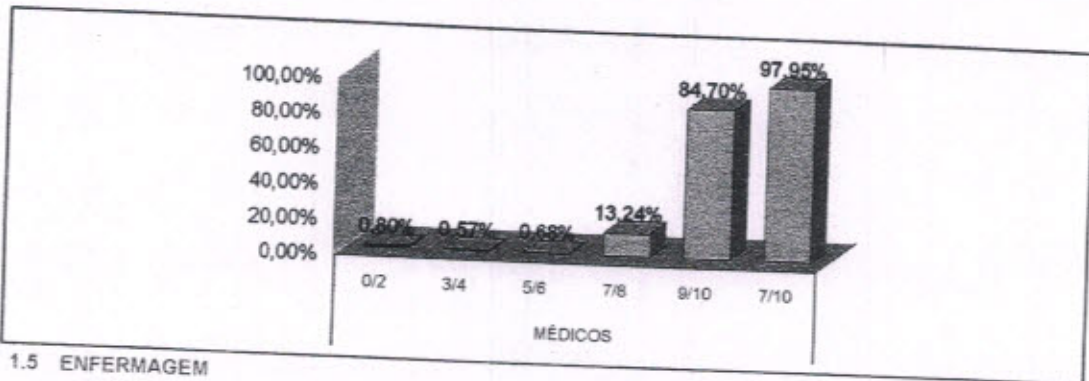


1.3 SINALIZAÇÃO

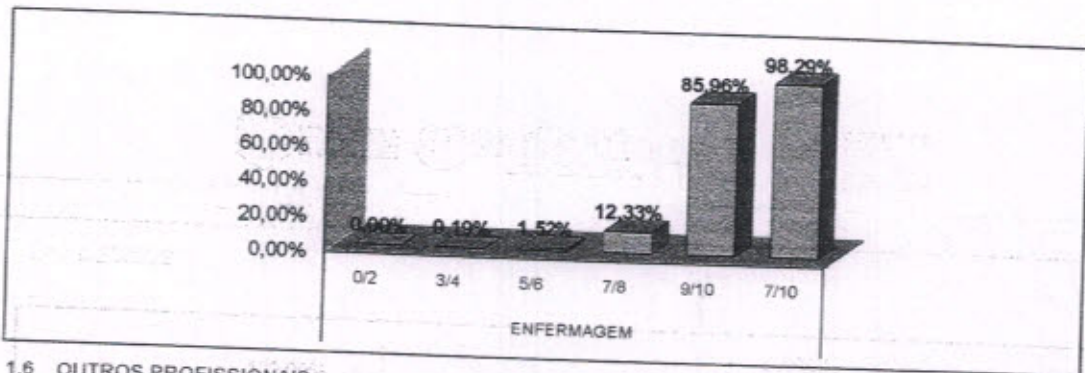


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

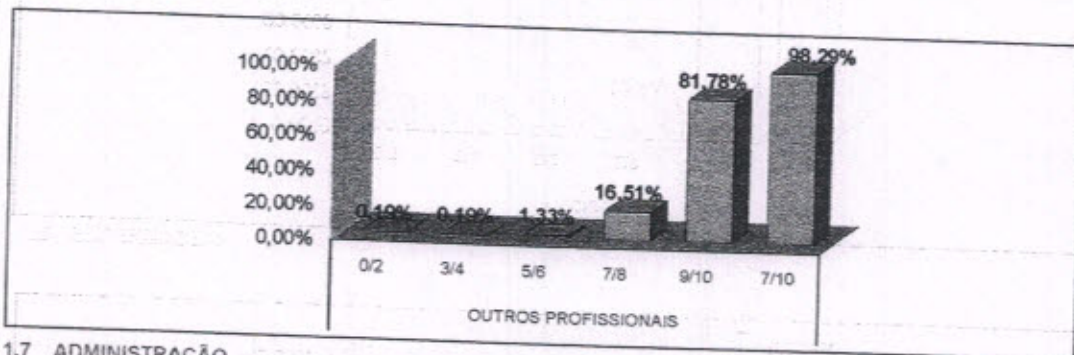
1.4 MÉDICOS



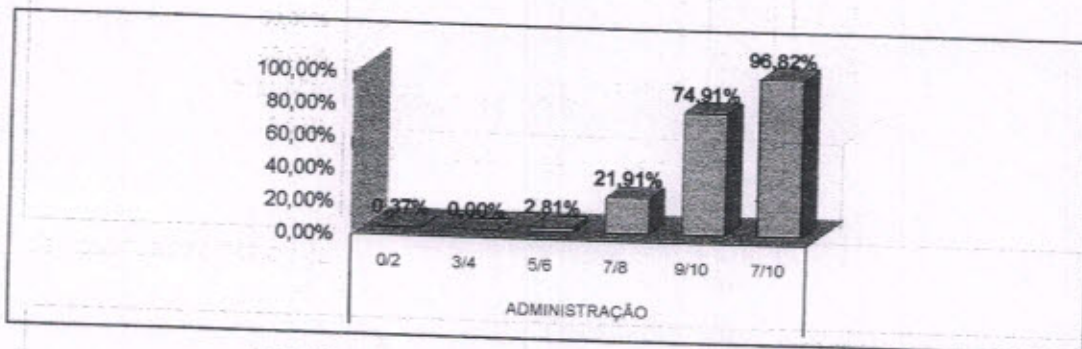
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

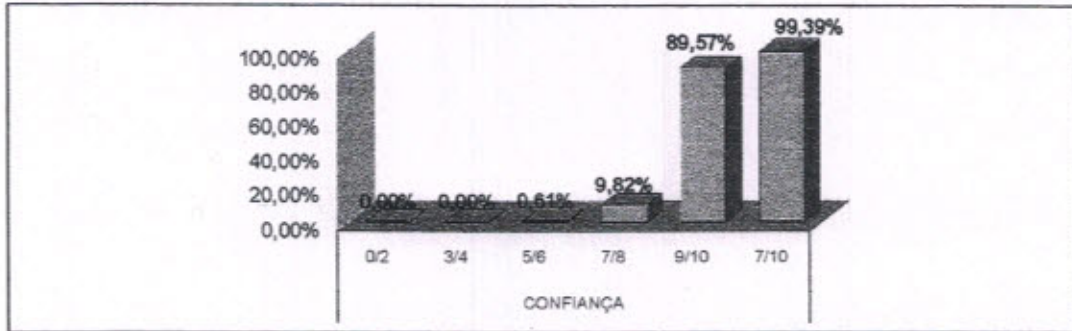


1.7 ADMINISTRAÇÃO

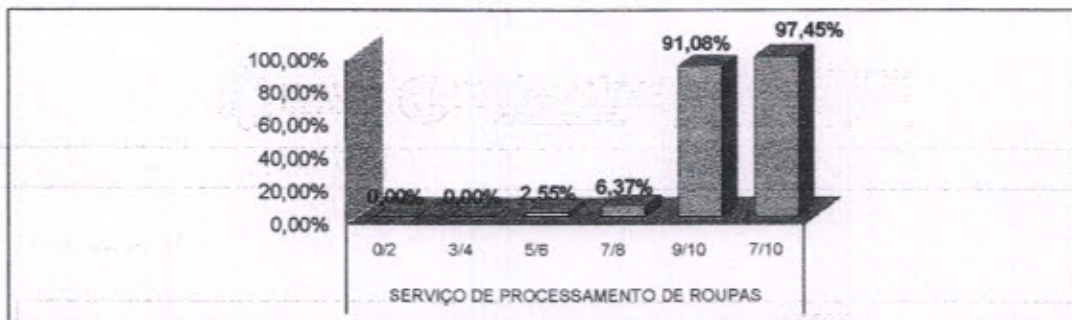


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

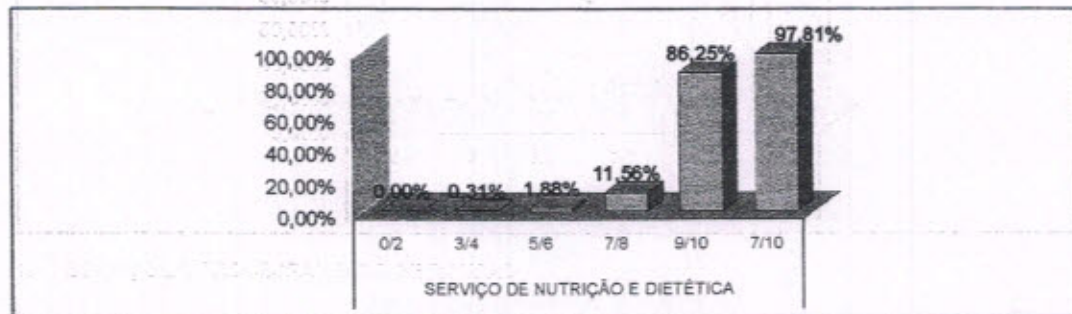
1.8 CONFIANÇA



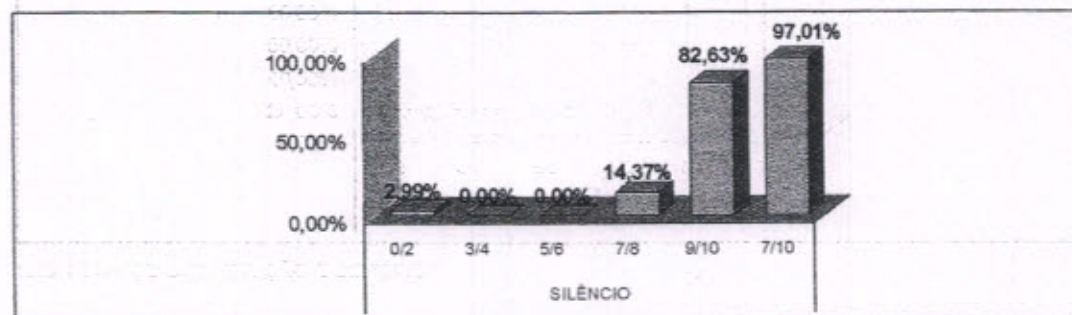
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

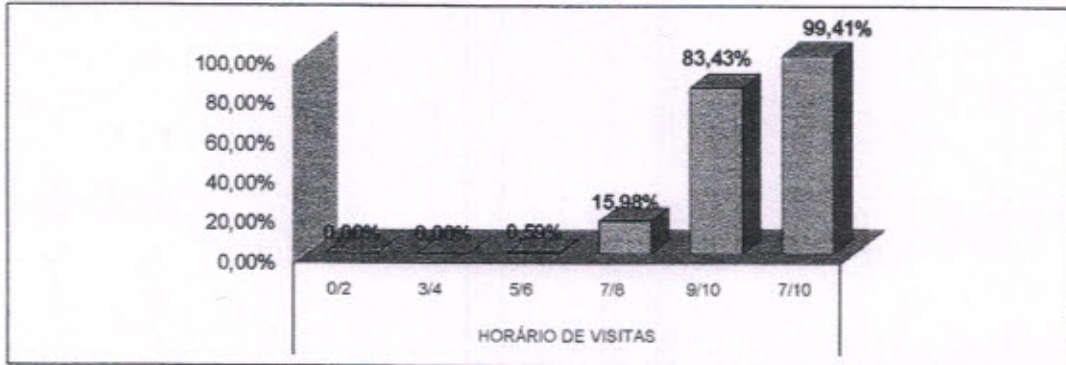


1.11 SILÊNCIO

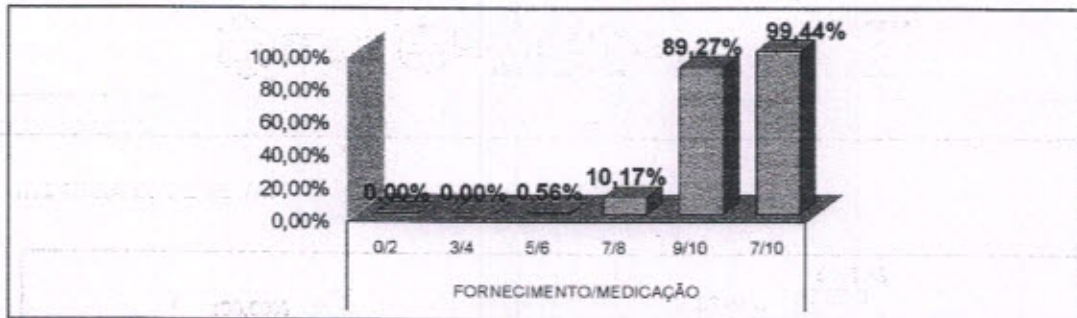


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

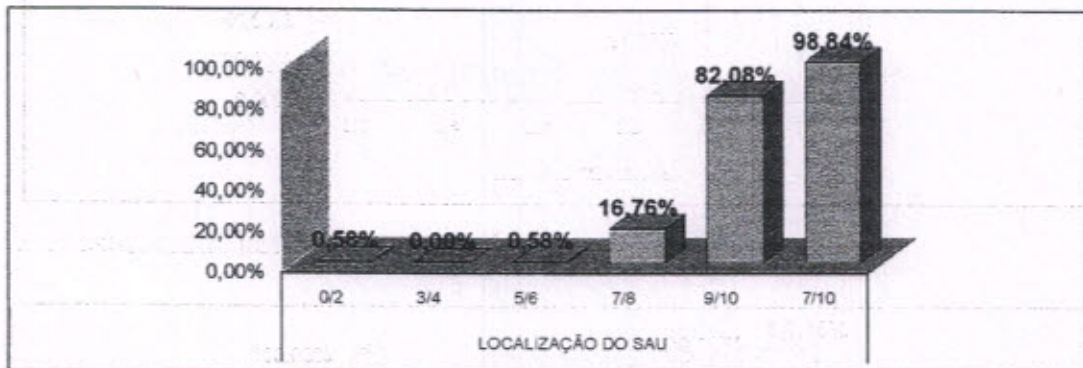
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de agosto 2019.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?									
	1	2	9	61	249	322	6	328	310	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?									
	1	3	5	66	241	316	12	328	307	
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)									
	1	0	13	103	207	324	4	328	310	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos									
	8	7	11	39	248	313	15	328	287	
4.2	Pelos enfermeiros									
	4	4	14	44	252	318	10	328	296	
4.3	Pelos Outros Profissionais									
	2	2	14	102	196	316	12	328	298	
4.4	Pelos funcionários da Administração									
	2	2	13	101	198	316	12	328	299	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos									
	0	5	13	59	244	321	7	328	303	
5.2	Para os enfermeiros									
	1	5	7	66	241	320	8	328	307	
5.3	Para os funcionários da Administração									
	1	3	8	80	227	319	9	328	307	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?									
	0	1	12	74	295	322	6	328	309	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos									
	0	2	5	46	254	307	21	328	300	
7.2	Pelos enfermeiros									
	0	3	8	77	229	317	11	328	306	
7.3	Pelos funcionários da Administração									
	0	5	19	112	184	320	8	328	296	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?									
	0	0	13	61	224	318	10	328	305	
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?									
	1	3	10	75	228	317	11	328	303	
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?									
	2	2	11	47	254	316	12	328	301	
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?									
	3	0	4	77	236	320	8	328	313	
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?									
	1	0	1	68	247	318	10	328	316	
	28	49	190	1379	4394	6040	192	6232	5773	
	0,46%	0,81%	3,15%	22,83%	72,75%	100,00%	3,08%			
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
	sím	326	não	2						
14	Você voltaria a utilizar este serviço?									
	sím	327	não	1						

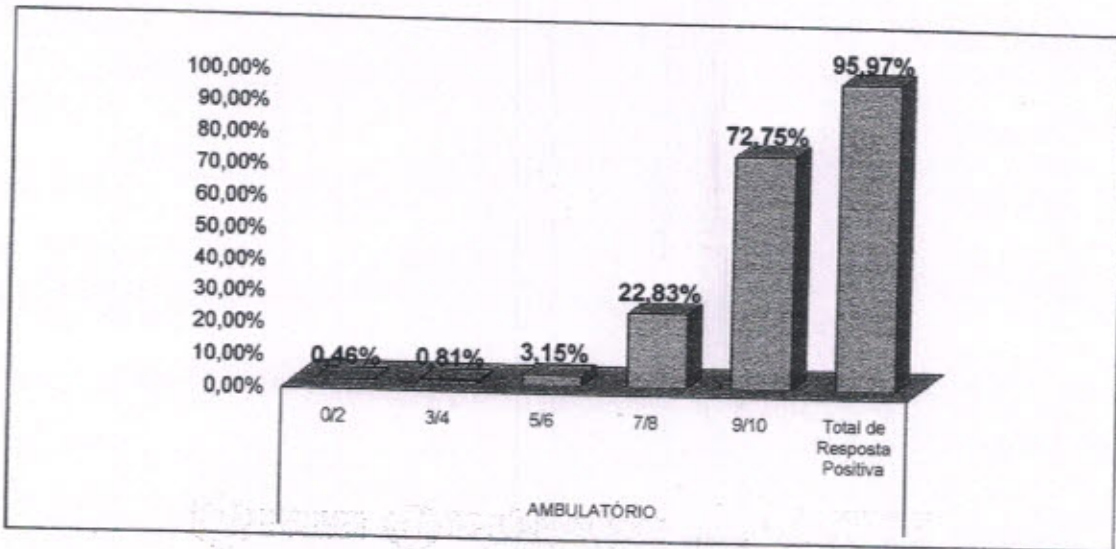
Total de Resposta Positiva 6426
 Total de Resposta Geral 6696
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,97%

Foram realizadas 328 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Agosto 2019.

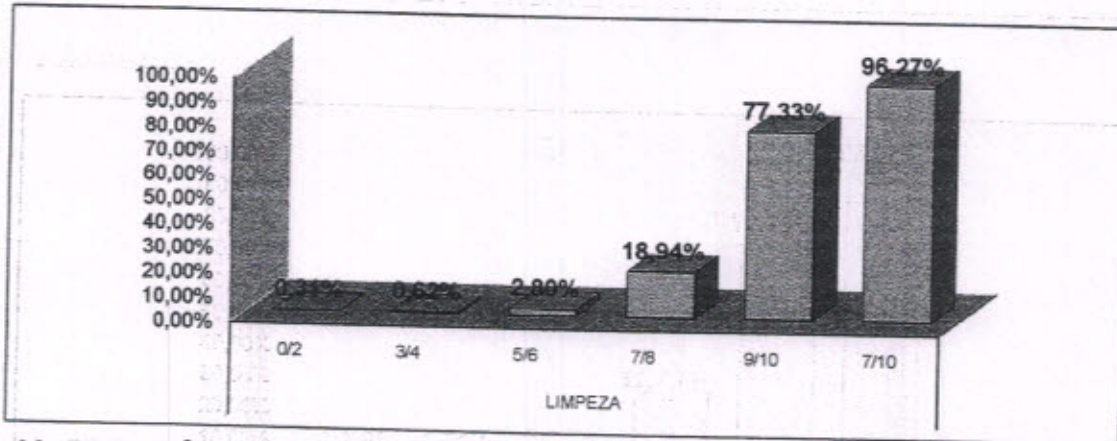
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

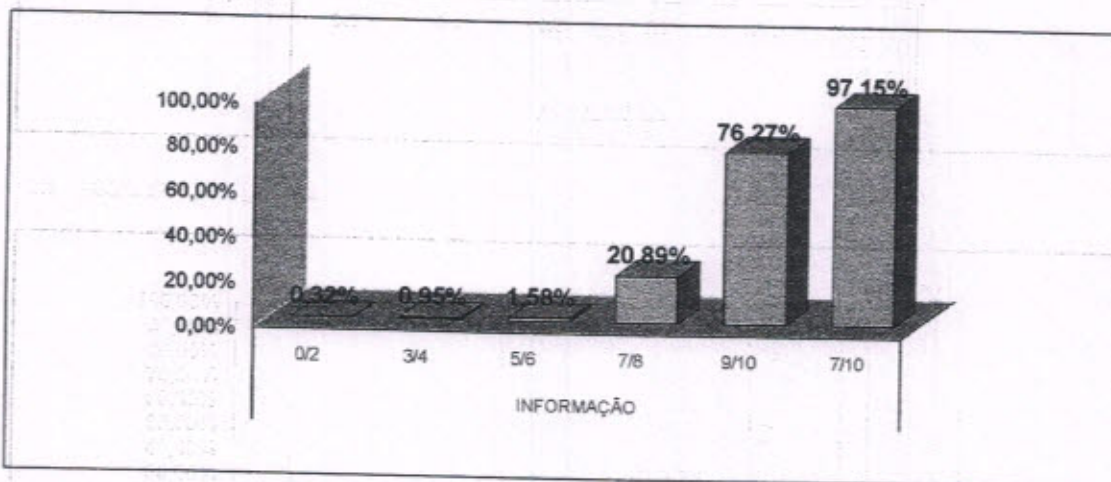
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

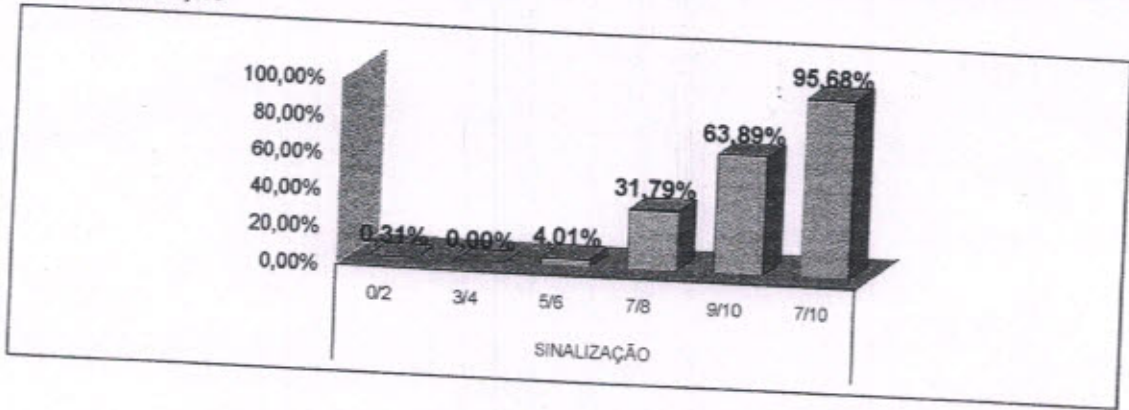


2.2 INFORMAÇÃO

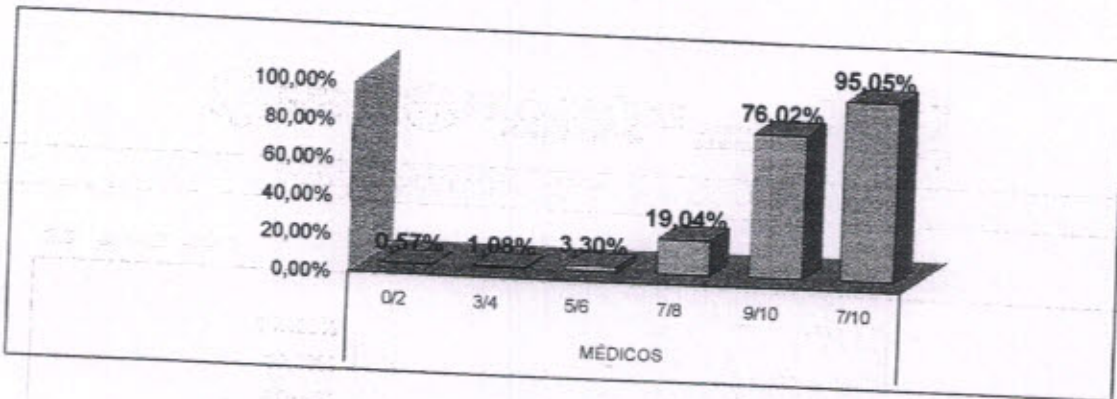


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

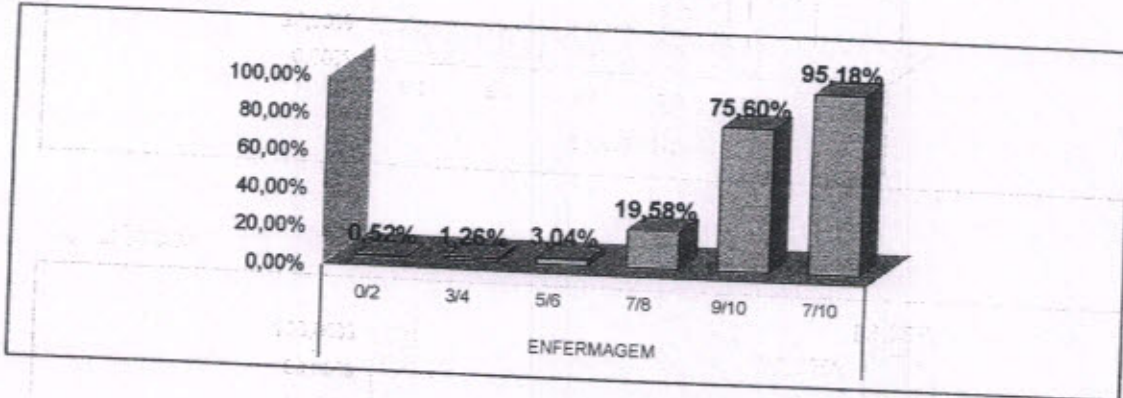
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

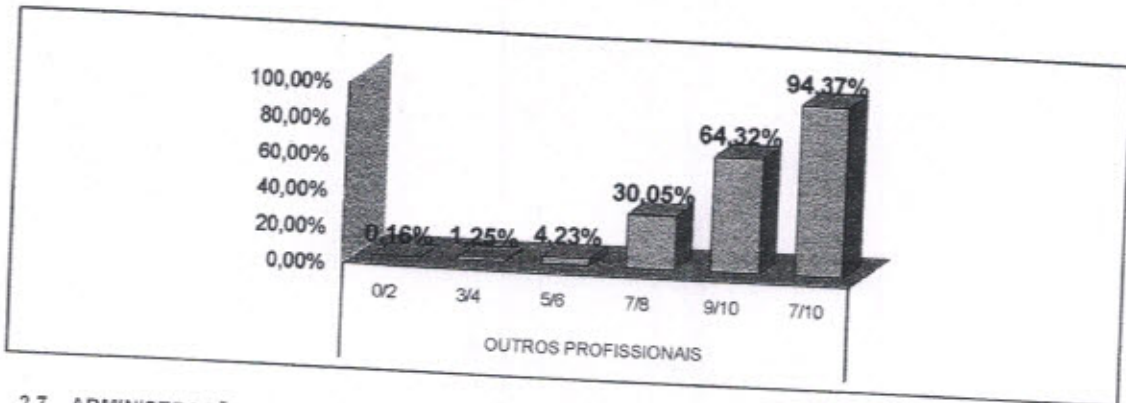


2.5 ENFERMAGEM

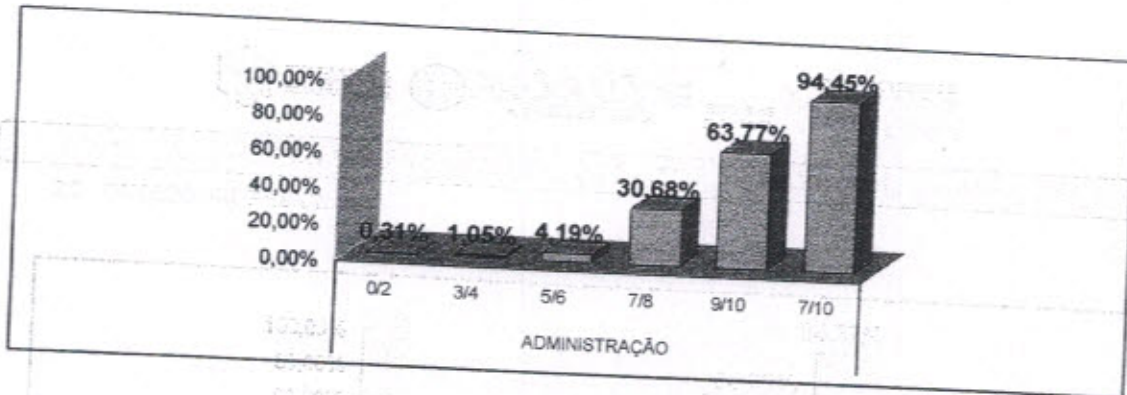


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

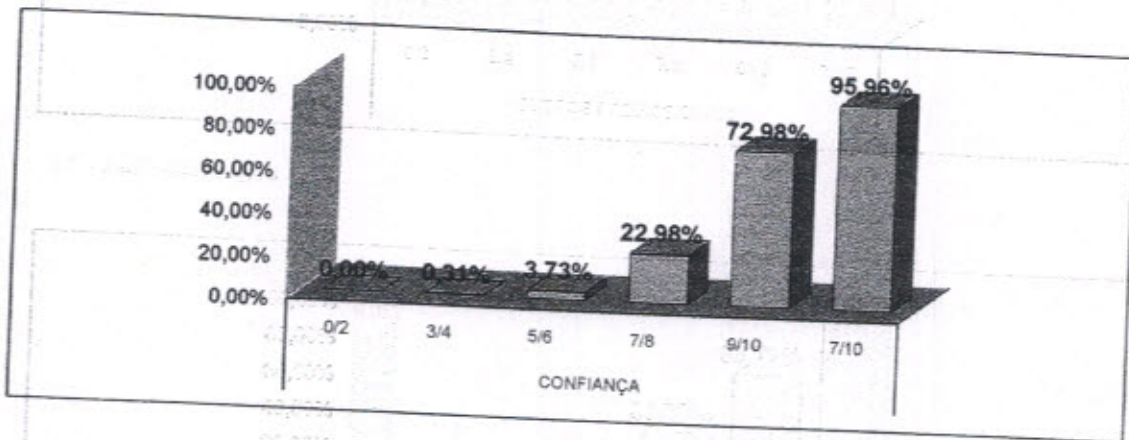
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

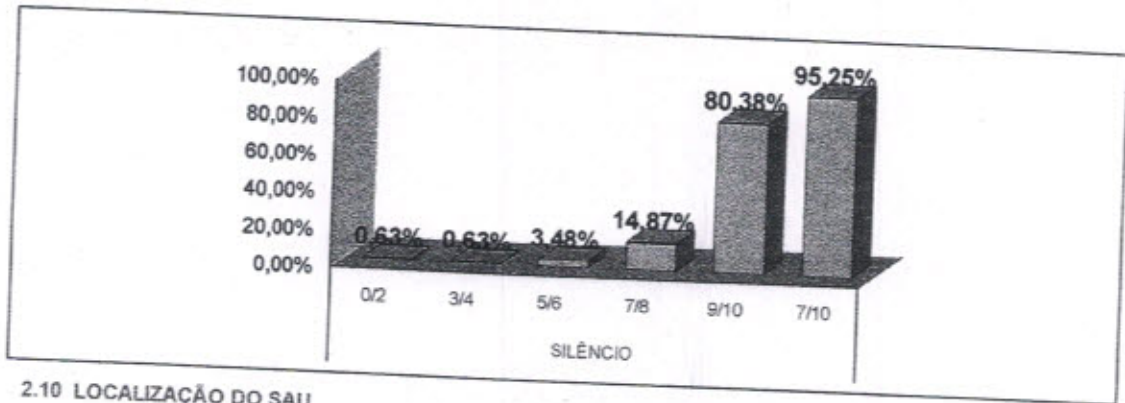


2.8 CONFIANÇA

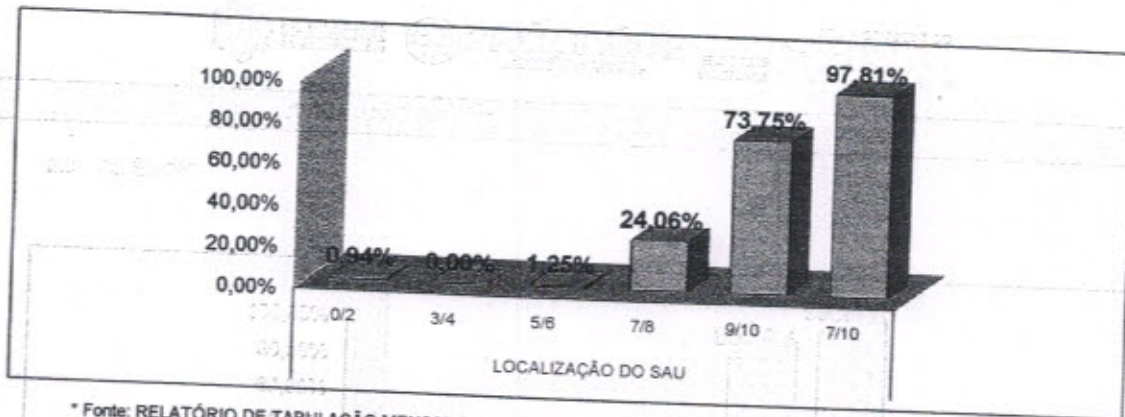


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

2.9 SILÊNCIO



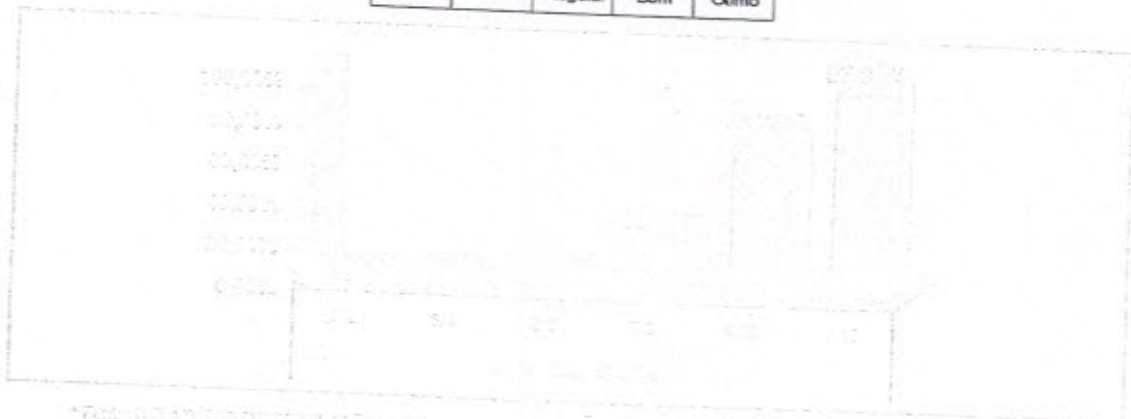
2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de agosto 2019.

LEGENDA

0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de agosto 2019.

LEGENDA

0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

000107

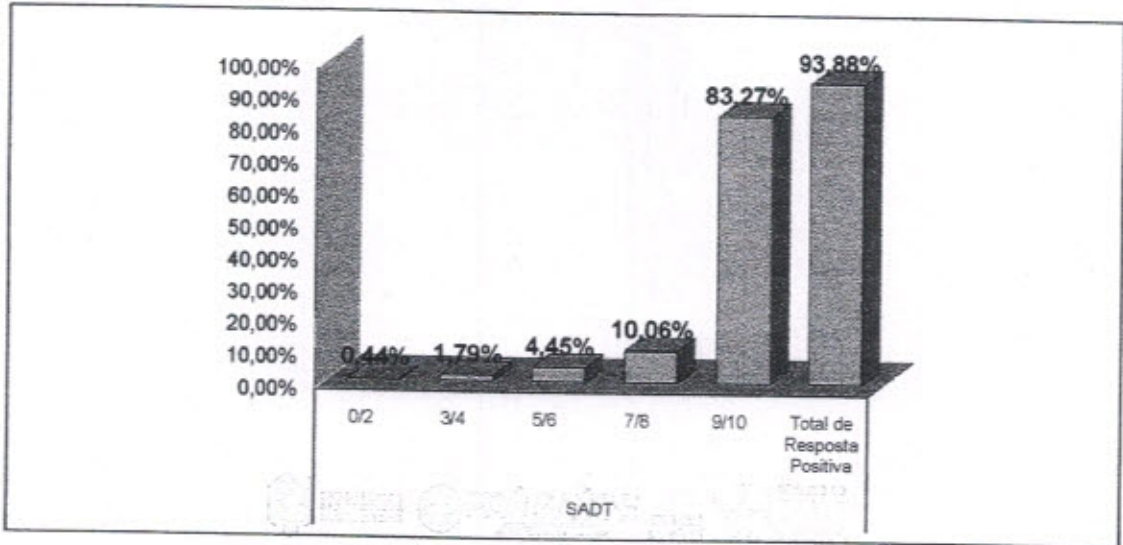
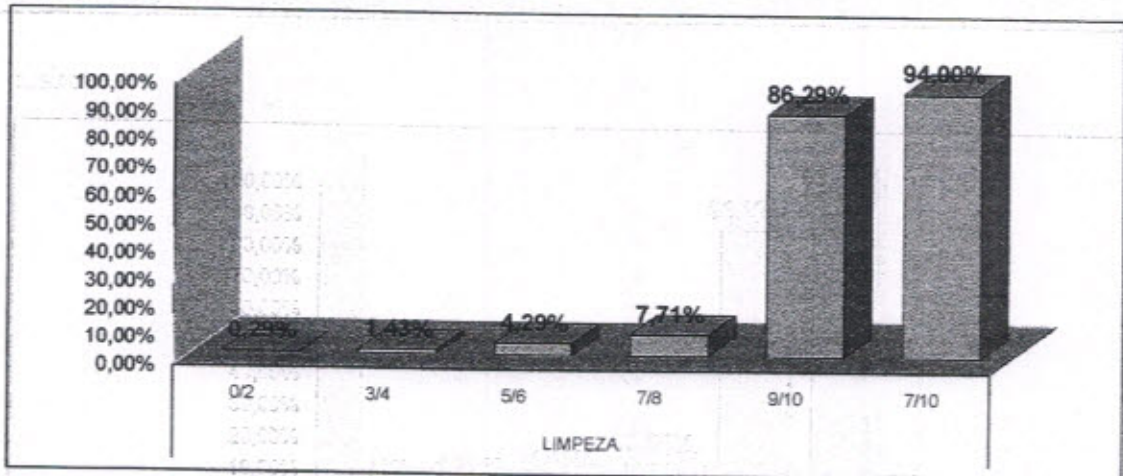
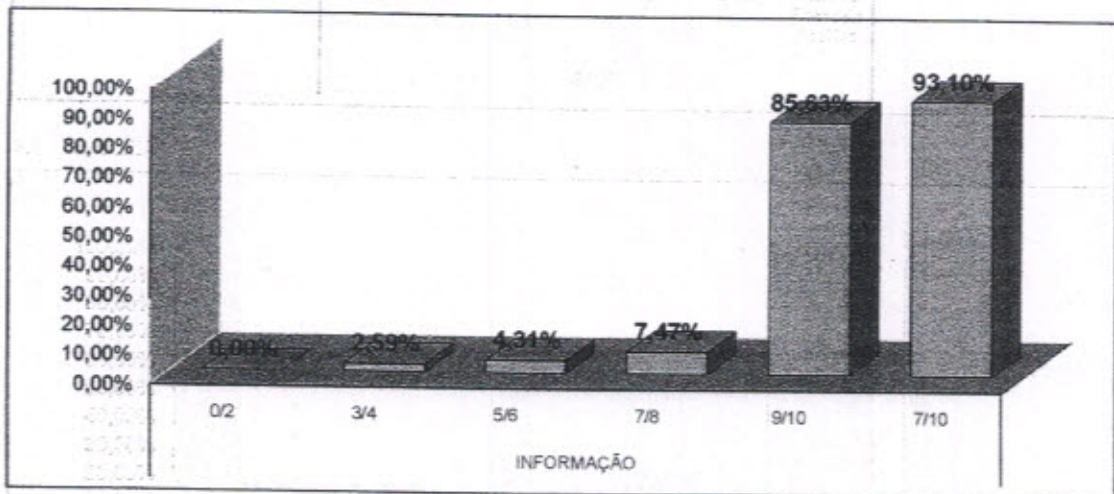
RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10		
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							350	0	350	329
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							348	2	350	324
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							348	2	350	324
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							335	15	350	304
4.2	Pelos enfermeiros							340	10	350	315
4.3	Pelos Outros Profissionais							341	9	350	310
4.4	Pelos funcionários da Administração							346	4	350	319
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							348	2	350	324
5.2	Para os enfermeiros							346	4	350	327
5.3	Para os Outros Profissionais							347	3	350	324
5.4	Para os funcionários da Administração							346	4	350	323
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							346	4	350	318
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							329	21	350	311
7.2	Pelos enfermeiros							345	5	350	322
7.3	Pelos Outros Profissionais							346	4	350	324
7.4	Pelos funcionários da Administração							345	5	350	326
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							335	15	350	316
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							346	4	350	323
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							347	3	350	323
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							346	5	350	328
		30	123	306	892	5728	6879	121	7000	6420	
		0,44%	1,79%	4,45%	10,06%	83,27%	100,00%	1,73%			
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?										
13	Você voltaria a utilizar este serviço?										

Total de Resposta Positiva 7115
 Total de Resposta Geral 7579
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 93,88%

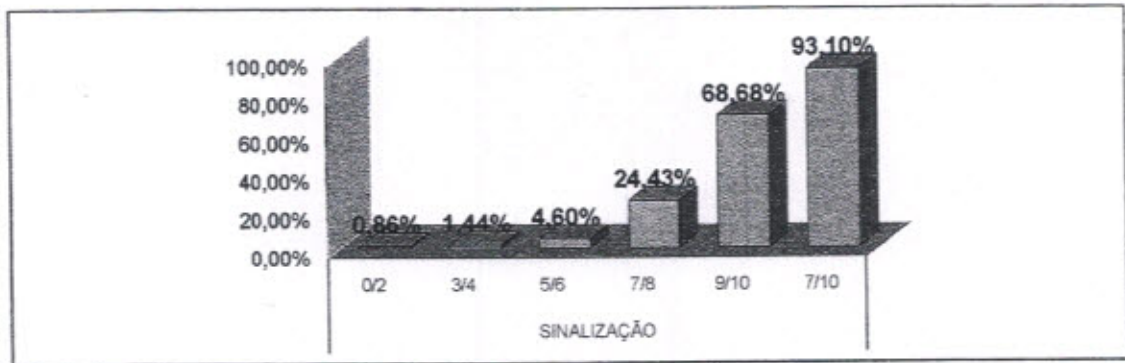
Foram realizadas 350 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Agosto 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

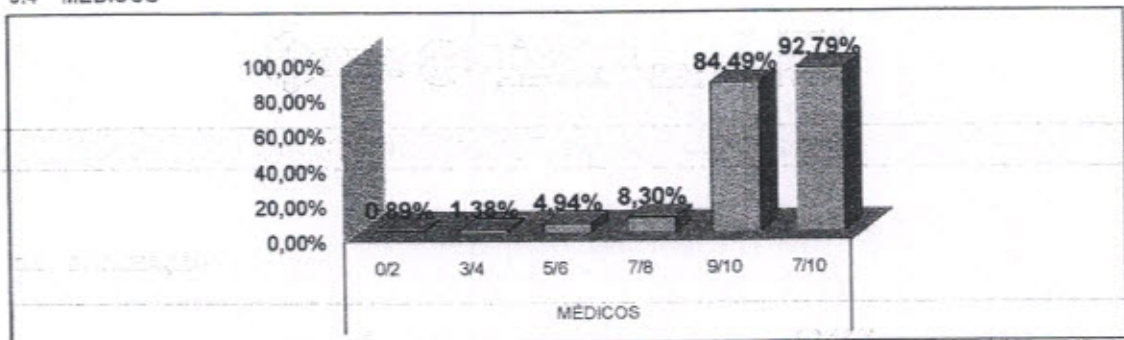
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO AGOSTO/2019**3. SADT****3.1 LIMPEZA****3.2 INFORMAÇÃO**

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO AGOSTO/2019

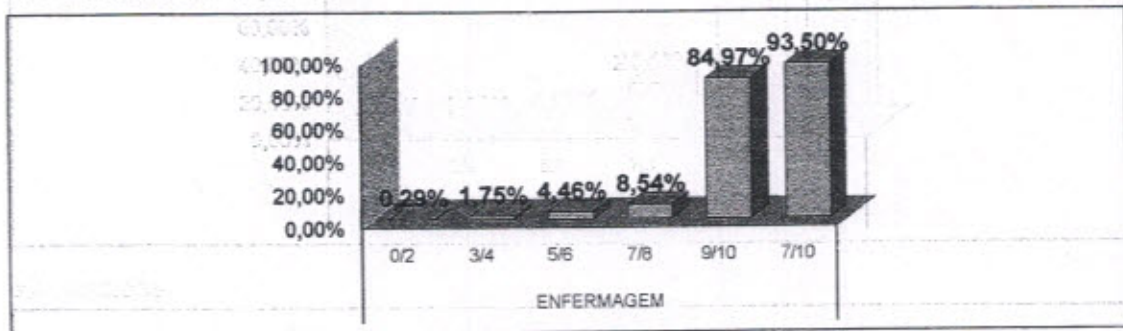
3.3 SINALIZAÇÃO



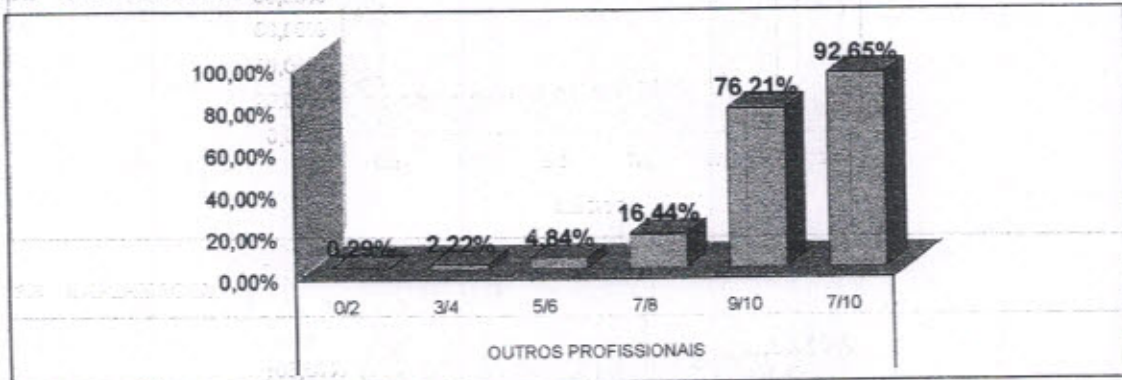
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

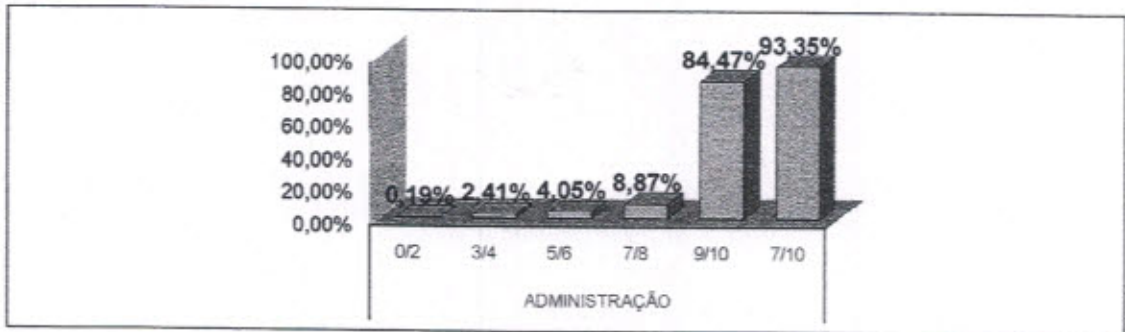


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

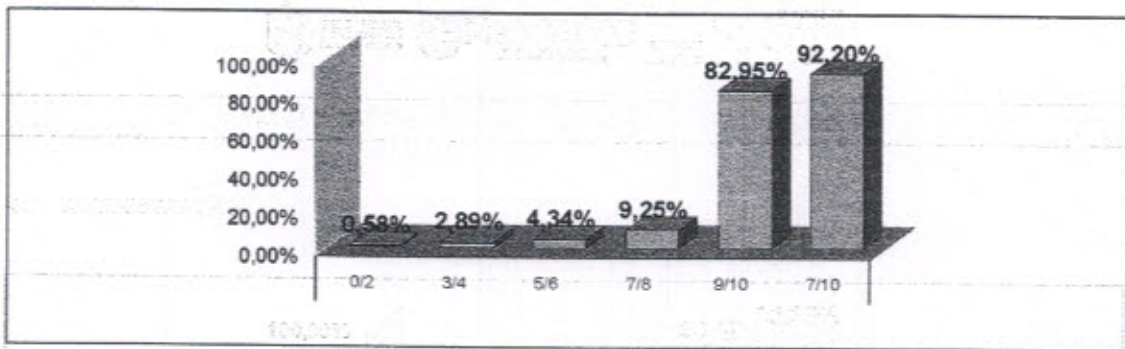


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO AGOSTO/2019

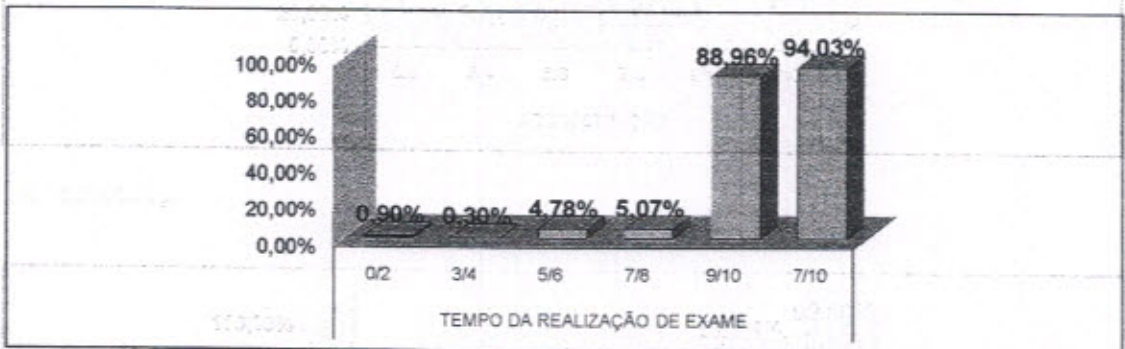
3.7 ADMINISTRAÇÃO



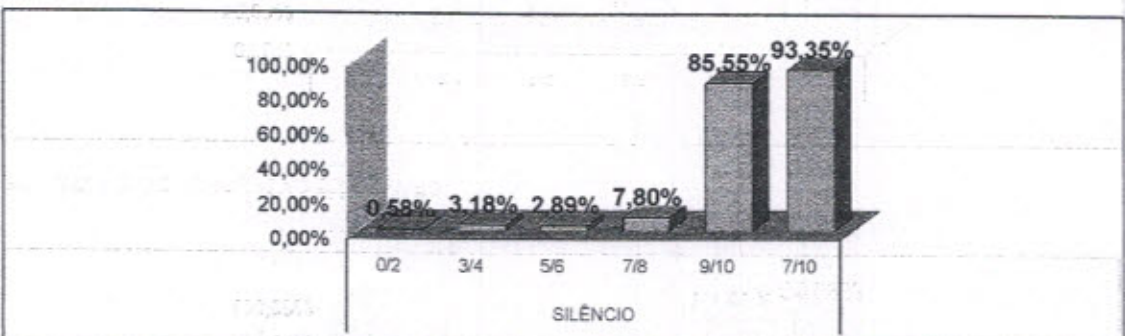
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

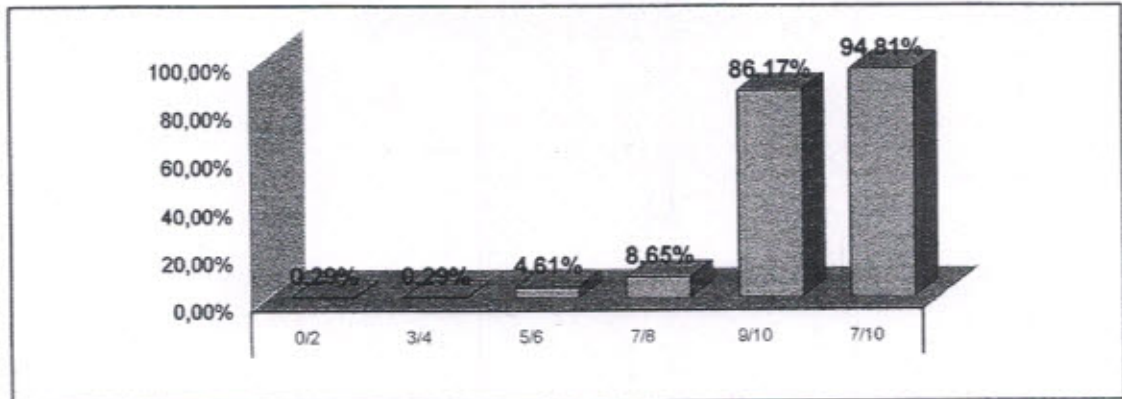


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO AGOSTO/2019

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Agosto 2019.

LEGENDA

0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
Depend. C/1 e C/4 de Agosto 2019.

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10			
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL							
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						233	0	233	229			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						232	1	233	231			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						233	0	233	231			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1	Pelos médicos						230	3	233	229			
4.2	Pelos enfermeiros						232	1	233	232			
4.3	Pelos Outros Profissionais						231	2	233	229			
4.4	Pelos funcionários da Administração						231	2	233	228			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1	Para os médicos						231	2	233	228			
5.2	Para os enfermeiros						232	1	233	230			
5.3	Para os Outros Profissionais						233	0	233	232			
5.4	Para os funcionários da Administração						233	0	233	233			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?						231	2	233	231			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?												
7.1	Pelos médicos						229	4	233	227			
7.2	Pelos enfermeiros						230	3	233	229			
7.3	Pelos Outros Profissionais						230	3	233	229			
7.4	Pelos funcionários da Administração						233	0	233	228			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						230	3	233	228			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						231	2	233	231			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						230	3	233	230			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?						231	2	233	230			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						230	3	233	230			
							4856	37	4893	4825			
							0,00%	0,00%	0,64%	12,29%	87,07%	100,0%	0,76%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	233	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	233	não	0			

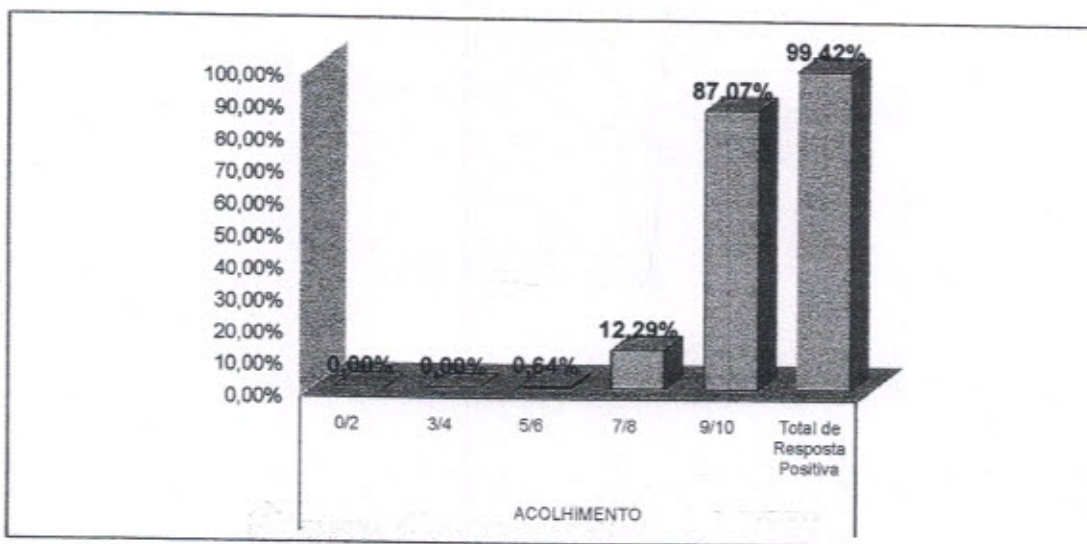
Total de Resposta Positiva 5291
 Total de Resposta Geral 5322
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,42%

Foram realizadas 233 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Agosto 2019.

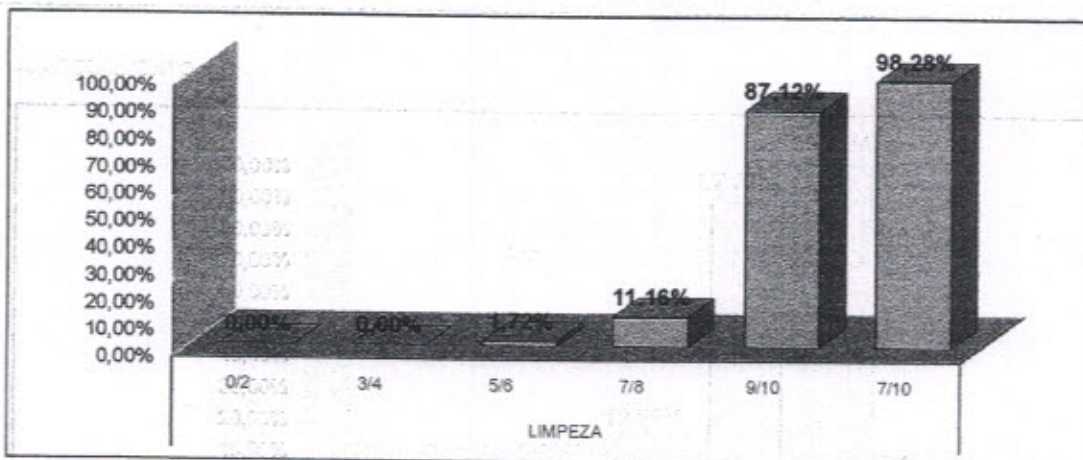
Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

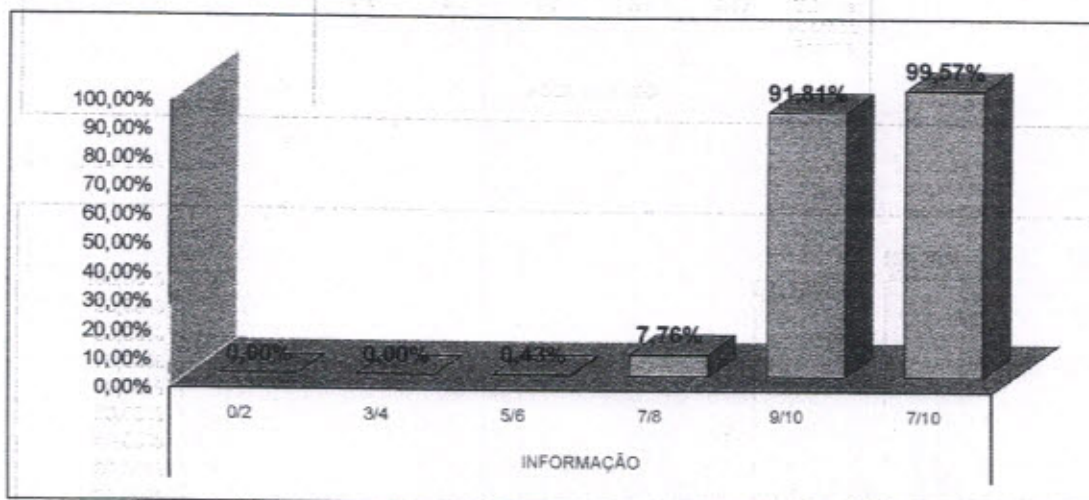
4. ACOLHIMENTO



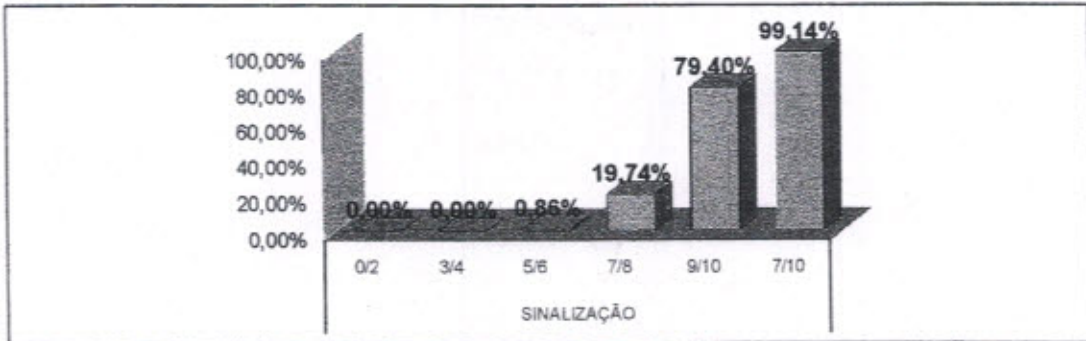
4.1 LIMPEZA



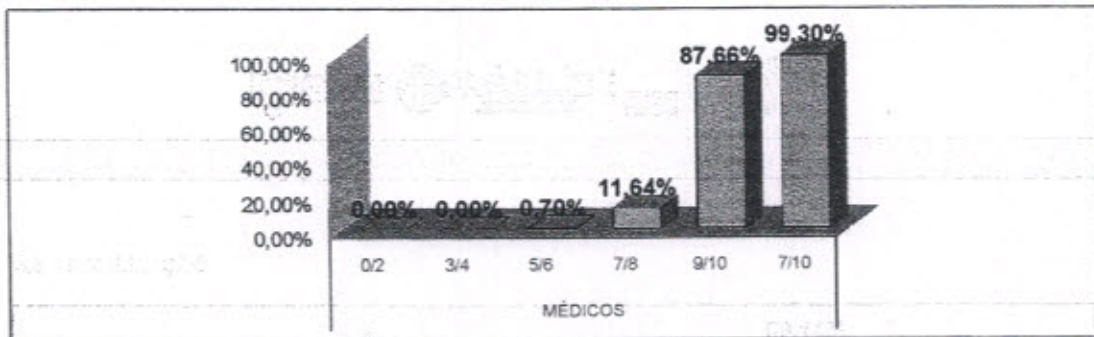
4.2 INFORMAÇÃO



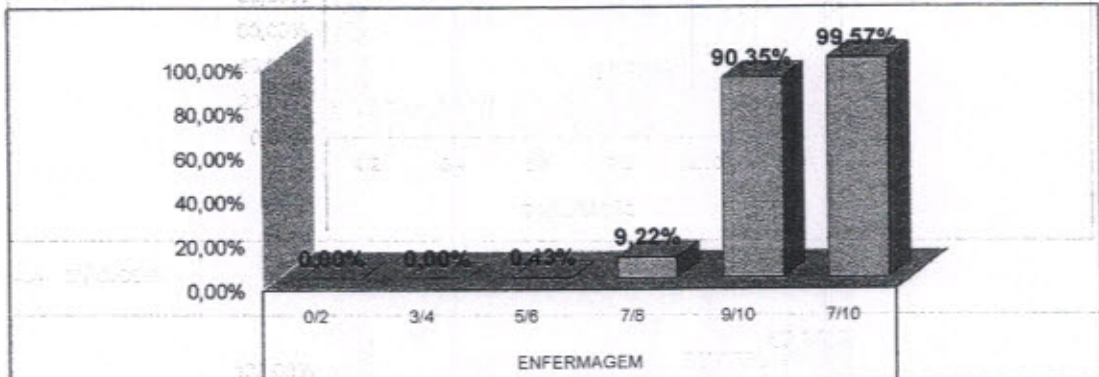
4.3 SINALIZAÇÃO



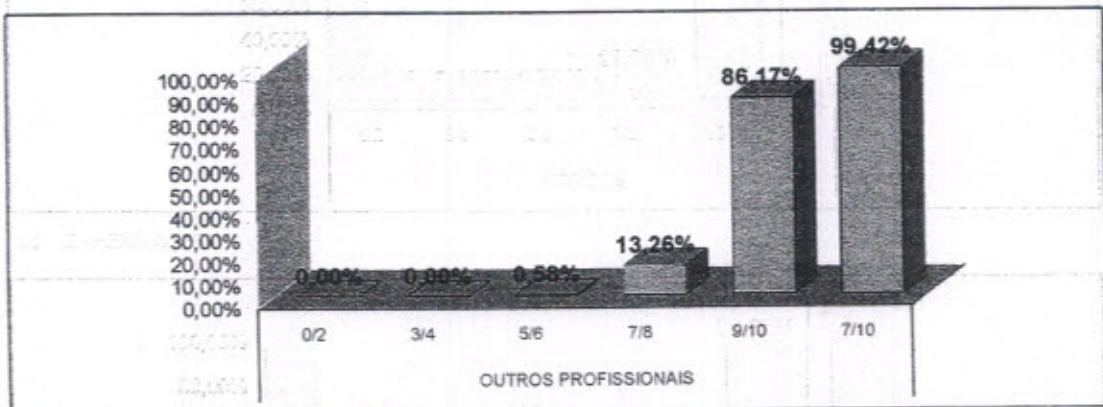
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

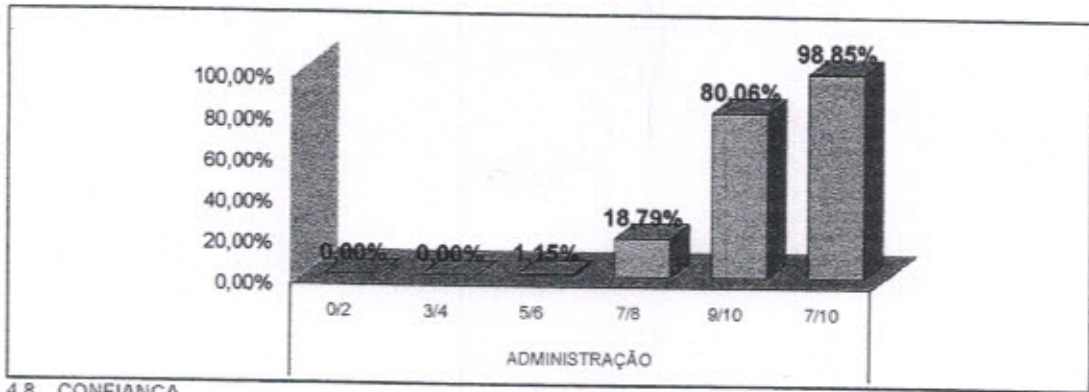


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

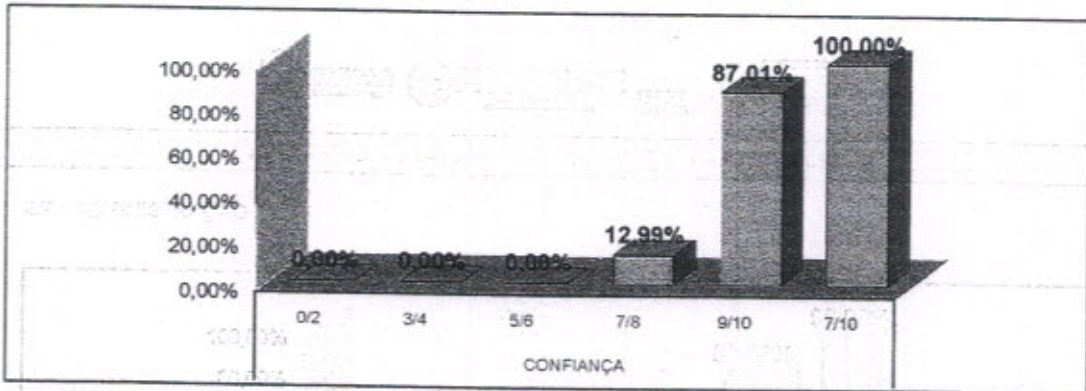


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

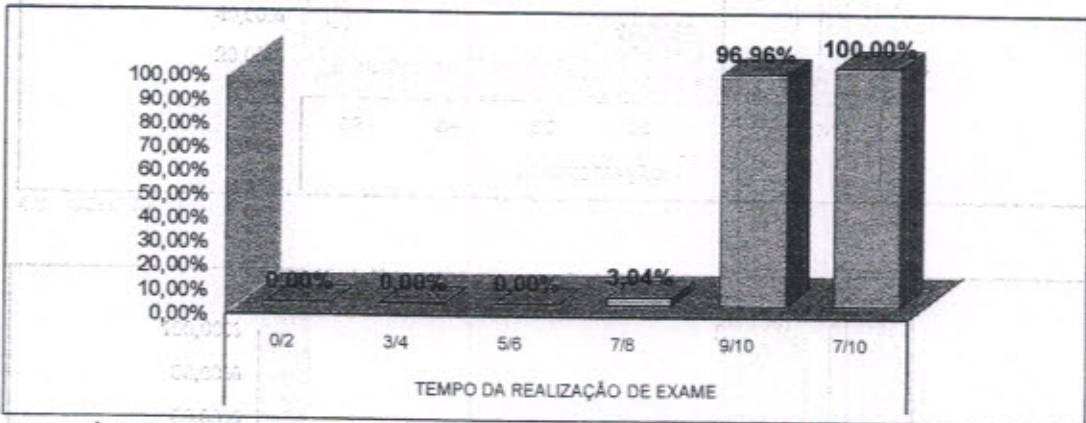
4.7 ADMINISTRAÇÃO



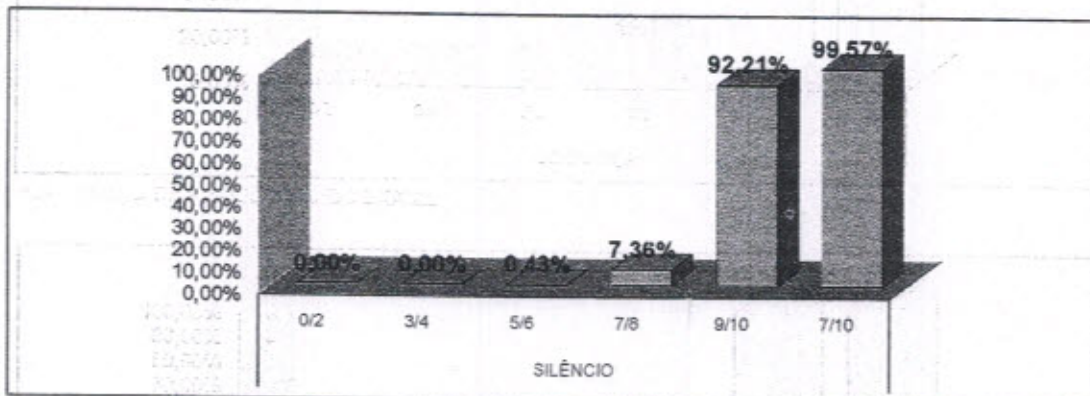
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

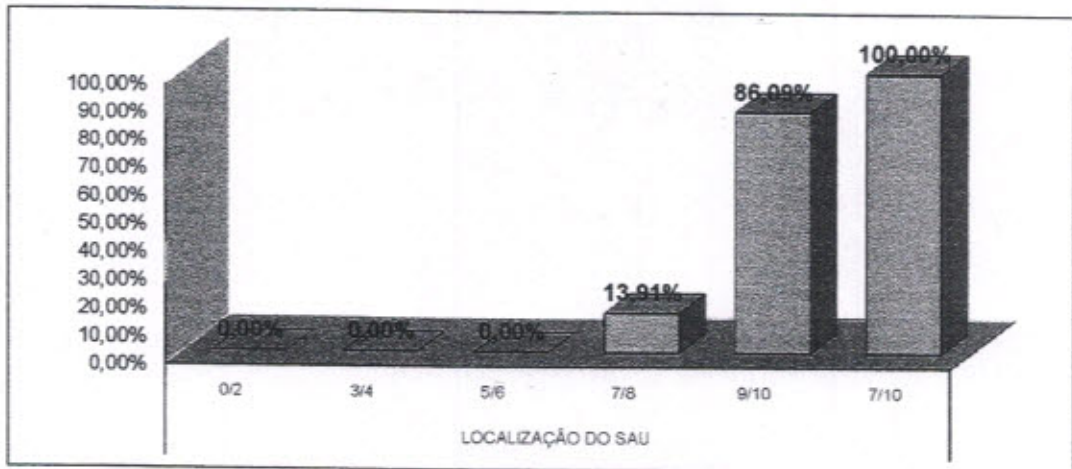


4.10 SILÊNCIO

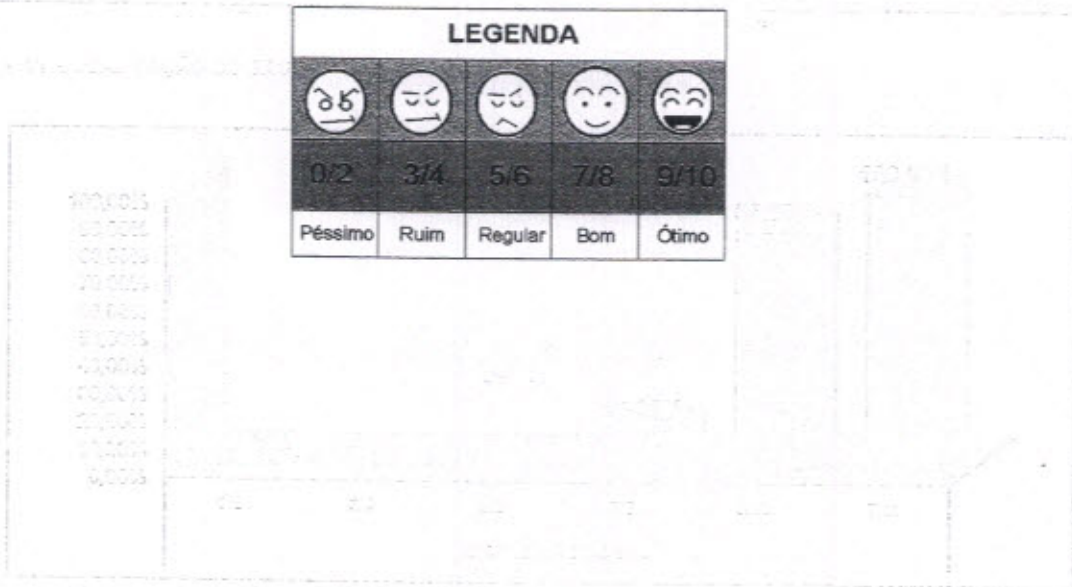


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Agosto 2019.



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Agosto 2019.



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10		
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							175	2	177	174
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							164	13	177	164
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							171	6	177	171
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							169	8	177	165
4.2	Pelos enfermeiros							168	9	177	167
4.3	Pelos Outros Profissionais							173	4	177	171
4.4	Pelos funcionários da administração							172	5	177	167
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							172	5	177	169
5.2	Para os enfermeiros							171	6	177	170
5.3	Para os Outros Profissionais							172	5	177	171
5.4	Para os funcionários da administração							172	5	177	171
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							167	10	177	167
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							170	7	177	169
7.2	Pelos enfermeiros							170	7	177	170
7.3	Pelos Outros Profissionais							171	6	177	171
7.4	Pelos funcionários da administração							172	5	177	172
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							170	7	177	170
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							171	6	177	171
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							161	16	177	161
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							165	12	177	163
12	O silêncio no ambiente do hospital?							163	14	177	163
13	O horário em que são servidas as refeições?							166	11	177	163
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							168	9	177	168
15	O horário das visitas?							168	9	177	168
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							170	7	177	170
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							172	5	177	172
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							172	5	177	172
							4575	204	4779	4550	
							100%	4,27%			
19	Você indicaria este serviço a um paciente ou amigo?										
20	Você voltaria a utilizar este serviço?										

Total de Resposta Positiva 4904
 Total de Resposta Geral 4929
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,49%

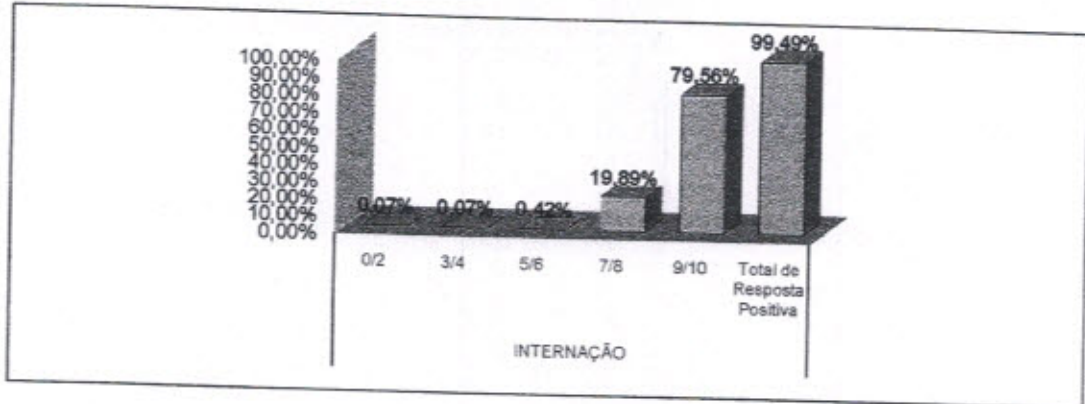
Foram realizadas 177 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Agosto 2019.

Ana Carolina Costa Chaves
 Serviço de Atenção ao Usuário

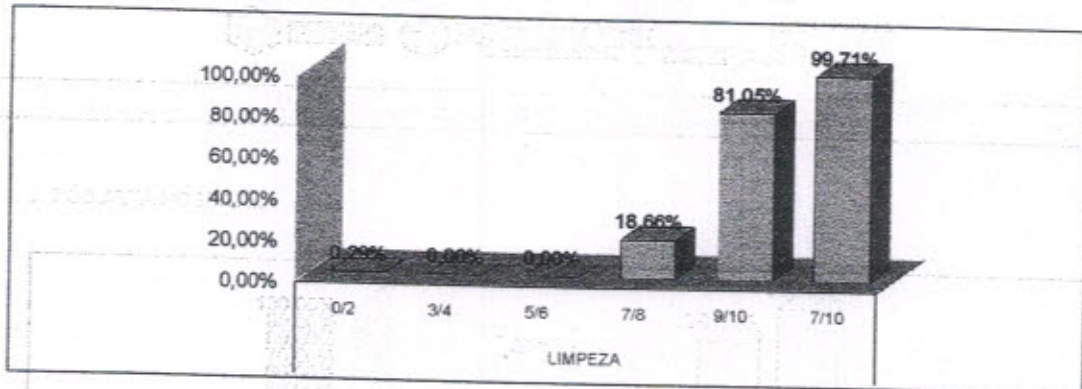
000118
 RL.HRSP.SAU.001-02

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

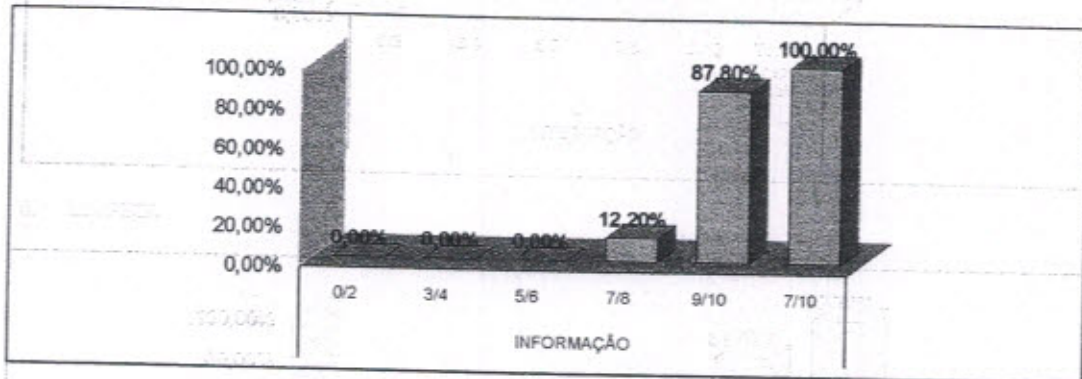
5. PÓS ALTA HOSPITAL



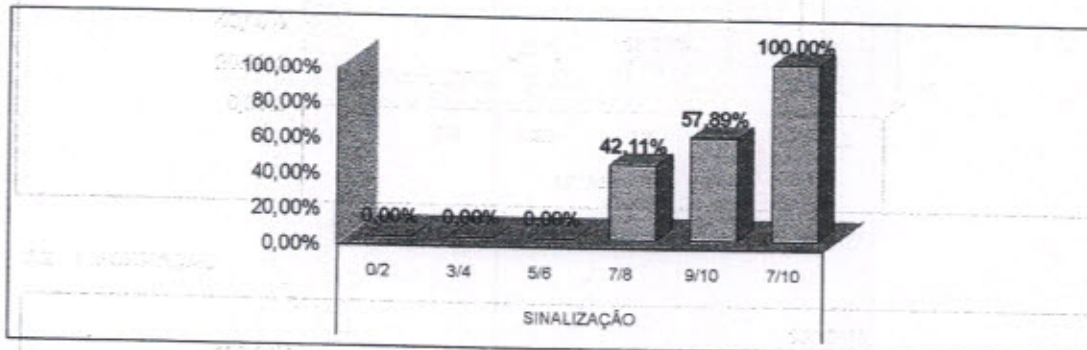
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

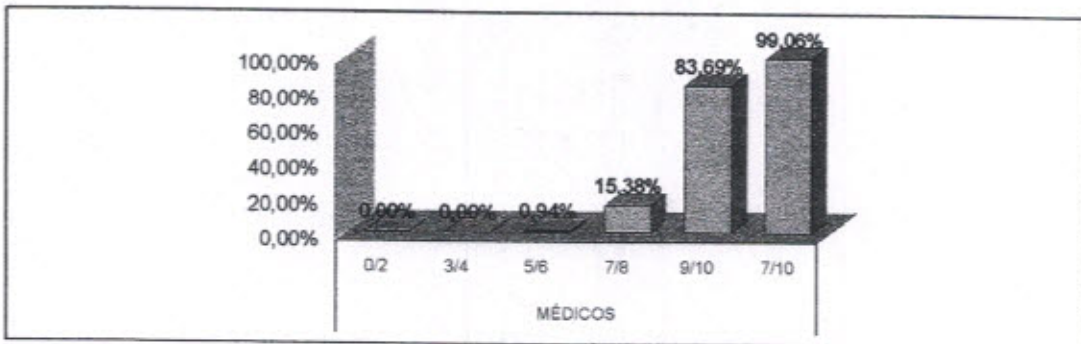


5.3 SINALIZAÇÃO

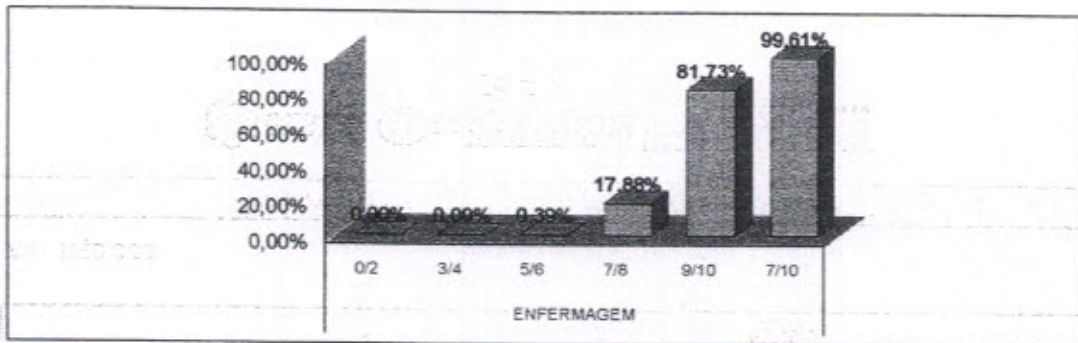


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

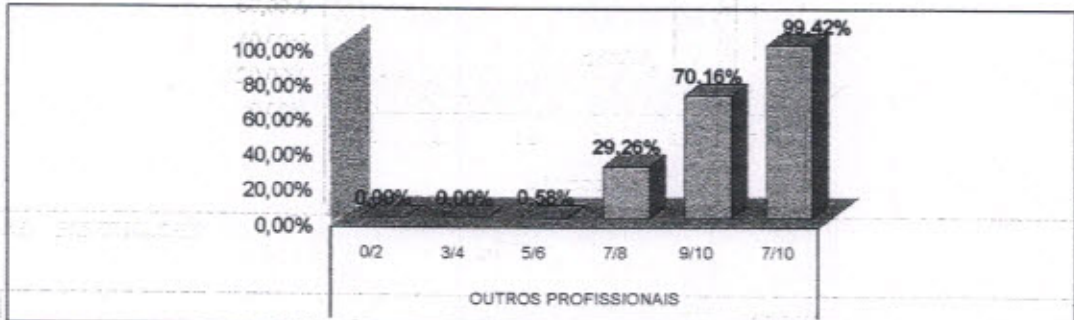
5.4 MÉDICOS



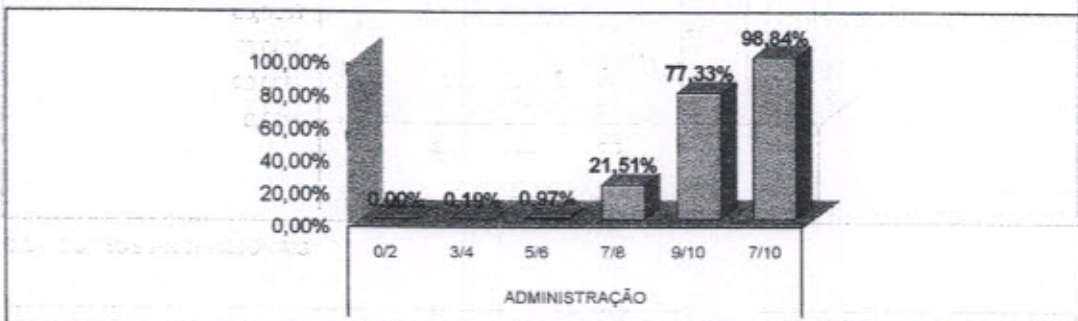
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

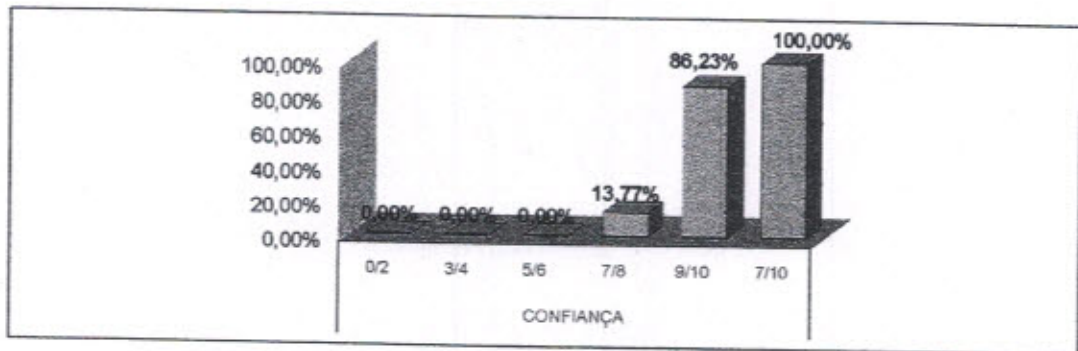


5.7 ADMINISTRAÇÃO

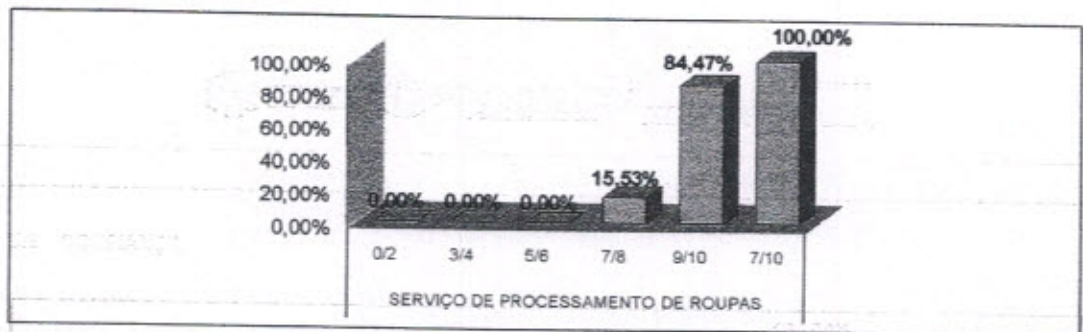


AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

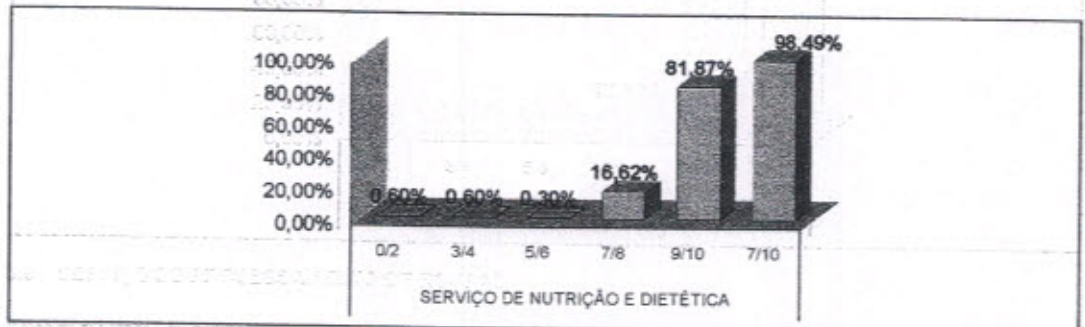
5.8 CONFIANÇA



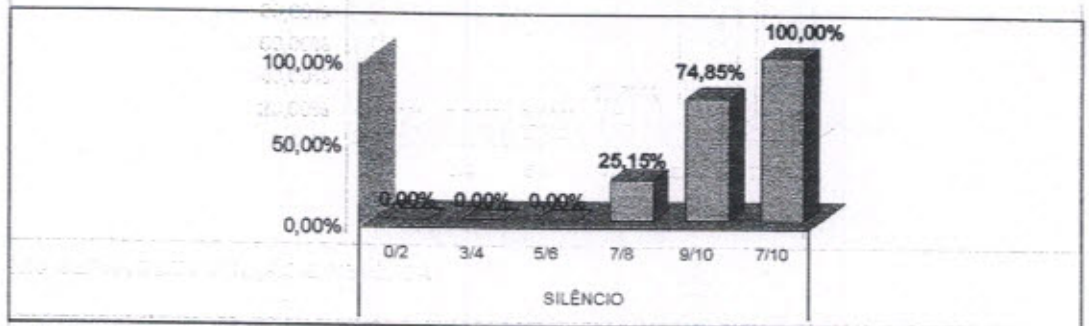
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

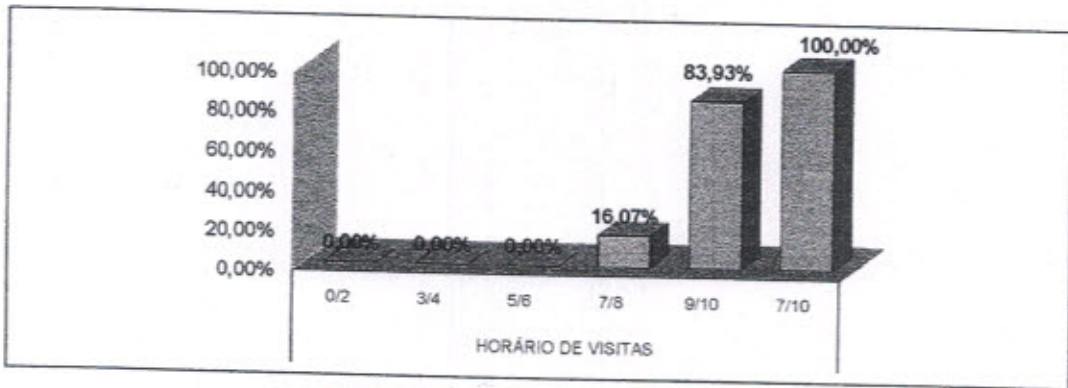


5.11 SILÊNCIO

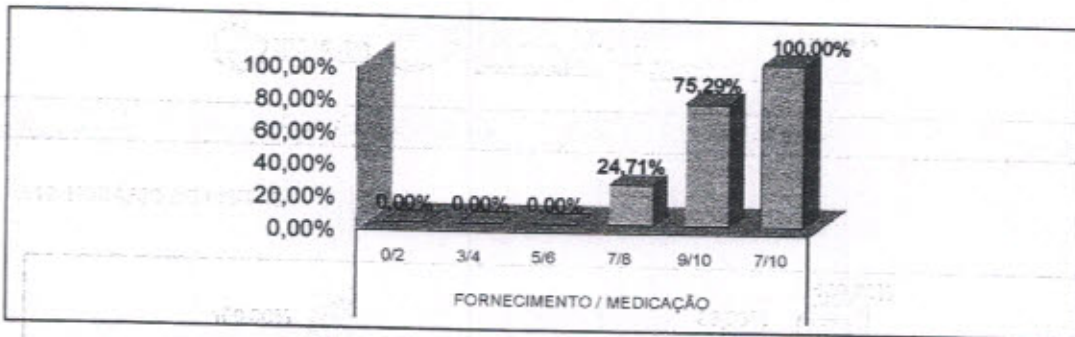


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - AGOSTO/2019

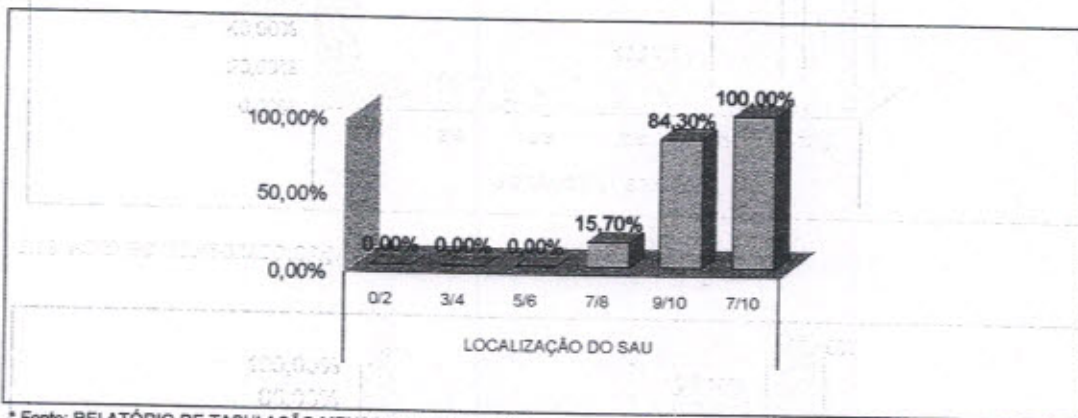
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



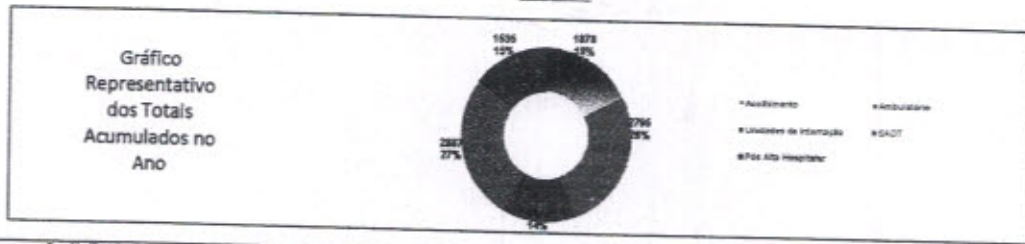
5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de agosto 2019.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	290	220	217	225	228	221	264	233					1878	230
Ambulatório	363	364	359	369	330	341	347	328					2796	349
Unidades de Internação	212	360	347	377	304	343	352	350					2807	351
SADI	262	364	269	182	173	200	180	177					1428	181
Total	1.448	1.308	1.297	1.349	1.307	1.385	1.356	1.363	0	0	0	0	10.278	1.368

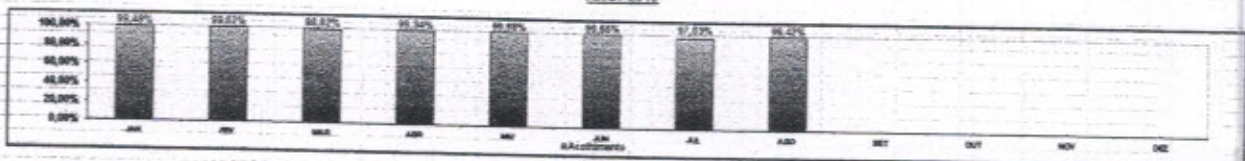
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
Regular	0,19%	0,09%	0,07%	0,08%	0,08%	0,09%	0,13%	0,09%						0,09%
Bom	0,27%	0,30%	0,27%	0,27%	0,26%	0,27%	0,27%	0,27%						0,27%
Ótimo	4,83%	21,85%	18,87%	0,90%	0,60%	0,22%	3,19%	0,64%						0,64%
Insuficiente	84,83%	78,54%	79,83%	85,39%	84,87%	77,77%	78,29%	72,29%						77,89%
Não Respondeu	0,24%	0,19%	0,13%	0,06%	0,06%	0,05%	0,05%	0,05%						0,05%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	55,72%	58,89%	58,89%	58,89%	58,89%	58,89%	58,89%	58,89%						58,89%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
Ambulatório														
Ruim	1,14%	1,10%	0,64%	0,90%	0,14%	0,09%	0,17%	0,04%						0,60%
Regular	1,19%	1,38%	0,80%	1,16%	0,30%	0,81%	0,48%	0,31%						0,81%
Bom	3,33%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,36%	1,58%	1,15%						1,15%
Ótimo	47,03%	31,36%	50,25%	48,23%	44,29%	44,29%	44,29%	44,29%						44,29%
Insuficiente	78,71%	62,53%	42,58%	55,10%	53,17%	55,10%	55,10%	55,10%						55,10%
Não Respondeu	11,18%	8,23%	5,79%	2,67%	1,07%	1,12%	1,12%	1,12%						1,12%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	55,21%	58,72%	58,89%	58,89%	58,89%	58,89%	58,89%	58,89%						58,89%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,79%	0,27%	0,00%	0,00%	0,14%	0,15%	0,23%	0,48%						0,23%
Unidades de Internação														
Ruim	0,00%	0,00%	0,20%	0,20%	0,17%	0,09%	0,10%	0,43%						0,19%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
Bom	0,18%	0,20%	0,42%	0,34%	0,29%	0,30%	0,30%	0,34%						0,30%
Ótimo	0,89%	21,19%	23,29%	38,81%	18,64%	18,64%	18,64%	18,64%						18,64%
Insuficiente	83,89%	78,61%	71,48%	58,95%	62,89%	62,89%	62,89%	62,89%						62,89%
Não Respondeu	1,11%	0,23%	1,86%	2,71%	0,79%	0,79%	0,79%	0,79%						0,79%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	88,47%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	88,47%						88,47%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
SADI														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
Regular	2,00%	2,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%						1,00%
Bom	7,73%	7,73%	4,00%	3,00%	3,00%	4,42%	3,42%	3,42%						3,42%
Ótimo	23,23%	23,23%	18,00%	26,00%	14,30%	14,30%	14,30%	14,30%						14,30%
Insuficiente	63,98%	63,98%	73,92%	68,19%	78,69%	63,98%	63,98%	63,98%						63,98%
Não Respondeu	16,04%	16,04%	0,00%	2,41%	3,02%	2,40%	1,90%	1,90%						1,90%
Total de Resposta Positiva do SADI	38,27%	38,17%	25,00%	35,00%	24,30%	24,70%	24,70%	24,70%						24,70%
Total de Resposta Negativa do SADI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%
Regular	0,84%	0,71%	0,19%	0,21%	0,25%	0,25%	0,25%	0,25%						0,25%
Bom	0,58%	2,44%	1,51%	1,25%	0,13%	0,54%	0,30%	0,30%						0,30%
Ótimo	13,63%	28,82%	58,19%	28,88%	10,11%	24,12%	22,44%	18,89%						18,89%
Insuficiente	85,79%	67,82%	38,79%	68,08%	88,88%	75,71%	77,80%	78,88%						78,88%
Não Respondeu	0,25%	0,21%	0,18%	0,18%	0,21%	0,21%	0,21%	0,21%						0,21%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	39,12%	39,30%	29,00%	29,00%	29,00%	29,00%	29,00%	29,00%						29,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						0,00%

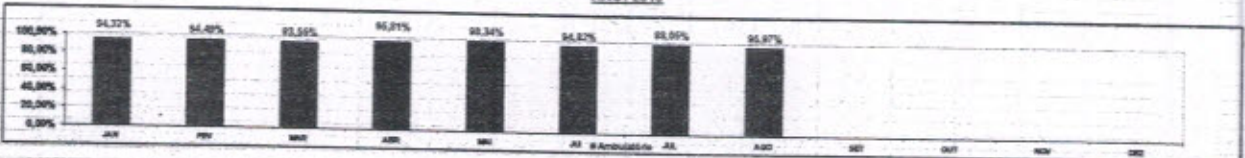
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2019



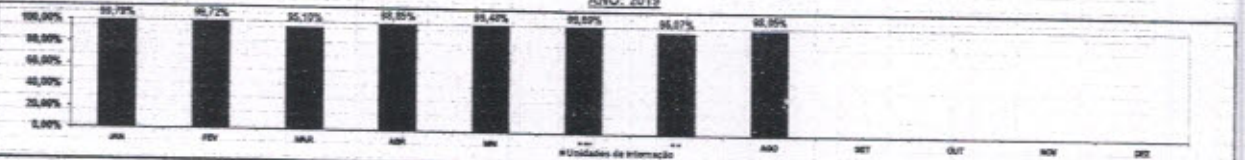
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2019



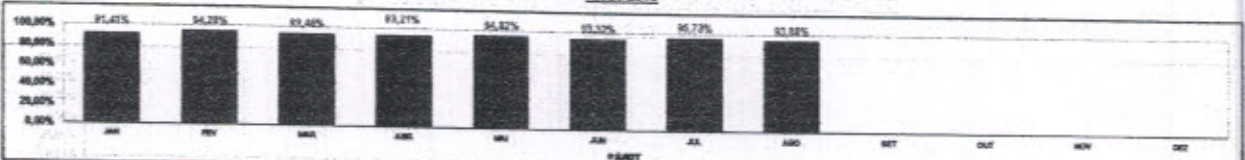
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2019



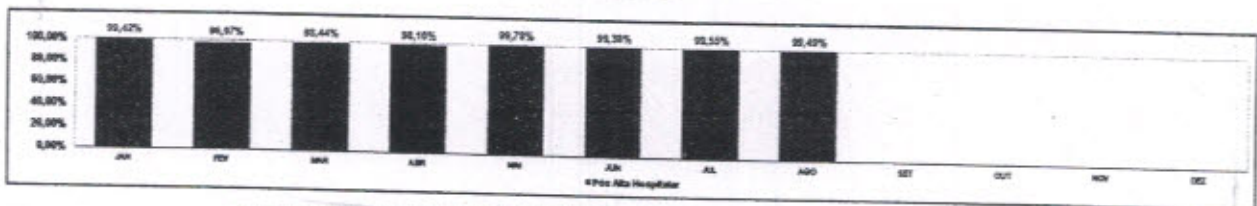
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI

ANO: 2019



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2019



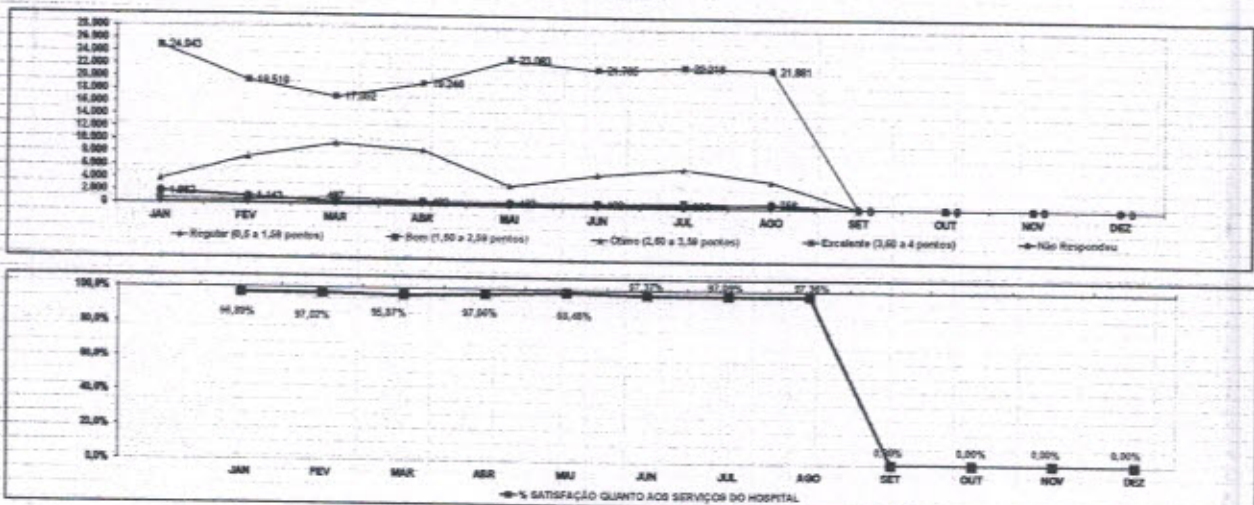
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2019

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acabamento														
Rua (0 a 5,5 pontos)	4	1	3	0	0	1	1	8					7	1
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	0	4	3	0	0	0	0	0					7	1
Bom (1,60 a 2,58 pontos)	13	14	58	36	4	6	8	0					141	14
Bastante Bom (2,60 a 3,58 pontos)	232	1.098	528	488	135	198	198	31					3.071	311
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.991	3.584	3.323	2.323	4.423	4.238	4.238	5.991					41.867	4.287
Total de Resposta Positiva do Acabamento	469	440	434	455	458	442	442	607					34.183	3.577
Total de Resposta Negativa do Acabamento	1	0	0	0	0	0	0	0					1	0
Não Responder	10	8	8	0	27	30	58	37					216	22
Total de Respostas do Acabamento	5.298	5.052	4.985	5.179	5.217	5.218	5.238	6.824					42.813	4.377
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACABAMENTO	99,49%	99,87%	98,87%	98,34%	99,94%	98,64%	97,03%	98,42%					98,17%	96,17%
Ambulatorio														
Rua (0 a 5,5 pontos)	74	74	25	45	10	54	11	28					222	22
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	77	118	39	79	19	57	26	48					424	43
Bom (1,60 a 2,58 pontos)	284	192	326	193	39	247	190	190					1.871	192
Bastante Bom (2,60 a 3,58 pontos)	1.101	1.968	2.952	2.743	517	1.184	1.184	1.370					12.991	1.370
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.959	3.924	2.562	3.784	5.218	4.238	4.238	5.159					34.816	3.577
Total de Resposta Positiva do Ambulatorio	789	776	558	728	589	591	590	523					5.973	617
Total de Resposta Negativa do Ambulatorio	6	2	0	0	0	1	2	3					14	2
Não Responder	812	549	357	187	188	228	173	182					2.995	307
Total de Respostas do Ambulatorio	7.221	7.904	8.311	7.583	6.829	6.829	7.114	8.998					58.566	7.006
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	94,32%	94,49%	93,55%	96,81%	98,54%	94,82%	98,01%	98,57%					96,57%	96,63%
Unidades de Internação														
Rua (0 a 5,5 pontos)	2	1	13	16	7	8	5	29					58	7
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	2	1	22	5	2	0	0	11					51	6
Bom (1,60 a 2,58 pontos)	9	12	229	48	14	18	298	63					641	65
Bastante Bom (2,60 a 3,58 pontos)	351	399	1.178	1.578	891	567	1.218	1.370					7.897	812
Excelente (3,60 a 4 pontos)	2.684	3.794	3.909	3.954	4.439	4.238	3.215	3.891					38.513	3.952
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	452	359	378	388	310	380	372	358					2.942	304
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
Não Responder	80	111	84	113	23	37	42	204					578	59
Total de Respostas das Unidades de Internação	6.290	5.964	5.427	4.482	4.482	5.183	5.231	6.211					42.705	5.276
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	98,79%	98,72%	98,10%	98,93%	99,49%	98,69%	98,07%	98,09%					98,22%	98,24%
SADT														
Rua (0 a 5,5 pontos)	150	81	115	161	52	75	28	26					731	81
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	121	87	105	196	92	120	47	22					814	82
Bom (1,60 a 2,58 pontos)	389	290	378	258	248	296	227	205					2.379	244
Bastante Bom (2,60 a 3,58 pontos)	1.351	1.721	1.372	1.847	1.913	1.420	1.644	892					11.202	1.142
Excelente (3,60 a 4 pontos)	2.737	4.548	5.130	4.994	5.523	4.890	4.890	5.738					35.354	3.644
Total de Resposta Positiva do SADT	312	729	693	750	770	884	865	895					6.798	715
Total de Resposta Negativa do SADT	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
Não Responder	952	487	3	182	287	658	88	121					2.374	244
Total de Respostas do SADT	6.187	7.483	8.946	8.112	7.765	7.327	7.318	7.318					48.545	7.068
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	91,41%	94,28%	93,48%	93,21%	94,27%	93,27%	93,72%	93,72%					93,76%	93,79%
Pós Alta Hospitalar														
Rua (0 a 5,5 pontos)	0	0	0	0	4	5	2	3					20	3
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	2	30	9	25	1	1	4	3					79	10
Bom (1,60 a 2,58 pontos)	792	1.508	3.291	1.468	471	1.298	1.121	918					4.022	418
Bastante Bom (2,60 a 3,58 pontos)	4.782	3.724	2.179	3.248	3.248	3.248	3.248	3.248					25.741	2.648
Excelente (3,60 a 4 pontos)	412	458	412	384	384	488	372	384					3.688	384
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	2	0	0	0	0	0	0	0					2	0
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	14	17	10	9	10	18	27	254					368	38
Não Responder	5.889	5.899	5.984	5.279	5.907	5.792	5.367	4.829					44.297	5.276
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	6.427	6.427	6.427	6.427	6.427	6.427	6.427	6.427					44.297	5.276
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	96,42%	96,87%	98,64%	98,10%	99,78%	99,38%	99,55%	98,49%					98,69%	98,63%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

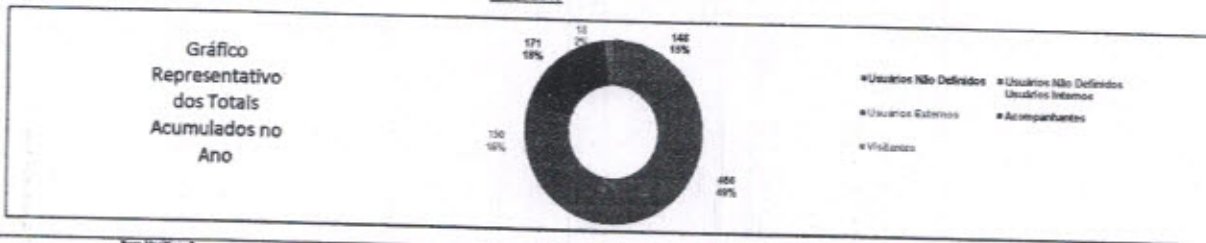
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Rua (0 a 5,5 pontos)	290	143	154	235	91	135	48	81					1.128	95
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	211	259	178	217	114	184	83	158					1.442	170
Bom (1,60 a 2,58 pontos)	698	626	1.083	609	354	286	791	688					5.281	548
Bastante Bom (2,60 a 3,58 pontos)	3.795	7.285	8.581	8.882	3.254	5.875	8.141	4.248					47.982	5.007
Excelente (3,60 a 4 pontos)	24.843	19.293	17.952	19.248	23.083	21.795	22.218	21.891					168.767	14.142
Total de Resposta Positiva	2.891	2.844	2.821	2.693	2.811	2.867	2.791	2.724					21.887	2.277
Total de Resposta Negativa	15	2	3	4	2	3	8	12					56	6
Não Responder	1.892	1.143	427	492	483	483	598	758					6.073	642
Total de Respostas de Todos os Setores	32.883	27.826	27.987	28.989	28.996	27.738	28.292	38.442					229.892	28.247
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	96,89%	97,02%	96,87%	97,06%	98,48%	97,37%	97,06%	97,36%					97,06%	97,06%

CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS QUE FIZERAM ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS POR MÊS

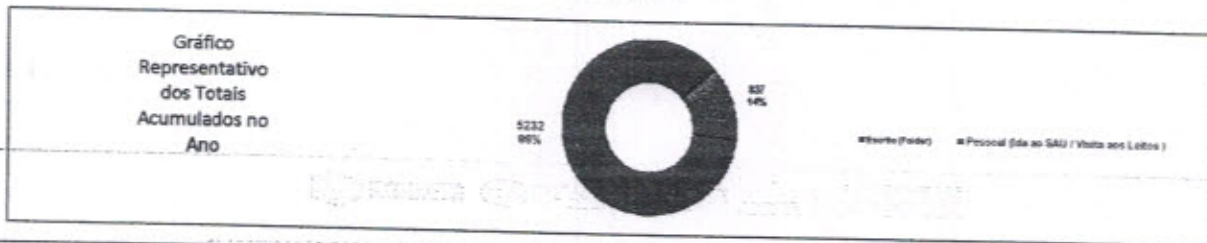
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	50	23	11	28	28	29	28	13					148	13,50
Usuários Internos	69	33	48	78	68	85	42	53					466	58,75
Usuários Externos	7	3	35	37	27	20	20	11					196	18,75
Acompanhantes	4	9	22	32	30	26	22	23					171	21,25
Violências	9	9	1	1	7	3	10	2					18	3,75
Total	90	73	117	181	142	154	122	104	0	0	0	0	863	174,80

MEIO DE RECEBIMENTO DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

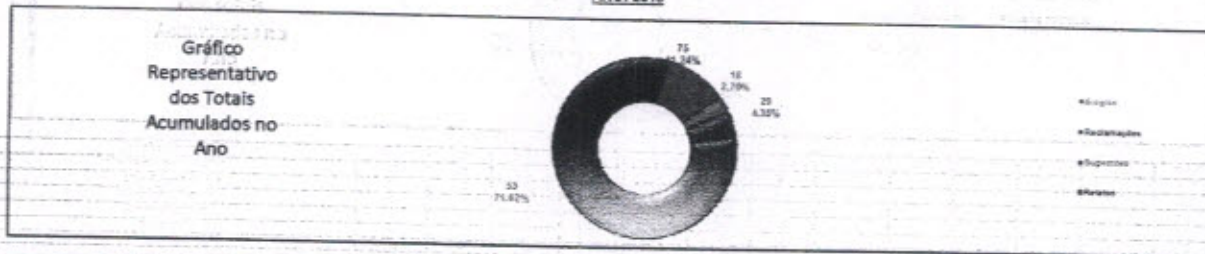
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Work (Fórum)	33	63	73	123	37	110	232	54					5232	184,83
Personal (de ao SAU / Visita aos Leitos)	124	177	586	700	885	682	758	703					527	954,00
Total	156	240	659	823	922	794	990	1247	0	0	0	0	5359	285,75

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

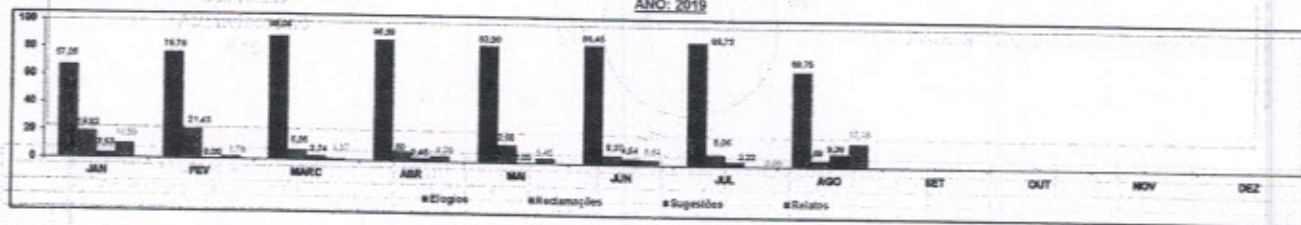
ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	27	50	85	107	73	64	35	54					545	58,12
Reclamações	16	12	8	8	11	7	5	11					75	6,25
Sugestões	3	0	2	3	0	1	2	3					18	2,25
Relatos	0	0	1	0	0	0	0	0					1	0,12
Total	46	62	96	118	84	72	43	68	0	0	0	0	637	164,25

REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2019



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	67,06	75,79	89,84	91,10	83,90	85,45	88,72	88,75					80,54
Reclamações	18,82	21,43	8,25	6,50	13,46	9,37	4,96	4,89					10,67
Sugestões	3,53	0,00	2,14	2,50	0,00	1,37	0,00	4,32					3,23
Relatos	0,59	1,78	1,37	0,26	0,00	0,00	0,00	0,00					0,25
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

